

# REGIE PUBLIQUE DE L'EAU POTABLE DE LA METROPOLE DE LYON

## « Eau du Grand Lyon - la Régie »

Conseil d'administration du jeudi 16 mars 2023

Procès-verbal de la séance établi conformément à l'article L2121-15 du CGCT

### Etat de présence

NOM	Prénom	Présent(e)	Excusé(e)	Absent(e)	DONNE POUVOIR A
ANGELETTI	Lucien	X			
ARTIGNY	Bertrand	X (départ 11h30)			Benjamin BADOUARD (à partir de 11h30)
BADOUARD	Benjamin	X			
BOFFET	Laurence	X			
CHAMBON	Pierre	X			
COIN	Gisèle	X			
CROIZIER	Laurence	X			
GROSPERRIN	Anne	X			
GROULT	Florestan	X (11h15)			
MARION	Richard		X		Florestan GROULT (à partir de 11h15)
MILLET	Pierre-Alain		X		
NOVAK	Floyd	X			
PESENTI	Maeva	X			
PLICHON	Isabelle	X			
PROST	Emilie	X			Pierre CHAMBON
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole		X		Laurence CROIZIER
VALLET	Cyrille	X			

- Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 17
- Date de convocation du Conseil d'administration : 10 mars 2023
- Secrétaire de séance : Benjamin BADOUARD
- Rapporteurs : Christophe DROZD, Directeur de la Régie  
Pauline GABILLET, Secrétaire générale  
Frédéric PEILLON, Directeur adjoint  
Philippe IMBERT, Responsable du service RSE-Eau pour tous  
Arnaud DENUDT, Responsable commande publique et affaires juridiques

## 1. Désignation de la / du secrétaire de séance

**Benjamin BADOUARD** est désigné secrétaire de séance.

## 2. Approbation du compte-rendu du Conseil d'administration du 31 janvier 2023

Le compte-rendu est adopté à l'unanimité.

## AFFAIRES DÉLIBÉRÉES

### 3. 2023-10 : Convention "politique de recouvrement"

**Christophe DROZD** indique qu'il est nécessaire de présenter la politique de recouvrement en Conseil d'administration car il s'agit d'un des enjeux forts de la relation aux usagers et abonnés ainsi qu'en termes d'équilibre économique.

**Emmanuelle MATHEY**, agent comptable, présente la politique proposée en termes d'ambitions et de moyens.

**Christophe DROZD** complète en indiquant que l'intérêt d'une phase comminatoire amiable est de donner un caractère juridique aux relances en recourant à un huissier. Il précise qu'il est préférable sur cette étape et dans le cadre de la relation usagers de garder la maîtrise de la communication et donc du contenu des courriers. Un des objectifs clés est de pouvoir déclencher des mesures auprès de ceux qui ne veulent pas payer en écartant ceux qui ne peuvent pas payer.

**Emmanuelle MATHEY** précise que la phase amiable automatiquement gérée par le SI usagers est longue et s'étale sur une durée pouvant aller jusqu'à 45 jours. Elle serait prolongée d'une phase comminatoire de 60 jours, ce qui implique que les saisines n'auraient lieu que pour des usagers qui ne se seraient pas manifestés après plus de 100 jours. Il ne sera entamé aucune poursuite à l'encontre des usagers ayant bénéficié du FSL au cours des deux années précédentes. En revanche, les usagers qui ne se seront pas manifestés auprès du FSL ne pourront malheureusement réagir qu'au moment de la saisie sur compte bancaire.

