

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

« Eau du Grand Lyon - la Régie »

Conseil d'administration du jeudi 14 mars 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	Benjamin	X			
BOFFET	Laurence	X			
BRIGLIADORI	David	X			
CHAMBON	Pierre		X		Florestan GROULT
COIN	Gisèle		X		Nicole SIBEUD
CROIZIER	Laurence	X			
FRAISSE	Camille	X			
GROSPERRIN	Anne	X			
GROULT	Florestan	X			
MARION	Richard			X	
MILLET	Pierre-Alain		X		Anne GROSPERRIN
NOVAK	Floyd	X			
PESENTI	Maeva	X			
PLICHON	Isabelle	X			
PROST	Émilie		X		Laurence CROIZIER
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole	X			
VALLET	Cyrille		X		Maeva PESENTI

- Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 19
- Date de convocation du Conseil d'administration : 8 mars 2024
- Secrétaire de séance : Floyd NOVAK
- Rapporteurs :

Christophe DROZD, Directeur
Pauline Gabillet, secrétaire générale
Frédéric PEILLON, Directeur adjoint

Arnaud DENUDT, responsable affaires juridiques
Marie DESHORS, juriste
François FAILLE, chef du service travaux

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

La présidente annonce que Madame Camille FRAISSE, démissionnaire de la Régie, ne fera plus partie du Conseil d'Administration à partir de la prochaine séance. Elle la remercie pour son engagement au sein de cette instance.

I. Affaires délibérées

1. Désignation du secrétaire de séance

Monsieur NOVAK est désigné secrétaire de séance.

2. Approbation du compte-rendu du Conseil d'Administration du 1^{er} février 2024

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

3. 2024-8 Approbation du cadre relatif aux aides apportées par la Régie au titre du FSL

Monsieur DROZD précise que le cadre relatif aux aides apportées par la Régie au titre du FSL se compose de deux leviers.

Le FSL-Eau cible les usagers directs. Il prévoit la prise en charge de leurs factures d'eau ainsi qu'un abandon de créance supporté directement par la Régie. Cette aide, qu'elle soit totale ou partielle, vient en déduction des montants impayés et s'applique sur toutes les parts de la facture.

Le FSL « maintien dans le logement » est proposé pour sa part aux abonnés indirects, c'est-à-dire ceux qui n'ont pas souscrit d'abonnement individuel et qui résident en logement collectif. Cette aide vise à apurer les dettes locatives relatives aux charges d'eau. Elle est directement gérée par la Métropole et financée par la subvention versée par la Régie chaque année dans le cadre du Plan Logement Hébergement d'Accompagnement et d'Inclusion des habitants en difficulté (PLAID).

Il est proposé d'approuver le principe d'une prise en charge financière des factures, ainsi que celui d'un abandon de créance pour les abonnés directs. Le délibéré inclut en outre l'approbation du principe de versement d'une subvention annuelle au titre du FSL maintien dans le logement pour les charges locatives en habitat collectif.

Madame CROIZIER s'interroge sur les actions menées par la Régie pour mobiliser davantage les familles.

Monsieur DROZD suppose que le fait d'avoir à effectuer des démarches freine les ménages concernés par les impayés. L'absence de coupure de la ressource dans les résidences principales, introduite par la loi Brottes, expliquerait aussi cette situation.

Monsieur DROZD fait par ailleurs le constat de l'échec du chèque eau. Sur une enveloppe de 205 000 euros, seuls 46 000 euros ont été consommés.

La délibération est approuvée à l'unanimité.

1. 2024-9 Approbation de la subvention FSL logement 2024

Monsieur DROZD déclare que la Régie est la seule autorité compétente pour abonder le FSL maintien dans le logement pour la part dédiée à l'eau potable. Dans le prolongement de la délibération 2023-13 du 16 mars 2023, il est proposé de maintenir une contribution identique pour l'année 2024, d'un montant, précédemment cité, de 205 000 euros. Les modalités d'utilisation de ces fonds et les rattrapages nécessaires font l'objet d'une nouvelle convention de partenariat associant la Métropole de Lyon et la Régie. La délibération autorise le Directeur de celle-ci à la signer et à engager la dépense correspondante, qui est inscrite dans le budget primitif 2024.

