

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

« Eau du Grand Lyon - la Régie »

Conseil d'administration du jeudi 25 avril 2024

- 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	Berjamin			X	
BOFFET	Laurence	X			
BRIGLIADORI	David	X			
CHAMBON	Pierre		X		Lucien ANGELETTI
COIN	Gisèle	X			
CROIZIER	Laurence	X			
GROSPERRIN	Anne	X			
GROULT	Florestan	X			Anne GROSPERRIN
MARION	Richard		X		
MARTY	Cécile	X			
MILLET	Pierre-Alain	X			
NOVAK	Floyd		X		
PESENTI	Maeva	X			
PLICHON	Isabelle	X			
PROST	Emilie	X			
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole		X		Laurence CROIZIER
VALLET	Cyrille		X		Maeva PESENTI

- Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 18

- Date de convocation du Conseil d'administration : 19 avril 2024

- Secrétaire de séance : Benjamin BADOUARD

- Rapporteurs :

Christophe DROZD, Directeur
Pauline GABILLET, Secrétaire générale
Arnaud DENUDT, Responsable des affaires juridiques
Emmanuelle MATHEY, Agent comptable
François FAILLE, Responsable du service travaux

Mathias GAUCHY, DRH
Marie DESHORS, Juriste
Philippe IMBERT, Responsable du service RSE-Eau
pour tous

La séance est ouverte à 14 heures 15 sous la présidence de Madame GROSPERRIN. Le quorum est atteint.

Monsieur DROZD précise que Monsieur GROULT interviendra à distance et ne pourra donc pas prendre part aux votes. Il a donné pouvoir à la Présidente pour cela. Par ailleurs, Madame MARTY remplace désormais Madame FRAISSE.

I. Affaires délibérées

1.

1. Désignation du secrétaire de séance

Madame REVEYRAND est secrétaire de séance.

2. Approbation du compte-rendu du Conseil d'Administration du 14 mars 2024

En l'absence de remarque ou de correction, le compte-rendu est approuvé à l'unanimité.

3. 2024-18 Structure de la nouvelle tarification solidaire et environnementale de l'eau potable

La Présidente précise que le Conseil métropolitain a adopté une délibération à ce sujet le 11 mars.

Monsieur GROULT rappelle que la politique Eau pour tous constitue un axe fort de la Régie. La Métropole compte 22 000 personnes sans domicile fixe, en augmentation de plus de 200 % depuis 2018. S'y ajoutent 3 500 personnes sans abri, en progression de 30 % entre 2022 et 2023. Cette population inclut 200 jeunes mères et 600 mineurs. L'objectif est donc de contribuer à l'accès au besoin vital que représente l'eau, y compris pour les personnes non raccordées à un réseau d'eau potable.

La feuille de route a posé les principes de de l'universalité, de la non-négociabilité, de la réduction de la précarité à la source, et d'un prix évolutif selon le volume. Ils se déclinent dans plusieurs dispositifs d'actions. Pour les personnes qui sont raccordées à un réseau d'eau, il s'agit notamment du fonds social logement, pour aider au règlement des factures, des médiations d'accès aux droits, la lutte contre le non-recours, et le tarif. Ce dernier vise à intégrer l'objectif de l'accès à l'eau pour tous.

Par ailleurs, des actions sont également prévues pour les personnes qui ne sont pas raccordées ou abonnées : interventions sur l'Eau dans la ville (accès aux fontaines et points d'eau), hygiène corporelle, installation de points d'eau dans les campements et squats, laverie et hygiène des vêtements. Le droit à l'eau ne se limite pas à une quantité quotidienne, il faut aussi pouvoir garantir des usages.

Au cours de la dernière année, le service Eau pour tous a été mis en place. Le Conseil d'administration a validé à l'unanimité les partenariats d'accès universel à l'eau et à l'hygiène le 16 mars. La politique de la Métropole a été présentée au congrès de l'ASTEE, et une borne fontaine Bayard a été installée à l'Hôtel de Métropole. Ses commissions spécifiques droit à l'eau ont été

mises en place, une première fontaine mobile Roche a été déployée, et la tarification solidaire et environnementale a été définie.

En ce qui concerne les dispositifs pour les personnes raccordées, le FSL correspond à des abandons de créances, mais aussi des versements de la Régie auprès du FSL pour le maintien dans le logement. Des médiations sociales sont également en place, ainsi qu'une action sur le non-recours aux aides sociales en lien avec des associations. En 2024, des nouveautés sont prévues avec deux nouveaux partenariats. Le premier concerne l'association Soliha, pour sensibiliser les ménages précaires aux économies d'eau, et le second l'association le CentSept, et correspond à des actions de plombiers solidaires pour réaliser des petites réparations.

Pour le 31 décembre 2024, la Métropole doit mener un diagnostic territorial de la précarité en eau, qui souligne l'enjeu que constitue cette question. Elle n'a pas attendu cette obligation pour agir dans ce domaine.

Pour les personnes non raccordées, l'idée est d'étudier au mieux leurs besoins pour proposer des solutions adaptées. Un protocole a été défini et expérimenté à cette fin. Après une première phase d'identification, un diagnostic socio-technique est réalisé, afin d'étudier les moyens de raccorder les populations concernées et de leur fournir un accès à l'eau. La solution est ensuite déployée et suivie dans le temps, avec l'accompagnement de nouvelles compétences d'animation des points d'eau et de gestion de ces derniers.

Les associations d'aide et d'accompagnement social confirment que l'accès à l'eau de l'ensemble de ces lieux est aujourd'hui globalement assuré. Le bilan de ces actions est donc tout à fait satisfaisant.

Afin de répondre aux besoins d'hygiène corporelle, le camion Vroom Shower réalise des rotations depuis trois ans pour permettre aux personnes sans abri de se laver. Cette initiative présente un bilan tout à fait remarquable. Des partenariats ont également été conclus avec la Croix Rouge, pour l'accès à l'eau et à l'hygiène, l'Alpil pour identifier et diagnostiquer le bâti occupé en logement précaire. En 2024, une nouveauté est prévue avec les Compagnons bâtisseurs afin de sécuriser l'approvisionnement de ces habitats qui sont souvent dans une situation juridique floue.

Concernant l'accès à l'eau dans l'espace public, une stratégie de maillage du territoire est en cours d'élaboration. Elle reposera sans doute d'une part sur les opportunités présentées par les grands projets urbains, qui sont l'occasion d'installer des bornes fontaines, et d'autre part sur une démarche proactive de planification pour couvrir le territoire. Le dialogue avec les grands projets d'urbanisme et les communes a ainsi été renforcé, notamment pour les bornes fontaines dans les espaces verts. 5 bornes connectées seront expérimentées pour disposer d'une analyse plus fine des besoins et usages. L'objectif est de trouver le bon équilibre entre le maillage et la résistance des bornes fontaines dans le temps. Il y aura des réflexions sur leur usage en plus de la seule boisson, en particulier le rafraîchissement.

