COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
VALLÉE DE L'HÉRAULT

SERVICE DES EAUX

RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITÉ DU SERVICE (RPQS)

2019

www.cc-vallee-herault.fr

EAU POTABLE

ASSAINISSEMENT COLLECTIF

ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le mot du Président

Voici deux ans que le transfert de l'eau et de l'assainissement est effectif. Vous allez pouvoir découvrir au travers de ce document que la continuité du service n'a jamais cessé face à des sollicitations toujours très soutenues pour un territoire très attractif.

L'exploitation de nos réseaux a nécessité plus de 116 réparations de fuites. 60 avis d'urbanisme ont été instruits par mois, et il y a eu plus de 27 000 prises de contact. Les horaires d'accueil ont d'ailleurs été adaptés pour mieux servir les usagers.

Nous avons souhaité honorer les engagements déjà pris par les communes :

- les travaux d'interconnexion entre Gignac et Aniane et les deux nouveaux forages de la Combe Salinière ont ainsi été réceptionnés ;
- les nouvelles stations d'épuration de Montarnaud, d'Aumelas (hameau de Cabrials) et de Lagamas ont été mises en service ;

Le même prix de l'eau a été fixé à 3.25€ pour toutes les communes dans un souci d'équité.

L'hiver sec de 2018-2019 a conduit à une sécheresse durant l'été 2019 : nous avons enregistré les niveaux les plus bas des réservoirs karstiques. Ainsi l'eau du territoire de la communauté de communes est une ressource rare, à préserver. Cela impose à tous les acteurs de la consommer de façon raisonnable.

Désormais, la communauté de communes porte ses propres projets d'investissements. Les bases ont été posées pour faire face aux enjeux du territoire. Les schémas directeurs communautaires ont été calibrés pour accueillir de façon harmonieuse de nouvelles populations. Ils visent un rendement minimum de 75 % des réseaux de distribution d'eau potable et le maintien de la bonne qualité des rejets dans le milieu naturel.

Jean-François SOTO
Président de la Communauté de communes
Vallée de l'Hérault
Maire de Gignac
Conseiller départemental

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

SOMMAIRE

MOT DU PRESIDENT — Page 2

PARTIE 1 : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SERVICE — Page 7

PARTIE 2 : EAU POTABLE — Page 19

PARTIE 3 : ASSAINISSEMENT COLLECTIF — Page 36

PARTIE 4 : ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF — Page 54

Rapport sur le Prix et la Qualité de Service 2019 (RPQS) - édition juillet 2020
CCVH 2 parc d'activités de Camalcé–BP15–34150 GIGNAC. Tél : 04 67 57 04 50

Crédits photos :
© Vincent Bedos : pages 1, 15, 20, 29, 31, 35, 37, 38, 44, 45, 55 et 58
et les bandeaux des hauts de pages.
© E.Gallee CCVH : pages 5 et 23.
© G.Boudes CCVH page 37.
© B. Rivière CCVH : pages 20, 37 et 53.

Illustrations :
© Guillaume Dethorey : pages 8, 17, 18, 30, 40, 41, 42 et 56.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Régie intercommunale

1. Mode de gestion depuis janvier 2018

39 392 HABITANTS EN 2019

EAU POTABLE

12 748 abonnés en eau potable en régie (**16 communes**)

3 186 abonnés en eau potable en DSP à la SAUR (**4 communes**)

271.8 km de réseaux en eau potable

9 sources de production d'eau dont 3 interconnectées

25 équipements (usines de traitement, réservoirs, châteaux d'eau, suppresseurs)

ASSAINISSEMENT COLLECTIF

23 734 abonnés en assainissement en régie (**27 communes**)

286 abonnés en assainissement en DSP à la SAUR (**la Boissière**)

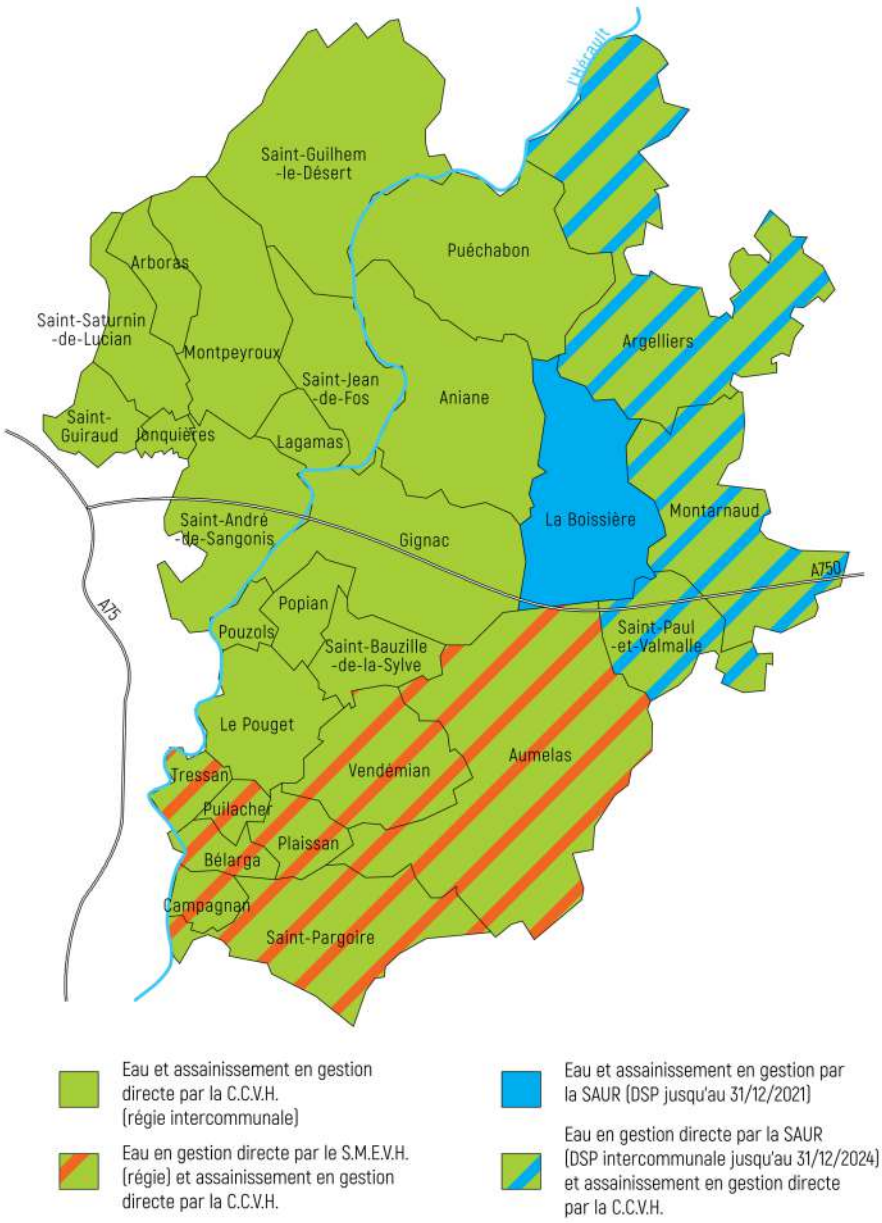
258.03 km de réseaux en assainissement

35 stations d'épuration

55 postes de relevage.

ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

1 627 installations autonomes en assainissement non collectif.



- *Liste des abréviations :*

AEP : Alimentation en Eau Potable

DSP : Délégation de Service Public

EU : Eaux Usées (assainissement)

RPQS : Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité de Service

SMEVH : Syndicat Mixte des Eaux de la Vallée de l'Hérault, basé à Cazouls d'Hérault . C'est un syndicat de production et de distribution d'eau présent sur 21 communes dont 5 intercommunalités sont membres. Pour toutes les données "eau potable" de ces communes, il faut se reporter au RPQS du SMEVH.

- *Délibération des 3 règlements de service et du catalogue des prestations de service : 16 décembre 2019.*
- *La CCVH n'a pas mis en place de Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) car c'est obligatoire qu'à partir de 50 000 habitants.*

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

2. L'activité des services en 2019

Activités :

70 DT/DICT [1] par mois

123 Interventions [2] par mois

1 908 Mètres linéaires de branchements réalisés

897 Interventions en astreinte (24h/24)

60 Avis d'urbanisme par mois

22 Avis émis pour les Plans Locaux d'Urbanisme

11 Lotissements réceptionnés

2 ZAC réceptionnées et 1 en cours de rétrocession

2 315 Sollicitations par mois au service relation clientèle

304 Devis produits et 109 dossiers de dégrèvement instruits [3]

890 Utilisateurs par mois sur l'agence en ligne

[1] Déclarations de Travaux / Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux.

[2] Type fuites, égout bouché...

[3] Soit 94 207 m³ dégrévés.

Facturation :

4 M€ De factures

3.8 M€ De factures encaissées

Opérations :

Les Schémas Directeurs Intercommunaux en eau potable et assainissement collectif,

L'instrumentation des réseaux,

Ressources en eau (recherche et étude des potentielles nouvelles ressources ; régularisation administrative des autorisations de prélèvement),

15 marchés publics dont la réalisation de 2 nouveaux forages à la Combe Salinière, les stations d'épurations de Cabrials, Lagamas et Montarnaud, ainsi que des travaux de réseaux,

Un nouveau logiciel d'enregistrement des interventions (Smartgéo) pour les équipes de l'exploitation et de la relation clientèle.

Animation – promotion :

Visites des sites proposées à tous les agents de la collectivité pour une meilleure connaissance des métiers de l'eau.

Animation d'un bar à eau au festival Festi bébés au Pouget.

Visite de l'usine d'ultrafiltration de la Combe Salinière à Gignac, dédiée aux agents de la collectivité.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

3. Le service des eaux s'inscrit dans le cadre du projet de territoire 2016-2025

Le projet de territoire de la collectivité s'est traduit par un document sur lequel elle s'appuie pour définir les axes qui abordent tous les domaines qui dessinent la vie du territoire pour les dix ans à venir, en matière de développement et de cohésion sociale, d'aménagement et d'urbanisme, de transport et de logement, d'environnement et de gestion des ressources.

Trois principes transversaux servent de guides pour la conduite du projet de territoire afin de faire de la vallée de l'Hérault un territoire plus :
Durable : s'inscrire dans une croissance soutenable.
Démocratique : faire vivre une gouvernance participative.
Digitale : saisir les opportunités de développement numérique.

Le service des eaux œuvre à la mise en place d'actions répondant à ces objectifs. Et plus particulièrement celles inscrites dans l'orientation 2 : s'engager en faveur d'un cadre de vie de qualité, harmonieux et équilibré.

4. Le rôle du RPQS

Le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service de l'eau potable et de l'assainissement (RPQS) a été instauré par la loi n°95-101 du 2 février 1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement. Son contenu qui était auparavant défini par le décret du 6 mai 1995 a été modifié par les décrets et arrêtés du 2 mai 2007.

Le RPQS est un **outil de communication** entre les élus de la collectivité en charge du service et les abonnés, **élaboré dans un but de transparence de la gestion du service.** Ce rapport est ensuite présenté en conseil communautaire de la communauté de communes avant le 30 septembre de l'année suivante de l'exercice concerné, puis transmis à chacune des communes adhérentes pour être présenté aux conseils municipaux avant le 31 décembre. Enfin, la collectivité est chargée de mettre à disposition le rapport aux usagers au travers de ses différents canaux de communication.

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs, permet de :
- porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- réfléchir au moyen d'améliorer sa performance,
- rendre compte de façon simple et transparente à ses abonnés.

Aussi, l'Observatoire National des Services de l eau et de l'assainissement a été mis en place en 2006, aujourd'hui appelé l'Agence Française de la Biodiversité (AFB). Elle donne l'accès aux données des services concernant leur organisation, leurs tarifs, leurs performances.
Les données y sont disponibles par territoire sur www.services.eaufrance.fr

PARTIE 1

Présentation générale des services

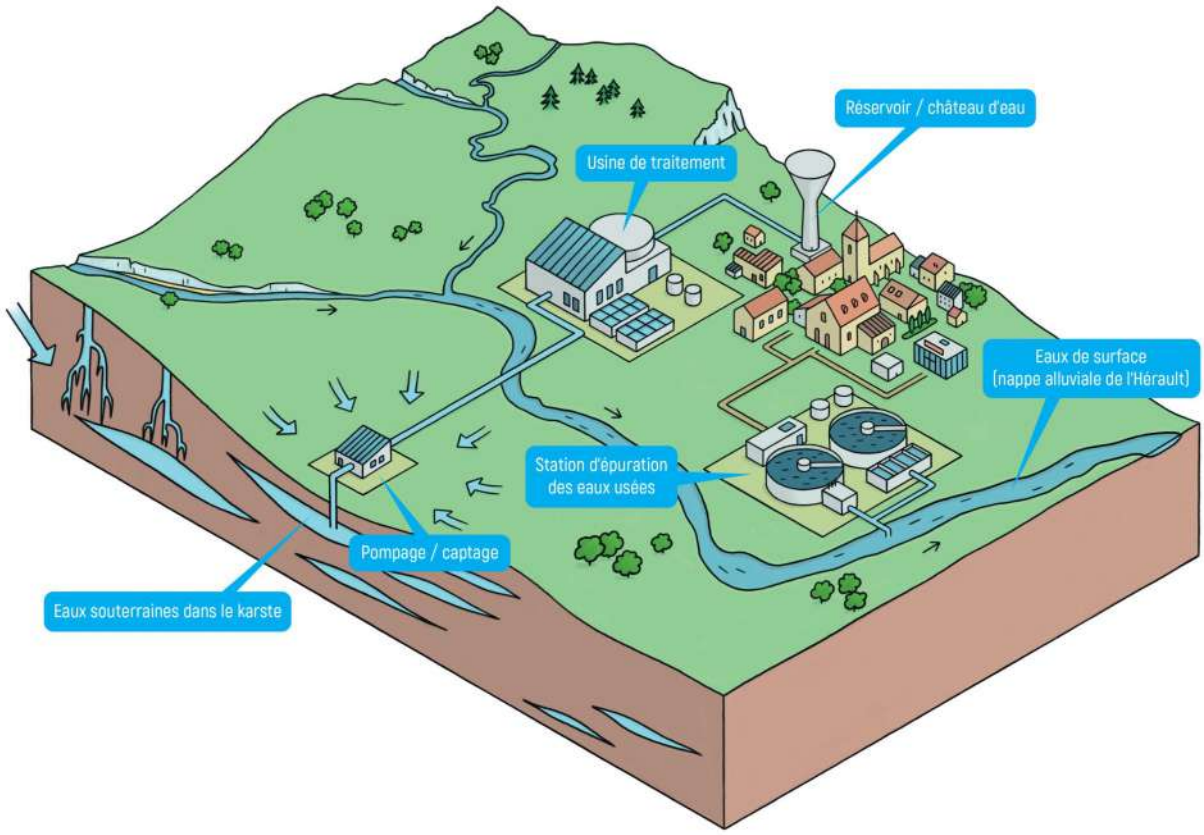
VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

Comprendre le petit cycle de l’eau

Le grand cycle de l’eau est le cycle naturel (évaporation, précipitation, ruissèlement et infiltration). Le **petit cycle de l’eau, est** quant à lui, **un cycle artificiel**. En effet, dès **le XIXème siècle**, l’homme a élaboré un système pour capter l’eau, la traiter si nécessaire. L’eau est ensuite stockée dans des réservoirs, puis distribuée aux habitants via des canalisations jusqu’à leur son robinet. Depuis, il a aussi établi un système d’assainissement pour gérer cette eau une fois salie. Une fois évacuée des habitations, elle est canalisée vers des stations d’épurations afin de la traiter avant de la restituer suffisamment propre au milieu naturel.

Ceci permet de ne pas altérer l’état des cours d’eau et d’éviter tout problème d’insalubrité pouvant provoquer des maladies.



25
Pompages, captages usines de traitement, réservoirs, châteaux d’eau

90
Stations d’épuration, lagunes, roseaux, postes de relevage, décanteurs, fosses.

VALLÉE DE L’HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

1. De grands objectifs pour gérer durablement la ressource en eau

Pour gérer durablement la ressource, il faut améliorer le rendement des réseaux de distribution d'eau potable qui est de 61 % et le faire tendre vers un minimum de 75 % comme le préconise le Schéma d'Aménagement de Gestion de l'Eau (SAGE) du bassin versant du fleuve Hérault et le Plan de Gestion de la Ressource en eau (PGRE).
Une meilleure connaissance du patrimoine à ce jour permet de dicter la feuille de route suivante, à l'échelle du territoire :

Objectif 1 : disposer de schémas directeurs communautaires

Ces documents stratégiques doivent livrer la liste des réseaux de distribution fragiles sur lesquels il faudra agir, mais aussi proposer des maillages pour sécuriser la distribution aux abonnés et enfin proposer des orientations de recherche d'eau. Ils doivent aussi proposer une évolution sur les capacités des installations pour les trente prochaines années.
Bureau d'Etudes : OTEIS et SUEZ Consulting pour un montant de 1.9M €.

Objectif 2 : placer des instruments de mesure

Il est essentiel de placer des instruments de mesure sur les canalisations du territoire afin de réduire la maille de mesure à l'échelle d'un quartier. Cela s'effectue par la pose de vannes à des endroits stratégiques dans le but de localiser plus rapidement et plus facilement les fuites.
Travaux de sectorisation : SAUR pour un montant de 300 000 €.

Objectif 3 : renouveler le parc de compteurs

Le renouvellement des compteurs par des compteurs radio-relevés permet de disposer d'index plus fréquents pour détecter plus rapidement les fuites chez les abonnés.

Pose des compteurs : entreprise d'insertion LVD environnement pour la pose de 10 000 compteurs d'ici fin 2021 pour un montant de 460 00 €.
Compteurs : marque DIEHL METERING pour 680 000 €.

Objectif 4 : mettre en place une supervision

Disposer d'une architecture informatique permettant la télégestion de toutes les infrastructures, permet d'automatiser les sites et de disposer d'une information précise afin de cibler les interventions et limiter les déplacements des agents dans le vaste territoire des 28 communes.

Objectif 5 : disposer de cahiers des charges techniques des bonnes pratiques

La CCVH a validé des cahiers des charges des prescriptions techniques des bonnes pratiques afin d'accompagner les entreprises partenaires, aménageurs, opérateurs à respecter les bonnes pratiques pour la pose des réseaux. Ils sont disponibles sur demande.

Objectif 6 : assurer une veille permanente

Le service des eaux assure une astreinte 24h/24 et 7j/7 pour répondre aux urgences venant des abonnés (limiter les fuites, l'obstruction des canalisations des eaux usées...).

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

2. Le prix du service de l'eau

La **ressource en eau elle-même est gratuite**, car, patrimoine de la nation, elle n'appartient à personne. **Mais disposer d'une eau courante et potable** partout et à tout moment relève d'un **service qui a un coût**.

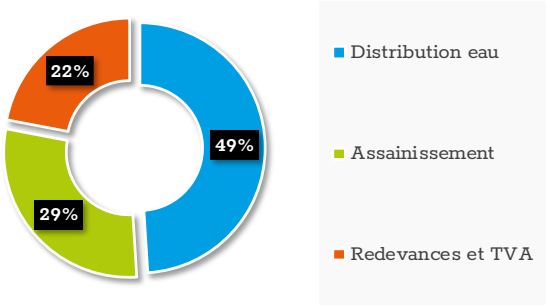
L'eau est une ressource locale qui est produite et distribuée à l'échelle d'un territoire. C'est la raison pour laquelle chaque gestionnaire vote un prix de l'eau en fonction des investissements à faire et de la gestion de cette ressource.

Lorsqu'un abonné s'acquitte de sa facture d'eau, il paie ainsi les nombreux services nécessaires à la mise à disposition d'une eau potable puis au traitement des eaux rejetées dans le milieu naturel (*voir schéma page 8*).

Au 1er Janvier 2016, en Occitanie le prix varie entre 3.71 € TTC et 3.90 € TTC le mètre cube (pour une facture type de 120 m³ par an) tandis qu'à la CCVH le prix unique est à 3.25 € TTC le m³ depuis le 1er janvier 2018.

Décomposition du prix de l'eau :

Décomposition d'une facture type
120m³ en 2019



En régie, comme en délégation, c'est la CCVH qui fixe le prix (la part communautaire plus exactement) ; la TVA et les redevances sont définies respectivement par l'Etat et l'Agence de l'eau.

Pour les communes en délégation, il y a une part délégataire qui varie selon une formule d'indexation inscrite dans le contrat.

Quelques comparaisons :

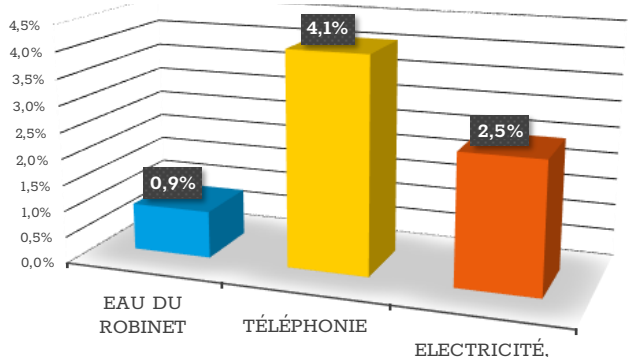
Eau du robinet ou eau en bouteilles ?

Le prix moyen d'un pack d'eau de 6 bouteilles : 3 € pour 9 litres. L'eau du robinet, c'est 1 000 litres pour 3.25 €.

Part de l'eau du robinet dans le budget des ménages :

0.94 € c'est la dépense par jour et par famille des services de l'eau et de l'assainissement.

L'eau du robinet c'est 0.9 % du budget des ménages, à comparer avec les 4.1 % de téléphonie et les 2.5 % pour l'électricité et le gaz (*source Insee 2016*).



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

3. Derrière un service : des hommes

1. Les missions du service des eaux

La direction de l'eau est composée de **40 agents répartis en 3 services et 1 cellule direction** : exploitation, stratégie et relation clientèle.

La gouvernance se traduit par des ateliers composés d'élus, de conseils d'exploitations mensuels en vu de présenter et d'échanger sur les projets, qui sont ensuite délibérés en conseil communautaire.

Missions de la cellule direction :

La mise en place d'une démarché qualité avec la rédaction d'un guide des procédures.

La coordination administrative des dossiers (appuis administratifs aux services, administration de la gestion électronique des courriers) et la préparation du conseil d'exploitation.

La direction	Le service exploitation	Le service Stratégie	Le service Relation clientèle
1 directeur 1 assistante de direction 1 responsable qualité	-1 responsable de service -1 adjoint, 1 assistante -2 agents infra AEP -4 agents Assainissement -5 agents Réseaux -5 agents Travaux -2 électromécaniciens -1 agent spanc	-1 responsable de service -2 chefs de projets -1 contrôleur de travaux -1 chargé de convention et suivi du délégataire -1 chargé de la ressource en eau -1 chargé Gemapi	-1 responsable de service -1 adjointe -4 chargées de clientèle -1 chargée de l'information et du RPQS

Le service exploitation :

La protection de 9 sites de production (16 communes),

La gestion de 25 équipements d'eau potable (usine d'eau potable, château d'eau, réservoir),

Les travaux d'extension et de renouvellement des canalisations d'eau potable,

des branchements et des compteurs,

Les réparations sur réseaux jusqu'au compteur de l'abonné,

La gestion et l'entretien des 35 stations d'épurations et des 55 postes de relevage,

L'intervention de curage préventif et curatif sur les réseaux d'assainissement,

Le suivi des données d'auto-surveillance des 6 stations d'épuration supérieures à 2 000 Equivalent Habitant (EqH),

Le service stratégie :

Pilote les schémas directeurs,

Maîtrise les investissements au travers du Plan Pluriannuel d'Investissement,

Centralise la connaissance des enjeux liés à l'eau pouvant avoir des conséquences sur le développement des communes ; il est l'interlocuteur pour les questions d'urbanisme.

