Rapport d'activité **2020**

L'eau naturellement publique

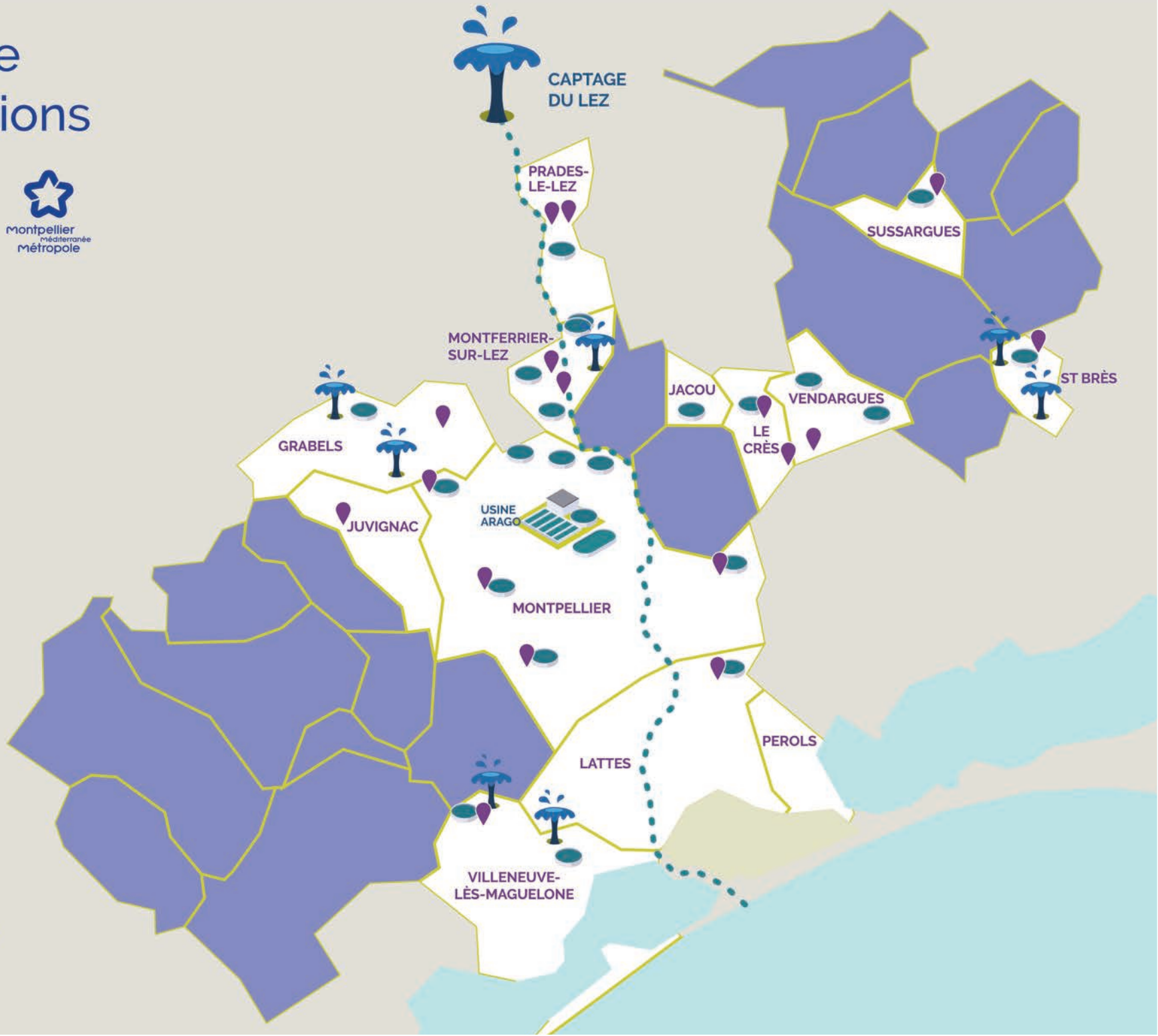
régie des eaux

Montpellier Méditerranée Métropole

Cartographie des installations

régie des eaux

Montpellier Méditerranée Métropole



USINE

CHAMP CAPTANT

SURPRESSION

RÉSERVOIR

PÉRIMÈTRE DE LA RÉGIE DES EAUX

PÉRIMÈTRE DE LA MÉTROPOLE

La Régie des eaux en chiffres

22.2 M€
d'investissement réalisés en 2020

102
salariés dont une apprentie

32 074 506 m³
de volume produits en 2020

90 %
Part des ressources souterraines des ressources

80 985
Abonnés sur 13 communes soit 388 208 habitants

1 336
kilomètres de canalisations

46
ouvrages (réservoirs, bâches, châteaux d'eau) d'une capacité totale de 113 550 m³

2
- **Usine de captage** Jacques AVIAS à la source du Lez
- **Usine de traitement** François ARAGO

467
fuites réparées en 2020

38 km
de réseau renouvelé au cours des 5 dernières dont 9,5 km en 2020

83,2 %
de taux de rendement du réseau

7
forages dont celui de la source du Lez

Édito

Assurer notre mission de service public

L'année 2020 a été marquée par une crise sans précédent. Face à cette situation, la Régie des eaux de Montpellier Méditerranée Métropole a su faire preuve de résilience, d'adaptabilité et d'engagement.

Notre mission de service public a été assurée tout au long de l'année, y compris pendant les phases de restriction sanitaire. Les équipes se sont continuellement adaptées à l'évolution de la pandémie et chaque collaborateur a montré un sens aigu des responsabilités et une forte implication.

Par ailleurs, dans ce contexte particulier, la Régie a réussi à maintenir un niveau d'investissement élevé, le plus élevé depuis sa création de la Régie en 2015, pour améliorer, sécuriser et développer le service d'eau potable dont nous avons la charge.

Ces investissements, comme les grandes opérations des années futures, s'inscrivent pleinement dans notre démarche de protection de la ressource et d'accompagnement de la transition écologique du territoire.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce rapport d'activité.

Grégory Vallée
Directeur de la Régie des eaux
Montpellier Méditerranée Métropole.

Les temps forts
en 2020

80 %
des habitants de la Métropole bénéficient de la gestion publique de l'eau potable

Sommaire

P2 L'année en chiffres
P3 La cartographie de la Régie
P5 Edito
P8 S'engager au service de l'intérêt général
P12 Répondre à l'attente des usagers
P18 Maintenir un tarif plus juste
P24 Préserver les ressources et les captages
P30 Agir pour la qualité de l'eau
P32 Gérer l'eau brute
P34 Investir et entretenir pour préparer l'avenir
P46 Des professionnels performants
P50 Economiser l'eau, protéger la nature

Jan 2020 / Fev 2020 / Mars 2020

Démarrage des travaux de sécurisation et de renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105 (réseaux) ;

Mise en place de 3 vannes de sectionnement sur la conduite DN1300 route de Mende dans le cadre de l'opération de la nouvelle ligne 5 du TRAM ;

17 mars Confinement général de la population en raison de la crise sanitaire du COVID19. Arrêt des chantiers non urgent.

Avr 2020 / Mai 2020 / Juin 2020

Plan de Continuité d'Activité pour assurer la continuité de la distribution de l'eau aux abonnés jusqu'à la fin du 1er confinement 11 mai 2020 ;

Plan de Reprise d'Activité pour assurer le retour à une situation nominale d'activité à partir de la mi-mai 2020 ;

Reprise des travaux de « l'Etage 105 » après quasiment 2 mois de suspension ;

Premières formations du futur SI Usagers.

Juil 2020 / Août 2020 / Sept 2020

Travaux de raccordement des feeders -route de Mende- effectués dans le cadre du chantier de la ligne 5 du tram ;

Démarrage des travaux de remplacement du feeder en DN1000 Route de Mende à Montpellier ;

Audit blanc en vue de la certification ISO 9001 validée en 2021.

Oct 2020 / Nov 2020 / Dec 2020

Fin des travaux relatif à la sécurisation et au renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105 (réseaux) ;

Réparation d'une fuite sur la conduite en DN1000 à Montferrier sur Lez ;

Mise en place d'une vanne de sectionnement en DN1000 au bas du bois de Montmaur à Montpellier en prévision des travaux du tram L5 dans ce secteur ;

Migration des données et déploiement du nouveau SI Usagers.

S'engager
au service de l'interêt général

Les missions de la Régie :

Permettre un meilleur suivi de la qualité de l'eau

Garantir à tous les usagers le droit à l'eau

Intégrer les enjeux d'une gestion de la ressource sur le moyen et long terme tant sur le plan écologique que patrimonial.

La gestion publique de l'eau au quotidien

Dans le cadre de ses statuts approuvés par le conseil de Montpellier Méditerranée Métropole, la Régie des eaux, dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière est chargée depuis le 1er Janvier 2016, de gérer le Service Public Industriel et Commercial de l'eau potable et de l'eau brute et de rendre compte à l'autorité organisatrice de l'accomplissement de ses missions.

5 ans après sa création, la Régie des eaux a fait ses preuves techniquement, économiquement, socialement et environnementalement. Du captage à la relation usagers, la Régie remplit les missions qui lui ont été confiées.

Un pas de plus a été franchi avec le programme U2021 qui a permis à la Régie de faire évoluer la relation à l'usager pour la rendre plus performante à travers une organisation et un outil mieux adaptés aux besoins et spécificités de la Régie.

Un Conseil d'administration renouvelé

En 2020, le Conseil d'administration a été renouvelé. Depuis septembre 2020 il est présidé par Monsieur René REVOL, Maire de Grabels et vice-président délégué à la gestion raisonnée, écologique et solidaire de l'eau et de l'assainissement à la Métropole de Montpellier.

Le Conseil d'administration est composé de 14 élus issus du Conseil Métropolitain désignés par l'assemblée, 1 représentant élu du personnel, 4 représentants du monde associatif et 1 personnalité qualifiée choisie en raison de sa compétence. Aucun des 20 membres du CA ne perçoit de rémunération pour son mandat.

Le Conseil d'administration définit et vote les orientations, les budgets de fonctionnement et d'investissement concernant la gestion publique de l'eau.

En 2020 le Conseil d'administration s'est réuni 6 fois et 56 délibérations ont été adoptées dont le budget d'eau potable et d'eau brute. La crise sanitaire a fortement impacté l'organisation des conseils d'administrations, des groupes de travail comme des commissions.

Il a fallu là aussi s'adapter et concilier protection et continuité en mettant en place les dispositifs nécessaires à la tenue des réunions en vidéoconférences.

