

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

« Eau du Grand Lyon - la Régie »

Conseil d'administration du mercredi 26 avril 2023

- Liste des décisions délibérées établie conformément à l'article L2121-25 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 | | | |
| CHAMBON | Pierre | x | | | |
| COIN | Gisèle | x | | | |
| CROIZIER | Laurence | x | | | |
| GROSPERRIN | 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 | | | quitte la séance à 11h |
| VALLET | Cyrille | x | | | |

- Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 16 (15 à partir de 11h)

- Date de convocation du Conseil d'administration : 14 avril 2023

- Secrétaire de séance : Anne REVEYRAND

La séance débute à 9h40.

1. Désignation du secrétaire de séance

Anne REVEYRAND est désignée secrétaire de séance.

Anne GROSPERRIN présente le pouvoir de Maéva PESENTI pour Cyrille VALLET et introduit la question préalable de Nicole SIBEUD.

Nicole SIBEUD pose une question concernant les commissions qui ont été mises en place au moment du montage de la Régie et demande si elles vont être officialisées. Elle demande si le CA va décider la mise en place de présidents et de membres, à quel moment la décision va intervenir et sur quelle feuille de route.

Anne GROSPERRIN rappelle que le CA n'est pas encore au complet, car il doit encore intégrer deux représentants des salariés. Les commissions vont être poursuivies sous cette forme. Les invitations ont été envoyées et Pauline GABILLET va transmettre à tous le calendrier finalisé. Les membres du CA disposeront donc d'un panorama de l'ensemble des commissions. Les feuilles de route ne sont pas finalisées mais elles vont l'être avant l'arrivée des représentants des salariés au CA. Il y a bien une intention de construire une feuille de route comme l'a fait la Commission droit à l'eau et usagers sous la houlette de Florestan GROULT et qui a été présentée au CA. Anne GROSPERRIN espère que le travail sur les feuilles de route sera abouti d'ici le mois de juin pour une présentation, dans la mesure du possible, au CA du 15 juin.

Nicole SIBEUD déplore l'absence d'avancement et de communication de la Commission ressources

Anne REVEYRAND répond que la Commission ressources a été plus réservée et a moins communiqué. Elle précise qu'un atelier de rattrapage a eu lieu le mardi 18 avril pour présenter le travail de la commission en 2022 aux représentants des usagers nouvellement arrivés. Une séance est à venir le 6 juin.

Nicole SIBEUD aurait apprécié avoir l'information. Elle réitère son constat d'absence d'avancement.

Anne REVEYRAND justifie cette inertie par la nécessité d'attendre la prise de fonction des représentants des usagers et des salariés.

Nicole SIBEUD demande que cette information soit diffusée aux membres de la commission.

Anne GROSPERRIN ajoute que les représentants des salariés ont été désignés le 25 avril par le CSE et rappelle qu'il faudra une délibération métropolitaine pour valider leur nomination au CA.

Pierre CHAMBON précise qu'une réunion de la Commission exploitation est prévue le 1^{er} juin. La feuille de route y sera définie. En concertation avec Christophe DROZD, il a été considéré que sur des sujets aussi techniques, il était important d'aller à la rencontre des équipes sur le terrain afin de comprendre les priorités avant d'établir une feuille de route.

Florestan GROULT insiste sur la nécessité de faire converger et mettre en commun les travaux des trois commissions qui portent sur des objets différents et s'organisent différemment. Il était bien prévu une fois que le CA serait au complet qu'il y ait un moment

pour arrêter un fonctionnement en rythme de croisière avec le CA au complet et juin sera un bon moment pour le faire.

Anne GROSPELLIN confirme que les membres du CA disposeront d'une visibilité globale sur le calendrier qui permettra à chacun de bloquer les agendas de manière anticipée.

2. Approbation du compte rendu du conseil d'administration du 16 mars 2023

Une erreur est corrigée sur le pouvoir accordé par Nicole SIBEUD à Laurence CROIZIER et non à Gisèle COIN. Une fois corrigé, le compte rendu est approuvé à l'unanimité.

3. 2023-20 : Internalisation du centre d'appel

Christophe DROZD présente le projet d'internalisation du centre d'appel qui est actuellement assuré par VEOLIA.