Tous ces paramètres sont administrés par une politique de recouvrement matérialisée par une convention entre l'ordonnateur et l'agent comptable, qui permet de s'accorder sur les seuils de poursuite, sur l'enchaînement des relances. Cette convention prévoit des seuils qui diffèrent selon la nature de l'utilisateur (particulier ou professionnel), d'engager des poursuites proportionnées au montant de la créance et à partir d'un certain montant. Elle permet également de déterminer les conditions auxquelles le Conseil d'administration peut se voir proposer d'admettre des créances en non-valeur. Il sera également demandé au Conseil d'administration de permettre à l'ordonnateur de signer une autorisation de poursuite, puisque sans aval, aucun acte de saisie ne peut être effectué. Cette convention a vocation à vivre dans le temps, avec pour objectif un premier bilan au bout de 6 mois, puis des bilans minima annuels, avec un ajustement de la convention et des seuils en fonction des difficultés éventuelles.

**Laurence CROIZIER** demande si les bailleurs collectifs qui ne payent pas ont été identifiés.

**Emmanuelle MATHEY** confirme qu'ils ont été identifiés, qu'il s'agit de régies et de syndicats, ce qui représente un montant non négligeable.

**Laurence CROIZIER** demande comment il est possible qu'une copropriété puisse ne pas payer sa consommation d'eau.

**Emmanuelle MATHEY** répond et indique que dans certains cas, malheureusement, beaucoup de copropriétés sont particulièrement mauvais payeurs, qu'il s'agit d'un recouvrement un peu particulier qui se concentre sur très peu de dossiers mais qui représente des enjeux financiers très importants. Il ne s'agit donc pas de recouvrement de masse mais bien d'un recouvrement dossier par dossier avec des prises de contact directes avec les services comptables de ces régies.

**Laurence CROIZIER** demande s'il y a des bailleurs dans les mauvais payeurs.

**Philippe IMBERT** indique que, parfois, la Régie subit les dommages collatéraux des conflits entre les copropriétaires et les régies.

**Virginie BOUTEMY** précise que, très souvent, les protagonistes se rejettent la responsabilité.

**Laurence CROIZIER** considère que les mauvais payeurs vont profiter de la phase de deux mois complémentaires dont elle questionne l'intérêt. Elle demande si une évaluation du coût des procédures par huissier a été faite.

**Emmanuelle MATHEY** confirme qu'il sera nécessaire d'évaluer l'effet de cette phase comminatoire très rapidement. Les résultats sont très variables. D'une trésorerie à l'autre, il est possible d'avoir jusqu'à 40% de recouvrement complémentaire. La Régie souhaite conserver l'effectif de 6 chargés de recouvrement par rapport à ce qui se faisait à Eau du Grand Lyon et ne pourra pas apurer ses 6 000 dossiers sans appui. De plus, cette phase supplémentaire amiable est potentiellement efficace si elle intervient par le biais d'un huissier.

**Laurence CROIZIER** demande si la procédure a été évaluée et quel est le montant prévu.

**Emmanuelle MATHEY** indique que le montant résultera du marché public qui va être lancé. En général, l'étude d'huissier se finance sur l'usager en facturant un pourcentage de la créance, mais pour ne pas pénaliser les usagers, on peut prévoir que ce coût soit supporté par la Régie.

**Virginie BOUTEMY** rejoint le point de vue de Mme MATHEY et précise que parfois c'est la rupture du processus par le changement d'interlocuteur qui va inciter les usagers en difficulté à se manifester.

**Christophe DROZD** indique que le coût sera défini lorsque l'on aura estimé les besoins du marché.

**Laurence CROIZIER** considère qu'il est gênant de lancer une mesure tant que l'on n'est pas parvenu à simuler son coût.

**Christophe DROZD** rappelle l'importance de l'évaluation comme indiqué par Mme MATHEY. Il est nécessaire de faire un rapport coût/bénéfice et d'évaluer la remise en cause de la proposition. Le recours à un huissier étant nouveau puisqu'auparavant Eau du Grand Lyon faisait appel à une société de recouvrement, il est donc nécessaire d'évaluer l'effectivité et l'efficacité de cette phase. Comme indiqué par Mme MATHEY, une évaluation sera proposée à 6 mois et à 1 an, avec des ajustements de la convention de recouvrement le cas échéant.