Le service relation clientèle :

L'accueil et le suivi des abonnés, la facturation, la régie de recettes, l'agence en ligne et l'information aux abonnés,

La production d'indicateurs sur l'état des services et le suivi des indicateurs de performance règlementaires pour la rédaction du présent rapport.

9 Ateliers avec groupe d'élus

10 Conseils d'exploitation

80 Délibérations En Conseil communautaire

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

Régie ou Délégation de Service Public ?

Un service en Régie : la collectivité dispose d'agents pour gérer les équipements du petit cycle de l'eau et la relation clientèle. En fonction de ces besoins, elle peut passer des contrats de prestations de service, si elle ne dispose pas des compétences en interne.
Une Délégation de Service Public - DSP : la collectivité fait le choix d'externaliser la gestion de l'eau et/ou de l'assainissement au travers une procédure de consultation spécifique. Le patrimoine et les travaux d'investissement restent généralement à la charge de la collectivité.

Il s'agit de deux principaux modes de gestion, dont disposent les collectivités pour assurer la gestion des services de l'eau et de l'assainissement. Le choix est propre à chaque situation, à chaque territoire, mais il s'oriente toujours selon **un même objectif : garantir un bon niveau de service à un coût maîtrisé.**

En relation permanente avec les élus, les services administratifs, les sociétés privées..., **l'exploitant de réseau joue un rôle prépondérant dans le bon fonctionnement du système d'eau et d'assainissement** et se doit d'être toujours disponible **pour satisfaire l'ensemble des utilisateurs** du réseau.
L'exploitant de réseau se doit aussi d'être en permanence informé des plans de prévention, risques d'inondation ou de séismes, et évènements météorologiques exceptionnels (alertes météorologiques, grands froids) afin de pouvoir envisager d'éventuels interventions d'urgence et de surveillance minutieuse. Il assiste également le maître d'ouvrage pour la fourniture de données cartographiques pour les PCS (Plans Communaux de Sauvegarde), les dossiers communaux sur les risques majeurs, le PADD (Projet d'Aménagement et de Développement Durable), le PLU (Plan Local d'Urbanisme, qui se substitue au POS depuis la loi SRU de 2000), etc...

L'exploitant de réseau organise, dirige et veille au fonctionnement optimum des réseaux qu'il a en charge, ainsi qu'au maintien de la qualité des eaux rejetées.

Missions identiques :
Quelque soit le mode de gestion choisi, les missions restent identiques. L'exploitant :

- surveille et contrôle régulièrement la gestion et l'exploitation du réseau et des stations d'épuration,
- s'assure en permanence que le réseau soit bien adapté au volume des eaux traitées et à la nature des rejets,
- veille à la bonne application des directives de la Loi sur l'eau, et en particulier à la remise aux normes des stations d'épuration en lançant les études nécessaires à de potentielles réhabilitations,
- gère l'exploitation des données techniques pour améliorer la qualité des réseaux et les performances des équipements.

4. Des missions déléguées

Délégation de service public

Le service des eaux a repris les contrats de la SAUR au moment du transfert de compétence en 2018, pour les 4 communes situées à l'est du territoire : La Boissière, Argelliers, Montarnaud et St-Paul-et-Valmalle.

Pour La Boissière : la délégation de service public est fixée jusqu'au 31/12/2021. Fin 2019, le service des eaux a signé 2 avenants avec la SAUR (AEP+EU) pour modifier les modalités de parution des index de révision des prix afin de faciliter l'actualisation annuelle des tarifs et des prix du bordereau des prix.

Pour Argelliers, Montarnaud et St-Paul-et-Valmalle : la délégation est fixée jusqu'au 31/12/2024. En 2018, une convention de gestion commune a été signée avec la Communauté de Communes du Grand Pic St Loup suite à la dissolution du Syndicat Mixte des Eaux et de l'Assainissement (SMEA) du Pic St Loup. Fin 2019, le service des eaux a signé un avenant avec la SAUR et la CCGPSL pour acter la répartition des obligations et responsabilités de chacune des parties signataires du contrat de DSP.

Les missions en eau potable confiées à la SAUR pour ces 4 communes sont :

- L'exploitation des installations d'eau potable (production, traitement, stockage),
- L'exploitation du réseau de distribution et des branchements,
- La gestion de la clientèle et facturation aux abonnés,
- La réalisation des travaux : branchements neufs, renouvellement des branchements plomb et des compteurs, renouvellements des équipements, forages et réseaux.

La mission en assainissement confiée à la SAUR concerne :

- Les 4 stations d'épurations de la Boissière, ainsi que la gestion des réseaux et de la relation clientèle comme pour l'eau.

Le délégataire produit un rapport annuel d'activité, transmis au service des eaux en mai de l'année N+1. Ces données sont ensuite intégrées dans ce présent rapport, qui fait l'objet d'une délibération en conseil communautaire.

Partenariat avec le SMEVH

En février 2018, le Conseil communautaire a approuvé la **mise en place d'un guichet unique** de l'eau et de l'assainissement pour les 8 communes dont la gestion de l'eau était assurée en régie par le Syndicat Mixte des Eaux de la Vallée de l'Hérault (SMEVH) et celle de l'assainissement par la Communauté de communes Vallée de l'Hérault. **L'objectif de cette convention était de simplifier les démarches auprès des habitants** d'Aumelas, Bélarga, Campagnan, Plaissan, Puilacher, St Pargoire, Tressan et Vendémian qui peuvent s'adresser au SMEVH, interlocuteur unique pour toutes questions concernant leur contrat et leur facturation (prestation de facturation assainissement). La convention est reconduite en 2019. Elle le sera également en 2020.

Convention vente/achat d'eau

Historiquement gérée par le syndicat du Pic Baudille, l'unité de distribution de Rabieux, qui concerne St Félix-de-Lodez et Ceyras, et l'unité de distribution du Carons, qui concerne St Saturnin-de-Lucian, St Guiraud et Jonquières sont interconnectées.

Une convention est établie pour assurer la continuité du service de l'eau aux usagers. Elle définit les modes opératoires sur le terrain et détermine le calcul des volumes d'eau qui peuvent transiter dans les deux sens.

En 2019, c'est 24 846 m³ de l'unité du Carons qui ont contribué à la distribution de la Communauté de Communes du Clermontais.

4
Communes en délégation de service public

8
Communes en guichet unique au SMEVH

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

5. Au service de ses abonnés

Le service Relation clientèle enregistre toutes les demandes de ses abonnés et coordonne les dossiers et interventions en lien avec les services stratégie et exploitation.

Chacun œuvre ainsi pour apporter réponses et satisfaction auprès des abonnés.

Par le service stratégie :	Par le service relation clientèle :	Par le service exploitation :
Emet des avis eau et assainissement sur des autorisations d'urbanisme (sur certificat d'urbanisme, déclaration préalable, permis de construire et permis d'aménager).	Assure l'accueil téléphonique de 8h à 17h et l'accueil physique de 8h à 13h (du lundi au vendredi). Traite toutes les demandes, réclamations.	Intervient pour réparation fuite avant compteur, changement de compteur, égout bouché...(suite aux demandes des abonnés)
Emet des avis sur les Plans Locaux d'Urbanisme.	Édite les factures de consommation, de dégrèvement, Edite les devis de raccordement. Encaisse les recettes.	Etablit des devis travaux pour raccordement
Marché de renouvellement des compteurs de distribution des abonnés (en radio-relève)	Transmet les informations règlementaires : résultats des analyses de l'eau distribuée, révision des règlements de service, rapport annuel sur le prix et la qualité de service, communiqué des coupures d'eau et autres.	Effectue les travaux de branchements (construction maison, rénovation de branchements, déplacement d'abris compteur...)
	Met à disposition une agence en ligne (e-services).	Des équipes d'astreintes 7j/7 et 24h/24.

Une agence en ligne pour les abonnés (e-services) :

Elle est mise à disposition des abonnés (eau et assainissement), qui peuvent créer leur compte privé afin d'accéder à leur consommation, leurs duplicatas de factures, à des e-services ou encore au paiement en ligne par carte bleue.

Sans se connecter à son compte privé, on y retrouve aussi :

- Les actualités type coupures d'eau, les arrêtés préfectoraux ;
- Les formulaires téléchargeables : contrat d'abonnement, mensualisation, prélèvement automatique, devis travaux, déplacement compteur, etc...
- D'autres documents disponibles : les bilans des analyses d'eau distribuée édités par l'Agence Régionale de Santé, les règlements de service, les rapports annuels sur le prix et la qualité de service public, les chartes de bonnes pratiques ...

servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

6. La qualité au cœur des métiers

La relation clientèle :

L'accueil est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 13h. La permanence téléphonique est assurée de 8h à 17h par les chargées de clientèle. Les équipes d'astreintes répondent 24h/24 et 7j/7 pour gérer les urgences type fuites importantes ou égout bouché.

Le service relation clientèle assure le contact avec les abonnés en traitant l'accueil physique, téléphonique, les mails et les demandes sur l'agence en ligne afin de leur répondre au mieux. Il coordonne ainsi les demandes avec les autres services internes (exploitation et stratégie).

En 2019, le service relation clientèle a **mis en place un suivi des réclamations des abonnés** du territoire afin d'apporter des améliorations au service.

Seules les réclamations écrites sont comptabilisées, puisqu'elles ont une valeur juridique, et arrivent par divers canaux (courrier postal recommandé ou non ; mail, dépôt en boîte aux lettres ou au guichet).

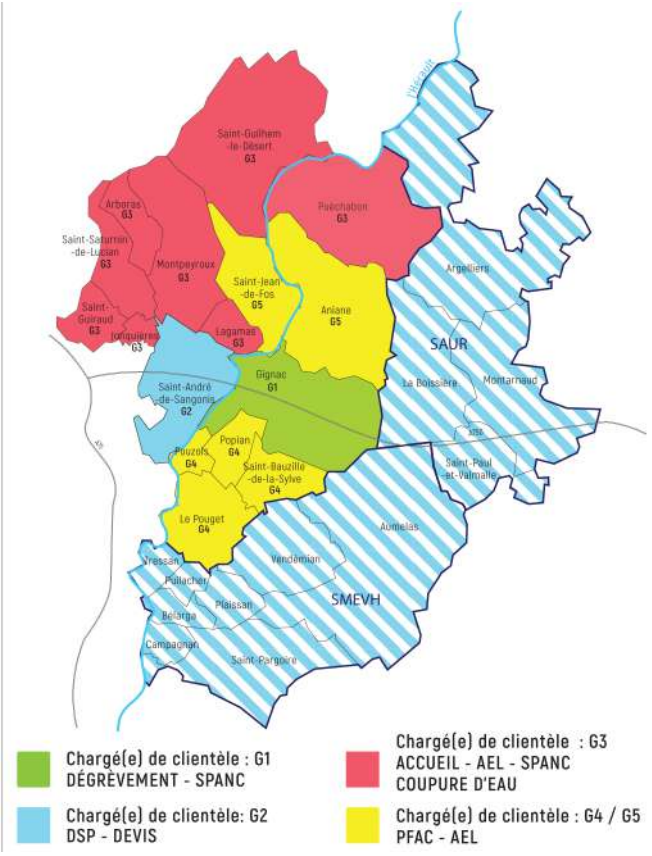
Les réclamations recensées sont : les insatisfactions sur la qualité de l'eau, de service (pression, fuite, travaux), de facturation (demande de dégrèvements, de refacturation) ou encore des questions en lien avec les règlements de service.

142 réclamations écrites reçues en régie intercommunale dont **109** dossiers de demandes de **dégrèvement.**

Le territoire en gestion portefeuille :

Afin de bien connaître les dossiers de chaque abonné, le service clientèle a opté pour la gestion en portefeuilles des communes. Ainsi chacune des quatre chargées de clientèle s'est vue attribuer un portefeuille de communes correspondant à un nombre équivalent d'abonnés.

Le suivi des dossiers particuliers, la facturation, les demandes de mutations, de dégrèvements ou encore, l'établissements des devis, se font donc par la chargée de clientèle correspondant au groupe de commune. Cependant, afin de faciliter le travail d'équipe, chacune des chargées de clientèle est référente de domaine particulier. Ainsi elles peuvent se soutenir les unes et les autres sur des questions particulières. Pour exemple, la chargée de clientèle référente de la procédure devis accompagne ses collègues pour toutes questions techniques.



27 783
Personnes accueillies en 2019

9 646
Appels téléphoniques en 2019

11 546
Mails traités en 2019.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

La direction de l'eau engagée dans une démarche qualité :

Dès sa création, la direction de l'eau a souhaité s'engager dans une démarche qualité concernant non seulement la qualité du produit alimentaire eau potable mais aussi l'organisation du service rendu aux usagers.

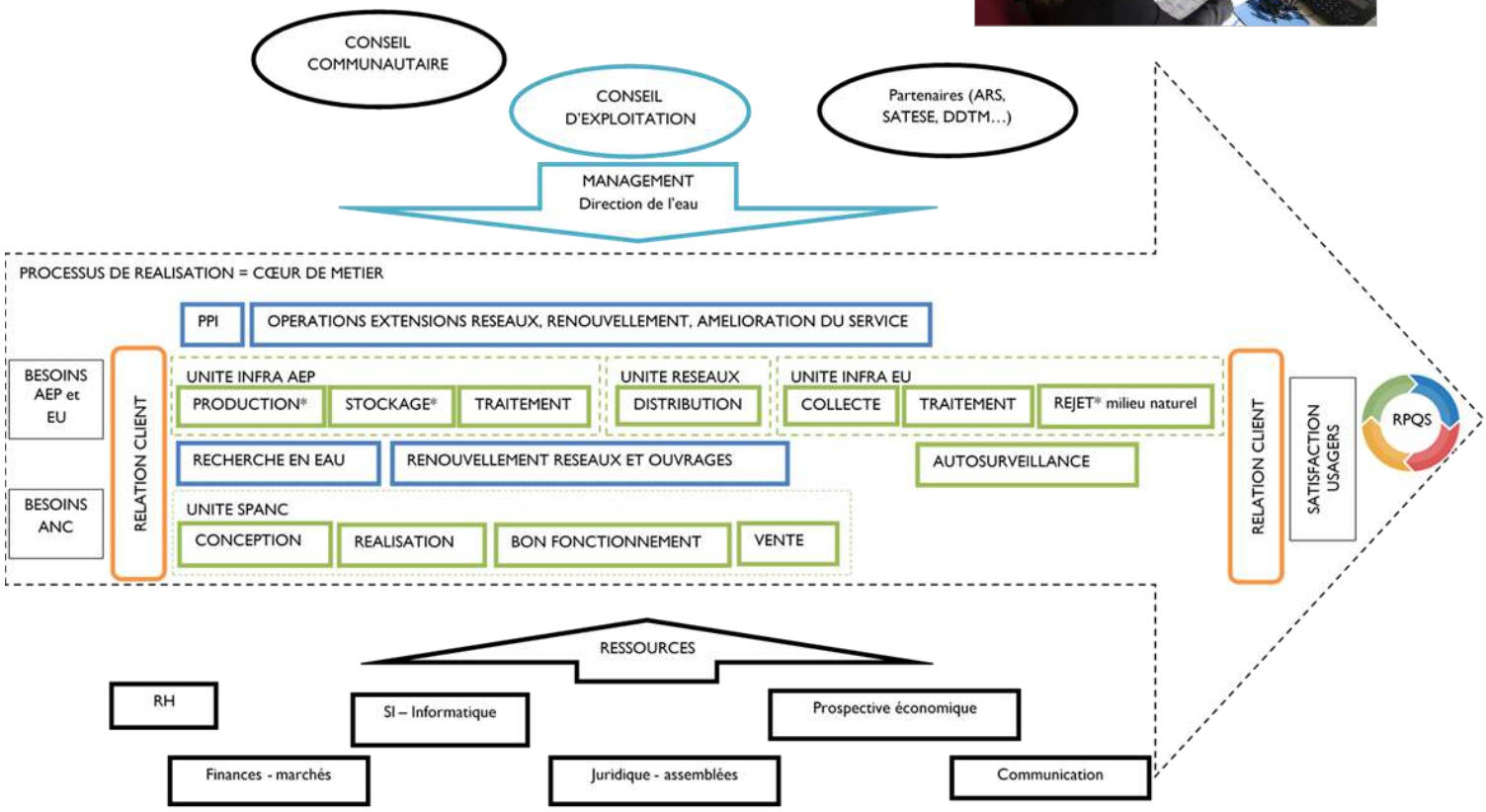
La qualité déployée par la direction en parallèle de la construction du service permet alors une traçabilité de ses activités afin d'apporter une cohérence et une transparence interservices mais aussi dans la réponse à l'usager. Cette démarche de changement exige que la collectivité ait une politique qualité qui détermine les objectifs à atteindre en terme de production et de management, tout en mettant au centre du dispositif l'amélioration des performances du service et la satisfaction des clients. La démarche de qualité s'appuie sur l'ensemble des fonctions de l'organisme, pour être mise en place et entretenue.

L'intégration de la démarche qualité concerne tous les agents :

Les cadres et responsables ont le devoir d'organiser leur service afin de mettre en place les directives dictées par la démarche qualité. Ils doivent tout faire pour atteindre les objectifs et satisfaire la clientèle.

Les agents, de leur côté, doivent :

- Appliquer les directives afin que les objectifs de la démarche qualité soient atteints à court, moyen et long terme.
- Rendre compte, qui est un processus de traçabilité pour être dans une démarche corrective d'amélioration continue.



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

Qu'est-ce qu'un règlement de service ?

Droits et devoirs des parties :

Les règlements de service de distribution d'eau ou d'assainissement sont des documents élaborés par la collectivité, qui **définissent les droits et devoirs de l'abonné et du service des eaux**.

Ils fournissent des renseignements sur l'organisation pratique du service, tels que les demandes d'abonnement, l'emplacement et le contrôle des compteurs, les rejets dans le réseau d'eaux usées, les modalités de facturation.

Ils sont disponibles à l'accueil et sur l'agence en ligne. Il en existe trois (eau potable, assainissement collectif et non collectif). Ils sont en général révisés chaque année. Ils sont ensuite présentés et votés en conseil communautaire.

Focus sur les limites de propriétés en eau potable :

La règlementation précise que les réseaux d'eaux appartiennent à l'exploitant jusqu'au compteur inclus. C'est-à-dire que l'exploitant est responsable des réseaux dans le domaine public jusqu'au compteur en limite de propriété privée et le propriétaire est responsable de la protection (entretien) du compteur jusqu'à son habitation (fig. 1 et 2).

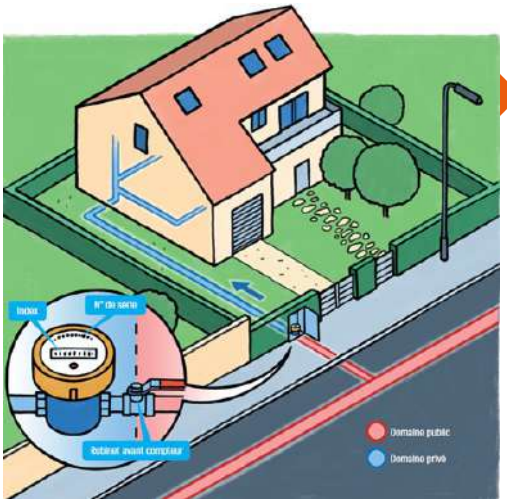


Figure 1 : Situation conforme.

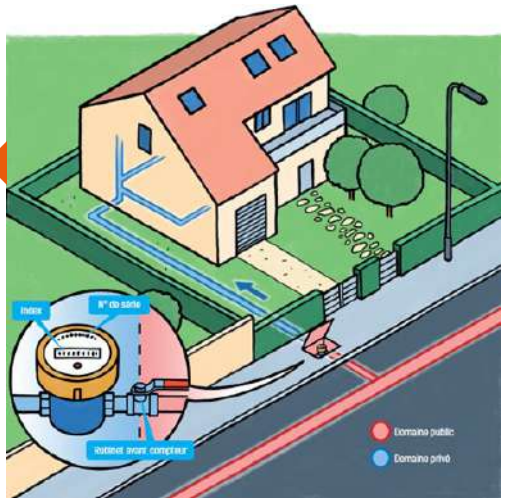


Figure 2 : Situation conforme.

Cas particulier du compteur en domaine privé (fig.3) :

Si le compteur est placé à l'intérieur de la propriété, en surface, le terrain est du domaine privé, propriété du propriétaire et les réseaux en souterrain appartiennent à l'exploitant. L'exploitant est responsable jusqu'au compteur, mais demande à l'abonné l'autorisation d'intervenir dans le domaine privé. De plus, un retour à une situation conforme (comme fig. 1 et 2) est imposé par l'exploitant.

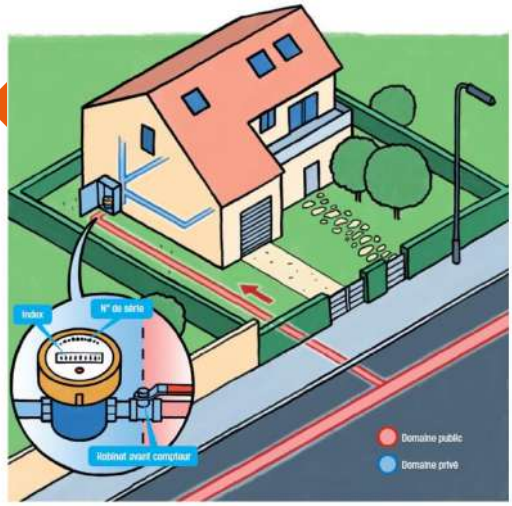


Figure 3 : Cas particulier du compteur en domaine privé.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

Focus sur les limites de propriétés en assainissement :

Situation conforme (fig.4) :

La réglementation dit que les réseaux d'assainissement appartiennent à l'exploitant jusqu'au boitier de branchement. C'est-à-dire que l'exploitant est responsable des réseaux dans le domaine public jusqu'au boitier de branchement situé en limite de propriété privée et le propriétaire est responsable du boitier jusqu'à son habitation.

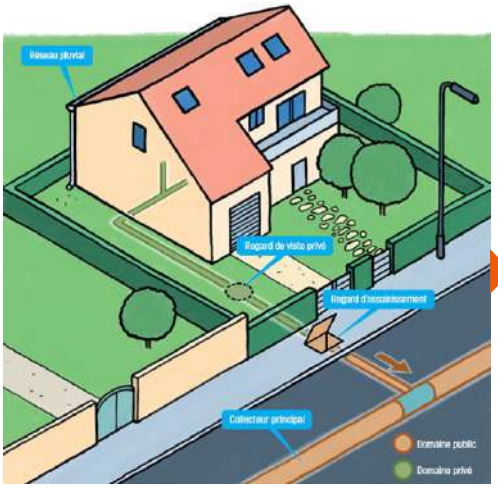


Figure 4 : Situation conforme.

Situation où la canalisation publique est sous le domaine privé (fig. 5 - boitier de branchement à l'intérieur de la propriété privée) :

Si le boitier est placé à l'intérieur de la propriété, en surface, le terrain est du domaine privé, propriété du propriétaire et les réseaux en souterrain sont propriété de l'exploitant. L'exploitant est responsable jusqu'au boitier de branchement. Le service des eaux de la vallée de l'Hérault demande l'autorisation d'intervenir dans le domaine privé.

De plus, à la suite des travaux urgents réalisés, le service des eaux place un boitier de branchement en limite de propriété afin de retrouver une situation conforme à la réglementation (figure 4). A la suite de ces travaux, la canalisation en domaine privé est alors sous la responsabilité du propriétaire.

