

# RÉGIE PUBLIQUE DE L'EAU POTABLE DE LA MÉTROPOLE DE LYON

## « Eau du Grand Lyon - la Régie »

Conseil d'administration du jeudi 9 novembre 2023

Procès-verbal de la séance établi conformément à l'article L.2121-25 du CGCT

### Etat de présence

NOM	Prénom	Présent(e)	Excusé(e)	Absent(e)	DONNE POUVOIR À
ANGELETTI	Lucien	X			
ARTIGNY	Bertrand	X			
BADOUARD	Benjamin		X		
BOFFET	Laurence		X		Bertrand ARTIGNY
BRIGLIADORI	David	X			
CHAMBON	Pierre	X			
COIN	Gisèle		X		Laurence CROIZIER
CROIZIER	Laurence	X			
FRAISSE	Camille	X			
GROSPERRIN	Anne	X			
GROULT	Florestan		X		Anne GROSPERRIN
MARION	Richard		X		Pierre CHAMBON
MILLET	Pierre-Alain		X		Floyd NOVAK
NOVAK	Floyd	X			
PESENTI	Maeva		X		Cyrille VALLET
PLICHON	Isabelle		X		
PROST	Emilie		X		Nicole SIBEUD
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole	X			
VALLET	Cyrille	X			

- Nombre de membres en exercice au jour de la séance :
- Date de convocation du Conseil d'administration : 27 octobre 2023
- Secrétaire de séance : Pierre CHAMBON

*La séance est ouverte à 9 heures 40. Le quorum est atteint.*

**Anne GROSERRIN** accueille Nicolas MARTINEZ, qui vient de rejoindre le service Finances.

**Nicolas MARTINEZ** se présente.

**Nicole SIBEUD** demande à disposer d'un organigramme à jour de la Régie.

**Anne GROSERRIN** confirme qu'il sera transmis.

## **I. Affaires délibérées**

### **1. Désignation du secrétaire de séance**

**Pierre CHAMBON** est secrétaire de séance.

### **2. Approbation du compte-rendu du Conseil d'Administration du 17 octobre 2023**

*En l'absence de remarques, le compte-rendu est approuvé.*

### **3. 2023-57 : Approbation de la décision modificative n°1**

**Nicolas MARTINEZ** indique que le budget de la Régie est voté au niveau du chapitre, en section d'exploitation et en section d'investissement. Cette décision apporte une modification à l'affectation des crédits entre chapitres. Il s'agit de mettre à jour le budget en fonction de ces éléments. Cette décision résulte de la nécessité d'intégrer plusieurs points intervenus en cours d'année et qui ne pouvaient pas être pleinement anticipés :

- le transfert des résultats du budget annexe des eaux de la Métropole à la Régie ;
- les flux financiers avec la Métropole concernant les dépenses de préfiguration de la Régie et les contrats exécutés pour le compte de la Régie par la Métropole puisqu'elle n'existait pas encore : des régularisations sont donc nécessaires ;
- des ajustements de crédits liés à des natures de dépenses non connues au moment de l'établissement du budget primitif.

Cette décision modificative n'est pas un compte administratif, elle reste un document d'autorisation budgétaire. Cependant au regard des dépenses réellement engagées et ordonnancées, et dans le cadre de la demande de la Cour régionale des comptes de disposer d'un atterrissage prévisionnel 2023, une revue globale des crédits affectés au niveau des comptes budgétaires a été réalisée pour anticiper la fin d'année.

Le point principal concerne les flux financiers avec la Métropole, en premier lieu le budget annexe des eaux. Le résultat de ce dernier a été arrêté au 31 décembre 2022 à 4,63 millions d'euros pour la section de fonctionnement, et -7,74 millions d'euros en section d'investissement. La Direction régionale des Finances publiques a confirmé les modalités de transfert de ces résultats vers le budget de la Régie. Le déficit d'investissement a été inscrit en dépenses réelles d'investissement au compte 1068, et les crédits de l'excédent d'exploitation en recettes exceptionnelles d'exploitation au compte 778.

Par ailleurs, les dépenses de préfiguration correspondent au fait qu'en 2022, la Métropole a pris en charge, sur son budget annexe des eaux, les dépenses relatives à la préfiguration de la Régie et a transmis un état récapitulatif de ces sommes. Elles représentent 5,5 millions d'euros environ, dont 1,47 million en exploitation et 4 millions d'euros en investissement. Les dépenses d'investissement correspondent essentiellement au déploiement d'outils informatiques et à l'aménagement des locaux, alors que les dépenses de fonctionnement concernent principalement les dépenses de personnel de l'équipe de préfiguration de la Régie mise à disposition par la Métropole (866 000 euros), et des études d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de locations diverses, et de communication.

