

Le journal de l'eau

et de l'environnement

LA REVUE DES USAGERS CLIENTS DE LA SEMERAP EAU PUBLIQUE



SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE

Service eau publique

n° 20 - Décembre 2017

L'ACTUALITÉ
DE VOTRE SYNDICAT
ET DE VOTRE VILLE

PAGES 8-14

**LE MANAGEMENT
DE LA QUALITÉ**
À LA SEMERAP

PAGE 3

**LE SERVICE
AUX ABONNÉS**
NOTRE PRIORITÉ

PAGES 4-5

**L'ACTIVITÉ
D'ASSAINISSEMENT**
À LA SEMERAP

PAGE 6

Sommaire

LE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ À LA SEMERAP

PAGE 3

LE SERVICE AUX ABONNÉS, NOTRE PRIORITÉ

PAGES 4-5

L'ACTIVITÉ D'ASSAINISSEMENT À LA SEMERAP

PAGE 6

LA RÉFORME TERRITORIALE

PAGE 7

L'ACTUALITÉ DE VOTRE SYNDICAT ET DE VOTRE VILLE

PAGES 8-14

PARTENARIAT HUMANITAIRE VIVRE EN BROUSSE

PAGE 15

“ En buvant l'eau du puits, n'oubliez pas ceux qui l'ont creusé. ”

Proverbe chinois

Réalisé pour la SEMERAP par Conjoncture S.A.

Directeur de la publication : Jean Michel

Chefs de projet : Olivier Jautzy, Sophie Bobier, Julien Maigre

Rédaction : Christian Villa

Coordinatrice de production : Barbara Braud

Responsable de production : Isabelle Dugne

Crédits photos : Serge Bullo, SEMERAP, Vivre en Brousse

Illustration couverture : Serge Bullo - Cascade de Montfermy (63)

Sources : SEMERAP



Édito

Notre pays constitue, au niveau de la gestion de l'eau, une exception européenne.

En effet, au niveau européen, cette gestion est souvent confiée à des entreprises publiques locales (plus de 16 000 en Europe). Il a fallu attendre la loi du 28 mai 2010 pour que l'intérêt général soit une priorité prise en compte en France par le biais des SPL (Sociétés Publiques Locales) au côté des régies et des SEM (Sociétés d'Économie Mixte).

La SEMERAP, à l'origine Société d'Économie Mixte, s'est transformée en Société Publique Locale. La totalité des capitaux de la SEMERAP est désormais détenue par des acteurs publics que sont les Syndicats Intercommunaux (établissements publics compétents en matière de gestion de l'eau et de l'assainissement autonome et/ou collectif) et les communes (collectivités compétentes qui ont gardé pour certaines leur compétence en matière de gestion de l'eau et de l'assainissement).

La SEMERAP et les Sociétés Publiques Locales, constituées en grand nombre depuis 2010, ne sont pas aidées par les services de l'État. Ceci peut paraître paradoxal alors que les SPL



gestionnaires de l'eau et de l'assainissement prennent en compte l'intérêt général et donc l'intérêt des usagers, à court, moyen et long terme, sans aucune rémunération du capital (4 950 000 € pour la SEMERAP).

La qualité du service, le respect des collectivités et des usagers particuliers, constituent à n'en pas douter le moteur de l'action des Sociétés Publiques Locales qui ne sont pas là pour faire de l'argent sur le dos de leurs « clients », ni rémunérer des actionnaires toujours plus avides de rentabilité financière.

Jean MICHEL
Président de la SEMERAP

Le président Jean MICHEL, les membres du Conseil d'Administration et l'ensemble des salariés de la SEMERAP vous présentent, ainsi qu'à tous vos proches, leurs vœux les meilleurs pour 2018.

Notre démarche : mettre au cœur de l'activité excellence et amélioration permanente

Tel que défini dans son plan stratégique à moyen terme, la SEMERAP s'est fixée comme objectif d'être une entreprise innovante reconnue pour sa rigueur et sobriété de gestion, sa performance dans le service rendu et sa forte réactivité.



Elle s'est engagée dans l'application de la norme ISO 9001 et est actuellement certifiée depuis de nombreuses années sur ce référentiel. Néanmoins, les niveaux de performance attendus, la recherche de l'excellence ne peuvent être obtenus par le seul affichage du certificat.

La SEMERAP doit désormais réellement mettre en œuvre à tous les niveaux, aussi bien par chaque salarié individuellement, que par l'entreprise collectivement, les fondements et les principes sous-jacents à cette démarche de management, et ce à la fois sur les questions de production ou de service rendu (ISO 9001), sur les sujets environnementaux (ISO 14001) et sur les questions de santé-sécurité au travail (OHSAS 18001, future ISO 45001). À terme, l'entreprise recherchera les certifications sur ces trois référentiels. Cette démarche peut et doit conduire à améliorer les pratiques de l'entreprise.

Moderniser et dynamiser le management de l'entreprise par la qualité

Le principal objectif du management de la qualité est de satisfaire, par l'amélioration permanente, aux exigences des clients (particuliers et collectivités).

Les dirigeants et cadres de l'entreprise établissent les orientations et créent des conditions dans lesquelles le personnel est impliqué pour atteindre cet objectif.

La reconnaissance et l'amélioration des compétences facilitent l'implication du personnel.

Les décisions fondées sur l'analyse et l'évaluation de données et d'informations sont davantage susceptibles de produire les résultats. C'est pourquoi, la SEMERAP a défini de nombreux indicateurs de mesure de l'activité et de la qualité du service rendu aux abonnés et aux collectivités actionnaires.

Un certain nombre de points d'amélioration ont ainsi été constatés et des mesures immédiates ont été prises afin d'optimiser le service, par exemple en termes d'accueil téléphonique et de délai de réponse aux demandes (voir article page 5).

Une tarification horaire de nos prestations, calculée en toute transparence, homogène sur l'ensemble de notre territoire, a été adoptée par les élus de la SEMERAP.



Olivier Jautzy, Directeur de la SEMERAP.

Cela permettra à terme d'avoir un tarif ajusté au niveau de service souhaité par chaque collectivité.

Afin de toujours mieux cerner les attentes des particuliers et des collectivités, deux enquêtes de satisfaction ont été diligentées et ont fait l'objet d'une analyse détaillée afin de parfaire la qualité du service selon les souhaits émis par nos clients (voir article page 4).