Le travail sur les bains-douches est mené avec l'association LALCA, et celui sur le lavage du linge avec la structure La Cloche. Via la structure Entourage, une concertation est menée avec les personnes sans domicile pour qu'elles puissent exprimer leurs besoins

Les nouveautés prévues en 2024 sont une action pour faciliter l'usage de l'eau potable, via l'organisation d'une collecte de gourdes et l'information sur l'emplacement des bornes fontaines, et la rédaction d'un guide méthodologique dans le DTAE auprès de la DIHAL.

La politique Eau pour tous s'insère dans la coordination avec d'autres acteurs publics, tels que la Métropole et ses Directions Sécurité, Eau, DSHE, DHL, mission hospitalité, la Préfecture, les villes de Lyon et Villeurbanne, ainsi que les communes qui voudront s'impliquer sur les questions de l'eau dans l'espace public ou des bains-douches municipaux.

Les budgets de partenariats ont été maîtrisés en 2023, puisque le réalisé est assez nettement inférieur à l'enveloppe prévisionnelle. Pour 2024, l'objectif est de poursuivre les expérimentations pendant encore un an. A partir de l'année prochaine, elles seront converties en stratégies partenariales ou de mise en œuvre via la Régie. Quelques dispositifs seront ajustés, et des nouveaux partenariats entreront en vigueur.

Globalement, le réalisé 2023 a représenté 1,586 million d'euros, pour un prévisionnel de 2,02 millions. Pour 2024, le budget prévoit 1,814 million d'euros. Sur la base de ce bilan, la proposition pour 2024 consiste essentiellement à maintenir les actions, avec quelques ajustements ponctuels et partenariats en plus dans le cadre d'une enveloppe similaire. En termes de coopération internationale, une somme est versée au fonds eau de la Métropole, de l'Agence de l'Eau, et de la Régie. Le cumul des budgets de la coopération internationale et Eau pour tous représentent un total de 1,56 %.

La Présidente souligne l'ampleur du travail réalisé par les équipes avant même la mise en place de la Régie.

Monsieur MILLET confirme que ces actions constituent un motif de fierté. Pour autant, il reste anormal et choquant qu'il y ait toujours autant de personnes sans domicile personnel. Ce phénomène est non seulement inacceptable, mais il s'aggrave, en conséquence notamment du durcissement de certaines politiques publiques nationales. La Régie s'efforce de compenser cette dégradation, mais le constat reste celui d'une situation indigne.

Monsieur GROULT partage ce point de vue.

La Présidente rejoint cette analyse. La nouvelle structure tarifaire concerne toutes les personnes en situation de précarité, qui sont en effet de plus en plus nombreuses. Le taux de privation matérielle essentielle est en progression continue, de même que le taux de précarité. Cette tendance ne devrait pas s'inverser dans les prochaines années.

Madame CROIZIER souligne le travail réalisé, en matière d'accès à l'eau de boisson comme d'hygiène. Elle demande ce qu'il en est de la répartition territoriale des besoins.

Monsieur IMBERT précise que plus de 80 % des besoins se situent sur les territoires de Lyon et Villeurbanne.

Monsieur MILLET remarque qu'il y a cependant des besoins diffus croissants en dehors de ces secteurs.

Madame BOFFET le confirme. Tous les sites et besoins ne sont pas identifiés

Madame CROIZIER relève que ces actions sont menées avec plusieurs associations, ce qui implique un travail assez fin pour qu'elles se coordonnent bien et ne se fassent pas concurrence. L'articulation entre les services et les structures associatives n'est pas simple, et la communication constitue un enjeu important dans ce cadre. Il est essentiel de bien identifier la structure et l'interlocuteur qui pilote l'action sur un point précis.

La Présidente en convient, pour autant ce sujet dépasse le périmètre de la seule Régie. La coordination est assurée avec les associations, qui connaissent bien leur sujet.

Monsieur IMBERT ajoute que depuis cette année, la Régie participe aux réunions mensuelles de coordination entre la Préfecture, les CCAS et les associations. Par ailleurs, les relations avec les associations font l'objet d'un travail d'articulation pour assurer la bonne conduite de la coopération.

Monsieur GROULT indique que des réunions avec l'ensemble de la communauté des acteurs soutenus par la Régie sont organisées tous les ans.

Madame BOFFET rappelle que des choix politiques globaux ont été arrêtés depuis plusieurs années, qui ne permettent pas de disposer de logements d'urgence en nombre suffisant. Le traitement des questions sociales d'urgence est ainsi souvent renvoyé à des structures de type associatif, qui sont en outre mises en concurrence. Ce sont des choix nationaux, qui ont des conséquences sur le travail local. Il convient de travailler sur ce rôle de coordination de la Régie.

Monsieur IMBERT signale que la Croix Rouge a réalisé une évaluation nationale et des réflexions sur les questions de la gouvernance et des autres compétences (déchets, assainissement, accès aux droits), afin de déterminer les coordinations à mettre en place.

Madame REVEYRAND souligne que les actions menées concernent aussi bien les populations sans abri que celles qui sont logées en habitat précaire ou rencontrent des difficultés pour mener des travaux mineurs. Cette complémentarité est intéressante.

Madame CROIZIER demande des précisions sur le partenariat mis en place avec l'Ecole de Condé.

Monsieur GROULT indique qu'il est lié avec celui avec LALCA sur les bains-douches, afin qu'ils soient accueillants et aussi fonctionnels que possible.

La Présidente rappelle que les établissements de bains-douches étaient auparavant relativement nombreux sur le territoire de la Métropole. Il n'en reste plus aujourd'hui qu'un seul à Lyon, à Gerland, et un à Villeurbanne. Il y a un besoin important et identifié de remettre en place des espaces.

Madame PROST remarque que le réalisé pour le FSL Eau en 2023 a représenté 51 000 euros pour un prévisionnel de 205 000 euros. Pour 2024, les relances contentieuses par l'agence comptable représentent 100 000 euros.

Monsieur IMBERT explique que la procédure de contentieux a été activée, alors qu'elle ne l'était pas en 2023, ce qui a conduit au triplement des demandes auprès du FSL Eau au cours du premier trimestre. A ce jour le budget prévisionnel représente le double du réalisé 2023, mais ce chiffre sera sans doute supérieur. Quand les usagers sont contactés par un huissier, ils s'adressent au FSL Eau.

Monsieur MILLET signale que le budget FSL Logement de la Métropole n'est pas consommé. Le non-recours représente également un problème dans ce cadre.

Monsieur GROULT confirme que la politique de non-recours a consisté un axe important des actions menées.

La Présidente rappelle que le rapporteur spécial des Nations Unies pour l'eau a été accueilli à la Métropole le 21 mars. Il a également rencontré l'ensemble des associations partenaires de la Régie dans le domaine du droit à l'eau. Il a été particulièrement intéressé par le travail réalisé, et souhaite intégrer cette expérience dans son futur rapport sur le droit à l'eau.

Monsieur GROULT quitte la réunion.

La présidente rappelle que la politique tarifaire a été validée par la Métropole le 11 mars. Ses principes demeurent les suivants :

- maintien de la part fixe proportionnelle à la dimension du compteur ;
- mise en place d'une part variable progressive ;
- mise en place d'une distinction entre usages domestiques et non-domestiques ;

- mise en place d'un versement Eau solidaire.