En outre, la Métropole a pris en charge des dépenses pour les contrats dans lesquels elle était tiers :

- 1,9 million d'euros en section d'investissement : études (61 000 euros), SI (595 000 euros), stocks rachetés à Veolia (525 000 euros), aménagement de locaux Organdi (272 000 euros), travaux (426 000 euros) ;
- 19,6 millions d'euros en section d'exploitation : achats d'eau et prestation SIEVA (1,336 million d'euros), stocks rachetés à Veolia (680 000 euros), débits à établir (eau dans les compteurs) à régler à Veolia au titre de l'exercice 2022 (17 millions d'euros).

Cette décision modificative impacte trois chapitres en recettes d'exploitation. Au chapitre 013, le budget primitif prévoyait une comptabilisation des stocks qui n'a pas pu être mise en place à ce jour, par conséquent il y a un effet de compensation dans le compte d'atténuation de charges. Environ 1 million d'euros ont été retirés en raison de cette non mise en place. Pour le chapitre 70 (recettes de facturation de la régie), un ajustement a été réalisé à date, pour prendre notamment en compte une baisse des consommations d'eau et des réajustements de recettes. Enfin, le résultat de fonctionnement du Budget annexe des eaux est intégré pour 4,6 millions d'euros en produits exceptionnels au chapitre 77.

En conséquence, les recettes passent de 243 à 249 millions d'euros.

En dépenses d'exploitation, les mouvements sont plus nombreux. Au chapitre 011 qui reprend les dépenses de sous-traitance, achats, et services extérieurs de la régie, la décision modificative correspond à un besoin supplémentaire de 7 millions d'euros. Il résulte de la réintégration des débits à établir de Veolia (17 millions d'euros) et d'un réajustement des crédits à la baisse d'environ 10 millions sur les autres postes de dépenses.

Les crédits alloués aux charges de personnel (chapitre 012) ont été réduits de 1,6 million d'euros, dans la mesure où plusieurs postes prévus dans le budget n'ont pas été pourvus, ou en retard. L'estimation des charges sociales était en outre supérieure au réel, et a été corrigée.

Pour le chapitre 65 (autres charges de gestion courante), des dépenses informatiques ont été réintégrées. En charges exceptionnelles (chapitre 67), il y avait un double comptage de certaines dépenses, et il a été régularisé. Au chapitre 68, la provision pour impayés a été augmentée en lien avec la hausse des recettes. C'est un ajustement mécanique.

Enfin au chapitre 042, les dotations aux amortissements des biens réceptionnés par la Régie en 2023 ont été intégrées, pour 1,5 million d'euros.

L'ensemble de ces ajustements de crédits conduit à passer de 243 à 249 millions d'euros de dépenses. L'autofinancement prévisionnel atteint 35 millions d'euros, contre 33,3 millions initialement prévus. L'équilibre global de la section n'est pas modifié par ces ajustements.

En section d'investissement, la dotation initiale de 50 millions d'euros n'est pas modifiée en recettes au chapitre 16. Les seules évolutions correspondent aux opérations d'ordre de la section

d'exploitation : les amortissements (1,5 million d'euros) et le virement de la section d'exploitation qui deviennent des recettes d'investissement.

Pour ce qui est des dépenses d'investissement, le résultat négatif de la section d'investissement du budget annexe des eaux est intégré à hauteur de 7,7 millions d'euros (chapitre 10) et des réaffectations de crédits sont réalisées entre les chapitres dans les comptes d'immobilisation (20, 21, 23) dans la mesure où la réalité des dépenses est mieux connue qu'en début d'année et pour tenir compte de l'atterrissage prévisionnel.

Cette décision modificative reflète un atterrissage prévisionnel de 37 millions d'euros pour les dépenses d'équipement, et l'intégration des dépenses d'investissement refacturées par la Métropole, soit 4 millions d'euros pour 2022 et 1,9 million d'euros pour 2023.

Les recettes et dépenses de la section d'investissement passent par conséquent de 87 à 89 millions d'euros.

