

CONVENTION D'OBJECTIFS

RAPPORT ANNUEL

2020



SOMMAIRE

PREAMBULE	5
SYNTHESE DES PRINCIPAUX INDICATEURS.....	7
1 PLACER L'USAGER AU CŒUR DU SERVICE	8
1.1 REPONDRE AUX BESOINS DES ABONNES ET DES USAGERS	8
1.1.1 ACTIONS	8
1.1.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	10
1.1.3 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA.....	12
1.2 GARANTIR L'ACCES A L'EAU	13
1.2.1 ACTIONS	13
1.2.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	14
1.2.3 DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES	15
1.2.3.1 Évolution du nombre d'abonnés par commune	15
1.2.3.2 Evolution des volumes consommés par commune (365 jours)	16
1.2.3.3 Évolution des volumes assujettis par commune	18
1.2.3.4 Évolution du nombre de branchements par catégorie (nouveaux, supprimés, fermés et non rouverts).....	20
1.2.3.5 Évolution des abonnements par catégorie (nouveaux, résiliés)	21
1.2.3.6 État des demandes de FSL.....	22
1.2.3.7 État des demandes de dégrèvements – Loi Warsmann	23
1.2.4 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA.....	24
1.2.4.1 Evolution du nombre d'habitants par commune	24
1.2.4.2 Abandons de créances et versements FSL	25
1.3 ASSURER LA TRANSPARENCE ET L'EDUCATION POPULAIRE	26
1.3.1 ACTIONS	26
1.3.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	27
1.3.3 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA.....	28
2 PRÉSERVER ET PROTÉGER LA RESSOURCE POUR GARANTIR UN APPROVISIONNEMENT EN EAU DE QUALITÉ	29
2.1 PROTÉGER LES RESSOURCES EN EAU	29
2.1.1 ACTIONS	29
2.1.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	30

2.1.3	DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES	32
2.1.3.1	Volumes prélevés par ressource	32
2.1.3.2	Volumes achetés à d'autres services	34
2.1.3.3	Volumes vendus à d'autres services	35
2.1.4	INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA.....	36
2.1.4.1	Volumes vendus et achetés en gros.....	36
2.1.4.2	Volumes vendus par période de relève selon le décret	37
2.1.4.3	Volumes mis en distribution	38
2.1.4.4	Volumes consommés autorisés (365 jours)	38
2.1.4.5	Volumes produits (365 jours)	39
2.1.4.6	Indice linéaire de pertes en réseau	39
2.1.4.7	Indice linéaire de volumes non comptés.....	40
2.1.4.8	Rendement du réseau de distribution.....	40
2.1.4.9	Qualité de l'eau	41
2.1.4.10	Réseau	42
2.1.4.11	Diagnostic.....	43
2.1.4.12	Nombre d'abonnés eau brute.....	44
2.2	RESPECTER LES NORMES DE QUALITE LES PLUS EXIGEANTES.....	45
2.2.1	ACTIONS	45
2.2.2	INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	46
2.2.3	DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES	47
2.2.3.1	Résultats du contrôle sanitaire.....	47
2.2.3.2	Détails des non-conformités bactériologiques et physico-chimiques du contrôle sanitaire.....	48
2.2.3.3	Résultats de l'autocontrôle.....	49
2.2.3.4	Détail des non-conformités bactériologiques et physico-chimiques de l'autocontrôle	50
2.3	ASSURER LA PERFORMANCE DU RESEAU ET DES INSTALLATIONS.....	51
2.3.1	ACTIONS	51
2.3.2	INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	52
2.3.3	DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES	54
2.3.3.1	Evolution du nombre de branchements en plomb	54
2.3.3.2	Suivi des réparations de fuites.....	55
2.3.3.3	Suivi des DT / DICT / ATU.....	57
2.3.3.4	Suivi des recherches de fuites et linéaires inspectés.....	58
2.3.3.5	Liste des travaux de renouvellement et grosses réparations réceptionnés à ce jour.....	60
2.3.3.6	Liste des nouveaux ouvrages mis en service.....	63
2.3.3.7	Liste des ouvrages mis hors service.....	64
2.3.3.8	Évolution générale des bâtiments, matériels et équipements exploités.....	65
2.3.4	INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA.....	66

2.3.4.1	Linéaire des canalisations et des branchements du réseau	66
2.3.4.2	Nombre total de branchements sur le réseau	67
2.3.4.3	Nombre de branchements neufs ajoutés	67
2.3.4.4	Nombre de branchements en plomb renouvelés	68
2.3.4.5	Renouvellement des compteurs	69

3 PERENNISER LA REGIE PAR UNE GESTION PERFORMANTE, RESPONSABLE ET EQUILIBREE 70

3.1 GARANTIR UNE GESTION SOBRE ET DURABLE 70

3.1.1	ACTIONS	70
3.1.2	INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	71
3.1.3	DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES	73
3.1.3.1	État de la trésorerie	73
3.1.3.2	Recettes des ventes d'eau	74
3.1.3.3	Montant des impayés	74
3.1.3.4	Suivi de la sinistralité	75
3.1.3.5	Suivi des contentieux	79
3.1.4	INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA	79

3.2 BATIR UN SERVICE PUBLIC FONDE SUR UN MODELE D'ENTREPRISE ETHIQUE 80

3.2.1	ACTIONS	80
3.2.2	INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	81

3.3 S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE ECO RESPONSABLE 83

3.3.1	ACTIONS	83
3.3.2	INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS	84

ANNEXES

ANNEXES 1 – DONNEES FINANCIERES

ANNEXES 2 – DONNEES SOCIALES

PREAMBULE

Le premier trimestre 2020 a été marqué par :

- Le démarrage de la période d'exécution des travaux relatif à la sécurisation et au renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105 (réseaux) ;
- La notification du marché relatif à la mise en place d'un nouveau SI Usagers à fin 2020 ;
- La publication du marché Centre d'appels ;
- La mise en place de 3 vannes de sectionnement sur la conduite DN1300 située Route de Mende dans le cadre de l'opération de la nouvelle ligne 5 du TRAM ;
- Le démarrage du confinement de la population à partir du 17 mars en raison de la crise sanitaire relative au coronavirus.

Le deuxième trimestre 2020 a été marqué par :

- Le confinement de la population jusqu'au 11 mai en raison de la crise sanitaire relative au coronavirus ;
- La mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité pour assurer la continuité de la distribution de l'eau aux abonnés ;
- La mise en place d'un Plan de Reprise d'Activité pour assurer le retour à une situation nominale d'activité ;
- La reprise des travaux du projet « Etage 105 » après quasiment 2 mois de suspension ;
- La notification des marchés relatifs au futur Centre d'appels et au prestataire éditique ;
- Les premières formations au futur SI Usagers ;
- La notification du marché relatif à la maîtrise d'œuvre du projet de renforcement des réseaux et ouvrages de l'ex-syndicat du Salaison ;
- L'attribution des marchés de renouvellement des feeders situés Route de Mende dans le cadre de la ligne N°5 du Tram.

Le troisième trimestre 2020 a été marqué par :

- Les travaux de raccordement des feeders effectués dans le cadre des travaux de la ligne 5 du tram ;
- Le démarrage des travaux de remplacement de feeder en DN1000 situé Route de Mende à Montpellier ;
- La réalisation d'un audit blanc en vue de la certification ISO 9001 prévue en 2021 ;
- Le lancement des premières réunions de travail afin de préparer la future convention d'objectifs.

Le quatrième trimestre 2020 a été marqué par :

- La fin de la période d'exécution des travaux relatif à la sécurisation et au renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105 (réseaux) ;
- La réparation d'une fuite sur la conduite en DN1000 à Montferrier sur Lez ;
- La mise en place d'une vanne de sectionnement en DN1000 au bas du bois de Montmaur à Montpellier en prévision des travaux du tram L5 dans ce secteur ;
- La réception des offres initiales pour la construction de l'usine de potabilisation de Valèdeau ;
- La migration des données et le déploiement du nouveau SI Usagers.

Par ailleurs, un avenant à la convention d'objectif a été adopté en février 2019. La Métropole et la Régie conviennent des principes suivants :

- Les indicateurs 1, 9, 21, 23, 33, 34, 35, 38, 41, 42, 43, 46, 50, 62, 65 sont maintenus à l'identique : l'atteinte des objectifs va pouvoir être mesurée à compter du bilan d'exercice 2018 ou l'atteinte des objectifs reste nécessaire bien que décalée dans le temps ;
- Les indicateurs 47 et 69 sont conservés mais la méthode de mesure d'atteinte de l'objectif reformulée car à adapter au contexte ou à rendre opérante. Il s'agit de la trésorerie disponible et des émissions de gaz à effet de serre (GES) ;
- Les indicateurs 4, 13, 26, 58 et 66 sont supprimés car inopérants dans la période de durée de la convention d'objectifs. Ils pourront être repris ultérieurement. Il s'agit de la mesure de la satisfaction clientèle pour laquelle les outils de suivis ne sont pas adaptés à ce jour, de la mise en place d'une tarification sociale, du taux de sécurisation des besoins en pointe d'alimentation en eau qui ne sera améliorable qu'à compter de la mise en service de la nouvelle usine de potabilisation Valédeau escomptée en 2023, et des certifications ISO14001 et OHSAS 18001 ;
- Les indicateurs 18 et 19 sont retirés de la convention d'objectifs car relevant en premier lieu de la responsabilité ou d'actions de l'autorité organisatrice. Il s'agit de la création de points d'eau ou de fontaines d'eau à boire ou de la transparence de l'information publique.

SYNTHESE DES PRINCIPAUX INDICATEURS

N°	Données Indicateur	VALEUR 2020	OBJECTIF 2020	RESULTAT
2	Taux d'appels perdus	2,98 %	≤ 5 %	😊
24	Rendement du réseau d'eau potable	83,2 %	≥ 85 %	😐
33	Taux de conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire en microbiologie	98,1 %	≥ 99,5 %	😐
34	Taux de conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire physico-chimique	99,5 %	≥ 99,5 %	😊
37	Taux de réalisation des investissements	88,0 %	≥ 85 %	😊
38	Taux moyen de renouvellement du réseau d'eau potable	0,71 %	≥ 1,0 %	😐
46	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	2,72 %	≤ 2,5 %	😐
59	Taux de gravité des accidents du travail	0,03	< 1	😊
60	Taux de fréquence des accidents du travail affectant le personnel	6,84	< 20	😊
62	Montant consacré à la formation, exprimé en % de la masse salariale	3,4 %	≥ 3 %	😊

1 PLACER L'USAGER AU CŒUR DU SERVICE

1.1 REPONDRE AUX BESOINS DES ABONNES ET DES USAGERS

1.1.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
1	Mise en place d'une assistance de qualité auprès des usagers	À évaluer par analyse des indicateurs présentés ci-après	/	/
2	Mise en place d'un système de certification ISO 9001	Certification en 2021	/	/
3	Déploiement des services techniques dédiés aux usagers sur le terrain en lien avec les demandes réalisées	/	01/01/2016	😊
4	Élaboration et mise en ligne d'un site internet de la Régie intégré au site de la Métropole disposant d'espaces communs et individuels propres à chaque abonné	/	Mars 2016	😊
5	Mise en place d'un accueil physique pour les usagers	/	01/01/2016	😊
6	Mise en place d'un service permettant d'informer les usagers des coupures d'eau	/	01/01/2016	😊
7	Mise en place d'une évaluation du respect des engagements pris dans le cadre du règlement de service	Publication réalisée en août 2019 Etude finalisée en 2020	/	/
8	Mise en place à compter de 2017 d'une évaluation de la satisfaction des usagers	Première étude réalisée en 2017 Nouvelle étude à réaliser	/	/

Commentaires :

Action N°1 : Aucune enquête de satisfaction n'a été réalisée en 2020. Dans le cadre du nouveau marché d'accueil téléphonique des usagers et abonnés (19DFU003), le Titulaire (Veolia Eau) doit mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis du service public de l'eau potable de la Régie des eaux de Montpellier Méditerranée Métropole, sur un panel d'une taille minimum de 600 usagers, et ce, chaque année.

Action N°2 : L'audit de certification est programmé les 14, 15 et 16 avril 2021.

Action N°4 : De nouvelles fonctionnalités ont été mises en service depuis le mois de mai 2019 et sont venues améliorer le site. Les usagers peuvent dorénavant :

- Demander un devis pour un raccordement ;
- Signaler un problème technique ;
- Contacter un conseiller ou l'agence comptable ;

Action N°6 : L'information concernant les coupures d'eau peut se faire via un message téléphonique répété (appel sortant effectué par le prestataire du Centre d'appels) directement auprès des usagers en cas d'opérations programmées ou d'urgence via un boitage, un sms ou un mail, selon le délai d'intervention.

Action N°7 : L'étude réalisée durant le premier semestre 2020 a permis de montrer un taux de respect du règlement de service de 84%.

Action N°8 : Aucune enquête de satisfaction n'a été réalisée en 2020. Dans le cadre du nouveau marché d'accueil téléphonique des usagers et abonnés (19DFU003), le Titulaire (Veolia Eau) doit mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis du service public de l'eau potable de la Régie des eaux de Montpellier Méditerranée Métropole, sur un panel d'une taille minimum de 600 usagers, et ce, chaque année.

1.1.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er Trimestre	2ème Trimestre	3ème Trimestre	4ème Trimestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
1	Être certifié ISO 9001	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	2021
2	Taux d'appels perdus	Trimestrielle	%	1,73	5,00	2,76	3,03	2,98	2,05	45%	😊	≤ 5%
3	Centre d'appel : usager en relation avec un conseiller en moins d' 1 min 30	Trimestrielle	%	90,50	78,00	80,17	80,33	81,63	90,32	-10%	😐	≥ 85%
5	Délai moyen de réponse aux demandes écrites des abonnés et usagers	Trimestrielle	jours	5,20	4,42	6,68	5,07	5,30	3,10	71%	😐	≤ 5 jours ouvrés
6	Taux de réclamation	Trimestrielle	%	0,72	0,58	0,91	1,23	3,41	1,69	102%	😊	< 5%
7	Taux de demande d'abonnement ou de résiliation prise en compte en 1 jour	Trimestrielle	%	100	100	100	100	100	100	0%	😊	≥ 85%
8	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Annuelle	%	/	/	/	/	1,57	2,51	-38%	😊	< 3%
9	Taux de satisfaction usagers / abonnés	Annuelle	%	/	/	/	/	/	/	/	/	90%
10	Taux de respect d'une intervention en 2h00	Trimestrielle	%	100	100	100	100	100	100	0%	😊	85% + 5% soit 90%
11	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Trimestrielle	%	100	100	100	100	100	100	0%	😊	≥ 99,5%
12	Taux de réalisation des branchements sous 3 semaines (après obtention des autorisations)	Trimestrielle	%	100	100	100	100	100	100	0%	😊	≥ 85%

Commentaires :

Indicateur N°1 : L'audit de certification est programmé les 14, 15 et 16 avril 2021.

Indicateur N°2 : Le taux d'appel perdu a augmenté au cours du deuxième trimestre le temps que le centre d'appels s'organise en télétravail suite au confinement lié à la crise sanitaire. Ce taux est revenu quasiment à la normale au cours du troisième trimestre et quatrième trimestre.

Indicateur N°3 : Le pourcentage d'utilisateurs mis en relation avec un conseiller en moins d'1 minute 30 a diminué au cours du deuxième trimestre le temps que le centre d'appels s'organise en télétravail suite au confinement lié à la crise sanitaire. Ce pourcentage est revenu quasiment à la normale au cours du troisième trimestre et quatrième trimestre. En raison de l'année 2020 inédite, la valeur annuelle (81,63 %) atteint l'objectif 2019 (80 %) mais pas l'objectif 2020 (85 %).

Indicateur N°5 : Le délai moyen de réponse aux demandes écrites des abonnés et usagers a diminué au cours du deuxième trimestre proportionnellement au nombre de courriers reçus. Ce délai a augmenté au cours du troisième et quatrième trimestre en raison d'un nombre de courrier reçus en augmentation suite au confinement. En raison de l'année 2020 inédite, la valeur annuelle (5,3 jours ouvrés) atteint l'objectif 2019 (8 jours ouvrés) mais pas l'objectif 2020 (5 jours ouvrés).

Indicateur N°8 : Cet indicateur compare le jour de la détection de la fuite avec le jour de réparation. Les fuites réparées en urgence (sans information préalable car pas le temps matériel pour informer tous les usagers) sont celles dont le délai de réparation est de 0 jour. Ce mode de calcul peut être pénalisant dans le cas d'une réactivité importante sur les fuites non urgentes.

Indicateur N°10 : Cet indicateur est calculé selon le rapport entre le nombre d'interventions pendant la période considérée pour lesquelles la plage horaire n'a pas été respectée et le nombre total d'interventions pendant cette période. Ainsi, afin de fiabiliser ce calcul, les requêtes du nouveau SI Usagers pourront, à partir de 2021, comptabiliser l'ensemble des interventions urgentes, et associer à chacune le motif d'intervention (notamment les urgences), la date et l'heure de planification et de réalisation.

Indicateur N°11 : Cet indicateur évalue l'efficacité d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel la Régie s'est engagée (1 jour ouvrable). Le délai est calculé à partir d'une demande complète (par téléphone ou par écrit) en permettant le traitement. Ainsi, afin de fiabiliser ce calcul, les requêtes du nouveau SI Usagers pourront, à partir de 2021, comptabiliser l'ensemble des interventions d'ouverture de branchements de nouveaux abonnés et associer à chaque demande complète : le motif d'intervention (notamment l'ouverture d'un branchement), le statut de nouvel abonné, la date et l'heure de planification et de réalisation.

Indicateur N°12 : Une nouvelle méthode de calcul a été mise en œuvre au cours du quatrième trimestre 2020. Nous aurons suffisamment de données pour afficher une valeur représentative à partir de 2021 mais pas pour l'année 2020. Cette nouvelle méthode de calcul inclut les contraintes des demandeurs qui imposent parfois une intervention dans un délai supérieur à 3 semaines après l'obtention des autorisations, alors que la Régie se tient prête et pourrait intervenir dans ce délai. Ainsi, le délai de réalisation intègrera la date de planification à laquelle l'intervention a été convenue avec le demandeur.

1.1.3 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er Trimestre	2ème Trimestre	3ème Trimestre	4ème Trimestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
VP.020	Nombre d'interruptions de service non programmées	Annuelle	U	/	/	/	/	127	199	-36%
D151.0	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	Annuelle	jours ouvrables	/	/	/	/	1	1	0%
VP.003	Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur	Trimestrielle	U	57	46	73	100	276	134	106%

Commentaires :

Pour information, le service client téléphonique est joignable au 0 969 323 423 (prix d'un appel local) 24 h/24 et 7 j/7.

Indicateur VP.020 : Voir commentaire ci-dessus sur l'indicateur N°8.

Indicateur N°VP.003 : La méthode de calcul de cet indicateur devait être modifiée à partir du premier trimestre 2020 en calculant le nombre de réclamations après traitement et analyse de tous les courriers. Cependant, le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19 ne nous a pas permis de finaliser cette méthode. Aussi, le nombre de réclamations reste calculé lors du tri initial à l'enregistrement des courriers, avant analyse. A noter que la valeur du deuxième trimestre est en baisse, probablement en conséquence du confinement. En effet, dans ces conditions, les volumes consommés ne sont pas relevés sur le terrain mais estimés, donc les fuites ne sont pas mesurées et l'utilisateur observe une consommation habituelle sur sa facture. D'où un nombre moins important de réclamations. En revanche, cette valeur a naturellement augmenté au cours du troisième et du quatrième trimestre.

1.2 GARANTIR L'ACCES A L'EAU

1.2.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
9	Création d'une cellule solidarité eau dédiée aux abonnés en difficulté de paiement	Accueil individualisé par l'agent comptable sur rendez-vous	Avril 2016	😊
10	Adhésion au Fonds de Solidarité Logement du Département	/	Avril 2016	😊
14	Traitement rapide des surconsommations en cas de fuite	/	Mars 2016	😊
15	Promotion de la mensualisation auprès des usagers	/	Janvier 2016	😊
16	Prix de l'eau baisse de 10% et la hausse est indexée à l'inflation	/	Janvier 2016	😊
17	Mise en place d'une tarification de l'eau brute qui couvre les charges d'exploitation et de maintenance	/	01/01/2016	😊

Commentaires :

Action N°9 : Une permanence pour le traitement des dossiers sensibles est effectuée par l'Agence comptable tous les mardis matins au siège de la Métropole sur rendez-vous.