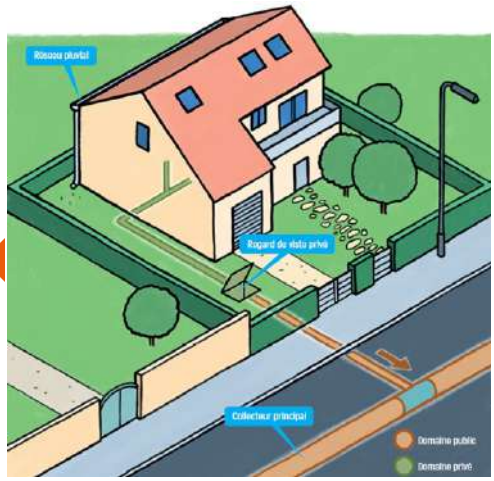


Figure 5 : Situation où le service des eaux doit intervenir en domaine privé.

Situation où la canalisation privée est sous domaine public (fig. 6 - boitier de branchement inexistant) :

Si le boitier de branchement est absent, le propriétaire de la parcelle est responsable de la canalisation jusqu'au collecteur principal sous domaine public. L'intervention doit être faite par une entreprise spécialisée, aux frais du propriétaire.

Le service des eaux ayant connaissance de la situation, va procéder à l'installation d'un boitier de branchement en limite de propriété à vos frais afin de retrouver une situation conforme au règlement de service (fig. 1). La canalisation du collecteur principal au boitier est alors rétrocédée au service des eaux (comme fig.4).

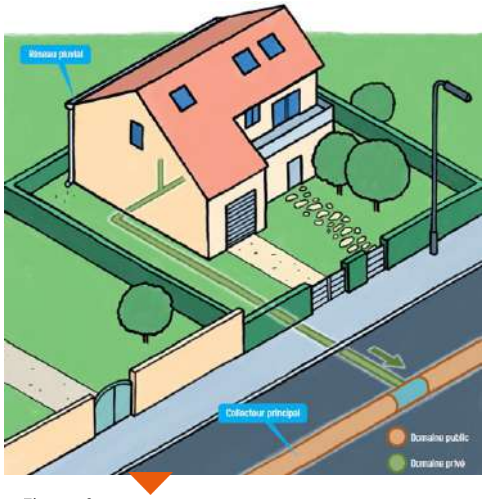


Figure 6 : Situation où le propriétaire est responsable jusqu'au collecteur principal.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

PARTIE 2

Eau potable

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

1. Des équipes aux service des abonnés

Le service exploitation de la direction de l'eau est composé de plusieurs unités avec des **métiers techniques et différents, dont certains ne sont pas dédiés exclusivement à une compétence, mais qui interviennent à la fois pour l'eau potable et pour l'assainissement**.
L'unité Infra AEP est totalement dédiée à l'eau potable. Les autres unités gèrent les deux.

Unité Infrastructures AEP :

Les agents gèrent les équipements propres à la production d'eau potable : pompage, captage, usine de traitement, réservoir et château d'eau.

Unité Réseaux :

Les agents assurent toutes les opérations sur le réseau pour garantir le bon fonctionnement de la distribution de l'eau potable : la relève des compteurs d'eau, les fuites avant compteur et les recherches de fuites.

Unité Electromécanicien :

Ces agents viennent en soutien des agents gestionnaires des infrastructures pour s'occuper plus particulièrement de toutes les pièces électromécaniques indispensables à l'exploitation : pompes, capteurs, armoires électriques.

Unité Travaux :

Ces agents interviennent principalement sur les canalisations. Ils réalisent des travaux de branchement AEP, des extensions de réseaux et les réparations de fuites sur le réseau.

Le service Exploitation est un service opérationnel 24h/24, 7j/7, grâce à un service d'astreinte composé de 3 agents (1 référent AEP, 1 référent EU et 1 référent Travaux), afin d'assurer la continuité de service auprès des abonnés, encadré par une astreinte décisionnelle.

2. Population et abonnés desservis

D101.0

Une démographie en progression

Le service des eaux dessert au total en 2019,

- **31 661 habitants sur 20 communes** :

24 643 habitants sur les 16 communes en régie,

7 018 habitants sur les 4 communes en DSP.

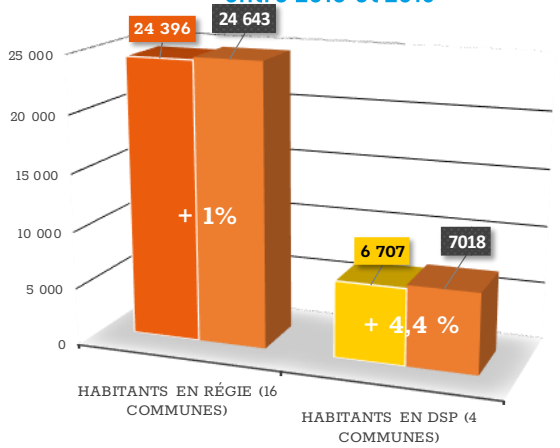
- **15 932 abonnés sur 20 communes** :

12 748 abonnés sur les 16 communes en régie,

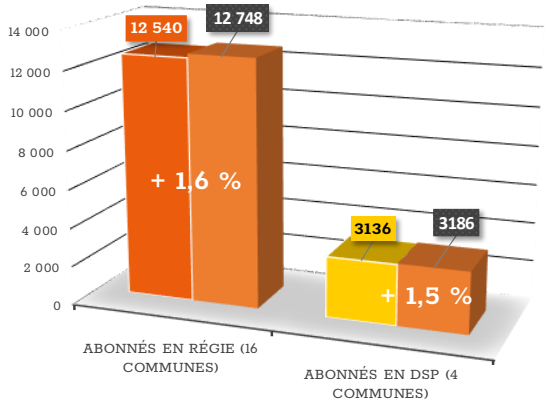
3 186 abonnés sur les 4 communes en DSP.

On appelle « abonnés » ceux qui sont redevables à l'Agence de l'eau, de la redevance pour la « Pollution de l'eau d'origine domestique » et la redevance sur le « Prélèvement sur la ressource en eau ».

Evolution du nombre d'habitants entre 2018 et 2019



Evolution du nombre d'abonnés en eau potable entre 2018 et 2019



Des déplacements au sein même du territoire

L'évolution du nombre d'abonnés paraît constante, mais en réalité il faut prendre en compte le nombre de contrats d'abonnement modifiés par an, soit ce que l'on appelle des mutations. Cela correspond aux nombres d'ouvertures et de fermetures de compteurs, mis en place à chaque changement d'occupant d'un logement (locataire, propriétaire).

Le nombre de **mutation en 2019 est à 1 215, soit 10 % des abonnés**. Chaque changement nécessite la mise à jour des contrats, le suivi des index des compteurs lors des changements d'occupant, la facture de résiliation de contrat, l'ouverture d'un nouveau contrat sur ce même compteur.

En annexe répartition des abonnés.

P155.1

Taux de réclamation :

33 réclamations et 109 demandes de dégrèvement en eau potable ont été reçues en 2019 pour les 16 communes en régie. Le taux de réclamation de la régie est de 1.16 %, celui des 3 communes en DSP est de 0.1 % (43 réclamations) et celui de La Boissière est de 0.4 % (2 réclamations).

1 215
Mutations (demandes fermeture ou ouverture d'un compteur)

2
Nombre d'habitant/ abonné (population desservie rapportée au nombre d'abonnés

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

3. Ressources sur le territoire

9 sites de production :

En Vallée de l'Hérault, 9 sites permettent d'assurer la production d'eau potable. Ils sont principalement alimentés par des nappes souterraines.

2 forages dans les nappes d'accompagnement du fleuve Hérault :

- Le puits de l'Aumède alimente Le Pouget (nappe alluviale)
- La source Le Pont alimente St-André-de-Sangonis.

4 zones de forages dans le karst :

- Les forages du Drac alimentent Montpeyroux, Lagamas, Arboras et St-Jean-de-Fos
- Les forages du Carons alimentent St-Saturnin, St-Guiraud et Jonquières
- Les forages de la Combe Salinière alimentent les communes de Gignac et d'Aniane (depuis février 2019).
- Le forage du Stade alimente la commune de Pouzols.

3 exploitations de résurgences dans le karst :

- La source Le Pesquier à St-Bauzille-de-la-Sylve alimente St-Bauzille et Popian
- La source du Bout du Monde alimente St-Guilhem-le-Désert
- La source Labide Frontfroide à Argelliers alimente la commune de Puéchabon.

P108.3

Périmètres de protection :

Toutes les ressources sont dotées d'un périmètre de protection, selon le Code de la Santé Publique, afin d'être protégées des pollutions et contaminations, diffuses ou accidentelles. En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est attribué à chaque source selon un barème spécifique, et ce chaque année selon l'évolution.

En 2019, les deux sources prioritaires qui n'étaient pas auparavant protégées sont les sources du Bout du Monde et des Puits de l'Aumède. Leur indice de protection en 2019 est de 20 % (études environnementales et hydrogéologiques ont été engagées et sont toujours en cours pour définir les protections à mettre en place).

Les autres sites de production ont un indice en moyenne à 60% (arrêté préfectoral).

En annexe liste des DUP.

Eté 2019, marqué par la sècheresse

Témoignage de Nicolas LIENART, chef du service hydrogéologie au Conseil départemental de l'Hérault

« Le manque de pluies durant l'automne et l'hiver 2019, un printemps peu pluvieux avec seulement la moitié des précipitations normales, les nappes souterraines sont entrées dans l'été 2019 sans réserve consolidée. Les quelques pluies d'avril, mai et juin ont toutefois retardé le début de la sècheresse et malgré cette situation tendue, les nappes ont tenu le choc durant l'été, jusqu'en septembre où les niveaux ont atteint des profondeurs jusque-là jamais mesurées. Certains forages ont été classés déficitaires, sans toutefois d'incident sur l'alimentation en eau potable des habitants ».

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

4. Stratégie adoptée pour la ressource

Sécuriser les équipements pour mieux répondre aux besoins des populations :

Le service des eaux a lancé les études liées aux schémas directeurs et les premiers grands travaux.

Depuis le mois d'avril 2019, ce dernier réalise le diagnostic des ouvrages d'eau potable et d'assainissement sur le territoire. Des visites qui permettent de vérifier l'état des installations. Unités de pompage et de traitement, châteaux et réservoirs d'eau, stations d'épuration, postes de relevage... tous les ouvrages sont passés au crible pour définir s'ils nécessitent des travaux, de la remise en conformité à la destruction. Ce diagnostic entre dans le cadre de l'étude des schémas directeurs de l'eau potable et de l'assainissement. D'un coût global estimé à 1.9 M€, dont 80 % sont financés par l'Agence de l'eau, l'étude comprend l'arpentage terrain effectué en mai et juin pour garantir la bonne localisation des canalisations à l'aide de relevés topographiques.

L'opération a également été l'occasion de vérifier l'état des bouches à clé et des regards afin de sécuriser le réseau et d'éviter tout incident lors de travaux. Décomposés en trois tranches (juin, septembre et fin 2019), les travaux liés à l'étude ont débuté au mois de juin pour une durée d'un an. Ils vont permettre de réaliser l'étude qui sera livrée en 2021. Pas moins de 600 000 € HT seront nécessaires au sondage de la chaussée, à la pose de compteurs manquants, au remplacement d'outils de mesure défectueux (compteurs, sondes, débitmètres...), ou encore à la pose ou au remplacement de vannes pour isoler des tronçons et repérer les fuites sur le réseau.

C'est ce que l'on appelle la sectorisation. Cette opération va permettre au service d'optimiser le rendement en eau et d'éviter le gaspillage de la ressource.

Qu'est-ce qu'un Schéma Directeur ?

Un schéma directeur est un document qui donne les orientations pour les 20 prochaines années et permet de déterminer des priorités et un programme de travaux le mieux adapté au regard de l'évolution démographique des communes.

Campagne de recherche en eau :

L'accroissement de la population nécessite d'anticiper et d'augmenter les volumes de production et parfois de compléter l'apport d'eau par de nouvelles ressources.

La recherche en eau est une opération stratégique pour le territoire. Elle consiste principalement à sécuriser, substituer ou compléter une ressource.

La sécurisation vise à diversifier la ressource. Elle permet de jongler d'une ressource à une autre en cas de pollution de l'une d'entre elle ou de pénurie. La recherche en eau en vue d'une substitution vise à abandonner une ressource généralement difficilement protégeable ou difficile à exploiter (mauvaise qualité, faible quantité).

La recherche en eau touche actuellement l'ensemble du territoire de la Communauté de communes et vise à répondre à ces objectifs en fonction des situations. En 2019, les opérations se sont essentiellement concentrées sur les communes d'Aniane, Le Pouget, Montpeyroux et St-Jean-de-Fos.

Action de sensibilisation : « L'eau c'est la vie »

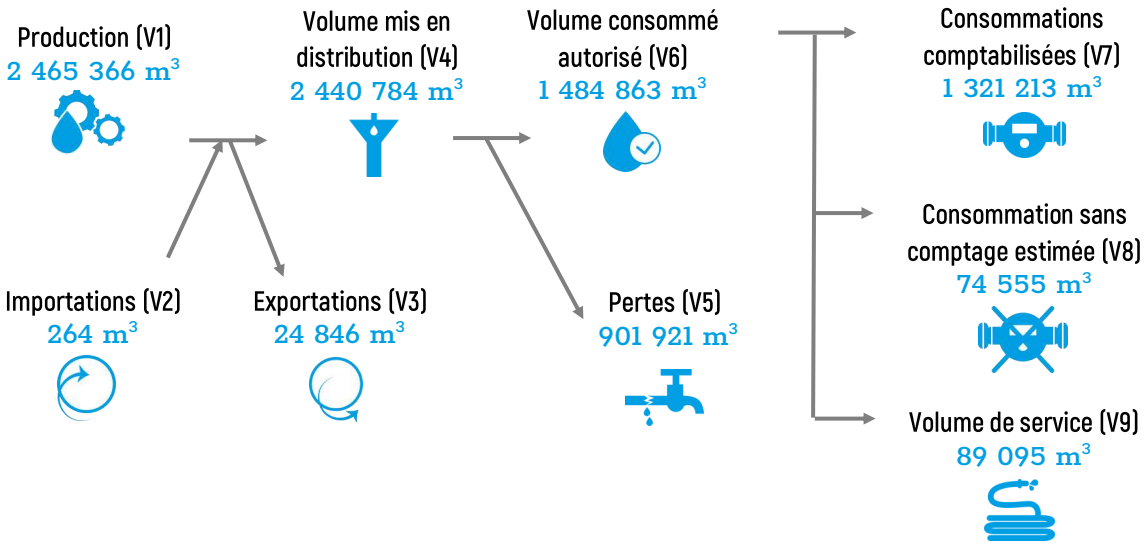
En septembre, le service des eaux a participé à la 4ème édition du Festi'bébés en **animant un Bar à eau** : festival dédié au jeune public et aux professionnels de la petite enfance. Des centaines de personnes (petits et grands) ont goûté à l'aveugle différentes eaux minérales et de l'eau du robinet et apprécié la qualité de l'eau du robinet.

Objectif : sensibiliser les habitants à boire de l'eau du robinet et les amener à consommer moins de bouteilles en plastique !

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

5. Circuit de distribution d'eau

Circuit de distribution de l'eau pour les 16 communes en régie intercommunale :



P104.3

En 2019, le service des eaux a prélevé au total **2 465 366 m³** sur les 9 sites de production pour alimenter les 16 communes en régie, contre 2 300 244 m³ en 2018.

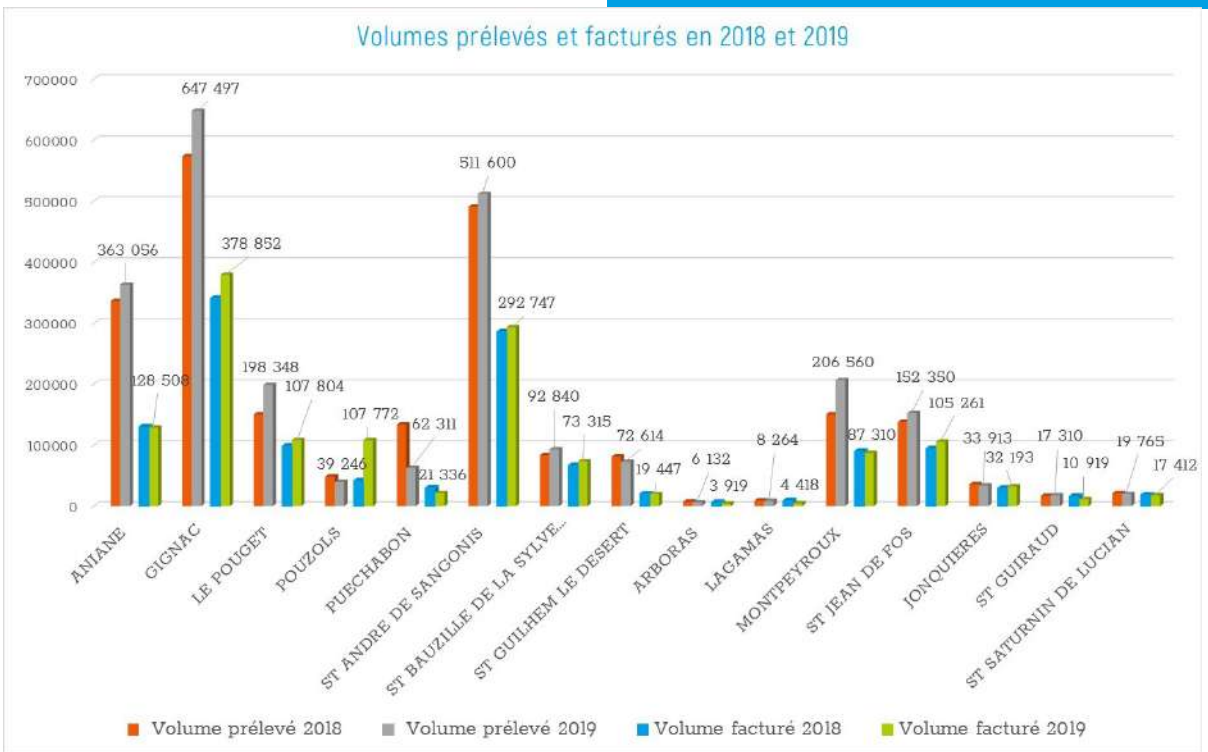
La sècheresse de 2019 a accentué un pompage plus important dans les nappes et influe entre autre sur le rendement. D'importantes fuites ont été également détectées et réparées en 2019.

Le rendement moyen consolidé du territoire est de **61% en 2019**, contre 64.6 % en 2018.

Une action qui va permettre d'améliorer le rendement :

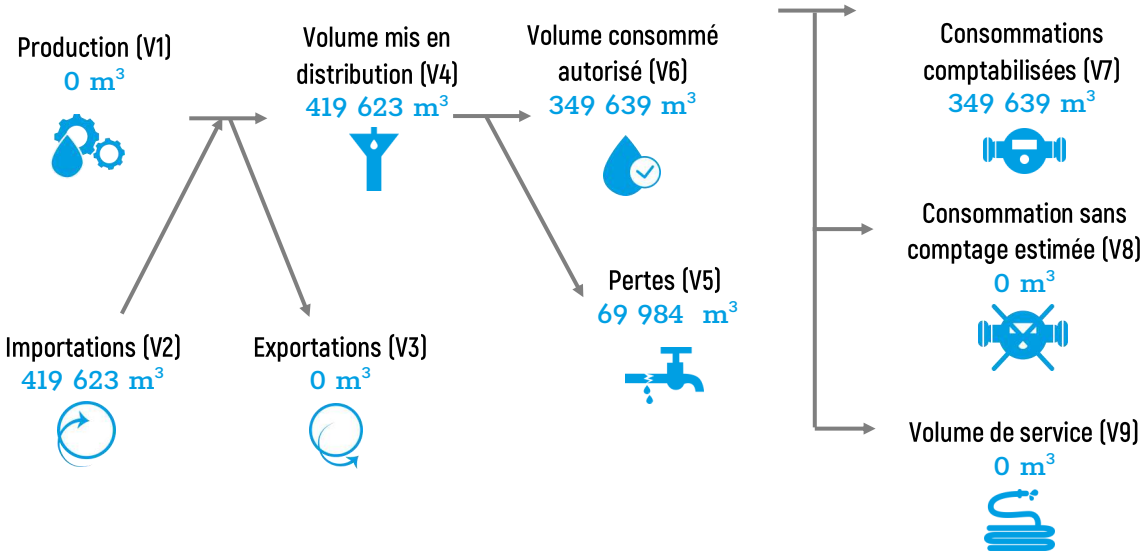
Le renouvellement du parc compteurs par de la radio-relève et l'une des actions qui va permettre d'améliorer le rendement sur le territoire. Depuis novembre 2019, le déploiement est lancé. Les camions de collecte des déchets ménagers assureront la relève des nouveaux compteurs DIEHL des abonnés.

C'est une avancée considérable qui va permettre d'optimiser l'action des techniciens pour identifier et réparer les fuites.

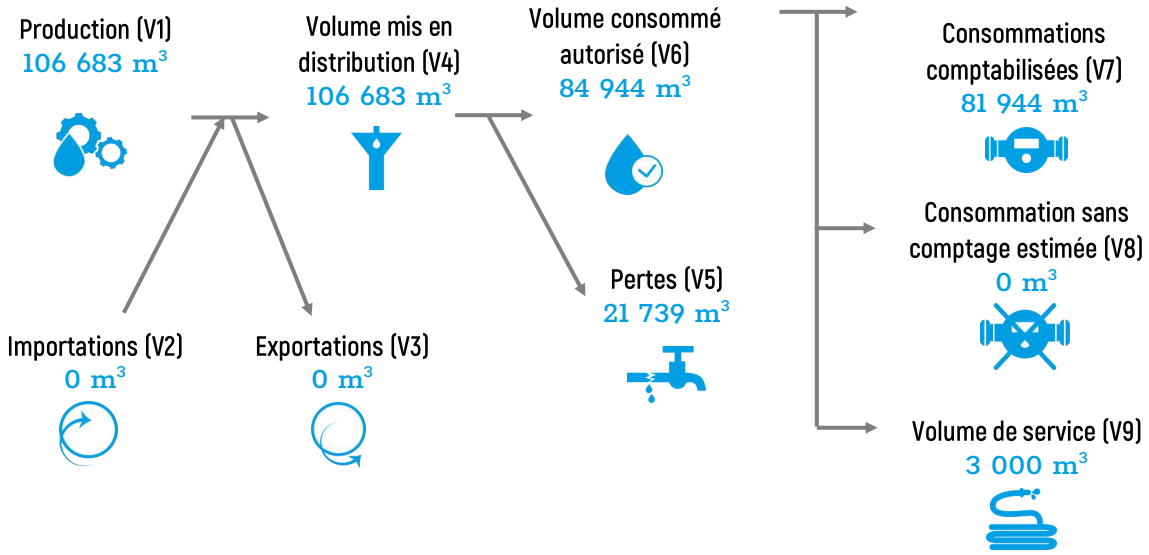


VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Circuit de distribution de l'eau pour les 3 communes en DSP soit St-Paul-et-Valmalle, Montarnaud et Argelliers :



Circuit de distribution de l'eau pour la commune de La Boissière en DSP :



P104.3

La SAUR a importé 419 623 m³ pour alimenter les 3 communes de **St-Paul-et-Valmalle, Montarnaud et Argelliers.** Le **rendement** pour ce réseau est de **83.32 % en 2019**, contre 72.3 % en 2018.

La SAUR a prélevé 106 683 m³ en 2019 pour alimenter la commune de **la Boissière**. Le **rendement** sur la Boissière est de **79.62 % en 2019,** contre 76.69 % en 2018.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

6. Indicateurs de performance

P103.2

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale (ICGP)

A ce jour, les informations topographiques du réseau sont relevées et saisie sur le SIG (système d'information géographique). Les interventions du service exploitation sont aussi localisées sur un plan d'ensemble et répertoriées en version informatique.