**Anne GROSPERRIN** précise qu'il serait intéressant pour le débat d'amener un comparatif des frais d'huissier avec les coûts de la société de recouvrement d'Eau du Grand Lyon.

**Emmanuelle MATHEY** apportera cette comparaison dès que possible et précise qu'il est également possible que la Régie ne supporte pas le coût de cette phase: ainsi, dans le cadre des marchés d'étude d'huissier lancés par la Direction Générale des Finances Publiques avec un coût nul pour les collectivités puisque l'huissier se rémunère directement auprès de l'utilisateur.

**Cyrille VALLET** s'interroge concernant les bailleurs collectifs, il demande s'il est possible d'identifier les difficultés financières des ménages et de sensibiliser les bailleurs à la procédure de recouvrement de la convention. Il demande si, en amont, un accompagnement ou une identification de ces usagers en difficulté a été mis en place par la Métropole ou la Régie pour éviter d'en arriver à cette procédure de recouvrement.

**Emmanuelle MATHEY** répond au premier questionnement et précise que pour les bailleurs collectifs aucune reprise d'impayés n'est envisagée pour le moment. Il y aura un suivi important entre l'agence comptable et le service recouvrement dont la responsable arrive au mois de mai, avec une prise de contact dès les premiers impayés avec les régies afin d'identifier l'origine des difficultés.

**Philippe IMBERT** précise que des partenariats, notamment avec le PIMMS, permettent de favoriser l'accès au droit. Un des projets que la Régie porte sur la tarification sociale a pour but de dépasser cette connaissance pour les usagers qui ne sont pas abonnés. Les financements du FSL contribuent à aider des ménages précaires que l'on ne connaît pas forcément. Il faut savoir que quel que soit le moment du processus, dès que le débiteur sollicite une aide sociale, la démarche de recouvrement est interrompue.

**Anne GROSPERRIN** propose qu'une présentation plus complète de cette gestion sociale ait lieu en Commission usagers.

**Pierre CHAMBON** suppose que le coût du recours auprès d'un huissier au trésor sera probablement inférieur à celui d'une société privée.

**Gisèle COIN** remercie pour cette présentation. Elle est d'accord avec la philosophie proposée. L'important est de faire de la prévention, que les dossiers soient implémentés et que les gens passent en prélèvement mensuel. C'est également une partie de la politique sociale d'être force de proposition sur cet aspect.

**Christophe DROZD** confirme cette articulation avec l'analyse en cours sur le volet tarification sociale et environnementale.

**Virginie BOUTEMY** confirme cet enjeu du prélèvement automatique. La Régie a démarré avec 37% des abonnés en prélèvement automatique. On en est aujourd'hui à 45%. Néanmoins, il y a encore un objectif d'atteindre 65% à fin juin, une fois la première phase de facturation réalisée.

**Anne GROSPERRIN** indique que ces éléments soulèvent beaucoup d'autres questions et que l'occasion d'échanger à ce sujet se représentera dans le cadre de la Commission usagers.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération approuvant la convention est adoptée à l'unanimité moins une voix contre (Laurence CROIZIER).

#### 4. 2023-08 : Relèvement du nombre de Vice-Président(e)s

**Anne GROSERRIN** présente cette délibération qui procède au relèvement du nombre de Vice-Présidents de un à trois pour piloter les trois commissions thématiques.

**Laurence CROIZIER** conteste l'intérêt d'avoir deux Vice-Présidents de plus. Elle estime que les personnes seront tout aussi motivées sans le titre de Vice-Président. De plus, dans la délibération, il est indiqué qu'il y a eu beaucoup de réunions de commissions alors que cela n'a pas été le cas pour certaines. Avant de nommer des Vice-Présidents, il lui semble donc plus important de revoir le fonctionnement des commissions. Elle n'est donc pas favorable à ce vote.

**Anne GROSERRIN** considère qu'il est nécessaire à un moment donné de nommer des personnes en responsabilité.

**Anne GROSERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité moins trois voix contre (*Gisèle COIN, Laurence CROIZIER, Nicole SIBEUD*).