Au global, l'équilibre du budget primitif n'est pas modifié. L'objectif était de garantir la disponibilité des crédits budgétaires jusqu'à la fin de l'année, et l'exercice 2023 est fortement affecté par les flux liés à l'exercice précédent. Ce qui aboutit à complexifier la vision des comptes. Ce phénomène sera moins marqué l'année prochaine.

Nicole SIBEUD demande pourquoi les flux financiers assurés par la Métropole pour le compte de la Régie n'ont pas été anticipés dans le budget 2023. Par ailleurs, la clôture du budget annexe des eaux et l'intégration dans la section d'investissement conduisent à une enveloppe d'investissement moindre. La question est de savoir si la Métropole a réalisé des investissements que la Régie ne fera pas, et si le volume global des investissements est revu à la baisse. Madame SIBEUD demande en outre quels sont ces investissements assurés par la Métropole pour la Régie.

**Nicolas MARTINEZ** explique que le résultat du budget annexe de l'eau n'était pas connu au moment de l'élaboration du budget primitif. En ce qui concerne les refacturations de la Métropole, certaines dépenses connues avaient été intégrées dans le budget primitif, mais la vision n'était pas totalement précise et exhaustive. Le budget primitif incluait les crédits nécessaires pour sécuriser ces dépenses, mais tout ne pouvait pas être pleinement anticipé. Cette décision modificative vient compléter ces éléments, mais il ne s'agit pas d'assumer des dépenses que le budget ne pourrait prendre en charge.

Le résultat de clôture d'investissement du budget annexe des eaux représente un déficit de 7 millions d'euros, suite à plusieurs années de déséquilibre.

**Christophe DROZD** précise que ce déficit était connu en fin d'année 2022, mais la question était de savoir si la Métropole allait emprunter pour le couvrir, ou s'il serait basculé vers la Régie. Le choix retenu a été de ne pas contracter un emprunt pour quelques mois, mais de transférer le résultat négatif à la Régie.

**Nicole SIBEUD** en conclut que ce point aurait pu être intégré dans le budget 2023.

**Christophe DROZD** précise que le montant exact du déficit n'était pas connu. Le chiffre a été finalisé cet été. Il était dans l'absolu possible de reporter un déficit antérieur de 3,5 millions, mais ce n'est pas le choix qui a été fait.

**Anne GROSERRIN** ajoute qu'il est difficile de disposer de toutes les informations financières dans les temps. La Régie a intégré tous les éléments disponibles au moment de la finalisation du budget.

**Christophe DROZD** signale qu'en cours d'année le trésorier s'est opposé à la reprise du résultat. Le ministère des Finances a arbitré et confirmé qu'il s'agissait d'une reprise de résultat.

**Bertrand ARTIGNY** rappelle que la Décision modificative de la Métropole a été votée en septembre, mais que les processus d'élaboration ont été réalisés au printemps. Les éléments présentés en septembre n'étaient donc pas définitifs ni complets. L'objectif était que la Régie puisse se mettre en place sereinement. L'équipe de configuration a réalisé un travail très important pour cela. Ces discussions sont intervenues il y a plus d'un an.

En tout état de cause, ces éléments sont logiques. Au début du mandat, l'option retenue était de réunir les conditions pour faciliter le travail de l'équipe de configuration.

**Pierre CHAMBON** confirme l'ampleur du travail de préfiguration, dans des délais courts. Il demande s'il reste encore des flux à régulariser entre la Régie et Veolia.

**Christophe DROZD** répond que le flux des débits à établir a été finalisé. Il reste encore à traiter les erreurs des virements. Ce sont des abonnés qui ont continué à régler leurs factures auprès d'Eau du Grand Lyon en dépit des informations. Ces flux financiers croisés représentent un peu plus de 400 000 euros à ce jour. Ces éléments demandent un important travail de vérification et d'échanges d'information avec Veolia.

Les flux de 17 et 14 millions d'euros ont bien été transférés.

**Laurence CROIZIER** entend que la mise en place de la Régie est un processus complexe, pour autant les montants qui n'ont pas été intégrés dans le budget sont importants. Si les sommes précises étaient inconnues, il était sans doute possible de disposer d'ordres de grandeur ou de prévoir les lignes correspondantes. En investissements, le solde du budget annexe des eaux est négatif, la question est de savoir si cela signifie que des investissements qui étaient nécessaires n'ont pas été réalisés par la Métropole. Laurence CROIZIER souhaite par ailleurs savoir à quoi correspond la somme de 14 millions d'euros pour les immobilisations en cours, contre 63 millions initialement prévus. Enfin, l'ajustement de la provision pour impayés semble important.