Les 20 membres du Conseil d'administration :

14 élus de Montpellier Méditerranée Métropole :

- René REVOL (Maire de Grabels) - Président
- Florence BRAU (Maire de Prades-le-Lez)
- Renaud CALVAT (Maire de Jacou)
- Stéphane CHAMPAY (Maire du Crès)
- Michaël DELAFOSSE (Maire de Montpellier)
- Manu REYNAUD (Adjoint au maire de Montpellier)
- Brigitte DEVOISSELLE (Maire de Montferrier-sur-Lez)
- Laurent JAOUL (Maire de Saint-Brès)
- Guy LAURET (Maire de Vendargues)
- Eliane LLORET (Maire de Sussargues)
- Lionel LOPEZ (Conseiller municipal de Lattes)
- Véronique NEGRET (Maire de Villeneuve-lès-Maguelone)
- Bernadette CONTE-ARRANZ (Conseillière municipale de Pérols)
- Jean-Luc SAVY (Maire de Juvignac)

4 membres issus d'associations :

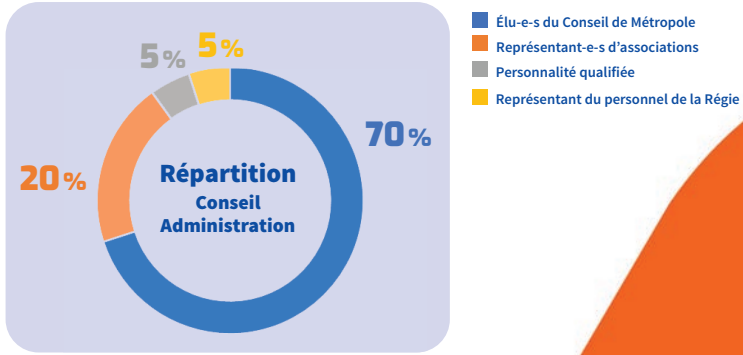
- Simone BASCOUL, CLCV
- Jean-Michel HELARY, Lez Environnement
- Thierry USO, Eau Secours 34
- Cathy VIGNON, Mosson Coulée Verte

1 personnalité qualifiée :

- Thierry RUF - Vice-Président

1 représentant du personnel :

- Arnaud PASTOR



Le Conseil d'administration s'est réuni les :
22 janvier 2020
11 février 2020
16 juin 2020
8 octobre 2020
17 novembre 2020
15 décembre 2020

Les 13 communes de la Régie sont : Grabels ; Jacou ; Juvignac ; Lattes ; Le Crès ; Montferrier-sur-Lez ; Montpellier ; Pérols ; Prades-le-Lez ; Saint-Brès ; Sussargues ; Vendargues ; Villeneuve-lès-Maguelone.

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 2020, (les 16 juin et 02 décembre).
Par ailleurs, un jury ad-hoc a été convoqué le 28 février 2020 pour l'admission des candidatures du marché relatif à la conception-réalisation d'une usine de traitement d'eau potable sur la commune de Montpellier, sur le site de Valédeau.

Président : Grégory VALLÉE

Titulaires : René REVOL, Jean-Luc SAVY, Thierry USO, Manu REYNAUD et Florence BRAU

Suppléants : Thierry RUF, Eliane LLORET, Cathy VIGNON, Véronique NEGRET et Lionel LOPEZ

Marchés publics

En 2020, 35 marchés ont été notifiés. Ils sont répartis comme suit :

- ► 2 marchés de travaux ;
- ► 21 marchés de fournitures et services ;
- ► 12 marchés de prestations intellectuelles.

La convention d'Objectifs

Ce document précise les relations entre Montpellier Méditerranée Métropole, l'Autorité Organisatrice, et la Régie des eaux. Il fixe les missions dévolues à chacune des parties pour la bonne gestion du service. Ce document sert de feuille de route avec ses indicateurs.

La convention détermine les objectifs à atteindre par la Régie et décrit les outils, tels que les indicateurs, qui permettront d'évaluer la qualité du service et l'atteinte de ces objectifs.

Elle précise les conditions dans lesquelles la Régie assure la gestion et la responsabilité globale de l'exploitation technique et commerciale des services. Elle définit les modalités de contrôle de l'autorité organisatrice vis-à-vis de la Régie.

Les missions exercées par la Régie sont déclinées en objectifs stratégiques, de nature technique, économique, sociale et environnementale :

- Placer l'usager au cœur du service de l'eau
- Répondre aux besoins des abonnés et usagers,
- Garantir l'accès à l'eau,
- Assurer la transparence et l'éducation populaire.

- Préserver et protéger la ressource, pour garantir un approvisionnement en eau de qualité
- Protéger les ressources en eau,
- Respecter les normes de qualité les plus exigeantes,
- Assurer la performance du réseau et des installations afin de réduire l'impact sur le milieu.

-Pérenniser la Régie par une gestion performante, responsable et équilibrée
- Garantir une gestion sobre et durable,
- Bâtir un service public fondé sur un modèle d'entreprise éthique,
- S'inscrire dans une démarche éco-responsable.

La Régie rend compte de sa gestion à la Métropole, l'Autorité Organisatrice.

Un marché de plusieurs millions pour la future usine Valédeau

Le marché de conception réalisation relatif à la construction d'une usine de traitement d'eau potable sur le site de Valédeau (ouvrage d'infrastructure), a été publié en 2020. Il a été attribué en 2021. La valeur totale de ce projet est estimée à 26,3 Millions d'€ HT. La durée du marché est de 48 mois.

Les élus du Conseil d'administration s'impliquent dans la vie et la maîtrise des activités de la Régie.

Répondre à l'attente des usagers

Chaque jour renforcer la relation de confiance :

« La Régie des eaux place la satisfaction des usagers et abonnés au cœur de ses engagements. »

Face aux nombreux enjeux de gestion de l'eau, la Régie met en œuvre une politique ambitieuse pour garantir la qualité du service rendu aux usagers.

En 5 ans, la transparence dans la gestion publique et l'exigence de responsabilité sociale ont constitué le socle des engagements de la Régie, 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

A la Régie, le service usagers est là pour répondre aux questions concernant la facturation (en lien avec l'Agence comptable), l'ouverture/fermeture d'un compteur, le suivi des contrats, une fuite d'eau et les réclamations.

Avec le site internet, j'effectue mes démarches en ligne, je gère tous mes documents en quelques clics.

Ainsi pour toutes démarches, il est possible de joindre la Régie :

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

Par téléphone : 09 69 323 423
Urgence (24h/24 – 7j/7) au prix d'un appel local
Ce service est organisé pour répondre aux demandes aux heures ouvrées du lundi au vendredi et samedi matin.

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 de 8h à 18h. (Avec la crise sanitaire/ les horaires peuvent être amenés à être modifiés)

Sur les réseaux sociaux : twitter autour de thématiques globales de la préservation de la ressource et de promotion de l'usage de l'eau du robinet.

Les engagements de la Régie

Au 31 décembre 2020, la Régie des eaux gérait 80 985 abonnés dont 44 505 abonnés pour la seule commune de Montpellier.

Des objectifs ont été fixés afin de garantir une qualité de service et la satisfaction de l'usager :

- Une intervention sous 2 heures en cas d'urgence, 24h/24 et 7j/7 ;
- Un délai de réponse écrite sous 5 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.

80 985 abonnés dont **44 505** pour la seule commune de Montpellier

L'équipe Usagers

a accueilli en 2020

2 199 personnes

- 3 336 en 2019
- 3 193 en 2018

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 et à la campagne d'individualisation des compteurs.

• Les abonnés « domestiques » recensent les particuliers, les copropriétés et les commerces.

• Les abonnés « non domestiques » regroupent les industriels, les chantiers, les activités agricoles, 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).

	2019	2020			Variation entre 2019 et 2020
	Total Abonnés	Total Abonnés	Domestique	Non domestique	
Grabels	2 509	2 549	2 416	133	2%
Jacou	2 478	2 504	2 355	149	1%
Juvignac	3 841	3 981	3 778	203	4%
Lattes	5 754	5 760	5 289	471	0%
Le Crès	3 665	3 769	3 600	169	3%
Montferrier-sur-Lez	1 798	1 845	1 716	129	3%
Montpellier	43 462	44 505	40 176	4 329	2%
Pérols	4 112	4 165	3 907	258	1%
Prades-le-Lez	2 300	2 338	2 256	82	2%
Saint-Brès	1 557	1 607	1 528	79	3%
Sussargues	1 152	1 172	1 131	41	2%
Vendargues	2 797	2 892	2 562	330	3%
Villeneuve-lès-Maguelone	3 886	3 898	3 677	221	0%
Total	79 311	80 985	74 391	6 594	2%

Une équipe qui a relevé le défi du télétravail

Avec 55 jours de confinement total de la population en France, les équipes du service ont su innover et entièrement repenser leur manière de travailler.

La Régie a instauré le télétravail pour les équipes du service Usagers. Il a fallu s'adapter d'autant plus vite qu'en 2020 a été réalisée l'internalisation de la Gestion de la Relation Usagers.

L'équipe installée place Zeus, au siège de Montpellier Méditerranée Métropole, par son travail contribue à la satisfaction envers le service public de l'eau potable.

Du fait de la fermeture de l'agence du 17 mars au 10 mai 2020 (confinement), les équipes ont accueilli moins de personnes en 2020 avec 2 199 personnes comparativement à 2019 (3 336) et 2018 (3 193).

Du fait du contexte sanitaire particulier l'ensemble des indicateurs est en recul par rapport à l'année précédente sans pour autant être en deçà des indicateurs fixés par la Convention d'Objectifs avec la Métropole.

	1er trimestre	2nd trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Année 2020
Délai moyen de réponse aux demandes écrites des abonnés et usagers	5,20 jours	4,42 jours	6,68 jours	5,07 jours	5,30 jours
Nombre de réclamations écrites reçues	56	40	70	110	276
Taux de réclamation					3,41 / 1000
Taux de demandes d'abonnement ou de résiliation prises en 1 jour	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Le nouveau règlement de service

Un cap important a été franchi en 2020 avec l'adoption du nouveau règlement de service.
Ce dernier vise à clarifier les règles qui s'appliquent à toutes et tous, Régie comme abonnés concernant le fonctionnement du service public d'eau potable et d'eau brute.

100 %

De taux de respect d'intervention en moins de 2 h

De taux de respect de délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés

De taux de réalisation des branchements sous 3 semaines (après obtention des autorisations)

Les urgences représentent 10% des 48 865 appels reçus.

La gestion des urgences

Il s'agit de la réactivité des services de la Régie des eaux dans les cas d'urgences (les urgences représentent environ 10% des 48 865 appels reçus), comme garantie d'assurer la continuité du service 24h/24, 7j/7 tout au long de l'année.

La relève

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.

Cependant, durant toute la période de confinement, les compteurs n'ont pas été relevés mais estimés. Cela concerne l'ensemble des communes de Juvignac, Grabels, Jacou, Le Crès, Vendargues et Villeneuve-lès-Maguelone, ainsi qu'une partie de Montpellier.

C'est pourquoi le taux de compteurs vus est en baisse en 2020 (69,8%) par rapport à 2019 (88,1%). Ce recul est concentré sur le premier semestre de l'année car l'activité de relève est revenue à la normale au second semestre (86,2% en 2020 contre 87,9% en 2019).

Une gestion rigoureuse du parc des compteurs

En 2020, sur les 83 568 compteurs, 4 303 compteurs ont été renouvelés, opérations réalisées par le service de l'Exploitation.

A partir des informations sur la pyramide des âges des compteurs notamment, le plan de renouvellement des compteurs s'est poursuivi en 2019 sur les compteurs âgés de plus de 15 ans.