## **5. 2023-09 : Election des 2ème et 3ème Vice-Président(e)s**

Anne GROSERRIN présente le cadre juridique (éligibilité des seuls membres issus du collège des élus de la Métropole) ainsi que le mode de scrutin (uninominal à trois tours) des deux élections. Elle rappelle qu'en cas de candidature unique, la proclamation de l'élection est immédiate.

Pierre CHAMBON se présente seul à l'élection du poste de 2ème Vice-Président. Pierre CHAMBON est élu au poste de 2ème Vice-Président.

Anne REVEYRAND se présente seule à l'élection du poste de 3ème Vice-Présidente. Anne REVEYRAND est élue au poste de 3ème Vice-Présidente.

**Anne GROSERRIN soumet la délibération aux votes.**

L'élection des deux Vice-Présidents est entérinée à l'unanimité moins trois abstentions (*Gisèle COIN, Laurence CROIZIER, Nicole SIBEUD*).

## **6. 2023-11 : Contrat de collaboration avec l'INRAE.**

**Pauline GABILLET** présente l'objet et les principaux enjeux et objectifs du contrat de collaboration avec l'INRAE : tracer, analyser et documenter le processus de passage en Régie dans le cadre d'une étude sociologique pour capitaliser sur la démarche dans une optique d'accompagnement de futurs projets analogues (en interne à la Métropole ou par d'autres collectivités), favoriser une réflexivité organisationnelle et la prise de recul sur la démarche et faciliter une communication socio-politique et technique. La convention à intervenir est conclue pour une durée de 18 mois à compter d'avril 2023 pour un montant de 80 000 € conjointement pris en charge par la Régie et l'INRAE.

**Anne GROSERRIN** indique que ce travail de recherche sera utile à la Régie mais également à l'autorité organisatrice et à d'autres structures et collectivités qui sollicitent déjà le retour d'expérience de la Régie et pourront s'appuyer sur cette étude scientifique sur laquelle elles pourront s'appuyer.

**Anne REVEYRAND** indique que 50% du projet sera pris en charge par l'INRAE.

**Laurence CROIZIER** souligne qu'en plus des 40 000 € pris en charge par la Régie, s'ajoute le temps passé par les équipes de la Régie dans les entretiens et a du mal avec le concept de dépenser cette somme pour donner l'expérience de la Régie à des tiers. Elle indique s'abstenir

sur cette délibération.

**Anne GROSPELLIN** précise que l'intérêt est surtout d'avoir un regard sur nous, ce qui est une démarche dont la Métropole n'est pas coutumière. Il apparaît donc pertinent d'avoir des éléments pour construire ce type de démarche projet.

**Benjamin BADOUARD** se dit très content que l'on passe par une étape de solidarité avec d'autres collectivités, même si on dépense quelques dizaines de milliers d'euros.

**Laurence CROIZIER** précise que le partage n'est pas en cause mais que l'opportunité de la dépense est discutable.

**Pierre CHAMBON** se dit très heureux que le rôle d'une régie publique soit de faire appel à des chercheurs et que cela se concrétise dès le départ. Il considère qu'un des rôles de la Régie est de pouvoir être dans ce type de démarche, de mettre en place une intelligence collective et de partager un savoir-faire plus d'informations et que c'est le rôle d'utiliser les bénéfices de la Régie pour aller vers ce genre de démarche.

**Laurence BOFFET** complète en indiquant qu'il est important de financer des travaux de recherche publique et se réjouit qu'il ne bénéficie à un AMO. Elle considère que le montant est raisonnable pour ce type de travail.

**Anne GROSPELLIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité moins trois abstentions (*Gisèle COIN, Laurence CROIZIER, Nicole SIBEUD*).