Madame SIBEUD fait remarquer que la subvention qui est versée à la Métropole, risque de ne pas être entièrement consommée. Elle suppose que dans ce cas, les sommes sont régularisées. Elles basculeront sur la ligne des abandons de créance.

Madame SIBEUD se demande, plus généralement, pourquoi le montant de la subvention n'est pas réajusté à la baisse.

La présidente estime que la non consommation de la subvention nécessite de revisiter les relations entre la Régie et la Métropole.

Madame BOFFET exprime le vœu de ne pas faire varier le montant proposé tout en sensibilisant la Métropole à l'utilisation limitée de cette enveloppe. Dans tous les cas, la Régie aurait des difficultés à justifier une baisse.

Monsieur GROULT souligne le travail mené sur le « zéro non recours », la Régie s'efforce de faire valoir ce droit dans les territoires.

La présidente propose de présenter au Conseil d'Administration toutes les aides relatives au droit à l'eau.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

1. Approbation des abandons de créances au titre de l'aide FSL Eau pour l'année 2023

Ce point est reporté au Conseil d'Administration du 11 avril.

2. 2024-11 Mise à jour de la délégation de pouvoirs du Directeur

La présidente signale que le retour d'expérience d'une année de fonctionnement de la Régie a révélé le besoin de faire preuve de davantage de réactivité dans le processus décisionnel.

Madame DESHORS précise qu'une première délibération, datée du 12 juillet 2022, avait déjà délégué des pouvoirs au Directeurs en matière de contrats, de finances, de procédure administrative et de représentation de la Régie.

Le retour d'expérience sur la première année de fonctionnement de la Régie révèle la pertinence d'élargir cette délégation du Directeur pour favoriser l'efficacité et la réactivité dans la prise de décisions lorsque celles-ci ne revêtent ni caractère financier ni stratégique. Elle intègre désormais le règlement des conséquences dommageables des sinistres à hauteur de 50 000 euros - ce qui correspond au montant de la franchise de la police d'assurance « responsabilité civile » - diverses

conventions et contrats ainsi que la défense des intérêts de la Régie devant toutes les juridictions françaises ou européennes et les dépôts de plaintes pénales.

Les délégations relatives aux conventions d'occupation temporaire sont limitées aux montants de redevance inférieurs à 100 000 euros HT pour la durée de la convention.

Monsieur DENUDT indique que les sinistres généralement constatés dépassent très rarement le seuil envisagé. Les indemnités versées sont généralement comprises entre 400 et 1 000 euros.

Madame BOFFET préconise de dresser un rapport exhaustif sur les délégations et, notamment, de pointer celles qui possèdent une nature judiciaire.

Monsieur DENUDT suggère de rendre compte des plaintes les plus significatives au Conseil d'Administration.

La présidente abonde dans ce sens. S'il est nécessaire d'approfondir ces délégations, ce mode de fonctionnement pourra être revu après plusieurs mois.

Madame BOFFET estime que certains sujets pourraient effectivement susciter l'intérêt du Conseil d'Administration.

Madame PESENTI demande si l'absence de délégation a pu poser problème par le passé.

Monsieur DENUDT répond que la disposition qui est proposée est avant tout adoptée à titre préventif en ce qui concerne le volet assurantiel. Quant aux conventions d'occupation temporaire, elles ont eu tendance à engorger l'ordre du jour du Conseil d'Administration alors qu'elles ne présentent que très peu d'enjeux et revêtent un intérêt très relatif à être débattues. Des conventions d'autres natures (conventions d'offres et de concours, régularisations de servitudes, subventions...) pourraient être éligibles à l'avenir.

Madame PESENTI souligne l'importance de faciliter le travail de la Direction de la Régie tout en permettant au Conseil d'Administration d'être informé des sujets les plus structurants.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

3. 2024-12 Approbation des adhésions aux associations

Monsieur PEILLON signale que de nouvelles adhésions à des organismes reconnus sont proposées afin de renforcer l'expertise de la Régie en matière de protection et de préservation des ressources en eau potable. Il mentionne l'association ARRAA (Association Rivière Auvergne Rhône-Alpes), l'AFA (Association Française d'Agronomie) ainsi que des structures intervenant dans le domaine agricole telles que SOLAGRO, AGROTRANSFERT et AGRIBIO Loire-Rhône.