La métrologie des compteurs d'eau se dégrade au long de leur vie opérationnelle, pouvant entraîner une mauvaise estimation du volume d'eau à facturer.

Ce phénomène n'est pas toujours lié à la durée d'exploitation des compteurs. La Régie a donc engagé une campagne pour identifier et remplacer les types de compteurs à métrologie imparfaite.
Par ailleurs les compteurs sont remplacés pour des causes curatives : compteurs bloqués, gelés ou défectueux.

Le centre d'appels

La gestion du centre d'appels fait l'objet d'un marché public.
La mise en contact avec un conseiller se fait à 81,83% en moins d'1 minute 30. Même si l'indicateur est en recul du fait des contraintes d'organisation du télétravail durant le confinement, l'objectif fixé à 80% est atteint.

	2019	1er trimestre	2nd trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Année 2020
Taux d'appels perdus (appels traités/appels reçus)	2,05 %	1,73 %	5 %	2,76 %	3,3 %	**2,98 %**
Usagers en relations avec un conseiller au centre d'appels en moins 1min 30	90,32 %	90,5 %	78,00 %	80,07 %	80,33 %	**81,63 %**

En 2020, la Régie a réalisé l'internalisation de la gestion de la relation usagers

La Régie a décidé d'internaliser son outil de « gestion de la relation usagers et abonnés ». Ainsi en 2020 la Régie a sélectionné l'éditeur de logiciel le plus adéquat aux besoins d'amélioration de services envers les usagers.

Grâce à la capacité d'adaptation de toutes les parties prenantes (notamment la Direction des Finances et Relations Usagers, la Direction de l'informatique et l'Agence comptable), a été mis en place un mode de fonctionnement à distance permettant de tenir le cap des grandes échéances pour la création et la mise en œuvre des fonctionnalités du nouveau logiciel Usagers : les tests à grande échelle ont été réalisés fin juin, la formation des utilisateurs a commencé mi-septembre pour une mise en production le 1er janvier 2021.

Les missions internalisées à la Régie

Service usagers
- Facturation
- Relance
- Dégrèvements

Finances
- Recouvrement (CB, prélèvement, virements, chèques, espèces)
- Comptabilité

Direction Systèmes d'information
- Déploiement et pilotage d'un nouveau logiciel de gestion de la relation usagers

La protection des données : En conformité avec la nouvelle réglementation européenne sur la protection des données (RGPD) la Régie des eaux garantit le respect et la confidentialité des données personnelles de ses abonnés.

La relation avec l'abonné et l'usager est au cœur de l'action de tous les services de la Régie.

Maintenir
un tarif plus juste

-10%
du prix de l'eau dès 2016

Depuis 5 ans,
et la baisse de 10%,
le prix de l'eau potable
est resté stable à
1,15 € HT le m³

L'eau naturellement publique

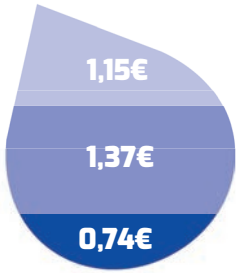
Notre modèle d'entreprise publique a réussi à démontrer que l'on peut maintenir un prix de l'eau potable abordable (1,15 € HT le m³) tout en investissant fortement pour l'entretien des équipements et des réseaux. Et au-delà du « coût du service de l'eau potable (captage, traitement, distribution) » c'est toute une politique publique, sociale et environnementale qui est mise en œuvre autour de la gestion de l'eau.

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 prix de l'eau

Au 1er janvier 2020, pour une consommation moyenne de 120 m³ d'eau (diamètre du compteur de 15mm), le m³ de l'eau revient à 3.26€ TTC

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 de la part « Eau potable », il y a une part de la facture payée par l'abonné qui correspond à l'assainissement, c'est-à-dire au coût du traitement des eaux usées.
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.



= 3,26€ TTC

1,15 € HT prix de la part eau potable sur votre facture pour 1 m³, soit 1000 litres d'eau !

1,37 € HT prix de la part de l'assainissement des eaux usées sur votre facture par m³

0,74 € part des redevances à l'agence de l'eau et de la TVA par m³

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

Fidèle à sa mission de service public, la Régie a adhéré, dès la première année, de son activité (2016) au Fonds de Solidarité Logement (FSL) géré depuis 2018 par la Métropole de Montpellier. En effet la facture d'eau peut représenter une charge importante pour certaines familles démunies et en situation de précarité.

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 représente 106 822,59 €TTC pour 2020. L'augmentation est liée à un nombre d'admissions en non-valeur supérieur aux années précédentes.

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...).
Le nombre de demandes (comparé à l'année 2019) est légèrement en baisse et représente un total de 56K€.

	2019	2020
Nombre de demandes déposées	292	**110**
Nombre de demandes acceptées	231	**197**
Montant (en €)	66 647,75 €	**56 094,79 €**

Les refus émanent des services qui gèrent le FSL. Il s'agit principalement de rejets liés à des dossiers incomplets ou à des demandes trop rapprochées.

0,003 € le litre,

L'eau de la Régie est économique

La Régie a mis en place une nouvelle version de son agence en ligne avec un graphisme repensé et une meilleure ergonomie permettant à chaque abonné de trouver l'information plus facilement et de réaliser ses démarches en ligne.

La Régie simplifie vos démarches avec la nouvelle agence en ligne et facilite la mensualisation.

Le taux d'impayés

Cette année le taux d'impayés est de 2,72% et correspond à un montant de 794 722,06€.
Ce taux est supérieur à l'objectif 2020 (2,50 %).
Il résulte de la crise économique engendrée par la pandémie de Covid-19, de l'arrêt des relances durant le confinement et de la possible dégradation du pouvoir d'achat des ménages. Il conviendra de suivre cet indicateur avec attention dans les années à venir.
Pour info : le taux est calculé en 2020 sur les factures 2019. Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers.

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 2020 il y a eu 143% de dossiers supplémentaires déposés, avec une augmentation du nombre de dossiers acceptés de 46%. Le total des dégrèvements s'élève à 305 213,39 €.

	unité	2018	2019	2020
Nombre de demandes de dégrèvements déposées		311	433	**1053**
Nombre de demandes Warsmann acceptées		258	393	**573**
Montant total des sommes annulées	€	170 002,72 €	176 893,91 €	**305 213,39 €**

Un budget rigoureux et ambitieux

En tant que régie, notre entreprise publique investit fortement pour sécuriser nos infrastructures, du captage à la distribution d'eau potable.

Le budget de la Régie reflète les engagements en faveur d'une politique publique, sociale et environnementale de la gestion de l'eau. La solidité financière de la Régie lui permet ainsi d'assurer le financement du renouvellement de son réseau et de ses équipements et d'investir pour faire face aux besoins et agir pour la préservation des ressources en eau face au dérèglement climatique. Sur un réalisé 2020 de 45 317 k€, les redevances et taxes à l'agence de l'eau représentent 12 336 k€.

Résultat du compte administratif

Le montant des recettes de fonctionnement 2020 est supérieur de 12 % à la prévision budgétaire, mais stable par rapport à l'année 2019. Notons que le montant des travaux est également comparable à celui de l'année précédente, malgré le confinement général du 17 mars au 11 mai 2020.

La vente d'eau aux abonnés (27 413 k€) représente le poste principal des recettes de fonctionnement.
La vente d'eau aux abonnés en 2020 est quasi identique aux recettes de 2019 (27 347 k€). Second poste « les travaux » avec 3 048 K€ de recettes. Les « autres recettes » (1 842 k€) comprennent notamment les ventes d'eau en gros (426 k€) et les frais de gestion perçus pour l'assainissement et l'Agence de l'eau (404 k€).

Le montant des dépenses de fonctionnement en 2020 est conforme aux prévisions. Les dépenses de personnel 2020 s'élèvent à 6 053 K€ (98% du budget consommé) et les achats d'eau (2 398 K€) se situent dans la moyenne des années précédentes (2 438 K€).

Les achats de sous-traitance représentent 4 023 K € et se répartissent principalement sur la prestation usagers avec Veolia pour 2 707 K€ (qui s'est achevé fin 2020) et les travaux de maintenance du réseau pour 1 122 K€.

45.3 M€
de recettes en 2020
Dont 12,3 Millions de redevances et taxes à l'Agence de l'eau

5,2 millions €
pour le renouvellement du réseau

Les autres achats concernent les achats de production (compteurs, équipements stockés, études, énergie…) pour 2 264k€, la maintenance des infrastructures et matériels pour 406 K€, les achats « support » (loyers, téléphonie, nettoyage, gardiennage, assurances…) pour 1410 K€ et la convention avec la Métropole pour 590 K€.

Principales recettes 2020

Vente d'eau aux abonnés	27 413 K€
Travaux	3 048 K€
Autres recettes	1 842 K€

L'investissement au service des abonnés

Côté investissement, 2020 a vu réaliser un programme ambitieux avec l'opération phare des travaux de l'étage 105.
En effet la Régie 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.

Dépenses du plan pluriannuel d'investissement (montant payés)

2016	2017	2018	2019	2020
4,8 M€	8,6 M€	10,7 M€	16,3 M€	21 M€

Malgré cette année si particulière du fait de la crise sanitaire, et l'arrêt des chantiers non urgents durant le premier confinement, **la Régie a réalisé 21 millions d'euros d'investissements en 2020**. En alliant gestion durable et responsable du patrimoine, transparence et maîtrise des prix, la Régie réaffirme son attachement à satisfaire les besoins des usagers et à respecter les engagements fixés par l'Autorité organisatrice.

Les dépenses d'investissement se répartissent ainsi :

Dépenses d'investissement du Schéma Directeur (SDAEP) :

Dépenses d'investissement du Schéma directeur (SDAEP)	Payé au 31/12/2020	Engagé mais pas payé en 31/12/2020
Opérations (Etage 105, Usine Valédeau, Saint Brès, Salaison)	6 752 000 €	2 791 000 €
Renouvellement de réseau	9 015 000 €	5 182 000 €
Autres travaux	250 000 €	18 000 €

Dépenses d'investissement : hors schéma directeur

Dépenses hors Schéma directeur	Payé au 31/12/2020	Engagé mais pas payé en 31/12/2020
Travaux facturables	1 185 000 €	374 000 €
Renouvellement de réseau (branchements isolés, électromécanique…) :	1 813 000 €	808 000 €
Informatique (SI Usagers)	1 412 000 €	1 304 000 €
Autres investissement (outillages, sécurisation des sites, véhicules, etc.)	609 000 €	451 000 €

21 millions €
d'investissement en 2020

Préserver
les ressources et les captages

L'eau potable provient à :

90 %
d'eau prélevée dans des sources souterraines.

10 %
d'eau de surface prélevée dans le Bas-Rhône.

Volumes prélevés

Du point de prélèvement jusqu'au robinet de l'abonné, la Régie gère les trois grandes étapes : le captage, la potabilisation et la distribution d'une eau potable conforme aux normes de qualité fixées pour protéger la santé humaine.