Cet indice (sous forme de points) permet d'évaluer le niveau de connaissance du réseau d'eau potable et du suivi de son évolution, en terme de diamètre de tuyaux, de date de pose des tronçons, de localisation des branchements., au travers d'une quinzaine de questions qui permettent d'obtenir jusqu'à 120 points.

L'ICGP sur le territoire est de 97, variant de 86 à 110 points, selon les communes.

L'indice moyen était de 70 points en 2018 et a pu évoluer grâce à l'étude des schémas directeurs.

L'ICGP pour les 4 communes en DSP est de 100 points *(données SAUR).*

P105.3

Indice linéaire des volumes non comptés (ILVNC)

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

L'ILVNC moyen des volumes non comptés sur le territoire est de 11.28 m³/j/km.

L'indice moyen était de 11.24 m³/j/km en 2018.

L'ILVNC pour les 3 communes en DSP est de 2.78 m³/j/km et de 3.57 pour la Boissière *(données SAUR).*

P106.3

Indice linéaire de pertes en réseau (ILP)

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

L'ILP moyen sur le territoire est de 10 m³/j/km, variant de 0.1 à 33 selon les communes. L'indice moyen était de 9.79 m³/j/km en 2018.

L'ILP pour les 3 communes en DSP est de 2.78 et de 3.14 pour la Boissière *(données SAUR).*

Les ILP les plus élevés sont également corrélés avec des volumes de perte importants. Cette corrélation s'explique par un plus grand nombre de raccordements qui multiplient les risques de pertes d'eau. Cependant, on ne peut pas associer les services très urbains à de mauvaises performances. En effet, ces services ont généralement un indice linéaire de pertes très fort mais un rendement plutôt élevé. Il faut donc analyser ces deux indicateurs avant de tirer des conclusions sur l'état du réseau et porter un regard sur chaque commune du territoire de la vallée de l'Hérault.

Valeur de référence nationale de l'ILP	Milieu Rural < à 25 abonnés/km	Milieu Semi-urbain < à 50 abonnés/km	Milieu Urbain > à 50 abonnés/km
Bon	< 1.5	< 3	< 7
Acceptable	1.5 à 2.5	3 à 5	7 à 10
Médiocre	2.5 à 4	5 à 8	10 à 15
Mauvais	> 4	> 8	> 15

Source : étude du SMEGREG

104 m³
Consommation moyenne par contrat d'abonnement

54 m³
Consommation moyenne par habitant

44.19
Densité linéaire d'abonnés (nb d'abonnés par km de réseau hors branchement)

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

7. Une eau de qualité

P101.1

	Nombre de prélèvements	Dont conformes	Taux de conformité bactériologique
Communes en régie (*analyses par ARS)*	133	131	**98.4 %**
Communes en régie *(analyses en autosurveillance)*	946	946	**100 %**
Communes en DSP (*analyses par ARS)*	25	25	**100 %**

P101.2

	Nombre de prélèvements	Dont conformes	Taux de conformité physico-chimiques
Communes en régie *(analyses par ARS)*	149	140	**93.9 %**
Communes en régie *(analyses en autosurveillance)*	1 012	1 012	**100 %**
Communes en DSP *(analyses par ARS)*	33	33	**100 %**

Analyses règlementaires :

L'Agence Régionale de Santé est responsable des prélèvements et des analyses réalisées par des laboratoires agrées (Carso), de la source, à la production et à la distribution de l'eau. En 2019, les différentes sources se caractérisent par une **eau de très bonne qualité.**

La règlementation prévoit 5 groupes de paramètres qui sont mesurés pour qualifier l'eau brute et l'eau distribuée :

la qualité organoleptique (couleur, odeur, saveur) ;

- Les paramètres physico-chimiques (pH, température, chlorures, sulfates) ;
- Les substances indésirables (nitrates, nitrites, pesticides) ;
- Les substances toxiques (arsenic, plomb, hydrocarbures) ;
- Les paramètres microbiologiques (bactéries et virus).

Les bilans 2019 de l'ARS sont disponibles sur l'agence en ligne.

Seuls **2 dépassements isolés** ont eu lieu au niveau des analyses bactériologiques :

- **Bactéries coliformes** à 1 au lieu de 0, le 19/07/19 à Aniane ; turbidité à 2.6 au lieu de 2, le 30/10/19 à Montpeyroux.

Au niveau des analyses physico-chimiques :

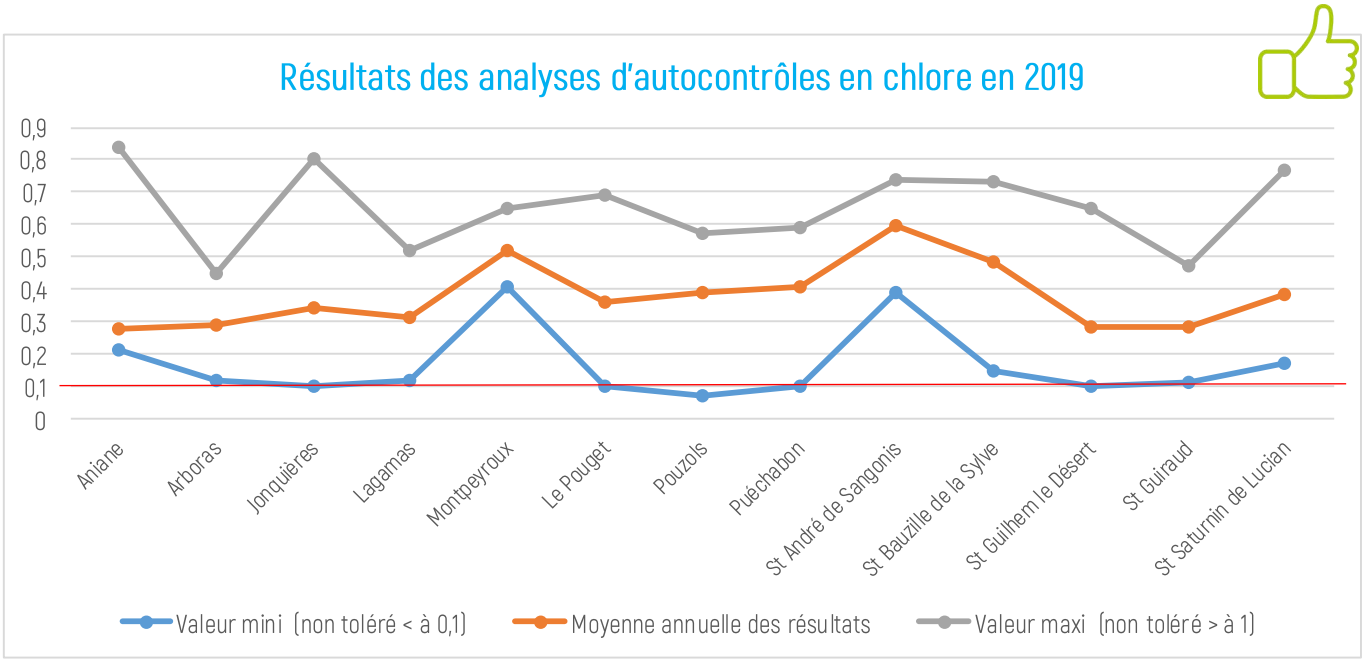
- **9 dépassements en fer total** au niveau du forage du Stade à Pouzols et du réservoir, mais qui ne remettent pas en cause le niveau de potabilité de la source de la commune. Ce sont bien des dépassements et non des non conformités, selon l'ARS.

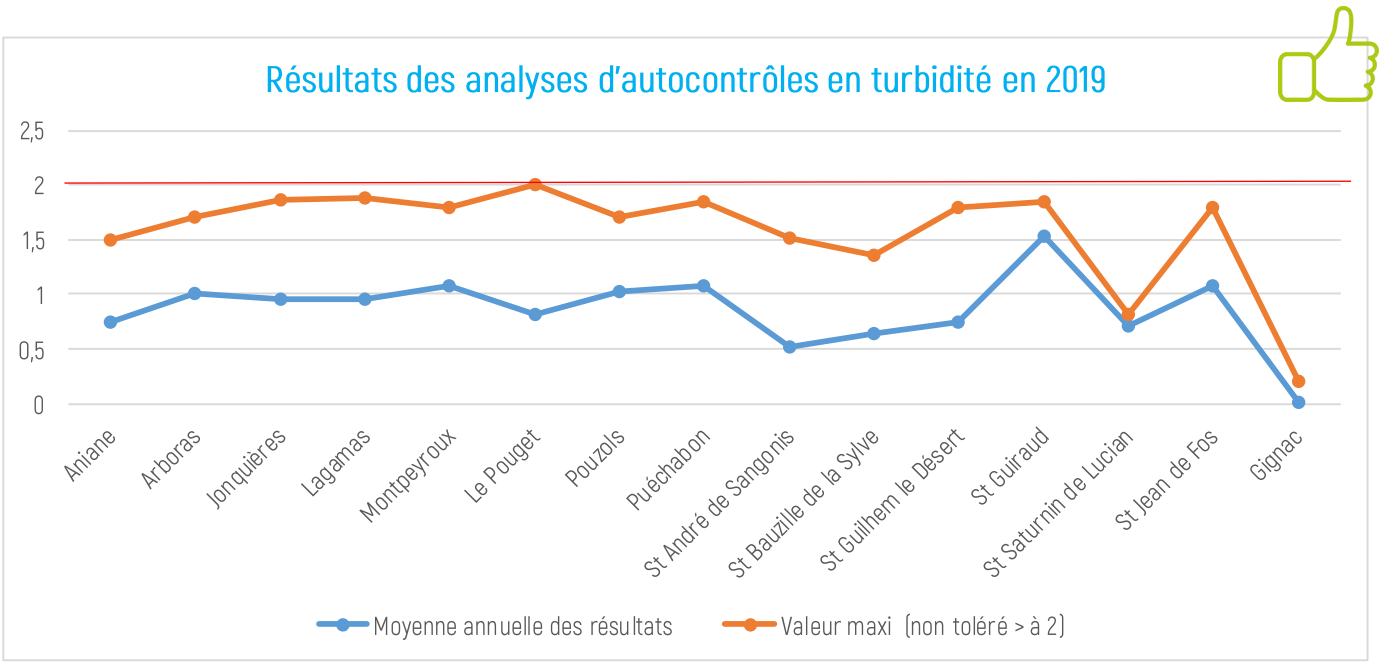
Autosurveillance :

Au-delà du contrôle sanitaire règlementaire, **les agents du service exploitation effectuent chaque semaine des analyses de chlore libre, de chlore total et de turbidité**, grâce à des appareils portatifs.

Ces analyses d'autocontrôles sont effectuées sur tous les captages et les points de départ de distribution.

100 % de ces analyses sont conformes.





VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

8. Entretien du réseau et du patrimoine

Etat du réseau :

Le réseau de distribution se compose de conduites de transport, dites d'adductions (principalement entre le forage et le réservoir) et de conduites de distribution, depuis les réservoirs arrivant jusqu'aux compteurs des abonnés.

En 2019, le linéaire de canalisations d'eau potable est de **271.86 km** pour les 16 communes en régie et **88.69 km** pour les 4 communes en DSP.

Entretien du réseau de distribution :

Le renouvellement et l'investissement visent à garantir la qualité de l'eau en réseau, la continuité du service et à diminuer les pertes en réseau par les fuites. Les travaux sont établis selon un Plan Pluriannuel d'Investissement.

Travaux de renouvellement à Jonquières (rue de la Meule et du Commerce) et à Gignac (impasse Chai de la Gare) :

Dans le cadre de programmation de voirie des communes, le service des eaux en a profité pour renouveler le réseau d'eau potable et d'assainissement en même temps. Ces réseaux présentent des défauts, des dysfonctionnements et des fuites importantes avec un fort **Indice Linéaire de Pertes** et des entrées d'eaux claires parasites permanentes (ECPP) et météoriques (ECPM) dans le réseaux d'assainissement.

Objectifs des travaux :

- Elimination des fuites
- Amélioration des conditions d'exploitation et de gestion des ouvrages (diminution du nombre d'interventions des agents de l'exploitation)
- La suppression des ECPP/ECPM
- La suppression des désordres sur la voie publique.

Coût à Jonquières : 136 815 € (dont 96 312.5 € en AEP)

Coût à Gignac : 69 471.75 € HT (dont 20 922.25 € en AEP)

Des mètres linéaires ont été changés ou étendus sur 3 communes du territoire en 2019 :

- Gignac : renouvellement.
- Jonquières : renouvellement.
- St Jean-de-Fos : renforcement du réseau et création de nouveaux branchements et pose d'un poteau à incendie.

Des arrêts d'eau :

En 2019, **57 arrêts d'eau** ont été **programmés** dans le cadre de travaux pour les schémas directeurs intercommunaux afin de permettre le remplacement d'appareils de mesure défectueux (débitmètres, compteurs) ou de pose de vannes afin d'isoler des tronçons, dans l'objectif de repérer des fuites. Les coupures sont réalisées aussi pour la vérification annuelle des poteaux incendie, le nettoyage des châteaux d'eau, les travaux de renouvellement ou encore suite à des autorisations demandées aux mairies pour intervenir sur la voirie.

116 arrêts d'eau urgents ont été effectués pour des réparations de fuite et parfois pour réparer des casses sur le réseau.

De nouveaux branchements :

En 2019, le service relation clientèle et l'équipe travaux ont réalisé 61 (48 en 2018) nouveaux branchements pour des constructions individuelles et 35 (72 en 2018) poses de compteurs pour des lotissements déjà raccordés.

Réunion interservices visant à répondre aux demandes de raccordement des particuliers.

303 Devis établis en 2019

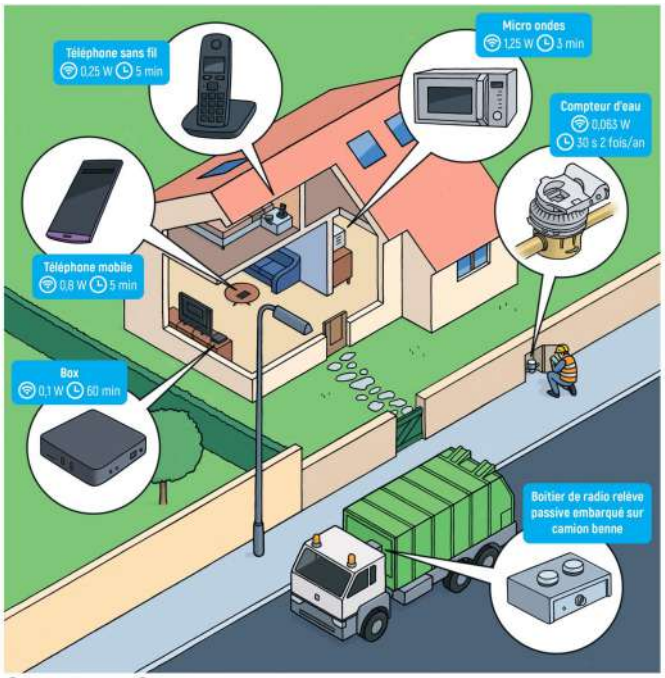
420 mètres de canalisations créées

465 mètres de canalisations renouvelées

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

De nouveaux compteurs en radio-relève :

Sécuriser l'alimentation en eau et préserver la ressource, limiter la durée des fuites sur le réseau, faciliter l'entretien des équipements et la relève des indices, éviter les erreurs de facturation des abonnés... **autant d'atouts** que vient apporter le nouveau système de radio-relève des compteurs déployé en vallée de l'Hérault. **13 000 abonnés sont concernés** par cette campagne de renouvellement de compteurs, qui a commencé en novembre 2019.



Aujourd'hui, les compteurs sont mécaniques et plus de 10 000 indices sont relevés manuellement par des agents. Grâce à l'implantation d'un module radio sur les compteurs, le nouveau système de radio-relève va permettre d'éviter les risques d'erreurs liées à la relève manuelle. Sur les factures des abonnés, les estimations seront remplacées par des consommations réelles.

Alors qu'auparavant, une année pouvait s'écouler entre le déclenchement d'une fuite et l'intervention, désormais, les dysfonctionnements, fuites et autres incidents sur le réseau seront décelés de façon régulière. Il ne sera plus nécessaire à un agent de se déplacer car **les capteurs** ,relevant les signaux radio envoyés, **seront posés sur les camions de collecte des déchets ménagers**, ce qui permet une relève automatique chaque semaine.

Les communes en DSP par la SAUR verront aussi leur compteurs changés de manière progressive jusqu'au terme des contrats avec la SAUR (2021 et 2024).

Radio-relève et impact électromagnétique :

Diehl Metering, en charge de la fourniture des équipements de radio-relève, s'est engagé à contrôler le niveau d'exposition de ce dispositif pour les usagers. Ainsi, l'impact électromagnétique de la radio est très nettement en deçà des valeurs réglementaires et peut être considéré comme marginal comparé aux autres sources générées par les équipements qui nous entourent.

En effet, le module radio émet moins que la plupart des appareils électroniques des foyers. Sa puissance d'émission est de 0.063 W, contre 1.25 W pour un microonde, 0.8 W pour un téléphone portable, ou encore 0.1 W pour une box internet.

Coût : 1.2 millions d' €

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Etat du patrimoine :

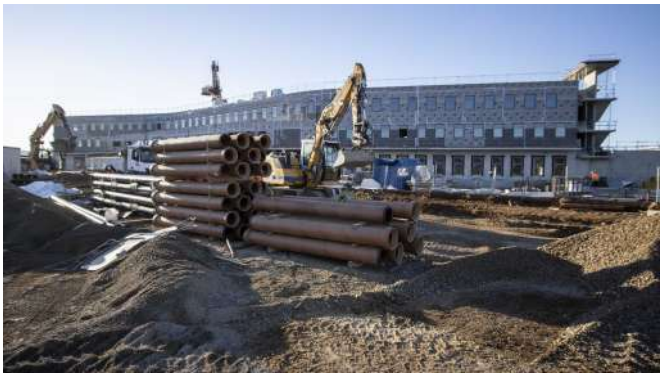
Le service des eaux exploite et entretient sur les 16 communes :

- 9 sources de production d'eau
- 4 usines de traitement de l'eau
- 10 réservoirs
- 6 châteaux d'eau
- 5 surpresseurs

Programme Pluriannuel d'Investissement (PPI) :

Le PPI est issu des schémas directeurs qui définissent un programme chiffré et hiérarchisé des opérations de renouvellement, de renforcement et d'extension de réseau et d'ouvrages. Le programme est affiné à la suite d'entretiens menés annuellement avec l'exploitant et les maîtres d'ouvrages partenaires et notamment les communes. La proposition du programme fait l'objet d'un débat au sein du conseil d'exploitation avant d'être entérinée par le vote du budget par le conseil communautaire.

L'année 2019 est marquée par **l'interconnexion d'eau potable Gignac Aniane** et le **démarrage de la viabilisation du secteur Passide pour accueillir le Lycée de Gignac.**



Le service des eaux a également entamé un vaste programme, sur deux ans, de renouvellement des compteurs des abonnés par des compteurs radio –relevés permettant ainsi de sécuriser l'alimentation en eau et préserver la ressource, limiter la durée des fuites sur le réseau, faciliter l'entretien des équipements et la relève des indices et d'éviter les erreurs de facturation des abonnés.

Les services travaillent activement sur les enjeux de demain et notamment en matière de recherches d'eau pour diversifier et sécuriser l'alimentation en eau potable de la population du territoire.

Interconnexion entre Aniane et Gignac :

Depuis 2019, Aniane est raccordée au réseau d'eau potable du forage de la Combe Salinière de Gignac. Cette interconnexion vient apporter une solution durable face aux problèmes de quantité et de turbidité de l'eau que rencontrait Aniane. L'alimentation en eau potable est donc sécurisée pour les 3 000 anianais.

Pour ce faire, un réseau de canalisations en fonte, d'un diamètre de 250 mm, s'étend sur 7 km. Un débit de 250 m³/heure en pointe garantit l'alimentation pour les deux communes.

Coût total : 1.6 millions d' € (interconnexion)

Inaugurée le 8 décembre

En annexe, liste des travaux engagés en 2019.

1.3 M€

Engagés en travaux pour le patrimoine eau potable

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

9. Tarification du service

Facturation :

Le service des eaux facture **deux fois par an** : il établit une facture réelle suite à la relève des compteurs, puis une facture estimative (basée sur la consommation de l'année précédente).

En 2019, 20 % du parc des compteurs sont radio relevés, et 80 % sont relevés manuellement par les agents.

D102.0

Tarifs :

Les tarifs restent inchangés entre 2019 et 2020. Ils ont été délibérés en décembre 2018 pour une application au 1er janvier 2019. Le tarif de **la part eau potable** d'une facture type 120m³ est de **2.06€ TTC le m³**.

Eau 2.06€ TTC le m³ +
Assainissement 1.19€ TTC le m³
= 3.25 € TTC le m³

REGIE	(m³)	Prix U. 2019	Prix U. 2020	Total 2019	Le m³ 2019
Abonnement régie		56€	56€	56€	
Consommation régie	120	1.14€	1.14€	136.80€	
AGENCE DE L'EAU					
Redevance prélèvement sur la ressource en eau	120	0.08€	0.08€	9.60€	
Redevance Lutte contre la pollution domestique	120	0.27€	0.27€	32.40€	
TOTAL HT				234.80€	1.96€
TOTAL TTC				**247.71€**	**2.06€**

Facturés, encaissés :

Les volumes facturés en régie et soumis à la redevance « Lutte contre la pollution domestique » sont de **1 211 607 m³**.

REGIE	Consommation eau abonnés	Travaux pour abonnés
Facturés	2 531 472.49 € HT	182 486.54 €
Encaissés (DC 184)	2 677 169.36 € HT	197 965.39 €
Impayés restants au 31/12/19, sur facture de 2018 (P154/VP268)	183 383 € TTC	/
Abandons de créance (P109/VP119)	25 859.10 € TTC	/
DSP	*Décomptes en annexe.*	

En annexe, la facture type de 120m³ et la délibération précisant les prix pour les 4 communes en DSP.

2.06 € TTC
Le m³ d'eau potable en Régie

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

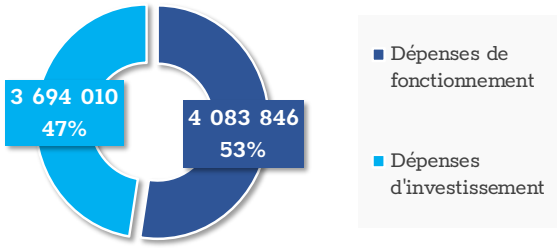
10. Budget et indicateurs financiers

Budget :

Le montant de la section de fonctionnement s'élève à 4.083 M € soit 85 % de réalisation par rapport au prévisionnel. Les recettes encaissées ont été de 5.145 M € soit 105 % par rapport au prévisionnel.

Le montant élevé en section de fonctionnement s'explique par le choix du mode de gestion en régie, mais il est à l'équilibre avec la perception des recettes.

Répartition des dépenses au budget en 2019(€ HT)



Le Budget AEP a été le plus sollicité des 4 budgets annexes dans la gestion courante, car il est difficile d'affecter certaines dépenses communes au prorata de chaque budget et que les factures d'eau sont perçues en premier sur ce budget. Fort de ce constat, un nouveau mode de répartition entre les budgets va être expérimenté en 2020, afin que le Budget AEP supporte tous les frais communs et que les autres budgets annexes remboursent selon une clé de répartition.

Les dépenses d'investissement s'élèvent à 3.694 M € soit 52.2 % du prévisionnel. 2.009 M € de recettes ont été perçues, soit 28.4 % par rapport au prévisionnel.

Ces faibles taux de réalisations s'expliquent notamment par les délais de passation des marchés publics et l'absence d'accord cadre à bons de commande pour les travaux. Par ailleurs, les subventions sont toujours perçues avec un décalage des réalisations. Ce montant correspond aux réalisations faites en 2018, la première année du transfert des compétences.