La SEMERAP s'est ainsi engagée à appliquer les principes de l'amélioration permanente et de la recherche de l'excellence.

Le service aux abonnés, notre priorité

Enquête de satisfaction auprès des abonnés

Dans le cadre de ses engagements qualité et afin de toujours mieux répondre aux attentes, la SEMERAP a fait réaliser en mai et juin 2017, par un institut de sondage indépendant, une enquête téléphonique de satisfaction auprès d'un échantillon représentatif de ses abonnés sur :

- sa **notoriété** dans son secteur d'exploitation ;
- la **qualité de l'eau** qu'elle distribue ;
- la **qualité des services** qu'elle offre à ses clients ;
- le **niveau de satisfaction global** des consommateurs ;
- le **niveau d'information** des abonnés.

C'est vous qui le dites

Plus de la moitié des personnes interrogées (50,9 %) déclarent ne pas connaître la société qui gère l'assainissement collectif... En réalité, seuls 38,95 % des consommateurs citent la SEMERAP comme étant le gestionnaire de l'assainissement collectif sur leur commune. De même, 53,3 % des personnes raccordées à un assainissement individuel déclarent ne pas connaître le prestataire (*lire notre article sur l'activité d'assainissement de la SEMERAP en page 6*).

La SEMERAP est citée spontanément par près de 91 % des consommateurs desservis comme étant leur fournisseur d'eau du robinet.

Le niveau de satisfaction globale du service public d'eau potable est de 89,10 % (dont 38 % de très satisfaits).

La qualité de l'eau desservie au robinet par la SEMERAP est appréciée par 84,7 % des abonnés.

74,8 % déclarent consommer l'eau desservie par la SEMERAP (uniquement ou conjointement avec de l'eau en bouteille).

71,6 % des personnes consommatrices d'eau du robinet déclarent le faire en raison de son bon goût.

36,4 % des personnes interrogées déclarent avoir eu un contact avec la SEMERAP. Parmi celles-ci 88,5 % se

déclarent satisfaites de la qualité de l'accueil (physique ou téléphonique) qui leur a été réservé (dont 45,9 % de très satisfaites).

76 % des personnes se déclarent satisfaites du temps d'attente avant d'obtenir un interlocuteur au téléphone (dont 38,8 % de très satisfaites).

80,3 % des répondants sont satisfaits de la réactivité de la SEMERAP en cas de problème.

59 % des personnes interrogées se disent suffisamment informées sur les thématiques de l'eau et de l'environnement. La garantie de qualité de l'eau délivrée au robinet, les différents traitements utilisés, la composition du prix de l'eau ainsi que le fonctionnement de l'assainissement ressortent comme étant les principaux sujets de questionnement des consommateurs.

Des résultats encourageants, qui sont pour certains en évolution positive par rapport aux précédentes enquêtes, mais qui ne doivent pas masquer le chemin restant à parcourir afin de répondre pleinement aux attentes de nos clients. Une enquête similaire est actuellement en cours auprès des élus et responsables des collectivités locales.



Une démarche d'amélioration continue du service :

Des mesures sont d'ores et déjà mises en œuvre afin de parfaire la qualité du service.

Accueil à nos guichets

Une large plage horaire pour répondre à tous vos besoins.

Notre personnel dédié à l'accueil et à l'information du public est à votre disposition au siège social de la SEMERAP.

Parc Européen d'Entreprises
2 rue Richard Wagner
63201 RIOM cedex

Nos guichets ouverts au public en continu : du lundi au jeudi de 8 h 30 à 17 heures, le vendredi de 8 h 30 à 16 heures.



Accueil de la clientèle au guichet de la SEMERAP.

Accueil téléphonique

Un numéro unique pour joindre la SEMERAP : 04 73 15 38 38

Le service de réponse téléphonique et de réception des abonnés au siège social de la SEMERAP est assuré en continu du lundi au jeudi de 8 h 30 à 17 heures et le vendredi de 8 h 30 à 16 heures.

Onze salariés ont été affectés au service chargé de la gestion de la clientèle. Ils doivent faire preuve de réactivité et d'adaptation



Service chargé de la gestion de la clientèle.

permanente afin d'assurer leur mission de service public et de répondre au plus vite aux demandes de nos abonnés et collectivités adhérentes.

Un local spécifique, dédié à la réception des appels téléphoniques a été mis en place, afin de permettre une plus grande disponibilité des agents affectés à cette tâche.

La moyenne d'attente est désormais inférieure à 20 secondes. En cas d'encombrement de nos lignes, au-delà d'une minute d'attente, vous avez la possibilité de laisser un message sur notre répondeur. Vous serez rappelé au plus tard dans les 24 heures.

Réclamations, amélioration des délais de réponse aux demandes

Toute demande ou réclamation nous parvenant par courrier ou par courriel recevra désormais une réponse dans les quinze jours ouvrés.

Des services accessibles depuis votre domicile

Un ensemble de services sont accessibles depuis le site Internet de la SEMERAP www.semerap.fr en créant votre compte personnel (cliquez sur « accéder à mon compte » et munissez-vous préalablement de votre dernière facture d'eau).

Une fois votre compte créé, vous pourrez accéder librement et en toute sécurité aux opérations suivantes :

- paiement en ligne sécurisé de vos factures d'eau ;
- adhésion au prélèvement automatique ;
- adhésion à la mensualisation ;
- modification de vos coordonnées bancaires ;
- communication de votre index de consommation ;
- visualisation des informations liées à votre contrat ;
- prise de contact avec la SEMERAP.



Page d'accueil du site Internet de la SEMERAP.

Sécurisation de nos interventions à votre domicile

Dans le cadre de notre activité au domicile des clients (relevage des compteurs, entretiens, travaux de réparation ou branchements neufs), l'ensemble de notre personnel est désormais doté d'une carte professionnelle numérotée et datée attestant son appartenance à la SEMERAP.

En cas de doute, n'hésitez pas à demander la production de cette carte avant de laisser entrer dans votre domicile une personne se réclamant de la SEMERAP.

N'hésitez pas à nous contacter au **04 73 15 38 38**.