La délibération soumise au Conseil d'administration porte approbation de la même structure tarifaire. Un bilan des deux premières années d'application sera réalisé au plus tard le 1^{er} juillet 2027.

Madame CROIZIER souligne que l'évaluation de la tarification progressive soulève en effet des questions. Certaines communes sont revenues sur ce type de dispositif, ou ont *a minima* procédé à des analyses coûts/bénéfices. Par ailleurs, la somme de 6,4 millions d'euros aurait sans doute pu être orientée vers l'action sociale, les investissements pour la ressource, et les actions de communication/sensibilisation, à l'instar de ce que fait la Métropole dans le domaine des déchets.

Pour ce qui est des consommations non domestiques, le volume de 180 m³ sera pénalisant pour les commerçants/artisans ainsi que les collectivités. Certaines structures publiques, par exemple des collèges, dépassent ces niveaux de consommation. Des perspectives sur les conséquences budgétaires pour les établissements publics de cette structure tarifaire sont sans doute disponibles, mais à ce jour il n'y a pas de visibilité sur l'effet qu'elle aura pour les établissements publics.

La situation des copropriétés soulève des questions, dans la mesure où il n'est pas possible de connaître la structure des foyers derrière les compteurs. Il ne sera donc pas possible d'assurer l'égalité de traitement.

La question de l'information qui sera fournie aux communes se pose également. Il faudra leur fournir des perspectives rapidement. Une délibération sur les nouveaux tarifs est programmée le 6 juin, il serait utile de disposer d'une simulation sur leurs effets.

Enfin, Madame CROIZIER demande la communication du document de présentation du 15 février.

Madame PROST ajoute qu'il n'y pas d'opposition au principe de progressivité des tranches. Cependant la mise en place d'une première tranche gratuite universelle semble contradictoire avec les objectifs de sobriété et de solidarité. Cette tranche gratuite ne représente pas la même personne selon qu'un foyer est composé d'une personne ou d'une famille, avec des consommations et des charges différentes. En outre, le versement solidaire intervient *a posteriori*, il n'a donc pas d'effet préventif. Dans ces conditions, l'aide censée apporter un accompagnement social efficace ne l'est au final pas. Mettre en place des actions d'information et de prévention avec le FSL, les travailleurs sociaux, et les associations serait sans doute pertinent. La sous-consommation de l'enveloppe montre que l'accompagnement social n'est pas optimal.

La Présidente rappelle qu'il y a 6 milliards de non-recours aux aides sociales à l'échelle nationale. La Régie ne peut pas espérer régler le problème.

Madame PROST en convient, pour autant elle doit y travailler sur son périmètre. Il faudrait développer les actions d'information et d'accès aux droits, sur l'eau comme d'autres questions.

La Présidente confirme que les questions de la valeur sociale des usages de l'eau et de l'accès à l'eau font l'objet de désaccord de fond entre les différentes sensibilités politiques représentées au Conseil. La tarification n'est pas parfaite, personne ne prétend le contraire. Aujourd'hui, le cadre réglementaire ne permet pas de connaître la composition et les revenus des ménages raccordés. Il n'est pas non plus possible de distinguer les usagers, notamment les services publics et les professionnels. Un travail est prévu dans ce domaine, afin de faire évoluer la réglementation. Le gouvernement a pour projet de travailler sur la tarification progressive, il convient de mettre en avant ces demandes. Le système proposé a donc des limites, qui sont bien identifiées.

La question de la valeur sociale des usages a bien été discutée en assemblée des usagers, ce qui a permis d'aboutir à une position quasiment unanime. La mise en place de la première tranche gratuite est la traduction de la conception du droit à l'eau comme droit vital universel. Au-delà de

ces premiers 12 mètres cubes annuels gratuits, il est apparu dans les communes qui ont adopté de telles mesures que mettre en place des paliers jusqu'à 180 mètres cubes revenait à pénaliser les familles nombreuses. L'idée retenue est donc d'intégrer toutes les compositions familiales dans la tranche entre 12 et 180 m³. 5 % des usagers domestiques consomment plus de 180 mètres cubes, avec 0,3 % de familles nombreuses. Ils paieront le tarif correspond, à partir de ce seuil de 180 m³. La part de la population concernée est donc très limitée. Il y a par ailleurs, dans ces 5 %, 1,2 % de familles en logements collectifs, contre 6,5 % en habitat individuel. Ces consommations plus importantes correspondent donc principalement à de l'habitat individuel.

Les familles nombreuses représentent 2 000 foyers métropolitains susceptibles d'être affectés par une augmentation, pour la part de leur consommation située au-delà de 180 m³. En outre, 68 % des professionnels se situent dans la tranche de 180 m³. Les autres ne paieront le tarif supérieur qu'à partir de 180 m³. Il n'y a pas lieu de parler de manque à gagner, c'est une autre façon de répartir le coût du service public de l'eau en introduisant les notions de sobriété et solidarité.

En ce qui concerne les copropriétés, il n'est pas possible d'aller au-delà des informations aujourd'hui disponibles, et d'une attribution par logement.

Madame CROIZIER souligne que l'attribution de 12 m³ n'aura pas le même effet si elle est allouée à tous les logements d'une copropriété sans détail sur leur composition.

Monsieur MILLET confirme qu'il a obtenu des précisions sur la situation de Vénissieux. Il en ressort que la nouvelle tarification aura pour effet de diminuer le prix de l'eau de 10 %, puisqu'elle aboutira à 12 m³ gratuits pour une consommation moyenne de 120 m³. La nouvelle tarification conduira donc à une baisse relative du tarif moyen par consommateur. Le débat sur la tarification a ceci de vertueux qu'il conduit à se poser ces questions.

Madame CROIZIER est d'accord.

La présidente remarque que cela vaut aussi pour les communes. En ce qui concerne l'information de ces dernières, des présentations de la tarification sont prévues et seront programmées aussi souvent que les communes le souhaiteront.

Madame BOFFET rappelle que le chiffre de 12 m³ reste limité. Par ailleurs, en ce qui concerne l'automaticité, il convient sans doute de revenir à une attitude de confiance dans la société. Il est probablement plus pertinent de faire confiance que de se focaliser sur la gestion des points de défiance. Le versement solidaire est ainsi décorrélé, l'idée étant d'apporter d'abord une aide. Le coût final en est sans doute moindre.

Madame PROST relève que l'enveloppe allouée à l'aide préventive est moindre que celle correspondant à l'allocation universelle. C'est discutable en termes d'équité.

Madame BOFFET ne partage pas ce point de vue. De la même façon, il coûte en général plus cher à la société de traquer une fraude marginale que d'assurer un tarif équitable.

Madame REVEYRAND souligne que cette tarification a l'avantage de mettre sur la table la question des consommations des communes, des commerçants et artisans, ou des gros consommateurs. Les communes auront maintenant à s'en saisir.