3.694 M€
Dépenses d'investissement en régie

124 572 €
Dépenses d'investissement en DSP

Le solde d'exécution en investissement reste positif par apport à l'excédent reporté : 2. 942 M €.

La capacité de désendettement de ce budget s'élève à 2.62 ans.

Cette deuxième année a permis de poursuivre les opérations d'investissement initiées par les communes avec notamment :

L'instrumentation des 2 nouveaux forages de la combe salinière qui ont permis de rendre effectif l'interconnexion d'Aniane et de Gignac.

Les premiers accords-cadres ont été notifiés en 2019 : Maitre d'œuvre, chlore gazeux...et vont se poursuivre en 2020 : petits travaux, acquisition de fourniture... Cela va permettre une plus grande réactivité dans l'exécution des missions de la direction.

La campagne de pose de compteurs radio-relevé a commencé avec la notification à la société DIEHL pour l'approvisionnement des compteurs et à l'entreprise d'insertion LVD environnement pour la pose. Elle a commencé en novembre 2019 sur la commune de Puéchabon et devrait se poursuivre durant 2 ans.

La prospective a pu être consolidée, avec les comptes administratifs de 2017 des communes et le compte administratif de 2018 propre à ce budget annexe Régie AEP. Le prix de l'eau 2020 a donc été reconduit avec une capacité d'investissement de 2.3 M € en 2020, pour les 16 communes en régie intercommunale.

Compte administratif CCVH	Exercice 2019 (€ HT)
Etat de la dette du service au 31/12/N-1	5 073 047.59
dont en capital	1 726 244.44
dont en intérêts	113 378.25
Durée d'extinction de la dette	2.62 ans
Montant des amortissements	872 433.70
Subventions d'investissements perçues	1 020 319.45

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

10. Récapitulatif indicateurs de performance en eau potable

Indicateurs descriptifs et de performance règlementaires :			Régie (16 communes)		DSP (3 communes = 1 contrat, La commune de La Boissière = 1 contrat)	
N°	Intitulé :	Unité :	2018	2019	2018	2019
D 101.0	Estimation du nombre d'habitants desservis	habitants	24 396	24 643	6 707	7 018
D 102.0	Prix en TTC du service au m^3 pour une facture type de 120m^3	€ TTC / m^3	2.06	2.06	2.36 (3 communes) 1.99 (La Boissière)	2.36 (3 communes) 1.93 (La Boissière)
P 101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées pour la microbiologie	%	99.4	98.4	100 (4 communes)	100 (4 communes)
P 102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées pour les paramètres physico-chimiques	%	100	93.9	100 (4 communes)	100 (4 communes)
P 108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	60 (indice moyen)	55 (indice moyen)	100 (4 communes)	100 (4 communes)
P 103.2	Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale du réseau (ICGP)	points	70 (ICGP moyen)	97 (ICGP moyen)	100 (4 communes)	100 (4 communes)
P 104.3	Rendement du réseau de distribution	%	64.6 (rendement moyen)	61 (rendement moyen)	72.33 (3 communes) 76.69 (La Boissière)	83.22 (3 communes) 79.62 (La Boissière)
P 105.3	Indice Linéaire des Volumes Non Comptés (ILV)	m^3/jour/km	11.24	11.28	5.97 (3 communes) 3.54 (La Boissière)	2.78 (3 communes) 3.57 (La Boissière)
P 106.3	Indice Linéaire des Pertes de réseau (ILP)	m^3/jour/km	9.79	10	5.38 (3 communes) 3.11 (La Boissière)	2.78 (3 communes) 3.14 (La Boissière)
VP 152	Nombre de réclamations écrites reçues (dégrèvements inclus)	réclamations	/	142	/	43 (3 communes) 2 (La Boissière)

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

11. Perspectives d'avenir

La pandémie de Covid 19 qui est intervenue au 1er semestre 2020 a fortement perturbée la programmation d'investissements. Cela risque de se répercuter sur les prochaines années.

Durant le 1er semestre 2020, **les campagnes de reconnaissance, de mesure vont se poursuivre** pour diagnostiquer au plus juste l'état du réseau dans le cadre de l'élaboration des schémas directeurs communautaires. Le diagnostic devrait être livré en juillet 2020.

Parallèlement aux actions de connaissance et d'instrumentation du patrimoine, la CCVH conduit **un programme de recherche en eau pour diversifier l'approvisionnement afin de répondre à la croissance démographique** du territoire et anticiper les nouveaux usagers de l'eau face aux changements climatiques, afin d'éviter et aussi de limiter les risques de pénurie lors des épisodes estivaux de sécheresse.

Les pistes : le forage de reconnaissance des Mattes à Aniane a donné des résultats intéressants en 2019, nous étudions son raccordement au réseau. Nous prospectons également la faille d'Arboras, la source des Fontanilles et la source de St Bauzille-de-la-Sylve.

En 2020, nous allons initier des forages de reconnaissance également à Le Pouget et à la Boissière.

1er semestre 2020	2ème semestre 2020
Campagne de reconnaissance et de mesures des réseaux dans le cadre des schémas directeurs	Programme de recherche de nouvelles sources d'eau

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

PARTIE 3

Assainissement collectif

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

1. Des équipes au service des abonnés

Le service exploitation de la direction de l'eau est composé de plusieurs unités avec des **métiers différents, qui ne sont pas tous dédiés à une compétence, mais qui interviennent à la fois pour l'eau potable et pour l'assainissement**. L'unité Eaux Usées (EU) est totalement dédiée à l'assainissement. Les autres unités gèrent les deux.

Unité eaux usées :

Ces agents gèrent et entretiennent les 35 stations d'épuration. Ils sont garants de la qualité de l'eau rejetée en milieu naturel.

Unité Electromécanicien :

Le processus de traitement de l'assainissement utilise beaucoup de pompes et de capteurs. Comme pour l'eau potable, ces agents veillent au bon fonctionnement de ces organes vitaux en étroite collaboration avec les gestionnaires de station d'épuration.

4 Conducteurs de station d'épuration

2 Opérateurs sur les Postes de Relevage

Unité Travaux :

Ces agents, comme pour l'eau, gèrent souvent des chantiers combinés pose de regards et de canalisations d'assainissement.

Unité Réseaux :

Ces agents interviennent sur la maintenance des réseaux et plus particulièrement sur l'assainissement, ils exécutent les missions suivantes : des curages préventifs et curatifs, et l'entretien des postes de relevage.

Le dispositif d'astreinte 24h/24 et 7J/7 mis en place pour l'eau et l'assainissement est intervenue en 2019 : 1 179 heures pour 897 d'interventions.
40 % pour des problèmes sur le réseau, 60% pour des alarmes sur les installations.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Focus sur le suivi des « devis » :

Les chargées de clientèle en lien avec le service exploitation gèrent les demandes de devis de travaux faites par les usagers des 28 communes de la communauté des communes ; une d'entre elle s'est vue confiée l'expertise de ce domaine.

Les dossiers complets arrivés au service clientèle, sont étudiés avant d'être saisis dans le processus du logiciel de gestion clientèle.

Un technicien du service exploitation prend rendez-vous avec l'usager afin d'établir un devis (branchement eau et/ou assainissement). Une fois les informations récoltées, l'établissement du devis peut être effectué grâce à ce logiciel partagé avec le service exploitation. Ce devis est envoyé à l'usager pour acceptation.

Suivi des devis	2018	2019
Nombre de devis établis (dont poses compteurs, ouvertures et fermetures branchements)	263	303
Nombre de nouveaux branchements posés (facturés)	48	61
Nombre de pose compteurs pour les lotissements déjà raccordés	72	35
Nombre de PFAC enregistrées	105	89
Nombre de PFAC facturées	61	83

Lors du retour de ce dernier pour accord, la programmation des travaux est effectuée.

Le nombre de demandes et la complexité du processus entraine un délais d'environ deux à trois mois entre la première demande et la facturation finale des travaux, la mise en place de la souscription de l'abonnement et la facturation de la PFAC (Participation pour le Financement à L'Assainissement Collectif). Un suivi rigoureux est nécessaire, car chaque étape est étalée dans le temps.

Participation pour le Financement à l'Assainissement Collectif :

La Participation pour le Financement de l'Assainissement Collectif (PFAC) concerne tous les propriétaires d'immeubles raccordables au réseau de collecte des eaux usées. Elle est due une seule fois lors d'un branchement nouveau ou d'une réhabilitation d'un logement.

Cette participation est prévue pour tenir compte de l'économie réalisée par le propriétaire qui évite, du fait du réseau existant, le coût d'une installation d'évacuation ou d'épuration individuelle. Cette participation permet l'entretien des ouvrages d'assainissement collectif par l'exploitant.

Les pose-compteurs : cette démarche est théoriquement plus simple et plus rapide car cela sous-entend que les travaux de branchement ont été effectués seule la mise en place du compteur est nécessaire via le processus intervention auprès du service exploitation. Une fois l'intervention réalisée, le service clientèle procède à la saisie de l'abonnement ainsi que les facturations de la pose du compteur et le cas échéant la facturation de la PFAC.

2. Equipements sur le territoire en 2019

Les STEP de Saint-Pargoire et Puéchabon font partie du programme pluriannuel d'investissement et seront remplacées par des STEP à boues activées.

Réalisation CCVH 2020 - ©G.Dethorey - CCVH.

15 Stations à filtres plantés de roseaux

6 Stations d'épuration à boues activées

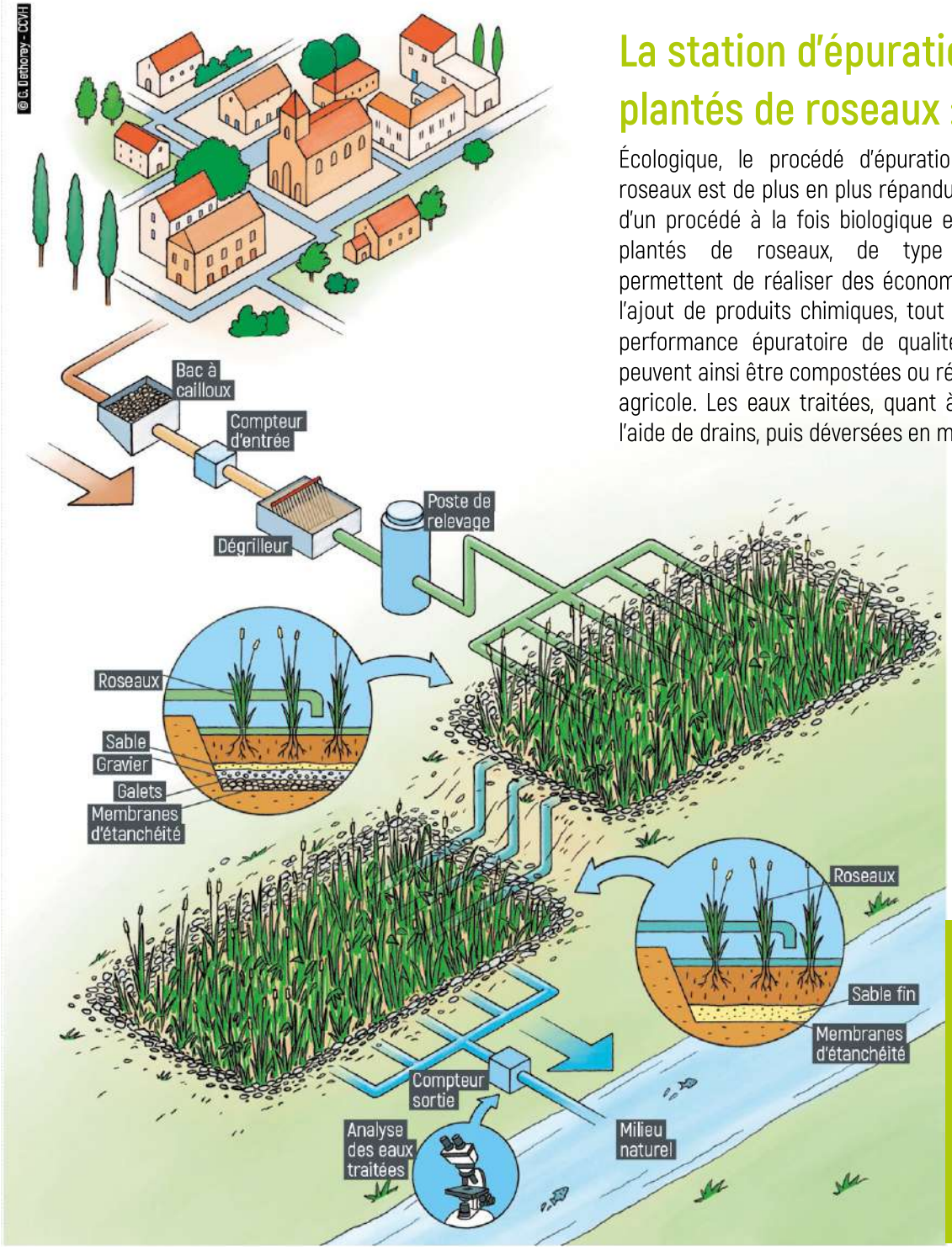
9 Lagunes

55 Postes de relevage

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

Trois types de station d'épuration sur le territoire



La station d'épuration à filtres plantés de roseaux :

Écologique, le procédé d'épuration à filtres plantés de roseaux est de plus en plus répandu sur le territoire. Il s'agit d'un procédé à la fois biologique et écologique. Les filtres plantés de roseaux, de type phragmites australis, permettent de réaliser des économies d'énergie et d'éviter l'ajout de produits chimiques, tout en faisant preuve d'une performance épuratoire de qualité. Les boues produites peuvent ainsi être compostées ou réemployées en épandage agricole. Les eaux traitées, quant à elles, sont récoltées à l'aide de drains, puis déversées en milieu naturel.

En vallée de l'Hérault,

15 stations sont concernées par ce procédé : à Argelliers, Saint-André-de-Sangonis/Cambous, Campagnan, Jonquières, Montpeyroux, Plaissan, Puilacher et Tressan.

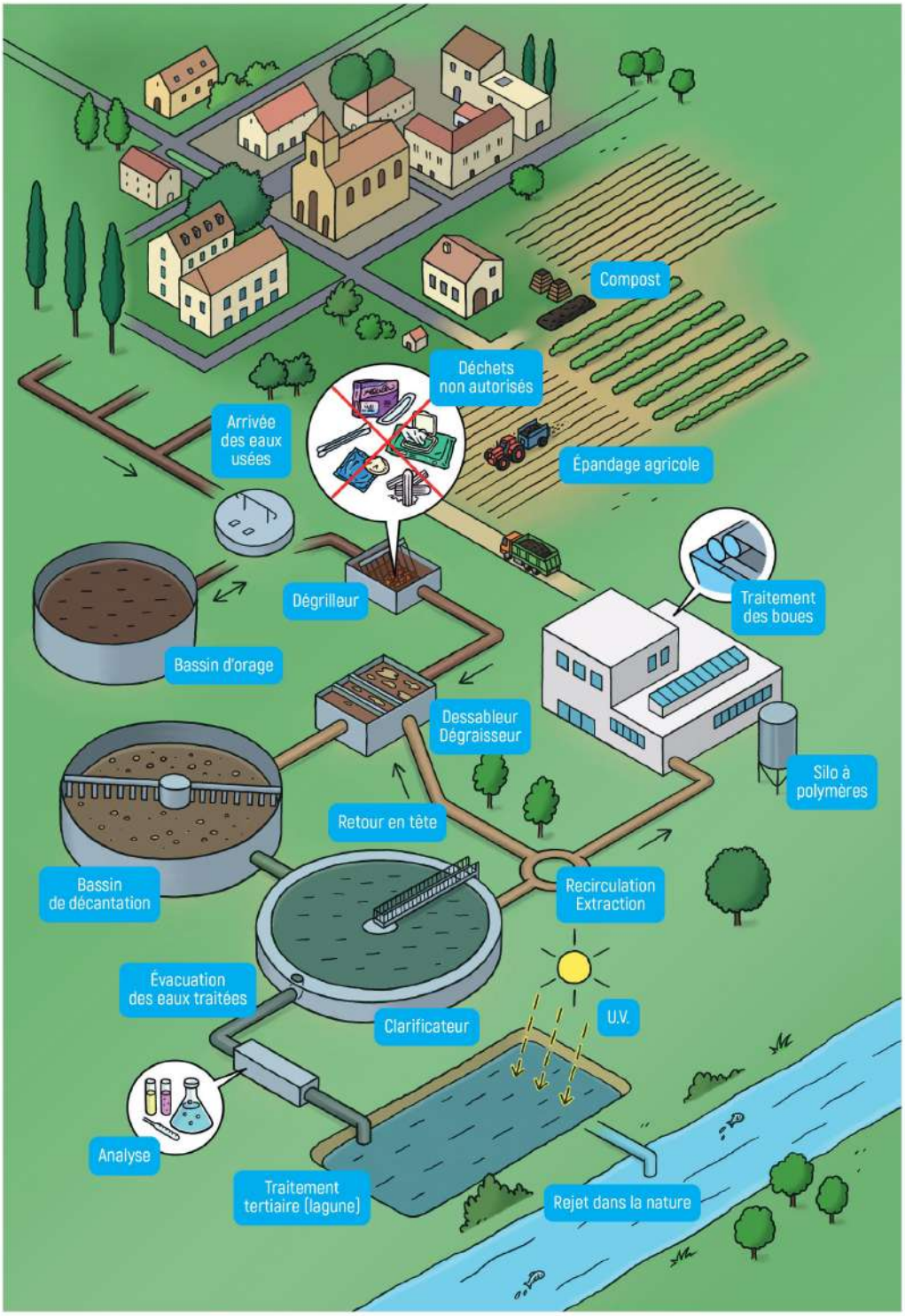
VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

La station d'épuration à boues activées :

Une STEP en « boues activées » est un procédé biologique d'épuration particulièrement adapté pour les communes de plus de 2000 habitants. Les effluents sont d'abord tamisés à travers un dégrilleur qui permet de retenir les matières solides jetées dans les toilettes : coton tiges, lingettes, protections.. car c'est refus sont un véritable fléau pour les installations.

Ensuite les eaux usées passent à travers un premier bassin dit « d'aération » ou des millions des bactéries vont consommer la pollution organique en suspension. Puis le mélange est envoyé vers un bassin de décantation ou les eaux claires et traitées en surface vont être séparées des boues en fond de bassin par gravité. Afin de terminer l'épuration, les boues vont être déshydratées pour être envoyées en épandage agricole ou valorisées sous forme de compost. En fin de cycle, les eaux usées sont épurées à 98% avant leur retour au milieu naturel.



En vallée de l'Hérault,

Il y a 6 stations à boues activées : Aniane, Gignac, Saint-André-de-Sangonis, Le Pouget, Montarnaud et St Guilhem-le-Désert.

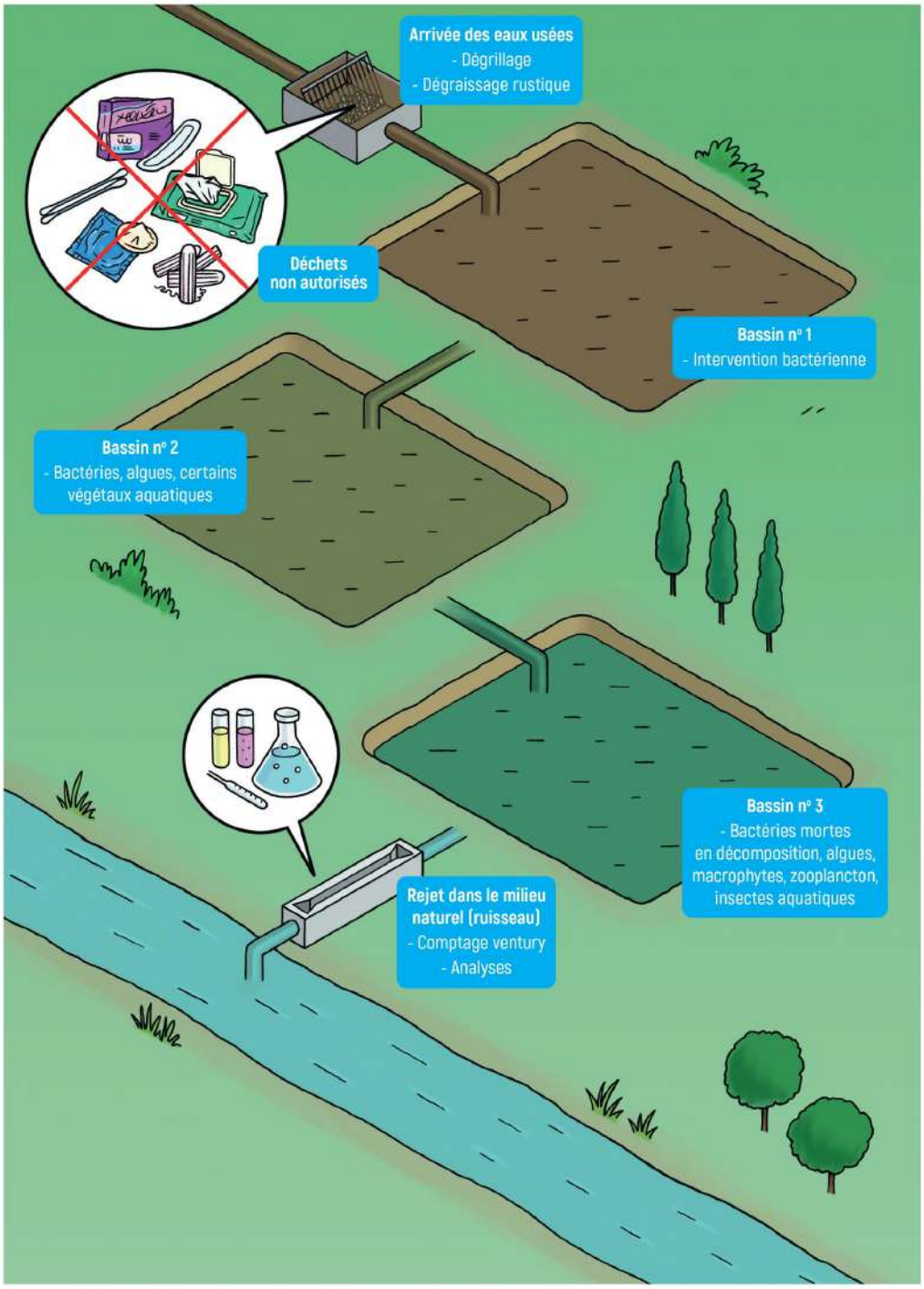
VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Le saviez-vous ?

La lagune :

Les lagunes constituent un procédé de traitement biologique aérobie et en culture libre. Elles ont été pas mal construites jusque dans les années 2000 pour des communes de petites tailles (entre 1 000 et 2 000 habitants).

Elle sont constituées d'une succession de bassins étanches de 1m de profondeur environ et nécessitent ainsi un site très étendu. Les eaux usées vont être épurées par des écosystèmes vivants constitués de bactéries, mais aussi par des espèces végétales comme les microphytes ou bien des algues et roseaux. Les boues, résidus final, vont se déposer en fond de bassin et se dégrader lentement : elles devront être curées tous les 10 ans environ pour être valorisées par épandage agricole ou compostage.