La SEMERAP est désormais présente sur **FACEBOOK** et sur **TWITTER**



En complément du téléphone et du courrier, cela vous permet d'accéder à l'ensemble des services de gestion clientèle par les réseaux sociaux. L'abonnement à nos comptes Facebook et/ou Twitter vous permet aussi d'être alertés des coupures d'eau, des pollutions éventuelles, etc.

<https://www.facebook.com/semerap.eau>
<https://twitter.com/SEMERAP1>

L'assainissement

L'assainissement a pour objectif de collecter et traiter les eaux usées afin de rejeter dans le milieu naturel les eaux consommées et utilisées par l'homme, avec le moins de pollution possible.

Lorsque l'habitation est raccordée à un réseau public de collecte des eaux usées, on parle d'assainissement collectif.

Il existe deux types de réseau :

- le **réseau unitaire** (reçoit les eaux usées et les eaux pluviales) ;
- le **réseau « séparatif »** (deux collecteurs séparés, un pour les eaux usées, un autre pour les eaux pluviales).

Les eaux usées sont traitées dans les stations d'épuration qui traitent les polluants présents dans l'eau, pour ne restituer que les eaux dites « propres » dans le milieu naturel. Lorsque l'habitation n'est pas raccordée, elle doit être nécessairement dotée d'un équipement d'assainissement autonome. On parle alors d'assainissement non collectif (ANC).

Le **SPANC** est un service public local (assuré par la SEMERAP) chargé de **contrôler les installations** d'assainissement non collectif en place. Il a aussi pour mission de conseiller et accompagner les particuliers dans la mise en place de leur installation. L'arrêté du 27 avril 2012 précise les modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif.

Les communes ou les groupements de communes ont la responsabilité de l'assainissement collectif et du contrôle de l'assainissement non collectif sur leur territoire.

Au-delà de la distribution de l'eau potable, la SEMERAP gère sur son secteur les activités liées à l'assainissement (collectif et non collectif) et à l'environnement.

La division « Environnement » de la SEMERAP regroupe actuellement 45 personnes sous la direction de David Gayet. Elle a pour objectifs de mener à bien toutes les opérations de nettoyage et de protection de l'environnement :

- assainissement collectif : gestion des stations de traitement des eaux usées ;

- assainissement autonome (SPANC : Service Public d'Assainissement Non Collectif) ;
- balayage mécanique des espaces publics ;

David Gayet, Responsable division Environnement.



Station Aigueperse – bassin de décantation.

- hydrocurage (entretien du réseau et pompage d'hydrocarbure, vidanges de fosses septiques, auprès des particuliers et industriels) ;
- contrôle caméra de l'état des canalisations ;
- réparation des réseaux d'assainissement.

Les salariés affectés à ces missions sont des techniciens issus de formations spécialisées de niveau bac + 2. Ils bénéficient également de formations internes programmées régulièrement par la SEMERAP.

Le **service d'assainissement collectif de la SEMERAP** gère 114 stations d'épuration de diverses capacités s'échelonnant de 30 équivalents habitants pour la plus petite (une lagune pour le village de Saint-Georges-de-Mons) à 30 000 équivalents habitants pour la plus importante (boues activées du SIAREC à Pont-du-Château). La SEMERAP a réceptionné cette année une station neuve de 3 600 équivalents habitants sur la commune d'Ennezat. Deux autres stations sont en cours de construction avec mise en service cette fin d'année : l'une à Maringues de 3 800 équivalents habitants, l'autre aux Martres-sur-Morge (Syndicat Morge et Chambaron) de 16 500 équivalents habitants. Deux chantiers sont annoncés pour l'année 2018 : Randan et la station de Peschadoires.

Le **service d'assainissement non collectif de la SEMERAP** gère plusieurs SPANC communaux et intercommunaux, dont les plus importants sont ceux des syndicats de Sioule et Morge (8 200 abonnés), Basse-Limagne (1 525 abonnés) et Morge et Chambaron (183 abonnés).

Il réalise le contrôle des installations existantes et des installations neuves. Il produit les dossiers de réhabilitations des installations d'Assainissement Non Collectif obsolètes et/ou défectueuses dans le cadre des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage, les contrôles de conformité en cas de vente.

Au total, la SEMERAP intervient sur plus de 10 000 ouvrages et réalise 2 500 contrôles annuels toutes activités confondues, SPANC et collectif.

La SEMERAP, un conseil auprès des collectivités

La SEMERAP joue également un rôle de conseil permanent auprès des collectivités, pour l'amélioration de leurs réseaux et ouvrages d'assainissement.

L'intercommunalité dans le Puy-de-Dôme

Après la fusion des régions Auvergne et Rhône-Alpes, un nouveau volet de la réforme territoriale a été mis en place au 1^{er} janvier 2017.

Le département du Puy-de-Dôme compte en effet, depuis le 1^{er} janvier 2017, 14 établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) à fiscalité propre, se décomposant en une communauté urbaine (Clermont Auvergne Métropole), une communauté d'agglomération (Agglo Pays d'Issoire) et douze communautés de communes.

Préalablement à la réforme territoriale, notre département comptait une communauté d'agglomération (Agglo Pays d'Issoire) et 43 communautés de communes.

En privilégiant des intercommunalités à l'échelle des bassins de vies, le schéma départemental de coopération intercommunale (SDCI), validé par arrêté préfectoral du 30 mars 2016 a favorisé la mise en œuvre d'une intercommunalité de gestion tout en cherchant à minimiser les écarts fiscaux des communautés de communes existantes. L'équilibre des richesses entre les territoires est le principal argument avancé par le législateur.

La loi fixe un seuil de 15 000 habitants pour la constitution d'EPCI à fiscalité propre.