**Christophe DROZD** précise que le taux d'impayé de la convention d'objectifs (1,61 %) a été mécaniquement appliqué, avec une augmentation dans les mêmes proportions que pour les recettes. En ce qui concerne les investissements, la somme de 7,7 millions d'euros correspond à 3,4 millions d'euros de déficit antérieur, et à des dépenses supplémentaires non couvertes par les recettes. La question fin 2022 était de savoir s'il convenait de couvrir ces sommes via un crédit, ou de transférer le résultat négatif à la Régie. C'est cette seconde solution qui a été privilégiée. Il s'agit en fait de travaux qui n'étaient pas couverts par des recettes.

**Nicolas MARTINEZ** ajoute que la moitié des 14 millions d'euros est passée du chapitre 23 (en cours) aux chapitres d'immobilisations réceptionnées (chapitres 20 et 21). Par ailleurs, l'atterrissage prévisionnel des dépenses d'équipement a été revu à la baisse.

**Christophe DROZD** explique que les chantiers ont démarré en février/mars, et non dès janvier, et la clôture est par ailleurs anticipée. D'où une baisse de ce qui est prévu. 21 à 25 km de conduites devraient être renouvelés, contre un objectif initial de 32 km. Il manquait en outre 6 ETP en maîtrise d'œuvre, ce qui a ralenti la réalisation des chantiers. Aujourd'hui tous les postes sont pourvus, par conséquent les objectifs de 2024 sont maintenus.

*La délibération est approuvée.*

#### 4. 2023-58 : Autorisation de programme – modification

---

**Nicolas MARTINEZ** rappelle que 5 autorisations de programme ont été approuvées pour l'année 2023, qui portent sur les points suivants :

- rénovation et extension de l'usine de production de la Pape ;
- travaux du T6 Nord ;
- T9 ;
- T10 ;
- programme VOX.

Soit un total de 16,5 millions d'euros, avec des crédits de paiement étalés entre 2023 et 2027.

Les montants de dépenses prévisionnelles pour les travaux de l'usine de la Pape et le programme VOX ont été présentés lors des précédentes réunions, ainsi que la création d'une nouvelle autorisation de programme pour la sécurisation de l'alimentation en eau potable à Vénissieux.

Il est proposé de modifier ces autorisations de programme, pour passer le montant pour l'usine de la Pape de 2,5 millions à 64 millions d'euros, afin d'intégrer les travaux. Pour le programme VOX, la somme passe de 3 à 3,86 millions d'euros. Enfin, nous proposons d'ajouter une 6<sup>e</sup> autorisation de programme pour la sécurisation de l'alimentation en eau potable de Vénissieux pour 4,1 millions d'euros. Les échéances de paiement sont par conséquent étalées entre 2023 et 2028.

Il s'agit de traduire des éléments sur lesquels le Conseil d'Administration a déjà délibéré.

**Laurence CROIZIER** relève que le renouvellement de réseau pour le tramway représente chaque année une dizaine de kilomètres de rénovation de conduite. Or une partie de ces travaux était inutile, mais à un niveau qui n'est pas exactement connu. Il est difficile de cautionner cette situation.

**Pierre CHAMBON** entend ces remarques, raison pour laquelle il a souhaité lancer un travail sur ce sujet avec le Sytral, afin notamment de savoir à quel niveau la Régie a été pénalisée au regard de ses objectifs.

**Christophe DROZD** ajoute que ce mode de fonctionnement du Budget annexe des eaux n'est pas nouveau, il était déjà en vigueur avant la Régie. En ce qui concerne le Sytral, la part de la Régie dans les travaux de rénovation du réseau est calculée selon une quote-part qui tient compte de l'âge du réseau à renouveler. La Régie ne finance pas 100 %. La Commission exploitation du 21 décembre se penchera sur ce sujet, afin notamment de présenter le programme de renouvellement 2024 et sa construction.

**Laurence CROIZIER** remarque que la date du 21 décembre correspond à celle du Conseil municipal de Lyon, ce qui pose problème.