Avec un volume prélevé, en 2020, de 36 377 203 m³ (hors achat d'eau) par la Régie (issus des forages locaux et au captage de la source du Lez), la part des ressources souterraines représente l'immense majorité des volumes utilisés pour l'alimentation en eau potable des habitants.

En effet sur les 13 communes gérées par la Régie, seules les communes de Lattes, Pérols et pour partie les communes du Crès, de Jacou et de Vendargues sont alimentées en eau de surface.

La part des eaux souterraines représente 90% des ressources utilisées pour l'alimentation en eau potable.

Les captages locaux

	Données en m3/an	2020	2019	VARIATION N / N-1
Grabels	Forages du Château	118 612	92 775	+ 28%
	Forages du Pradas	166 879	146 176	+ 14%
Montferrier-sur-Lez	Forages du Fescau	151 748	144 421	+ 5%
Saint-Brès	Forage des Olivettes	216 567	226 638	- 4%
	Forages du Stade	71 846	76 739	-6%
Villeneuve-lès-Maguelone	Forages du Fescau	118 991	166 203	-28%

L'usine de captage à 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. Le Lez offre une eau de qualité qui alimente Montpellier depuis le 18e siècle. Depuis 1982, l'eau est pompée par forage à la station Jacques Avias, dans le réservoir souterrain situé en amont de la résurgence.

		2020	2019	VARIATION N / N-1
Captage du LEZ à Usine Jacques AVIAS	Source du Lez	35 532 560	33 835 600	+ 5%
	Dont restitution au Lez	4 965 569	4 215 837	+ 18%

Lez, assurer un équilibre du milieu naturel

L'autorisation préfectorale de pompage (du 9 août 2018) est fixée à 1 700 litres/seconde maximum. **En 2020, le volume des eaux prélevées à l'usine de captage souterraine du Lez a été de 35 532 560 m³**, dont 30 566 991 m³ en 2020 pour l'eau potable.

L'exploitation de la source pour l'alimentation en eau potable implique le maintien d'un débit minimum au cours d'eau (180 l/s) pour garantir une gestion globale et équilibrée de la ressource en eau et de la qualité du milieu, notamment durant la période d'étiage :

- En 2020, 4 965 569 m³ ont été restitués au Lez.
- En 2020, la durée de l'étiage a été de 302 jours, contre 265 jours en 2019.
- En 2020, le débordement naturel s'est produit durant 64 jours.

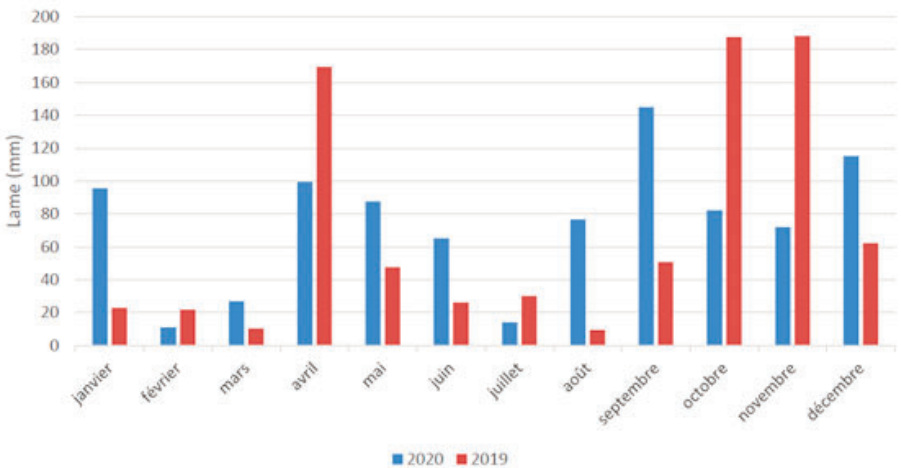
388 000
habitants sont alimentés en eau potable par la Régie des Eaux.

30 496 293 m³
d'eau prélevés à la Source du Lez et traités par l'usine François Arago

Données climatiques

En 2020, au-delà des épisodes de fortes chaleurs en été, **l'année a été marquée par de fortes pluies** au printemps (20-21 avril et 11-14 mai) en été (28 août) et à l'automne (07 novembre).
Et si les précipitations ont été sensiblement les mêmes en 2020 (891 mm cumulés) qu'en 2019 (827 mm cumulés), les pluies sont arrivées plus tôt, dès fin août.

Cumul pluviométrique mensuel estimé sur le bassin versant hydrogéologique du Lez (source Predict)



Usine de production François-ARAGO

Ce sont 30 496 293 m³, prélevés à la Source du Lez, qui ont été traités par l'usine de production François Arago. Durant la période d'étiage, l'import de 733 570 m³ de BRL (eau du Bas-Rhône) a permis de limiter le rabattement de la nappe du Lez.

En 2020, l'unité de traitement François Arago a fonctionné :

- 312 jours en filtration simple sur l'eau du Lez ;
- 2 jours en station complète sur l'eau du Lez (quand les fortes pluies augmentent la turbidité) ;
- 52 jours en mode mixte, filière Lez-BRL (eau du Bas-Rhône) diluée + filière Lez.

La future usine Valédeau pour la sécurisation du système Lez

Visuel de la future usine sur le site de Valédeau (Montpellier)

Malgré ses réserves abondantes et de qualité, la source du Lez ressource principale quasi unique est potabilisée à l'unique usine de traitement, le système de distribution d'eau potable est vulnérable.
En effet dans la configuration actuelle du système de distribution d'eau potable, certaines opérations d'entretien ou de renouvellement sur l'usine, nécessitant des arrêts supérieurs à une journée, ne peuvent pas être réalisées.

De plus, il est necessaire d'anticiper au mieux l'impact des changements climatiques (l'aquifère du Lez n'est pas une source intarissable) et de l'augmentation de la population, donc de la consommation en eau à l'horizon 2030 (évaluée à 40 millions de m³ par an, contre 33 millions aujourd'hui).

Pour répondre à cette problématique de sécurisation, identifiée par le Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable, la Régie des eaux va engager la construction d'une nouvelle usine de potabilisation d'une capacité de 750 l/s, qui traitera l'eau brute du Bas-Rhône, sur le site de Valédeau à Montpellier.

Volumes produits

Le volume produit est le volume issu des ouvrages de production 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.

Unité : m³/an	2020	2019	VARIATION N / N-1
Grabels	285 491	238 951	19%
Montferrier	151 748	144 421	5%
Montpellier / Juvignac	31 229 863	30 941 510	1%
Saint-Brès	288 413	303 377	-5%
Villeneuve-Lès-Maguelone	118 991	166 203	-28%
TOTAL	32 074 506	31 794 462	1%

La source du Lez représente l'immense majorité des volumes produits : 31 229 863 m³ (Montpellier, Juvignac) pour un total dépassant les 32 millions de m³ d'eau potable produits. Les volumes mis en distribution sont quasiment identiques à ceux mis en distribution en 2019.

750 l/s
traités
à la future usine construite sur le site de Valédeau.

3,9 millions de m³
d'eau achetés

2,5 millions de m³
d'eau vendus

Volumes achetés à d'autres services

Lattes et Pérols sont alimentées par l'eau du Bas-Rhône, acheminée par le canal Philippe Lamour et 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.
Enfin, la Régie a signé une convention avec le Syndicat mixte Garrigues-Campagne pour l'alimentation de la commune de Sussargues qui est dorénavant alimentée, par une eau souterraine (forage de Fontbonne).

Unité : m³/an	2020	2019	VARIATION N / N-1
BRL Usine Arago - Montpellier	733 570	1 416 170	-48%
BRL - Le Crès	431 671	435 355	-1%
POA - Lattes	1 471 063	1 422 836	3%
POA - Pérols	1 040 942	1 026 669	1%
SMGC – Sussargues	227 773	281 305	-19%
TOTAL	3 905 019	4 582 335	-15%

Les volumes achetés à d'autres services en 2020 sont en baisse (-15%) par rapport à 2019, principalement parce que l'alimentation nécessaire de l'usine Arago de Montpellier par de l'eau brute de BRL, pour compléter le système Lez en période d'étiage, a été moins importante (-48%).

En effet, si les précipitations ont été quasi identiques à l'année précédente, la pluviométrie a été plus régulière. Ainsi l'usine Arago a été alimentée par l'eau brute de BRL uniquement 52 jours, entre août et septembre 2020, contre une période de près de 4 mois, de juillet à octobre, en 2019.

Volumes vendus à d'autres services

Avec 2 516 594 m³ vendus en 2020, ces volumes sont légèrement en baisse (-4%) par rapport à l'année 2019.

Unité : m³/an	2020	2019	VARIATION N / N-1
Communauté de commune du Grand Pic Saint Loup	2 084 900	2 175 040	-4%
Pays d'Or Agglomération - Secours	147 657	147 891	0%
Pays d'Or Agglomération - St-Aunès	284 037	290 489	-2%
TOTAL	2 516 594	2 613 420	-4%

Volumes mis en distribution par commune

Avec un peu plus de 32,7 millions de m³ mis en distribution cette année, les données 2020 sont quasi similaires à celles de 2019.

Unité : m³/an	2020	2019	VARIATION N / N-1
Grabels	619 836	603 261	3%
Jacou	2 173 064	2 009 636	8%
Le Crès			
Vendargues			
Lattes	1 471 063	1 422 836	3%
Pérols	1 040 942	1 026 669	1%
Montferrier	554 379	534 123	4%
Montpellier	25 165 593	24 980 228	1%
Juvignac			
Prades	467 685	462 684	1%
Saint-Brès	288 413	303 377	-5%
Sussargues	227 773	281 305	-19%
Villeneuve-Lès-Maguelone	720 613	723 088	0%
TOTAL	32 729 361	32 347 207	1%

32,7 millions de m³
mis en distribution cette année

Agir pour
la qualité de l'eau

L'eau est le produit alimentaire le plus contrôlé

1495
contrôles

544
auto-contrôles

Distribuer une eau potable de qualité

Boire de l'eau du robinet est un geste accessible à tous car pour être distribuée l'eau doit satisfaire aux exigences sanitaires.
Depuis la ressource naturelle, en passant par l'usine de potabilisation et le réseau de distribution, jusqu'au robinet, le traitement de l'eau et ses contrôles en garantissent la 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.
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.

Riche en sels minéraux, l'eau du robinet est à boire sans modération !

L'ARS réalise chaque année une fiche sur la qualité de l'eau du robinet que la Régie joint à la seconde facture d'eau adressée à ses abonnés.

Cette synthèse reprend les éléments issus du contrôle sanitaire : microbiologie, nitrates, pesticides, etc.