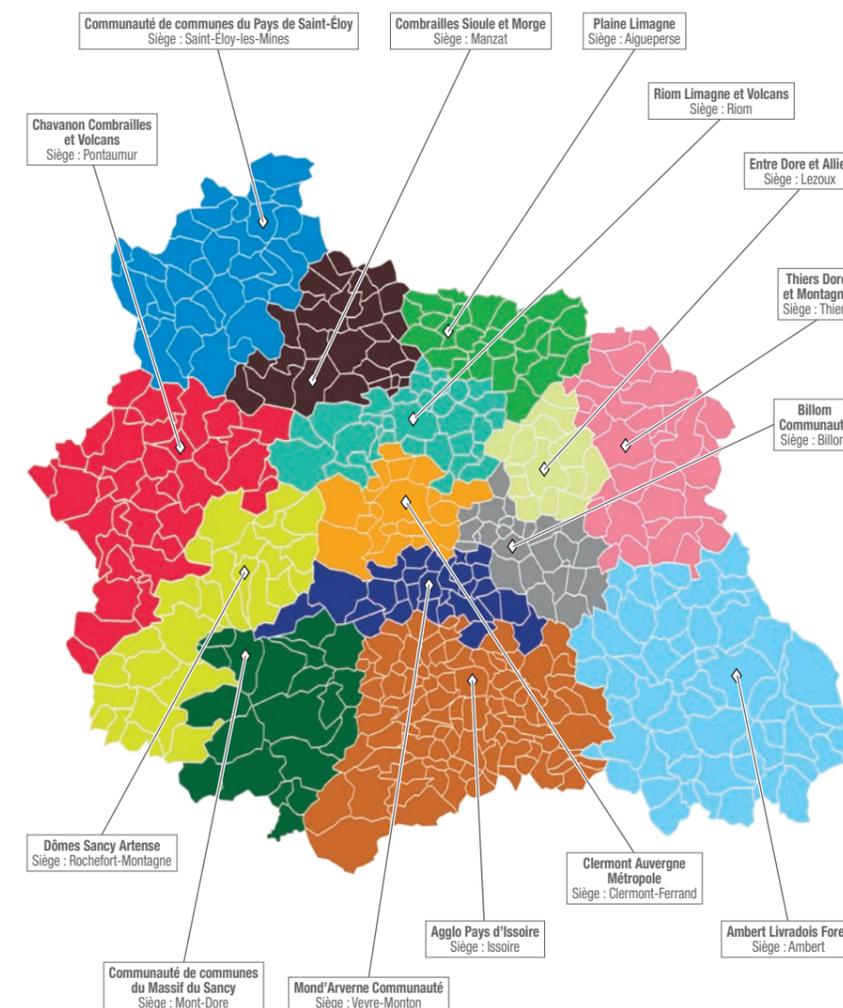
Les nouveaux EPCI ont élu leurs représentants et mettent en œuvre la gouvernance des nouvelles intercommunalités. Cette réforme élargit les compétences exercées par les établissements publics de coopération intercommunale, notamment dans les domaines liés au développement du tourisme, à la collecte et au traitement des déchets ménagers, à la gestion des milieux aquatiques

et la prévention des inondations (au 1^{er} janvier 2018), à la gestion de l'eau et de l'assainissement (au 1^{er} janvier 2020).

Cette nouvelle carte de l'intercommunalité s'inscrit dans le cadre des dispositions de la loi NOTRE (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) qui a ouvert une

nouvelle phase de rationalisation de l'intercommunalité grâce à un renforcement des compétences exercées par les EPCI à fiscalité propre dans des domaines stratégiques et à l'accroissement de la taille des structures intercommunales. (voir notre article paru dans *Le Journal de l'eau* en décembre 2016).

E.P.C.I. du Puy-de-Dôme au 01/01/2017





Le Syndicat intercommunal de Sioule et Morge

Le Syndicat Intercommunal (SI) des communes de Sioule et Morge, créé en 1942, regroupe aujourd'hui 58 communes du nord du Puy-de-Dôme, ce qui représente une population d'environ 39 069 habitants pour 24 646 branchements d'eau potable. Le volume moyen facturé est de l'ordre de 2 500 000 m³ par an.

Le syndicat en 2017 a poursuivi sa politique de modernisation, dans le cadre de la protection de l'environnement et de la qualité de service auprès de ses abonnés ; ceci par le renouvellement de ses réseaux, la rénovation et l'entretien de ses ouvrages, la réalisation d'extensions de réseau et la mise à disposition d'outils de pointe à son délégataire « SEMERAP » pour poursuivre les efforts en matière de recherche de fuites et de protection des ressources. Le montant de l'ensemble de ces investissements s'élève à la somme de 3 000 000 €.

Les travaux sur le syndicat

Le syndicat intercommunal de Sioule et Morge a poursuivi pour l'année 2017 ses importants efforts d'investissement dans les programmes de travaux de renouvellement de canalisation et de rénovation des réservoirs. Il a ainsi investi 1 970 000 € pour répondre aux demandes des communes du territoire syndical, en les accompagnant sur leurs programmes de voiries, d'aménagement ou de travaux sur réseaux d'assainissement. C'est le cas à Saint-Ours-les-Roches, où le syndicat a remplacé le réseau d'eau potable au village des Fontêtes, ou encore à Saint-Éloy-les-Mines, où l'ensemble du réseau de la rue Jean Jaurès aux abords de la mairie a été renouvelé avant les travaux d'aménagement programmés par la mairie.

En complément, le syndicat a renouvelé 550 m de canalisations anciennes afin d'assurer la pérennité du service aux usagers, tout en reprenant 270 branchements à neuf. Ces travaux ont été réalisés dans les communes de Combronde, Effiat, les Ancizes-Comps, Châteauneuf-les-Bains, Pontgibaud, Saint-Angel, Saint-Sal-sur-Sioule et Buxières-sous-Montaigut.

Simultanément, 5 réservoirs ont profité d'une rénovation des équipements intérieurs en totalité (canalisations en inox, ventilations, peintures, fermetures des cuves).

Il s'agit des ouvrages d'Espinasse, Gouttières, Menat, Saint-Georges-de-Mons et Vitrac.

Le programme complémentaire de travaux a quant à lui permis de renouveler des canalisations à Chapdes-beaufort et à Jozerand, et de remplacer tous les équipements du réservoir des Vendes à Saint-Éloy-les-Mines ; ceci pour un montant de 322 800 €.

Au cours de cette année 2017, le syndicat a également continué la réhabilitation extérieure de ses réservoirs avec la rénovation de deux ouvrages sur la commune de Saint-Éloy-les-Mines.

Les travaux consistent à la reprise du gros œuvre, mise en place de charpente bois et couverture zinc, l'aménagement extérieur et la pose de clôtures, pour un montant de 228 950 €.