**Christophe DROZD** propose de décaler cette réunion en janvier 2024.

**Anne GROSPERRIN** est d'accord.

**Laurence CROIZIER** souligne qu'il convient d'aborder la question sous ses aspects financier et technique.

**Christophe DROZD** est d'accord.

**Laurence CROIZIER** signale que la Régie de l'Eau n'est pas invitée lors des réunions POP. Tout passe par les Voies Lyonnaises ou le tramway. Les concessionnaires ne peuvent plus assurer de travaux en dehors de ce qui leur est demandé en anticipation sur ces deux réseaux.

**Christophe DROZD** confirme que la question des POP a bien été remontée et qu'il convient effectivement de rappeler que la Régie ne doit pas être oubliée. En ce qui concerne la capacité à faire, la Régie se positionne pour pouvoir procéder à 40 km de renouvellement par an, en termes de maîtrise d'ouvrage et d'exploitation. Le Sytral passe souvent par de la maîtrise d'œuvre externe, et 2,5 ETP de la Régie accompagnent ces chantiers. Une réunion avec les Voies Lyonnaises est prévue la semaine prochaine pour en discuter.

**Anne GROSERRIN** se félicite que des chantiers répondant aux besoins de mobilité soient en cours.

**Laurence CROIZIER** l'entend, mais cela ne doit pas empêcher d'en étudier les conditions.

**Pierre CHAMBON** souligne que l'important est de suivre l'effet de ces travaux sur l'indicateur de performance de la Régie.

**Anne GROSERRIN** est d'accord. Une date sera arrêtée en janvier pour la réunion de la Commission exploitation.

*La délibération est approuvée à l'unanimité.*

## 5. 2023-59 – Compléments budgétaires aux associations « Eau pour tous »

**Christophe DROZD** indique que deux besoins de financement complémentaires ont été identifiés à l'occasion du bilan du premier semestre dressé le 12 juillet. Ils concernent le CentSept et l'ALPIL :

- CentSept : préparation de la journée Eau pour tous et d'un dossier de candidature auprès du Comité national des droits de l'Homme et relance du programme plombier solidaire, soit un total de 4 800 euros ;
- ALPIL, association partenaire pour l'identification des besoins d'installation de points d'eau dans des squats : au vu de l'ampleur des sujets à traiter, un complément de 5 000 euros s'avère nécessaire.

**Laurence CROIZIER** demande des précisions sur le bilan de l'action de l'ALPIL sur une douzaine de sites.

**Anne GROSERRIN** ne dispose pas des détails, cependant ce travail de diagnostic a été très précis et minutieux, mais insuffisant par rapport au besoin. Il convient donc d'apporter un complément.

**Laurence CROIZIER** en convient, mais demande quelle est la plus-value de l'ALPIL sur ce sujet, sachant que les services municipaux interviennent déjà sur ces sites.

**Anne GROSERRIN** indique que la Ville n'évalue pas les besoins relatifs à l'eau.

**Laurence CROIZIER** l'entend, pour autant il y a déjà plusieurs intervenants sur ces sites.

**Anne GROSERRIN** explique qu'il faut rétribuer le travail mené dans ce domaine pour le compte de la Régie. Elle demande des informations complémentaires sur le contenu de cette évaluation avant de procéder au vote.

**Pauline GABILLET** précise que l'ALPIL réalise un premier diagnostic des installations, notamment les installations d'eau. L'ALPIL permet également de créer un premier contact et de disposer d'un compte-rendu afin de déterminer comment agir par la suite sur les installations et le compteur et l'intervention éventuelle d'agents de la Régie. L'ALPIL et la Régie sont intervenus dans une

quinzaine de squats depuis le début de l'année. Le montant alloué à l'ALPIL a été intégralement dépensé, d'où la demande d'un complément. La subvention pourra être mieux calculée l'année prochaine.

**Anne GROSERRIN** précise que la somme allouée à l'association par diagnostic sur site est de 416 euros. Elle est tout à fait justifiée par le travail réalisé.

**Pierre CHAMBON** partage ce point de vue. Il a demandé pour 2024 l'étude du niveau de préparation de la Régie pour alimenter ces lieux dans le cadre du programme Eau pour tous. En tout état de cause, il vaut mieux prévoir des dispositifs plutôt que de laisser les occupants de ces squats se servir dans les réseaux, ce qui arrivera de toute façon si rien n'est fait.

**Laurence CROIZIER** explique que son propos était de dire qu'il n'était peut-être pas pertinent de multiplier les intervenants. Des actions d'évaluation coordonnées sont peut-être possibles.