Action N°10 : L'adhésion au Fond de Solidarité Logement, dont la compétence revient à la Métropole, abonde à hauteur de 25 000 € en 2020.

Action N°17 : Une tarification de l'eau brute a été mise en place dès le 1^{er} janvier 2016, en maintenant les conditions préalables, afin de garantir le service de distribution auprès des usagers. Une démarche de réalisation d'un schéma directeur sur le service d'eau brute est menée depuis 2019 par la Métropole afin de définir les modalités d'action les mieux adaptées aux besoins et à l'équilibre financier du service. Lors du Débat d'Orientations Budgétaires (DOB) 2019, le Conseil d'Administration de la Régie a été alerté des difficultés d'équilibre budgétaire dans les prochaines années.

1.2.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
14	Montant des abandons de créances ou à un fond de solidarité	Annuelle	€ / m3	0,00476	0,00211	126%	/	0,5%
15	Taux de mensualisation des factures	Annuelle	%	14,7	14,5	2%		30%
16	Taux de mensualisation des usagers	Annuelle	%	36,0	34,2	5%		> année 2014 (26,9%) + 5%, soit 31,9%
17	Nombre de moyens de paiement proposé	Annuelle	U	6	6	0%		5

Commentaires :

Indicateur N°14 : L'augmentation de cet indicateur est en lien avec l'augmentation du montant des abandons de créances, en particulier celles de 2016. Il est nécessaire de préciser quel objectif est attendu pour 2020 avec la valeur « 0,5 % » étant donné que l'indicateur s'exprime en € / m³.

Indicateur N°17 : Les 6 moyens de paiement proposés par la Régie sont : le chèque, la carte bleue, le virement bancaire, le prélèvement, le TIP et le paiement en espèces à La Poste.

1.2.3 DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES

1.2.3.1 Évolution du nombre d'abonnés par commune

	Au 31/12/2019			Au 31/03/2020			Au 30/06/2020			Au 30/09/2020			Au 31/12/2020			Variation entre le 31/12/2019 et le 31/12/2020
	Total	dont domes- tiques	dont non domes- tiques	Total	dont domes- tiques	dont non domes- tiques	Total	dont domes- tiques	dont non domes- tiques	Total	dont domes- tiques	dont non domes- tiques	Total	dont domes- tiques	dont non domes- tiques	
Grabels	2 509	2 379	130	2 519	2 383	136	2 535	2 400	135	2 540	2 404	136	2 549	2 416	133	2%
Jacou	2 478	2 334	144	2 492	2 349	143	2 492	2 349	143	2 498	2 348	150	2 504	2 355	149	1%
Juvignac	3 841	3 679	162	3 902	3 738	164	3 939	3 766	173	3 969	3 790	179	3 981	3 778	203	4%
Lattes	5 754	5 417	337	5 748	5 391	357	5 748	5 379	369	5 763	5 389	374	5 760	5 289	471	0%
Le Crès	3 665	3 524	141	3 663	3 519	144	3 669	3 520	149	3 677	3 520	157	3 769	3 600	169	3%
Montferrier-sur-Lez	1 798	1 668	130	1 814	1 680	134	1 832	1 703	129	1 836	1 709	127	1 845	1 716	129	3%
Montpellier	43 462	40 270	3 192	43 684	40 361	3 323	43 651	40 128	3 523	44 148	40 239	3 909	44 505	40 176	4 329	2%
Pérols	4 112	3 896	216	4 127	3 907	220	4 151	3 924	227	4 164	3 928	236	4 165	3 907	258	1%
Prades-le-Lez	2 300	2 229	71	2 306	2 227	79	2 317	2 237	80	2 328	2 246	82	2 338	2 256	82	2%
Saint-Brès	1 557	1 475	82	1 565	1 486	79	1 584	1 505	79	1 597	1 516	81	1 607	1 528	79	3%
Sussargues	1 152	1 115	37	1 152	1 113	39	1 163	1 122	41	1 167	1 126	41	1 172	1 131	41	2%
Vendargues	2 797	2 536	261	2 843	2 583	260	2 853	2 589	264	2 882	2 612	270	2 892	2 562	330	3%
Villeneuve-lès-Maguelone	3 886	3 736	150	3 898	3 744	154	3 888	3 730	158	3 899	3 740	159	3 898	3 677	221	0%
TOTAL	79 311	74 258	5 053	79 713	74 481	5 232	79 822	74 352	5 470	80 468	74 567	5 901	80 985	74 391	6 594	2%

Commentaires :

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

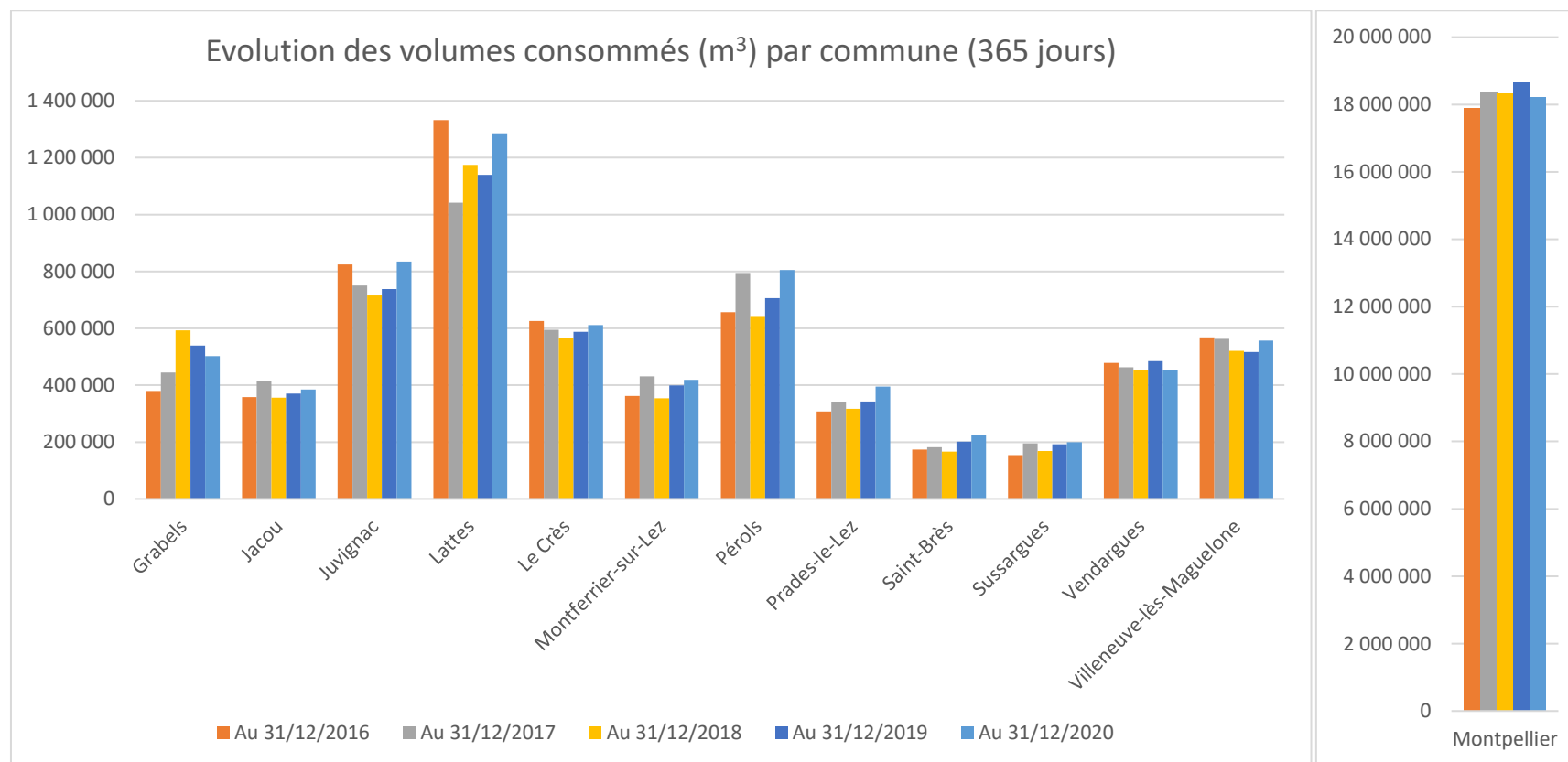
Les abonnés non domestiques recensent les industriels, les chantiers, les agriculteurs, les collectivités (notamment les espaces verts, les écoles, les installations sportives telles que les stades et les piscines), les établissements de santé (notamment les hôpitaux) et les établissements de service au grand public (notamment les universités).

Le travail d'actualisation de la base et de distinction entre abonnés domestiques et non domestiques a été démarré en 2018 et se complète au fur et à mesure des contacts avec les abonnés.

1.2.3.2 Evolution des volumes consommés par commune (365 jours)

Unité : m3/an	Moyenne de 2016 à 2020	Au 31/12/2016	Au 31/12/2017	Au 31/12/2018	Au 31/12/2019	Au 31/12/2020	VARIATION N / N-1
Grabels	491 820	379 372	445 018	593 131	538 845	502 733	-7%
Jacou	376 811	357 732	415 080	355 709	370 786	384 748	4%
Juvignac	772 674	824 106	750 126	715 647	738 425	835 067	13%
Lattes	1 194 663	1 332 023	1 041 403	1 174 329	1 139 636	1 285 924	13%
Le Crès	596 934	625 542	594 826	564 863	587 663	611 774	4%
Montferrier-sur-Lez	393 145	362 154	431 487	353 900	399 201	418 981	5%
Montpellier	18 294 915	17 899 142	18 359 811	18 339 212	18 655 742	18 220 668	-2%
Pérols	720 797	656 196	794 214	643 249	705 815	804 511	14%
Prades-le-Lez	340 379	307 773	340 083	317 056	342 244	394 740	15%
Saint-Brès	189 759	173 583	181 915	166 902	201 866	224 528	11%
Sussargues	181 963	154 612	194 895	169 057	191 847	199 404	4%
Vendargues	466 728	478 695	462 709	452 938	484 459	454 838	-6%
Villeneuve-lès-Maguelone	544 873	567 646	562 557	520 503	516 961	556 698	8%
TOTAL	24 565 460	24 118 576	24 574 124	24 366 496	24 873 490	24 894 614	0%

Commentaires : Il s'agit des volumes consommés (en m³) des années 2016 à 2020 pour chaque commune, ramenés sur l'année civile soit 365 jours.



1.2.3.3 Évolution des volumes assujettis par commune

Unité : m3/an	Moyenne de 2016 à 2020	Au 31/12/2016	Au 31/12/2017	Au 31/12/2018	Au 31/12/2019	Au 31/12/2020	VARIATION N / N-1
Grabels	495 254	414 950	603 451	539 809	461 354	456 704	-1%
Jacou	403 872	436 514	556 167	338 870	384 682	303 128	-21%
Juvignac	744 035	789 424	834 363	649 693	743 899	702 796	-6%
Lattes	1 221 058	1 213 929	1 502 119	1 209 011	1 144 093	1 036 139	-9%
Le Crès	567 314	535 353	656 033	528 720	608 915	507 551	-17%
Montferrier-sur-Lez	410 208	392 727	462 980	465 831	391 651	337 853	-14%
Montpellier	16 869 308	17 302 451	15 960 820	16 264 469	17 842 728	16 976 071	-5%
Pérols	725 526	724 294	871 438	768 124	656 506	607 269	-7%
Prades-le-Lez	349 877	339 265	385 702	378 270	335 401	310 749	-7%
Saint-Brès	195 448	199 304	186 299	214 848	196 464	180 325	-8%
Sussargues	186 316	186 143	181 887	222 074	183 053	158 422	-13%
Vendargues	447 770	433 917	514 128	395 785	505 390	389 628	-23%
Villeneuve-lès-Maguelone	589 980	660 512	828 817	467 648	536 543	456 378	-15%
TOTAL	23 205 966	23 628 783	23 544 204	22 443 152	23 990 679	22 423 013	-7%

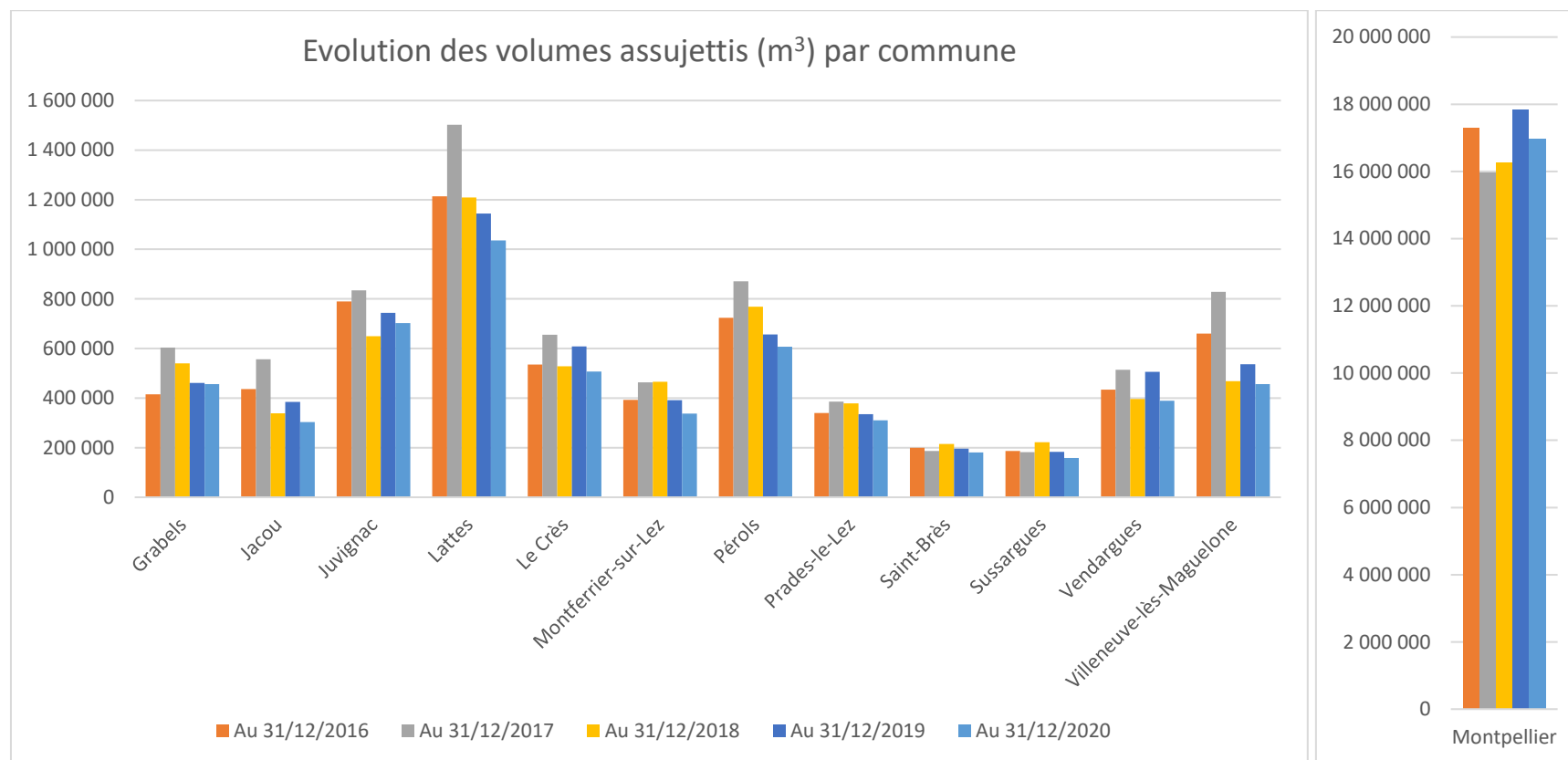
Commentaires :

Il s'agit des volumes facturés (m³) par commune pour le premier et second semestre de consommation des années 2016 à 2020.

La période de relève du second semestre a été avancée afin de permettre de migrer les données de consommation et de facturation des usagers vers le nouvel SI Usagers. C'est pourquoi le volume facturé est en baisse dans toutes les communes.

Par ailleurs, la variation des volumes assujettis par commune, d'une année sur l'autre, peut s'expliquer par :

- La cessation d'une activité,
- Une surconsommation flagrante (fuite),
- La régularisation de la facturation de certaines copropriétés dont la consommation était jusqu'à présent estimée et dorénavant relevée.



1.2.3.4 Évolution du nombre de branchements par catégorie (nouveaux, supprimés, fermés et non rouverts)

	Au 31/12/2020			Au 31/12/2019			VARIATION N / N-1		
	Nouveaux branchements	Branchements supprimés	Branchements fermés	Nouveaux branchements	Branchements supprimés	Branchements fermés	Nouveaux branchements	Branchements supprimés	Branchements fermés
Grabels	8	1	1	14	0	1	-43%	/	0%
Jacou	2	0	1	4	0	11	-50%	/	-91%
Juvignac	6	0	2	10	0	1	-40%	/	100%
Lattes	1	0	0	18	0	4	-94%	/	-100%
Le Crès	5	2	0	6	0	0	-17%	/	/
Montferrier-sur-Lez	9	0	0	15	0	0	-40%	/	/
Montpellier	75	1	28	139	0	31	-46%	/	-10%
Pérols	6	0	1	9	0	5	-33%	/	-80%
Prades-le-Lez	8	1	0	8	0	0	0%	/	/
Saint-Brès	3	1	0	6	0	1	-50%	/	-100%
Sussargues	3	0	0	12	0	1	-75%	/	-100%
Vendargues	7	0	0	8	0	2	-13%	/	-100%
Villeneuve-lès-Maguelone	7	0	0	6	0	0	17%	/	/
TOTAL	140	6	33	255	0	57	-45%	/	-42%

Commentaires :

Les nouveaux branchements correspondent aux branchements neufs créés durant l'année 2020.

Les branchements supprimés correspondent aux points de service supprimés au cours de l'année 2020. Il s'agit de branchements déconnectés du réseau (démolition d'une maison, d'un bâtiment, suppression de l'alimentation dans le cadre de travaux). Le suivi de ce paramètre a été affiné au cours du troisième trimestre 2020.

Les branchements fermés correspondent aux points de service fermés au cours de l'année 2020. Il s'agit de branchements isolés du réseau mais qui pourraient être réouverts à tout moment. Cette fermeture peut être réalisée soit à la demande de l'abonné, soit parce qu'il n'y a plus d'abonné (résiliation de contrat ou départ de l'abonné).

Actuellement, il n'est toujours pas possible de fiabiliser ces données dans l'outil actuel. Elles pourront être améliorées avec le nouvel outil qui sera développé à partir de 2021 et une optimisation du suivi en exploitation.

1.2.3.5 Évolution des abonnements par catégorie (nouveaux, résiliés)

	Au 31/12/2020			Au 31/12/2019			VARIATION N / N-1		
	Nouveaux abonnements	Abonnements résiliés	Total abonnements	Nouveaux abonnements	Abonnements résiliés	Total abonnements	Nouveaux abonnements	Abonnements résiliés	Total abonnements
Grabels	209	195	2 549	231	201	2 509	-10%	-3%	2%
Jacou	156	141	2 504	172	171	2 478	-9%	-18%	1%
Juvignac	404	278	3 981	299	244	3 841	35%	14%	4%
Lattes	305	318	5 760	425	391	5 754	-28%	-19%	0%
Le Crès	319	229	3 769	282	275	3 665	13%	-17%	3%
Montferrier-sur-Lez	168	133	1 845	152	130	1 798	11%	2%	3%
Montpellier	3878	3053	44 505	4412	3487	43 462	-12%	-12%	2%
Pérols	349	311	4 165	495	343	4 112	-29%	-9%	1%
Prades-le-Lez	206	176	2 338	299	219	2 300	-31%	-20%	2%
Saint-Brès	146	106	1 607	160	119	1 557	-9%	-11%	3%
Sussargues	105	91	1 172	97	85	1 152	8%	7%	2%
Vendargues	294	208	2 892	401	244	2 797	-27%	-15%	3%
Villeneuve-lès-Maguelone	257	261	3 898	299	276	3 886	-14%	-5%	0%
TOTAL	6 796	5 500	80 985	7 724	6 185	79 311	-12%	-11%	2%

Commentaires : La base de données manque encore de précisions mais permet néanmoins d'indiquer un ordre de grandeur assez cohérent pour chaque commune pour cette année 2020.