Il est prévu que l'ensemble des 60 ouvrages soit totalement rénové au printemps 2019.

Entretien des espaces verts autour des ouvrages et captages

Le syndicat assure lui-même l'entretien des espaces verts, depuis maintenant trois ans, après avoir créé un emploi, et fait l'acquisition du matériel nécessaire à la réalisation de ces tâches (4 hectares de tontes, 1 hectare de talus végétalisés, 6 kilomètres de clôtures, et 0,5 hectare de pistes et plateformes d'accès aux ouvrages).

Le syndicat suit de près les nouvelles réglementations en matière de protection de l'environnement, et notamment la nouvelle législation sur l'interdiction de l'utilisation des produits phytosanitaires.

Après avoir recherché différentes techniques de désherbage permettant de ne plus utiliser ces produits, le choix s'est porté sur l'acquisition d'une machine à désherber à l'eau chaude.



Utilisation de la machine à désherber à eau chaude.

Supervision

La mise en place de la nouvelle supervision des ouvrages et réseaux du Syndicat qui fait suite à celle mise en place au début des années 1980 est achevée. Il a été mis à la disposition de la SEMERAP un outil de travail performant, fonctionnant sous l'application TOPKAPI. L'ensemble des informations présentes sur les 200 sites télégrés est rapatrié sur le serveur à Saint-Pardoux.

Ce marché a également été l'occasion de procéder au renouvellement du synoptique principal situé dans la salle de réunion de Saint-Pardoux. Ce synoptique opto-mécanique créé en 1995 fonctionnait à l'aide de roues entraînées par des chaînes pour représenter le sens d'écoulement de l'eau. Il affichait en direct les niveaux des réservoirs ainsi que les alarmes nécessitant une intervention rapide des agents.

La technologie évoluant, et au vu de la nécessité d'intégrer les communes de Saint-Ours-les-Roches et Saint-Éloy-les-Mines depuis leur adhésion, le synoptique a été remplacé par un mur d'écran d'une dimension de 3,20 m x 1,80 m. Il permet de retransmettre l'intégralité de toutes les informations du nouveau superviseur.

Une vue particulière du réseau a été développée pour retrouver le rendu visuel que pouvait apporter l'ancien synoptique.

Le développement de ce nouveau superviseur était indispensable pour le syndicat afin d'assurer un service efficace auprès des usagers et permettre à notre délégataire d'optimiser la recherche de fuite, dans cette période où la préservation des ressources est primordiale.

La recherche de fuites

Au cours de cette année 2017, le syndicat Sioule et Morge a missionné la SEMERAP, par le biais d'un avenant à son contrat d'origine, pour la mise en place sur son territoire d'un agent à temps complet dans le cadre de la recherche de fuites.

Ce dernier dispose du matériel de détection complet permettant de faire de la corrélation acoustique et de l'écoute au sol. En plus de ce matériel il peut s'appuyer sur la mise en place de 50 capteurs de bruits fixes positionnés sur le réseau, dont les enregistrements sont rapatriés toutes les semaines sur la nouvelle supervision.

Ces capteurs ont été répartis en priorité sur 5 communes sur lesquelles le rendement était faible (Saint-Georges-de-Mons, Combronde, Aigueperse, Effiat et Montaigut en Combrailles).

Ils enregistrent des bruits qui sont retranscrits sous la forme de courbe, permettant de définir un indice de risque de fuites. Depuis leur mise en place au cours du mois d'avril, ils ont permis aux agents de réparer plusieurs fuites et d'améliorer significativement les rendements sur ces communes.

Depuis le début de l'année, l'agent a également opéré à des recherches de fuites manuellement par fermeture

de vannes, écoutes et suivi des compteurs de sectorisation sur les communes de Chapdes-Beaufort, les Ancizes, Pontgibaud, Saint-Georges-de-Mons, La Crouzille et Ars-les-Favets. Les recherches ont permis à la fin de chaque campagne de diminuer le volume journalier mis en distribution d'environ 20 % sur ces communes.

La tâche reste importante car le rendement du réseau est de l'ordre de 76 % en tenant compte de l'eau livrée au SIVOM Sioule et Boule ou 61 % sur le territoire syndical, regroupant 58 communes, 1 700 kilomètres de réseau et près de 25 000 branchements. Pour rappel, la réglementation en milieu rural impose un rendement minimum de 75 %.

Assainissement autonome

Conformément à l'arrêté du 27 avril 2012 relatif au contrôle des installations d'assainissement non collectif, l'ensemble des installations doit faire l'objet d'un contrôle de bon fonctionnement.

Ce contrôle est assuré par la SEMERAP dans le cadre d'une délégation de service public.

Il permet de classer l'installation selon des critères précis listés dans l'arrêté. Certaines installations présentant des risques avérés de pollutions pour l'environnement pourront bénéficier d'un programme de réhabilitation subventionné par l'Agence de l'Eau et le Conseil Départemental. Cette année 2017, les contrôles ont été réalisés sur les communes de Blot-l'Église, Buxières-sous-Montaigut, Durmignat, Neuf-Église, Queuille, Saint-Gal-sur-Sioule, Saint-Hilaire-la-Croix, Saint-Rémy-de-Blot, Montcel, Vensat et Saint-Myon.

15 dossiers de réhabilitations ont été proposés pour l'attribution de subventions. Les accords ont été obtenus auprès du Conseil Départemental, alors que les décisions de l'Agence de l'Eau sont suspendues, le Conseil d'Administration doit se réunir pour définir les nouvelles modalités d'attribution des aides.

Les travaux de réhabilitation prévus ne pourront donc pas débuter avant 2018.

Nous contacter

Chantal LAPLANCHE
Secrétaire du Syndicat
Mairie de Lapeyrouse
(63700)

Tél. : 04 73 52 00 79

Fax : 04 73 52 03 89

Mail : siaep.sioule.et.morge@wanadoo.fr

Horaires

Lundi : 14h à 17h

Mardi et jeudi : 9h à 12h et 14h à 17h

Samedi : 9h à 12h





Le Syndicat intercommunal de la Basse-Limagne

Travaux de distribution

• En 2017, le programme de renforcement des réseaux concerne les communes de Billom, Chauriat, Espirat, Gerzat, Luzillat, Maringues, Nohanent, Pont-du-Château, Saint-Priest-Bramefant. Le montant total de ces travaux s'élève à environ **1 200 000 € HT**. Depuis la fin de la concession, ce programme de travaux est intégralement élaboré et financé par le syndicat, avec le concours du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme qui subventionne une partie des travaux à hauteur de 200 000 €.