**Anne GROSERRIN** n'est pas en mesure de se prononcer. C'est un sujet à étudier.

**Pierre CHAMBON** entend qu'il serait dans l'absolu souhaitable de regrouper les interventions, mais chaque sujet est technique et requiert des compétences spécifiques.

*La délibération est adoptée.*

## **6. 2023-60 : Faculté accordée au directeur de verser des gratifications individuelles exceptionnelles (primes)**

---

**Christophe DROZD** rappelle que cette délibération avait été proposée lors de la précédente séance du Conseil d'Administration. Il avait été demandé des précisions sur son cadrage. Les bénéficiaires potentiels seront tous les titulaires de contrat avec la Régie, quelle que soit sa nature. Ils seront éligibles à des primes d'un montant compris entre 100 et 3 000 euros. Des exemples ont également été présentés : intérim prolongé sur des postes pour lesquels les recrutements sont longs ou décalés, participation significative à un projet transversal structurant, prise en charge d'une tâche exceptionnelle en dehors du champ de compétence.

L'enveloppe maximale annuelle pour ces gratifications reste limitée à 20 000 euros. L'objectif est précisément d'attribuer des primes rapidement pour des situations qui ne sont pas couvertes par les dispositifs déjà en place.

**Anne GROSERRIN** souligne que la somme en question reste modérée. Il est utile de laisser cette souplesse à la direction de l'établissement.

**Nicole SIBEUD** ne conteste pas le principe de ces reconnaissances de l'investissement des agents. La question est cependant celle de l'exemplarité et de la transparence. Il faut pouvoir justifier ces attributions individuelles. Or les critères présentés restent larges et pourraient encore être affinés. Assurer un intérim long est factuel, des durées peuvent être définies, sachant qu'il est dans la fonction publique possible d'augmenter la rémunération dans une telle situation.

La participation significative à la réalisation d'un projet reste un concept flou. Le terme significatif pourrait être précisé. Il en va de même pour une tâche dite exceptionnelle. De la même façon, l'éventail des sommes est important, de 100 à 3 000 euros. Enfin, la pertinence de la gratification des stagiaires peut être interrogée. Un stagiaire est présent pour bénéficier de l'apport de l'établissement en termes de compétences. Il ne semble donc pas justifier de leur verser des primes.

**Christophe DROZD** précise que quand un intérim est réalisé sur une certaine durée, les personnels perçoivent pendant cette période un complément de rémunération qui leur permet d'atteindre le niveau de salaire du collègue remplacé.

**Nicole SIBEUD** en conclut qu'il y a bien déjà un dispositif dans ce domaine, et qu'il n'est donc plus nécessaire d'ouvrir la possibilité d'une prime dans cette circonstance.

**Christophe DROZD** souligne qu'en ce qui concerne les stagiaires, il ne s'agit que d'ouvrir une possibilité, les stagiaires étant en tout état de cause peu nombreux. Quant au caractère significatif d'une contribution, c'est une question d'appréciation personnelle. Il y aura un bilan des sommes versées, à qui, et à quel titre.

**Pierre CHAMBON** remarque que ce dernier point répond au souci de transparence. Par ailleurs, tous les travailleurs ressentent le besoin de reconnaissance professionnelle, quels que soient leur âge et leur statut.

**Benjamin BADOUARD** ajoute que les stagiaires travaillent pour la Régie, et sont donc légitimes à être reconnus à ce titre. Par ailleurs, après un an d'expérience, il sera possible d'affiner la grille.

**Laurence CROIZIER** rappelle qu'un stagiaire demande un encadrement, soit un investissement en temps de la Régie. Sa situation ne peut pas être comparée à celle d'un agent.

**Anne GROSERRIN** souligne que même si les stagiaires sont là pour apprendre, certains s'investissent davantage et rendent de réels services, qui peuvent tout à fait justifier une gratification. Il est utile que le directeur en ait la possibilité. En tout état de cause, ces éléments seront communiqués en toute transparence aux salariés comme au Conseil d'Administration.

**Camille FRAISSE** signale que l'équipe des gardes du champ captant accueille un stagiaire sur plusieurs mois, alors que son statut ne permet pas de le rémunérer. Cette faculté accordée au directeur permettra donc de le gratifier pour son travail.