Tout savoir sur la qualité de l'eau distribuée dans votre commune :
https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau

Conformité bactériologique

	2020
Nombre de prélèvements bactériologiques effectués	702
Nombre de non-conformités physico-chimiques	13
Taux de conformité	98,1%

Conformité physico-chimique

	2020
Nombre de prélèvements bactériologiques effectués	793
Nombre de non-conformités physico-chimiques	4
Taux de conformité	99,5%

Les situations de non-conformité bactériologique

Avec 13 prélèvements non-conformes sur 702 contrôles bactériologiques, le taux de conformité général est de 98,1 % sachant qu'aucune des non-conformités bactériologiques constatées en 2020 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.
4 prélèvements non-conformes en physico-chimie :
- Villeneuve-Lès-Maguelone : plomb en janvier 2020 (non-conformité qui n'a pas été confirmée par l'auto-contrôle) ;
- Grabels turbidité en février 2020 (non-conformité qui n'a pas été confirmée par l'auto-contrôle) ;
- Montpellier Carbone Organique Total (COT) le 19 février et le 30 mars, ces non-conformités n'ont pas été confirmées par l'auto-contrôle.

Normes et contrôles

L'eau dans la nature est un milieu vivant composé de molécules H2o, mais pas seulement.
Elle est chargée des matières provenant des terrains traversés durant le cycle de l'eau (calcium, magnésium, sodium), des bactéries qui se développent dans le milieu aquatique ou des particules chimiques dues notamment à l'usage de produits phytosanitaires. C'est pourquoi l'eau est traitée pour devenir conforme à la consommation.
La réglementation très stricte des processus de contrôle de la qualité de l'eau du robinet est conçue pour préserver les consommateurs de l'ensemble de ces risques éventuels.
Avec 99,5% de conformité physico-chimique et 98,1% de conformité bactériologique, l'eau distribuée par la Régie des eaux est de bonne qualité et peut être utilisée par toutes et tous et à tous âge.

Autocontrôles

Au-delà du programme de contrôle sanitaire réalisé par l'ARS, **la Régie des eaux a mis en place un programme d'autocontrôle de la qualité de l'eau.** Et la Régie procède systématiquement à des contrôles avant mise en service des réseaux et à des investigations suite à des analyses d'eau non-conformes.

La dureté de l'eau

Au vu de la spécificité des sols dans notre région, l'eau distribuée (issue de captage à 90%) est calcaire, c'est-à-dire qu'elle est riche en calcium et en magnésium, indispensables à l'être humain.
La dureté de votre eau est affichée dans la fiche ARS transmise avec la facture du second semestre.

L'eau proposée à la consommation répond à plus de 70 critères de qualité sanitaires ou environnementaux.

Gérer l'eau brute

38,5 km
de réseau répartis
sur 9 communes

Les principales utilisations de l'eau brute sont l'arrosage du jardin et des espaces verts, l'irrigation des terres agricoles.

Depuis le 1er Janvier 2016, la Régie, dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière est chargée, par la Métropole, de gérer le Service Public Industriel et Commercial de l'eau brute, afin de permettre l'arrosage d'espaces verts publics ou privés, l'irrigation de parcelles agricoles, préservant ainsi les ressources destinées à l'alimentation en eau potable locale.

La Régie gère 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.

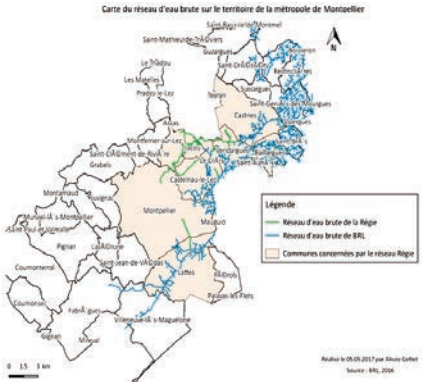
Contrairement à l'eau traitée distribuée au robinet, l'eau brute ne peut être bue.

Les chiffres clés

- Réseau alimenté par l'eau du Bas-Rhône ; **251 abonnés** en 2020 et 301 points de livraison ;
- **268 351 m³/an** consommés en 2020.

Patrimoine

La Régie des eaux possède 38,5 kilomètres de réseau de distribution d'eau brute.
Actuellement sur les 31 communes 9 communes sont concernées par des branchements d'eau brute (Jacou, Clapiers, Baillargues, Le Crès, Vendargues, Montpellier, Castelnau-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

Aux trois tarifs existants en fonction des types d'abonnés : les usages agricoles, les consommateurs à usages divers et les petits consommateurs, depuis 2019, un tarif supplémentaire a été créé pour répondre à la demande d'un usage exceptionnel en appoint incendie. Sachant qu'il faut obtenir l'agrément du SDIS ou du CODIS et qu'un forfait minimum de consommation de 60 m³ est appliqué annuellement.

Le tarif « Eau à Usages Divers » (EUD)
L'abonnement annuel : 63,16 € HT
Prix unitaire du m³ : 0,55 € HT

Le tarif « petit consommateur » ne concerne que le contrat de 2 m³/h (1)
L'abonnement annuel : 63,16 € HT
Prix unitaire des 70 premiers m³ : 0,55 € HT
Prix unitaire au-delà des 70 premiers m³ : 1,42 € HT

Le tarif « agricole »
L'abonnement annuel : 63,16 € HT
Prix unitaire du m³ : 0,134 € HT
Ce tarif n'est accessible qu'aux agriculteurs qui doivent justifier de leur éligibilité.

Usage exceptionnel - appoint incendie
40.21 € HT par m³/heure soit 2 412,60 € HT pour un contrat de 60 m³/heure.
1,211 € HT par m³

Nombre d'abonnés & consommations
Pour l'eau brute, il y a une grande majorité d'usagers divers avec 253 contrats, 31 contrats au tarif «petits consommateurs» et 16 pour les usagers agricoles, et 1 « appoint incendie » soit 301 contrats pour 251 abonnés en 2020.
Les consommations d'eau brute sont en 2020 un peu plus faible qu'en 2019, s'expliquant par des précipitations trois fois plus faibles en 2020 et 2019 qu'en 2018.

Budget 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 1er janvier 2016.

Recettes et dépenses de fonctionnement en 2020
L'ensemble des recettes perçues s'élève à 347 557,49 € et provient principalement 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 concernent majoritairement les achats d'eau à BRL pour 205 000 € et la sous-traitance des travaux de réparations sur le réseau d'eau brute dues aux fuites pour 19 400 €.
Les autres dépenses sont constituées notamment des charges de personnel.

Recettes et dépenses d'investissement en 2020
Le total des recettes d'investissement (27 887,48 €) correspond pour 18 000 € au chapitre « dotations-fonds divers et réserves » et le reste à l'excédent de la section d'exploitation. Il n'y a pas eu de dépenses d'investissement pour réalisation de travaux d'équipement sur le réseau d'adduction d'eau brute.

Investir et entretenir
pour préparer l'avenir

2 usines

46 réservoirs
châteaux d'eau et bâches

7 forages
dont le captage du Lez

Avec plus de 1 336 km de canalisation et 62 766 branchements sur le réseau, le rendement du réseau de la Régie des eaux atteint les 83,2%, ceci témoigne d'un bon niveau de performance.

Un taux d'effort important est porté sur le sujet qui se caractérise par le montant du budget alloué à l'entretien, au renouvellement des réseaux (conduites et branchements) comme à celui du patrimoine (réservoirs, châteaux d'eau, station de pompage, etc.) afin d'assurer une distribution d'eau de qualité à tous les usagers.

Conformément aux objectifs la Régie investit près de la moitié de son budget pour répondre aux besoins des habitants, lutter contre les fuites sur les réseaux d'eau potable et 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 autorisés par commune

Il s'agit des volumes autorisés (en m³) pour chaque commune, ramenés sur l'année civile soit 365 jours.

Unité : m3/an	2019	2020	VARIATION N / N-1
Grabels	567 845	532 733	-6%
Jacou	389 786	404 748	4%
Le Crès	627 703	653 774	
Vendargues	517 459	487 838	
Lattes	1 193 636	1 340 924	12%
Pérols	759 215	857 911	13%
Montferrier-sur- Lez	428 201	447 981	5%
Montpellier	20 054 167	19 965 734	0%
Juvignac			
Prades-le-Lez	361 744	414 240	15%
Saint-Brès	217 866	241 528	11%
Sussargues	201 847	210 404	4%
Villeneuve-lès-Maguelone	545 961	585 698	7%
TOTAL	25 865 430	26 143 513	1%

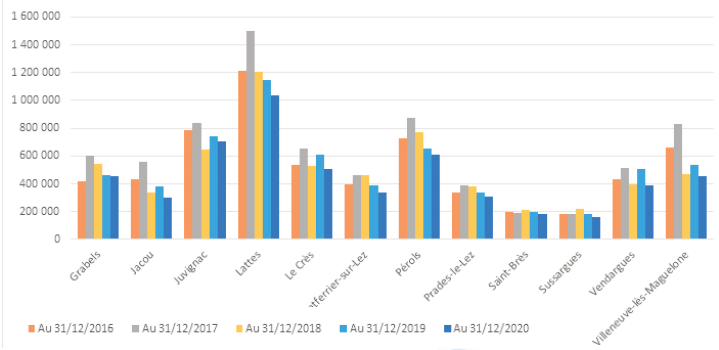
1 336 km
de canalisation soit l'équivalent de la distance entre Copenhague et Montpellier

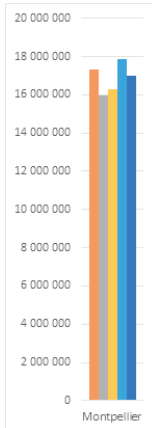
Volumes facturés par commune

Il s'agit des volumes de consommation facturés (m³) par commune (relève deux fois par an). En 2020 la période de relève du second semestre a été avancée afin de permettre de migrer les données de consommations et de facturation des usagers vers le nouvel SI Usagers. C'est pourquoi le volume facturé est en baisse dans toutes les communes.
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.

Unité : m3/an	2018	2019	2020	VARIATION N / N-1
Grabels	539 809	461 354	456 704	-1%
Jacou	338 870	384 682	303 128	-21%
Juvignac	649 693	743 899	702 796	-6%
Lattes	1 209 011	1 144 093	1 036 139	-9%
Le Crès	528 720	608 915	507 551	-17%
Montferrier-sur- Lez	465 831	391 651	337 853	-14%
Montpellier	16 264 469	17 842 728	16 976 071	-5%
Pérols	768 124	656 506	607 269	-7%
Prades-le-Lez	378 270	335 401	310 749	-7%
Saint-Brès	214 848	196 464	180 325	-8%
Sussargues	222 074	183 053	158 422	-13%
Vendargues	395 785	505 390	389 628	-23%
Villeneuve-lès-Maguelone	467 648	536 543	456 378	-15%
TOTAL	22 443 152	23 990 679	22 423 013	-7%

Evolution des volumes assujettis (m³) par commune





Le réseau

Le patrimoine

Le linéaire de canalisations a été réévalué à la hausse.
En 2020, les travaux d'extension du réseau ont ajouté environ 920 mètres linéaires au patrimoine exploité. De plus, le travail de mise à jour et de consolidation du SIG s'est poursuivi avec l'intégration de plans de récolement antérieurs à 2020 correspondant à un linéaire de canalisations d'environ 6,6 km. D'où une augmentation du patrimoine supplémentaire de réseau d'environ 7,5 km.