1.2.3.6 État des demandes de FSL

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020
Nombre de demandes déposées	22	26	11	3	8	17	5	5	2	0	1	10	110
Nombre de demandes acceptées	27	9	3	20	6	18	8	5	11	28	27	35	197
Montant (en €)	7 622,38 €	2 882,29 €	1 236,19 €	6 482,00 €	1 078,43 €	3 451,69 €	2 264,05 €	1 375,87 €	2 727,84 €	7 978,93 €	7 741,12 €	11 254,00 €	56 094,79 €

	Moyenne de 2016 à 2020	VALEUR 2016	VALEUR 2017	VALEUR 2018	VALEUR 2019	TOTAL 2020	VARIATION N / N-1
Nombre de demandes déposées	224	151	322	244	292	110	-62%
Nombre de demandes acceptées	210	122	286	215	231	197	-15%
Montant (en €)	63 062,27 €	Non suivi	73 513,18 €	55 993,37 €	66 647,75 €	56 094,79 €	-16%

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

1.2.3.7 État des demandes de dégrèvements – Loi Warsmann

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020
Nombre de demandes de dégrèvements déposées	126	130	114	31	34	45	58	43	81	85	272	34	1 053
Nombre de demandes Warsmann acceptées	75	75	60	12	15	15	34	25	38	41	166	17	573
Montant total des sommes annulées	48 657,50 €	31 693,57 €	37 179,07 €	10 669,23 €	11 680,30 €	12 713,86 €	20 669,45 €	10 318,71 €	11 846,21 €	19 412,67 €	79 625,50 €	10 747,32 €	305 213,39 €

	Moyenne de 2016 à 2020	VALEUR 2016	VALEUR 2017	VALEUR 2018	VALEUR 2019	TOTAL 2020	VARIATION N / N-1
Nombre de demandes de dégrèvements déposées	608	497	748	311	433	1 053	143%
Nombre de demandes Warsmann acceptées	405	173	629	258	393	573	46%
Montant total des sommes annulées	210 387,51 €	140 818,79 €	189 440,03 €	170 002,72 €	176 893,91 €	305 213,39 €	73%

Commentaires :

Les refus de dégrèvements sont liés à des impossibilités à appliquer la loi : usage d'habitation du bien, délai de 1 mois dépassé, absence de facture du plombier...

La méthode de calcul du nombre de demandes de dégrèvements déposés a été corrigée à partir du premier trimestre 2020. Auparavant, cette valeur était déterminée à partir du nombre de courriers identifiés en tant que demande Warsmann. Dorénavant, cette valeur est déterminée par rapport au nombre d'avoir Warsmann, d'avoir relatif aux dégrèvements eaux usées et de refus (ces deux derniers n'étant évidemment pas comptabilisés dans le montant total des sommes annulées).

La méthode de calcul du nombre de demandes Warsmann acceptées a été affinée à partir du premier trimestre 2020, en tenant compte plus précisément des doublons apparaissant dans les requêtes informatiques.

La méthode de calcul du montant total des sommes annulées est inchangée.

1.2.4 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA

1.2.4.1 Evolution du nombre d'habitants par commune

	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	8 700	8 525	2%
Jacou	6 902	6 893	0%
Juvignac	11 465	11 203	2%
Lattes	16 928	16 805	1%
Le Crès	9 449	9 443	0%
Montferrier-sur-Lez	4 000	3 881	3%
Montpellier	293 410	288 600	2%
Pérols	9 122	9 108	0%
Prades-le-Lez	5 686	5 571	2%
Saint-Brès	3 046	2 987	2%
Sussargues	2 833	2 806	1%
Vendargues	6 369	6 315	1%
Villeneuve-lès-Maguelone	10 298	10 132	2%
TOTAL	388 208	382 269	2%

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

1.2.4.2 Abandons de créances et versements FSL

N°	Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
VP.119	Montant des abandons de créances et des versements à un fond de solidarité (TVA incluse)	€	106 822,59 €	50 545,00 €	111%
-	Versement au Fond de Solidarité Logement (TVA incluse)	€	25 000,00 €	25 000,00 €	0%
-	Montant des abandons de créances (TVA incluse)	€	81 822,59 €	25 545,00 €	220%

Commentaires :

L'adhésion au Fond de Solidarité Logement, dont la compétence revient à la Métropole, a été rétablie en 2018 et la Régie abonde à hauteur de 25 000 €TTC par an.

Le montant des abandons de créances s'élève à 106 822,59 €TTC. L'augmentation de cette valeur en 2020 est liée à des admissions en non-valeur de créances d'un montant supérieur aux années précédentes (en particulier celles de 2016).

1.3 ASSURER LA TRANSPARENCE ET L'EDUCATION POPULAIRE

1.3.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
18	Élaboration et mise en ligne d'un site internet de la Régie intégré au site de la Métropole, permettant un accès aux informations de base sur l'origine et la qualité de l'eau et sur les recommandations techniques et pratiques pour un bon usage de l'eau	/	Mars 2016	
19	Organisation de campagnes de communication régulières incitant au bon usage de l'eau et aux économies, et sensibilisant la population et l'ensemble des acteurs et usagers de l'eau à la valeur de cette ressource et à la nécessité de participer à sa préservation (consommations liées aux usages et appareils domestiques, conseils, ...)	/	Mai 2016	
20	Élaboration et diffusion multimodale d'un règlement de service de l'eau	/	Janvier 2016	
21	Organisation d'actions de pédagogie envers les usagers sur le service public proposé	/	Janvier 2016	
22	Proposer un lieu d'information, d'évènements, d'expositions et de conférence	Mise en œuvre reportée	/	/

Commentaires :

Actions N°18 et N°19 : Un lien avec le site internet de l'Agence Locale de l'Energie et du Climat de Montpellier (ALEC) a été réalisé en 2018.

Action N°20 : Le règlement de service de la Régie a été diffusé lors de l'envoi de la première facture aux usagers. Il est par ailleurs envoyé lors de toute nouvelle prise d'abonnement.

1.3.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er semestre	2ème semestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
20	Campagne de communication aux gestes éco-citoyens	Annuelle	U	/	/	2	2	0%	😊	2
21	Lancer des campagnes de sensibilisation vers les usagers	Annuelle	U	/	/	0	2	-100%	😐	1
22	Taux de compteurs vus	Semestrielle	%	53,4	86,2	69,8	88,1	-21%	😐	≥ 85%
23	Taux de connaissance des droits	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Commentaires :

Indicateur N°20 : La Régie participe aux actions de communication relatives aux gestes écocitoyens avec :

- E3D Environnement dans le cadre du projet Ecogestes,
- l'Agence Locale de l'Energie et du Climat dans le cadre d'Aquametro.

Indicateur N°21 : Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19 ne nous a pas permis de lancer des campagnes de sensibilisation vers les usagers ou de créer des temps forts sur des équipements énergivores.

Indicateur N°22 : Durant toute la période de confinement, les compteurs n'ont pas été relevés mais estimés. Cela concerne l'ensemble des communes de Juvignac, Grabels, Jacou, Le Crès, Vendargues et Villeneuve-lès-Maguelone, ainsi qu'une partie de Montpellier. C'est pourquoi le taux de compteurs vus est en baisse ce premier semestre 2020 (53,4%) par rapport au premier semestre 2019 (88,3%) : les compteurs estimés ne sont pas comptabilisés en compteurs vus. En revanche, l'activité de relève est revenue à la normale au second semestre (86,2% en 2020 contre 87,9% en 2019).

Indicateur N°23 : Aucune enquête de satisfaction n'a été réalisée en 2020. Dans le cadre du nouveau marché d'accueil téléphonique des usagers et abonnés (19DFU003), le Titulaire (Veolia Eau) doit mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis du service public de l'eau potable de la Régie des eaux de Montpellier Méditerranée Métropole, sur un panel d'une taille minimum de 600 usagers, et ce, chaque année.

1.3.3 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA

Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Nombre de visites de la station de pompage AVIAS proposées au public (scolaires, élus, écoles d'ingénieurs...)	U	4	5	-20%
Nombre de visites de la station de clarification ARAGO proposées au public (scolaires, élus, écoles d'ingénieurs...)	U	4	11	-64%

Commentaires : Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19 ne nous a pas permis d'organiser autant de visites que les années précédentes.

2 PRÉSERVER ET PROTÉGER LA RESSOURCE POUR GARANTIR UN APPROVISIONNEMENT EN EAU DE QUALITÉ

2.1 PROTÉGER LES RESSOURCES EN EAU

2.1.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date réalisation	Résultat
23	Poursuivre l'acquisition des données relatives au patrimoine et notamment les « indices de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable » (arrêté du 2 décembre 2013)	/	Janvier 2016	
24	Mettre en œuvre des outils de gestion patrimoniale des réseaux d'ici mi-2017	AMO désigné, sourcing réalisé, report du projet à 2022	/	
25	Dégager une vision prospective sur la place des ressources alternatives	/	/	/

Commentaires :

Action N°23 : A partir du 01/01/2016, chaque donnée relative à l'amélioration de la connaissance du patrimoine de la Régie (essentiellement sur les réseaux des communes gérées auparavant par la SAUR) est collectée et retranscrite sur le SIG partagé avec la Métropole. Cette mise à jour permet en outre d'améliorer l'efficacité des interventions notamment en ce qui concerne les coupures d'eau programmées ou urgentes. Ce travail a été poursuivi en 2020.

Action N°24 : Un outil de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable est en cours de définition. En ce sens, un marché pour désigner un AMO a été lancé et notifié en 2016. La consultation des entreprises et le déploiement de l'outil ont été décalés afin de collecter les produits du marché pour finaliser la consultation. Ainsi, le sourcing a été réalisé en 2019. La suite du projet est reportée à 2022.

Action N°25 : Une démarche de réalisation d'un schéma directeur sur le service d'eau brute est menée depuis 2019 par la Métropole afin de définir les modalités d'action les mieux adaptées aux besoins et à l'équilibre financier du service.

2.1.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er semestre	2ème semestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
24	Rendement du réseau d'eau potable	Semestrielle	%	79,7	86,3	83,2	83,2	0%	😐	85%
25	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	Annuelle	points	/	/	100	90	11%	/	100%
27	Indice linéaire de pertes en réseau	Annuelle	m3 / j / km	/	/	13,46	13,36	1%	😊	< année 2014 (14,89 m3/j/km)
28	Indice linéaire des volumes non comptés	Annuelle	m3 / j / km	/	/	16,02	15,41	4%	😊	< année 2014 (16,21 m3/j/km)
29	Perte d'eau par branchement (indicateur international : water losses per connexion)	Annuelle	m3 / brchmt	/	/	105	103	1%	😊	< année 2014 (109 m3/brchmt)
30	Délai de réparation des fuites	Annuelle	jours	/	/	4,4	2,6	71%	😊	7 jours
31	Nombre de clients du service d'eau brute	Annuelle	U	/	/	251	246	2%	😊	> année 2014 (208 clients)
32	Volume des consommations d'eau brute (par catégorie)	Annuelle	m3	/	/	268 351	287 047	-7%	/	/

Commentaires :

Indicateur N°24 : Le rendement du réseau d'eau potable est :

- en baisse (-0,8%) entre le premier semestre 2020 (79,7%) et le premier semestre 2019 (80,4%),
- en hausse (+0,6%) entre le second semestre 2020 (86,3%) et le second semestre 2019 (85,8%),
- similaire (0%) entre l'année 2020 (83,2%) et l'année 2019 (83,2%).

Indicateur N°25 : La connaissance des réseaux a été améliorée notamment sur les communes de l'ex-périmètre SAUR particulièrement grâce aux campagnes de recherche de fuite ainsi qu'à la collecte d'informations lors des réparations de fuite et lors des travaux de mise en place de nouveaux compteurs de sectorisation. Par ailleurs, il est nécessaire de préciser quel objectif est attendu pour 2020 avec la valeur « 100 % », étant donné que l'indicateur s'exprime en points. A noter que les indicateurs suivants sont partiellement atteints :

- VP.247 : Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement...
- VP.248 : Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans

Indicateur N°27 : L'ILP de l'année 2020 (13,46 m³/j/km) est similaire à l'ILP de l'année 2019 (13,36 m³/j/km) et inférieur à l'ILP de l'année 2014 (14,89 m³/j/km) ce qui est conforme à l'objectif 2020. La performance de cet indice est liée aux efforts de recherche de fuite effectués tout au long de l'année 2020 à partir notamment des données transmises par les compteurs de sectorisation ainsi que par la rapidité d'intervention pour la réparation des fuites localisées.

Indicateur N°28 : L'ILVNC de l'année 2020 (16,02 m³/j/km) est supérieur à l'ILVNC de l'année 2019 (15,41 m³/j/km) mais est inférieur à l'ILVNC de l'année 2014 (16,21 m³/j/km) ce qui est conforme à l'objectif 2020. Pour rappel, l'ILVNC est calculé selon le rapport des volumes non comptés (soit la différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés ou consommés).

Indicateur N°29 : La perte en eau par branchement de l'année 2020 (105 m³/branchement) est supérieure à celle de 2019 (103 m³/branchement) mais inférieure à celle de l'année 2014 (109 m³/branchement), ce qui est conforme à l'objectif 2020. La performance de cet indice est liée aux efforts de réduction des pertes en eau (recherche de fuite et rapidité d'intervention pour la réparation des fuites localisées).

Indicateur N°30 : Durant le confinement, seules les fuites majeures ont été réparées en urgence. Les autres n'ont pu être réparées qu'au sortir du confinement. Le retard accumulé explique le délai de réparation de fuite en hausse en 2020 (4,4 jours) par rapport à 2019 (2,6 jours). Néanmoins, la réactivité des réparations de fuite est une volonté forte de la Régie, ce qui explique la performance globale bien au-delà de l'objectif 2020 (7 jours) malgré le contexte exceptionnel de l'année 2020.

2.1.3 DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES

2.1.3.1 Volumes prélevés par ressource

Unité : m3/mois ou m3/an	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels Forages du Château	9 866	9 167	10 579	11 043	11 836	14 579	15 161	8 782	7 055	5 611	5 611	9 322	118 612	92 775	28%
Grabels Forages du Pradas	13 010	14 629	15 645	15 425	16 768	20 586	21 113	12 035	9 592	7 655	7 596	12 825	166 879	146 176	14%
Montferrier-sur-Lez Forages du Fescau	11 737	10 350	10 605	11 452	14 813	14 479	15 588	14 629	12 947	13 645	14 078	7 425	151 748	144 421	5%
Montpellier Sources du Lez	2 801 680	2 446 560	3 103 840	2 803 600	2 705 760	3 167 280	3 769 440	3 114 240	2 773 760	3 191 440	2 964 680	2 690 280	35 532 560	33 835 600	5%
Dont restitution au Lez	287 392	99 356	542 612	422 547	132 003	574 364	634 330	531 118	456 479	567 718	450 468	267 182	4 965 569	4 215 837	18%
Saint-Brès Forage des Olivettes	13 559	12 571	14 422	15 443	18 837	21 301	24 581	24 335	22 110	19 241	15 700	14 467	216 567	226 638	-4%
Saint-Brès Forages du Stade	4 503	4 153	4 772	5 165	6 157	7 116	8 246	8 184	7 062	6 378	5 278	4 832	71 846	76 739	-6%
Sussargues Forages Garrigues Basses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/
Villeneuve-lès-Maguelone Forages du Flès	10 181	8 823	9 902	8 655	6 541	8 969	12 841	13 393	9 006	9 497	9 656	11 527	118 991	166 203	-28%
TOTAL	2 864 536	2 506 253	3 169 765	2 870 783	2 780 712	3 254 310	3 866 970	3 195 598	2 841 532	3 253 467	3 022 599	2 750 678	36 377 203	34 688 552	5%

Commentaires :

1^{er} trimestre : Les volumes produits (hors restitution au Lez) sur l'ensemble du périmètre de la Régie sur le premier trimestre 2020 sont similaires à ceux du premier trimestre de l'année 2019 (+2%).

2^{ème} trimestre : Les volumes produits (hors restitution au Lez) sur l'ensemble du périmètre de la Régie sur le deuxième trimestre 2020 sont similaires à ceux du deuxième trimestre de l'année 2019 (-1%).

3^{ème} trimestre : Les volumes produits (hors restitution au Lez) sur l'ensemble du périmètre de la Régie sur le troisième trimestre 2020 sont supérieurs à ceux du troisième trimestre de l'année 2019 (+7%).

4^{ème} trimestre : Les volumes produits (hors restitution au Lez) sur l'ensemble du périmètre de la Régie sur le quatrième trimestre 2020 sont supérieurs à ceux du quatrième trimestre de l'année 2019 (+11%).

Année 2020 : Les volumes produits (hors restitution au Lez) sur l'ensemble du périmètre de la Régie en 2019 et en 2020 sont en légère hausse (+5%). Afin de garantir une gestion globale et équilibrée de la ressource en eau et de la qualité du milieu, un arrêté préfectoral en date du 09 août 2018 fixe le débit réservé au niveau de la source du Lez à 230 l/s. Cet arrêté a été mis en œuvre dès le 10 août 2018. Ainsi, la restitution a presque doublé entre 2018 et 2019 (+91%). On observe également une hausse entre 2019 et 2020 (+18%) due à la très faible pluviométrie de l'année 2020.

2.1.3.2 Volumes achetés à d'autres services

Unité : m3/mois ou m3/an	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
BRL Usine Arago - Montpellier	0	0	0	0	0	0	0	359 890	373 680	0	0	0	733 570	1 416 170	-48%
BRL - Le Crès	35 789	30 704	18 444	28 025	57 590	42 400	35 602	37 200	31 198	26 849	37 600	50 270	431 671	435 355	-1%
POA - Lattes	104 861	97 814	107 849	105 086	112 648	144 476	159 218	151 066	145 052	124 469	119 222	99 302	1 471 063	1 422 836	3%
POA - Pérols	58 923	59 016	76 313	71 611	76 991	108 296	121 329	132 448	112 640	87 631	63 729	72 015	1 040 942	1 026 669	1%
SMGC - Sussargues	13 079	11 716	14 643	16 951	22 400	23 990	31 475	27 801	19 814	17 116	14 456	14 332	227 773	281 305	-19%
TOTAL	212 652	199 250	217 249	221 673	269 629	319 162	347 624	708 405	682 384	256 065	235 007	235 919	3 905 019	4 582 335	-15%

Commentaires :

L'utilisation d'eau de BRL sur l'usine du Crès a été maintenue pour l'année 2020 (prolongation de la convention d'achat d'eau à effectuer jusqu'à la construction de l'usine Valédeau).

1^{er} trimestre : Par rapport au premier trimestre de l'année 2019, les volumes achetés à d'autres services sur le premier trimestre 2020 sont en baisse (-10%), notamment car les opérations de réhabilitation du réservoir du Crès (3 500 m³) qui nécessitaient un grand volume d'eau sont terminées.

2^{ème} trimestre : Par rapport au deuxième trimestre de l'année 2019, les volumes achetés à d'autres services sur le deuxième trimestre 2020 sont similaires (+4%).

3^{ème} trimestre : Par rapport au troisième trimestre de l'année 2019, les volumes achetés à d'autres services sur le troisième trimestre 2020 sont en baisse (-16%), notamment car l'achat d'eau de BRL a été moins important (-48%) et s'est déroulé d'août à septembre 2020, contre juillet à octobre 2019.