**Christophe DROZD** précise que l'accord prévoit que les salariés non-cadres qui réalisent un remplacement sur un emploi de qualification supérieure pour une période de plus d'un mois bénéficient du salaire minimum conventionnel du poste remplacé, et perçoivent donc un complément de rémunération. Les cadres ne sont en revanche pas concernés.

**Floyd NOVAK** considère qu'il n'est pas anormal que les stagiaires puissent percevoir une gratification. Certains sont au même niveau de qualification qu'un alternant.

**Nicole SIBEUD** souligne qu'il faudra être vigilant sur le bilan de l'application de ce dispositif.

**David BRIGLIADORI** confirme que le CSE demandera à disposer de toutes les informations utiles sur les montants et modalités d'attribution.

*La délibération est approuvée à l'unanimité.*

## **7. 2023-61 : Autorisation de lancer et signer le marché de renouvellement des dataloggers des Valises Mobil'Eau**

---

**Christophe DROZD** rappelle que 810 valises sont remises à des particuliers pour prélever de l'eau sur le réseau de façon ponctuelle, avec comptage et facturation. Ces valises incluent donc des

dispositifs pour collecter les données de prélèvement et les communiquer pour facturation. Elles sont également équipées de dispositifs de géolocalisation.

Veolia met à disposition des cartes SIM pour leur fonctionnement jusqu'à la fin du mois de décembre 2024, et il faudrait en outre une centaine de valises supplémentaires. Par ailleurs, certaines pièces doivent être renouvelées dans le parc existant.

Ce marché est estimé à 670 000 euros, pour une durée de quatre ans fermes non reconductible.

**Laurence CROIZIER** demande si les 810 valises actuelles sont bien propriété de la Régie.

**Christophe DROZD** le confirme.

*La délibération est adoptée à l'unanimité.*

**Christophe DROZD** précise que la technologie NB IoT utilise des ondes radio de faible puissance. Elle utilise les antennes existantes des opérateurs de téléphonie mobile. Elle est peu énergivore. Le signal peut être porté par des antennes 2G, 3G, 4G et 5G. Le passage au réseau 5G n'est donc pas indispensable.

#### **8. 2023-62 : Approbation et autorisation de signature de l'avenant n° 1 au marché n° 2023101 relatif au suivi des réseaux de surveillance de la ressource**

**Christophe DROZD** rappelle que la Régie assure le suivi et la gestion de ce réseau depuis janvier 2023. Un accord cadre a été conclu pour gérer les prestations de mesures et de prélèvements, ainsi que les analyses de laboratoire, pour un montant de 300 000 euros. Les fréquences de mesures et de prélèvements ont été renforcées, notamment en ce qui concerne les PFAS, ce qui augmente le coût de ce marché. Il est donc proposé de d'augmenter le montant maximal du marché de 9,7 %, soit 329 000 euros au lieu de 300 000 euros. La CAO a rendu un avis favorable sur cette proposition.

*La délibération est adoptée à l'unanimité.*

#### **9. 2023-63 : Autorisation de signature du marché de nettoyage, curage, aspiration toutes eaux lavage réglementaires de cuves de réservoirs d'eau potable**

**Christophe DROZD** rappelle que ce marché est passé en commission d'appel d'offres. La grande majorité des nettoyages de réservoirs est réalisée par les équipes internes, cependant certains nettoyages de caniveaux, galeries, et chambres sont confiés à des prestataires externes. C'est l'objet du premier lot. Le second correspond au nettoyage de l'usine de la Pape lors de l'arrêt annuel.

Ce marché est conclu pour deux ans fermes, reconductibles deux fois deux ans. Le montant pour le lot 1 est compris entre 20 000 et 80 000 euros, soit 240 000 euros au plus pour six ans. Pour le second lot, il est 80 000 à 200 000 euros.

L'appel a été lancé en juin. Le marché a été attribué par la CAO le 28 septembre à la société RAY Assainissement (lot 1) et le 19 octobre à l'entreprise SARP (lot 2).

*La délibération est adoptée à l'unanimité.*

## II. Affaires non délibérées (information)

### 10. Programme VOX – centre d’appel – gestion des pics d’appels

**Virginie BOUTEMY** explique que le futur centre d’appels devrait recevoir en moyenne 1 000 appels par jour. Il est possible que des pics d’appels se produisent, et deux options sont possibles pour les gérer :

- un marché de débordement : le surplus est transféré à un prestataire ;
- un traitement en interne.