Monsieur PEILLON cite les montants en jeu : 1 000 euros pour ARRAA, 600 euros pour l'AFA, 50 euros par personne morale pour SOLAGRO, 500 euros pour AGROTRANSFERT et 250 euros pour AGRIBIO.

La présidente souligne l'intérêt, pour la Régie, de nouer de telles relations dans le cadre de l'élaboration de son plan de protection des aires de captage.

Madame REVEYRAND souhaite en effet s'appuyer sur ces diverses expertises pour améliorer la qualité de l'eau, qui est aujourd'hui mise en péril. Le plan d'action agricole et le plan de gestion de

la sécurité sanitaire des eaux seront présentés lors de la prochaine commission ressources du 10 avril.

La présidente invite l'ensemble des membres du Conseil d'Administration à cette réunion.

Monsieur NOVAK s'interroge sur la nature de l'accompagnement à la relation avec les agriculteurs.

Monsieur PEILLON signale qu'il vise avant tout à consolider les connaissances de la Régie sur les thématiques agricoles.

Monsieur ARTIGNY demande si la Régie a déjà noué des relations avec les agriculteurs.

La présidente précise qu'elles ne sont en aucun cas structurées et qu'il convient de s'entourer des acteurs pouvant faciliter ce dialogue.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

4. 2024-13 Approbation et autorisation de signer la convention SAGE 2024

La présidente explique que cette convention s'inscrit dans la continuité des précédentes conventions signées entre la Métropole de Lyon, le Département du Rhône et la Régie. Les conventions 2021 et 2022 seront bientôt transférées à cette dernière. La convention 2023 a pour sa part été adoptée par délibération du 14 décembre.

La Régie siège au sein de la commission locale de l'eau pilotée par Madame REVEYRAND. La présidente y assiste en sa qualité de Vice-Présidente de la Métropole.

Monsieur PEILLON précise que le périmètre du SAGE recouvre des zones d'une importance cruciale pour l'approvisionnement en eau potable sur le territoire.

La quote-part de la Régie pour financer le fonctionnement et les projets de cette structure s'élève à 70 370 euros. Monsieur PEILLON mentionne les actions phares en cours ou à venir : le réseau de suivi Quantité et Qualité, la révision du SAGE, la mise en place de zone de sauvegarde pour les ressources en eau potable et une étude sur les solutions de recharge de la nappe de l'est lyonnais.

Madame SIBEUD s'interroge sur le montant de la participation de la Métropole de Lyon.

Monsieur DENUDT fait savoir que cette clé de répartition a pu varier dans les précédentes conventions. Elle tourne autour des 50-50.

Madame SIBEUD demande si ces sujets pourront être abordés au sein du Conseil d'Administration.

La présidente estime qu'ils relèvent davantage, sauf exception comme la révision du SAGE, de la commission de sauvegarde pour les ressources en eau potable.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

9. 2024-14 Approbation et autorisation de signer les CTMO Sytral T9 et T10

Monsieur PEILLON signale que la convention soumise au Conseil d'Administration vise à transférer la maîtrise d'ouvrage des travaux d'eau potable au SYTRAL dans le cadre de la réalisation des lignes de tramway T9 et T10. Cette délégation n'est pas nouvelle car elle a déjà été expérimentée dans le cadre du T6. Si le coût des opérations est assumé en intégralité par le SYTRAL, la Régie devra verser sa part concernant les travaux de renouvellement des infrastructures car ils sont liés à la gestion patrimoniale.

Le T9 implique la rénovation de 10 kilomètres de conduite d'eau potable et des travaux estimés à presque 21 millions d'euros, dont 3,9 millions d'euros pour le renouvellement des installations. Le T10 nécessite de rénover 15 kilomètres de réseaux pour un montant supérieur à 30 millions d'euros, dont 3, 564 millions d'euros à la charge de la Régie.

Monsieur PEILLON souligne que le transfert de la maîtrise d'ouvrage ne minimise pas l'implication de la Régie dans ces projets - bien au contraire.

Madame BOFFET voudrait savoir si les canalisations auraient été renouvelées à brève échéance si de tels projets n'avaient pas vu le jour.

Monsieur PEILLON répond que ces travaux visent généralement des équipements anciens, qui n'auraient pas été rénovés dans les deux ou trois ans à venir mais qui dont la réfection devait être de toutes façons planifiée. Les travaux sont donc menés par anticipation.