4^{ème} trimestre : Par rapport au quatrième trimestre de l'année 2019, les volumes achetés à d'autres services sur le quatrième trimestre 2020 sont en baisse (-30%), notamment car l'achat d'eau de BRL a été moins important (-48%) et s'est déroulé d'août à septembre 2020, contre juillet à octobre 2019.

Année 2020 : Par rapport à l'année 2019, les volumes achetés à d'autres services en 2020 sont en baisse (-15%), principalement parce que l'alimentation de l'usine Arago de Montpellier avec de l'eau brute de BRL a été moins importante (-48%).

2.1.3.3 Volumes vendus à d'autres services

Unité : m3/mois ou m3/an	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
CCGPSL	142 760	125 920	148 080	154 920	191 100	215 100	265 180	240 100	175 000	151 260	136 780	138 700	2 084 900	2 175 040	-4%
POA - Secours	4 135	3 990	4 398	4 326	4 456	4 292	4 429	4 162	3 907	3 943	101 333	4 286	147 657	147 891	0%
POA - Saint-Aunès	20 626	19 579	21 025	21 215	24 603	25 852	29 751	29 572	25 572	23 119	21 295	21 828	284 037	290 489	-2%
TOTAL	167 521	149 489	173 503	180 461	220 159	245 244	299 360	273 834	204 479	178 322	259 408	164 814	2 516 594	2 613 420	-4%

Commentaires :

1^{er} trimestre : Par rapport au premier trimestre de l'année 2019, les volumes vendus sur le premier trimestre 2020 sont similaires (-5%) :

- à la Communauté de Commune du Grand Pic Saint-Loup (-6%),
- à la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or (0%),
- à la commune de Saint-Aunès (-4%).

2^{ème} trimestre : Par rapport au deuxième trimestre de l'année 2019, les volumes vendus sur le deuxième trimestre 2020 sont similaires (-8%), sauf au mois de juin pour la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or, où l'usine de Vauguières à Mauguio n'a pas été arrêtée comme en 2019 :

- à la Communauté de Commune du Grand Pic Saint-Loup (-2%),
- à la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or (-78%),
- à la commune de Saint-Aunès (+2%).

3^{ème} trimestre : Par rapport au troisième trimestre de l'année 2019, les volumes vendus sur le troisième trimestre 2020 sont similaires (-4%) :

- à la Communauté de Commune du Grand Pic Saint-Loup (-6%),
- à la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or (+2%),
- à la commune de Saint-Aunès (+11%).

4^{ème} trimestre : Par rapport au quatrième trimestre de l'année 2019, les volumes vendus sur le quatrième trimestre 2020 sont similaires (+4%), sauf au mois de novembre pour la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or, où l'usine de Vauguières à Mauguio a été plus arrêtée qu'en 2019 :

- à la Communauté de Commune du Grand Pic Saint-Loup (-2%),
- à la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or (+73%),
- à la commune de Saint-Aunès (-17%).

Année 2020 : Par rapport à l'année 2019, les volumes vendus en 2020 sont sensiblement les mêmes (-4%) :

- à la Communauté de Communes du Grand Pic Saint-Loup (-4%),
- à la Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or (0%),
- à la commune de Saint-Aunès (-2%).

2.1.4 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA

2.1.4.1 Volumes vendus et achetés en gros

Unité : m3/an

	VALEUR 2020		VALEUR 2019		VARIATION vendu N / N-1	VARIATION acheté N / N-1
	Vendu	Acheté	Vendu	Acheté		
Grabels	0	334 345	0	364 310	/	-8%
Lattes-Pérols	0	2 512 005	0	2 449 505	/	3%
Montferrier	0	402 631	0	389 702	/	3%
Montpellier-Juvignac	6 064 270	733 570	5 961 282	1 416 170	2%	-48%
Prades	0	467 685	0	462 684	/	1%
Salaison	284 037	2 457 101	290 489	2 300 125	-2%	7%
Villeneuve	0	601 622	0	556 885	/	8%
Sussargues	0	227 773	0	281 305	/	-19%
TOTAL	6 348 307	7 736 732	6 251 771	8 220 686	2%	-6%

Commentaires :

Les volumes anciennement vendus et achetés deviennent pour certains de l'interconnexion, depuis le passage en Régie, à savoir :

- Le volume « acheté » indiqué pour Grabels correspond à de l'interconnexion avec Montpellier,
- Le volume « acheté » indiqué pour Lattes-Pérols correspond à de l'achat d'eau à POA et de l'interconnexion avec Montpellier,
- Le volume « acheté » indiqué pour Montferrier-sur-Lez correspond à de l'interconnexion avec Montpellier,
- Le volume « vendu » indiqué pour Montpellier-Juvignac correspond à de la vente en gros à la CC du Grand Pic Saint-Loup et à POA et des interconnexions avec d'autres communes de la Régie,
- Le volume « acheté » indiqué pour Montpellier-Juvignac correspond à de l'achat d'eau à BRL,
- Le volume « acheté » indiqué pour Prades-le-Lez correspond à de l'interconnexion avec Montpellier,
- Le volume « vendu » indiqué pour Salaison correspond à de la vente en gros à Saint-Aunès,
- Le volume « acheté » indiqué pour Salaison correspond à de l'interconnexion avec Montpellier et de l'achat d'eau à BRL,
- Le volume « acheté » indiqué pour Villeneuve-lès-Maguelone correspond à de l'interconnexion avec Montpellier,
- Le volume « acheté » indiqué pour Sussargues correspond à l'achat d'eau à Beaulieu (SMGC).

2.1.4.2 Volumes vendus par période de relève selon le décret

Unité : m3/an

	VALEUR 2020			VALEUR 2019			VARIATION N / N-1
	Domestique	Non domestique	Total	Domestique	Non domestique	Total	
Grabels			502 733			538 845	-7%
Jacou			384 748			370 786	4%
Le Crès			611 774			587 663	4%
Vendargues			454 838			484 459	-6%
Lattes			1 285 924			1 139 636	13%
Pérols			804 511			705 815	14%
Montferrier			418 981			399 201	5%
Montpellier			18 220 668			18 655 742	-2%
Juvignac			835 067			738 425	13%
Prades			394 740			342 244	15%
Saint-Brès			224 528			201 866	11%
Sussargues			199 404			191 847	4%
Villeneuve			556 698			516 961	8%
TOTAL			24 894 614			24 873 490	0%

Commentaires :

La base de données « abonnés » est imparfaite. Elle est en cours de mise à jour pour distinguer les volumes des eaux domestiques des volumes des eaux non domestiques.

Ces volumes « vendus par période de relève selon le décret » correspondent aux volumes consommés (365 jours).

2.1.4.3 Volumes mis en distribution

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

Commentaires :

Les volumes mis en distribution sont similaires entre 2019 et 2020.

2.1.4.4 Volumes consommés autorisés (365 jours)

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

Commentaires :

Les volumes consommés autorisés sont similaires entre 2019 et 2020.

2.1.4.5 Volumes produits (365 jours)

Unité : m3/an	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	285 491	238 951	19%
Jacou	0	0	/
Le Crès			
Vendargues			
Lattes	0	0	/
Pérols			
Montferrier	151 748	144 421	5%
Montpellier	31 229 863	30 941 510	1%
Juvignac			
Prades	0	0	/
Saint-Brès	288 413	303 377	-5%
Sussargues	0	0	/
Villeneuve	118 991	166 203	-28%
TOTAL	32 074 506	31 794 462	1%

Commentaires :

Les volumes produits sont similaires entre 2019 et 2020.

2.1.4.6 Indice linéaire de pertes en réseau

Unité : m3/j/km	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	5,14	2,12	142%
Jacou	11,36	8,70	31%
Le Crès			
Vendargues			
Lattes	4,49	7,15	-37%
Pérols			
Montferrier	5,13	5,18	-1%
Montpellier	18,62	17,79	5%
Juvignac			
Prades	4,50	8,57	-47%
Saint-Brès	6,67	12,56	-47%
Sussargues	2,26	10,34	-78%
Villeneuve	6,54	8,61	-24%
GLOBAL	13,46	13,36	1%

Commentaires :

L'indice linéaire de pertes en réseau est similaire entre 2019 et 2020.

A noter pour les communes suivantes :

- Grabels : l'ILP a augmenté en raison d'une baisse de rendement de réseau. Ce rendement reste toutefois au-dessus de l'objectif de 85%.
- Jacou / Le Crès / Vendargues : l'ILP a augmenté en raison d'une baisse de rendement de réseau (cf. paragraphe 2.1.4.8 pour les explications).
- Lattes, Pérols, Saint-Brès, Prades le Lez, Sussargues, VLM : nettes améliorations en liaison avec l'amélioration du rendement de réseau (cf. paragraphe 2.1.4.8 pour les explications).

2.1.4.7 Indice linéaire de volumes non comptés

Unité : m ³ /j/km	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	6,91	3,86	78,9%
Jacou	13,08	10,38	26,0%
Le Crès			
Vendargues			
Lattes	6,04	8,69	-30,5%
Pérols			
Montferrier	6,52	6,60	-1,2%
Montpellier	21,88	20,17	8,5%
Juvignac			
Prades	6,14	10,22	-39,9%
Saint-Brès	9,08	14,91	-39,1%
Sussargues	3,69	11,65	-68,3%
Villeneuve	7,94	10,01	-20,7%
GLOBAL	16,02	15,41	4,0%

Commentaires :

Les volumes non comptés comprennent les pertes par fuites, les volumes de service (par exemple, les nettoyages de réservoirs, les purges de réseau, les désinfections après travaux...) et les volumes sans comptage (par exemple, les essais de poteaux incendie).

L'ILVNC de 2020 (16,02 m³/j/km) est supérieur à l'ILVNC de 2019 (15,41 m³/j/km).

La variation avec l'année 2019 s'explique principalement par l'ajustement des volumes de service liés aux interventions effectuées sur les réseaux et ouvrages au cours de l'année 2020 (en particulier, les feeders liés à la L5 du Tram, les travaux sur le DN1000, les travaux de renouvellement de réseau sur l'ensemble du périmètre) et une réévaluation sur certaines communes des volumes sans comptage (notamment sur PI) observés au cours de l'année en période de crise sanitaire.

2.1.4.8 Rendement du réseau de distribution

Unité : %	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	85,9%	94,1%	-9%
Jacou	74,5%	79,4%	-6%
Le Crès			
Vendargues			
Lattes	87,5%	79,7%	10%
Pérols			
Montferrier	80,8%	80,2%	1%
Montpellier	83,3%	84,1%	-1%
Juvignac			
Prades	88,6%	78,2%	13%
Saint-Brès	83,7%	71,8%	17%
Sussargues	92,4%	71,8%	29%
Villeneuve	81,3%	75,5%	8%
GLOBAL	83,2%	83,2%	0%

Commentaires :

Le rendement du réseau de distribution est similaire entre 2020 et 2019.

A noter pour les communes suivantes :

- Grabels : on observe une baisse de rendement de réseau mais celui-ci reste toutefois au-dessus de l'objectif de 85%.
- Jacou / Le Crès / Vendargues : la baisse du rendement s'explique majoritairement par les fuites importantes observées sur les canalisations en amiante ciment (sur Le Crès en particulier). Les opérations de renouvellement de ce matériau engagées depuis quelques années, devraient permettre une amélioration visible dans les prochaines années.
- Lattes, Pérols, Saint-Brès, Prades le Lez, Sussargues, VLM : nettes améliorations en liaison avec l'intensification des recherches de fuite sur ces communes et la réactivité des réparations. Les opérations de renouvellement de branchements en masse ont contribué également à l'amélioration de cet indicateur.

2.1.4.9 Qualité de l'eau

N°	Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
DC.192	Nature des ressources utilisées (part souterraines)	%	88,9%	86,9%	2%
VP.059	Volume produit	m3	32 074 506	31 794 462	1%
VP.060	Volume importé	m3	3 171 449	3 166 165	0%
VP.061	Volume exporté	m3	2 516 594	2 613 420	-4%
VP.062	Volume prélevé	m3	36 377 203	34 688 552	5%
VP.063	Volume comptabilisé domestique	m3	24 894 614	24 873 490	0%
VP.201	Volume comptabilisé non domestique	m3	0	0	/
VP.220	Volume de service du réseau	m3	359 000	224 000	60%
VP.221	Volumes consommés sans comptage	m3	889 900	767 940	16%
VP.232	Volumes consommés comptabilisés	m3	24 894 614	24 873 490	0%
VP.233	Volume consommé autorisé + volume exporté	m3	28 660 108	28 478 850	1%
VP.234	Volume produit + volume importé	m3	35 245 955	34 960 627	1%
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	%	à fournir par GIEAU DEA		-
VP.193	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau des importations	%	à fournir par GIEAU DEA		-
VP.194	Volume produit à partir de ce prélèvement	m3	à fournir par GIEAU DEA		-
VP.212	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau de ce prélèvement	%	à fournir par GIEAU DEA		-
VP.223	Volume prélevé par ce prélèvement	m3	à fournir par GIEAU DEA		-

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

2.1.4.10 Réseau

N°	Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
VP.235	Y-a-t-il eu une variation importante des ventes d'eau de votre service par rapport aux années précédentes ?	oui / non	NON	NON	/
VP.140	Linéaire de réseaux renouvelés au cours des 5 dernières années (quel que soit le financeur)	km	38,0	28,5	33%
DC.195	Montant financier des travaux engagés	€ HT	7 725 000 €	6 869 000 €	12%
P103.2B	Connaissance et gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	points	100	90	11%
VP.236	Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures (10 pts)	points	10	10	0%
VP.237	Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux) ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R. 554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année (5 pts)	points	5	5	0%
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie en application de l'article R. 554-2 du code de l'environnement ainsi que de la précision des informations cartographiques définie en application du V de l'article R. 554-23 du même code et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution (10 pts)	points	10	10	0%
VP.239	Lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux (1 à 5 pts)	points	5	5	0%
VP.240	La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux mentionnant la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié du linéaire total des réseaux étant renseignée (10 pts)	points	10	10	0%
VP.241	Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux, un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux (1 à 5 pts)	points	5	5	0%
VP.242	Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux (10 pts)	points	10	10	0%
VP.243	Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (10 pts) En l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée	points	10	10	0%
VP.244	Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (10 pts)	points	0	0	/
VP.245	Document mentionnant pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 pts)	points	10	10	0%
VP.246	Document identifiant les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite (10 pts)	points	10	10	0%

VP.247	Maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement... (10 pts)	points	5	0	/
VP.248	Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins trois ans (10 pts)	points	5	0	/
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux (5 pts)	points	5	5	0%

Commentaires :

Indicateur VP.140 :

La valeur 2019 correspond au linéaire de réseaux renouvelés de 2016 à 2019.

La valeur 2020 correspond au linéaire de réseaux renouvelés de 2016 à 2020.

2.1.4.11 Diagnostic

N°	Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
VP.231	Consommation moyenne par abonné	m3 / abonné	307	314	-2%
VP.224	Indice linéaire de consommation	m3 / j / km	66,43	66,22	0%
VP.225	Rendement MOYEN sur les 3 dernières années	%	83,0%	82,6%	0%
VP.226	Rendement SEUIL par défaut	%	à fournir par GIEAU DEA		-
VP.227	Rendement SEUIL pour les services prélevant plus de 2 millions de m3 en ZRE (Zone de Répartition des Eaux)	%	à fournir par GIEAU DEA		-

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

2.1.4.12 Nombre d'abonnés eau brute

	VALEUR 2020				VALEUR 2019				VARIATION N / N-1			
	Nombre de clients	Nombre de contrats (points de livraison facturés)	Débit souscrit (m3/h)	Volume consommation eau brute (m3/an)	Nombre de clients	Nombre de contrats (points de livraison facturés)	Débit souscrit (m3/h)	Volume consommation eau brute (m3/an)	Nombre de clients	Nombre de contrats (points de livraison facturés)	Débit souscrit (m3/h)	Volume consommation eau brute (m3/an)
Eau Brute à Usages Divers (EBUD)	204	253	1 194	176 798	199	252	1 203	207 168	2,5%	0,4%	-0,7%	-14,7%
Petits consommateurs	31	31	62	2 646	30	30	60	2 258	3,3%	3,3%	3,3%	17,2%
Agricole	15	16	270	88 907	16	17	275	77 621	-6,3%	-5,9%	-1,8%	14,5%
Appoint incendie	1	1	120	0	1	1	120	0	/	/	/	/
TOTAL	251	301	1 646	268 351	246	300	1 658	287 047	2,0%	0,3%	-0,7%	-6,5%

Commentaires : Les consommations d'eau brute sont similaires en 2019 et en 2020, encore une fois, suite aux faibles précipitations sur l'ensemble de ces années. Globalement, les précipitations ont été trois fois plus faibles en 2019 et 2020 qu'en 2018.

2.2 RESPECTER LES NORMES DE QUALITE LES PLUS EXIGEANTES

2.2.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
26	Mettre en place d'un programme réglementaire et d'auto contrôle	/	Janvier 2016	😊
27	Réaliser un exercice de crise s'appuyant sur une procédure (plan de secours, ...)	/	Décembre 2018	😊
28	Participation à la mise à jour du volet eau des Plans Communaux de Secours	/	Avril 2016	😊

Commentaires :

Action N°26 : Le plan d'autocontrôle a été élaboré et transmis à l'Agence Régionale de Santé en janvier 2020 pour cette nouvelle année.

Action N°27 : La période de confinement liée à la pandémie du COVID-19 a permis d'éprouver le système de gestion de crise de la Régie à travers la mise en œuvre de son Plan de Continuité d'Activité, puis de son Plan de Reprise d'Activité. Un retour d'expérience sera réalisé à l'issue de la crise.

2.2.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
33	Taux de conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire microbiologie	Trimestrielle	%	98,2%	99,4%	96,8%	98,3%	98,1%	98,8%	-0,7%	😐	≥ 99,5%
34	Taux de conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire physicochimique	Trimestrielle	%	97,8%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	99,5%	0,0%	😊	≥ 99,5%
35	Réalisation d'un exercice de crise	Annuelle	U	/	/	/	/	1	1	0,0%	😊	1
36	Participer à la mise à jour du volet eau potable dans les PCS	/	/	/	/	/	/	OUI	OUI	/	😊	année 2016

Commentaires :

Indicateur N°33 : Il est à noter qu'aucune des non-conformités bactériologiques constatées en 2020 par l'ARS, n'a été confirmée ni par les prélèvements de contrôle effectués par l'ARS ni par les contrôles parallèles effectués par la Régie.

Indicateur N°34 : Il est à noter qu'aucune des non-conformités physicochimiques constatées en 2020 par l'ARS, n'a été confirmée ni par les prélèvements de contrôle effectués par l'ARS ni par les contrôles parallèles effectués par la Régie.

Indicateur N°35 : Voir commentaire ci-dessus.

2.2.3 DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES

2.2.3.1 Résultats du contrôle sanitaire

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Nombre de prélèvements bactériologiques effectués	61	57	53	57	51	53	61	72	56	75	57	49	702	749	-6,3%
Nombre de non-conformités bactériologiques	1	2	0	0	1	0	5	0	1	1	2	0	13	9	44,4%
Taux de conformité bactériologique	98,4%	96,5%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	91,8%	100,0%	98,2%	98,7%	96,5%	100,0%	98,1%	98,8%	-0,7%
Nombre de prélèvements physico-chimiques effectués	67	60	59	64	55	61	81	77	66	82	60	61	793	780	1,7%
Nombre de non-conformités physico-chimiques	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0,0%
Taux de conformité physico-chimique	98,5%	96,7%	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,5%	99,5%	0,0%

Commentaires : Il est à noter que 5 des non-conformités ont eu lieu le même jour, le 02/07/2020, et correspondent à des prélèvements ayant eu lieu sur des communes différentes, à partir de systèmes de production et de distribution différents (voir détail ci-après).