C’est cette deuxième possibilité qui a été retenue, dans la mesure où un marché de débordement implique de transférer au moins 30 % du total des appels, ce qui va à l’encontre de la volonté d’internalisation complète du service. En outre, il y aura des possibilités de gestion des pics d’appels en interne, en proposant aux usagers en attente d’être recontactés dans un délai de 24 heures pendant des plages horaires plus calmes. Certains appels pourront également être basculés vers le back-office. Dans l’hypothèse d’une crise (casse importante de matériel), un message automatique d’information en décroché peut enfin être mis en place pour les usagers.

**Laurence CROIZIER** relève que la plage de transfert de 30 % des appels vers le prestataire ne concernerait que la plage de débordement, qui est identifiée comme étant celle du lundi matin.

**Jean-Paul LE** précise que le marché aurait au contraire imposé le transfert de 30 % des volumes sur toute la période. Il n’est pas possible de conclure un contrat pour des transferts sur seulement quelques heures. Le dispositif consistant à proposer un rappel ultérieur permet d’apporter une solution qui donne satisfaction aux usages, sans solliciter un prestataire externe.

**Laurence CROIZIER** demande s’il est possible de répartir la charge de travail pour que les effectifs soient plus nombreux pendant la période de pic, quitte à être allégés à d’autres moments.

**Jean-Paul LE** confirme que des ateliers sont prévus avec les partenaires sociaux pour discuter de la planification des effectifs. Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 19h, et le samedi de 8h à 12h30. Il faut positionner les équipes pour trouver le bon équilibre entre la satisfaction client, avec un objectif de 90 % de décroché en moins de 90 secondes, et les bonnes conditions de travail des équipes. Des équipes renforcées seront planifiées le lundi matin, mais dans le cadre d’un échange avec les salariés.

**Laurence CROIZIER** demande comment fonctionnait Veolia.

**Jean-Paul LE** répond que le service était disponible en semaine de 8h à 19h et de 8h à 12h30 le samedi. Veolia avait opté au niveau national pour un contrat de débordement auprès d’un prestataire externe.

**David BRIGLIADORI** rappelle que l’accord de substitution prévoit que les organisations syndicales et la direction sont chargées de valider ensemble toute création de nouveau poste, sous forme d’avenant à l’accord. Les élus du CSE ont découvert la fiche de poste de conseiller centre de contact usager dans les pièces jointes à l’ordre du jour de la réunion de l’instance du 7 novembre sans discussion préalable. Elle prévoit les horaires de travail suivants : du lundi au vendredi de 8h à 19h, et le samedi de 8h à 12h30, sur 35 heures annuelles. Le centre d’appel de Veolia propose des horaires sur trois équipes de 8h à 17h, et a supprimé le travail du samedi depuis plus de 10 ans. Les horaires envisagés par la Régie constituent un recul en termes de conditions, de rythme,

et de qualité de vie au travail. Ce projet à l'encontre des aspirations des salariés, ne favorisera pas les recrutements, nuira à la fidélisation, et provoquera de l'absentéisme.

**Christophe DROZD** précise que l'objectif est de disposer d'un premier groupe de 6 conseillers en janvier, qui pourront notamment former les autres par la suite. La fiche de poste, qui n'a pas fait l'objet de discussion préalable au CSE, présente des amplitudes horaires correspondant à celles du marché de transition, avec intervention du prestataire externe en dehors des horaires des salariés Veolia. Cependant la Régie a raisonné en termes d'horaires d'ouverture du service, soit jusqu'à 19h et le samedi matin. A ce jour, les volumes du samedi correspondent à une centaine d'appels, contre un millier sur une journée de semaine complète, mais ils sont néanmoins importants.

Le but est néanmoins bien de travailler ce sujet dans le cadre du dialogue social et en toute transparence. Des ateliers de réflexion seront constitués. Les représentants du personnel et les services proposeront des scénarios, qui seront discutés et validés en séance.

La présentation de cette fiche a été maladroite, c'est un manque d'anticipation. Les postes créés depuis janvier seront régularisés pour respecter les termes de l'accord. Cette plage horaire sera retirée des annonces de recrutement.

#### 11. Compte-rendu des décisions prises par le directeur en vertu de sa délégation

**Christophe DROZD** confirme que le bilan a été communiqué aux administrateurs. La formation causerie vise à apprendre aux managers à animer les temps d'échange dans les services pour débattre notamment de questions de sécurité.

*L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 11 heures 45.*