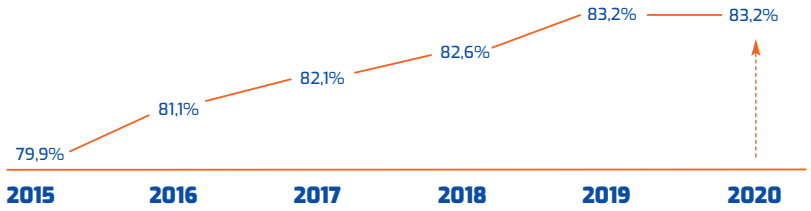
Le rendement du réseau

Le rendement d'eau potable pour l'année 2020 est de 83,2 % sur le périmètre global de la Régie (76% en moyenne nationale).

83,2 % de taux de rendement

C'est un enjeu de taille : plus le taux de rendement est élevé plus le prélèvement sur les ressources est réduit

Le taux de rendement



	2020	2019
Grabels	2	4
Jacou	0	0
Le Crès	0	0
Vendargues	0	1
Lattes	0	1
Pérols	0	0
Montferrier	3	4
Montpellier	64	49
Juvignac	0	1
Prades-le-Lez	2	1
Saint-Brès	0	0
Sussargues	1	0
Villeneuve	0	0
TOTAL	72	61

Les branchements en plombs
Le nombre de branchements en plomb était de l'ordre d'une centaine d'unités lors de la prise de gestion par la Régie au 01/01/2016. Ce chiffre a fortement augmenté lors de la transmission du rapport annuel du délégataire 2015 de Montpellier/Juvignac, à ce jour sans explication particulière de la part de l'ancien délégataire. La Régie renouvelle systématiquement ces organes lorsqu'elle en rencontre.

62 766 branchements
dont 72 branchements en plomb remplacés

Si le taux de rendement en 2020 est similaire à celui de 2019, il a évolué dans plusieurs communes :

. Nette progression sur les communes de **Lattes, Pérols, Saint-Brès, Prades-le-Lez, Sussargues et Villeneuve-Lès-Maguelone**, en liaison avec l'intensification des recherches de fuite sur ces communes et la réactivité des réparations. Les opérations de renouvellement de branchements en masse ont contribué également à l'amélioration de cet indicateur.

. Commune de **Grabels** : le rendement est en baisse mais reste au-dessus de l'objectif de 85%.

. Communes de **Jacou / Le Crès / Vendargues** : la baisse du rendement s'explique majoritairement par les fuites importantes observées sur les canalisations en amiante ciment (sur Le Crès en particulier). Les opérations engagées de renouvellement de ce matériau engagées (travaux encours de réalisation en 2020 et 2021), devraient permettre une amélioration visible dans les prochaines, devraient permettre une amélioration visible dans les prochaines années.

La recherche préventive : source d'économie des prélèvements d'eau

La recherche de fuite préventive est effectuée sur l'ensemble du périmètre de la Régie. Elle est gérée en fonction des données des compteurs de sectorisation et des évolutions mensuelles des volumes mis en distribution pour mieux cibler les secteurs fuyards.

L'atout des compteurs de sectorisation : ces appareils permettent de mieux suivre les volumes transitant dans les réseaux d'eau potable et ainsi facilitent les recherches de fuite, ce qui permet d'améliorer la réactivité des recherches de fuite en cas de constatations des dérives des débits de nuit et ainsi de réaliser des économies et de préserver des ressources en eau.

Les équipes sont fortement mobilisées sur les interventions terrain et les agents 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 linéaires.
Les équipements plus performants installés l'année d'avant (2019) ont permis d'inspecter des linéaires de réseaux plus importants. Le service s'est également équipé de nouveaux matériels (prélocalisateur à poste fixe et prélocalisateur mobile), ce qui a permis d'augmenter en fin d'année 2020 le linéaire de réseaux surveillé et le linéaire de réseaux inspecté.

Unité : %	2020
Grabels	85,9%
Jacou	74,5%
Le Crès	
Vendargues	
Lattes	87,5%
Pérols	
Montferrier-sur- Lez	80,8%
Montpellier	83,3%
Juvignac	
Prades-le-Lez	88,6%
Saint-Brès	83,7%
Sussargues	92,4%
Villeneuve-lès-Maguelone	81,3%
TOTAL	83,2%

Augmentation du taux de rendement

+ 10 % Lattes et Pérols

+ 13 % Prades-le-Lez

+ 29 % Sussargues

La sectorisation permet de déceler les dysfonctionnements sur des sous-secteurs du réseau d'eau

Linéaire inspecté

En 2020 60,2% du linéaire du réseau de la Régie a été inspecté soit plus de 805 km. Ce taux est en progression de 14% par rapport à 2019 (46% de linéaire inspecté), résultat des investissements réalisés et d'une équipe de chercheurs de fuites fortement mobilisée.

	LINÉAIRE TOTAL (mètre linéaire)	longueur du réseau inspecté en 2020	Taux d'inspection du réseau
Grabels	46 275	6 950	15%
Jacou	37 708	37 274	98,8%
Le Crès	64 881	89 882	138,5%
Vendargues	48 173	14 694	30,5%
Lattes	125 254	35 153	28,1%
Pérols	65 393	19 678	30,1%
Montferrier-sur- Lez	56 701	34 084	60,1%
Montpellier / Juvignac	762 914	477 696	62,6%
Prades-le-Lez	32 442	34 178	105,4%
Saint-Brès	19 217	15 016	78,1%
Sussargues	21 016	23 345	111,1%
Villeneuve-lès-Maguelone	56 401	17 110	30,3%
TOTAL	1 336 375	805 060	60,2%

68 % des fuites interviennent sur des branchements

Réparations sur le réseau, les branchements et les équipements

L'activité du service réseaux a été limitée aux urgences durant le confinement. D'où un nombre de réparations de fuite en baisse (-10%) entre 2019 (519 fuites réparées) et 2020 (468 fuites réparées). La majorité des réparations de fuites a été logiquement réalisée sur la ville de Montpellier (49%). Les fuites identifiées ont majoritairement plus concerné les branchements (68%) que les canalisations (30%).

	Total des fuites réparées en 2020	Fuites réparées sur conduite	Fuites réparées sur branchements	Fuites réparées sur équipements
Grabels	20	1	19	0
Jacou	12	0	12	0
Le Crès	35	10	23	2
Vendargues	11	2	9	0
Lattes	29	5	24	0
Pérols	36	6	30	0
Montferrier-sur- Lez	21	4	17	0
Montpellier	229	96	129	4
Juvignac	17	2	14	1
Prades-le-Lez	25	4	20	1
Saint-Brès	6	1	5	0
Sussargues	14	3	11	0
Villeneuve-lès-Maguelone	12	5	6	1
TOTAL	467	139	319	9

4,4 jours
Délai moyen de réparation d'une fuite

Délai de réparation

Durant le confinement, seules les fuites majeures ont été réparées en urgence. Les autres n'ont pu être réparées qu'au sortir du confinement. Le retard accumulé explique l'augmentation du « délai de réparation de fuites » en hausse en 2020 (4,4 jours) par rapport à 2019 (2,6 jours). Néanmoins, 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 (7 jours) malgré le contexte exceptionnel de l'année 2020.

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.

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%) ;

En 2020, 127 fuites ont été réparées en urgence sur 467 au total (27%).

La perte en eau par branchement de l'année 2020 (105 m³/branchement) est supérieure à celle de 2019 (103 m³/branchement) mais inférieure à celle de l'année 2014 (109 m³/branchement), ce qui est conforme à l'objectif 2020. La performance de cet indice est liée aux efforts de réduction des pertes en eau (recherche de fuite et rapidité d'intervention pour la réparation des fuites localisées).

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.

Les réparations des fuites sur canalisation gros diamètres en 2020

Avenue du Docteur Pezet à Montpellier, en mai 2020 (DN1000) ;

Route de Mende à Montferrier, en novembre 2020 (DN1000) ;

Rue de Pinville à Montpellier, en juillet 2020 (DN900) ;

Route de Mende à Montpellier, en décembre 2020 (DN400).

Renouvellement et renforcement du réseau

Le taux de renouvellement des réseaux d'eau potable en 2020 (0,71 % hors branchements) est supérieur à 2019 (0,67 %) mais inférieur à l'objectif fixé en 2020 (1,0 %), qui demeure un objectif majeur que s'est fixé la Régie.

Malgré le contexte de crise sanitaire, le taux de réalisation des investissements est supérieur à l'objectif fixé. Il témoigne du lancement de plusieurs opérations d'importance (nouvelle usine de production d'eau potable à Valédeau, renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105). Ces bons résultats sont également dus à la planification efficace des services concernés et à la réactivité des prestataires notamment sur les renouvellements de réseaux d'eau potable.

Ainsi en 2020, 9 481 mètres linéaires (ml) de réseaux ont été renforcés (2 805 ml pour l'étage 105) ou renouvelés (6 676 ml) pour répondre aux nouveaux besoins ou améliorer le fonctionnement du réseau actuel.

Travaux de renouvellement et grosses réparations

Travaux sur le réseau des 12 communes hors Montpellier (conduites, branchements et équipements)
Un plan de renouvellement des conduites et des branchements a été élaboré en début d'année en concertation avec les services de la Métropole et ajusté tout au long de l'année pour tenir compte notamment des programmes de voirie territoriaux ainsi que des urgences d'exploitation.

Commune	Adresse	Diamètre	Matériau	Linéaire	Branchements	Montant €HT
Montferrier-sur- Lez	Rue de la Brèche	100	Fonte ductile	210 ml	10	115 000 €HT
Villeneuve-lès-Maguelone	Chemin du Pilou	100	Fonte ductile	380 / 40 ml	10	213 000 €HT
Le Crès	Rue du Canari	100	Fonte ductile	527 ml	4	590 335 €HT
	Rue de l'Hirondelle	150	Fonte ductile	218ml	4	
	Rue de Suffren		Fonte ductile			
	Rue de la Perruche	150	Fonte ductile	120 ml		63 720 €HT
Saint-Brès	Impasse de l'Olivette	63	PEHD	85 ml	3	24 600 €HT
Sussargues	Rue des Fauvettes	80	Fonte ductile	130 ml	8	90 720 €HT
		50	PEHD	130 ml		
Le Crès	Rue du Commerce Rue des Rosiers Rue des Acacias	150	Fonte ductile	580 ml	20	365 000€ HT
Montferrier-sur- Lez	Route de Mende Chemin de la Qualité	100	Fonte ductile	1307 ml	15	475 000€HT
		150	Fonte ductile	450 ml	28	215 000 €HT
Prades-le-Lez	Rue de la Ducque	250	Fonte ductile	72 ml	4	57 450 €HT
		200	Fonte ductile revêtue	37 ml		
Sussargues	Chemin de la Planchette	100	Fonte ductile	325 ml	15	118 900 €HT
Vendargues	ZAC des Châtaigniers	250	Fonte ductile	294 ml		161 000 €HT

9,4 km
de réseau ont été renforcés et renouvelés en 2020

150
branchements
remplacés

Travaux de renouvellement et grosses réparations à Montpellier

Adresse	Diamètre	Matériau	Linéaire	Branchements	Montant €HT
Boulevard Pénélope	500	Fonte ductile	135 ml		293 000 €HT
Rue des Canepetières	80	Fonte ductile	150 ml		55 500 €HT
Rue Louis Braille	100	Fonte ductile	30 ml	11	25 500 €HT
Rue de la Chênaie	150	Fonte ductile	200 ml		94 900 €HT
Av. Guilhem de Poitiers	500	Fonte ductile	20 ml	31	374 350 €HT
	200		438 ml		
	150		83 ml		
	100		120 ml		
Rue Paul Lacroix	100	Fonte ductile	160 ml		76 530 €HT
Rue Legendre Hérail		Fonte ductile			
Rue du Lierre	100	Fonte ductile	25 ml		83 700 €HT
	60		160 ml		
Portaly (déconnexion station)	500	Fonte ductile	30 ml		91 600 €HT
Rue du Général Riu	100	Fonte ductile	140 ml		77 000 €HT
Rue du Général Vincent	100	Fonte ductile	80 ml	5	35 890 €HT

3 opérations de renouvellement en masse de branchements menés en 2020

En 2020, une importante campagne de renouvellement de branchements a été menée sur les communes de Pérols et Lattes car le traitement de l'eau au bioxyde de chlore dégrade prématurément les canalisations en polyéthylène.