Renouvellement de canalisations à l'Armonière, sur la commune de Luzillat.

• Pour 2018, le programme de travaux de renforcement et de renouvellement des réseaux dans diverses communes est en cours d'élaboration et sera soumis au vote du comité syndical d'octobre 2017.

Travaux d'interconnexion

• Afin d'assurer une sécurisation de l'alimentation en eau potable, le syndicat poursuit sa politique d'interconnexion avec les syndicats et communes voisines. Il vient de signer avec le SIAEP de la Plaine de Riom, le SAEP de la Région de Riom, les communes de Châtel-Guyon et Volvic, une convention pour le renforcement et la sécurisation des ressources d'eau potable.

• De même une convention a été signée pour l'étude des possibilités d'interconnexion avec le SIEA Rive Droite de la Dore, les communes de Puy-Guillaume, Lachaux, Châtelon, Ris, Thiers et Saint-Victor-Montvianeix.

Travaux de réhabilitation de réservoirs

Parallèlement à son programme de renouvellement dans les communes, le syndicat entreprend des travaux de réhabilitation sur les réservoirs de Cébazat et Gerzat (étanchéité, remplacement équipements hydrauliques, reprises équipements électriques, rénovation extérieure...), pour un montant d'environ **600 000 €**.



Intérieur du réservoir de Gerzat.

Sectorisation

Afin de finaliser le schéma directeur d'eau potable, de modéliser le réseau hydraulique, d'optimiser la recherche de fuites et d'assurer une meilleure gestion de son réseau, le syndicat a décidé de mettre en place une sectorisation et d'y associer une nouvelle supervision. Le projet de sectorisation est actuellement en cours d'élaboration.

Remplacement des compteurs « usagers »

Près de 17 000 compteurs devront être changés chez les usagers du service, afin de mettre à niveau le parc compteurs et de mettre en place la télérelève. Cela représente un investissement d'environ 800 000 €/an sur 4 ans.

Protection des ressources

Le dossier de Déclaration d'Utilité Publique du captage d'Argnat, sur la commune de Sayat, suit son cours et va être déposé en préfecture avant la fin d'année 2017.

Nouveaux locaux du SIAEP

Le syndicat réalise actuellement les travaux d'aménagement de ses nouveaux locaux.

Ces nouveaux bureaux seront créés dans un bâtiment appartenant au syndicat, et situé sur le site d'exploitation de la SEMERAP, sur la commune de Joze.

Ils permettront aux agents, en place dans une équipe désormais élargie, d'accueillir et de travailler au service de ses usagers dans les meilleures conditions.

Les nouveaux locaux devraient être inaugurés en fin d'année 2017.



Projet de locaux à Joze.

SPANC

Afin de permettre aux usagers de bénéficier des aides du Conseil Départemental et de l'Agence de l'eau pour la réhabilitation des installations non conformes d'assainissement non collectif, le syndicat a pris la nouvelle compétence « réhabilitation » du SPANC. Il a délégué à son exploitant SEMERAP la mission d'assistance des propriétaires concernés (informations, montage des dossiers de demandes de subventions, contrôle de conformité après travaux...).

Les premiers dossiers « réhabilitation », sur le secteur Maringues-Saint-Denis-Combarnazat, sont en cours d'élaboration par la SEMERAP, et vont être déposés auprès du Conseil Départemental et de l'Agence de l'Eau au plus tard le 15 octobre 2017, afin d'obtenir les subventions.

Le tarif de l'eau pour l'année 2017

• Partie proportionnelle :	
Prix au m³ HT	1,67790 €
Dont : part syndicat	0,74757 €
part SEMERAP	0,93033 €
• Partie fixe :	
Abonnement annuel HT compteur Ø 15 et 20	49,0000 €
Dont : part syndicat	32,0000 €
part SEMERAP	17,0000 €
Humanitaire (loi n° 2005-95 du 9 février 2005) :	0,0030 €

Information pratique

Le site Internet du syndicat est désormais en ligne à l'adresse suivante :

www.syndicat-basse-limagne.fr



Page d'accueil du nouveau site Internet.

Nous contacter

Laetitia JEAN /
Nathalie LITSCHGY

Secrétaires du Syndicat
8 rue de l'Hôtel de Ville
Maringues (63350)

Tél. : 04 73 68 62 33

Mail : siaep.basse-limagne@wanadoo.fr

Horaires d'ouverture au public

Du lundi au vendredi :

10h à 12h et 14h à 16h





Le Syndicat intercommunal de la Plaine de Riom

Le programme des travaux 2018

Le Comité Syndical a déterminé son programme de travaux pour l'année 2018. Le montant total estimatif s'élève à 1 192 000 € HT. Il s'agit de travaux de renforcement et de remplacement de conduites existantes ainsi que des reprises de branchements vétustes. Dans la mesure du possible, le syndicat essaie de profiter des aménagements de voirie pour procéder au renouvellement des canalisations.

- **Ennezat, rue des Bordet : 65 000 €**
> Remplacement et renforcement des conduites existantes et reprise de 20 branchements
- **Ennezat, route de Randan : 40 000 €**
> Remplacement et renforcement des conduites existantes et reprise de 5 branchements
- **Varenes-sur-Morge, RD 211 : 13 000 €**
> Reprise de 10 branchements
- **Yssac-la-Tourette, rue de la Commanderie : 33 000 €**
> Remplacement de la conduite existante et reprise de 6 branchements
- **Beauregard-Vendon, le bourg : 195 000 €**
> Fonçage sous la RD 2144 et renouvellement de la conduite d'alimentation générale du bourg
- **Chambaran-sur-Morge, Pontmort, rue de la Limagne : 53 000 €**
> Remplacement et renforcement de la conduite et reprise de 8 branchements
- **Châtel-Guyon, Saint-Hippolyte, rue de Bellevue : 142 000 €**
> Remplacement et renforcement de la conduite vétuste et reprise de 30 branchements
- **Châtel-Guyon, Saint-Hippolyte, Rochepradière : 180 000 €**
> Renouvellement et renforcement de la conduite et reprise de 18 branchements
> Déplacement et remplacement du surpresseur par une station de surpression avec 2 pompes
- **Enval, rue de Font Blanche : 64 000 €**
> Remplacement et renforcement de la conduite et reprise de 8 branchements. Travaux de renforcement des zones de Redadoux et d'Espace Mozac



Travaux de Châteaugay, rue de Brassillat.

- **Saint-Bonnet-près-Riom : 58 000 €**
> Sécurisation de l'alimentation du Bourg avec chambre de régulation et comptage et raccordement sur la conduite syndicale
- **Saint-Bonnet-près-Riom, route de Châtel-Guyon : 153 000 €**
> Remplacement de la conduite d'alimentation générale du bourg et création d'une chambre de comptage
- **Saint-Sylvestre-Pragoulin, les Graves : 196 000 €**
> Remplacement de la conduite et reprise de 32 branchements

La Déclaration d'Utilité Publique du champ captant

Dans le cadre de la mise en conformité des périmètres de protection du champ captant du confluent Dore-Allier, une procédure de Déclaration d'Utilité Publique a été mise en œuvre depuis plusieurs mois. Un avis favorable a été émis par l'hydrogéologue. Les enquêtes publiques sont en cours et la procédure devrait arriver à son terme courant 2018.

Des travaux, prescrits par l'ARS et l'hydrogéologue, seront effectués sur les périmètres de protection des captages, conditions impératives à la poursuite de l'exploitation du puits.



Avis d'enquête publique.

Le tarif de l'eau

	2015		2016		2017	
	Part fixe	Part variable	Part fixe	Part variable	Part fixe	Part variable
SIAEP	40 €	1,00 €	40 €	0,93799 €	40 €	0,93652 €
SEMERAP	18,7640 €	0,76040 €	19 €	0,82261 €	19,03 €	0,82408 €

Afin de compenser l'augmentation de la part exploitant, le syndicat, engagé dans une démarche de réduction des tarifs, a diminué sa part variable.

Schéma directeur et SIG

Dans le cadre de sa politique d'optimisation de la gestion des ressources et de la distribution d'eau potable, le syndicat a lancé un marché concernant une étude patrimoniale, diagnostic, schéma directeur, modélisation des réseaux et système d'information géographique sur son territoire. Ces études ont pour but :

- l'amélioration du rendement de réseau ;
- l'établissement d'un état des lieux du fonctionnement du service ;
- l'évaluation des points forts et points faibles du service ;
- l'engagement dans une démarche de développement durable ;
- la définition d'un programme prioritaire de renouvellement des ouvrages et canalisations ;
- l'optimisation de la gestion des réseaux ;
- l'assurance d'une meilleure qualité et de la sécurité d'approvisionnement en eau.

Il s'agit d'une feuille de route à court et moyen terme pour l'exploitation des réseaux. La mise en œuvre du SIG est en cours de réalisation depuis le mois de juin.



Puits au Confluent Dore Allier.

Les réservoirs

Dans le cadre de la convention d'interconnexion, de sécurisation et de renforcement des réseaux, le syndicat va débiter la construction d'un nouveau réservoir à Enval. Une étude de sécurisation, réalisée en coordination avec les syndicats Basse-Limagne et le SAEP de Riom, a montré l'insuffisance capacitaire du réservoir d'Enval, 1 054 m³, alors que les volumes transitant représentent 2 600 m³ jour. Ce nouveau réservoir aura une capacité de 1 700 m³. Les travaux vont commencer courant 2018.

Le syndicat a également entamé une démarche de rénovation des réservoirs existants. Le réservoir de Châteaugay a été restauré fin 2016 (électromécanique et huisseries, remplacement des conduites acier vétustes par des conduites inox). La rénovation des autres réservoirs s'étalera sur les prochaines années.



Intérieur du réservoir de Châteaugay.

Nous contacter

Le secrétariat
Centre d'exploitation
les Fours à Chaux,
route d'Entraigues, 63350 Joze
Tél. : 04 73 70 74 30
Mail : siaeplainederiom@gmail.com

Horaires
Lundi, mardi, jeudi et vendredi : 9h à 16h30.
Siège social : mairie – 63200 Cheix-sur-Morge





La ville de **Riom**

Avenue de Châtel-Guyon

Réduire les coûts liés à la vétusté des réseaux

Depuis 3 ans, la municipalité a fait le choix de rattraper le retard pris antérieurement en matière d'assainissement et d'alimentation en eau. En raison de la vétusté des installations souterraines et des surcoûts liés aux fuites d'eau potable, d'importants travaux ont été entrepris avenue de Châtel-Guyon. Du fait de la longueur de la voie (1 km), de la présence d'amiante et de l'ampleur des besoins, le chantier devrait durer près d'une année. Pour limiter la gêne occasionnée et tenir les délais imposés, deux groupements d'entreprises ont été retenus pour travailler simultanément.



Travaux en cours avenue de Châtel-Guyon.

Eau potable

La vétusté des réseaux entraînait toujours plus d'interventions de la SEMERAP et autant de gênes pour les usagers. En cohérence avec le schéma directeur adopté par la Ville en 2015, le remplacement des canalisations d'eau potable et des tuyaux de branchement en plomb (jusqu'aux compteurs existants) participera à l'amélioration du rendement du réseau d'une part, et de la qualité de l'eau distribuée d'autre part. Les compteurs seront mis en limite de propriété aux frais de la commune, ce qui évitera la sollicitation des riverains lors de la relève des compteurs.

Assainissement

Les nombreuses inversions de branchements sont à l'origine de dysfonctionnements des réseaux de collecte (mélange des eaux pluviales aux eaux usées et inversement). Pour protéger les riverains de refoulements éventuels en période de forte pluie et les milieux aquatiques de déversements non conformes, la totalité des

branchements sera mise en conformité sur le domaine public. Les riverains auront ensuite un délai de 2 ans pour vérifier et faire raccorder leurs évacuations d'eaux usées et d'eaux pluviales aux bons réseaux.