Madame CROIZIER veut connaître les raisons qui ont conduit la Régie à privilégier cette délégation de la maîtrise d'ouvrage.

Monsieur PEILLON insiste sur la surcharge de travail induite par les nombreux projets de prolongation ou de création de lignes de tramway menés par le SYTRAL, sans oublier le Bus à Haut Niveau de Service.

Madame CROIZIER insiste sur la nécessité de bien suivre ces dossiers.

Monsieur PEILLON a bien conscience du maintien d'une forte charge de travail, même avec une maîtrise d'ouvrage déléguée.

Monsieur DROZD assure que dans tous les cas, la responsabilité de l'exploitant ne peut pas être déléguée. Il confirme la charge de travail importante des équipes.

Madame SIBEUD estime pour sa part que la solution proposée induit une prise de risque

Monsieur DROZD en convient.

Madame SIBEUD entrevoit la possibilité de réintégrer la maîtrise d'ouvrage au sein de la Régie.

Monsieur PEILLON rétorque que les effectifs en présence ne le permettent pas. Il note avec beaucoup d'intérêt la préférence des élus pour une internalisation de la maîtrise d'ouvrage. Cette option n'est pas sans conséquence sur la masse salariale et sur l'effort de développement des compétences des collaborateurs de la Régie.

Madame BOFFET estime que la Régie pourrait également se tourner vers des plans particuliers d'intervention (PPI).

La présidente assume l'héritage du passé tout en étant convaincue que ces questions devront être reposées à l'avenir.

Monsieur FAILLE insiste sur la pression subie par les équipes responsables des travaux.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

10. 2024-15 Autorisation de lancer et signer le marché d'acquisition de serveurs, d'équipements réseaux et de la maintenance associée

Monsieur DROZD présente le parc informatique de la Régie. En milieu ou en fin de vie, il se compose d'une centaine de serveurs informatiques âgés en moyenne de dix ans, d'équipements de stockage, d'un matériel de sauvegarde et d'une centaine d'équipements de réseaux.

Monsieur DROZD distingue le SI industriel du SI de gestion et met en avant la nécessité d'acquérir de nouveaux équipements, de maintenir le parc en place via un contrat de maintenance et d'être accompagné pour intégrer des solutions informatiques globales (matériel et logiciel).

Au total, le marché a été estimé à 1 230 000 euros HT. Il sera lancé en procédure négociée via un accord-cadre mono-attributaire mis en oeuvre par marchés subséquents et bons de commande. Il est conclu pour une période de quatre années, reconductible deux fois un an.

Madame BOFFET tient à ce que les serveurs choisis soient hébergés en France et, de préférence, localement. Elle insiste par ailleurs sur la généralisation, en cours, du droit à l'usage et sur la nécessité de garantir un usage contrôlé des outils critiques, y compris les logiciels du quotidien accessibles depuis les postes de travail. Ces dispositions doivent figurer dans les contrats qui sont signés.

Monsieur DROZD insiste sur la résilience du SI industriel, qui a obtenu la note la plus élevée dans le cadre d'un audit mené par l'ANSSI en 2023. Même si ce degré de maturité est élevé, la vigilance doit rester de mise.

Monsieur DROZD souhaite désormais que le SI de gestion soit homologué. La démarche en cours inclut notamment le recrutement d'un délégué à la sûreté physique qui devra posséder une sensibilité sur la cybersécurité tant ces menaces soient croissantes.

Madame CROIZIER refuse de lier la Régie à un fournisseur via un contrat de maintenance non adapté. Elle se demande si la durée du contrat prévue est suffisante.

Monsieur DROZD assure que le contrat, qui peut aller jusqu'à six années, permet de couvrir le cycle de vie des équipements.

Madame BOFFET a constaté que les parcs de serveurs avaient une durée de vie de cinq années en moyenne. Le cycle de vie peut se prolonger jusqu'à dix années mais dans des cas bien spécifiques et pour des équipements au cadre de fonctionnement intangible.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

11. 2024-16 Approbation et autorisation de signer l'avenant au bail Vilette

Madame GABILLET rappelle que le Conseil d'Administration a émis le voeu de conserver l'agence de Vilette dans une logique de continuité de service aux usagers. Compte tenu du statut d'EPIC de la Régie, il n'a jamais été possible de s'accorder sur les modalités de versement de la caution de ces locaux. Un avenant au bail a finalement été rédigé pour être en mesure de verser un dépôt de garantie.