Par ailleurs, il y aura bien des actions de communication et de sensibilisation du public.

Madame PESENTI remarque que ce débat avait sa place dans l'Assemblée des usagers. Les discussions ont permis de mettre en avant des idées et propositions intéressantes de tous bords, ce qui est logique autour d'un sujet aussi fondamental.

Monsieur DROZD signale que des éléments prospectifs à trois ans sur la tarification seront présentés au mois de juin, pour projeter les évolutions jusqu'à la clause d'évaluation en 2027. Une offre d'accompagnement grands comptes des non-domestiques est en cours de définition, qui sera également présentée. Il y aura ainsi des actions pour porter à connaissance les évolutions tarifaires et fournir des éléments de comparaison. L'objectif est aussi d'aller plus loin pour accompagner des grands comptes avec les expertises de la régie, par exemple en matière de recherche de fuites. Ce qui implique de se rendre sur des secteurs non-exclusifs et de déterminer le juste prix pour ces interventions. Il y aura donc une politique à déterminer sur ce point.

Il faut aller à la rencontre des grands bailleurs pour discuter du partage des données afin d'accompagner la recherche de fuite et le travail sur la sobriété.

Enfin, la sensibilisation implique d'aller vers les usagers. Un plan de communication a été élaboré, qui est en cours de renforcement. L'objectif est bien de travailler sur la sensibilisation. Des actions de communication seront présentées au Conseil d'administration.

La délibération est approuvée par 13 voix pour, 1 abstention, et 3 voix contre.

4. 2024-19 Approbation des abandons de créances au titre du FSL eau pour l'année 2023

Monsieur IMBERT indique que 401 dossiers ont été validés au cours de l'année, soit 81 de moins que l'année dernière, dont 252 au titre d'Eau publique du Grand Lyon. Seuls ces derniers sont soumis à approbation, pour un montant de 22 543 euros. La délibération porte approbation du montant global de 51 718 euros, constatation du mandat sur le compte de subvention exceptionnelle de fonctionnement, et la fixation du plafond à 205.000 € comme dans le budget prévisionnel

La délibération est adoptée à l'unanimité.

5. 2024-20 Approbation et renouvellement de conventions avec les associations et partenaires dans le cadre de la politique EPT

Monsieur IMBERT rappelle que l'objectif est de poursuivre les actions en cours jusqu'à la fin de l'année afin de pouvoir définir des orientations plus pertinentes. Il est proposé d'approuver la poursuite de ces expérimentations, avec quelques variations de montants, ainsi que les partenariats avec les nouvelles associations présentés par Monsieur GROULT. Il convient en outre d'inscrire la dépense correspondante au budget primitif en section d'exploitation au chapitre 67 (charges exceptionnelles).

Madame CROIZIER remarque qu'il est important de disposer des objectifs de ces actions, et demande à quoi correspond le montant de 5 000 euros pour Solidarité internationale.

Monsieur IMBERT répond qu'il s'agit d'accompagner des actions déjà en place avec cette structure pour rédiger un guide méthodologique du diagnostic territorial d'accès à l'eau, qui répond à une obligation légale. Des groupes de travail sont organisés à cette fin, pour compléter le travail réalisé par la Croix Rouge.

La délibération est approuvée à l'unanimité.

6. 2024-21 Renouvellement de la subvention de la Métropole dans le cadre de la coopération internationale

Monsieur IMBERT rappelle que cette action s'inscrit dans le cadre de la loi, qui prévoit d'y allouer 0,6 % des recettes perçues au titre du service public de l'eau potable. Pour cette année, cette enveloppe représente 707 796 euros. La Régie finance deux types d'actions :

- coopération décentralisée avec la région de Haute-Matsiatra à Madagascar ;
- actions réalisées via le fonds eau solidarité internationale.

25 dossiers ont été étudiés dans ce cadre par la Métropole et la Régie, dont 18 ont été approuvés par le Comité de pilotage. 29 sont par ailleurs en cours de réalisation, et 3 missions d'évaluation ont été menées au cours de l'année pour suivre des projets menés au cours d'exercices précédents.

La délibération propose de fixer le montant et d'autoriser le directeur à la signer, et d'inscrire la somme en charges exceptionnelles.

La délibération est approuvée à l'unanimité.

7. 2024-22 Négociations annuelles obligatoires : autorisation de signer l'accord

Monsieur DROZD rappelle que les négociations ont commencé le 28 février.

Monsieur GAUCHY le confirme. Ce travail avec les organisations syndicales s'est déroulé sur un mois et 4 réunions. Le budget initialement proposé était de 16,2 millions d'euros. Il permettait une répartition définie à partir des demandes des organisations syndicales. Les demandes formulées par ces dernières représentaient 1,8 million d'euros, soit 12 % de la masse salariale. Les mesures proposées portent sur les salaires, le pouvoir d'achat, les périphériques de rémunération et renvoient également à des négociations à ouvrir sur plusieurs sujets.

Au plus salarial, il a été convenu de consacrer une enveloppe de 1,45 % de la masse salariale, soit environ 235 000 euros, à des augmentations et primes individuelles afin de corriger des disparités historiques dans certains services.

Monsieur DROZD ajoute que ces mesures individuelles permettent également de récompenser l'engagement professionnel ou la prise de responsabilité.

Monsieur GAUCHY le confirme. Les accroissements durables de périmètres d'activités peuvent être reconnus, de même que les performances individuelles. Ce budget représente environ 235 000 euros.

Une mesure collective de salaire est proposée pour les personnels non-cadres, qui correspond à une revalorisation de 13 points, soit 882 euros d'augmentation annuelle. Pour le personnel cadre, l'augmentation de salaire envisagée est de 1,2 %, avec un talon à 882 euros.

En matière de pouvoir d'achat, la principale mesure consiste à augmenter la prise en charge de la mutuelle par l'employeur à hauteur de 60 %, contre 50 % jusqu'à présent, soit un budget d'environ 240 000 euros annuels. Il est aussi proposé la création d'un plan d'épargne collectif (PERCO), ainsi qu'un compte épargne temps (CET). Enfin les montants versés pour les médailles du travail seront revalorisés.

Enfin, au titre du dialogue social pour 2024, des négociations ont été lancées sur la modification de la structure de salaire du personnel cadre (intégration dans le salaire fixe de la part actuellement variable), l'emploi des seniors, et la prise en considération de problématiques corporelles féminines.

Monsieur DROZD précise qu'à l'heure actuelle les cadres perçoivent une part variable comprise entre 2,5 % et 10 % selon leur niveau d'encadrement. La rémunération de tous les nouveaux salariés et détachés au 1^{er} janvier 2023 a été définie en intégrant la part variable. La question des cadres ex-Véolia se posait donc. Il n'avait pas été possible de leur fixer des objectifs pour 2022, par conséquent le bénéfice de la part variable leur était garanti la bascule. Il s'avère que les chefs de service disposaient d'une enveloppe à leur main, à répartir entre les membres de son encadrement, ce qui pouvait conduire certains à en garder l'essentiel pour eux. Ce point méritait d'être corrigé.