En vallée de l'Hérault, il y a 9 lagunes naturelles : Montpeyroux, Pouzols, St Bauzille-de-la-Sylve, 2 à St Guiraud, St Jean-de-Fos, St Paul-et-Valmalle, St Saturnin-de-Lucian et Vendémian.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

3. Population et abonnés desservis

D201.0

Une démographie en progression :

Le service des eaux dessert au total en 2019,

- **39 392 habitants sur 28 communes :**

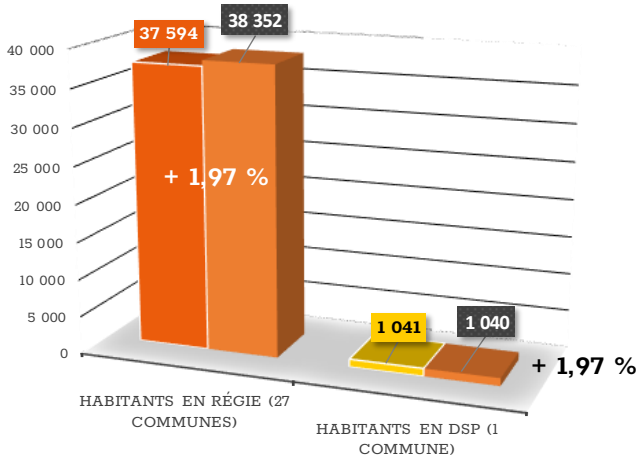
38 352 habitants sur les 27 communes en régie,
1 040 habitants sur une commune en DSP.

- **18 023 abonnés sur 28 communes :**

17 737 abonnés sur les 27 communes en régie,
286 abonnés sur une commune en DSP.

On appelle « abonné » ceux qui sont redevables à l'Agence de l'eau, de la redevance « Modernisation des réseaux de collecte ».

Evolution du nombre d'habitants entre 2018 et 2019



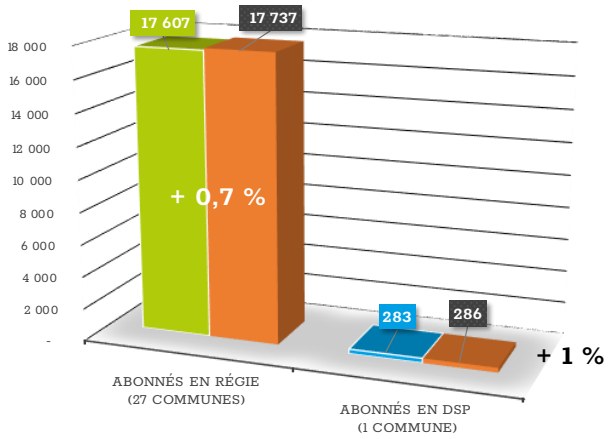
P258.1

Taux de réclamation :

2 réclamations écrites en assainissement ont été reçues en 2019 pour les 27 communes en régie. Soit un **taux de réclamation inférieur à 0.1 %** par rapport au nombre d'abonnés.

La commune de la Boissière en DSP n'a reçu aucune réclamation en assainissement.

Evolution du nombre d'abonnés en assainissement collectif entre 2018 et 2019



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

4. Rénovation du réseau

État du réseau d'assainissement :

Le réseau est constitué de **258.03 km** pour les 27 communes en régie et **7.65 km** pour la commune en DSP (La Boissière).

738 mètres linéaires ont été renouvelés en 2019.

D202.0

Il existe **une autorisation de déversement** d'effluents industriels au réseau de collecte des eaux usées sur le territoire de la CCVH : sous convention de dépotage, Alliance Environnement a l'autorisation de déverser ses matières de vidange à la STEP de Gignac.

Marché de curage des réseaux :

Ce marché a été notifié en octobre 2019 dans l'objectif d'effectuer des curages (nettoyage, débouchage) des réseaux d'assainissement et des postes de relevage sur les 27 communes. Le curage est effectué de manière préventive avec un plan d'action défini, puis de manière « curative », suite à des demandes d'interventions urgentes.

En 2019 : 2 725 m en préventif + 280 m en curatif.
Objectif annuel : curer 10 % du réseau
Coût en 2019 : 30 000 € HT

Travaux effectués sur le réseau :

- Bélarga-Campagnan : renouvellement de réseau, réparations suite à des défauts observés sur canalisations principales ;
- Gignac : renouvellement de réseau ;
- Jonquières : renouvellement de réseau ;
- Vendémian : renouvellement de réseau et changement de branchements en amiante ciment.

Travaux de renouvellement du réseau assainissement à Bélarga et Campagnan (rue du Plan de Château, Croix St Antoine et rue Barry) :

Des anomalies ont été répertoriées lors d'un diagnostic établi par l'ancien syndicat. Au moment du transfert de compétence, le service des eaux a entrepris les travaux. 413 mètres (diamètre 200 mm), et 108 mètres (diamètre 250 mm), ont été posés.

Principales anomalies répertoriées :

- Défauts observés sur canalisations principales : infiltration d'eaux parasites, défauts joints d'étanchéité, flashes importants, casses canalisations ;
- Problèmes d'écoulement ;
- Dépôts importants dans certains réseaux ;
- Casse canalisation sur le réseau d'assainissement ;
- Des débordements des réseaux (commune de Bélarga).

Coût à : 319 000 € (EU)

738

Mètres linéaires renouvelés

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

5. Rénovation du patrimoine

Trois nouvelles stations d'épuration en 2019 :

Les stations d'épuration de Cabrials, Lagamas et Montarnaud étaient sous dimensionnées en terme de capacité. Les 3 communes ont donc lancé les projets et les ont transférés en 2018 à l'intercommunalité pour le suivi des travaux.

Cabrials (commune d'Aumelas) :

Les caractéristiques :

- Capacité nominale de 230 Equivalent par habitant (EqH) extensible à 300 EqH.
- Filière de traitement biologique en filtres plantés de roseaux sur 2 étages.
- Traitement de boues par curage et épandage agricole
- Procédé biologique, peu gourmand en énergie.
- Bonne insertion paysagère par respect du relief naturel

9 mois de travaux entre mars et décembre 2019.

Lagamas :

Les caractéristiques :

- Capacité nominale de 150 EqH (volume produit par équivalent habitant), extensible à 200 EqH.
- Traitement des effluents par une filière biologique en filtres plantés de roseaux
- Traitement des boues par curage et épandage agricole.
- Procédé écologique et économique, fonctionnant gravitairement sans électricité ni poste de relevage.
- Bonne intégration paysagère, très peu de nuisances olfactives.

6 mois de travaux entre juin et novembre 2019.

Montarnaud :

Exposée aux inondations et inadaptée à la croissance démographique communale, la station d'épuration de Montarnaud a été détruite pour laisser place à un nouvel équipement d'une capacité nominale de 7 500 EqH (d'ici à l'horizon 2040).

Les caractéristiques :

- Filière biologique par boues activées avec bassin d'aération et clarificateur pour le traitement des effluents.
- Traitement des boues par lits de roseaux.
- Réhabilitation des bassins de l'ancienne step en bassins tampon d'orage.
- Construction d'une zone de rejet végétalisée pour affiner le traitement final.

18 mois de travaux de juin 2018 à septembre 2019.

En annexe, liste des travaux engagés en 2019.

Définition d'Equivalent par habitant (EqH) :

C'est une unité de mesure permettant d'évaluer la capacité d'une station d'épuration. Cette unité de mesure se base sur la quantité de pollution émise par personne et par jour. 1 EH = 60 g de DBO5/jour en entrée station soit 21,6 kg de DBO5/an.

3.5 M€

Engagés en travaux pour le patrimoine assainissement

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

6. Bilan des 6 stations d'épuration à boues activités (> 2 000 EqH)

Autosurveillance :

L'auto-surveillance consiste à surveiller le fonctionnement du réseau de collecte et des stations d'épurations en récupérant des données propres à chaque station (notamment par le débitmètre), qui permettent d'apprécier leur conformité (tant sur le plan matériel que sur la qualité des eaux transitant dans les stations).

Ce **dispositif est mis en place sur les 6 stations d'épuration du territoire, supérieures à 2 000 Equivalent Habitant (EqH)** : Aniane, Gignac, Montarnaud, St André-de-Sangonis, St-Pargoire, Le Pouget.

Pour les plus petites stations (inférieures à 2 000 EqH), dans le cadre du schéma directeur d'assainissement intercommunal, il est prévu d'équiper chaque station d'appareils de mesure, de manière permanente ou temporaire suivant leur taille.

Un agent du service exploitation est en charge du suivi, de la surveillance des données et de la transmission régulière des informations aux services concernés (Police de l'eau, agence de l'eau, SATESE service technique départemental).

Volumes traités et taux de charge hydraulique :

Les 6 stations d'épuration ont traité un volume total **de 1 253 828m³ en 2019 (A3),** contre 1 673 285m³ en 2018.

Station d'épuration	Exploitant	Capacité de traitement (en EqH)	Débit admissible (en m³/ jour)	Volume moyen traité (en m³/ jour)	Taux de charge hydraulique 2019	Taux de charge hydraulique 2018
Aniane	Régie	3 900	600	657	**110 %**	118 %
Gignac	Régie	8 167	1 690	1 048	62 %	68 %
Le Pouget	Régie	3 000	550	262	48 %	59 %
Montarnaud (ancienne)	SAUR	4 000	690	524	76 %	122 %
Montarnaud (nouvelle)	SAUR	6 117	1 453	458	32 %	/
St André de Sangonis	Régie	8 000	1 560	836	54 %	63 %
St Pargoire	Régie	2 000	365	305	84 %	117 %

Qualité des rejets :

Station d'épuration d'Aniane :

Les résultats de l'année 2019 démontrent que la station d'épuration est en surcharge hydraulique avec un pourcentage de charge hydraulique nominal de 110 %.

Le bilan réalisé en mai 2019 est non conforme à la réglementation locale avec un dépassement de la valeur rédhibitoire sur le paramètre MES.

Les analyses bactériologiques démontrent un dépassement des concentrations maximales autorisées sur les paramètres Entérocoque et Escherichia Coli pour l'ensemble des analyses réalisés en 2019.

Les rejets de la station d'épuration sont conformes aux exigences de l'Arrêté Ministériel du 21 juillet 2015 modifié le 24 août 2017 et de la directive ERU 21/05/1991.

Station d'épuration de Gignac :

Les résultats de l'année 2019 démontrent que la station d'épuration est en surcharge organique pour un bilan dans l'année, celui du mois de septembre.

Les analyses bactériologiques démontrent un dépassement de la concentration maximum autorisée sur le paramètres Entérocoque en date du 23/07/2019.

Les rejets de la station d'épuration sont conformes aux exigences de l'Arrêté Ministériel du 21 juillet 2015 modifié le 24 août 2017 et de la directive ERU 21/05/1991.

Station d'épuration de Le Pouget :

Le bilan du 05 mai 2019 est non conforme à la réglementation locale et européenne avec un dépassement de la concentration rédhibitoire en sortie sur les paramètres DCO et MES.

Station d'épuration de St Pargoire :

Les résultats de l'année 2019 démontrent que la station d'épuration atteint ses limites de charge hydraulique et organique, elle est à 100 %.

On constate sur les 12 bilans annuels, que 5 d'entre eux dépassent les valeurs limites fixées par la réglementation européenne sur le paramètre DCO.

Les rejets de la station d'épuration sont conformes aux exigences de l'arrêté local et Ministériel du 21 juillet 2015 modifié le 24 août 2017 mais non conformes à la directive ERU.

Station d'épuration de St André-de-Sangonis :

Les rejets de la station d'épuration sont conformes aux exigences de l'Arrêté Ministériel du 21 juillet 2015 modifié le 24 août 2017 et de la directive ERU 21/05/1991.

En résumé, les rejets dans le milieu naturel, des 6 stations sont conformes aux exigences réglementaires (nationales et européennes) sauf Le Pouget sur un bilan.

Rendements des Stations d'épuration (%)	MES	DBO5	DCO	NK	NGL	PT
Aniane	93.24	96.99	90.64	84.40 %	84.25 %	58.54 %
Gignac	96.65	98.6	94.3	92.57	91.57	85.71
Le Pouget	90.57	96.44	87.68	89.22	88.98	42.62
Montarnaud (ancienne)	96	97.74	97.17	89.46	85.96	67.52
Montarnaud (nouvelle)	98.32	98.84	92.35	97.22	96.28	88.55
St André de Sangonis	91.15	98.82	95.62	95.45	94.08	88.97
St Pargoire	78.39	88	75.56	36.8	25.46	-6.82

Définitions des paramètres :

MES : matières en suspension désignant l'ensemble des matières solides insolubles présentes dans un liquide.

DBO5 : la demande biochimique en oxygène (DBO) est la quantité d'oxygène nécessaire pour oxyder les matières organiques (biodégradables) par voie biologique (bactéries). Elle permet d'évaluer la fraction biodégradable de la charge polluante carbonée des eaux usées. Elle est en général calculée au bout de 5 jours à 20 °C et dans le noir.

DCO : la demande chimique en oxygène (DCO) est la consommation en oxygène par les oxydants chimiques forts pour oxyder les substances organiques et minérales de l'eau. Elle permet d'évaluer la charge polluante des eaux usées.

NK, NGL : ce sont les différentes formes de l'azote contenues dans les eaux usées et épurées.

PT : le phosphore total est un nutriment au même titre que les matières azotées. Il peut provoquer l'asphyxie ou l'intoxication de la vie aquatique ainsi que la prolifération d'algues.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

7. Indicateurs de performance

P201.1

Taux de desserte :

Le **taux de desserte** par le réseau d'assainissement en 2019 **est de 89.3 %** pour les 28 communes.

Cet indicateur correspond au ratio entre le nombre d'abonnés desservis par le réseau d'assainissement collectif et le nombre d'abonnés potentiels.

P202.2 B

Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale :

Cet indice (sous forme de points) permet d'évaluer le niveau de connaissance du réseau d'assainissement et du suivi de son évolution, en terme de localisation des ouvrages et des points d'auto surveillance.

L'indice moyen sur le territoire est de **77 points sur 120 en 2019**, variant de 28 à 118 points selon les communes. En 2018, il était de 59.5 points.

L'ICGP de la Boissière (en DSP) est de **85 points** en 2019.

P203.3

Conformité de la collecte des effluents :

Cet indicateur est transmis par la Police de l'eau pour les 6 stations d'épuration, supérieures à 2 000 Equivalent habitant.

P204.3

Conformité des équipements :

Cet indicateur est transmis par la Police de l'eau pour les 6 stations d'épuration, supérieures à 2 000 Equivalent habitant.

P205.3

Performance des ouvrages :

Cet indicateur est transmis par la Police de l'eau pour les 6 stations d'épuration, supérieures à 2 000 Equivalent habitant.

Période exceptionnelle durant le Covid-19 :

Les services de l'Etat n'ont pas pu transmettre les 3 indicateurs de performance avant la publication de ce document.

Dès réception de ceux-ci, un additif viendra compléter le présent rapport et sera diffusé selon les mêmes modalités.

D203.0

Quantité de boues issues des ouvrages :

La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration : c'est le tonnage de matières sèches (tMS) évacué dans l'année, issu de la filière boues exclusivement, après traitement des boues (obtenu par le produit entre le tonnage et la siccité).

En 2019, **357.9 tonnes** de matières sèches ont été évacuées.

P206.3

Taux de boues évacuées :

Le taux de boues évacuées est **de 100 % pour toutes les stations d'épuration,** soit toutes admises selon des filières conformes à la règlementation (compostage, épandage, station d'épuration).

Il y a une **véritable valorisation des boues sur le territoire.**

Stations d'épuration	2018 Quantité de boues produites en tonne de MS (S4)	2019 Quantité de boues produites en tonne de MS (S4)	2018 Quantité de boues évacuées en tonnes de MS (VP208/D203)	2019 Quantité de boues évacuées en tonnes de MS (VP208/ D203)	2019 Destination des boues	2019 Attestation centre de compostage
Aniane	46	47.5	37.2	39.7	Fabrication de compost normé	100 % conforme
Gignac	105	82.5	87	102.5	Fabrication de compost normé	100 % conforme
Le Pouget	36.23	22.5	0	0 *	/	/
Montarnaud (ancienne) (données SAUR)	105.64	53	52	79.3	Epandage agricole	
Montarnaud (nouvelle)	/	/	/	/	/	/
St André de Sangonis	138	140	108.5	122.5	Fabrication de compost normé	100 % conforme
St Pargoire *	4.9	6.6	12.7	12.6	Fabrication de compost normé	100 % conforme
St Guilhem le Désert *	Pas de débitmètre	1.59	*56 tonnes de boues avec une siccité moyenne de 10.29 % :* soit 5.6 tonnes de MS évacuées	*13 tonnes de boues avec une siccité moyenne de 10.39 % :* soit 1.3 tonnes de MS évacuées	Fabrication de compost normé	100 % conforme
TOTAL		**353.69**		**357.9**		

Le Pouget : les boues produites sont stockées dans des lits à rhyzocompostage. Ces lits ne nécessitent pas d'être curés chaque année.

St-Pargoire : amélioration sur l'extraction et sur le fonctionnement de la station.

St Guilhem-le-Désert : un débitmètre doit être posé ainsi qu'un agitateur.

8. Tarification du service

D204.0

Tarifs :

Les tarifs ont évolué entre 2019 et 2020. Ils ont été délibérés en décembre 2018 pour une application au 1er janvier 2019. Le tarif de **la part assainissement** d'une facture type 120m³ est de **1.19 € TTC le m³ .**

REGIE	(m³)	Prix U. 2019	Prix U. 2020	Total 2019	Le m³ 2019
Abonnement régie		27	31	27€	
Consommation régie	120	0.705	0.84	84.60€	
AGENCE DE L'EAU					
Redevance Modernisation des réseaux de collecte	120	0.15	0.15	18€	
TOTAL HT régie				129.60€	1.08€
TOTAL TTC Régie				142.56€	**1.19€**

Facturés, encaissés :

Les volumes facturés en régie soumis à la redevance « Modernisation des réseaux de collecte » s'élèvent à **1 053 079 m³ en 2019.**

REGIE	Consommation eau abonnés	Travaux	PFAC par abonnés
Facturés	1 214 258.37	100 981.73	333 584.99
Encaissés (DC.184)	1 316 437.36	83 646.34	255 585.66
Impayés restants au 31/12/19, sur factures émises en 2018 (P.257)	108 208 .55	/	/
Abandons	*Les sommes ont été imputées sur le budget AEP*		
SMEVH			
Facturés	348 987. 91	/	/
Encaissés	322 932.19	/	/
Impayés	26 055.72	/	/
DSP	*Cf. décomptes en annexe*	/	/

1.19 € TTC
Le m³ d'assainissement En régie

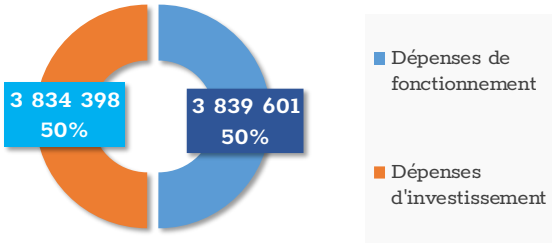
VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

9. Budget et état financier

Budget :

La section de fonctionnement s'élève à 3 840 K€ soit 88 % de réalisation par rapport au prévisionnel. Les recettes encaissées ont été de 3 692 K€ soit 81 % par rapport au prévisionnel.

Répartition des dépenses au budget en 2019 (€ HT)



Les dépenses d'investissement s'élèvent à 3 834 K€ soit 56.25 % du prévisionnel. 4 429 K€ de recettes ont été perçues, soit 82.5 % par rapport au prévisionnel.

Le solde d'exécution en investissement reste positif par apport à l'excédent reporté : 910 K€.

La capacité de désendettement de ce budget s'élève à 6.05 ans.

Cette deuxième année a permis de poursuivre les opérations d'investissement initiées par les communes avec notamment :

- La réception des STEU de Montarnaud, de Lagamas et d'Aumelas (du hameau de Cabrials),
- Les premiers accords-cadres ont été notifiés en 2019 : Maitre d'œuvre, hydro curage.

La prospective de ce budget a mis en évidence un déséquilibre de la part assainissement dans le prix de l'eau. Par ailleurs, pour participer financièrement l'agence de l'eau impose une structure du prix de l'eau qui respecte un prix minimum de 1 €/m³ pour la part assainissement, hors redevances et TVA sur une facture type de 120 m³.

3.840 M€
Dépenses d'investissement en régie

8 888.35 €
Dépenses d'investissement en DSP

Le prix unique de l'eau 2020 a été maintenu à 3.25 €, mais la répartition entre l'eau et l'assainissement a été modifié pour répondre à ces deux objectifs et la capacité d'investissement a été réduite à 3 M €, en 2020 pour les 27 communes en régie.

Etat financier :

Compte administratif CCVH	Exercice 2019 (€ HT)
Etat de la dette du service au 31/12/N-1	5 300 207.83
dont en capital	295 460.03
dont en intérêts	145 022.82
Durée d'extinction de la dette	6.05 ans
Montant des amortissements	1 023 465.82
Subventions d'investissements perçues	1 208 863.42

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

10. Récapitulatif Indicateurs de Performance en assainissement

Indicateurs descriptifs et de performance règlementaires :			Régie (27 communes)		DSP (1 commune La Boissière = 1 contrat)	
N°	Intitulé :	Unité :	2018	2019	2018	2019
D 201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau d'assainissement	habitants	37 594	38 352	1 041	1 040
D 202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	nombre	1	1	0	0
D 203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Tonnes de matières sèches	353.69	357.9	0	0
D 204.0	Prix TTC du service au m^3 pour une facture type 120 m^3	€ /m^3	1.18	1.19	1.26	1.30
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte d'assainissement	%	94	?	57	57.3
P202.2B	Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale (ICGP)	points	59.53 (indice moyen)	77 (indice moyen)	83	85
P203.3	Conformité de la collecte des effluents	%	Cf. RPQS 2018, détail des 6 STEP	Non transmis	100	Non transmis
P204.3	Conformité des équipements d'épuration	%	Cf. RPQS 2018, détail des 6 STEP	Non transmis	100	Non transmis
P205.3	Conformité de la performance des ouvrages	%	Cf. RPQS 2018, détail des 6 STEP	Non transmis	100	Non transmis
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages	%	100	100	0	0
VP 152	Nombre de réclamations écrites reçues	nombre	/	2	0	0

11. Perspectives d'avenir

La pandémie de Covid 19 qui est intervenue au 1er semestre 2020 a fortement perturbée la programmation d'investissement. Cela risque de se répercuter sur les prochaines années.

Afin de répondre aux enjeux du SAGE en préservant et améliorant la qualité des rejets de station d'épuration dans le milieu naturel, nous allons poursuivre le programme de renouvellement de stations d'épurations :
Dès 2020, avec la station de Vendemian, par l'entreprise *Synthea pour 1 M €* et de St Pargoire, estimation à *1.8 M €.*
La station d'Aniane et l'extension de celle de Gignac sont à l'étude.

Les réhabilitations de St Jean-de-Fos, Puéchabon et Arboras devraient être étudiées **dès 2021.**
En 2021, le **renouvellement des canalisations** fuyardes, selon le schéma directeur, devrait débuter.

En 2020	En 2021
Renouvellement de stations d'épurations. Etudes d'extension pour quelques stations.	Réhabilitation de stations. Renouvellement de canalisations fuyardes.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

PARTIE 3

Assainissement non collectif

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

1. Des agents au service des abonnés

Mission du service :

L'article L 2224-8 du Code Général des Collectivités Territoriales précise que « les communes assurent le contrôle des installations d'Assainissement Non Collectif ».
Ces dispositions issues de la Loi sur l'Eau du 3 Janvier 1992 devaient être prises avant le 31 Décembre 2005, par la création d'un Service Public d'Assainissement Autonome (SPANC).
Le SPANC de la CCVH a été mis en place en 2007 par la délibération du 18 Décembre 2006, puis intégré au service des eaux au 1er janvier 2018.

Le service est exploité en régie. Etant un service Public à caractère Industriel et Commercial, cela implique un budget annexe équilibré par une redevance en contrepartie d'un service rendu.