La délibération est adoptée à l'unanimité.

12. 2024-17 Approbation de la participation financière de la Régie aux rencontres d'Eau Bien Commun

Lucien ANGELETTI et Isabelle PICHON se déportent et quittent la salle car ils sont membres de l'association organisatrice de cet événement, ce qui les placent en situation de conflit d'intérêt.

Madame GABILLET précise que la Régie participe aux événements du territoire répondant aux finalités de la convention d'objectifs qu'elle a signée avec la Métropole. Elle souhaite soutenir les rencontres du Mouvement européen pour l'eau qui vise à renforcer la reconnaissance de l'eau comme bien commun et comme droit fondamental universel. Une centaine de personnes sont attendues pour cet événement qui aura lieu du 4 au 6 avril à Lyon et treize pays seront représentés.

Madame GABILLET souligne l'intérêt de prendre part à une telle manifestation. Des actions de mise en réseau, d'échanges et de partages d'expérience sont prévues. L'événement permettra qui plus est de mettre en avant la Régie et de donner de la visibilité aux thématiques qu'elle soutient. Trois membres du Conseil d'Administration se joindront aux débats.

Monsieur BADOUARD apprécie cette initiative, même si la participation financière de la Régie reste d'un montant symbolique (3 000 euros). Il souhaite notamment bénéficier d'un éclairage sur d'autres expériences européennes.

Madame SIBEUD annonce qu'elle s'abstiendra aux côtés de Madame CROIZIER, conformément aux précédents votes de l'opposition.

La délibération est adoptée (deux abstentions et deux personnes ne prenant pas part au vote).

1. 2024-10 : Porté à connaissance du Rapport d'observations définitives relatives au contrôle des comptes et de la gestion de la Métropole de Lyon et de l'EPIC « Eau du Grand Lyon – la Régie »

Monsieur DROZD rend compte des principales conclusions de ce rapport rédigé par la Chambre régionale des comptes dans le cadre d'un contrôle national sur la délégation du service de l'eau.

Aucune anomalie n'a été relevée. La CRC salue la rigueur, l'exigence mais également l'engagement avec lequel la Régie a été mise en place. Elle souligne qu'après cette première phase de continuité opérationnelle, la reprise du service ne sera parachevée qu'en 2025, avec l'achèvement des marchés de transition.

La CRC revient sur les actions menées et à venir pour garantir la qualité du service aux usagers, dont l'internalisation du centre d'appels et l'introduction de la tarification solidaire et environnementale. Le magistrat a également apprécié le travail mené dans le cadre de l'assemblée des usagers.

La CRC émet en revanche de nombreuses alertes quant à la qualité de la ressource en eau. Cette problématique se renforcera dans les années à venir et sera aggravée par les dernières décisions gouvernementales de suspension du plan Ecophyto. Les agriculteurs ne peuvent pas être pleinement accompagnés dans leur reconversion.

Le magistrat estime, enfin, que la capacité à recouvrer des recettes sera clé pour porter les nécessaires investissements à réaliser. Le taux d'impayés à 90 jours se monte à 4,6 % et le taux de recouvrement atteint 7 % pour les particuliers. Monsieur DROZD a demandé l'organisation d'un point de situation sur cette question. La mise en place de la saisie à tiers détenteur pourrait améliorer cet état des lieux.

Monsieur BADOUARD félicite la Régie pour ces résultats très positifs, qui seront scrutés de près, tant en interne qu'en externe.

La présidente loue à son tour la qualité et la rigueur du travail accompli. Elle salue l'engagement des équipes pour bien gérer la première année de fonctionnement de la Régie, après la phase de bascule, dans un contexte de multiplication des projets. Ce rapport confirme également, à ses yeux, la pertinence du choix d'une régie publique.

Madame SIBEUD s'associe aux félicitations adressées aux collaborateurs. Elle espère que la Régie saura transformer l'essai et mener à bien ses nombreux projets d'ici à 2025.

Monsieur DROZD fera part de ces commentaires aux équipes. Selon lui, ces résultats ont été facilités par la vision claire délivrée par le Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration prend acte de ce rendu-compte.

La séance est suspendue de 16 heures à 16 heures 10.