Cette action sera poursuivie dans les années à venir afin de diminuer le nombre d'incidents. Cela représente un investissement de 799 035 € HT

Communes	Branchements (nombre)
Lattes (Avenue du Grenache, Boirargues, Rue de la Syrah, Boirargues, Rue de la Clairette, Boirargues, Rue du Cinsault, Boirargues)	75
Lattes (Rue d'Ostia, Rue d'Antipolis, Avenue de Massilia, Rue de Rhoda, Rue Monoikos, Rue de Neapolis)	177
Pérols (Rue des Vendanges, Avenue de la Tour, Rue de Bône, Avenue du Général Leclerc)	55

Au total en 2020, le réseau a été renouvelé 6 676 mètres linéaires, 150 branchements ont été remplacés. Ces opérations ont représenté une dépense de 3 697 695 €HT. A cela s'ajoute les 2805 mètres linéaires de renforcement de réseau dans le cadre des chantiers majeurs.

Le chantier majeur

LES TRAVAUX DE L'ETAGE 105

Travaux Etage 105	Montant de l'opération financé à 100% par la Régie	caractéristiques
Nouvelle station de pompage	3,2 millions HT €	La nouvelle station aura une capacité de 710 l/s, contre 350 l/s actuellement
Renforcement du réseau structurant en DN800	3,5 millions HT €	1,5 km pour la phase 1 et 800 mètres pour la phase 2

LA NOUVELLE STATION DE SURPRESSION

Le chantier de la nouvelle station de pompage à la sortie du réservoir Montlaur engagé fin 2019, s'est déroulé sur 18 mois et achevé,du fait du confinement, en février 2021 les travaux ayant dû être interrompus deux mois.

Cette nouvelle station de pompage a été construite afin de renforcer les capacités de distribution du réservoir des Hauts-de-Massane (étage 105) et ainsi de répondre aux besoins de la population du secteur qui augmente d'année en année. Le réservoir alimente en effet les quartiers nord-ouest de Montpellier et des communes de Juvignac et Grabels (la Valsière).

L'alimentation de l'étage 105 étant gérée par 2 pompes relativement anciennes, ces travaux devenaient urgents et nécessaires vu les perspectives démographiques annoncées : 40 000 habitants de plus sur ce secteur d'ici à 2040. La Régie accompagne ces transformations urbaines en redimensionnant les infrastructures essentielles (réseaux d'eau potable). En passant de deux à quatre pompes, dont une de secours, cette station aura une capacité de 710 l/s, contre 350 l/s actuellement. Le coût global de ce chantier représente un investissement de 3,2 M€.

Contraintes du chantier : la nouvelle station de pompage d'eau potable a été construite dans l'enceinte même du site du réservoir de Montmaur, site qui devait impérativement rester en activité puisque le réservoir (2 cuves de 24 000 m³ chacune) alimente plus de 80% des abonnés de la Régie. Comme il est impossible de vidanger ces cuves durant la période la plus chaude de l'année :

- le raccordement de la cuve nord réservoir Montmaur a été réalisé en janvier ;
- le raccordement de la cuve sud a été réalisé en octobre.

Les 4 pompes de la nouvelle station de pompage de Montmaur

Raccordement sur la cuve sud du réservoir Montmaur, vu du tunnel

Et vu de l'intérieur du réservoir

Le percement du mur du réservoir a nécessité 10h de travail

1,5 km
de nouveau réseau structurant pour la phase 1 de l'étage 105

LE RESEAU STRUCTURANT

Le chantier de la nouvelle station de pompage se complète par la fourniture et la pose de canalisations structurantes dites « Feeders ». La première phase de cette opération a été réalisée sur 12 mois, pour un coût de 3,5 millions d'Euros. Elle s'inscrit dans le Schéma Directeur d'Alimentation en Eau Potable voté par la Métropole en 2013.

La deuxième partie (montant estimé à 3 millions d'euros HT) sera réalisée en 2022.
Le projet a représenté plusieurs complexités techniques. En effet la création et/ou le renouvellement d'un Feeder d'eau potable (canalisation porteuse de gros diamètre) est toujours un chantier d'envergure notamment parce que les travaux doivent être réalisés en maintenant le service d'alimentation en eau. Techniquement la pose de conduite d'eau potable d'un tel diamètre de tuyaux implique nécessairement des terrassements importants d'autant plus que, pour la continuité du service, la canalisation doit être posée en parallèle de la conduite existante, toujours en service. C'est seulement au moment du raccordement qu'est programmé un arrêt d'eau qui doit être le plus court possible. Le nouveau réseau structurant s'étend sur plusieurs kilomètres : 1,5 km pour la phase 1 et 800 mètres pour la phase 2. Cette opération permet également à la Régie d'investir dans son patrimoine en vue d'obtenir un meilleur rendement de son réseau.

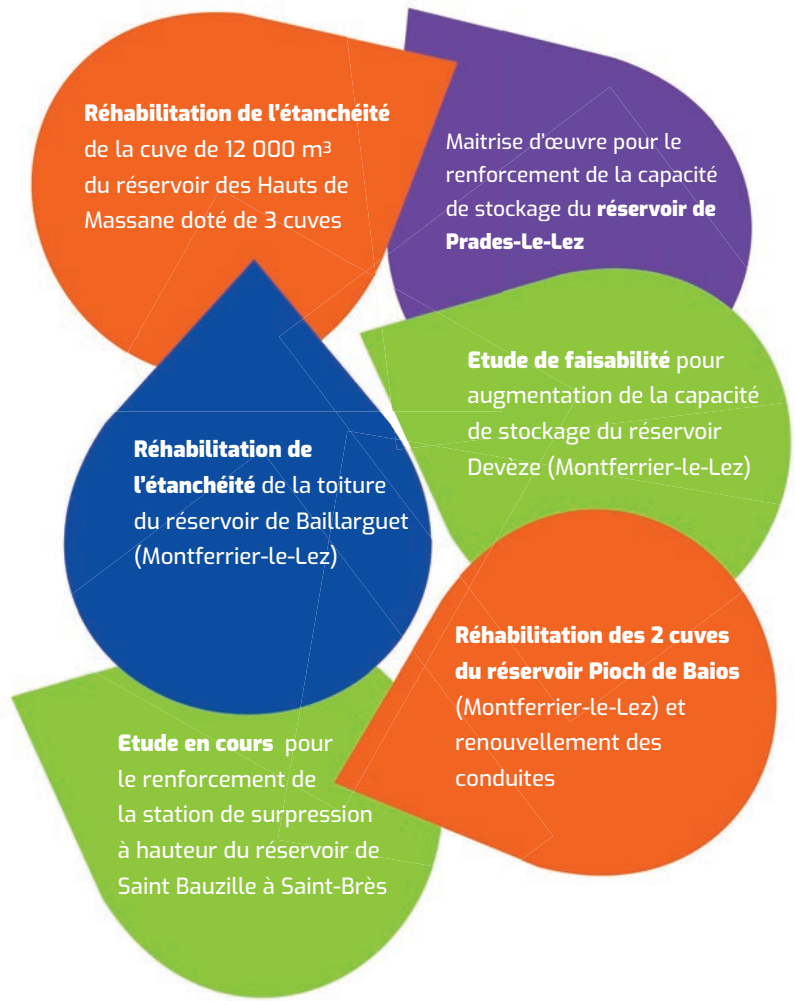
Ligne 5 du tram

Dans le cadre du projet de la ligne 5 du tramway, les réseaux de la rue Henri Dunant (296 ml, en DN 1000 mm, en fonte ductile) sont mis en service et sont en attente de raccordement.

En effet, cette opération est commune avec la chambre de la canalisation DN 1300 et les réseaux de la rue du Truel qui seront mis en service en 2021.

Pose Té + vanne 1400 Place Domitienne

Les principaux travaux réalisés et engagés sur les ouvrages de la Régie en 2020



Saint-Brès
Opération de renforcement et sécurisation du réseau et des capacités de stockage. Phase étude en cours pour la future station de surpression à hauteur du réservoir de Saint Bauzille à Saint-Brès, réseau d'adduction depuis le point de raccordement au réseau du syndicat mixte Garrigues Campagne.

Des professionnels performants

102

femmes et hommes (dont une apprentie) assurent au quotidien le fonctionnement de la Régie.

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent

Dans ce contexte de crise inédite, la Régie a dû adapter son activité tout en maintenant la continuité du service public. Il a fallu organiser les équipes, les doter des outils de communication digitale dans le cadre du télétravail et évidemment garantir la production et la distribution d'une eau de qualité.

Malgré la complexité de la situation et le caractère très évolutif de la crise sanitaire les équipes ont su se mobiliser pour assurer la continuité du service.
Un plan de continuation de l'activité a été mis en œuvre dès le début du confinement et a évolué tout au long de la crise sanitaire en fonction des directives gouvernementales.

Durant le confinement général :

Phase 1 : (du 17 mars au 11 mai)
l'activité s'est organisée :
- A chaque fois que cela a été possible en télétravail.
- Une équipe restreinte (Réseau et Usines) est restée sur site pour gérer la distribution d'eau potable et assurer le suivi des situations urgentes sur le terrain.

Phase 2 : (septembre à décembre)
Dès la reprise alternée, nous avons fait évoluer les équipements. Nous avons réalisés les aménagements des locaux et équipé nos collaborateurs d'un kit de reprise afin de garantir la sécurité de toutes et de tous.
Après une période estivale relativement épargnée par les effets de la pandémie, l'état d'urgence sanitaire sur l'ensemble du territoire national a de nouveau été décrété le 17 octobre 2020. Le dispositif de télétravail a été actualisé et de nouvelles conditions à l'accueil usagers à ZEUS ont dû être instaurées.

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

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).