2.2.3.2 Détails des non-conformités bactériologiques et physico-chimiques du contrôle sanitaire

- Bactériologie :

Dates	Paramètres non-conformes	Communes	Commentaires
21/01/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 24/01/2020 : RAS
05/02/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 10/02/2020 : RAS
18/02/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 24/02/2020 : RAS
28/05/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 03/06/2020 : RAS
02/07/2020	Bactéries coliformes	Prades-le-Lez	Autocontrôle réalisé le 06/07/2020 : RAS
02/07/2020	Bactéries coliformes	Lattes	Autocontrôle réalisé le 06/07/2020 : RAS
02/07/2020	Entérocoques intestinaux Spores de micro-organismes	Lattes	Autocontrôle réalisé le 06/07/2020 : RAS
02/07/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 07/07/2020 : RAS
02/07/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 07/07/2020 : RAS
10/09/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 14/09/2020 : RAS
01/10/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 06/10/2020 : RAS
16/11/2020	Spores de micro-organismes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 18/11/2020 : RAS
20/11/2020	Bactéries coliformes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 25/11/2020 : RAS

- Physico-chimie :

Dates	Paramètres non-conformes	Communes	Commentaires
23/01/2020	Plomb	Villeneuve-lès-Maguelone	Autocontrôle réalisé le 03/02/2020 : RAS
13/02/2020	Turbidité	Grabels	Autocontrôle réalisé le 14/02/2020 : RAS
19/02/2020	Carbone Organique Total (COT)	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 04/03/2020 : RAS
30/03/2020	Carbone Organique Total (COT)	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 08/04/2020 : RAS

2.2.3.3 Résultats de l'autocontrôle

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Nombre de prélèvements bactériologiques effectués	61	37	43	27	41	44	41	47	17	72	20	41	491	499	-1,6%
Nombre de non-conformités bactériologiques	3	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	1	9	6	50,0%
Taux de conformité bactériologique	95,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%	100,0%	100,0%	95,8%	95,0%	97,6%	98,2%	98,8%	-0,6%
Nombre de prélèvements physico-chimiques effectués	7	4	4	5	3	5	5	4	3	6	3	4	53	53	0,0%
Nombre de non-conformités physico-chimiques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	/
Taux de conformité physico-chimique	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,1%	1,9%

2.2.3.4 Détail des non-conformités bactériologiques et physico-chimiques de l'autocontrôle

- Bactériologie :

Dates	Paramètres non-conformes	Communes	Commentaires
16/01/2020	Entérocoques	Lattes	Autocontrôle réalisé le 22/01/2020 : RAS
28/01/2020	Entérocoques	Prades-le-Lez	Autocontrôle réalisé le 06/02/2020 : RAS
30/01/2020	Spores de micro-organique	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 06/02/2020 : RAS
31/07/2020	Entérocoques intestinaux (Streptocoques fécaux)	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 03/08/2020 : RAS
06/10/2020	Bactéries coliformes	Villeneuve-lès-Maguelone	Autocontrôle réalisé le 12/10/2020 : RAS
21/10/2020	Entérocoques intestinaux (Streptocoques fécaux)	Sussargues	Autocontrôle réalisé le 26/10/2020 : RAS
23/10/2020	Spores de micro-organismes	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 27/10/2020 : RAS
30/11/2020	Bactéries coliformes Entérocoques	Montpellier	Autocontrôle réalisé le 02/12/2020 : RAS
18/12/2020	Bactéries coliformes	Sussargues	Autocontrôle réalisé le 22/12/2020 : RAS

- Physico-chimie :

Aucune non-conformité physico-chimique de l'autocontrôle.

2.3 ASSURER LA PERFORMANCE DU RESEAU ET DES INSTALLATIONS

2.3.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date réalisation	Résultat
29	Réaliser des investissements adaptés pour renouveler, étendre et sécuriser le patrimoine	/	Janvier 2016	😊
30	Mettre en place une gestion rigoureuse du parc compteurs	/	Janvier 2016	😊
31	Réaliser une recherche active de fuites et intervenir	/	Janvier 2016	😊
32	Étude sur la télé relève avant 2017	/	Juin 2017	😊
33	Participation aux partenariats avec les laboratoires de recherche (hydrogéologie, gestion, ...).	Partenariat avec IRSTEA	Janvier 2016	😊

Commentaires :

Action N°29 : Un plan de renouvellement des conduites et des branchements a été élaboré en début d'année en concertation avec les services de la DEA et ajusté tout au long de l'année pour tenir compte notamment des programmes de voirie territoriaux ainsi que des urgences d'exploitation. Un Programme Prévisionnel de Renouvellement a également été défini pour les ouvrages et les équipements électromécaniques. Il est actualisé chaque année.

Action N°30 : A partir des informations (parfois partielles) sur la pyramide des âges des compteurs, le plan de renouvellement des compteurs se poursuit en 2020 sur les compteurs âgés de plus de 15 ans.

2.3.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
37	Taux de réalisation des investissements	Annuelle	%	/	/	/	/	88,0	89,5	-2%	😊	≥ 85%
38	Taux moyen de renouvellement du réseau d'eau potable	Annuelle	%	/	/	/	/	0,71	0,67	7%	😐	1%
39	Âge moyen du parc des compteurs (âge limite fixé à 14 ans)	Annuelle	année	/	/	/	/	6,7	6,8	-3%	😊	7,5 ans
40	Nombre de branchements en plomb restant	Trimestrielle	U	458	448	409	399	399	465	-14%	😐	0
41	Rendement du parc compteur	Annuelle	%	/	/	/	/	NC	NC	/	/	> 96%
42	Pourcentage annuel du réseau ayant fait l'objet d'une recherche annuelle de fuite	Semestrielle	%	/	29,9	/	30,3	60,2	46,7	29%	😊	50%
43	Effort de recherche	Semestrielle	%	/	NC	/	NC	0,1	0,1	0%	😊	≥ 0,1%

Commentaires :

Indicateur N°37 : Le taux de réalisation des investissements est supérieur à l'objectif fixé. Il témoigne du lancement de plusieurs opérations d'importance (nouvelle usine de production d'eau potable à Valédeau, renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105). Ces bons résultats sont également dus à la planification efficace des services concernés et à la réactivité des prestataires notamment sur les renouvellements de réseaux d'eau potable.

Indicateur N°38 : Le taux de renouvellement des réseaux d'eau potable en 2020 (0,71 % hors branchements) est supérieur à 2019 (0,67 %) mais inférieur à l'objectif fixé en 2020 (1,0 %). A noter que malgré le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19, 9 481 ml de réseaux ont été renforcés (2 805 ml pour l'étage 105) ou renouvelés (6 676 ml) pour répondre aux nouveaux besoins ou améliorer le fonctionnement du réseau actuel. Les travaux relatifs à la nouvelle ligne de tramway ont démarré en 2020 et seront finalisés et comptabilisés en 2021.

Indicateur N°40 : Le nombre de branchements en plomb était de l'ordre d'une centaine d'unités lors de la prise de gestion par la Régie au 01/01/2016. Ce chiffre a fortement augmenté lors de la transmission du rapport annuel du délégataire 2015 de Montpellier/Juvignac, à ce jour sans explication particulière de la part de l'ancien délégataire. La Régie renouvelle systématiquement ces organes lorsqu'elle en rencontre. Pour accélérer la finalisation de la suppression des branchements en plomb restants, il aurait été opportun d'en obtenir la liste de la part des anciens délégataires. Cette liste a été demandée mais n'a pas été transmise.

Indicateur N°42 : L'avancement par rapport à l'objectif de pourcentage annuel de recherche de fuite est en nette progression par rapport à 2019 (46,7%), 2018 (38,0%) et 2017 (33,9%) et s'explique, d'une part, par l'organisation de l'équipe (1 personne dédiée à la recherche de fuite, notamment la recherche de fuite systématique + 1 personne dédiée à la sectorisation, et éventuellement à la recherche de fuite d'urgence), et d'autre part, par le renouvellement du matériel de recherche de fuite avec des équipements plus performants.

Indicateur N°43 : En 2020, les efforts de recherche ont été réalisés auprès d'E3D Environnement (20 000 €HT). Cet organisme a pour mission d'accompagner un groupe de 10 000 foyers de Montpellier sur le périmètre d'Antigone, Port Marianne, Richter, La Lironde et Pompignane pour amener ses habitants à changer leurs habitudes et adopter des comportements écoresponsables. La démarche d'E3D repose sur 3 axes :

- Les interactions humaines : les participants ont des contacts réguliers avec un animateur du programme ;
- Les nouvelles technologies : l'accompagnement passe par la plateforme numérique GD6D développée par E3D ;
- Les sciences comportementales : l'accompagnement proposé repose sur les résultats d'études scientifiques en matière de changement d'habitude.

2.3.3 DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES

2.3.3.1 Evolution du nombre de branchements en plomb

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
TOTAL RESTANT	463	459	458	458	456	448	444	433	409	406	403	399	399	465	-14%
Dont Montpellier / Juvignac	453	449	448	448	446	438	434	423	400	398	395	391	391	455	-14%
Dont Prades le Lez	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-1	-200%
Dont Grabels	10	10	10	10	10	10	10	10	9	8	8	8	8	10	-20%
Dont Montferrier / Saint Brès / Sussargues	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-3	-3	-6	-6	-6	-2	-200%
Dont Jacou / Le Crès / Vendargues	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0%
Dont Villeneuve les Maguelone	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0%
Dont Lattes / Pérols	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	-5	0%

Commentaires :

Les RADS 2015 communiqués par les derniers délégataires indiquaient qu'il ne restait plus de branchements en plomb sur les communes de Prades-le-Lez, Montferrier / Saint-Brès / Sussargues, Jacou / Le Crès / Vendargues, Villeneuve-lès-Maguelone et Lattes / Pérols. Cependant, au cours de nos opérations en 2020, des branchements en plomb ont été renouvelés sur certaines de ces communes. Ainsi, ces valeurs négatives apparaissent mais ne sont pas comptabilisées dans le total des branchements en plomb.

72 branchements plomb ont été remplacés en 2020 : 7 au premier trimestre, 10 au deuxième trimestre, 41 au troisième trimestre et 14 au quatrième trimestre. A noter que sur le troisième trimestre, les plombiers du service réseaux ont réalisé des enquêtes et mis l'accent sur la détection et le remplacement des branchements plomb.

2.3.3.2 Suivi des réparations de fuites

	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Nombre total de fuites réparées	31	37	29	17	29	46	53	25	41	43	65	51	467	519	-10%
Nombre de réparations de fuites sur conduites	10	15	6	6	10	14	14	6	7	9	19	23	139	138	1%
Dont Grabels	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	-75%
Dont Jacou	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-100%
Dont Le Crès	0	1	5	1	0	0	0	0	1	0	1	1	10	15	-33%
Dont Vendargues	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	1	100%
Dont Lattes	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	5	5	0%
Dont Pérols	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	6	7	-14%
Dont Montferrier-sur-Lez	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	1	4	8	-50%
Dont Montpellier	9	13	1	5	8	10	11	5	3	4	13	14	96	75	28%
Dont Juvignac	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	8	-75%
Dont Prades-le-Lez	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	4	3	33%
Dont Saint-Brès	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	-67%
Dont Sussargues	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3	3	0%
Dont Villeneuve-lès-Maguelone	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	1	5	5	0%
Nombre de réparations de fuites sur branchements	20	22	22	10	19	32	38	18	34	33	44	27	319	367	-13%
Dont Grabels	0	0	0	1	1	4	6	0	4	1	1	1	19	18	6%
Dont Jacou	0	0	0	0	1	2	1	0	1	0	4	3	12	3	300%
Dont Le Crès	0	0	9	1	0	0	0	1	3	1	8	0	23	14	64%
Dont Vendargues	0	0	2	0	1	2	1	2	0	0	0	1	9	12	-25%
Dont Lattes	1	1	1	0	0	1	0	2	5	2	1	10	24	34	-29%
Dont Pérols	2	1	1	2	2	1	1	1	7	8	3	1	30	30	0%
Dont Montferrier-sur-Lez	2	2	0	0	0	4	0	0	3	0	6	0	17	10	70%
Dont Montpellier	14	17	9	5	12	13	17	7	6	8	12	9	129	163	-21%
Dont Juvignac	0	0	0	0	1	0	4	3	2	2	2	0	14	23	-39%
Dont Prades-le-Lez	0	1	0	0	1	1	5	1	0	7	3	1	20	13	54%

Dont Saint-Brès	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	0	5	15	-67%
Dont Sussargues	1	0	0	1	0	4	1	0	0	0	3	1	11	18	-39%
Dont Villeneuve-lès-Maguelone	0	0	0	0	0	0	1	1	3	1	0	0	6	14	-57%
Nombre de réparations de fuites sur équipements	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	2	1	9	14	-36%
Dont Grabels	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-100%
Dont Jacou	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-100%
Dont Le Crès	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	2	0%
Dont Vendargues	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/
Dont Lattes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-100%
Dont Pérols	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/
Dont Montferrier-sur-Lez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/
Dont Montpellier	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	4	8	-50%
Dont Juvignac	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	/
Dont Prades-le-Lez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	/
Dont Saint-Brès	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	-100%
Dont Sussargues	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	/
Dont Villeneuve-lès-Maguelone	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	/

Commentaires :

L'activité du service réseaux a été limitée aux urgences durant le confinement. D'où un nombre de réparations de fuite en baisse (-10%) entre 2019 (519 fuites réparées) et 2020 (468 fuites réparées).

La majorité des réparations de fuites a été logiquement réalisée sur la ville de Montpellier (49%).

Les fuites identifiées ont majoritairement plus concerné les branchements (68%) que les canalisations (30%).

A noter, les réparations des fuites sur canalisation :

- Avenue du Docteur Pezet à Montpellier, en mai 2020 (DN1000) ;
- Route de Mende à Montferrier, en novembre 2020 (DN1000) ;
- Rue de Pinville à Montpellier, en juillet 2020 (DN900) ;
- Route de Mende à Montpellier, en décembre 2020 (DN400).

Démarré au début de l'année 2016, la Régie privilégie (sauf cas techniquement difficiles) le renouvellement systématique des branchements faisant l'objet d'une fuite à la simple réparation. En parallèle, la Régie poursuit son programme de renouvellements de branchements « en masse » pour anticiper ces incidents mais également pour tenir compte des programmes de voirie territoriaux.

2.3.3.3 Suivi des DT / DICT / ATU

	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Déclarant : Nombre de documents émis	521	628	769	812	2 730	3 830	-29%
Exploitant : Nombre de documents émis	2 276	1 692	2 381	2 417	8 766	8 901	-2%

Commentaires :

A partir du quatrième trimestre 2018, le logiciel utilisé concernant les délégations « Déclarant » et « Exploitant » est l'application DICT.fr développée par l'entreprise SOGELINK.

Le nombre de documents émis a diminué pour le compte « Déclarant » car la Régie a effectué moins d'interventions sur cette période par rapport à l'année précédente, en raison principalement de la crise sanitaire liée à la COVID-19 (traitement uniquement des urgences pendant la période de confinement). C'est également le cas pour le compte « Exploitant » dans une moindre mesure cependant car les études / projets avant travaux ont pu être poursuivis par les prestataires extérieurs durant cette période. Ainsi :

- Au cours du premier trimestre, on observe une diminution de -44% pour le compte « Déclarant » et de -2% pour le compte « Exploitant » ;
- Au cours du deuxième trimestre, on observe une diminution de -30% pour le compte « Déclarant » et de -20% pour le compte « Exploitant »,
- Au cours du troisième trimestre, on observe une diminution de -24% pour le compte « Déclarant » (baisse du nombre de fuites en particulier) et une augmentation de 5% pour le compte « Exploitant » (reprise active de l'activité travaux après la période de confinement).
- Au cours du quatrième trimestre, on observe une diminution de -19% pour le compte « Déclarant » et une augmentation de près de +10% pour le compte « Exploitant ».

Soit une baisse de documents émis pour le compte « Déclarant » tout au long de l'année 2020 (-29%) et une activité similaire pour le compte « Exploitant » (-2%).

2.3.3.4 Suivi des recherches de fuites et linéaires inspectés

	LINÉAIRE TOTAL (ml)	janv-20	févr-20	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	TOTAL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
GRABELS	46 275	0	0	5 250	0	0	300	0	1 000	400	0	0	0	6 950	7 886	-12%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,0%	11,3%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	2,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	15,0%	17,3%	/
JACOU	37 708	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37 074	0	200	37 274	19 940	87%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	98,3%	0,0%	0,5%	98,8%	53,8%	/
LE CRÈS	64 881	0	220	37 117	0	0	0	0	0	0	13 869	38 676	0	89 882	39 443	128%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,3%	57,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,4%	59,6%	0,0%	138,5%	69,2%	/
VENDARGUES	48 173	0	0	13 894	0	200	0	200	200	0	0	0	200	14 694	40 251	-63%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,0%	28,8%	0,0%	0,4%	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	30,5%	32,2%	/
LATTES	125 254	0	0	0	0	6 505	300	200	13 219	200	2 187	200	12 342	35 153	72 119	-51%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,2%	0,2%	0,2%	10,6%	0,2%	1,7%	0,2%	9,9%	28,1%	112,1%	/
PÉROLS	65 393	459	0	0	0	0	0	0	200	14 269	4 550	200	0	19 678	83 004	-76%
Taux d'inspection réseau		0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	21,8%	7,0%	0,3%	0,0%	30,1%	148,2%	/
MONTFERRIER-SUR-LEZ	56 701	0	0	0	0	6 869	0	0	0	0	0	27 015	200	34 084	11 254	203%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	12,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	47,6%	0,4%	60,1%	1,6%	/
MONTPELLIER / JUVIGNAC	762 914	38 877	108 653	28 154	0	89 594	59 506	31 500	20 807	4 825	3 775	49 677	42 328	477 696	264 044	81%
Taux d'inspection réseau		5,1%	14,2%	3,7%	0,0%	11,7%	7,8%	4,1%	2,7%	0,6%	0,5%	6,5%	5,5%	62,6%	270,3%	/
PRADES LE LEZ	32 442	1 146	0	0	0	0	300	1 101	250	0	31 181	200	0	34 178	6 465	429%
Taux d'inspection réseau		3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%	3,4%	0,8%	0,0%	96,1%	0,6%	0,0%	105,4%	34,7%	/
SAINT-BRES	19 217	1 290	0	0	0	0	0	200	0	0	13 326	200	0	15 016	7 592	98%
Taux d'inspection réseau		6,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	69,3%	1,0%	0,0%	78,1%	36,1%	/
SUSSARGUES	21 016	0	50	0	1 200	200	0	0	0	0	450	21 245	200	23 345	47 419	-51%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,2%	0,0%	5,7%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	101,1%	1,0%	111,1%	98,5%	/

VILLENEUVE LES MAGUELONE	56 401	0	0	0	0	0	0	0	0	17 110	0	0	0	17 110	20 923	-18%
Taux d'inspection réseau		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	30,3%	0,0%	0,0%	0,0%	30,3%	37,1%	/
TOTAL	1 336 375	41 772	108 923	84 415	1 200	103 368	60 406	33 201	35 676	36 804	106 412	137 413	55 470	805 060	620 340	30%
Taux d'inspection réseau		3,1%	8,2%	6,3%	0,1%	7,7%	4,5%	2,5%	2,7%	2,8%	8,0%	10,3%	4,2%	60,2%	46,7%	/

Commentaires :

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

Par ailleurs, le suivi des compteurs de sectorisation se poursuit annuellement. Celle-ci contribue encore à l'amélioration de la réactivité des recherches de fuite en cas de constatations des dérives des débits de nuit.

De plus, les équipes sont fortement mobilisées sur les interventions terrain et les agents écoutent précisément les tronçons préalablement bien définis, de bouche à clé en bouche à clé, assurant ainsi la détection de fuites plus petites qui passeraient inaperçues si les écoutes étaient réalisées tous les 300 ml tel que préconisés par les fournisseurs d'équipements de recherche de fuite.

En 2019, la Régie a investi et commencé à utiliser de nouveaux équipements plus performants. Ce matériel a permis d'inspecter des linéaires de réseaux plus importants au troisième trimestre. Les résultats sont apparus dès le quatrième trimestre 2019 et se confirment au cours du premier trimestre 2020 avec +67% de linéaire de réseau inspecté. Au cours du deuxième trimestre, la recherche de fuite a été similaire (+2%) entre 2019 et 2020 malgré le confinement. En revanche, elle a diminué au cours du troisième trimestre (-24%) pour raisons de service (arrêt maladie, congés, recrutement à réaliser). Cependant, le service s'est également équipé de nouveaux matériels, ce qui a permis d'augmenter au cours du quatrième trimestre (+67%) le linéaire de réseaux surveillé (prélocalisateur à poste fixe) et le linéaire de réseaux inspecté (prélocalisateur mobile).