II. Affaires non délibérées (information)

1. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction usagers 2023

La société ENOV, représentée par M. MORIZE, prestataire de la Régie, précise que cette enquête est menée depuis 2015 auprès de 1 200 usagers du service de l'eau (1 000 abonnés et 200 non abonnés). Menée par téléphone, elle a généralement lieu en novembre ou en décembre. L'enquête réalisée pour l'année 2023 a été conduite au mois de décembre dernier. La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthodologie du tirage aléatoire. Les données ont été ensuite redressées.

L'enquête de satisfaction 2023 présente une nouveauté. Elle avait pour finalité, entre objectifs, de sonder les usagers sur le passage à une régie publique.

Le haut niveau de satisfaction se maintient avec 91 % d'usagers satisfaits de la qualité de service délivrée, dont 47 % d'usagers « tout à fait satisfaits ». Ce taux se révèle légèrement inférieur pour les non abonnés, à 87 %, car ces derniers disposent d'une moindre visibilité sur le service de l'eau. Ils sont par exemple 41 % seulement à apprécier les informations données par le distributeur d'eau, contre 74 % des abonnés. Ce type de résultat démontre la nécessité de poursuivre le travail de communication qui a été engagé. Les non abonnés ne peuvent pas prendre connaissance des informations délivrées via la facture d'eau.

Les personnes interrogées mettent en avant plusieurs items pour justifier leur satisfaction : la continuité de l'alimentation sans coupure d'eau, la qualité du service usagers, la qualité de l'eau distribuée ou encore la disponibilité des agents.

En revanche, l'enquête révèle un décrochage concernant le niveau du prix de l'eau avec 67 % de satisfaits. L'aide apportée par le service de l'eau pour maîtriser sa consommation suscite également de l'insatisfaction, ainsi que les informations données par le distributeur d'eau.

Madame SIBEUD comprend que les personnes sondées ne sont pas satisfaites des tarifs pratiqués tout en ne connaissant pas exactement le prix de l'eau et ses déterminants.

Monsieur MORIZE le confirme.

Les niveaux de satisfaction concernant la facturation sont stables et élevés sur l'ensemble des items : présentation générale des factures, modes de paiement proposés, informations jointes aux factures, compréhension des lignes de facturation, exactitude de la consommation facturée. Sur ce dernier point, une légère dégradation est constatée par rapport à l'année précédente.

Madame SIBEUD est interpellée par la diminution du taux de satisfaction, de l'ordre de 20 %, quant à l'exactitude de la consommation facturée.

Monsieur DROZD explique ce phénomène par les défaillances rapportées des modules de télérelevé. Certains usagers ne sont pas non plus équipés de ce matériel parce qu'ils ne le veulent pas ou parce qu'ils ne le peuvent pas, mais leur nombre est marginal. De plus, il semble que dans certaines situations, l'index estimé est facturé en lieu et place de l'index relevé.

Monsieur DROZD évoque en outre les personnes qui n'autorisent pas la Régie à effectuer un relevé. Il n'est donc pas possible de vérifier si la facturation se fonde sur de bonnes bases.

Madame SIBEUD est surprise par la persistance des écarts malgré la mise en place de la télérelevé, qui a précisément pour but de garantir l'exactitude de la facturation.

En tant que Présidente de la Commission consultative des services publics locaux de la Métropole de Lyon, Madame BOFFET n'a pas noté de différences notables sur ce point avec d'autres enquêtes. Elle émet l'hypothèse de mécanismes ou de processus antérieurs à la mise en place de la régie publique ayant pu être déployés en l'absence de télérelevé faussant la facturation. Le ressenti des usagers pourrait également jouer.

Monsieur DROZD invite les membres du Conseil d'administration à faire remonter les cas problématiques dont ils pourraient avoir connaissance.

Monsieur GROULT préconise d'investiguer sur le sujet. Il craint également que les usagers les plus craintifs redoutent la mise en place de nouveaux compteurs quand ils conduisent des travaux assez lourds dans leur domicile, par exemple dans leur salle de bains.

Monsieur MORIZE reprend la présentation des résultats de l'enquête.

83 % des usagers sont satisfaits du relevé de compteurs et ce taux de satisfaction se révèle plus élevé pour les usagers bénéficiant du télérelevé. Pour Monsieur MORIZE, ces résultats confirment la nécessité de le développer.