Par ailleurs, il convient de motiver les cadres par des évolutions de carrière plutôt qu'une part variable. L'intéressement vise en parallèle à reconnaître l'investissement collectif. Monsieur DROZD considère que le mécanisme de part variable n'a pas de sens dans le fonctionnement actuel de la Régie. En outre, cela permet d'éviter que la perspective de conserver la part variable dans la perspective de l'évolution du Codir constitue un facteur de compétition entre les cadres.

Monsieur GAUCHY confirme que cette approche repose sur une volonté de prévention des risques psychosociaux.

Madame CROIZIER demande si la part variable disparaît complètement.

Monsieur GAUCHY le confirme. Aujourd'hui, les cadres disposent d'une part variable qui est de fait garantie. La structure de rémunération n'est pas adaptée au niveau de maturité de la structure, et ne fournit pas les outils utiles de pilotage de la performance individuelle. Le principe de la part variable est donc supprimé. La motivation collective passe par l'intéressement.

Monsieur ANGELETTI salue au nom de Monsieur CHAMBON le travail mené à l'occasion des NAO, en particulier la mise en place du CET, qui profitera aux agents comme à la Régie. Pour les NAO 2025, il convient que les entretiens individuels soient organisés entre les agents et leur chef de service ou n+1, cependant pour la partie financière le sujet devrait être exclusivement traité par la direction. Les managers et chefs de service n'ont en effet pas de vision globale de la gestion financière de la Régie.

Par ailleurs, les attributions de primes et augmentations de salaires devaient être associées aux résultats de la Régie, ce qui revient à intéresser chaque agent à l'atteinte de la convention d'objectifs. Cette implication semble fondamentale pour les impliquer.

Monsieur ANGELETTI ajoute qu'en termes de rémunération, rien ne vaut le salaire. La disparition de la part variable constitue par conséquent un progrès. En outre, la revalorisation de 13 points du salaire minimum conventionnel représente environ 65 euros nets par mois. Cette somme est à apprécier au regard de l'inflation.

Madame COIN souligne l'augmentation de la prise en charge de la mutuelle par l'employeur, et demande quelle est la part des salariés de plus de 50 ans dans l'effectif.

Monsieur GAUCHY répond que l'âge moyen est de 47 ans. La population âgée de plus de 50 ans représente au moins un tiers du total. La question de l'âge est particulièrement prégnante alors qu'une part importante de l'effectif travaille sur le terrain, avec des enjeux qui aujourd'hui ne sont pas réellement traités. Il n'est aujourd'hui plus possible d'imposer les astreintes aux salariés de plus de 50 ans, mais c'est le seul dispositif existant dans le domaine au sein de la Régie.

Madame COIN demande ce qu'il en est des perspectives de réorganisation.

Monsieur DROZD propose d'y revenir lors d'une prochaine réunion.

Monsieur MILLET demande quelle est au total l'augmentation moyenne des salaires.

Monsieur GAUCHY répond qu'elle est de 2,7 %, ce qui devrait globalement correspondre à l'inflation. Sachant que les NAO doivent être appréhendées de façon continue d'une année sur l'autre.

Madame CROIZIER demande si les jours qui seront placés dans le CET seront payés.

Monsieur DROZD répond que rien n'est encore arrêté. Il y a un engagement à négocier un CET, rien n'est encore finalisé.

Madame CROIZIER demande si les jours pourront également être placés sur le PERCO.

Monsieur GAUCHY souhaite que les salariés aient la faculté de ventiler leurs jours comme ils le souhaitent.

Monsieur BRIGLIADORI relève que l'accord signé par les organisations syndicales ne prévoyait pas que les nouveaux embauchés soient exclus des dispositions de l'accord. Il le découvre aujourd'hui, ce qui est tout à fait anormal. Cette méthode est déplorable en termes de dialogue social. L'accord signé correspond à un compromis, et cette situation laissera des traces auprès des organisations syndicales.

La Présidente confirme qu'elle a pris connaissance du mail des organisations syndicales à ce sujet, et a demandé à Monsieur DROZD d'y apporter des réponses.

Monsieur DROZD confirme que les éléments consignés dans le procès-verbal d'accord annexés au projet de délibération ont été approuvés par consensus. Le premier paragraphe de l'accord précise qu'il couvre le personnel présent à l'effectif le 31 décembre 2023. Du point de vue de la direction, cela signifie sans ambiguïté que les salariés ayant intégré l'effectif ultérieurement ne sont pas concernés par les mesures de l'accord. Certaines s'appliquent de fait collectivement, comme la prise en charge de la mutuelle ou la revalorisation des médailles du travail. La question se pose néanmoins pour les personnels recrutés depuis le 1^{er} janvier, à qui des promesses salariales ont été faites à partir du référentiel du marché du travail. Ces personnes n'étaient pas concernées par les augmentations de salaire proposées dans l'accord. Les organisations syndicales sont parties du principe que les mesures couvraient l'ensemble de l'effectif.

A titre d'exemple, le recrutement de 30 conseillers pour le centre d'appel est en cours, à un montant revalorisé à 28 000 euros par an. A ce jour, 5 d'entre eux ont été embauchés et sont arrivés au 1^{er} mars. Si cette mesure n'était pas prise, ceux qui arriveront par la suite seraient mieux payés pour le même poste et la même ancienneté.

C'est la raison pour laquelle Monsieur DROZD a proposé que les mesures comprises dans le procès-verbal de NAO ne s'appliquent qu'aux salariés présents au 31 décembre 2023, et encore présents début avril pour régler la question des salariés qui ont reçu des soldes de tout de compte depuis. Il n'était pas conscient que ce sujet constituait un point de désaccord. Si ce désaccord persiste, un procès-verbal de désaccord sur l'application sera dressé, et il faudra donner au directeur l'autorisation de prendre une décision unilatérale pour mettre en œuvre les mesures.

Monsieur GAUCHY indique qu'il serait particulièrement dommage d'en arriver là suite au remarquable travail de concertation qui a été mené. La direction n'a pas imaginé qu'il y avait un malentendu sur ce point. C'est la seconde NAO de la Régie, il faut apprendre l'exercice.

Monsieur ARTIGNY en conclut que les revalorisations de salaire ne toucheraient pas les nouveaux embauchés.

Monsieur GAUCHY le confirme, puisque leurs salaires viennent d'être négociés.

Monsieur ARTIGNY remarque que toutes les autres mesures proposées couvriront l'ensemble de l'effectif.

Monsieur GAUCHY le confirme.

Monsieur BRIGLIADORI explique que le désaccord porte sur le fait que les organisations syndicales ont découvert ce point après avoir signé le procès-verbal d'accord. Ce sujet spécifique aurait pu être discuté, en revanche la méthode pose problème.

Monsieur DROZD remarque que le préambule du procès-verbal d'accord mentionne bien que « les discussions et le présent accord concernent l'exercice comptable 2024 et le budget prévisionnel de masse salariale de 16,255 millions d'euros pour l'effectif connu au 31 décembre 2023 tel qu'inscrit ».