Les missions sont les suivantes :

- La réalisation des contrôles de conception : instruction de la filière, à l'état de projet.
- La réalisation des contrôles d'exécution : vérification des travaux par rapport au projet initialement validé et à la réglementation en vigueur.
- La réalisation des contrôles de l'existant : premier contrôle réalisé.
- La réalisation des contrôles de bon fonctionnement et de bon entretien : vérification des installations existantes tous les 8 ans.
- La réalisation des contrôles de vente : vérification des installations lors de cessions immobilières.

Organisation entre agents :

Les chargées de clientèle du service relation clientèle en lien avec la technicienne SPANC du service exploitation gèrent la partie administrative des questions liées à l'Assainissement Non Collectif, via un logiciel spécifique lié au logiciel de la gestion clientèle. Une d'entre elle s'est vue confiée l'expertise de ce domaine.

La prise de RDV pour les divers contrôles SPANC (bon fonctionnement, vente, conception et réalisation) et la mise en place de campagnes de contrôle sont faites par le service relation clientèle en lien avec le calendrier de l'agent SPANC.

Après tout contrôle, un rapport est généré par l'agent SPANC qui est alors automatiquement transmis à la relation clientèle. La chargée de clientèle envoie le rapport d'intervention ainsi que la facture à l'abonné. Le service clientèle assure aussi le suivi de l'encaissement.

Cette double interaction entre les deux services demande à chaque partie un suivi rigoureux, afin que les informations soient cohérentes.

1
Equivalent Temps Plein en Spanc

1 627
Fosses septiques individuelles en gestion

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

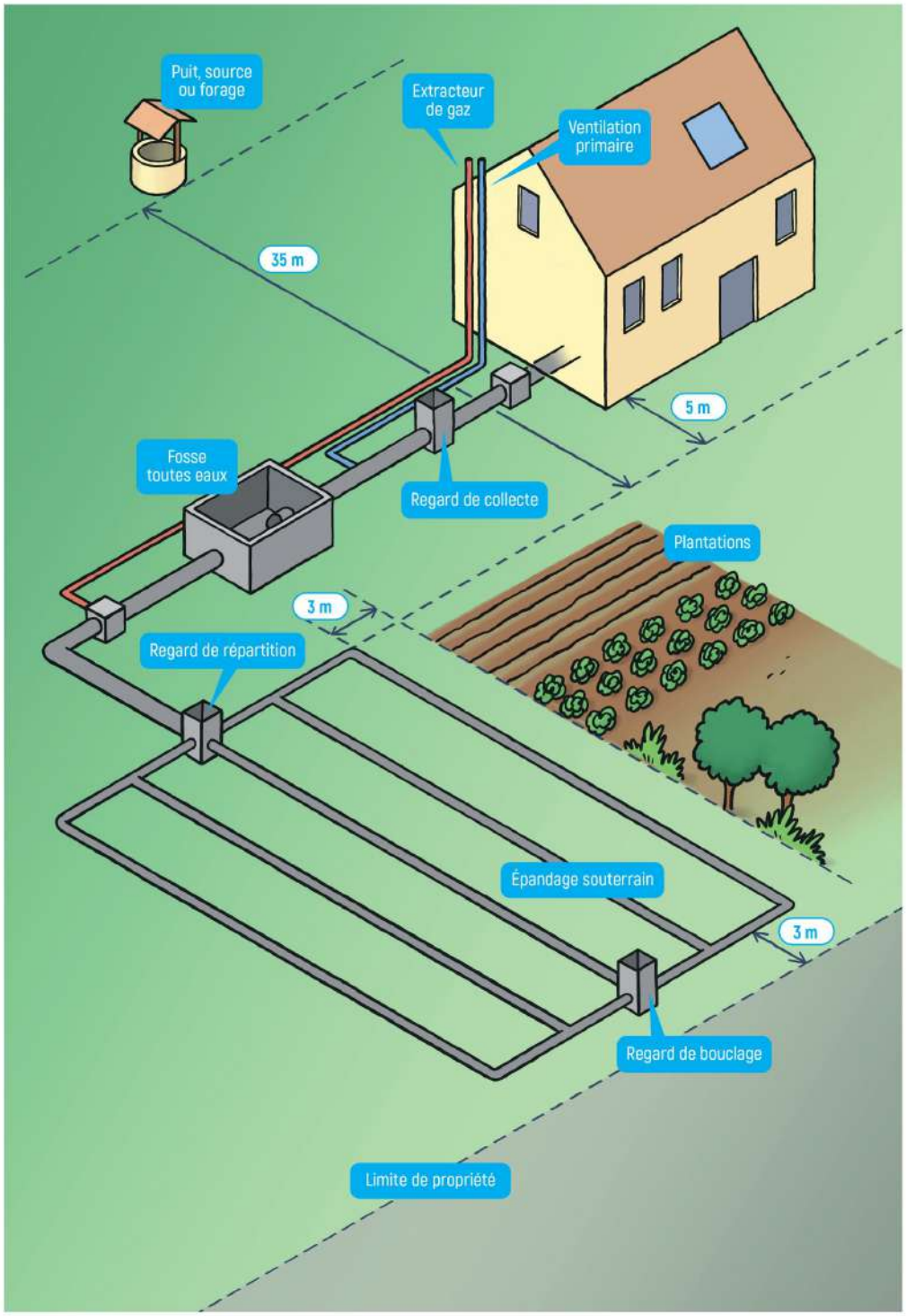
Le saviez-vous ?

Fosse septique, comment ça fonctionne ?

La mise en place d'un dispositif d'assainissement non collectif, concerne toutes les habitations qui ne sont pas desservies par un réseau public de collecte des eaux usées.

Les eaux usées domestiques se composent des eaux vannes (eaux des toilettes) et des eaux ménagères (cuisine, douche, lavabos...). Elles sont collectées, transportées, traitées et évacuées par un dispositif d'assainissement non collectif.

La fosse toutes eaux assure le prétraitement des eaux usées domestiques par un phénomène de décantation des matières solides et de liquéfaction partielle des matières polluantes. Les eaux dîtes « prétraitées » sont acheminées vers un dispositif de traitement ou l'élimination de la pollution est assurée soit par un sol naturel, soit par un sol reconstitué (apport d'agrégats) avant d'être infiltrées dans le sol en place.



VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

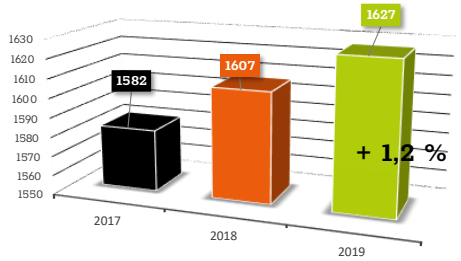
2. Indicateurs de performance

D301.0

Population desservie :

Est ici considérée comme un habitant desservi toute personne – y compris les résidents saisonniers – qui n'est pas desservie par un réseau d'assainissement collectif. Le **SPANC dessert 4 067 habitants** en 2019, contre 4 007 en 2018, 3 955 en 2017.

Evolution du nombre d'installations autonomes (fosses septiques) sur le territoire



Installations sur le territoire :

Les installations autonomes sont des fosses septiques, qui ne sont donc pas raccordés au réseau d'assainissement collectif, et qui doivent répondre à des normes environnementales afin d'assurer le déversement des eaux nettoyées en milieu naturel. **En 2019, le service SPANC compte 1 627 installations autonomes**, contre 1 607 en 2018.

Contrôles effectués :

N°	Type de contrôle :	2018	2019
VP.333	Nombre d'installations ayant fait l'objet d'une vérification de l'exécution des travaux	16	21
DC.331	Nombre d'installations réhabilitées	7	5
VP.332	Nombre d'installations ayant fait l'objet d'un examen préalable de la conception	35	28
VP.334	Nombre d'installations ayant fait l'objet d'une vérification du fonctionnement et de l'entretien	26	101
Total		84	155

D302.0

Indice de mise en œuvre :

L'indice de mise en œuvre est **un indicateur descriptif**, qui permet **d'apprécier l'étendue des prestations assurées** par le service. Il est à noter que cet indicateur ne peut être interprété en terme de « performance » du service car il ne contient pas d'informations sur la qualité des prestations assurées.

Prestations notées :

- Délimitation des zones d'assainissement non collectif par délibération
- Application d'un règlement de service
- Mise en œuvre de la vérification de conception et d'exécution des travaux réalisés ou réhabilités de moins de 8 ans
- Mise en œuvre du diagnostic de bon fonctionnement et de bon entretien des autres installations.
- Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire l'entretien des installations
- Existence d'un service capable d'assurer à la demande du propriétaire les travaux de réalisation ou de réhabilitation des installations
- Existence d'un service capable d'assurer le traitement des matières de vidange.

L'indice de mise en œuvre **est de 100 points sur 140 depuis 2018.**

P301.3

Taux de conformité :

Cet indicateur a vocation à évaluer **la protection du milieu naturel découlant de la maîtrise des pollutions domestiques.**

Ce taux correspond au ratio suivant : le nombre d'installations contrôlées conformes ou mises en conformité depuis la création du service, rapporté au nombre total d'installations contrôlées depuis la création du service.

Le taux de conformité **est de 67.2 % en 2019 (soit 190 conformités en plus), contre 64.6 % en 2018.**

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

3. Tarification et recettes

Tarifs des contrôles :

Le service des eaux a délibéré un nouveau règlement de service et une grille tarifaire inscrite au catalogue des prestations le 16 décembre 2019.

Type de contrôle	Tarif (HT)
Contrôle de conception	200 €
Contrôle de réalisation	220 €
Contrôle de bon fonctionnement (tous les 8 ans)	220 €
Contrôle de vente	220 €
Contre visite (dès la 2ème visite)	100 €

Comptes du service :

Le compte administratif du budget annexe pour le Spanc se présente ainsi :

Recettes 2019	Montant (HT)	Dépenses 2019	Montant (HT)
Redevances	49 210 €	Investissement	21 775.31
Subventions	0	Fonctionnement	61 439.84
Autres recettes	6 052.40 €		
Total	55 262.40 €		61 439.84
Déficit : 6 177.44 €			

La fusion des 2 règlements de service, ainsi que les nouveaux tarifs ont nécessité de doter les agents de terrain d'un logiciel pouvant remplir les compte-rendus in situ afin de les partager avec les propriétaires.

Ce nouveau logiciel est un module du logiciel de la relation clientèle. Cela permet de partager la même base de fichier clients (autorisé par la CNIL) et surtout de pouvoir avoir une gestion communes des factures et de leur encaissement. L'idée est d'offrir un guichet unique pour répondre à tous les abonnés de l'eau, de l'assainissement et du Spanc.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

4. Récapitulatif Indicateurs de Performance en assainissement non collectif

Indicateurs descriptifs et de performance règlementaires - assainissement non collectif			Régie (28 communes)	
N°	Intitulé	Unité	2018	2019
D301.0	Population desservie en SPANC	habitants	4 007	4 067
	Nombre d'installations autonomes	nombre	1 603	1 627
D302.0	Indice de mise en oeuvre	points	100	100
P301.3	Taux de conformité des dispositifs	%	64.6	67.2
	Nombre de contrôles effectués	nombre	69 84	155

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

PARTIE 4

Annexes

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

- Répartition du nombre d'abonnés et d'habitants par commune 2018/2019
- Déclarations d'Utilité Publique des captages du territoire
- Facture type 120m³ de 2019 de la régie intercommunale
- Facture type 120m³ de 2019 de la SAUR pour le contrat des 3 communes (Argelliers, Montarnaud, St Paul-et-Valmalle)
- Facture type 120m³ de 2019 de la SAUR pour le contrat de la commune de La Boissière
- Délibération des tarifs régie et DSP pour l'année 2019
- Evolution des indicateurs de performance (ICGP AEP et EU, ILC, ILVNC, ILP, rendements) 2018/2019
- Décomptes d'affermage de la SAUR 2019
- Travaux engagés dans l'année (sur opérations pluriannuelles en AEP)
- Travaux engagés dans l'année (sur opérations pluriannuelles en EU)
- Evolution des 6 stations d'épuration : volume annuel traité, volume moyen journalier, mini, maxi, et pluviométrie cumulée

Répartition du nombre d'abonnés et d'habitants par commune 2018/2019

	ANIANE	GIGNAC	LE POUGET	POUZOLS	PUECHABON	ST ANDRE DE SANGONIS	POPIAN	ST BAUZILLE DE LA SYLVE	ST GUILHEM LE DESERT	ARBORAS	JONQUIERES	LAGAMAS	MONTPEYROUX	ST GUIRAUD	ST JEAN DE FOS	ST SATURNIN DE LUCIAN	LA BOISSIERE	ARGELLIERS	MONTARNAUD	ST PAUL ET VALMALLE	CAMPAGNAN	BELARGA	AUMELAS	PLAISSAN	PUILACHER	ST PARGOIRE	TRESSAN	VENDEMIAN
HABITANTS																											
2018	2987	6190	2083	991	488	5938	363	836	264	128	450	115	1359	208	1704	292	1041	1049	3496	1121	670	595	540	1132	557	2295	661	1082
2019	2969	6303	2100	988	490	6013	364	830	262	124	488	115	1365	221	1728	283	1040	1037	3797	1144	684	641	543	1212	582	2313	670	1086
ABONNES EAU POTABLE																											
2018	1444	3125	997	452	309	2663	194	506	274	82	301	59	822	144	961	207	492	448	1624	572	353	332	276	688	244	1224	355	558
2019	1457	3218	1013	454	311	2693	194	520	279	82	306	59	837	146	971	208	499	449	1653	585	415	349	296	740	256	1240	370	582
ABONNES ASSAINISSEMENT																											
2018	1401	2992	959	412	294	2 540	187	471	232	68	269	38	748	115	922	183	283	260	1 494	478	330	324	196	654	151	1 077	274	538
2019	1416	3081	969	414	298	2572	186	484	235	67	273	38	762	115	932	184	286	209	1514	490	263	272	177	707	152	1159	198	570

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Implantation de la source	Type et nom du captage	Communes desservies	Arrêté de la Déclaration d'Utilité Publique (DUP)	Indice de protection 2017	Indice de protection 2018	Indice de protection 2019
Aniane	Source St Rome	Aniane	non existant	0	0	/
Montpeyroux	2 Forages du Drac	Montpeyroux, Lagamas, Arboras, St Jean-de-Fos	n°85-III-56 du 27/08/1985	80	80	60
St Saturnin de Lucian	2 Forages du Carons	St Saturnin-de-Lucian, St Guiraud, Jonquières	n°07-III-106 du 19/12/2007 et n°12-II-de 2011	80	80	60
Gignac	Forages de la Combe Salinière	Gignac	n°13-III-027du 12/04/2013 et modification n°18-III-084 du 20/07/2018	80	80	60
St Bauzille-de-la-Sylve	Source Le Pesquier	St Bauzille-de-la-Sylve, Popian	n° 98-III-13 du 28/01/1998	100	80	60
Pouzols	Forage du Stade	Pouzols	13/07/2006	nc	80	60
St Guilhem-le-Désert	Source du Bout du Monde	St-Guilhem-le-Désert	non existant	0	0	20
Le Pouget	Puits de l'Aumède	Le Pouget	non existant	0	0	20
St André-de-Sangonis	Source du Pont	St-André-de-Sangonis	20/06/2011	80	80	60
Argelliers	Source Labide Frontfroide	Puéchabon	05/12/2017	nc	60	60
La Boissière	Forage des Moulières et des Planasses	La Boissière	28/01/2011	100	100	80

Définition :	
0%	Signifie : Aucune action de protection
20%	Signifie : Études environnementales et hydrogéologiques en cours
40%	Signifie : Avis de l'hydrogéologue rendu
50%	Signifie : Dossier déposé en préfecture
60%	Signifie : Arrêté préfectoral
80%	Signifie : Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux
100%	Signifie : Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES
Service des eaux

TITULAIRE DU CONTRAT

Nom et Prénom ou Raison Sociale :
COMMUNAUTE DES COMMUNES

Adresse desservie :
CH DE L ECOSITE
SOM
34150 GIGNAC

RÉFÉRENCE POINT DE LIVRAISON (PDL)

1140159

Agence en ligne : servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr

Identifiant : DERBEL

GESTION DE VOTRE COMPTE ABONNÉ

du lundi au vendredi au 65, place Pierre Mendès France 34150 Gignac :
de 8h à 13h.
Pour tout renseignement et urgences : 04 67 57 36 26

Agence en ligne: servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr

Où nous écrire :
RÉGIE SERVICE DES EAUX VALLÉE DE L'HÉRAULT
2 PARC D ACTIVITES DE CAMALCE
BP 15
34150 GIGNAC

clientele.servicedeseaux@cc-vallee-herault.fr

COMMUNAUTE DES COMMUNES
SIEGE
PARC D ACTIVITE DE CAMALCE
34150 GIGNAC

VOTRE FACTURE DU 14/02/2020

N° 202000017 — Détails au verso

Période de facturation du 02/01/2019 au 31/12/2019	**120 m³**
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE	203,40 €
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES	122,76 €
ORGANISMES PUBLICS	64,11 €
Total facture TTC	**390,27 €**

Montant TTC à régler avant le 16/03/2020 **390,27 €**

VOTRE PROCHAINE FACTURE : DÉCEMBRE 2019
Prochaine relève prévue : 2ème quinzaine juin 2020

Les moyens de paiement mis à votre disposition pour le règlement de votre facture :

- ✓ **Le Titre Interbancaire de Paiement :**
  Datez et signez le TIP, sans en modifier le montant. Joignez un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne si cela est demandé sur le TIP ou si vos coordonnées bancaires ont changé. Envoyez le tout, sans autre courrier, en utilisant l'enveloppe retour à l'adresse qui figure sur le TIP. N'oubliez pas d'affranchir votre courrier.
- ✓ **Le paiement par chèque :**
  Si vous souhaitez utiliser ce mode de règlement, vous devez libeller votre chèque à l'ordre de régie service des eaux vallées de l'Hérault, joindre obligatoirement le volet TIP, sans le signer, l'agrafer, ni le coller et envoyez le tout en utilisant l'enveloppe retour à l'adresse qui figure sur le TIP. N'oubliez pas d'affranchir votre courrier.
- ✓ **En espèce :**
  Vous pouvez aussi payer en espèce en vous rendant à l'accueil du service des eaux de la Vallée de l'Hérault avec la présente facture.
- ✓ **La mensualisation :**
  Cette formule de paiement permet d'étaler vos règlements sur l'année. Il vous suffit de vous adresser au service des eaux de la Vallée de l'Hérault, muni d'un relevé d'identité bancaire ou postal, afin d'établir le contrat de mensualisation ou de vous connecter sur l'agence en ligne.
- ✓ **Le prélèvement automatique :**
  Pour bénéficier de ce service, il vous suffit de fournir un relevé d'identité bancaire ou postal et de remplir une autorisation de prélèvement, document disponible auprès du service des eaux de la Vallée de l'Hérault ou de vous connecter sur le site de l'agence en ligne.
- ✓ **Le paiement en ligne sur un espace privé et sécurisé :**
  Connectez-vous 7j/7 et 24h/24 sur l'agence en ligne : servicedeseaux.cc-vallee-herault.fr

Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : en signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions du créancier. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque.
Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. **Votre signature vaut autorisation pour débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.**

DATE et LIEU

SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

COMMUNAUTE DES COMMUNES
PARC D ACTIVITE DE CAMALCE SIEGE
34150 GIGNAC

*

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPSEPA034000002000000002020001720
ICS : FR53SDE600262
Référence : 202000017 **Montant : 390,27 €**
Créancier : RÉGIE SERVICE DES EAUX VALLÉE DE L'HÉRAULT

CENTRE D ENCAISSEMENT DES FINANCES PUBLIQUES

59885 LILLE CEDEX 9

002110500206 COMMUNAUTE DES COM

941144000186 150900000020200001703400049937O6 39027

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

COMMUNAUTE DES COMMUNES - CH DE L ECOSITE SOM 34150 GIGNAC

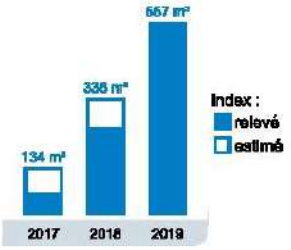
COMPTEUR	ANCIEN INDEX		NOUVEL INDEX		CONSOMMATION
KD151714	Relevé le 01/01/2019 :	2984	Relevé le 31/12/2019 :	3104	120 m³

Total : 120 m³

VOTRE FACTURE DÉTAILLÉE

	Période facturée	Quantité ou volume en m³	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE				192,60		203,40
Abonnement eau (en nombre de jours)	01/01/2019-31/12/2019	365	0.15342	56,00	5,5 %	
Consommation eau	02/01/2019-31/12/2019	120	1.14000	136,60	5,5 %	
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				111,60		122,76
Abonnement assainissement (en nombre de jours)	01/01/2019-31/12/2019	365	0.07397	27,00	10,0 %	
Consommation assainissement	02/01/2019-31/12/2019	120	0.70500	84,60	10,0 %	
ORGANISMES PUBLICS				60,00		64,11
Redevance prélèvement	02/01/2019-31/12/2019	120	0.08000	9,60	5,5 %	
Redevance Lutte contre la pollution	02/01/2019-31/12/2019	120	0.27000	32,40	5,5 %	
Redevance modernisation des réseaux de collecte	02/01/2019-31/12/2019	120	0.15000	18,00	10,0 %	

Evolution de votre consommation



Montant facturé

Prix au litre 0.00325 € TTC

		HT	TVA	TTC
TVA	5,5%	234,80	12,91	
TVA	10,0%	129,60	12,96	
Total		364,40	25,87	390,27

Votre budget

Prix du m³ TTC hors abonnement au 14/02/2020 :
2,51 € (soit 0,00251 € par litre)

Montant à payer en € TTC **390,27**

Mieux Comprendre votre facture

DISTRIBUTION DE L'EAU

L'abonnement eau (part fixe) : il couvre les coûts fixes engagés pour la gestion de l'eau potable (entretien des installations, des réseaux, des compteurs, relève, facturation). Cette partie est facturée indépendamment du nombre de m3 consommé.
La consommation d'eau (part variable) : cette partie est proportionnelle à la consommation d'eau calculée en fonction du relevé du compteur d'eau effectué par l'exploitant. Elle permet de couvrir les travaux sur le réseau.

EAUX USEES

L'abonnement assainissement (part fixe) : il couvre les coûts fixes engagés pour la gestion de l'assainissement.
La consommation (part variable) : elle est calculée selon l'index du compteur d'eau potable et participe aux travaux sur les réseaux et les infrastructures.

ORGANISMES PUBLICS

La redevance pour prélèvement sur la ressource en eau, la redevance pour pollution de l'eau d'origine domestique et la redevance pour modernisation des réseaux de collecte : ces trois redevances sont recouvrées par la Communauté de communes Vallée de l'Hérault pour le compte de l'Agence de l'Eau qui définit la politique générale en matière de qualité de l'eau.
L'Agence de l'Eau aide financièrement les collectivités à réaliser leurs travaux d'assainissement et de dépollution des eaux usées ainsi que la protection des ressources en eau.

TVA

La T.V.A. : les taux réduits (1), s'appliquent à l'ensemble des composants de la facture.
- 5.5 % pour l'eau potable.
- 10 % pour l'assainissement collectif.

(1) application des taux en vigueur, se reporter au détail de la facture.

