

# Eau et assainissement

Depuis ce 1er janvier 2018, la communauté de communes Vallée de l'Hérault a pris la responsabilité du service de l'eau et de l'assainissement par transfert de compétences des 28 communes.



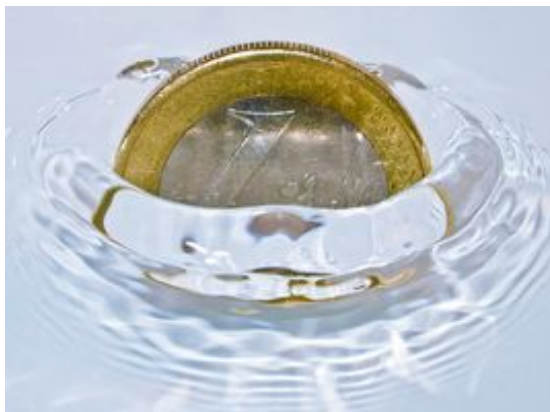
## Quelques chiffres clés

### L'eau potable c'est :

- ▶ 19 000 abonnés (dont 4 100 gérés par le Syndicat Intercommunal des Eaux de la Vallée de l'Hérault et 3 100 en Délégation de Service Public)
- ▶ 8 forages
- ▶ 4 sources
- ▶ 2 unités de productions
- ▶ 21 réservoirs (dont châteaux d'eau)
- ▶ 241 km de réseau d'eau potable

### L'assainissement c'est :

- ▶ 16 000 abonnés
- ▶ 29 stations d'épuration des eaux usées pour une capacité de 46 645 Eh (équivalent/habitant)
- ▶ 40 postes de relevage
- ▶ 265 km de réseau d'assainissement
- ▶ 1 500 installations individuelles d'assainissement non collectif (fosses septiques)



## De quoi se compose le prix de l'eau?

**Le prix de l'eau comprend une part eau potable et une part assainissement. Il s'exprime en euros/m<sup>3</sup> pour une facture type de 120m<sup>3</sup>.**

Le prix de l'eau correspond à tout ce qui touche à l'exploitation de l'eau allant du point de prélèvement jusqu'à l'évacuation et le traitement des eaux usées. Entre temps, l'eau aura été pompée, traitée, stockée, distribuée, collectée et assainie.

Le prix de l'eau n'est donc pas uniquement fonction de la quantité d'eau consommée par les usagers.

## L'impact sur le prix de l'eau

La Communauté de communes Vallée de l'Hérault, en tant qu'autorité organisatrice, a l'obligation de fournir le même niveau de service à tous les abonnés, c'est-à-dire le même prix et la même qualité de service.

Pour ce faire, nous devons tendre vers une convergence du prix de l'eau avec une maîtrise des dépenses tout en assurant la continuité des travaux communaux.

**Le conseil d'exploitation propose donc de converger vers deux prix « cibles ».**

Cette mécanique permet d'assurer les investissements indispensables au renouvellement et à l'entretien du patrimoine et enfin d'assurer un équilibre budgétaire global.

**A noter, ces deux prix « cibles » restent inférieurs à la moyenne nationale de 3,92€/m<sup>3</sup> pour une consommation de 120m<sup>3</sup>/an en janvier 2014 (source : [eaufrance.fr](http://eaufrance.fr), observatoire des services publics).**

## Le système de facturation

### Il y aura deux factures par an (estimation et relevé de compteur), soit tous les six mois.

Il est aussi envisagé de déployer des radios relèves pour l'ensemble des abonnés, avec une relève effectuée lors de la tournée des camions bennes du service ordures ménagères. D'ici 2 à 3 ans, nous devrions réaliser 52 relevés par an et avoir la possibilité de facturer au réel.

## Les modalités de paiements

### Tous types de paiements sont possibles :

- ▶ chèque
- ▶ espèce
- ▶ carte bancaire (terminal CB à l'accueil et paiement en ligne)
- ▶ prélèvement automatique
- ▶ mensualisation



# Les délais d'intervention du service mis en place

## Une astreinte est mise en place pour répondre 24 h sur 24 et 365 jours par an à toutes les demandes des usagers de l'eau.

Dans ce cadre, le délai d'intervention après réception de la demande ne devra pas dépasser 2h sur l'ensemble du territoire.

Une vigilance particulière sera portée en période estivale aux communes de St-Guilhem-le-Désert et St-Jean-de-Fos afin de réduire au maximum le délai d'intervention.

## Qui contacter ?

Les abonnés et les nouveaux arrivants doivent contacter directement le service des eaux de la vallée de l'Hérault.

L'accueil est ouvert au public du lundi au vendredi, de 8h à 13h sans interruption.

Le 04 67 57 36 26 est un numéro de téléphone unique qui est mis en place pour permettre aux usagers de contacter le service 24h/24 et 7j/7.

Tous les abonnés ont accès à leur suivi de consommation, leur facturation sur [l'Agence en ligne](#). Ils ont la possibilité d'être mensualisés, de demander le prélèvement automatique, de faire une réclamation en ligne, etc.



**COMMUNAUTÉ DE COMMUNES VALLÉE DE L'HÉRAULT**  
BP 15 - 2 PARC D'ACTIVITÉS DE CAMALCÉ  
34150 GIGNAC

HORAIRES D'OUVERTURE : DU LUNDI AU JEUDI DE 8H30 À 12H30 ET DE 14H À 18H ET LE VENDREDI DE 8H30 À 12H30 ET DE 14H À 17H