Monsieur GAUCHY reconnaît que cette formulation n'était sans doute pas suffisamment claire. Le fait est qu'il y a eu un désaccord, ce qui est regrettable. Avec un peu plus de temps, un accord aurait certainement pu être trouvé sur ce point.

Monsieur DROZD répète que la population du centre d'appel pose question. Il propose que l'accord soit appliqué à l'ensemble des personnes intégrées à l'effectif au 29 février, date de l'ouverture des NAO, sachant qu'il y a eu 13 arrivées entre le 1^{er} janvier et le 29 février.

Monsieur GAUCHY précise qu'il y a eu 10 arrivées supplémentaires depuis le début des NAO, dont tous les salariés du centre d'appel. Par ailleurs, les augmentations seront rétroactives au 1^{er} janvier 2024.

La présidente reconnaît que le préambule n'était sans doute pas assez explicite, mais que la mention était cependant claire. Il est compréhensible que les organisations syndicales regrettent que ce sujet n'ait pas été discuté, cependant elles entendent sans doute également la pertinence du dispositif proposé.

Monsieur BRIGLIADORI en convient, mais le problème reste que la question n'a pas été abordée pendant les négociations. Cela ne peut que nourrir la défiance. Le problème est celui de la méthode.

Monsieur DROZD rappelle que la délibération constitue l'acte exécutoire, qui doit reprendre les modalités d'application pour l'agent comptable. Au moment de la rédiger, Monsieur DROZD a considéré que c'était un non-sujet.

Monsieur BRIGLIADORI signale qu'il ne partage pas cette grille de lecture.

La présidente indique que du point de vue du Conseil d'administration, cette précision n'a jamais soulevé d'ambiguïté. Il n'y a aucune volonté de la direction ou du Conseil d'administration d'introduire une restriction dans l'application des NAO. Il faudra veiller à ce que toutes les questions soient bien traitées avant de signer le procès-verbal d'accord.

Monsieur ARTIGNY demande si le document soumis à l'approbation du Conseil d'administration est bien celui qui a été signé par les organisations syndicales.

Monsieur BRIGLIADORI le confirme.

Monsieur MILLET propose que le Conseil d'administration valide la délibération, et fasse confiance à la direction pour appliquer les mesures convenues, puisqu'elles sont le résultat de discussions dont les parties ont souligné la qualité, et au dialogue à venir pour résoudre ce litige pour l'avenir. Il faut que mesures discutées puissent s'appliquer.

Monsieur DROZD précise que le désaccord porte sur le périmètre de l'effectif concerné par les seules mesures d'augmentation des salaires. Si l'échéance est le 31 décembre 2023, les 23 personnes arrivées dans le personnel depuis le 1^{er} janvier bénéficieront de toutes les autres décisions. En revanche ils ne recevraient pas 23 points de SMC correspondant à 882 euros annuels, mais 13 points avec une baisse de l'écart individuel pour rester conforme aux contrats de travail qu'ils ont signés.

Monsieur BRIGLIADORI indique que l'enveloppe d'augmentations individuelles a été annoncée à 1,45 %, sur la base des demandes des managers. Si cette proposition initiale est réduite pendant la négociation, cela met les managers en défaut. Dans la mesure où le Conseil d'administration est en mesure de préciser cette enveloppe dès le mois de décembre, les représentants du personnel souhaitent en avoir connaissance en amont pour travailler sur les NAO. C'est une autre question de méthode.

La Présidente remarque que cette information figurait dans le document d'orientation budgétaire, elle était donc disponible.

Monsieur DROZD précise que les primes ont été attribuées suite à des entretiens individuels et propositions managériales. Les ressources humaines sont garantes de la cohérence de l'ensemble en termes de montants, de motifs, et de règles d'application. Les décisions n'ont pas reposé sur les seuls managers.

Monsieur ARTIGNY remarque que le salaire minimum conventionnel s'applique par définition à tous, quelle que soit leur date de recrutement.

Monsieur DROZD le confirme. Tous les niveaux de classification gagneront 13 points. Cependant le salaire des non-cadres est constitué du SMC, de la majoration de l'expérience, et de l'écart individuel. Les négociations d'embauche portent en fait sur l'écart individuel. Pour les nouvelles recrues, l'écart individuel est réduit pour compenser la revalorisation du SMC en maintenant la somme convenue à l'embauche.

Monsieur BRIGLIADORI indique que si la direction souhaite appliquer les mesures présentées comme elle vient de l'expliquer, il l'acceptera mais laissera la direction prendre ses responsabilités. Ce sera à elle d'aller l'expliquer aux salariés embauchés en 2024 qu'ils n'obtiendront pas les mêmes revalorisations que leurs collègues.

La présidente considère que l'accord convenu est bon. Elle comprend l'objection soulevée par les organisations syndicales, pour autant cela ne doit pas compromettre la qualité des négociations qui ont été menées. Il n'y a jamais eu d'intention de tromper l'autre partie.

Monsieur DROZD remarque qu'en tout état de cause la délibération soumise au Conseil d'administration pose l'échéance du 31 décembre 2023.

Monsieur GAUCHY précise que l'effet financier pour les 23 personnes concernées est de 20 000 euros annuels. S'il y avait eu une volonté de les inclure dans le champ d'application, leur salaire d'embauche initial aurait été diminué d'autant pour des raisons de cohérence et d'équilibre global.

Madame PROST remarque qu'il faut également veiller à la fidélisation des équipes et à la qualité de l'ambiance de travail.

Monsieur GAUCHY confirme que c'est bien son souci.

Monsieur MILLET relève que ce n'est pas au Conseil d'administration de mener le dialogue social.

La présidente considère qu'il n'est pas cohérent d'augmenter des salariés qui viennent d'être embauchés. Toutefois, dans la mesure où les sommes en jeu sont limitées et afin de maintenir la qualité du dialogue, elle propose que la délibération prévoit que l'accord s'applique à l'ensemble des salariés présents au 1^{er} avril 2024, bien que cette décision ne soit pas cohérente.

Monsieur DROZD en conclut qu'il n'est pas nécessaire de prévoir une décision unilatérale d'exécution.

La délibération est adoptée à l'unanimité après avoir été modifiée dans le sens de la proposition de Mme la présidente.

8. 2024-23 Approbation et autorisation de signer l'avenant de transfert à la convention SAGE 2021

La présidente rappelle que ce sujet a déjà été abordé.