2.3.3.5 Liste des travaux de renouvellement et grosses réparations réceptionnés à ce jour

2.3.3.5.1 Sur les réseaux

- Conduites, branchements et équipements

Commune	Adresse	Diamètre	Matériau	Linéaire	Branchements	Montant €HT
1^{er} trimestre						
Montpellier	Boulevard Pénélope	500	Fonte ductile	135 ml	-	293 000 €HT
Montpellier	Rue des Canepetières	80	Fonte ductile	150 ml	-	55 500 €HT
Montpellier	Rue Louis Braille	100	Fonte ductile	30 ml	11	25 500 €HT
Montpellier	Rue de la Chênaie	150	Fonte ductile	200 ml	-	94 900 €HT
Montferrier-sur-Lez	Rue de la Brèche	100	Fonte ductile	210 ml	10	115 000 €HT
2^{ème} trimestre						
Montpellier	Avenue Guilhem de Poitiers	500 200 150 100	Fonte ductile	20 ml 438 ml 83 ml 120 ml	31	374 350 €HT
Montpellier	Rue Paul Lacroix Rue Legendre Hérail	100	Fonte ductile	160 ml	-	76 530 €HT
Montpellier	Rue du Lierre	100 60	Fonte ductile	25 ml 160 ml	-	83 700 €HT
Montpellier	Portaly (déconnexion station)	500	Fonte ductile	30 ml	-	91 600 €HT
Villeneuve-lès-Maguelone	Chemin du Pilou	150 100	Fonte ductile	380 ml 40 ml	-	213 000 €HT
3^{ème} trimestre						
Le Crès	Rue du Canari Rue de l'Hirondelle Rue de Suffren	100 150	Fonte ductile	527 ml 218 ml	4	590 335 €HT
Le Crès	Rue de la Perruche	150	Fonte ductile	120 ml		63 720 €HT
Montpellier	Rue du Général Riu	100	Fonte ductile	140 ml		77 000 €HT
Montpellier	Rue du Général Vincent	100	Fonte ductile	80 ml	5	35 890 €HT
Saint-Brès	Impasse de l'Olivette	63	PEHD	85 ml	3	24 600 €HT
Sussargues	Rue des Fauvettes	80 50	Fonte ductile PEHD	130 ml 130 ml	8	90 720 €HT

Commune	Adresse	Diamètre	Matériau	Linéaire	Branchements	Montant €HT
4^{ème} trimestre						
Le Crès	Rue du Commerce Rue des Rosiers Rue des Acacias	150	Fonte ductile	580 ml	20	365 000€ HT
Montferrier sur Lez	Route de Mende	100	Fonte ductile	1307 ml	15	475 000€HT
Montferrier sur Lez	Chemin de la Qualité	150	Fonte ductile	450 ml	28	215 000 €HT
Prades le Lez	Rue de la Ducque	250 200	Fonte ductile Fonte ductile revêtue	72 ml 37 ml	4	57 450 €HT
Sussargues	Chemin de la Planchette	100	Fonte ductile	325 ml	15	118 900 €HT
Vendargues	ZAC des Châtaigniers	250	Fonte ductile	294 ml		161 000 €HT
TOTAL	/	/	/	6 676 ml	154 branchements	3 697 695 €HT

Commentaires : Dans le cadre du projet de la ligne 5 du tramway, les réseaux de la rue Henri Dunant (296 ml, DN 1000 mm, en fonte ductile) sont mis en service et sont en attente de raccordement. En effet, cette opération est commune avec la chambre de la canalisation DN 1300 et les réseaux de la rue du Truel qui seront mis en service en 2021.

- Branchements en masse

Commune	Adresse	Branchements	Montant €HT
1^{er} trimestre			
Sans objet			
2^{ème} trimestre			
Sans objet			
3^{ème} trimestre			
Lattes	Avenue du Grenache, Boirargues Rue de la Syrah, Boirargues Rue de la Clairette, Boirargues Rue du Cinsault, Boirargues	75	157 285 €HT
Pérols	Rue des Vendanges Avenue de la Tour Rue de Bône Avenue du Général Leclerc	55	147 950 €HT
4^{ème} trimestre			
Lattes	Rue d'Ostia Rue d'Antipolis Avenue de Massilia Rue de Rhoda Rue Monoikos Rue de Neapolis	177	493 800 €HT
TOTAL	/	307 branchements	799 035 €HT

Commentaires : En 2020, une importante campagne de renouvellement de branchements a été menée sur les communes de Pérols et Lattes car le traitement de l'eau au bioxyde de chlore dégrade prématurément les canalisations en polyéthylène. Cette action sera poursuivie dans les années à venir afin de diminuer le nombre d'incidents.

2.3.3.5.2 Sur les ouvrages

Commentaires : Les travaux de sécurisation et de renforcement de l'alimentation en eau potable de l'étage 105 (station de surpression) ont été exécuté tout au long de l'année 2020 et seront finalisés en 2021.

2.3.3.6 Liste des nouveaux ouvrages mis en service

2.3.3.6.1 Réseaux (extensions, renforcements) avec coûts associés

- Extension de réseau

Commune	Adresse	Diamètre	Matériau	Linéaire	Branchements	Montant €HT
1^{er} trimestre						
Sans objet						
2^{ème} trimestre						
Sans objet						
3^{ème} trimestre						
Montpellier	Grammont	63 100 150	PEHD Fonte ductile Fonte ductile	155 ml 257 ml 170 ml	7	255 000 €HT
4^{ème} trimestre						
Montpellier	Rue de Fontcarrade	100	Fonte ductile	100 ml	1	43 000 €HT
Montpellier	Rue Jean-François Breton	100	Fonte ductile	90 ml	1	30 000 €HT
TOTAL	/	/	/	772 ml	9 branchements	328 000 €HT

- Renforcement de réseau

Commune	Adresse	Diamètre	Matériau	Linéaire	Branchements	Montant €HT
1^{er} trimestre						
Sans objet						
2^{ème} trimestre						
Sans objet						
3^{ème} trimestre						
Sans objet						
4^{ème} trimestre						
Montpellier	Etage 105 : Route de Mende Rue de l'Hortus Avenue du Pic Saint-Loup	800 500 400 250 150 100	Fonte ductile	1 500 ml 80 ml 95 ml 285 ml 715 ml 130 ml	/	3 576 000 €HT
TOTAL	/	/	/	2 805 ml	/	3 576 000 €HT

2.3.3.6.2 Ouvrages avec coûts associés

Commentaires : Installation d'un groupe électrogène pour secourir l'alimentation de la commune de Lattes.

2.3.3.7 Liste des ouvrages mis hors service

2.3.3.7.1 Réseaux

Commentaires : Aucun réseau n'a été mis hors service en 2020.

2.3.3.7.2 Ouvrages

Commentaires : Aucun ouvrage n'a été mis hors service en 2020.

2.3.3.8 Évolution générale des bâtiments, matériels et équipements exploités

Commentaires :

- Réseaux :

En raison de leur vétusté, plusieurs réseaux structurants (feeders) comportent des fuites qu'il est difficile de localiser précisément en raison de leur nature (béton en particulier) comme c'est le cas sur le réseau de refoulement de la station Avias en DN 1400 mm. Ainsi, une inspection à l'aide d'un procédé innovant a été effectuée début 2018 pour déterminer son réel état.

La GMAO des appareils de régulation et de protection des réseaux est mise en place et sera opérationnelle à partir de septembre 2021.

- Ouvrages :

- Station Portaly : les réseaux d'alimentation de la station ont été démantelés sur le domaine public en 2020 (plus d'alimentation en service).
- Réservoirs : Plusieurs réservoirs prioritaires (7 unités) ont fait l'objet de rénovations de leur revêtement intérieur en 2018 et 2019 (travaux sous maîtrise d'ouvrage déléguée à la DEA décalés en raison d'un fort retard des rendus du MOE désigné, TPFI). D'autres travaux de réfection sont programmés à partir de 2021 suite aux diagnostics de leur état réalisés en 2020.
- Lancement des travaux de sécurisation des accès du personnel sur les sites de production et de distribution d'eau potable, fin 2020.

2.3.4 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA

2.3.4.1 Linéaire des canalisations et des branchements du réseau

	VALEUR 2020					VALEUR 2019					VARIATION N / N-1
	Linéaire branchements (ml)	Linéaire réseau d'adduction (ml)	Linéaire réseau de distribution (ml)	Linéaire réseau canalisation (ml)	TOTAL	Linéaire branchements (ml)	Linéaire réseau d'adduction (ml)	Linéaire réseau de distribution (ml)	Linéaire réseau canalisation (ml)	TOTAL	
Grabels	16 044	3 979	42 296	46 275	62 319	15 988	3 995	41 678	45 673	61 661	1%
Jacou	13 529	0	37 708	37 708	51 237	13 516	0	37 074	37 074	50 590	1%
Le Crès	20 046	7 889	56 992	64 881	84 927	20 014	7 302	57 021	64 323	84 337	1%
Vendargues	14 411	448	47 725	48 173	62 584	14 362	448	47 717	48 165	62 527	0%
Lattes	35 408	2 831	122 423	125 254	160 662	35 408	5 286	119 737	125 023	160 431	0%
Pérols	31 338	5 512	59 881	65 393	96 731	31 270	5 512	59 889	65 401	96 671	0%
Montferrier	12 128	9 785	46 916	56 701	68 829	12 058	9 732	46 268	56 000	68 057	1%
Montpellier	226 007	7 202	698 304	705 506	931 513	225 267	7 193	694 611	701 804	927 071	0%
Juvignac	19 825	0	57 408	57 408	77 233	19 772	0	57 032	57 032	76 803	1%
Prades	12 278	0	32 442	32 442	44 720	12 232	0	32 276	32 276	44 508	0%
Saint-Brès	10 334	1 431	17 786	19 217	29 551	10 322	1 431	17 219	18 650	28 973	2%
Sussargues	7 657	1 462	19 554	21 016	28 673	7 626	1 462	19 583	21 045	28 671	0%
Villeneuve	21 799	330	56 071	56 401	78 200	21 752	330	56 059	56 390	78 142	0%
TOTAL	440 802	40 869	1 295 506	1 336 375	1 777 177	439 586	42 693	1 286 164	1 328 856	1 768 442	0%

Commentaires :

En 2020, les travaux d'extension du réseau ont ajouté environ 920 ml. De plus, le travail de mise à jour et de consolidation du SIG s'est poursuivi avec l'intégration de plans de récolement antérieurs à 2020 correspondant à un linéaire de canalisations d'environ 6 600 ml. D'où une augmentation du patrimoine réseau d'environ 7 520 ml.

Pour information, le linéaire de réseau de Saint-Clément-de-Rivière correspondant à l'adduction de la source du Lez (9 509 ml) et le linéaire de réseau de Castelnau-le-Lez correspondant à l'adduction du domaine de Verchant (3 077 ml) sur Montpellier font partie du patrimoine de la Régie, sans toutefois être comptabilisés au linéaire de canalisations présenté ci-dessus.

2.3.4.2 Nombre total de branchements sur le réseau

	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	2 286	2 278	0%
Jacou	1 929	1 927	0%
Le Crès	2 866	2 861	0%
Vendargues	2 062	2 055	0%
Lattes	5 053	5 052	0%
Pérols	4 475	4 469	0%
Montferrier	1 731	1 722	1%
Montpellier	32 091	32 016	0%
Juvignac	2 827	2 821	0%
Prades	1 761	1 753	0%
Saint-Brès	1 475	1 472	0%
Sussargues	1 095	1 092	0%
Villeneuve	3 115	3 108	0%
TOTAL	62 766	62 626	0%

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

2.3.4.3 Nombre de branchements neufs ajoutés

	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	8	14	-43%
Jacou	2	4	-50%
Le Crès	5	6	-17%
Vendargues	7	8	-13%
Lattes	1	18	-94%
Pérols	6	9	-33%
Montferrier	9	15	-40%
Montpellier	75	139	-46%
Juvignac	6	10	-40%
Prades	8	8	0%
Saint-Brès	3	6	-50%
Sussargues	3	12	-75%
Villeneuve	7	6	17%
TOTAL	140	255	-45%

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

2.3.4.4 Nombre de branchements en plomb renouvelés

	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Grabels	2	4	-50%
Jacou	0	0	/
Le Crès	0	0	/
Vendargues	0	1	-100%
Lattes	0	1	-100%
Pérols	0	0	/
Montferrier	3	4	-25%
Montpellier	64	49	31%
Juvignac	0	1	-100%
Prades	2	1	100%
Saint-Brès	0	0	/
Sussargues	1	0	/
Villeneuve	0	0	/
TOTAL	72	61	18%

Commentaires : Les renouvellements de branchements en plomb restants se font au gré des constatations effectuées sur le terrain ou suite à des signalements de particuliers. En effet, malgré ses demandes, la Régie n'a pu disposer de la part des anciens délégataires des listes exhaustives des adresses concernées.

2.3.4.5 Renouvellement des compteurs

	VALEUR 2020			VALEUR 2019			VARIATION N / N-1		
	Nb de compteurs total	Nb de compteurs renouvelés	Taux de renouvellement	Nb de compteurs total	Nb de compteurs renouvelés	Taux de renouvellement	Nb de compteurs total	Nb de compteurs renouvelés	Taux de renouvellement
Grabels	2 601	208	8%	2 557	129	5%	2%	61%	59%
Jacou	2 548	79	3%	2 530	202	8%	1%	-61%	-61%
Le Crès	3 841	239	6%	3 741	237	6%	3%	1%	-2%
Vendargues	2 962	113	4%	2 873	171	6%	3%	-34%	-36%
Lattes	5 930	542	9%	5 920	204	3%	0%	166%	165%
Pérols	4 247	117	3%	4 204	259	6%	1%	-55%	-55%
Montferrier	1 882	78	4%	1 832	25	1%	3%	212%	204%
Montpellier	46 257	2 404	5%	45 264	3 150	7%	2%	-24%	-25%
Juvignac	4 063	156	4%	3 924	185	5%	4%	-16%	-19%
Prades	2 395	23	1%	2 364	277	12%	1%	-92%	-92%
Saint-Brès	1 640	41	3%	1 595	109	7%	3%	-62%	-63%
Sussargues	1 197	61	5%	1 172	64	5%	2%	-5%	-7%
Villeneuve	4 005	242	6%	3 989	190	5%	0%	27%	27%
TOTAL	83 568	4 303	5%	81 965	5 202	6%	2%	-17%	-19%

Commentaires : Le nombre de compteurs renouvelés en 2020 correspond essentiellement à ce qui a été prévu dans le programme de renouvellement préventif. Les compteurs peuvent également être remplacés pour causes curatives : compteurs bloqués, gelés ou défectueux.

3 PERENNISER LA REGIE PAR UNE GESTION PERFORMANTE, RESPONSABLE ET EQUILIBREE

3.1 GARANTIR UNE GESTION SOBRE ET DURABLE

3.1.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
34	Mise en place de dispositions permettant de suivre et de maîtriser les charges	/	Janvier 2016	😊
35	Mise en place d'une comptabilisation analytique, notamment sur l'eau brute	/	Janvier 2016	😊
36	Initiative concernant les procédures communes (réunions, rencontres, outils, ...) nécessaires au développement d'une culture commune	/	Janvier 2016	😊

3.1.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	ANNUUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
44	Rapport entre les dépenses réelles de fonctionnement et le produit des ventes d'eau	Annuelle	%	/	/	/	/	69,48	66,81	4%	😊	< 80%
45	Durée d'extinction de la dette	Annuelle	année	/	/	/	/	0,22	0,19	18%	😊	≤ 7 ans
46	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Annuelle	%	/	/	/	/	2,72	1,94	40%	😐	≤ 2,5%
47	Trésorerie disponible	Semestrielle	k€HT	/	22 490	/	24 993	24 993	21 820	15%	😊	> 7 M€HT
48	Taux d'autofinancement des investissements	Annuelle	%	/	/	/	/	100	100	0%	😊	80%
49	Taux d'irrecouvrables	Annuelle	%	/	/	/	/	0,29	0,09	237%	😊	< 3%
50	Niveau d'épargne nette	Annuelle	k€HT	/	/	/	/	10 244	14 923	-31%	/	/
51	Évolution des charges de fonctionnement entre l'année N et l'année N-1	Annuelle	k€HT	/	/	/	/	17 978	17 404	3%	😐	1,5% / an
52	Nombre de rencontres de procédures communes mises en place	Annuelle	U	/	/	/	/	0	2	-100%	/	/
53	Taux de "dialogue"	Annuelle	U	/	/	/	/	0	0	/	/	/
54	Nombre de rencontres d'animations communes décloisonnées (groupe de travail technique, rencontre sportive...)	Annuelle	U	/	/	/	/	0	2	-100%	😐	2
55	Nombre d'outils partagés	Semestrielle	U	/	6	/	9	9	6	50%	😊	5 en 2017

Commentaires :

Indicateur N°44 : Voir les annexes correspondantes. De plus, la méthode de calcul a été revue en 2018 et l'indicateur est calculé comme les dépenses réelles de fonctionnement – l'atténuation de produit (redevance agence de l'eau : pollution et réseaux de collecte) – le prélèvement sur la ressource.

Indicateur N°46 : Le taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (2,72 %) est supérieur à l'objectif 2020 (2,50 %). Il résulte de la situation spécifique de crise sanitaire en 2020, de l'arrêt des relances durant le confinement et de la possible dégradation du pouvoir d'achat des ménages. Il conviendra de suivre cet indicateur avec attention dans les années à venir.

Indicateur N°47 : L'indicateur correspond au solde du compte de trésorerie (ligne 515) qui inclut les sommes liées à l'assainissement et aux versements dus à l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée (AERMC).

Indicateur N°48 : Aucun nouvel emprunt n'a été contracté.

Indicateur N°49 : Il s'agit du rapport entre le montant des factures déclarées en non-valeur et le montant total des factures. L'augmentation du taux d'irrecouvrable en 2020 est liée à la validation des créances en non-valeur d'un montant supérieur aux années précédentes.

Indicateur N°50 : Il s'agit du résultat cumulé du budget eau potable.

Indicateur N°51 : Le budget 2020 comprenait des dépenses liées à la mise en place du projet Usagers 2021 au 01/01/2021 (recrutement de personnels pour faire face à l'internalisation de l'activité, prestations externes, logistique). Ces dépenses s'élèvent à 634 000 € en 2020. Hors projet Usagers 2021, les dépenses de fonctionnement réalisées en 2020 sont stables par rapport à l'année précédente.

Indicateur N°52 : Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19 n'a pas été favorable à la mise en place de procédures communes en 2020.

Indicateur N°53 : Il serait opportun pour répondre à cet objectif de prévoir une enquête à ce sujet en deux phases : une première auprès des chefs de service et de l'encadrement ; une seconde auprès des collaborateurs de chaque service. Au vu des sujets prioritaires, cette enquête sera menée conjointement avec les services de la DEA, selon un planning à définir.

Indicateur N°54 : Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19 n'a pas été favorable à l'organisation d'animations communes décloisonnées en 2020.

Indicateur N°55 : En 2020, 6 outils sont partagés entre la Métropole et la Régie.