## **7. 2023-12 : Conventions d'expérimentations pour l'accès à l'eau et l'hygiène.**

**Philippe IMBERT** présente le dispositif d'expérimentation qui s'inscrit dans la continuité de ce qui a été mis en place depuis bientôt deux ans, au bénéfice des personnes n'ayant pas accès à l'eau, via des partenariats avec divers organismes. Ces dispositifs seront évalués en fin d'année 2023 afin de décider lesquels doivent être pérenniser. Ces partenariats sont formalisés par des conventions de subventionnement.

**Laurence CROIZIER** demande si ces dispositifs existaient précédemment.

**Philippe IMBERT** répond qu'ils sont en continuité avec les expérimentations engagés en 2022.

**Anne GROSPELLIN** indique que ces dispositifs seront présentés plus en détail en Commission usagers et leur évaluation présentée en Conseil d'administration.

**Bertrand ARTIGNY** demande des précisions sur le nombre de personnes sans domicile.

**Philippe IMBERT** précise que 22 000 personnes sont sans domicile sur la Métropole de Lyon dont 3 000 sans abris.

**Anne GROSPELLIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

## **8. 2023-13 : Montant alloué au Fonds de solidarité maintien dans le logement par la Régie au titre des aides au paiement des charges d'eau dans les loyers**

**Philippe IMBERT** présente cette délibération qui s'inscrit dans la thématique des aides sociales pour le paiement des factures d'eau des usagers. Il est proposé d'autoriser le maintien du dispositif existant via une convention de fonctionnement (notamment le reporting) et une subvention de 205 000 €.

**Pierre CHAMBON** est favorable à cette aide. Il indique que pour autant, à terme, via l'individualisation des compteurs, il serait bien de faire prendre conscience aux gens de la quantité d'eau qu'ils ont consommée. L'objectif étant de ne pas confondre charité et solidarité.

**Anne GROSPERRIN** rappelle qu'une réflexion sera menée sur la tarification sociale et environnementale et que ces éléments seront traités.

**Laurence BOFFET** demande si l'on sait si les données issues du Fonds eau se recourent avec celles des syndicats.

**Philippe IMBERT** répond que l'on sait de manière informelle. C'est un travail que l'on va mener pour mieux territorialiser les besoins sociaux. Il existe déjà notamment une étude de l'Observatoire sociologique sur Lyon diligentée par la DHSE de la Métropole, sachant qu'il y a très peu de copropriétés en faillite dans la Métropole de Lyon, par rapport à d'autres territoires.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

M. Florestan GROULT arrive en séance avec le pouvoir de M. Richard MARION

#### **9. 2023-14: Approbation et autorisation de signature de l'avenant N° 2 au marché 2022-173 relatif à la gestion de la relation abonnés et usagers du service public de l'eau en période transitoire**

**Jean-Paul LEBARBENCHON** présente la délibération. L'objet est d'indemniser le titulaire du marché des surcoûts occasionnés par le retard de la Régie dans le déclenchement de plusieurs étapes de la phase projet. Ces retards ont entraîné des raccourcissements des phases de recette et des moyens supplémentaires pour un montant de 99 000 € qui représente 3 % du montant du marché.

**Laurence BOFFET** indique qu'elle va voter cette délibération mais que le montant lui semble élevé.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

M. Bertrand ARTIGNY quitte la séance et donne pouvoir à M. Benjamin BADOUARD

#### **10.2023-15 : Subvention au Conservatoire d'espaces naturels Rhône-Alpes pour la préservation et la valorisation de la trame verte pour l'année 2023**

**Frédéric PEILLON** présente la délibération qui porte sur une convention tripartite entre la Régie, la Métropole et le CEN ayant pour but de préserver les sites Natura 2000 de la Régie (Crépieux-Charmy, captage de Garenne) dans le cadre de la trame verte, via un plan d'action

mis en oeuvre par le conservatoire d'espaces naturels. Le dispositif s'inscrit dans la continuité du dispositif mis en place par la Métropole pour un montant de subvention de 40 000 €.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

**11.2023-16 : Convention avec la Fédération nationale d'agriculture biologique**

**Frédéric PEILLON** présente la délibération qui a pour objet le financement d'une action de formation pour 2 500 € bénéficiant à trois agents de la Régie dans le but de favoriser la mise en place d'un dialogue avec le monde agricole pour la préservation de la ressource et de la protection des aires de captage.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

**12.2023-17 : Autorisation de signature du marché relatif à la mise à disposition de personnel intérimaire**

**Arnaud DENUDT** présente la délibération qui a pour objet l'autorisation donnée au Directeur pour signer un accord-cadre multi-attributaire avec les sociétés STAFFMATCH FRANCE 16, ADECCO France, et SYNERGIE, conclu pour un montant minimal de 1 500 000 € HT et un montant maximal de 4 700 000 € HT pour sa durée ferme de 2 années, reconductible de façon tacite 1 fois 2 ans.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

**13.2023-18 : Autorisation de signature du marché relatif au gardiennage et prestations de surveillance des sites de la Régie**

**Arnaud DENUDT** présente la délibération qui a pour objet l'autorisation donnée au Directeur pour signer un accord-cadre avec la société ABSCISSE SECURITE PRIVEE, pour un montant minimal annuel de 72 000 € HT et un montant maximal annuel de 290 000 € HT sur sa durée ferme de 1 an, reconductible de façon tacite 3 fois 1 an.

**Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

**14. 2023-19 : Autorisation de signature du marché relatif au suivi des réseaux de surveillance de la ressource**

**Arnaud DENUDT** présente la délibération qui a pour objet l'autorisation donnée au Directeur pour signer un accord-cadre avec la société CPGF HORIZON pour un montant minimum annuel de 75 000 € HT et un montant maximum annuel de 300 000 € HT sur sa durée ferme de 1 an, reconductible de façon tacite 3 fois 1 an.



**Pierre CHAMBON** demande que pour le prochain marché soit précisée la part payée par les mesures, pour dépasser la globalisation du marché et que soit explorée la piste de l'allotissement.

**Anne GROSERRIN soumet la délibération aux votes.**

La délibération est adoptée à l'unanimité.

## AFFAIRES NON DÉLIBÉRÉES

### 15. Présentation du Programme Usagers 2025

**Christophe DROZD** introduit ces éléments en indiquant que le Programme Usagers 2025 révèle une première date butoir très contraignante qui est le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

**Mathieu ESPOSITO**, chef de projet SI usagers présente le Programme Usagers 2025. Après avoir rappelé le contexte de transformation suite au passage en régie qui passe par une phase de transition basée sur une continuité de service via la reprise du SI usager de l'ancien délégataire. Pendant cette phase de transition, la Régie s'emparera des enjeux de la Régie, notamment la tarification sociale, et mettra en place un socle évolutif et des moyens organisationnels appropriés en lien le centre d'appel (voir le point suivant) et les processus métiers. Le programme est structuré en dix projets opérationnels et organise une gouvernance adaptée. Le programme sera cadencé sur la mise en place du nouveau SI USAGER à horizon janvier 2025 et nécessite d'arrêter les éléments structurants en septembre 2023. Une phase de conception précèdera la phase d'intégration du nouveau SI (recettage, paramétrage, interfaces). Une phase de stabilisation clôturera le processus pour garantir la bascule et la vérification de service régulier.

**Anne GROSERRIN** souligne la complexité de ce projet.

**Lucien ANGELETTI** indique que d'expérience professionnelle, il apparaît toujours difficile d'opposer stratégie et opérationnel, qui sont étroitement imbriqués. La question du centre d'appel est stratégiquement très importante.

**Christophe DROZD** indique qu'il est clair qu'il sera nécessaire de se faire accompagner d'un AMO pour piloter le projet et garantir la production.

**Florestan GROULT** salue l'exercice de traduction pour la présentation qui garantit au Conseil d'Administration de se prononcer. L'enjeu qui est décrit par Lucien ANGELETTI est au cœur de ce projet. Ce sera un premier test pour faire cette hybridation entre politique et opérationnel.

**Cyrille VALLET** dit manquer de lisibilité sur les dates jalons et leur articulation avec l'implication de la Commission usagers.

**Christophe DROZD** indique qu'un planning précis existe sous la forme d'un GANTT mais que chaque chef de projet s'appropriera les projets dont il a la charge et bâtira les jalons. Le Conseil d'administration sera régulièrement tenu informé de l'avancée de ces jalons pour lui permettre d'arbitrer sur les orientations stratégiques.

**Anne GROSERRIN** ajoute que cette présentation relève plus de la vue panoramique mais qu'il sera revenu dans le détail sur les projets en commission et en Conseil d'administration.

## 16. Présentation et débat sur les scénarios sur l'internalisation ou non du centre d'appel en 2025

**Christophe DROZD** indique que ce choix doit se dessiner dans les prochaines semaines pour tenir l'objectif de début 2025.

**Virginie BOUTEMY** présente les scénarios qui ont été préparés sur le volet centre d'appel. La présentation développe les enjeux : le maintien de la relation de proximité, l'optimisation de la relation abonnés, le développement des relations avec les usagers non abonnés, le renforcement de l'information et la communication, garantir l'accès à l'eau pour tous, renforcer l'engagement des usagers dans la conduite du service et impliquer les usagers dans la maîtrise de l'empreinte eau. Le canal de communication majoritaire choisi par les usagers est le centre d'appel. Il convient donc de se prononcer sur son internalisation ou son externalisation. Les deux scénarios proposés se basent sur un benchmark réalisés auprès d'autres régions. Les avantages et inconvénients des deux hypothèses sont présentés en détail sous plusieurs prismes (qualité de service, social, RH, politique, organisation, coût).

**Laurence CROIZIER** indique que l'externalisation peut s'envisager de deux manières différentes, qui ne sont pas exposées : soit la sous-traitance à un professionnel de l'eau qui a les compétences sur l'eau, soit la sous-traitance à l'international qui n'est pas envisageable en termes d'image.

**Virginie BOUTEMY** confirme et indique que le marché pourrait être confié à un acteur local mais que les opérateurs sont peu nombreux sur le territoire.

**Arnaud DENUDT** précise que le localisme n'est pas compatible avec le droit de la commande publique qui relève avant tout d'une réglementation européenne et qu'il n'existe donc pas de garantie d'attribuer le marché à un acteur local.

**Laurence CROIZIER** relativise l'intérêt de l'exercice de comparaison dans la mesure où il n'est pas envisageable de confier la prestation à un opérateur "qui ne connaît pas le job".

**Christophe DROZD** précise que sur ce point, les compétences, qualifications peuvent être érigées en critère.

**Virginie BOUTEMY** ajoute qu'il existe des centres d'appel non spécialisés dans le domaine de l'eau mais l'expertise ne sera pas la même que celle d'un centre internalisé.

**Anne REVEYRAND** pose la question de la cohérence du travail que l'on fait actuellement entre le passage en régie publique et la nature de cette prestation qui est directement liée aux usagers. La connaissance des usagers et du contexte local est indispensable. La question de la cohérence peut être mise en défaut par une externalisation.

**Florestan GROULT** indique que le fondement d'un retour en régie publique est qu'un service public essentiel doit être sous maîtrise de la collectivité. On voit que quand on délègue, on peut perdre la compétence à tout moment. L'internalisation et donc la maîtrise publique est essentielle.

**Anne GROSPERRIN** confirme la dimension politique du choix de la maîtrise, qui constitue une vraie priorité. Néanmoins, l'exercice a été fait de manière rigoureuse jusqu'au bout pour objectiver et vérifier les impacts de l'internalisation et de l'externalisation. Le sujet est ici mis pour débat, chacun a toute liberté a exprimé son point de vue mais insiste sur la qualité du travail effectué pour objectiver le sujet.

**Gisèle COIN** demande pour Montpellier pourquoi le choix a été fait d'externaliser. Sur le fonds, elle est d'accord sur le fait que l'internalisation est l'outil pour avoir une bonne image, faire de

l'insertion, de l'emploi local, mais, malgré la qualité du travail, elle trouve que le débat est biaisé.

**Virginie BOUTEMY** indique que concernant Montpellier, la décision prise a privilégié la simplicité, en opposition à l'extrême complexité de construire un centre d'appel. Au-delà des convictions personnelles, il était toutefois important de poser le débat à la Régie notamment sur le volet économique et sur l'articulation avec les différents aspects.

**Pierre CHAMBON** confirme qu'internaliser est pertinent. Toutefois, s'agissant des moments de crêtes, très précis, de crise, d'astreinte, il demande s'il n'est pas envisageable de mobiliser un prestataire pour ne pas sur-dimensionner notre service interne, au regard d'une de réponses aux appels qui faible sur ces moments-là.

**Virginie BOUTEMY** confirme qu'il faudra une prestation d'astreinte. Un plan B peut être imaginé pour les situations de crise ponctuelles.

**Laurence BOFFET** indique que l'analyse sur les différents scénarios est intéressante pour voir les adaptations aux différentes situations, notamment sur un scénario visant à analyser des mutualisations possibles avec les services de la Métropole. Elle rappelle également que Veolia a aujourd'hui un centre d'appel local, qu'ils avaient identifié que pour assurer le service il y a besoin de proximité. Il y a donc un enjeu de conserver un niveau de qualité fort. Il est aussi intéressant d'internaliser pour pouvoir proposer des choix de carrière dans l'ensemble des situations, notamment.

**Lucien ANGELETTI** explique qu'il milite depuis deux ans au sein d'"Eau bien commun" pour l'internalisation de la plateforme clientèle. Il est donc très favorable à l'internalisation totale et entière.

**Florestan GROULT** ajoute que le partenariat public public peut prendre toute son envergure sur le sujet des pics d'appels : solutions avec le GRECO, mutualisations avec d'autres régies, plateformes d'expertise, etc. Ces pistes soutiennent le scénario d'internalisation

**Anne GROSERRIN** indique qu'il s'agissait d'un premier débat et que les échanges se poursuivront sur le sujet.

## 17. Point perfluorés

**Anne GROSERRIN** propose de reporter ce point compte tenu du dépassement de l'heure de fin prévue pour la séance. Elle indique toutefois que la Métropole est en train d'élaborer une stratégie d'action sur ce volet. La Régie est bien sûr intégrée et en lien avec les services de l'Etat sur ce sujet, notamment pour avancer en termes de connaissances. Un Comité de pilotage a lieu dans l'après-midi pour mettre en œuvre des solutions sur la base d'études menées depuis de nombreuses années.

La Métropole a décidé de travailler sur la connaissance avec différents instituts. L'ensemble de ces actions font l'objet d'une délibération qui va être présentée en Conseil métropolitain le 27 mars pour répondre à l'urgence des communes et des élus concernés qui sont confrontés à la situation sans solution actuelle.

Elle propose une diffusion écrite du support.

## 18. Compte rendu des décisions prises par le Directeur en vertu de sa délégation

**Christophe DROZD** partage ensuite le compte-rendu des décisions qu'il a prises en vertu de sa délégation. Il est indiqué que dans cette phase transitoire dans laquelle se trouve encore la Régie, la finalité reste d'identifier l'ensemble des cadres d'achat et de les adapter. Une étape technique d'identification des différents référents pour monter les marchés est en cours.

**Laurence CROIZIER** demande ce que signifie LMD UGAP.

**Christophe DROZD** répond qu'il s'agit de contrat de location moyenne durée passé avec l'UGAP pour couvrir les besoins en véhicules de service.

### **19. Point d'étape**

Ce point est reporté au prochain Conseil d'administration.

Fait à Lyon, le 16 mars 2023,

Le Secrétaire de séance,



**Benjamin BADOUARD**

La Présidente,



**Anne GROSPERRIN**