Madame DESHORS précise que le SAGE de l'Est lyonnais est un document réglementaire de gestion local de l'eau, piloté par la CLE, elle-même portée par le Département, et financé par l'Agence de l'Eau, la Métropole, le Département, et la Régie. Une première convention a été conclue en 2021 entre la Métropole et le Département pour définir les actions réalisées par ce dernier (secrétariat et animation de la CLE, mise en œuvre des actions). Elle a été prolongée par avenant jusqu'au 31 décembre 2024. Aujourd'hui, toutes les actions ne sont pas encore finalisées, et portent pour partie sur des missions transférées depuis à la Régie. Cet avenant vise donc à transférer à la Régie la part des actions qui lui reviennent, ainsi que les financements correspondants. Ils représentent un montant de 46 000 euros. L'action principale toujours en cours est l'étude de la zone de sauvegarde Heyrieux Amont.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

9. 2024-24 Approbation et autorisation de signer l'avenant de transfert à la convention SAGE 20212

Madame DESHORS indique que le principe est le même que pour le point précédent, appliqué à la convention 2022. Le transfert représente 55 850 euros pour réaliser le bilan de suivi qualité/quantité et des actions d'animation et de communication.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

10. 2024-25 Marché de travaux d'électromécanique ou d'hydraulique – autorisation de lancer et signer le marché

Monsieur FAILLE explique que ces activités concernent essentiellement des travaux de renouvellement dans les ouvrages de la Régie (captages, stations de pompage, usines de traitement, réservoir de stockage), ainsi que des équipements de type débitmètre. Au vu de ce périmètre, la forme du marché est difficile à définir.

Le cadre qui a été trouvé est celui d'un accord-cadre multi-attributaire à marchés subséquents. Trois attributaires ont été sélectionnés, qui seront consultés pour chaque sous-marché. L'accord-cadre est d'une durée de deux ans fermes, reconductible 2 fois un an. Les marchés subséquents seront attribués suite à consultation des trois attributaires de l'accord-cadre. Pour les opérations courantes et les remplacements simples de type maintenance d'un coût inférieur 50 000 euros, la consultation se fera selon un mode allégé. Cela permettra de disposer de prix toujours pertinents au vu des besoins.

Cinq groupements se sont portés candidats suite à l'appel d'offres, dont trois sont ressortis :

- AECI/Carrion GCM/CarrionTP/STEMI ;
- SOC/Gantelet Galabertier/Sade GTH ;
- Eiffage Energie Système/ALBERTAZZI/Legros TP/Nouvetra.

Monsieur DENUDT précise que cet accord cadre fait suite à un accord mono attributaire signé entre la Métropole et une société qui a candidaté mais ne figure pas dans les trois retenues. La nouvelle offre n'était pas au niveau technique attendu.

Madame BOFFET souligne qu'il est légitime que la Régie soit en mesure de justifier de son bon usage de l'argent public. Ce marché et le travail réalisé pour l'élaborer en constituent un bon exemple. Ces procédures de mise en concurrence présentent cependant le défaut de soumettre aux mêmes modalités un éventail de sociétés variées, et à retenir celles qui correspondent plus systématiquement au modèle réglementaire des contrats, ou disposent des équipes pour réaliser ce travail administratif.

Monsieur FAILLE remercie l'ensemble de l'équipe qui a travaillé ce dossier.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

11. 2024-26 Marché de renouvellement de la canalisation DN Tassin – La Duchère – autorisation de lancer et de signer le marché

Monsieur FAILLE indique que ce contrat est plus classique, même si le montant est significatif. Cette liaison est stratégique, mais vulnérable. L'objectif est de renouveler cette canalisation de 2,4 km, pour les conduites de transport comme de distribution.

La coordination de ce chantier n'est pas simple et impliquera une organisation spécifique. Les travaux de la rue Marietton seront donc réalisés au titre du marché classique déjà en place pour pouvoir être menés dès cet été. L'appel d'offres portera donc sur le reste de l'avenue Victor Hugo et le boulevard de la Duchère. L'objectif est que ce chantier démarre dès la rentrée, jusqu'à l'été 2025.

Le montant du chantier est estimé à 2,7 millions d'euros, avec un marché à prix unitaires.

Madame CROIZIER demande quel est l'âge de la canalisation.

Monsieur FAILLE répond qu'elle a une soixantaine d'années.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

12. 2024-27 Marché de location de véhicules et matériel de chantier pour les travaux internalisés - autorisation de lancer et signer le marché

Monsieur FAILLE indique que la régie des travaux internalisés réalise essentiellement des travaux sur postes de comptage de gros diamètre et petits travaux de réseau pour les équipes d'exploitation, ainsi que des suppressions de branchements anciens et remises en état de bouches de lavage ou bouches à clé.

Ce marché a pour objet la location de 8 fourgons aménagés, 3 camions-bennes, 2 pelles mécaniques, et 2 remorques. L'appel d'offres sera ouvert, et portera sur une durée de 6 ans et 4 mois. Le contrat inclura la location et la maintenance des véhicules. Son montant est estimé à 950 000 euros.

Madame CROIZIER demande si ces engins seront touchés par les restrictions liées à la ZFE.

Monsieur FAILLE le confirme. Ce point devra être pris en compte.

Madame BOFFET rappelle que la ZFE professionnelle s'applique depuis 2019, et n'inclut toujours pas certains engins de chantier pour lesquels il n'y a pas d'alternatives, et qui bénéficient par conséquent de dérogations permanentes.

Monsieur ARTIGNY remarque qu'il faut distinguer les déplacements des personnels et des engins.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

13. 2024-28 Modification de la délibération n°2024-11 du 14 mars 2024 – délégation de pouvoir au directeur

Monsieur DENUDT explique que la délibération adoptée le 14 mars 2024 ne mentionnait pas les conventions d'occupation précaire sur domaine privé. Elle doit donc être révisée en conséquence.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

II. Affaires non délibérées (information)

14. Bilan de la convention d'objectif 2023

Monsieur DROZD communiquera le support de présentation détaillant les 49 indicateurs aux administrateurs, afin d'y revenir lors de la réunion de juin. A ce jour, 41 de ces indicateurs sont valorisés au titre de l'année, dont 27 sont atteints et 14 non atteints. Monsieur DROZD propose de considérer que tant que l'avancement d'un dossier qui n'a pas été finalisé la date initialement prévue (indicateur non-atteint) correspond au chemin critique, la progression est bonne.

Monsieur ARTIGNY remarque qu'il faudrait pondérer les indicateurs pour apprécier leur importance relative.

Monsieur DROZD précise que des actions sont proposées quand les indicateurs ne sont pas atteints. Elles sont suivies tous les trimestres avec l'autorité organisatrice via un comité technique particulier. Deux comités de pilotage annuels se réunissent avec la présidente et la vice-présidente, la Direction de l'eau, la DGS, et le cabinet de la Métropole.

L'objectif concernant le taux de rendement du parc compteur n'est pas atteint, sachant qu'il repose sur une estimation statistique de la dégradation de la précision du compteur avec le temps, afin de déterminer la fréquence des remplacements. Des groupes homogènes de compteurs sont en cours de définition pour déterminer une politique patrimoniale aussi pertinente que possible.

Concernant la conformité microbiologique, les contre-analyses ont été conformes la plupart du temps. Il s'agit donc le plus souvent de faux-positifs. Il y a eu une non-conformité dans le domaine physico-chimique, concernant la présence de chlorothalonil dans un réservoir du captage des Quatre Chênes. Elle était due au fait que le prélèvement a été réalisé au moment de l'arrivée de l'eau dans le réservoir. L'eau est toujours conforme en sortie de réservoir, il n'y a pas de risque sanitaire.