Enfouissement des réseaux secs

En accord avec les concessionnaires (Enedis et Orange), la Ville prend à sa charge les fourreaux et leur installation dans les tranchées jusqu'aux maisons. Ceux-ci doivent permettre aux opérateurs de passer les câbles et de réaliser les branchements liés à l'électricité, au téléphone/internet et à l'éclairage public sur les nouveaux réseaux. Les poteaux en béton seront supprimés en fin d'opération après dépose des câbles aériens. Un agenda commun est mis en place pour coordonner l'intervention de chaque opérateur.

Voirie

Une fois l'ensemble des réseaux réhabilités, l'avenue sera refaite. Sa largeur sera réduite pour limiter la vitesse et sécuriser le cheminement piéton. Un passage surélevé sera aussi réalisé entre la rue Colombier Lanore et l'avenue Jean Monnet. 69 places de stationnements supplémentaires seront créées et les trottoirs refaits en stabex sur la partie basse de la rue pour une intégration paysagère qualitative permettant de limiter la repousse des mauvaises herbes.

Rue de l'Argentière

Le tronçon situé entre la rue des Charmettes et l'avenue de Châtel-Guyon fera également l'objet de travaux de réfection du réseau d'assainissement, de la voirie et d'une création de trottoir.

Informations pratiques

L'accès aux maisons, aux commerces et aux services est maintenu dans le sens montant. Pour rejoindre (ou quitter le centre-ville) une déviation a été mise en place via la Rcade et l'avenue de Paris. Celle-ci est à privilégier afin de ne pas surcharger la rue des Charmettes. L'accès à la piscine et au parc du Cerey se fait par la rue de l'Argentière. Afin de faciliter le déplacement des usagers, une signalisation spécifique a été mise en place. Afin d'éviter tout risque d'accident avec les engins de chantier, il est rappelé aux piétons de bien respecter la signalisation mise en place et passer systématiquement sur les cheminements réservés à cet effet (trottoirs).

Nous contacter

Mairie de Riom
Direction des Services
techniques
et Aménagement Urbain
5 mail Jost Pasquier
63200 Riom

Tél. : 04 73 33 79 80

Site Internet : www.ville-riom.fr



Partenariat humanitaire avec l'association Vivre en Brousse



En 2017, Vivre en Brousse poursuit ses actions dans les villages de brousse de la commune de Sandiara au Sénégal. Nous avons au cours du 1^{er} semestre mis fin au 3^e programme « Du soleil et de l'eau », par l'installation des 2 derniers systèmes de pompage solaire, en lieu et place des pompes manuelles dans les hameaux de Windou-Bokhi et Soussane Ndodom. Ce sont maintenant 13 installations complètes qui bénéficient de cette technologie, offrant

ainsi aux populations un accès à l'eau très économique, prenant en compte la protection de l'environnement. Les récoltes de saison sèche ont été abondantes cette année, les villageois n'hésitant plus à arroser correctement les plantations grâce au prix abordable de l'eau. Oignons, gombos, tomates, navets... qui, en dehors de la consommation familiale, génèrent des ressources par leur vente dans les marchés locaux.

Cette année 2017 est une année de changement important ; les pouvoirs publics par l'intermédiaire de l'OFOR (Office des FORages Ruraux) ont décidé d'adopter une stratégie de délégation de service public (DSP) sous forme d'affermage. L'OFOR, autorité délégante, confie à un tiers le mandat de gérer le service public de l'eau à ses frais, risques et périls et lui impose le maintien en bon état de fonctionnement de ces installations hydrauliques, en vue de fournir ce service au public et des délais courts pour la maintenance en cas de dysfonctionnement ou panne. Placée

sous contrôle de l'OFOR, c'est l'entreprise SEOH qui intervient désormais sur la zone de Sandiara.

Sollicitée par M. Serigne GUEYE DIOP, Maire de la commune, Ministre Conseiller du Président Macky SALL, Vivre en Brousse s'engage sur un nouveau programme « course contre la soif » dont l'objectif est l'accès à l'eau pour 12 villages de la commune, en les connectant sur le réseau Noto-Palmarin-Ndiossome qui la traverse. Un programme important de 395 000 €, que nous envisageons de réaliser entre novembre 2017 et juillet 2018 (plus de 40 km de canalisations). À noter que la commune participe à hauteur de 100 000 €.

Notre projet de soutien aux écoles est toujours d'actualité. Grâce à Aurélien ROUGERIE, Olivier ROZENFELD, Président du Groupe FIDROIT, lors de son 20^e colloque, organisé à la Seine musicale à Boulogne-Billancourt, nous a remis un chèque de 7 120 € destiné à participer au financement de la construction d'une salle informatique et d'une bibliothèque au collège de Louly Benteigné. La présidente de Vivre en Brousse était accompagnée par M. MBODJI, Vice-Consul du Sénégal à Lyon, venu

témoigner de l'importance des actions menées par l'association dans la commune de Sandiara. Nous sommes à la recherche de partenaires pour achever cette construction d'un coût de 45 000 €.



Martine Moy, Présidente, avec Ibrahim Mbodj, Vice Consul du Sénégal.

Les projets de réhabilitation ou de construction de classes ne manquent pas mais nous éprouvons de grandes difficultés à réunir les financements nécessaires pour donner accès à l'éducation, dans de meilleures conditions, aux enfants des villages éloignés des structures scolaires. Certains font matin et soir entre 5 et 8 km à pied pour aller à l'école, ce qui engendre fatigue et perte de temps pour étudier, et qui explique une part d'abandon des études. Pouvons-nous accepter cela en fermant les yeux ? Si l'eau c'est la vie, l'éducation c'est l'avenir d'un peuple.



La proximité de l'eau grâce à la fontaine dans le village.



Accueil dans le village.

Secteur d'activités de la SEMERAP



Pour en savoir plus...

www.semerap.fr : site de la SEMERAP
www.cieau.com : Centre d'information de l'Eau
www.oieau.fr : Office international de l'Eau
www.sandre.eaufrance.fr : Réseau National des Données sur l'Eau
www.legifrance.com : l'essentiel du droit français
www.cfa-eau-environnement.com : Centre international de l'Eau
www.lesepl.fr : Fédération des Entreprises publiques Locales
www.servirlepublic.fr : L'actualité des EPL
www.france-eaupublique.fr



SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE