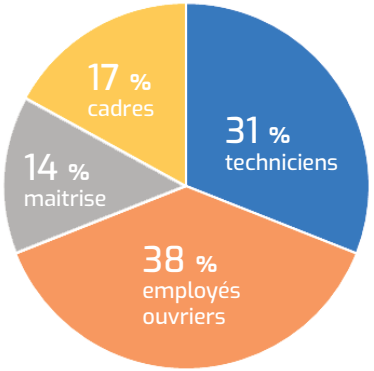
Distribution : les agents assurent le bon fonctionnement des canalisations et des branchements afin que l'usager bénéficie d'une eau de qualité, à la bonne pression.

Support aux opérations : Les 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) ; le Service Pédagogie & Communication, le Service QSE (qualité, sécurité et environnement) et la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de la Régie des eaux, maillon essentiel à la surveillance des installations et la collecte des données.

Les effectifs

A la Régie les effectifs : 102 CDI et CDD dont 36 femmes et 66 hommes



La Régie des eaux, tout au long de cette période si particulière s'est attachée à conserver une proximité avec ses équipes afin de trouver des adaptations aux situations individuelles de chacun.

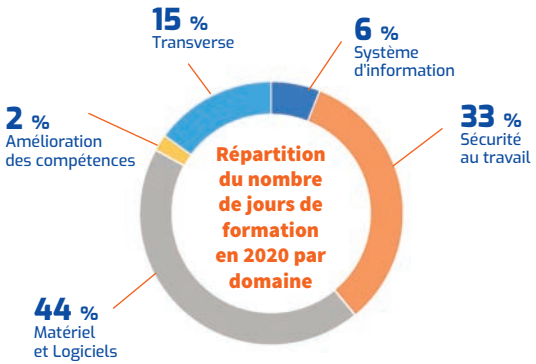
81 jours de session de formation

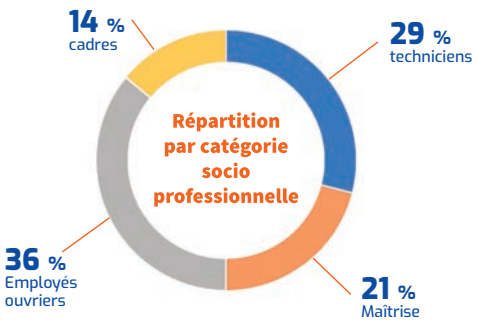
La formation, un axe prioritaire

Le développement des compétences s'inscrit 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 tout en consolidant les acquis et l'expertise des collaborateurs pour leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences. Les formations représentent une dépense de 131 284 € au budget 2020.

Formation « Sauvetage secourisme au travail »

A la Régie les agents ont la possibilité, chaque année, de suivre une formation sauvetage - secourisme au travail (SST) sanctionnée par la délivrance d'un certificat. Cette formation est assurée par des formateurs certifiés sur la base de référentiels techniques et de documents pédagogiques.





Sécurité au travail :

Agir collectivement et individuellement pour prévenir les accidents

La Régie renforce chaque année ses actions pour prévenir les risques professionnels. Ainsi en 2020 le taux de fréquence des accidents du travail était de 6,84%, bien en deçà de la moyenne nationale et le taux de gravité a été de 0,03 %.

La prévention des risques au travail est l'une de nos priorités. Avec ces formations et «ses causeries sécurités» il s'agit d'adopter les « bons gestes et postures » pour éviter certains accidents du travail.
En 2020, malgré la crise sanitaire, les formations concernant la sécurité au travail ont été maintenues ; et ont représenté 1/3 des formations effectuées.

Favoriser l'emploi permanent et l'égalité professionnelle

La Régie maintient et soutient l'emploi permanent en limitant le recours aux contrats à durée déterminée.

Elle accompagne également les jeunes en cycle de formation et d'apprentissage. La Régie entend également poursuivre et renforcer ses engagements en matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Gérer le quotidien

Les dispositifs mis en place en 2020 ont été pérénisés en 2021 pour préserver la santé des usagers comme des salariés. Il s'agit de continuer à gérer le quotidien tout en préparant l'avenir : réaliser le programme d'évolution de la relation à l'usager, passer des études à la construction de la nouvelle usine de Valédeau.

Ces nouveaux défis mobilisent nos équipes qui ont à cœur de remplir leurs missions.

Organigramme

Directeur de la Régie
Grégory VALLÉE

- **Agence COMPTABLE**
- **DIRECTION DES MARCHÉS ET AFFAIRES JURIDIQUES**
- **DIRECTION RH ET ENVIRONNEMENT AU TRAVAIL**
- **DIRECTION DES FINANCES ET DES USAGERS**
- **DIRECTION DE L'EXPLOITATION**
- **DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

36 % de femmes

7 emplois occupés par des salariés en situation de handicap

soit un taux d'emploi de 6,9%.

Economiser l'eau

Protéger la nature

8 visites

1 contrat Natura 2000

1 partenariat éco responsable

Promotion et préservation de la ressource

La Régie des eaux promeut l'eau du robinet comme eau de boisson du quotidien en soulignant ses bienfaits : son excellente qualité, sa disponibilité en toute circonstance et son impact en faveur du développement durable.

Visites pédagogiques sur site

La Régie des eaux organise des visites de l'usine de captage Jacques Avias et de l'usine François ARAGO qui traite l'eau pour la rendre potable.

	2019	2020
Nombre de visites à la station de pompage Jacques-AVIAS proposées au public	5	4
Nombre de visites à la station de clarification François-ARAGO proposées au public	11	4

En 2020 avec la crise sanitaire inédite, les visites pédagogiques ont été suspendues plusieurs mois, ce qui explique la forte baisse de l'activité d'éducation à l'environnement.

Objectifs des visites pédagogiques

- Valoriser les actions de la Régie face au réchauffement climatique ;
- Sensibiliser les usagers et les scolaires sur les enjeux de l'eau ;
- Associer les usagers pour faire évoluer les comportements et réduire les pollutions à la source ;
- Promouvoir les métiers de l'eau.

Natura 2000 : Aménagement du bord du Lez

La Régie des eaux poursuit son programme concret d'actions en faveur du développement durable et de la protection de la ressource en eau. En effet, le Lez constitue un lieu à fort enjeu en matière de biodiversité. Classée site Natura 2000, la partie amont du cours d'eau est celle qui présente le plus d'enjeu pour la conservation du Chabot du Lez, petit poisson endémique du fleuve.

En 2020, l'action a visé à stopper l'érosion de la berge du Lez sur un linéaire de 50 mètres pour limiter le sur-élargissement du lit, assurer le maintien d'une lame d'eau et de vitesses suffisantes en période d'étiage, et limiter le public en définissant des points d'accès au Lez (montant de 21 393,79 € TTC). Cette action a été réalisée en coopération avec le Syndicat de bassin (SYBLE).

Ce projet s'inscrit dans la continuité des actions déjà engagées en 2018 de mise en défens d'un habitat favorable à l'Agrion de Mercure (libellule) à la source du Lez.

Il s'agit de stopper l'érosion de la berge sur un linéaire de 50 mètres et de reconstituer une formation végétale rivulaire dominée par les hélophytes plantes semi aquatiques.

Les travaux initialement prévus en mars 2020 ont dû être décalés d'un mois du fait de la crise sanitaire liée au Covid19. Ils ont finalement pu être réalisés entre le 14 avril et le 20 avril 2020 dans des conditions hydrologiques et climatiques optimales.

L'aménagement est globalement bien respecté, ce qui a permis à la dynamique végétale de se mettre en place. Cependant, une petite partie du public n'a pas respecté la mise en défens du fait d'un manque de clarté des consignes indiquées sur site. De ce fait le message mentionné sur les panneaux a été changé de façon à être plus explicite. Et des linéaires complémentaires de ganivelles ont été installés au droit des plateformes d'accès au cours d'eau.

Qu'est-ce que Natura 2000 ?

Lancé en 1992 par l'Union Européenne, le réseau Natura 2000 regroupe des sites écologiques qui contribuent à maintenir la biodiversité. Les actions visent à protéger et gérer les habitats essentiels à la vie et à la reproduction des espèces sauvages.

Assurer une fonctionnalité et une intégrité physique du Lez favorables à la faune et à la flore

La gestion publique **vise l'exigence et l'excellence**

Actions de promotion des écogestes

Dans le cadre de sa politique de développement durable, la Régie des eaux a participé à une action (60k€) **de promotion des écogestes animée par ED3 et baptisée « Défi éco-responsable »** afin d'inciter les usagers à consommer de manière responsable.

Plus de 6 700 foyers ont bénéficié d'un accompagnement multithématique et personnalisé de 18 mois. Cette campagne a montré une amélioration avec un évitement du plastique, une forte augmentation du tri du verre et **une diminution de la consommation d'eau.**

Qu'est-ce qu'un écogeste ?
Il est utilisé pour nommer tout geste, souvent simple et quotidien, que chaque citoyen peut faire afin de réduire son impact sur l'environnement. L'objectif d'un écogeste est de minimiser sa consommation de ressources et de limiter les pollutions diverses.

Pour une gestion publique de l'eau

La Régie est adhérente de deux associations qui se mobilisent pour la gestion publique de l'eau, l'une à l'échelle nationale (France Eau Publique) et la seconde à l'échelle européenne (Aqua Publica Europea).

La Régie est adhérente de France Eau Publique

Porte-parole de la gestion publique de l'eau en France auprès du gouvernement, des institutions, des réseaux professionnels et des représentants des usagers, France Eau Publique reconnait l'eau comme un bien commun, vital pour l'humanité.

Le réseau regroupe aujourd'hui plus de 100 collectivités et opérateurs publics en charge de l'alimentation en eau potable et de l'assainissement des eaux usées de plus de 15 millions d'habitants.

La Régie est adhérente d'APE

Aqua publica europea
THE EUROPEAN ASSOCIATION OF PUBLIC WATER OPERATORS

Plusieurs dizaines de régies et entreprises publiques en Europe du secteur de l'eau et de l'assainissement ont créé un réseau Aqua publica europea (APE), dont la Charte fondatrice, considérant que l'eau est un bien commun, se prononce clairement en faveur de sa gestion publique, responsable, efficace, solidaire et durable. Parmi les temps forts de 2020 :

- Le CA d'Aqua Publica a élu un nouveau président : M. Bernard Van Nuffel, Président de VIVAQUA, l'opérateur de Bruxelles.
- Du fait de la crise sanitaire APE a organisé sa 1e assemblée générale « en distancielle » qui a regroupé 70 participants en septembre.
- Enfin APE a accueilli deux nouveaux membres : l'Association Catalane des municipalités pour la gestion publique de l'eau, AMAP (Espagne) et Como Acqua (Italie).

Infos pratiques

Accueil usagers

Du lundi au vendredi
50, place Zeus
34 000 Montpellier

Contacter la Régie

Renseignements ou Urgences

0 969 323 423

(prix d'un appel local)

24H/24 - 7J/7
pour les urgences

Profitez de nos services en ligne

et réalisez toutes vos démarches en quelques clics

@RegiedeseauxM3M

Regiedeseaux.montpellier3m.fr

régie des eaux
montpellier méditerranée métropole