Comme en 2022, le taux de satisfaction concernant le relevé de compteurs est significativement inférieur chez les non abonnés.

Monsieur DROZD fait remarquer que les non abonnés ne sont pas équipés de compteurs.

La présidente suggère de revoir les questions de l'enquête et d'y intégrer une dimension plus qualitative.

Monsieur DROZD précise que les interrogations n'ont pas été modifiées de façon à disposer de points de comparaison avec les années passées.

Madame GABILLET ajoute que des questions portant sur le passage en régie publique ont été ajoutées.

Monsieur MORIZE aborde le sujet de la perception du prix de l'eau. Elle demeure stable par rapport à 2022, avec 64 % des abonnés considérant que le prix de l'eau est élevé. La perception des non abonnés est similaire à celle des abonnés. Seuls 20 % des usagers estiment correctement le prix quand une échelle leur est fournie et 45 % ne se prononcent pas.

Pour Monsieur DROZD, ces résultats confirment la nécessité de poursuivre le travail de sensibilisation engagé auprès du grand public.

Monsieur MORIZE signale que 73 % des personnes interrogées citent spontanément la marque « Eau du Grand Lyon » ou des marques approchantes (« Métropole Grand Lyon » / « Grand Lyon ») quand on leur demande de citer le nom de leur distributeur d'eau. 6 % désignent « Eau publique du Grand Lyon ». Selon Monsieur MORIZE, il est parfaitement normal que la notoriété spontanée d'une marque très récente ressorte à un niveau relativement faible. 45 % des usagers sondés ne sont d'ailleurs pas en mesure de citer un nom.

Madame BOFFET se réjouit de la progression, au cours des dernières années, de l'idée de régie. Dans les précédentes enquêtes, « l'Eau du Grand Lyon » était plus connue que la marque Veolia.

Monsieur MORIZE estime en effet que les résultats sur cette question sont plutôt positifs, surtout sur la population des abonnés. Ils sont moins satisfaisants, en revanche, concernant les non abonnés. Cela confirme une nouvelle fois, à ses yeux, l'importance de diversifier les canaux de communication pour toucher davantage cette cible.

58 % des usagers interrogés ont entendu parler du changement de gestion en régie publique. Seuls 25 % des non Lyonnais répondent positivement à cette question. Les personnes sondées mettent en avant les bénéfices supposés de ce nouveau mode de gestion. Il contribue davantage, selon elles, à la préservation de la ressource et à l'anticipation des crises, à un meilleur accès à l'eau pour toutes et tous et, dans une moindre mesure, à l'amélioration de la performance du service et des infrastructures. Seuls 31 % des usagers évoquent la qualité de la relation aux usagers. Ce dernier point est considéré comme un acquis, qui n'est pas dépendant du passage à une régie publique.

La présidente voit dans ces résultats une preuve que les messages de la Régie ont bien été transmis.

Madame BOFFET a l'habitude de commander fréquemment des études de ressenti menées auprès de la population. Certains points sont minorés en dépit de leur importance parce qu'ils sont considérés comme des acquis ou des incontournables pour les citoyens. Les réponses varient en fonction d'impressions très personnelles.

Monsieur MORIZE explique qu'une question ouverte sur le passage en régie publique a été ajoutée. Des avis positifs ont été exprimés dans 49 % des cas. Ont également été relevés 41 % d'avis neutres et 6 % d'avis négatifs. Les usagers mettent en avant les relations de confiance avec l'entité nouvellement créée. De leur côté, les plus réticents s'inquiètent principalement du prix ainsi que de la moindre réactivité supposée du service public.

Monsieur NOVAK demande des précisions sur les avis considérés comme hors sujet.

Monsieur MORIZE répond que ces réponses ont été écartées car elles n'avaient pas trait au passage à une régie publique.

Il insiste sur la perception très positive de l'eau du robinet, tant chez les abonnés que chez les non abonnés. Elle est considérée comme étant claire et limpide, ou encore bonne pour la santé. La pression convient également aux usagers. L'eau du robinet est, en revanche, jugée trop calcaire.

Monsieur PEILLON a noté le caractère redondant de ces dernières remarques, et ce même si les captages identifiés comme étant les plus touchés ont été stoppés. Ils n'alimentent plus l'est lyonnais depuis près de deux ans. Les perceptions se maintiennent.

Monsieur MORIZE précise que 73 % des usagers consomment principalement ou uniquement de l'eau du robinet. 26 % déclarent préférer l'eau en bouteille et 2 % ne boivent pas d'eau.

La présidente remarque que la consommation d'eau du robinet est supérieure à Lyon et à Villeurbanne.

Monsieur MORIZE le confirme. Il évoque les raisons du choix de l'eau en bouteille : le goût, la présence supposée de calcaire dans l'eau du robinet, ou encore l'habitude. Ce dernier item, cité par 18 % des personnes interrogées, peut aisément évoluer dans un sens plus favorable à la Régie.

La présidente salue elle aussi l'existence de marges de progression.

Monsieur MORIZE pointe une autre possibilité de progrès. Seuls 52 % des usagers - et 67 % des non abonnés - se sentent suffisamment informés sur la qualité de l'eau du robinet.

79 % ont entendu parler des périodes de sécheresse et des restrictions d'usage de l'eau. Monsieur MORIZE s'était attendu à un taux encore plus élevé tant ce thème a été relayé par les différents médias.

Madame BOFFET demande s'il est possible de connaître les typologies de populations partageant ce sentiment.

Monsieur MORIZE précise qu'il s'agit principalement de personnes qui sont propriétaires de leur logement, de résidents de maison individuelle, d'anciens abonnés et des habitants du Val de Saône. En somme, ce sont les seniors et les usagers directement concernés qui ont davantage entendu parler de ces restrictions.

Monsieur MORIZE met en garde contre les effets de la sur-déclaration propre aux enquêtes d'opinion. Si 79 % des usagers se disent prêts à réduire leur consommation d'eau, cela ne signifie pas qu'ils passeront des intentions à un réel changement de comportement.

Parmi les facteurs susceptibles de réduire leur consommation, 28 % des personnes se déclarent favorables à une tarification par paliers de volumes consommés et 27 % à une meilleure information sur la raréfaction de la ressource en eau. 38 % des personnes interrogées répondent « rien de tout cela » quand elles sont sondées sur les pistes d'amélioration du service proposées par les enquêteurs.

2. Index égalité professionnelle femmes-hommes

La Régie atteint le score de 93/100 au titre de l'index égalité femmes-hommes 2024.

Cette réussite témoigne de son engagement au quotidien dans la promotion de l'égalité professionnelle et s'inscrit dans le cadre d'une politique RH d'accompagnement continu pour proposer des opportunités et des évolutions équitables à toutes les collaboratrices et collaborateurs.

Monsieur DROZD suppose que c'est précisément cette absence de politique spécifique en faveur des femmes qui explique les bons résultats de la Régie. Elle privilégie avant tout les talents et rémunère des missions avant de rémunérer des femmes et des hommes.

Monsieur DROZD se réjouit également de la plus grande présence des femmes au sein du CODIR. Au moment de son arrivée dans l'institution, elles étaient absentes de cette instance. La parité y est aujourd'hui établie.

Monsieur DROZD explique les écarts de rémunération, qui recueillent la note de 38/40, par la nature des postes occupés. Les hommes, qui représentent 70 % des effectifs, exercent des missions généralement techniques, nécessitant des astreintes, quand les femmes occupent des postes moins rémunérateurs, au sein du service usagers par exemple.

3. Information sur l'attribution des marchés de fourniture d'électricité

Arnaud DENUDT s'était engagé à revenir sur l'attribution des marchés de fourniture d'électricité auprès du Conseil d'administration. Les montants estimatifs sont largement inférieurs à ceux qui ont été communiqués au cours de la séance précédant la présente réunion.

Le marché subséquent relatif au lot n°1 (segment tarifaire C1) est attribué à l'entreprise EDF pour un montant estimatif de 2 199 877 euros HT.

Le marché subséquent relatif au lot n°2 (segments tarifaires C2, C3, C4) est attribué à l'entreprise PRIMEO pour un montant estimatif de 693 253 euros HT.

Le marché subséquent relatif au lot n°3 (segment tarifaire C5) est attribué à l'entreprise OCTOPUS ENERGY pour un montant estimatif de 69 171 euros HT.

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

Le détail des décisions figure dans le tableau distribué en séance.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures 55.

La Présidente du Conseil d'administration



Anne GROSERRIN

Le secrétaire de séance



Floyd NOVAK