En ce qui concerne les délais de branchement, les équipes attendent parfois des éléments qui ne relèvent pas d'elles. Une nouvelle analyse des causes de retard sera néanmoins réalisée.

Le taux de décroché en moins de 90 secondes est contractuellement fixé à 86 % tant que la Régie ne gère pas le centre d'appel. La stratégie de télérelève sera présentée lors d'une prochaine réunion. Une commission se réunira en fin d'année pour traiter la question de l'individualisation. En ce qui concerne la facturation sur index télérelève, elle implique que les usagers autorisent l'accès au compteur, ce qui n'est pas toujours possible. L'objectif de 98 % n'est donc pas réalisable aujourd'hui.

Le taux de renouvellement de canalisation sur 5 ans s'établit à 0,7 %, pour un objectif de 0,8 %. Au vu des ambitions actuelles, la cible de 1 % sur 5 ans en 2035 sera tenue. Il y aura cependant un enjeu financier.

Il y a eu 2 000 renouvellements de branchement sur un an, pour un objectif de 2 500, en raison d'un creux en début d'exercice. La définition de la politique d'achats responsabilité a pris du retard. Le part de la masse salariale consacrée à la formation est de 2 %, ce qui est déjà très conséquent. La Régie a accueilli 11 alternants, mais 15 sont inscrits pour cette année.

15. Point d'étape VOX

Monsieur DROZD confirme que le centre d'appels est en cours de mise en place. Le recrutement de l'équipe se poursuit, avec 5 conseillers et 4 managers intermédiaires qui ont été embauchés. Les autres sont en formation. Un bilan plus complet sera proposé en juillet.

En ce qui concerne EFluid, le travail actuel porte sur les recettes et l'objectif reste de tenir l'échéance du 1^{er} janvier. Le programme VOX prévoit 1 700 jours de formation spécifiques sur EFluid d'ici la fin de l'année.

16. Premier bilan de la phase comminatoire amiable

Monsieur DROZD souligne que l'année 2023 a été particulièrement difficile à gérer en raison des virements croisés entre Veolia et la Régie. Ce travail est sur le point d'aboutir. En outre, le taux d'impayé était particulièrement élevé pour ce premier exercice.

Madame MATHEY rappelle qu'il a été décidé de prolonger la phase de relance automatique par une phase comminatoire amiable. L'objectif est d'accorder encore un peu de temps aux usagers, et

par ailleurs les impayés particuliers représentent un volume de plusieurs milliers de dossiers et il n'est pas envisageable de réaliser des saisines pour tous.

Cette phase de relance amiable a été confiée au GPE, un GIE sélectionné suite à un appel d'offres lancé à l'été 2023. Deux candidats étaient recevables, et le GPE dispose d'une réelle expérience dans ce domaine. Il traite les contrats de la plupart des directions départementales des finances publiques.

La phase comminatoire amiable dure 75 jours, et prévoit plusieurs courriers, appels, mails, et messages. Il n'y a pas de coût direct pour la Régie, la rémunération des huissiers est assumée par les usagers et fixée par décret. Cette phase a été mise en place au début de l'année 2024, le temps de déployer notamment la communication des informations entre le SI usagers et le GIE. L'objectif est de disposer à terme de flux automatisés.

Un premier fichier test a été transmis le 18 janvier, avant un second envoi de 10 000 dossiers début février. Il y avait 17 % d'impayés fin mai 2023. A ce jour le chiffre est de 4,04 %. Les impayés particuliers représentent 60 % du total, pour un montant de 6 millions d'euros, alors que les particuliers ne font l'objet que de 37 % des facturations. Pour les professionnels, le taux d'impayés n'est que de 2 %, contre 6,63 % pour les particuliers.

Il y a moins de leviers pour régler les impayés particuliers. Au 26 mars, 35 000 dossiers ont été transmis au GIE.

Madame BOFFET remarque qu'il y a peut-être un certain volume de factures impayées qui sont considérées par les particuliers comme erronées parce que correspondant à des volumes estimés. Par ailleurs, il y a sans doute un travail à mener pour mieux convaincre les usagers réticents aux modules de télérelève et justifier les factures qui leur sont adressées. Ce sont certainement de petits montants, mais qui s'accumulent pour représenter des sommes significatives.

Monsieur DROZD rappelle que l'objet de cette présentation est la phase comminatoire amiable. Il n'y a donc pas encore de contentieux à ce stade. La pratique était effectivement de surestimer les quantités des usagers qui refusaient la télérelève. Un atelier spécifique sera mis en place pour étudier le principe de la surfacturation et l'adapter. Il y a en outre des usagers qui refusent la télérelève et l'accès à leur compteur, et pour lesquels il faudra définir des solutions adaptées.

Il est sans doute possible de croiser les chiffres des usagers qui refusent la télérelève avec ces 35 000 dossiers déjà transmis.

Madame MATHEY précise qu'un nouveau fichier sera transmis fin avril. A ce jour, l'encours des dossiers transmis est de 6 millions d'euros, et les versements disponibles représentent 507 000 euros. De nombreux usagers ont cependant pris l'initiative de régler leur facture après une première relance. Ces règlements directs représentent 460 000 euros à ce jour. En outre, beaucoup de ces usagers ont également réglé les factures encore en gestion auprès de la Régie, pour un montant de 188 000 euros. Le total des encaissements suite à la mise en place de la PCA atteint ainsi 1,155 million d'euros. Le taux d'impayé particulier est ainsi passé de 7,81 % mi-janvier à 6,63 % à ce jour.

L'enjeu en matière de trésorerie est donc conséquent, mais les taux restent limités par rapport aux chiffres des directions départementales des finances publiques. Le fichier de la Régie n'est sans doute pas encore au même niveau de fiabilité, et toutes les coordonnées ne sont pas à jour. En outre, il n'y a pas encore eu de saisies sur comptes bancaires. Leur mise en place aura sans doute des conséquences sur les règlements pendant la phase comminatoire amiable.

Le taux de recouvrement par les huissiers est en progression. Les dernières relances sont donc importantes.

Monsieur DROZD rappelle que trois courriers sont adressés.

Madame MATHEY ajoute qu'un bilan plus complet sera présenté dans les prochains mois.

17. Compte-rendu du directeur sur les décisions prises en vertu de sa délégation

Monsieur DROZD rappelle que le compte-rendu a été communiqué en amont.

Madame CROIZIER demande si les plans de recollement sont fournis par les entreprises.

Monsieur DROZD répond que c'est désormais la pratique.

18. Points divers

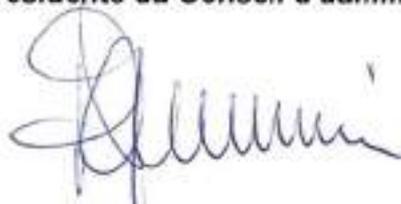
Néant

En l'absence de points divers, la séance est levée à 17 heures 45.

Fait à Villeurbanne, le 25 avril 2024

Approuvé en séance le 6 juin 2024

La Présidente du Conseil d'administration



Anne GROSPELLIN

La secrétaire de séance



Anne REVEYRAND