En effet :

- Depuis 2015, la Régie utilise la plateforme de publication des marchés publics (plateforme acheteur) mutualisée de la Métropole,
- Depuis 2016, l'ensemble des travaux réalisés sur le territoire communal de Montpellier sont identifiés dans la plateforme « Coordon »,
- Depuis 2016, la couche SIG AEP est mutualisée entre les services de la Régie et les services métropolitains, au sein du SIG métropolitain,
- Depuis 2016, la Métropole dispose d'un accès direct en lecture à la plateforme de supervision (SCADA) afin de pouvoir surveiller en temps réel le fonctionnement des ouvrages et le niveau des différents réservoirs,
- Depuis 2017, la Régie transmet à la Métropole toutes les 5 minutes les données brutes des capteurs de niveau de la source du lez et de débit du rejet à la source du Lez,

- Depuis 2018, le réseau LOW Radio (LORA) a été développé par la Métropole. Cet outil en test au niveau de la télérelève à la Régie, d'abord avec un périmètre de 20 compteurs, puis avec 3 000 compteurs d'ici fin 2021,
- Depuis 2020, la plateforme SoM2M-Iot développée par la Métropole et son partenaire SYNOX est en cours d'expérimentation dans le cadre de la mise en place de la télérelève auprès de 5 usagers « grands comptes » de la Régie (Ville de Juvignac, Ville de Montpellier, Métropole, Région Occitanie, MHSC) et sera déployée plus largement courant 2021,
- Depuis 2020, les données physico-chimiques des résultats d'analyse d'eau potable (ARS uniquement) sont publiées sur la plateforme open data de la Métropole,
- Depuis 2020, les données de certains capteurs piézométriques sur la nappe du Lez, des débits observés à la vasque Source du Lez et les débits d'étiages au fleuve Lez, sont transmises en temps réel en format brut aux services de la DEA de la Métropole.

Pour la suite :

- La Gestion Électronique des Documents (GED) est en production, mais pas encore sur la partie DEA. Les attentes et besoins de la DEA ont été recueillis et pris en compte.
- Une interface de requêtes statistiques (ODP et Tableau software) portant sur les principales données de production et de sectorisation, ainsi qu'un jeu de tableaux de bords seront mis à disposition de la Métropole.
- Un outil de modélisation du réseau sera acquis par la Régie au second semestre 2021.
- Le projet de gestion patrimoniale des réseaux est reporté à 2022 (AMO désigné et sourcing réalisé en 2019). La Régie est dans l'attente et s'inspirera des retours relatifs au projet similaire (Alteréo Kis) lancé par la Métropole sur la partie Assainissement.

3.1.3 DONNEES COMPLEMENTAIRES DES SERVICES

3.1.3.1 État de la trésorerie

	Montant HT année 2020				Montant HT année 2019
	31/03/2020	30/06/2020	30/09/2020	31/12/2020	31/12/2019
Montants engagés	9 295 605,34 €	19 942 579,98 €	11 906 917,35 €	14 377 773,99 €	15 601 840,12 €
Commandes en cours	3 502 672,36 €	5 798 383,72 €	5 716 499,82 €	3 880 420,39 €	6 059 524,04 €
Total en cours	12 798 277,70 €	25 740 963,70 €	17 623 417,17 €	18 258 194,38 €	21 661 364,16 €
Trésorerie en caisse	23 210 215,80 €	22 490 114,03 €	28 355 188,23 €	24 992 763,87 €	21 820 031,99 €
Trésorerie disponible	10 411 938,10 €	-3 250 849,67 €	10 731 771,06 €	6 734 569,49 €	158 667,83 €

Commentaires : Le montant du solde du compte de trésorerie (ligne 515, trésorerie en caisse) inclut les sommes liées à l'assainissement et aux versements dus à l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse (AERMC).

3.1.3.2 Recettes des ventes d'eau

	Montant HT année 2020					Montant HT année 2019
	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Total	Total
Recettes ventes d'eaux <u>domestiques</u> + abonnements	7 460 398,28 €	5 411 919,39 €	7 250 182,31 €	7 525 871,49 €	27 648 371,47 €	25 919 926,71 €
Recettes ventes d'eau domestiques	7 013 065,41 €	4 980 182,54 €	6 776 586,88 €	7 030 016,21 €	25 799 851,04 €	24 303 371,29 €
Recettes abonnements	447 332,87 €	431 736,85 €	473 595,43 €	495 855,28 €	1 848 520,43 €	1 616 555,42 €
Recettes ventes d'eaux <u>non domestiques</u> + abonnements						
Recettes ventes d'eau non domestiques						
Recettes abonnements						
Régularisations des ventes d'eau (+/-)	-23 628,06 €	-11 422,66 €	-26 472,81 €	-43 077,49 €	-104 601,02 €	-162 337,31 €
Recettes ventes en gros		170 973,36 €		255 138,68 €	426 112,04 €	451 887,89 €
Total recettes de vente d'eau	7 460 398,28 €	5 411 919,39 €	7 250 182,31 €	7 525 871,49 €	27 648 371,47 €	25 919 926,71 €

Commentaires : Il s'agit des sommes encaissées en 2020.

3.1.3.3 Montant des impayés

	Montant TTC année 2020					Montant TTC année 2019
	1er trimestre	2ème trimestre	3ème trimestre	4ème trimestre	Total	Total
Montant des impayés	/	/	/	/	794 722,06 €	534 566,69 €
Taux (1)	/	/	/	/	2,72%	1,94%

Commentaires : Le taux (1) correspond au taux d'impayés des factures relatives à l'eau potable, au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N - 1. Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. Ce taux est donc calculé en 2020 sur les factures 2019.

3.1.3.4 Suivi de la sinistralité

Numéro interne	Adresse du sinistre	Sinistre	Date d'apparition	Assureur / Expert	Principales étapes du dossier	Responsabilité Régie	Montant associé (€ TTC)
20SIN001	Route de Montferrier, Grabels	Fuite sur canalisation enterrée après compteur et surconsommation d'eau en raison de la surpression sur le réseau d'eau à Grabels en novembre 2019	11/11/2019	AMF ASSURANCES / MATMUT INSPECTION	29/01/2020 : expertise 12/02/2020 : transmission PAT à l'abonné 16/02/2020 : l'abonné rejette les termes de l'accord 09/04/2020 : signature PAT	Oui	462,66 €
20SIN002	Rue des Alouettes, Juvignac	Chute à moto avec dommages corporels et matériels en raison de l'état détérioré de la chaussée suite à des travaux réalisés pour le compte de la Régie par l'entreprise EHTP	13/12/2019	AMV ASSURANCE	21/01/2020 : réception de la réclamation 06/03/2020 : réponse adressée à l'assureur du sinistré informant du rejet de la demande d'indemnisation aux motifs que la Régie ne peut être tenue responsable du sinistre dès lors que les travaux étaient correctement signalés et balisés 14/08/2020 : mise en demeure de régler les dommages : nouvelle relance de la part de l'assureur du sinistré. 14/09/2020 : relance de EHTP en charge du chantier pour prise en charge des dommages. Attente avant de clôturer.	Non	
20SIN003	Route de Montpellier, Sussargues	Dégât des eaux en raison d'une casse sur le réseau	18/04/2019	AVIVA ASSURANCE / TEXA	20/02/2020 : expertise 19/05/2020 : classement sans suite du dossier → responsabilité du propriétaire de l'immeuble qui a laissé pendant plus de 15 ans un trou de plus d'1 m de profondeur dans le mur de l'immeuble juste derrière les compteurs d'eau	Non	0,00 €
20SIN004	Rue des Terrasses, Grabels	Détérioration du coffret électrique du sinistré en raison de travaux réalisés par la Régie dans la rue	15/10/2019		06/02/2020 : transmission PAT à l'abonné 11/02/2020 : signature PAT	Oui	437,39 €
20SIN005	Rue du Clos des Aires, Sussargues	Détérioration des équipements intérieurs en raison d'une quantité importante de particules de calcaire dans le réseau d'alimentation suite à l'installation d'un surpresseur à Sussargues	14/01/2020		13/02/2020 : transmission PAT à l'abonné 28/02/2020 : signature PAT	Oui	407 €
20SIN006	Rue des Fauvettes, Sussargues	Endommagement chauffe-eau et lave-linge en raison d'une quantité importante de particules de calcaire dans le réseau d'alimentation suite à l'installation d'un surpresseur à Sussargues	17/11/2019		13/02/2020 : transmission PAT à l'abonné 05/05/2020 : signature PAT	Oui	408,99 €
20SIN007	Rue de l'Olivier, Sussargues	Détérioration des équipements intérieurs en raison d'une quantité importante de particules de calcaire dans le réseau d'alimentation suite à l'installation d'un surpresseur à Sussargues	11/2018		14/02/2020 : transmission PAT à l'abonné 25/02/2020 : signature PAT	Oui	1 104,98 €
20SIN008	Ancien Chemin de Saint-Jean de Cornies, Sussargues	Endommagement lave-vaisselle en raison d'une quantité importante de particules de calcaire dans le réseau d'alimentation suite à l'installation d'un surpresseur à Sussargues	T4 2019		14/02/2020 : transmission PAT à l'abonné 20/02/2020 : signature PAT	Oui	229,00 €

Numéro interne	Adresse du sinistre	Sinistre	Date d'apparition	Assureur / Expert	Principales étapes du dossier	Responsabilité Régie	Montant associé (€ TTC)
20SIN009	Quai du Verdanson, Montpellier	Dégât des eaux avec inondation de la cave et endommagement des biens entreposés en raison de la casse d'une canalisation	21/10/2019	GMF / POLYEXPERT	31/03/2020 : expertise L'expertise initialement prévue n'a pu avoir lieu en raison de la situation d'urgence sanitaire. Elle sera reportée à une date ultérieure. 27/05/2020 : expertise → Régie non responsable	Non	0,00 €
20SIN010	Rue Elsa Triolet, Le Crès	Fuite devant la copropriété non investiguée par la Régie des eaux	01/12/2019		02/04/2020 : transmission PAT pour signature 06/04/2020 : signature PAT	Oui	450,00 €
20SIN011	Rue de la Treille, Grabels	Casse d'une canalisation après compteur consécutive à l'épisode de surpression survenu sur une partie de la commune de Grabels en novembre 2019	06/11/2019		27/05/2020 : signature PAT	Oui	137,01 €
20SIN012	Allée des Thermes, côté Green, Juvignac	Rupture d'une canalisation après compteur suite à une intervention sur des poteaux incendie	26/09/2019	MMA / ELEX	05/06/2020 : expertise → Régie non responsable car pas de gestion des poteaux incendie	Non	0,00 €
20SIN013	Rue des Marguerites, Montpellier	Fuite sur le réseau d'eau avant compteur ayant entraîné une infiltration d'eau dans la cage d'ascenseur de la résidence et sa détérioration	21/03/2020	ALLIANZ / POLYEXPERT	0/04/2020 : expertise 20/04/2020 : réclamation Allianz 23/06/2020 : signature PAT	Oui	1 239,75 €
20SIN014	Rue des Aires, Sussargues	Détérioration d'un lave-vaisselle et encrassement d'une électrovanne d'un système d'arrosage automatique ayant entraîné une surconsommation d'eau en raison de la présence excessive de particules de calcaire dans l'EPO suite à la mise en service de pompes de surpression dans le réservoir sur tour de Sussargues	T4 2019		03/06/2020 : signature PAT	Oui	630,91 €
20SIN015	Rue des Carignans, Sussargues	Détérioration des équipements intérieurs (réducteur de pression, filtre, chasse d'eau) en raison de la présence excessive de particules de calcaire dans l'EPO suite à la mise en service de pompes de surpression dans le réservoir sur tour de Sussargues	T4 2019		22/06/2020 : signature PAT	Oui	168,50 €
20SIN016	Place de la Comédie, Montpellier	Infiltration d'eau en plafond au niveau de l'accès au parking de la comédie par le tunnel	2019		08/06/2020 : expertise 27/01/2021 : pas de retour de l'assureur adverse suite à expertise. Attente avant de clôturer.	En attente	
20SIN017	Avenue de Saint-Maur, Montpellier	Fuite après compteur suite à un mauvais raccordement du branchement lors des travaux réalisés par TTPR	17/10/2019		15/07/2020 : signature PAT responsabilité TTPR	Oui	2 323,80 €
20SIN018	Rue de la Grave, Montpellier	Endommagement des équipements intérieurs consécutif à l'épisode de surpression survenu sur une partie de la commune de Grabels en novembre 2019	04/11/2019		31/08/2020 : signature PAT	Oui	388,80 €
20SIN019	Grand Rue, Jacou	Endommagement d'un véhicule suite à la projection d'une barrière de chantier par une rafale de vent lors de travaux réalisés par l'entreprise TTPR	03/07/2020		30/09/2020 : signature PAT responsabilité TTPR	Oui	612,60 €

Numéro interne	Adresse du sinistre	Sinistre	Date d'apparition	Assureur / Expert	Principales étapes du dossier	Responsabilité Régie	Montant associé (€ TTC)
20SIN020	Rue du Puits, Sussargues	Endommagement des équipements intérieurs suite à des décrochages de calcaire consécutifs à la remise en eau réalisée après une intervention effectuée sur le réseau d'eau potable par l'entreprise Faurie pour le compte de la Régie des eaux	30/06/2020		15/07/2020 : envoi PAT 23/07/2020 : signature PAT	Oui	480,00 €
20SIN021	Avenue de Palavas, Montpellier	Fuite sur canalisation intérieure ayant entraîné des dommages au plafond, consécutive à un défaut de raccordement lors du remplacement du compteur	19/02/2020	AREAS ASSURANCE/POLYEXPERT	7/08/2020 : expertise → Régie responsable (en attente de la réclamation de l'assureur) 05/01/2021 : PAT envoyé	Oui	705,00 €
20SIN022	La Castelle, lieu-dit Le Bois, Lattes	Dégât des eaux ayant entraîné des dommages au chemin d'accès et au portail du sinistré	03/07/2020	GENERALI / TEXA	21/08/2020 : expertise 25/09/2020 : expertise 12/10/2020 : rédaction PAT 23/10/2020 : signature PAT	Oui	415,00 €
20SIN023	Rue du Puits, Sussargues	Fuite sur canalisation avant compteur ayant entraîné des dommages aux biens	29/05/2020	BPCE ASSURANCES / POLYEXPERT	17/08/2020 : expertise → Régie responsable (en attente de la réclamation de l'assureur) 18/01/2021 : PAT envoyé	Oui	2 852,85 €
20SIN024	Impasse Joseph Vidal, Montpellier	Fuite sur réseau AEP ayant entraîné une infiltration d'eau dans les sous-sols du bâtiment	23/06/2020		27/07/2020 : envoi PAT 05/08/2020 : signature PAT	Oui	485,45 €
20SIN025	Rue André Chamson, Montpellier	Fuite sur réseau AEP ayant entraîné un affaiblissement du terrassement réalisé par le sinistré pour la construction d'une piscine	20/06/2020		01/10/2020 : envoi PAT 05/08/2020 : signature PAT	Oui	700,00 €
20SIN026	Rue Henri Cochet, Pérols	Fuite sur un raccord après compteur occasionnée par l'entreprise EHTP lors de travaux réalisés en 2019 et ayant entraîné une surconsommation d'eau	15/06/2020		07/09/2020 : expertise 30/09/2020 : signature PAT responsabilité EHTP	Oui	481,70 €
20SIN027	Rue des Aires, Sussargues	Endommagement des installations intérieures en raison de la présence de particules de calcaire dans les réseaux d'alimentation en eau potable	12/08/2020		14/08/2020 : envoi PAT 25/08/2020 : signature du PAT	Oui	80,25 €
20SIN028	Rue d'Oran, Montpellier	Endommagement du réseau d'Orange lors de travaux	28/07/2020		En attente de l'évaluation du préjudice par Orange En attente éléments pour confirmer que TTPR est en charge des travaux	En attente	Non communiqué
20SIN029	Rue de Bône, Pérols	Dommages aux installations intérieures et dégât des eaux en raison de la présence de gravier dans les réseaux suite à la remise en eau après un déplacement de compteur	08/07/2020	GMF / Centre expertise	14/10/2020 : expertise Partage de responsabilité : Régie responsable des dommages intérieurs / EHTP responsable dommages façades En attente de transmission du montant prise en charge de EHTP	En attente	
20SIN030	Rue Clos des Aires, Sussargues	Dommages aux installations intérieures en raison de la présence de calcaire dans le réseau d'eau	Récurrent depuis 2019		18/09/2020 : envoi PAT 02/10/2020 : signature PAT	Oui	1 714,50 €
20SIN031	Chemin du Nouau, Prades-le-Lez	Dégât des eaux	22/06/2020	PACIFICA / ELEX	07/10/2020 : expertise - pas de dommages	Non	0,00 €
20SIN032	Rue de l'Université, Montpellier	Dégât des eaux consécutif à une fuite sur une vanne d'arrêt au niveau du n°7 de la rue l'université	03/07/2020	FILIA MAIF / POLYEXPERT	13/10/2020 : expertise - Régie non responsable, dégâts des eaux consécutifs à fuite après compteur de la copropriété mitoyenne	Non	0,00 €

Numéro interne	Adresse du sinistre	Sinistre	Date d'apparition	Assureur / Expert	Principales étapes du dossier	Responsabilité Régie	Montant associé (€ TTC)
20SIN033	Rue de la Brèche, Montpellier	Dégât des eaux suite à un coup de bélier consécutif à des travaux Régie entraînant un déboitement au niveau du compteur et une casse de la canalisation privative de l'abonné	19/06/2020	GROUPAMA / POLYEXPERT	27/10/2020 : expertise 23/12/2020 : PAT rédigé 06/01/2021 : PAT envoyé 15/01/2021 : contestation PAT par avocat 27/01/2021 : courrier de réponse envoyé	En attente	
20SIN034	Rue Buffon, Montpellier	Dégât des eaux suite à la rupture d'une canalisation AEP	04/03/2020	SWISS LIFE LEVALLOIS / SEDGWICK	22/10/2020 : expertise 14/10/2020 : courrier annulation de l'expertise - fuite après compteur. - Régie non concerné	Non	0,00 €
20SIN035	Rue Henri René, Montpellier	Chute suite à vis non signalée	01/10/2020	MAIF	3/11/2020 : courrier réalisé refus	Non	0,00 €
20SIN036	Rue de Montferrier, Grabels	Travaux réalisés pour le compte de la Régie qui endommagent des câbles électriques	10/09/2020		08/10/2020 : renvoi du dossier vers TTPR	Non	0,00 €
20SIN037	Route de Lattes, Pérols	Travaux qui auraient causé des dégâts des eaux, mais pas d'intervention	09/09/2020	AXA / ELEX	18/11/2020 : expertise, en attente de l'éventuel rapport avant de clôturer	En attente	0,00 €
20SIN038	Rue des Mazes, Sussargues	Casse des installations privées provoquée par les variations de pression suite à travaux, mais réseaux de l'abonné vétuste	Mai et juin 2020		20/10/2020 : rejet réclamation	Non	0,00 €
20SIN039	Place du Comte de Toulouse, le Belvédère des Garrigues, Montpellier	Surconsommation, problème sur compteur général de l'immeuble qui se retrouve sous l'eau malgré plusieurs signalements et interventions de la Régie	23/04/2020	SMA COURTAGE / Polyexpert	4/11/2020 : expertise 30/11/2020 : courrier rejet demande 22/12/2020 : rejet réclamation 19/01/2021 : courrier rejet demande frais recherche fuite réalisé	En attente	
20SIN040	Rue des Goélands, Montpellier	Fuite sur canalisation au niveau de la Rue Pinville provoquant des endommagements des murs du domicile du sinistré	31/07/2020	AXA / TEXA	19/11/2020 : expertise, en attente de l'éventuel procès-verbal d'expertise	En attente	
20SIN041	Rue Joffre, Montpellier	Peinture d'une porte de résidence abimée suite à affichage d'une intervention de travaux.	10/11/2020		Attente rapport fiche suivie pour réaliser PAT - attente confirmation pour payer	En attente	200,00 €
20SIN042	Rue Joffre, Montpellier	Travaux qui provoqueraient des fissures chez le riverain	10/11/2020	Polyexpert / Groupama	08/01/2021 : expertise - lien de causalité par établi mais en attente du procès-verbal d'expertise	En attente	
20SIN043	Rue Léon Bassier, Sussargues	Les travaux à Sussargues provoquent sables et calcaires dans les canalisations du riverain	01/09/2019		19/01/2021 : PAT rédigé en attente signature	Oui	2 500,00 €
20SIN044	Chemin du Mas de Priou - Montferrier sur Lez	Suppression provoquant des dommages chez le riverain	02/12/2020	Polyexpert / Maif	06/01/2021 : expertise - réseaux vétuste en attente du procès-verbal d'expertise	En attente	
20SIN045	Impasse des Cardonilles - Montferrier Sur Lez	Travaux, coups de béliers, qui auraient fait dysfonctionner la chaudière d'un riverain	05/12/2020		25/01/2021 : courrier demande attestation non intervention assureur	Oui	590,70 €

Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Nb total sinistres	U	36	45	-20%
Responsabilité Régie (hors dossier en attente)	%	83%	53%	58%
Montant associé	€ HT	20 206,84 €	19 547,80 €	3%

3.1.3.5 Suivi des contentieux

Numéro interne	Type de recours	Motif	Juridiction	Suite donnée	Décision tribunal
20CTX001	Civil : contentieux de la protection et de proximité	Contestation d'une facture d'eau en raison de l'utilisation supposée d'un mauvais index de départ pour le calcul des consommations d'eau potable	Tribunal judiciaire de Montpellier	25/02/2020 : première audience ; affaire renvoyée au 12/05/2020 15/09/2020 : conclusion d'un PAT en attente d'homologation par le juge	En attente
20CTX002	Référé expertise	Mise en cause de la responsabilité de la Régie suite à un dégât des eaux dans les locaux de la société archéologique de Montpellier consécutif à une casse sur le réseau AEP : désaccord sur la répartition des responsabilités et montant du préjudice qui n'a pu se régler à l'amiable	Tribunal judiciaire de Montpellier	17/09/2020 : audience de référé	En attente
20CTX003	Référé expertise	Nomination d'un expert pour la constatation de l'état des bâtiments et réseaux dans le cadre d'un projet de démolition et construction immobilière Avenue Emile Bertin-Sans à Montpellier	Tribunal judiciaire de Montpellier	22/10/2020 : audience de référé	En attente
20CTX004	Référé expertise	Nomination d'un expert pour la constatation de l'état des bâtiments et réseaux dans le cadre d'un projet de démolition et construction immobilière	Tribunal judiciaire de Montpellier	15/10/2020 : audience de référé	En attente

Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1
Nb total contentieux	U	4	2	100%
Décision du tribunal en faveur de la Régie (hors dossier en attente)	%	En attente	100%	-

3.1.4 INDICATEURS RELATIFS AUX RPQS ET SISPEA

N°	Données Indicateur	Unité	VALEUR 2020	VALEUR 2019	VALEUR 2018	VARIATION N / N-1
VP.182	Encours total de la dette	€	2 343 021,12 €	2 582 402,90 €	2 818 266,75 €	-9%
VP.183	Epargne brute annuelle	€	10 244 000,00 €	14 923 266,35 €	14 012 182,11 €	-31%
VP.185	Montant TTC facturé au 31/12/20NN (hors travaux) au titre de l'année 20NN	€ TTC	27 771 885,03 €	29 213 655,65 €	27 607 534,11 €	-5%

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

3.2 BATIR UN SERVICE PUBLIC FONDE SUR UN MODELE D'ENTREPRISE ETHIQUE

3.2.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
37	Mise en place d'un dialogue social	/	Janvier 2016	😊
38	Mise en place d'une GPEC	/	2017	😊
39	Mise en place d'outils collaboratifs de communication interne	Journal interne + Plateforme RH	Septembre 2016	😊
41	Mise en œuvre de dispositifs en faveur de l'égalité professionnelle et la lutte contre les discriminations	/	/	😊
42	Mise en place d'un plan de formation sur les pratiques professionnelles et la lutte contre les accidents	/	Janvier 2016	😊

Commentaires :

Action N°37 : De nouvelles élections des représentants du personnel ont eu lieu en mai 2019.

Action N°38 : Action réalisée en 2017.

Action N°42 : Un premier plan de formation a été effectué en 2016. Il était majoritairement axé sur la remise à niveau des collaborateurs de la Régie (recyclage ou formation initiale) sur le thème de la sécurité au travail. Depuis, ce plan est reconduit annuellement et conforté notamment pour tenir compte de la réglementation :

- En 2016, avec les habilitations électriques, les produits chimiques, le chlore, le certificat d'aptitude à la conduite en sécurité (CACES) et le sauveteur secouriste du travail (SST),
- En 2017, avec les espaces confinés (pré-CATEC et CATEC), les travaux à proximité des réseaux (AIPR), la formation des membres du CHSCT,
- En 2018, avec les risques routiers et l'éco-conduite, les travaux en hauteur (port du harnais), la sécurité incendie (utilisation des extincteurs), les gestes et postures, l'utilisation de l'Appareil Respiratoire Isolant (ARI),
- En 2019, avec les risques routiers et l'éco-conduite, la sécurité industrielle, la signalisation temporaire et le balisage, la formation des membres du CSE,
- En 2020, avec les espaces confinés (CATEC), la sécurité industrielle, la sécurité informatique, l'accompagnement du programme U2021.

3.2.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	1er semestre	2ème semestre	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
56	Taux de réalisation de l'obligation d'emploi en faveur des travailleurs handicapés	Annuelle	%	/	/	7,0	7,1	-2%		6%
57	Taux d'absentéisme compressible du personnel	Annuelle	%	/	/	4,1	5,1	-19%		< 5%
59	Taux de gravité des accidents du travail	Annuelle	/	/	/	0,03	0,03	0%		< 1
60	Taux de fréquence des accidents du travail affectant le personnel	Annuelle	/	/	/	6,84	6,71	2%		< 20
61	Lancer une campagne interne d'information	Semestrielle	U	5	4	9	5	80%		1
62	Montant consacré à la formation, exprimé en % de la masse salariale	Annuelle	%	/	/	3,4	3,6	-5%		3%
63	Pourcentage d'agents ayant suivi une formation au cours des deux dernières années	Annuelle	%	/	/	86,5	87,4	-1%		80%

Commentaires :

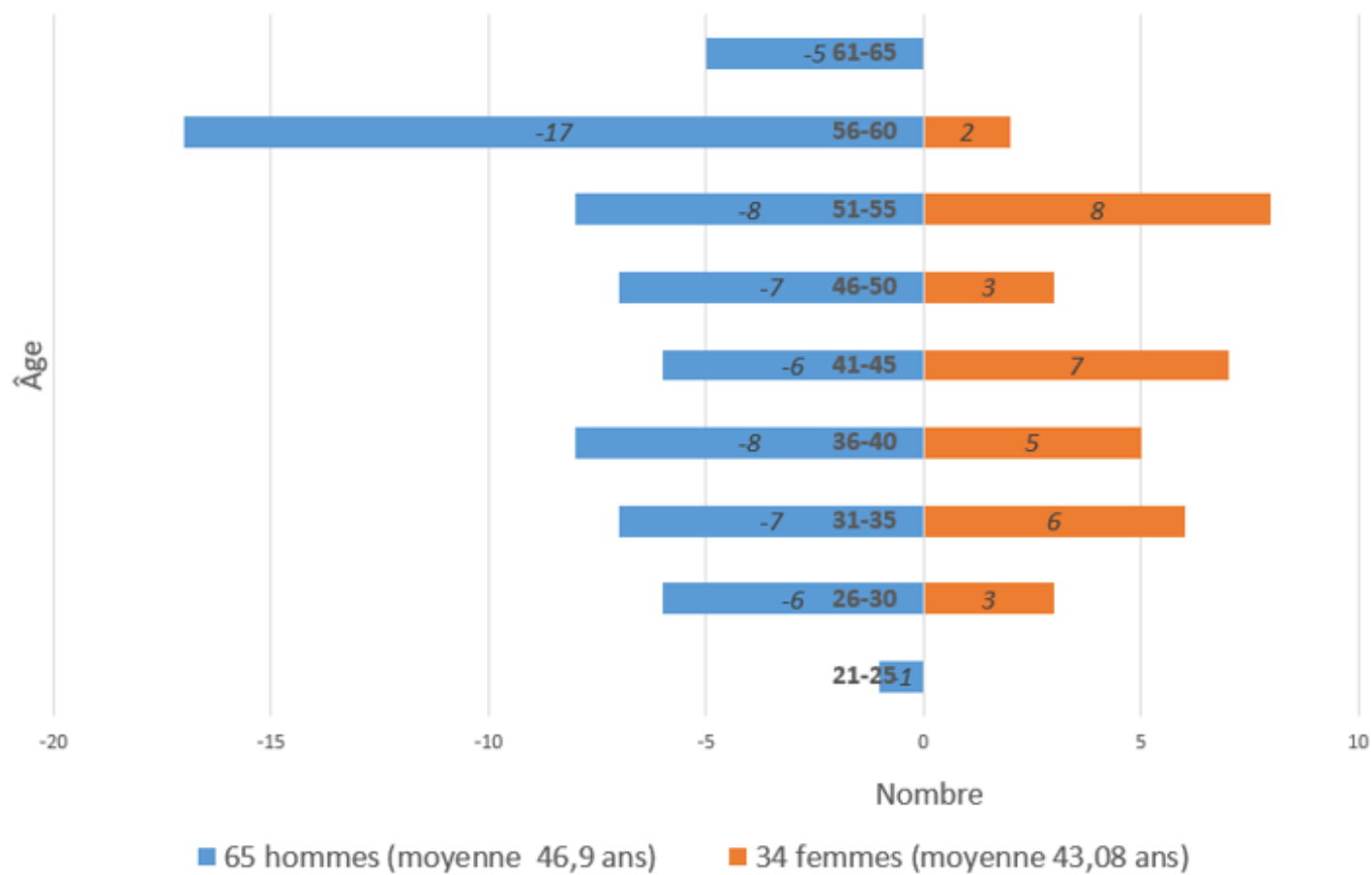
Indicateur N°57 : Pour information, la pyramide des âges du personnel est présentée ci-après.

Indicateur N°61 : En 2020, la campagne interne d'information a été composée de 9 parutions : 4 lettres « rés'eau » et 5 « U2021 : le mag ».

Indicateur N°62 : Le plan de formation a été formalisé en 2016 pour atteindre l'objectif de 2017 à 2020.

Pyramide des âges au 31 décembre 2020 (y compris agents publics et hors apprenti)

Moyenne d'âge : 45,6 ans



3.3 S'INSCRIRE DANS UNE DEMARCHE ECO RESPONSABLE

3.3.1 ACTIONS

N°	Actions	Échéance / Mise en œuvre	Date de réalisation	Résultat
44	Augmentation de la consommation d'énergie d'origine renouvelable	Réalisé	Janvier 2016	
45	Mener une politique d'achat durable	/	/	
47	Mise en place d'actions favorisant l'engagement environnemental des salariés	/	/	/

Commentaires : Sans objet pour ce rapport.

3.3.2 INDICATEURS DE LA CONVENTION D'OBJECTIFS

N°	Données Indicateur	Fréquence minimum	Unité	ANNUEL 2020	VALEUR 2019	VARIATION N / N-1	RÉSULTAT	OBJECTIF 2020
64	Efficacité énergétique : consommation électrique sur l'ensemble des installations (kWh par m3 d'eau potable produit)	Annuelle	kWh	0,11	0,11	-2%	/	-0,2
65	Développer l'électromobilité	Annuelle	%	7,9	1,8	337%	😐	10%
67	Consommation d'énergies renouvelables	Annuelle	%	100	100	0%	😊	20%
68	Renouveler (acheter) un parc informatique éco-labellisé	Annuelle	%	100	100	0%	😊	100%
69	Émission de gaz à effet de serre du système d'alimentation en eau (en tonne de CO2 par m3 d'eau potable produit)	Annuelle	t CO2 / m3 produit	NC	NC	/	/	-20%
70	Mettre en place un Plan de Déplacement Entreprise	/	/	Oui	Oui	/	😊	fin 2017
71	Mettre en place un plan de formation du personnel à l'écoconduite	Annuelle	%	0,0	55,4	-100%	😐	100%
72	Mettre en place un plan de formation aux pratiques économes	Annuelle	%	0,0	30,7	-100%	😐	100%

Commentaires :

Indicateur N°64 : La consommation électrique de l'ensemble des installations ramenée au volume d'eau potable produit est stable entre 2019 et 2020. Il est nécessaire de préciser quel objectif est attendu pour 2020 avec la valeur « - 0,2 », étant donné que l'indicateur s'exprime en kWh par m³ d'eau potable produit. S'il s'agit d'une comparaison avec la valeur de l'année 2010, il faudra nous la transmettre.

Indicateur N°65 : La Régie a développé son électromobilité grâce à l'acquisition de voitures électriques : 1 en 2018, 1 en 2019 et 3 en 2020, soit 5 voitures électriques sur 63 véhicules en parc actif. La Régie poursuivra ses efforts dans le domaine en 2021.

Indicateur N°67 : Depuis 2019, les contrats souscrits via le marché de fourniture d'électricité auprès d'Hérault Energies garantissent l'utilisation de 100 % d'énergies renouvelables pour l'énergie consommée sur les installations de la Régie.

Indicateur N°68 : Ce paramètre a été pris en compte dans le marché de matériel informatique sorti en 2017. De même, ce marché relancé au premier trimestre 2019 demande exclusivement du matériel éco-labellisé.

Indicateur N°69 : Il est nécessaire de préciser quel objectif est attendu pour 2020 avec la valeur « - 20 % », étant donné que l'indicateur s'exprime en tonnes de CO₂ par m³ d'eau potable produit. S'il s'agit d'une comparaison avec la valeur de l'année 2010, il faudra nous la transmettre, ainsi que la nouvelle méthode de mesure proposée.

Indicateur N°71 et N°72 : Le contexte de crise sanitaire liée à la COVID-19 n'a pas été favorable à la poursuite du plan de formation du personnel à l'écoconduite et aux pratiques économes. En effet, la priorité a été donnée aux formations réglementaires.

ANNEXES

ANNEXES 1 – DONNEES FINANCIERES

ANNEXE 1.1 – NOTE SUR LE COMPTE ADMINISTRATIF EAU POTABLE 2020

ANNEXE 1.2 – COMPTE ADMINISTRATIF EAU POTABLE 2020

ANNEXE 1.3 – NOTE SUR LE COMPTE ADMINISTRATIF EAU BRUTE 2020

ANNEXE 1.4 – COMPTE ADMINISTRATIF EAU BRUTE 2020

ANNEXE 1.5 – TARIFS EN VIGUEUR EAU BRUTE

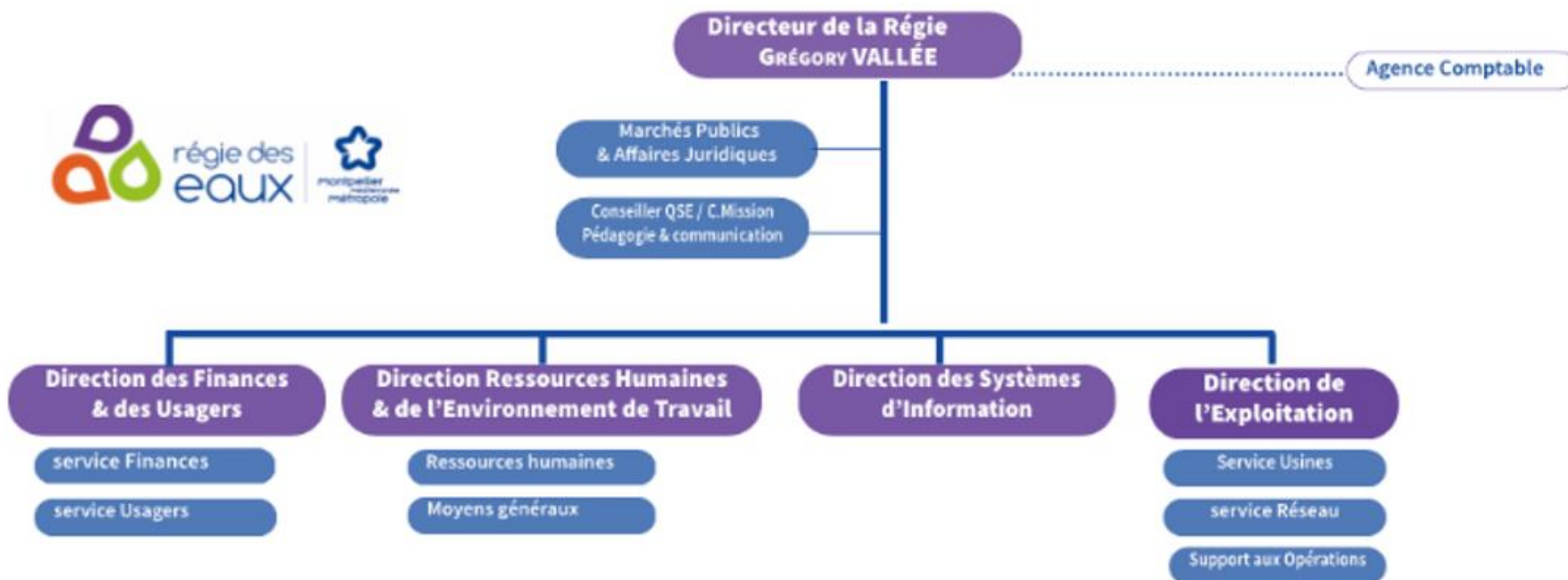
Pas de modifications par rapport aux tarifs 2019.

ANNEXE 1.6 – TARIFS EN VIGUEUR EAU POTABLE

Pas de modifications par rapport aux tarifs 2019.

ANNEXES 2 – DONNEES SOCIALES

ANNEXE 2.1 – ORGANIGRAMME



ANNEXE 2.2 – MODIFICATIONS EVENTUELLES DE L'ORGANISATION

Dans le cadre de la fin du marché d'assistance à la gestion des abonnés de la Régie, référencé 15CLI001, le 31 décembre 2021, l'organisation de la relation à l'utilisateur doit évoluer. Certaines tâches vont être internalisées lorsque d'autres continueront à être conduites par des prestataires extérieurs.

Pour préparer ce changement important aux enjeux significatifs, un programme regroupant de nombreux projets est engagé sous le nom « U 2021 ». Ce programme concerne l'ensemble des services de la Régie des eaux avec comme objectif commun l'amélioration des services rendus à nos usagers.

Il convient de préciser qu'à l'occasion du débat d'orientation budgétaire du 17 décembre 2019, le Conseil d'administration a été informé que l'internalisation d'une partie importante de la gestion de la relation usager à compter du 1^{er} janvier 2021 représentait 8 ETP.

Afin d'assurer la conduite de ce programme en respectant les délais, budgets et niveaux de qualité présentés, la création de 8 postes a été nécessaire :

- Sur le service Usagers (5 postes) :
 - La gestion de la facturation et de la relation Usagers (3 postes) :
 - Établissement des tarifs et des factures pro-forma ;
 - Pré-contrôle des factures sur les gros consommateurs et traitement des anomalies ;
 - Ouverture des lots de facturation, balayage et clôture des lots ;
 - Gestion des relances par courrier en phase amiable ;
 - Gestion de toutes les demandes de niveau 2 et 3.
 - La gestion des dégrèvements (1 poste) ;
 - Traitement complet des dossiers associés à la loi Warsmann ;
 - Traitement des dossiers de dégrèvement autre ;
 - Le pilotage des prestataires et le reporting lié à l'activité (1 poste) ;
- A l'Agence comptable (3 postes) pour la mise en place de la régie de recette et d'avance :
 - Gestion des encaissements (vérification des paiements sur le compte Régie et contrôle facture) ;
 - Décaissement aux abonnés ;
 - Fonction de régisseur ;
 - Relations avec le Centre de paiement de Lille.

A cet effet, il a été demandé au Conseil la création de 8 postes qui portent à 106 postes permanents, dont 1 apprenti, les effectifs de la Régie des eaux.

ANNEXE 2.3 – EFFECTIF PAR ETP ET QUALIFICATION

Les tableaux ci-dessous présentent les effectifs au 30/11/2020 :
(2 départs en retraite courant décembre 2020)

	Répartition
Cadres	16
Agents de maîtrise	15
Techniciens	30
Employés et ouvriers	40
Apprenti	1
Total	102

	ETP
Cadres	16,0
Agents de maîtrise	15,0
Techniciens	30,0
Employés et ouvriers	40,0
Apprenti	1,0
Total	102,0