Pour toutes réclamations concernant l'établissement de la facture, s'adresser au : Service des eaux de la Vallée de l'Hérault.
clientele.servicedeseaux@cc-vallee-herault.fr - Tel : 04 67 57 36 26
Quand payer votre facture : Avant la date indiquée au recto dans le cadre "limite de paiement"

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Numéro de facture	Référence client	Facture du
Simulation	**********	31.12.2019

• Nom du client : ******** ********
• Adresse desservie : ******
MONTARNAUD

Message

****
****
****

Contacts

Gérer votre compte sur internet
www.saurclient.fr

Service Clients
04 34 20 30 01 (prix d'un appel local)
Du Lundi au Vendredi de 8h à 18h

Dépannage 24h/24
04 34 20 30 08 (prix d'un appel local)

TSA 60001
34968 ST GELY DU FESC CEDEX

Accueil
Rue de l'Avan - BP 6 ZAE Les Verries 34985 ST GELY DU FESC CEDEX
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Votre facture de simulation du **31 décembre 2019**

Cette simulation a été menée pour une consommation de 120 m³

	€TTC
Distribution de l'eau potable **COMMUNAUTE DE COMMUNES VALLEE DE L HERAULT**	186,53
Collecte et traitement des eaux usées **COMMUNAUTE DE COMMUNES VALLEE DE L HERAULT**	107,91
Organismes publics	53,98
Total facture	**348,42**
	348,42

détail au verso

Répartition de votre facture

A NE PAS PAYER

SPÉCIMEN

A NE PAS PAYER

4025

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

FACTURE SPECIMEN

Adresse desservie	Consommation	Compteur	Diamètre	Ancien relevé	Nouveau relevé	Information
****** MONTARNAUD	120 m³	052518	015 mm			Conso. simulée

Votre facture en détail	Périodes	Tranches en m³	Quantité ou volume	Prix unitaire en € HT	Montant en € HT	TVA %	Montant en € TTC
► Distribution de l'eau potable					176,81		186,53
Abonnement					28,01		29,55
Part Cté de communes	2e semestre 2019				12,47	5,50	
Part SAUR	2e semestre 2019				15,54	5,50	
Consommation					148,80		156,98
Part Cté de communes	2e semestre 2019	1 à 30	30	0,6880	20,64	5,50	
		31 à 120	90	0,3310	29,79	5,50	
Part SAUR	2e semestre 2019	1 à 30	30	0,4320	12,96	5,50	
		31 à 120	90	0,7890	71,01	5,50	
Préservation des ressources en eau	2e semestre 2019		120	0,1200	14,40	5,50	
► Collecte et traitement des eaux usées					98,10		107,91
Abonnement					13,50		14,85
Part Cté de communes	2e semestre 2019				13,50	10,00	
Consommation					84,60		93,06
Part Cté de communes	2e semestre 2019		120	0,7050	84,60	10,00	
► Organismes publics					50,40		53,98
Consommation					50,40		53,98
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	2e semestre 2019		120	0,2700	32,40	5,50	
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	2e semestre 2019		120	0,1500	18,00	10,00	

Le prix moyen de votre consommation (hors abonnement) s'élève à : 2,53 € / m3 soit 0,00253 € / litre

HT exonéré de TVA : 0,00 €
HT soumis à TVA : 325,31 €

TVA 5,50 % : 11,50 €
TVA 10,00 % : 11,61 €
TVA sur les débits : 23,11 €

Total facture TTC : 348,42 €

→ Mieux comprendre la répartition de votre facture

Part Intercommunale/Communale
Sert à financer les investissements et les prestations réalisées par les collectivités publiques (communes, syndicats ou communautés de communes) propriétaires des ouvrages ou par un tiers privé autre que SAUR.

Part SAUR
Rémunération pour l'exécution du service et l'entretien des ouvrages et équipements

Part Organismes publics
Redevances destinées aux établissements publics (agence de l'eau ou aux voies navigables de France) qui financent les actions et les installations de la lutte contre la pollution et pour la préservation des ressources en eau.

→ Message

Gérez directement
votre compte en ligne sur
www.saurclient.fr

SAUR SAS au capital de 10 529 000 € RCS Nanterre 338 379 984 SIRET 338 379 984 05075 Siège Social 11 CHEMIN DE BRETAGNE 92130 ISSY LES MOULINEAUX TVA Intracommunautaire n°FR26338379984 NAF 3600
Vos données personnelles sont traitées par SAUR pour l'exécution de votre contrat d'abonnement. Conformément à la réglementation applicable, vous bénéficiez de droits sur les données vous concernant dont un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement. Vous pouvez exercer ces droits par email, à l'adresse dpo@saur.com ou par courrier postal auprès de SAUR, 11 Chemin de Bretagne 92130 ISSY LES MOULINEAUX. Pour en savoir plus sur nos engagements, consultez notre politique de protection des données personnelles (www.saurclient.fr – Rubrique Données Personnelles).
Conformément à l'article L. 441-3 du Code de Commerce, il sera appliqué à tout professionnel en situation de retard de paiement une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Numéro de facture	Référence client	Facture du
Simulation	**********	31.12.2019

- Nom du client : ******** ********
- Adresse desservie : ******
  LA BOISSIERE

Message

****
****
****

Contacts

Gérer votre compte sur internet
www.saurclient.fr

Service Clients
04 34 20 30 01 (prix d'un appel local)
Du Lundi au Vendredi de 8h à 18h

Dépannage 24h/24
04 34 20 30 08 (prix d'un appel local)

TSA 80001
34988 st gely du fesc CEDEX

Accueil
Rue de l'Aven - BP 6 ZAE Les Verrles 34985 ST GELY DU FESC CEDEX
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

Votre facture de simulation du 31 décembre 2019

Cette simulation a été menée pour une consommation de 120 m³

	€TTC
Distribution de l'eau potable **CC VALLEE DE L'HERAULT- LA BOISSIERE**	196,55
Collecte et traitement des eaux usées **CC VALLEE DE L'HERAULT- LA BOISSIERE**	136,14
Organismes publics	53,98
Total facture	**386,67**
	386,67

détail au verso

Répartition de votre facture

A NE PAS PAYER

SPÉCIMEN

A NE PAS PAYER

4025

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

FACTURE SPECIMEN

Adresse desservie	Consommation	Compteur	Diamètre	Ancien relevé	Nouveau relevé	Information
****** LA BOISSIERE	120 m³	124027	015 mm			Conso. simulée

Votre facture en détail	Périodes	Tranches en m³	Quantité ou volume	Prix unitaire en € HT	Montant en € HT	TVA %	Montant en € TTC
▶ Distribution de l'eau potable					186,31		196,55
Abonnement					42,78		45,13
Part Cté de communes	Année 2019				25,44	5,50	
Part SAUR	Année 2019				17,34	5,50	
Consommation					143,53		151,42
Part Cté de communes	Année 2019		120	0,0663	7,96	5,50	
Part SAUR	Année 2019		120	1,0521	126,25	5,50	
Préservation des ressources en eau	Année 2019		120	0,0777	9,32	5,50	
▶ Collecte et traitement des eaux usées					123,76		136,14
Abonnement					19,48		21,43
Part Cté de communes	Année 2019				5,00	10,00	
Part SAUR	Année 2019				14,48	10,00	
Consommation					104,28		114,71
Part SAUR	Année 2019		120	0,8690	104,28	10,00	
▶ Organismes publics					50,40		53,98
Consommation					50,40		53,98
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau)	Année 2019		120	0,2700	32,40	5,50	
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	Année 2019		120	0,1500	18,00	10,00	

Le prix moyen de votre consommation (hors abonnement) s'élève à : 2,67 € / m3 soit 0,00267 € / litre

HT exonéré de TVA : 0,00 €
HT soumis à TVA : 360,47 €

TVA 5,50 % : 12,02 €
TVA 10,00 % : 14,18 €
TVA sur les débits : 26,20 €

Total facture TTC : 386,67 €

→ Mieux comprendre la répartition de votre facture

Part Intercommunale/Communale
Sert à financer les investissements et les prestations réalisées par les collectivités publiques (communes, syndicats ou communautés de communes) propriétaires des ouvrages ou par un tiers privé autre que SAUR.

Part SAUR
Rémunération pour l'exécution du service et l'entretien des ouvrages et équipements

Part Organismes publics
Redevances destinées aux établissements publics (agence de l'eau ou aux voies navigables de France) qui financent les actions et les installations de la lutte contre la pollution et pour la préservation des ressources en eau.

→ Message

Gérez directement votre compte en ligne sur www.saurclient.fr

SAUR SAS au capital de 161529000€ RCS Nanterre 33937998 SIRET 339 379 984 05076 Siège Social 11 CHEMIN DE BRETAGNE 92130 ISSY LES MOULINEAUX TVA Intracommunautaire n°FR26339379984-NAF 3600
Vos données personnelles sont traitées par SAUR pour l'exécution de votre contrat d'abonnement. Conformément à la réglementation applicable, vous bénéficiez de droits sur les données vous concernant dont un droit d'accès, d'opposition, de rectification et d'effacement. Vous pouvez exercer ces droits par email, à l'adresse dpo@saur.com ou par courrier postal auprès de SAUR, 11 Chemin de Bretagne 92130 ISSY LES MOULINEAUX. Pour en savoir plus sur nos engagements, consultez notre politique de protection des données personnelles (www.saurclient.fr – Rubrique Données Personnelles).
Conformément à l'article L 441-6 du Code de Commerce, il sera appliqué à tout professionnel en situation de retard de paiement une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement.

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES

Communes en Régies

	Prix 2019			
	Eau		Assainissement	
	Parts fixes (abonnement)	Parts variables (consommation)	Parts fixes (abonnement)	Parts variables (consommation)
Ariane	56	1,14	27	0,705
Arboras	56	1,14	27	0,705
Aumelas	(*1)	(*1)	27	0,705
Belarga	(*1)	(*1)	27	0,705
Campagnan	(*1)	(*1)	27	0,705
Gignac	56	1,14	27	0,705
Jonquieres	56	1,14	27	0,705
Lagamas	56	1,14	27	0,705
Le Pouget	56	1,14	27	0,705
Montpeyroux	56	1,14	27	0,705
Plaissan	(*1)	(*1)	27	0,705
Popian	56	1,14	27	0,705
Pouzols	56	1,14	27	0,705
Puechabon	56	1,14	27	0,705
Puilacher	(*1)	(*1)	27	0,705
St André de Sangonis	56	1,14	27	0,705
St Bauzille	56	1,14	27	0,705
St Guilhem	56	1,14	27	0,705
St Guiraud	56	1,14	27	0,705
St jean de Fos	56	1,14	27	0,705
St Pargoire	(*1)	(*1)	27	0,705
St Saturnin	56	1,14	27	0,705
Tressan	(*1)	(*1)	27	0,705
Vendemian	(*1)	(*1)	27	0,705

(*1) montants votés par le SIEVH

Communes en DSP

	Prix 2019							
	Eau				Assainissement			
	Parts fixes (abonnement)		Parts variables (consommation)		Parts fixes (abonnement)		Parts variables (consommation)	
	Part communautaire	Part délégataire	Part communautaire	Part délégataire	Part communautaire	Part délégataire	Part communautaire	Part délégataire
La Boissière	25,44	*17,37 (*2)*	0,0663	*1,0537 (*2)*	5	*14,43 (*2)*	0	*0,866 (*2)*

*(*2) à titre indicatif conforme au contrat de dsp et à la formule d'actualisation*

Communes en DSP pour l'alimentation en eau potable et en Régie pour l'Assainissement

	Eau					Assainissement	
	Parts fixes (abonnement)		Parts variables (consommation)			Parts fixes (abonnement)	Parts variables (consommation)
	Part communautaire	Part délégataire	seuil de consommation	Part communautaire	Part délégataire		
Argelliers, Montarnaud, St Paul et Valmalle	24,93	*31,07 (*2)*	*de 0 m3 à 30 m3 inclus*	0,688	*0,432*	27	0,705
			de 31 m3 à 300 m3 inclus	0,331	*0,789*		
			de 301 m3 à 749 m3	0,461	*0,789*		
			supérieur à 750 m3	0,581	*0,919*		

*(*2) à titre indicatif conforme au contrat de dsp et à la formule d'actualisation*

Pour information:

Taxe "prelevement" perçue pour le compte de l'agence de l'eau : 0,08 €/m3 sur chaque m3 d'eau potable facturé

Taxe "pollution domestique" perçue pour le compte de l'agence de l'eau : 0,29 €/m3 sur chaque m3 d'eau potable facturé

Taxe "modernisation des réseaux" perçue pour le compte de l'agence de l'eau : 0,155 €/m3 sur chaque m3 d'assainissement facturé

Revision après éléments transmis par le SMEA

	ANIANE	GIGNAC	LE POUGET	POUZOLS	PUECHABON	ST ANDRE DE SANGONIS	ST BAUZILLE DE LA SYLVE ET POPIAN	ST GUILHEM LE DESERT	ARBORAS	LAGAMAS	MONTPEYROUX	ST JEAN DE FOS	JONQUIERES	ST GUIRAUD	ST SATURNIN DE LUCIAN	LA BOISSIERE	ARGELLIERS. MONTARNAUD, ST PAUL ET VALMALLE
Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale en eau potable (ICGP) - nombre de points sur 120 points maximum																	
2018	29	90	75	84	30	80	95	30	95	95	95	95	93	93	93	100	100
2019	94	95	95	95	91	90	90	92	86	86	86	86	100	100	100	100	100
Indice Linéaire de Consommation (ILC) - m³ / jour / km																	
2018	35,4	17,3	11,6	13,9	8,2	16,6	24,7	9,9	9,1	0,6	13,6	16,8	14,6	5,9	3,2		
2019	18,7	18,1	13,3	12,4	5,3	17,2	15,2	9,6	7,3	2,7	13,4	18,4	13,2	4,1	6,5	12,27	13,87
Indice Linéaire des Volumes Non Comptés (ILVNC) - m³ / jour / km																	
2018	54,6	9,4	6,1	1,8	23,4	10,9	6,3	25,8	1,7	0,1	9,1	7,7	3,3	0,3	0,6		
2019	33,4	10,0	10,0	0,5	9,3	11,6	4,0	22,2	3,1	2,1	17,9	8,2	2,4	3,1	1,7	3,57	2,78
Indice Linéaire de Pertes (ILP) - m³ / jour / km																	
2018	53,5	5,7	6,0	1,0	21,9	9,4	5,6	24,4	1,6	0,1	9,0	7,6	3,2	0,3	0,6		
2019	33,0	6,0	9,9	0,1	8,8	10,0	3,5	20,7	1,4	1,7	17,6	8,1	2,1	2,9	1,4	3,14	2,78

	ANIANE	GIGNAC	LE POUGET	POUZOLS	PUECHABON	ST ANDRE DE SANGONIS	ST BAUZILLE DE LA SYLVE ET POPIAN	ST GUILHEM LE DESERT	ARBORAS	LAGAMAS	MONTPEYROUX	ST JEAN DE FOS	JONQUIERES	ST GUIRAUD	ST SATURNIN DE LUCIAN
Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale en assainissement (ICGP) - nombre de points sur 120 points maximum															
2018	75	72	28	30	30	76	30	29	78	72	28	30	76	77	80
2019	105	102	28	30	30	103	30	29	108	103	28	29	107	107	108

LA BOISSIERE	ARGELLIERS	MONTARNAUD	ST PAUL ET VALMALLE	ST PARGOIRE	BELARGA	AUMELAS	PLAISSAN	PUILACHER	CAMPAGNAN	TRESSAN	VENDEMIAN
83	99	92	30	30	39	74	73	77	75	75	73
93	118	112	30	30	39	104	102	107	105	105	103

	ANIANE	GIGNAC	LE POUGET	POUZOLS	PUECHABON	ST ANDRE DE SANGONIS	ST BAUZILLE DE LA SYLVE ET POPIAN	ST GUILHEM LE DESERT	ARBORAS	LAGAMAS	MONTPEYROUX	ST JEAN DE FOS	JONQUIERES	ST GUIRAUD	ST SATURNIN DE LUCIAN
VOLUME PRELEVE V1															
2018	336 271	573 514	150 383	48 032	133 197	490 556	83 825	81 294	7 031	8 859	150 323	137 410	35 759	16 661	21 403
2019	363 056	647 497	198 348	39 246	62 311	511 600	92 840	72 614	6 132	8 264	206 560	152 350	33 913	17 310	19 765
VOLUME COMPTABILISE V7															
2018	129 808	340 438	98 344	41 341	29 510	285 383	66 395	20 000	5 869	8 778	89 942	94 158	29 226	15 788	18 066
2019	128 508	378 852	107 804	107 772	21 336	292 747	73 315	19 447	3 919	4 418	87 310	105 261	32 193	10 919	17 412
RENDEMENT															
2018	39,8%	75,1%	65,9%	91,3%	27,4%	63,8%	81,6%	28,9%	84,8%	99,7%	60,0%	68,7%	84,1%	97,8%	87,6%
2019	36,2%	75,2%	57,3%	99,6%	37,4%	63,3%	81,1%	31,6%	83,5%	61,9%	43,2%	69,6%	97,3%	66,5%	93,2%

AEP	**Argelliers, Montarnaud, St Paul et Valmalle**		**La Boissière**	
Type :	**Reversement de la SAUR à la CCVH**	**Recettes fermières**	**Reversement de la SAUR à la CCVH**	**Recettes fermières**
Vente d'eau aux abonnés (avec redevances) : encaissés	226 916,84	344 842,77	18 704,43	98 463,40
Impayés en cours (état au 31/12/2019)	9 637 €	15 319 €	-962 € HT	-4 295,34 € HT
Abandons de créance	0 € HT	0€ HT	0 € HT	0 € HT

	La Boissière	
Type :	**Reversement de la SAUR à la CCVH**	**Recettes fermières**
Vente d'eau aux abonnés : encaissés	1899,11	38 586.75 € HT
Impayés en cours	-471,83 € HT	-1 923.37 € HT
Abandons de créance	0€ HT	0 € HT

Travaux engagés en AEP sur l'exercice 2019. Toutes les opérations sont pluriannuelles.

Commune	Budget Régie : EAU ou ASS	Type de travaux engagés en 2019	Résumé	Commentaires	Montant global opération HT	Montant engagés en 2019 (€)	Montant des subventions perçues en 2019 (€)
Jonquières	REAU/RASS	**Renouvellement de réseaux aep et eu**	rue de la Meule et rue du Commerce	Réseau en mauvais état+ coordination voirie	151 000 €	3 444 €	
St Jean de Fos	REAU	**Renouvellement renforcement et extension de réseaux de réseaux aep**	Chemin des Horts	Création d'un lotissement conduite existante sous dimensionnée	89 250 €	95 692 €	
Gignac	REAU	**Création de 2 forages supplémentaires sur la Combe Salinière**	Forages de secours	L'interconnexion avec Aniane nécessite une sécurisation des forage existants	400 000 €	515 200 €	
Saint André de Sangonis	REAU	**Etude de faisabilité pour la réhabilitation du château d'eau 600m^3**	Le château d'eau présente des altérations de la structure extérieure ainsi que des désordres importants dans la cuve	Etude de faisabilité en cours	40 000 €	9 856 €	
Gignac	REAU	**Renouvellement de réseau aep**	Impasse Chai de la Gare		20 922 €	38 811 €	
intercommunal	REAU/RASS	**Travaux préalables Schémas directeurs intercommunaux**	Pose de compteurs et de vannes		300 000 €		4 100 €
Arboras	REAU	**Recherche en eau**	Recherche en eau sur le secteur : étude, forage de reconnaissance	En cours, fin prévu tranche 1 en 2020		2 200 €	
CCVH	REAU	**Renouvellement de compteurs de distribution radiorelevés**	Puechabon 2019	Fiabilisation du comptage et alerte sur fuite après compteur, relève plus fréquente par BOM	1 200 000 €	13 470 €	
Gignac	REAU	**Travaux eau Passide/ Lycée**			651 775 €	697 680 €	
TOTAL :						**1 376 352 €**	**4 100 €**

Travaux engagés en EU sur l'exercice 2019. Toutes les opérations sont pluriannuelles.

Commune	Budget :	Type de travaux engagés en 2019	Résumé	Commentaires	Montant global opération HT	Montant en 2019 (€)	Montant des subventions perçues en 2019 (€)
Aumelas	RASS	Station d'épuration	Construction d'une nouvelle STEP, sur le hameau de Cabrials, capacité de 230 EQH, lits plantés de roseaux extensible à 300 EQH.	Mise en service en décembre 2019	452 000 €	431 524,24 €	89 801,00 €
Lagamas	RASS	Station d'épuration	Construction d'une nouvelle STEP de capacité 150 EQH extensible à 200, filière biologique en filtres plantés de roseaux.	Mise en service en septembre 2019	278 000 €	154 357,47 €	
St Pargoire	RASS	Station d'épuration	Station d'épuration existante sous dimensionnée en regard des ambitions du PLU en cours : projet de création d'une STEP de capacité 4500 eqH.	Etude Phase Projet terminée en 2019	1 780 000 €	57 400,00 €	
Montarnaud	RASS	Station d'épuration	Construction d'une nouvelle STEP de capacité 7500EQH, filière biologique en boues activées.	Mise en service en mai 2019	2 350 000 €	1 137 838,14 €	623 242,00 €
Vendémian	RASS	Station d'épuration	Construction d'une nouvelle STEP de capacité 1700 EQH, filière biologique en filtres plantés de roseaux.	Consultation des entreprises de travaux fin 2019	1 300 000 €	75 868,70 €	
Vendemian	RASS	Renouvellement de réseau assainissement	rue de Laval	Casses sur les branchements suite à des travaux de réseaux secs+ réseau principal défaillant	103 950 €	0,00 €	
Bélaraga/Campagnan	RASS	Renouvellement de réseau assainissement	Plan de château, Croix St Antoine, rue Barry	Suivant retour schéma directeur (Campagnan_Bélarga)==> ECPP/ECPM/débordement	319 000 €	325 856,78 €	
St Jean de fos	RASS	Renouvellement de réseau assainissement	Avenue cave coopérative, av. Razimbaud, Jeu de ballon	Désordres sur réseau avec présence de racines, flash... (intervention du service exploitation pour des curages curatifs)	303 815 €	320 743,40 €	7 700,21 €
Le Pouget	RASS	Extension de réseau	Chemin des combes	Absence de réseau pour création d'un lotissement (IM: travaux en cours 2020)	78 951 €	428 958,13 €	23 895,00 €
Le Pouget	RASS	Renouvellement de réseau assainissement	Rue des caves, rue gorgues	Réseaux avec des défauts structurels	305 650 €		
Gignac	RASS	Renouvellement réseau EU	impasse Chai de la Gare		48 550 €	62 042,90 €	
Gignac	RASS	Lycée passide			256 170 €	512 007,71 €	
TOTAL :						**3 506 597,47 €**	**744 638,21 €**

Evolution des 6 stations d'épuration : volume annuel traité, volume moyen journalier, mini, maxi, et pluviométrie cumulée

				2019					2018				
Stations d'épuration	Capacité nominale : équivalent habitant (EH)	Débit de référence (m^3/j)	Charge moyenne en Kg/j de DBO5 (VP.176)	Volume annuel (m3) traités (A3)	Volume moyen journalier (m3/j)	Volume maxi (m3)	Volume mini (m3)	Pluviométrie cumulée annuelle (mm)	Volume annuel (m3) traités (A3)	Volume moyen journalier (m3/j)	Volume maxi (m3)	Volume mini (m3)	Pluviométrie cumulée annuelle (mm)
Aniane	3900	780	141,42	239 263	657	1 375	166	382	257 606	706	1 592	127	704
Gignac	8165		298	296 160	1 048	2 990	381	442	408 698	1 156	2 660	481	471
Le Pouget	3000		79,62	96 451	97 432	1 049	182	522	118 387	325	132	1 493	710
Montarnaud ancienne	4000			84 386	559	1 860	330	119	291 040	840	2 589	316	
Montarnaud nvelle	6117	1716		103 713	493	1 946	132	453					
St André de Sangonis	8000		313	312 360	836	2 890	384	552	358 414	1 959	3 319	652	959
St Pargoire	2000	475	83	121 495	305	1 244	232	525	239 140	428	1 603	13	710

Communauté de communes Vallée de l'Hérault
Siège social : 2 parc d'activités de Camalcé
34150 GIGNAC
Service des eaux
04 67 57 36 26
clientele.servicedeseaux@cc-vallee-herault.fr

VALLÉE DE L'HÉRAULT
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES