

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

« Eau du Grand Lyon – la Régie »

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du mercredi 26 avril 2023

N° 2023-20	Internalisation du centre d'appel
------------	-----------------------------------

L'an deux mille vingt-trois, le mercredi 26 avril à 9h30, les membres du Conseil d'administration, légalement convoqués, se sont réunis à l'Hôtel de la Métropole à Lyon, sous la présidence de Madame GROSERRIN Anne, Présidente.

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

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 16  
Date de convocation du Conseil : 14 avril 2023  
Secrétaire élue : Anne REVEYRAND

## 1. CONTEXTE

Depuis janvier 2023, la prestation de centre d'appel est externalisée par Eau publique du Grand Lyon dans le cadre d'un marché de transition avec Veolia. Ce marché s'achève le 31 décembre 2024. Les activités assurées dans le cadre de ce marché de service de transition sont les suivantes :

- informations générales des abonnés/usagers appelant
- informations spécifiques des abonnés/usagers sur leurs propres comptes
- prise en compte des réclamations des abonnés
- exécution d'actes courants sur le contrat abonné

Le centre d'appel reçoit les appels du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h30. En dehors de ces horaires, un mécanisme d'astreinte est en place pour la prise en charge des appels urgents. En termes de volumétrie, entre 600 et 1 300 appels sont traités par jour.

Lors du Conseil d'administration du 16 mars 2023, une étude comparative entre un scénario d'internalisation et un d'externalisation a été présentée et a conduit à un débat. Afin de respecter le planning de déploiement de la solution retenue, il est nécessaire d'entériner le choix lors du présent Conseil d'administration. Ceci laissera 18 mois de mise en œuvre de la solution retenue.

## 2. ETUDE COMPARATIVE DES SCÉNARIOS

L'étude comparative comprend un benchmark auprès de trois régies de taille importante:

- Eau de Paris (centre d'appel internalisé)
- Eau d'Azur (centre d'appel internalisé)
- Régie des Eaux de Montpellier Métropole (centre d'appel externalisé)

D'un point de vue technique, il en ressort que le planning est contraint, mais que les deux scénarios sont réalisables. Un point de vigilance consistera à la prise en compte des pics d'appels en cas de crise. En cas d'internalisation, le centre d'appel pourra s'appuyer sur l'équipe usagers Back-Office déjà présente, voire sur le centre d'appel de la Métropole de Lyon (GRECO) dans un partenariat à construire.

D'un point de vue économique, sur une durée de 5 ans comprenant la phase projet, le scénario d'internalisation est estimé à 13 017 000 euros et le scénario d'externalisation est estimé à 15 450 000 euros.

D'un point de vue politique, le scénario d'internalisation donne l'opportunité de maîtriser de façon globale la relation avec les usagers, dès le premier contact, en assurant directement la gestion du canal principal que sont les appels. L'internalisation permettra non seulement de garantir une relation de proximité à l'abonné, mais également d'élargir les niveaux d'information donnés aux usagers, de les adapter aux évolutions du service et aux spécificités du territoire.

Au regard des différents éléments présentés, il est proposé d'acter l'internalisation du centre d'appel à l'échéance du 1<sup>er</sup> janvier 2025. Le Directeur de la Régie est chargé de déployer les différents chantiers nécessaires à l'exécution de cette décision.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Vu l'article R2221-18 du code général des collectivités territoriales,

**DELIBERE,**

**Article 1.** Approuve l'internalisation du centre d'appel à l'échéance du 1er janvier 2025

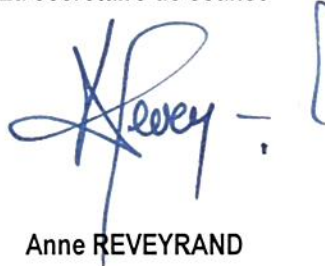
*Fait et délibéré en séance les jours, mois et an susdits,  
Certifié exact et pour extrait conforme, conformément à l'article L2121-23 du Code général des collectivités territoriales,*

La présidente du Conseil d'Administration,



Anne GROSERRIN

La secrétaire de séance



Anne REVEYRAND

Acte rendu exécutoire après

- transmission au Représentant de l'Etat attestée par le tampon figurant sur le présent document
- mise en ligne sur le site [eaudugrandlyon.com](http://eaudugrandlyon.com) 4 mai 2023