Laurence CROIZIER rappelle que le sujet a été abordé au dernier CA de manière succincte et s'attendait à avoir des éléments beaucoup plus précis au niveau technique et économique. Pour l'instant, elle trouve la présentation technique et financière assez sobre. Le choix a été fait de faire un calcul sur 5 ans, ce qui a le mérite d'élargir la différence financière entre l'internalisation et l'externalisation. Elle ne comprend pas comment il est possible, objectivement, de multiplier par 5 un coût annuel en période d'inflation et d'évolution de salaires qui ne sont pas des éléments maîtrisés. Elle ne sait pas quelles ont été les hypothèses prises en termes d'inflation et d'évolution de salaires pour arriver à multiplier le coût par 5 simplement un coût annuel en valeurs actuelles. Globalement, la Régie n'a pas présenté non plus le nombre de personnes que cela représente et l'organisation précise, technique, qu'elle allait mettre en place. Elle déplore le manque d'informations sur les questions liées à la nature des contrats, à la précarisation, à l'astreinte, à l'évolution des salaires, à l'organisation, aux salaires chargés. Elle regrette que ces éléments n'aient pas été présentés mais souhaite néanmoins qu'ils soient pris en compte.

Anne GROSPELLIN répond qu'il y a effectivement une analyse beaucoup plus fine derrière. Beaucoup d'éléments ont déjà été présentés. Elle propose de reprendre ces éléments s'ils sont manquants.

Laurence CROIZIER répond qu'elle ne s'est pas exprimée d'un point de vue politique, mais bien économique et technique et souhaite que la décision ne repose pas sur un a priori mais sur des critères objectifs.

Anne GROSPELLIN précise qu'un travail en profondeur a été effectué sur la base d'un benchmark. Le CA n'a pas pour vocation de rentrer dans tous les détails de la gestion de la Régie à ce niveau de finesse. Il est rappelé que le fondement est la reprise en main de la relation aux usagers qui est essentielle et que l'étude de l'externalisation ou de l'internalisation d'un point de vue économique et technique a été faite très sérieusement sans a priori pour pouvoir se faire une idée très précise de la situation. La parole est donnée à Christophe DROZD.

Christophe DROZD répond point par point et commence par l'organisation du centre d'appel.

Au vu de la volumétrie, 200k appels par an, le service sera composé de 5 managers dont 1 responsable du centre usagers, et de 30 attachés clientèle. Les hypothèses salariales prises sont celles de chargés de clientèle, auxquelles ont été ajouté les coûts environnementaux sur la base du coût du marché du travail aujourd'hui. Aucune formule d'actualisation n'a été utilisée pour l'internalisation comme pour l'externalisation. Les données de volumétrie actuelle ne sont pas rendues accessibles par VEOLIA.

L'astreinte en dehors des heures de bureau est aujourd'hui gérée par la société Delta Com. Le débordement est un sujet qu'il faut mettre sous contrôle avec des choix. Lors d'un pic, pour assurer la prise en charge des appels, il est possible de déborder sur le back office ou d'accepter que la durée moyenne de traitement (DMT) augmente. Accepte-t-on de dégrader un peu le niveau de qualité de service, sachant qu'aujourd'hui, on est à plus de 90% des appels décrochés en moins de 90 secondes (la norme NF service demande 180). La DMT est à 4min30sec. Est-ce qu'on accepte que, quand on est en crise, on l'augmente un peu. Ou au contraire, on simplifie les messages à l'extrême pour gérer la crise et on essaie de raccourcir la DMT pour prendre plus d'appels. La piste d'un accompagnement mutuel avec la Métropole et le GRECO est également à creuser. Il y a un intérêt à travailler ensemble ne serait-ce que pour que le GRECO ait le bon premier niveau de message. C'est ce qui sera présenté quand le sujet de marché d'AMO sera abordé et notamment le volet de construction des processus de service.

La Régie ne veut pas précariser mais proposer des parcours professionnels lors du recrutement. Par rapport à l'absorption des pics et à la précarisation, c'est tout l'intérêt d'avoir le centre d'appel au sein du service usagers en proximité avec les chargés de clientèle. L'idée c'est aussi de pouvoir tourner entre des salariés qui sont formés pour le front office et qui font aussi du back office dans la journée pour éviter l'épuisement.

Anne GROSPERRIN intervient pour préciser que les conditions de travail des salariés qui sont employés sont un sujet politique.

Laurence BOFFET prend la parole car le GRECO, à la Métropole, fait partie de sa délégation. Environ 5% des appels concernent l'eau. Il y a une vraie synergie à faire à ce sujet. Le GRECO a aussi des modules de formations intéressants qui peuvent être partagés avec d'autres centres d'appel. Si on regarde à plus long terme, il pourrait être intéressant de réfléchir à une mutualisation des centres d'appel des services publics qui pourrait inclure d'autres collectivités ou d'autres régies publiques, notamment sur les questions d'astreintes ou de pics particuliers.

Christophe DROZD réagit au sujet de la maîtrise de la qualité de service et de la réactivité. Quand VEOLIA a envoyé le premier décompte d'appels, la Régie a observé une augmentation du nombre d'appels traités de plus de 30% depuis le 1er janvier. Suite au relevés de janvier et février, la Régie a refusé de valider le décompte facturable car elle souhaitait savoir quelle était la raison de chaque appel facturé. Or seulement 30% des 36k appels reçus avaient fait l'objet d'une identification dans la fiche de contact. La Régie a refusé de payer sans avoir la justification de VEOLIA. Il s'est avéré que sur les 3 premiers mois de l'année, 10k appels facturables en trop étaient liés à un bug dans le système depuis l'été 2022 qui n'avait interpellé personne. Quand un abonné demandait à être rappelé, chaque rappel était compté même si cela ne répondait pas, ce qui pouvait amener à avoir jusqu'à 10 rappels pour une seule demande. L'internalisation nous permettrait d'avoir immédiatement les indicateurs et de ne pas attendre a posteriori une facture qui arrive.

Laurence CROIZIER demande de quelle façon l'appel est pris en charge. Les 13,5 € sont-ils en rapport avec la manière de s'organiser du contractuel?

Christophe DROZD répond que c'est effectivement le prix du marché de transition négocié sans mise en concurrence. La négociation ayant été assez réduite à défaut de concurrence. Pour autant, le prix est le même que celui pratiqué à Montpellier avec un niveau de service un peu différent (ils ne sont pas descendus au 90 sec mais les volumétries sont à peu près équivalentes). L'hypothèse de 13,5 € a été prise et elle est aujourd'hui à prix de marché.

Pierre Alain MILLET prend la parole en disant qu'on ne peut que partager le souci de Laurence CROIZIER quant à la précarisation du travail. C'est un excellent argument très politique en faveur de l'internalisation. S'il y a un secteur avec un vrai enjeu de respect du droit du travail il s'agit des centres d'appel.

Lucien ANGELETTI dit que l'assemblée des usagers a fait une réunion autour de cette question en reprenant le document qui avait été présenté à la dernière réunion et qui a été renvoyé à tous les usagers, ce qui a permis qu'ils aient une bonne connaissance du sujet. Aucun avis négatif ni aucune opposition n'ont été formulés sur cette internalisation. Il ajoute qu'il a déjà eu à intervenir professionnellement dans un centre d'appel d'EDF par le passé. Ce qui ressortait, c'est qu'au-delà des pics, c'est une pression énorme sur le salarié et le délai de 90 sec est un grand défi car il s'agit d'assurer la qualité, de prendre le temps et de savoir expliquer. En dehors des pics, il est intéressant d'assurer une rotation et de permettre une évolution d'activité.

Anne GROSPERRIN dit que la Métropole et la Régie font partie du réseau France Eau Publique qui a vocation à mutualiser les services et à réfléchir sur un certain nombre de sujets qui sont de l'ordre du fonctionnement mais également de la recherche au niveau des régies. Il s'agit d'un sujet qu'elle a envie de porter nationalement dans les prochains mois en réflexion avec les autres membres du réseau pour voir comment il est possible de faire évoluer cette question de mutualisation des services. La relation aux usagers et les centres d'appel sont des sujets qui méritent que l'on s'y intéresse collectivement.

Emilie PROST demande s'il est prévu de reprendre une partie des salariés actuellement au centre d'appel de VEOLIA qui, a priori, sont formés. Ils ont peut-être une meilleure résistance au stress et sont aguerris au fait de prendre des appels car effectivement, elle pense que tout le monde n'est pas fait pour ce métier. Et peut-être que ça les arrangerait de rester sur le secteur plutôt que d'être muté par VEOLIA potentiellement dans d'autres centres d'appel.

Christophe DROZD répond qu'il s'agit effectivement d'un sujet étudié. La Régie attendait que la délibération soit prise officiellement pour entrer dans le détail avec VEOLIA. Une rencontre va être programmée car en effet, les salariés du CRC n'ont qu'à traverser la rue pour arriver à l'Organdi. De plus, il y a un double intérêt gagnant-gagnant, c'est qu'en premier lieu, la Régie n'a pas d'intérêt à recruter les agents de VEOLIA tout de suite car ils assurent la qualité de service en première ligne jusqu'au 31 décembre 2024. Il y a un risque de dégradation du niveau de service. Et a contrario, il y a une expérience que la Régie aurait intérêt à récupérer. Ce que M. CHASSAGNARD a confirmé, c'est que le centre d'appel n'est pas transférable au titre du 1224-1 car il assure des services pour d'autres contrats VEOLIA. Il y a donc une bonne relation à mettre en place dans la manière d'accompagner et de garantir pour les salariés qui le souhaiteraient la possibilité de rejoindre la Régie. Aujourd'hui, la Régie a tout intérêt à intégrer ces salariés car ils ont une réelle compétence développée sur le territoire, mais il n'y a aucune certitude qu'ils viennent.

Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

4. 2023-21 : Programme Relation Usagers 2025 - autorisation de signature du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage

Anne GROSPELLIN introduit la délibération 2023-21 qui fait suite à une présentation du programme à la séance du 16 mars. Cette délibération a pour objectif d'enclencher la phase opérationnelle en autorisant le lancement et la signature du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage qui accompagnera la Régie pendant tout le projet.

Jean-Paul LEBARBENCHON présente le programme relation usagers 2025.

Laurence CROIZIER demande comment s'organise cette AMO pour la partie usagers par rapport à celle qui est présentée dans le document d'internalisation : "phase projet ressource AMO 600 k€".

Christophe DROZD répond que les 600k€ d'AMO évoqués concernant le centre d'appel sont bien intégrés dans ce marché d'AMO.

Emilie PROST demande si, dans l'enveloppe maximale de 2,4 M€, le renouvellement potentiel d'1 an est bien inclus ainsi que les prestations complémentaires éventuelles.

Jean-Paul LEBARBENCHON et Christophe DROZD répondent à l'affirmative.

Laurence BOFFET demande s'il existe déjà des précisions quant au nombre de marchés prévus et s'il va y avoir un allotissement en fonction des missions et des projets.

Jean-Paul LEBARBENCHON répond que le choix qui a été fait est d'avoir une AMO intégrée unique et donc sans allotissement car tous les sujets sont liés. Par exemple, il est pertinent d'articuler la conduite du changement au travail sur les nouveaux processus métier ou sur l'organisation. Le volet tarification n'est pas compris dans ce marché car il s'agit d'un projet déjà lancé, avec une autre AMO spécialisée.

Florestan GROULT demande comment fonctionnent les marchés subséquents.

Arnaud DENUDT répond que tout ce qu'il est possible de prévoir avec précision constitue les 4 premières missions qui sont traitées à prix forfaitaire mais commandées par l'intermédiaire de bons de commandes pour faciliter la gestion. Pour disposer d'une marge de manœuvre en cas de survenance d'un aléa, le marché intègre la possibilité de passer des marchés subséquents, c'est à dire de consulter le titulaire à l'apparition d'un besoin imprévu et de rémunérer la prestation sur la base de nouveaux prix ad-hoc.

Florestan GROULT reprend en disant qu'il trouve ça très pertinent car dans un programme aussi complexe, il survient généralement des besoins supplémentaires en cours de route.

Pierre-Alain MILLET dit qu'après la réussite de la création de la Régie, il faut maintenant mettre les moyens nécessaires à l'accompagnement. A la Régie, il y a des agents qualifiés, un directeur très compétent visiblement qui répond avec efficacité à nos questions et dans le détail au Conseil d'administration. C'est bien d'avoir un point de vue extérieur, mais il faut aussi que les acteurs internes prennent toutes leurs capacités et que l'on valorise complètement leurs capacités et leur rôle pour qu'ils ne se retrouvent pas dans une situation dans laquelle ils ne font qu'enregistrer ce qui a été construit à l'extérieur.

Anne GROSPELLIN partage la remarque de Pierre-Alain MILLET. Elle ajoute que c'est une question qu'il faut toujours se poser. Dans cette situation précise, elle rappelle qu'il s'agit de 2 challenges très importants et que ce n'est pas le métier des salariés de la Régie.

Christophe DROZD remercie les élus pour les compliments concernant la qualité des réponses apportées. Le directeur de projet est Jean-Paul LEBARBENCHON, le chef de projet est Mathieu ESPOSITO. La Régie a besoin d'AMO, qui ne font pas à sa place, ni au-dessus d'elle mais qui sont à côté d'elle et elle reste chef de projet. Il y a besoin de benchmark extérieur et c'est là qu'il est possible de s'appuyer sur l'AMO sans qu'ils fassent à sa place. Ils font pour elle mais pas sans elle. De plus, à EGL, il y avait une habitude forte de s'appuyer sur des AMO également. Devoteam s'est ainsi occupé de développer toute la stratégie SI sur tous les outils internalisés et d'autres. Il n'y a pas que la Régie et la Métropole qui prendraient de l'AMO. C'est une pratique mais à aucun moment, il ne faut se départir de la maîtrise, de la responsabilité et de l'expertise. C'est dans ces conditions que l'AMO est un appui et ne doit rester qu'un appui.

Anne GROSERRIN reprend en disant que cet élément que Christophe DROZD livre n'a jamais été abordé en Conseil d'administration, mais il est important de savoir qu'ils avaient une image d'Eau du Grand Lyon comme s'ils assumaient toutes les compétences sans aide. Et la réalité c'est qu'il y avait beaucoup d'AMO qui étaient sollicités par Eau du Grand Lyon. Ce n'est pas une critique, c'est un constat.

Florestan GROULT partage complètement ce que vient de dire Christophe DROZD. D'autant que c'était une des motivations politiques d'avoir la maîtrise technique du service pour le retour en Régie. Le CA est très vigilant quant au recours aux AMO. Là, dans le programme complet, il n'y en a pas partout. La manière dont sera rédigé le cahier des charges sera importante pour que les AMO comprennent le sens avec lequel ils veulent travailler et la place du directeur de projet dans la conduite du programme.

Anne GROSERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

5. 2023-22 : Indemnités repas – création d'une indemnité compensatoire complémentaire de repas

ANNE GROSERRIN présente la délibération 2023-22 concernant les indemnités repas et la création d'une indemnité compensatoire. Ce point a pour objet de préciser les modalités de prise en charge des repas des salariés de la Régie, notamment concernant les agents de terrain. La délibération est présentée par Pauline GABILLET.

Pauline GABILLET fait une présentation plus large sur le fonctionnement car le point délibéré est marginal par rapport à l'ensemble de la question. Le point à retravailler est celui des salariés de terrain dont les repas étaient pris en charge via les notes de frais. Se pose une question d'équité sur le reste à charge des repas des salariés et plus particulièrement pourquoi dans certaines situations une partie des salariés auraient l'intégralité de remboursé et d'autres non. Le diagnostic a révélé des situations très hétérogènes. En effet, certains services avec des salariés sur le terrain bénéficiant d'une prise en charge par note de frais et d'autres non. Il fallait remettre à plat le périmètre.

Nicole SIBEUD confirme qu'effectivement le sujet manquait de transparence et sentait un peu la gestion au cas par cas du personnel. Elle se demande comment étaient justifiées les notes de frais pour 54 agents, car normalement celles-ci doivent être justifiées par une action commerciale sinon ce n'est pas une note de frais. Afin de comprendre la délibération, elle

demande si cela signifie que les 149 salariés qui ne peuvent pas rentrer chez eux compte-tenu de leur activité professionnelle, bénéficient du ticket restaurant.

Christophe DROZD explique que les 149 salariés qui sont régulièrement sur le terrain sans possibilité pourront toucher l'indemnité forfaitaire de repas prévue par l'URSSAF qui est de 9.50€ et qui existe déjà dans les accords de la Régie. Donc là, il n'y a pas besoin de nouvelle délibération. L'attribution de ces indemnités et la prise en charge par des notes de frais étaient faites un peu au cas par cas, c'est-à-dire qu'elle existait dans les accords mais n'était pas utilisée. Certains agents auraient pu en bénéficier jusqu'à aujourd'hui, mais bénéficiaient du ticket restaurant car ils ne savaient pas qu'ils pouvaient prétendre à cette indemnité. Par principe de justesse et de justice, l'objectif est de permettre que tous les agents éligibles à l'indemnité forfaitaire de repas puissent en bénéficier, sous validation du manager.

Nicole SIBEUD précise qu'ils ne bénéficient pas du ticket restaurant dans ce cas.

Christophe DROZD répond qu'en effet, les 2 ne sont pas cumulables.

Nicole SIBEUD dit que c'est donc soit le fonctionnement général avec le ticket restaurant, soit l'indemnité forfaitaire de repas si on justifie d'être en déplacement sous réserve que le manager valide bien le déplacement ce jour-là. La Régie prend plus en charge pour ces salariés-là.

Christophe DROZD précise qu'il s'est aussi fait expliquer pourquoi. Il s'agit non seulement de pouvoir manger mais aussi de se réchauffer et de pouvoir aller aux toilettes, c'est donc aussi une notion d'hygiène. C'est pour cela que cela nous semblait juste dès lors que l'on rassemblait les conditions. Il y a par ailleurs le groupe fermé qui bénéficiera d'une indemnité complémentaire pour prendre en compte l'avantage individuel acquis d'une prise en charge apr des notes de frais. Ce montant total de 15€ sera ainsi restreint à un groupe fermé en prenant en compte l'avantage antérieur avec l'objectif d'en sortir.

Nicole SIBEUD demande s'il s'agit là d'une négociation avec ces 54 salariés qui bénéficient de cet avantage.

Christophe DROZD répond qu'il est estimé qu'avec 15 € aujourd'hui, on est capable de manger correctement le midi.

Nicole SIBEUD demande si les personnes concernées sont au courant aujourd'hui et si les négociations ont commencées.

Christophe DROZD répond que les négociations avec les représentants du personnel ont commencé. L'indemnité complémentaire leur apparait comme une discrimination entre les agents car les prises en charge sont différentes. Cependant la logique est bien celle d'un groupe fermé pour prendre en compte des situations antérieures et qu'il a vocation à se réduire.

Nicole SIBEUD demande si le groupe fermé constitué de ces 54 salariés va disparaître.

Christophe DROZD répond par l'affirmative et que la norme sera les 9.50€, en cours de négociation à 9.90€, et les tickets restaurants.

Anne GROSERRIN reprend en disant qu'effectivement, il n'y avait pas de transparence interne au sujet de ces indemnités.

Nicole SIBEUD a lu dans la newsletter qu'il y avait eu une décision d'augmenter le salaire du personnel de la Régie.

Christophe DROZD répond que la direction a été sollicitée par les représentants du personnel, dès janvier, qui disaient ne pas pouvoir attendre les NAO à cause de l'inflation et demandaient un geste. Il leur a été répondu favorablement, mais que cela viendra en déduction de l'enveloppe déjà votée pour les NAO. Ce qui a été vu ne dépasse pas 50% du budget prévu pour les NAO (47% de l'enveloppe qui avait été présentée au budget en 2022). Il est ressorti des échanges la nécessité de faire un plus gros effort sur les faibles salaires que sur les gros salaires et donc d'être sur une prime égalitaire. Cette augmentation de salaire, ne nécessite pas de passer par le CA et relève de la compétence du Directeur dans les limites fixées par le budget. Cependant, un point d'information a été mis à l'ordre du jour de la présente séance. Pour les non cadres, la prime s'établit à 80 € brut par mois car ils sont sur 13.5 mois. Pour les cadres, c'est une augmentation de 90€ brut sur 12 mois, nonobstant ce qui sera négocié dans les NAO qui, elles, nécessiteront un passage en CA car il s'agit d'un accord spécifique dont la signature doit être autorisée.

Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

6. 2023-23 : Prise en charge des frais professionnels des Agents de la Régie et des membres du Conseil d'Administration

Pauline GABILLET commence en rappelant qu'une délibération sur la prise en charge des frais professionnels des agents de la Régie, du CA et du directeur a été votée en décembre 2022. Des modifications doivent lui être apportées pour la rendre plus opérante. L'objet de cette délibération est de présenter la mise à jour de l'annexe à la délibération précédente. Pauline GABILLET présente la mise à jour.

Christophe DROZD complète en disant que la délibération de décembre est parfois incompréhensible et inapplicable et nécessitait ces adaptations.

Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

7. 2023-24 : Autorisation de signature de l'accord-cadre à bons de commande relatifs aux Travaux d'entretien régulier des atterrissements du Vieux Rhône dans le Delta de Neyron et la réinjection des matériaux extraits en aval dans le canal de Jonage

Arnaud DENUDT présente la délibération.

Anne GROSPERRIN précise qu'il s'agit d'un sujet intéressant mais très complexe qui demanderait du temps et des explications et qu'il vaut mieux réserver cela à la commission ressource. La compréhension du fonctionnement hydraulique du fleuve permet de comprendre aussi ces atterrissements et la nécessité de désengraver régulièrement pour un coût important.

Pierre CHAMBON exprime son étonnement au regard du rapport mini / maxi (400 k€ / 4 M€) et demande à quoi correspondent les 912 300, 00 €.

Arnaud DENUDT précise que ce montant correspond à l'estimation du coût d'une campagne annuelle.

Christophe DROZD précise que le désengrèvement ne s'impose pas systématiquement tous les ans et dépend fortement des conditions hydrauliques de fonctionnement des fleuves et notamment de l'Ain qui ramène énormément de gravats de gros diamètres. Une grosse opération doit avoir lieu en 2023 mais sans grosse crue dans les prochaines années qui viendrait charrier énormément de sédiments de type gravats, le maximum du marché ne devrait pas être atteint. S'agissant du rapport mini/maxi, il précise que la mention d'un maxi est désormais imposée par le code mais qu'un rapport de 1 à 10 est juridiquement admis.

Nicole SIBEUD intervient en disant que cette prestation était faite par la Métropole auparavant.

Cyrille VALLET demande s'il serait possible de lui faire passer les notes des CAO afin de pouvoir s'intéresser aux critères environnementaux par exemple. Il ne veut pas refaire le travail d'analyse des offres, mais demande s'il peut avoir quelques éléments complémentaires pour les prochaines fois.

Christophe DROZD répond en disant que s'agissant d'un marché à procédure adaptée qui est en dessous des seuils d'appel d'offres, il n'a pas été soumis à la CAO.

Arnaud DENUDT précise que l'attribution ne doit pas être confondue avec la signature. La signature est corrélée au niveau de délégation qui a été accordée à Christophe DROZD et est limitée à 1 M€ en travaux, raison pour laquelle l'autorisation de signer ce marché est requise. Mais l'attribution en elle-même relève de la compétence du Directeur de la Régie.

S'agissant de la communication de l'analyse, elle sera matériellement impossible à l'avenir car les marchés requérant l'autorisation de signature du CA lui seront soumis en amont de la procédure, soit avant son lancement. En l'espèce, tant que le marché n'est pas signé, les éléments, et notamment le rapport d'analyse des offres, revêtent encore un caractère préparatoire et ne sont donc pas communicables.

Anne GROSERRIN pense que la question est malgré tout pertinente concernant la réflexion à mener sur les critères sociaux et environnementaux des marchés. Et on aura à mener cette réflexion prochainement.

Arnaud DENUDT précise que la Régie s'inspire déjà des pratiques de la Métropole via des critères environnementaux et des clauses sociales avec des heures d'insertion (avec l'aide de la maison Métropolitaine d'insertion à l'emploi). De plus, au titre de la convention d'objectifs, elle a une obligation de travailler sur le registre de l'achat durable. Elle va mettre à plat toutes les pistes de réflexion et les leviers que l'on peut activer pour intégrer le développement durable dans ses dimensions environnementales, sociales et économiques.

Bertrand ARTIGNY partage le fait qu'on ne puisse pas transmettre des rapports d'analyse d'offres. Premièrement car ils sont succincts et synthétiques et que tout le travail derrière est plus important. Celui-ci doit être gardé confidentiel sinon cela peut donner lieu à des contestations inutiles et stériles. En revanche la remarque est pertinente et vous avez partiellement répondu et il confirme qu'on peut avoir sur les critères et les clauses environnementales et sociales une transparence totale, c'est ce qui est fait à la Métropole de Lyon et aussi indiquer la stratégie d'achat au niveau de la Régie. C'est-à-dire quel est le poids que l'on donne dans les offres sur la partie environnementale et sociale. Et cela lui semble important car cela peut faire basculer un certain nombre de choix. Sur la partie sociale, on

peut aussi être très actif. Il pense qu'il n'y a pas de problème à communiquer au CA après le vote en CAO et la notification aux entreprises.

Anne GROSPELLIN précise que sur ce marché spécifiquement, ce type de travaux est très encadré du point de vue juridique et environnemental.

Anne GROSPELLIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

8. [2023-25 : Autorisation de signature du marché de reconnaissances géotechniques](#)

Arnaud DENUDT présente la délibération.

Anne GROSPELLIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

9. [2023-26 : Approbation du programme de l'opération de construction d'une station de pompage à Vénissieux, autorisation à lancer et signer le marché de MOE correspondant, et approbation de l'autorisation de programme](#)

Frédéric PEILLON présente la délibération.

Pierre-Alain MILLET est très satisfait de ce dossier car il est concerné par le sujet, étant lui-même alimenté par le château d'eau. Il était sur place lors de l'incident et de ces conséquences lourdes et avait été impressionné par le calme des agents dans un contexte stressant. Le quartier concerné est un quartier où il y a beaucoup d'interventions (rénovation urbaine, création d'une voirie, chantier autour du château d'eau). En 2026, il y a d'autres chantiers qui vont apparaître, il faudra donc être très attentif à la coordination des chantiers.

Pierre CHAMBON demande si le delta entre les 3,6 M€ et 4,1 M€ correspond au 431 k€.

Frédéric PEILLON répond qu'il s'agit du coût de la maîtrise d'œuvre et de la prise en compte des révisions de prix et des aléas.

Anne GROSPELLIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

10. [2023-27 : Adhésion à l'association AMORCE](#)

Pauline GABILLET présente la délibération.

Emilie PROST demande si la taille de l'entité est prise en compte pour le montant de l'adhésion.

Pauline GABILLET précise qu'elle a demandé si une mutualisation avec la Métropole était envisageable et il lui a été répondu par la négative. L'adhésion est liée au chiffre d'affaires et celui de la Régie, grosse structure, justifie le coût assez haut de cette adhésion.

Pierre CHAMBON demande combien de personnes peuvent bénéficier des activités de cette association.

Christophe DROZD répond qu'il n'y a pas de nombre maximal autorisé de participants. Seront autorisés à participer les agents dont le métier le justifie dans le but d'élargir leur champ de connaissances quand cela apparaît nécessaire.

Anne REVEYRAND précise que c'est une structure qui permet d'assister à des colloques et contribuer à des co-constructions d'analyses très intéressantes non facturées à ses adhérents, et avec des tarifs privilégiés pour les non-adhérents. Leur coût d'organisation est intégré dans l'adhésion. Cette structure est juridiquement associative et ne poursuit pas un but lucratif.

Anne GROSPERRIN précise que toutes les adhésions qui seront votées par la Régie sont pesées en fonction de l'intérêt du réseau tant pour les membres du CA que pour les salariés de la Régie. Connaissant le travail d'AMORCE, elle pense que la Régie a intérêt à y être. Ces associations font aussi un travail de plaidoyer à l'échelle nationale qui est important sur ces questions.

Bertrand ARTIGNY considère que les 7 500€ ne sont pas une contribution aberrante par rapport à ce qui se fait à la Métropole de Lyon. L'important est de s'assurer que quand on adhère à une association, on y aille et que le travail qui est fait soit utile. Il serait à ce titre utile de rebalayer l'ensemble des adhésions pour s'assurer qu'il y a une pertinence à y aller et que les agents y aillent vraiment. Dans la négative, l'adhésion doit être remise en cause.

Anne GROSPERRIN témoigne sur le fait que Bertrand ARTIGNY a beaucoup insisté auprès des vice-présidents de la Métropole pour qu'ils aient un regard affûté sur les adhésions.

Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

11. 2023-28 : Adhésion à l'Office International de l'Eau

Christophe DROZD présente l'Office International de l'eau (OIE) et la délibération.

Florestan GROULT témoigne de l'extraordinaire qualité des formations de l'OIE et propose que l'on ajoute la vérification des projets associatifs qui définissent des intentions et des prises de positions à l'exercice préconisées par Bertrand ARTIGNY précédemment. Il demande donc à ce que soit transmis au CA les projets associatifs des associations auxquelles adhérerait la Régie par la suite.

Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

12. 2023-29 : Convention d'occupation temporaire du domaine public du SYMALIM pour le maintien d'une canalisation et la prise d'eau sur la parcelle AI15 du lac des eaux bleues à Vaulx-en-Velin jusqu'au 31 octobre 2023

Frédéric PEILLON présente la délibération.

Pierre-Alain MILLET souhaite des précisions concernant l'intervention du bateau et des maîtres-nageurs sauveteurs.

Anne GROSPERRIN répond qu'elle a pour objet de surveiller la conduite, car elle se situe dans une zone autorisée à la baignade. Ils surveillent ainsi la conduite et la baignade.

Anne REVEYRAND dit que la convention devrait aussi prévoir une campagne d'information et de sensibilisation des baigneurs.

Emilie PROST dit que l'expérimentation va jusqu'au 31/10/2023 et demande confirmation que la date de fin correspond à la date de fin d'autorisation de la baignade.

Anne GROSPERRIN confirme qu'il s'agit d'une convention saisonnière.

Cyrille VALLET demande si cette conduite est la conduite d'urgence de la réserve d'eau et de quelle manière elle fonctionne.

Frédéric PEILLON répond qu'en effet, cette conduite fonctionne de mai-juin à septembre, période de pic du développement des algues et de leur décomposition.

Cyrille VALLET dit que la question était un peu différente. Le lac est la réserve de secours d'eau potable de la ville. Il demande donc si la station de pompage que l'on voit quand on arrive ne fonctionne qu'à partir du moment où il va y avoir un problème sur le réseau habituel.

Anne GROSPERRIN répond qu'elle fonctionne deux jours par semaine. L'usine de secours doit fonctionner pour pouvoir assurer le service que l'on attend d'elle quand cela s'avère nécessaire. Elle fait d'ailleurs l'objet d'un programme de rénovation dont on aura l'occasion de parler prochainement notamment dans la commission exploitation

Anne GROSPERRIN soumet la délibération aux votes. La délibération est adoptée à l'unanimité.

Interruption de séance de 5 minutes

13. Points non délibérés

Christophe DROZD et Frédéric PEILLON présentent les points non délibérés :

- **Continuité de service,**
- **Management de la performance,**

Florestan GROULT souhaiterait que le sujet du management de la performance soit intégré à l'une des commissions. Il voit un sujet politique dans la culture commune qui va être installée au sein de la Régie et perçoit mal comment cela s'articule avec la convention d'objectifs. Il soutient que le choix des normes ISO mérite un échange démocratique car il ne trouve pas forcément pertinent d'être dans une course à la norme ISO.

Christophe DROZD précise que, concernant le management de la performance, des comités techniques se tiennent avec la direction du cycle de l'eau qui est aussi autorité organisatrice. Suite à cela, une présentation sera faite au CA par Nicolas ZABARTE. Un comité de pilotage vérifiera l'état d'atteinte de la convention d'objectif.

Le choix des référentiels est un postulat de base qui est imposé à la Régie par la convention d'objectif. Une réflexion est menée sur la norme ISO 26 000 pour le RSE. L'objectif est de ne pas se limiter à la NF service mais plutôt d'aller chercher un label d'excellence du parcours usagers. Il y a aussi la norme ISO 50 001 qui fait sens car on a de grosses dépenses énergétiques. Le socle du système de management intégré est posé par la convention.

- **Investissements,**

Bertrand ARTIGNY demande, concernant les opérations en lien avec le SYTRAL, de quelle manière est prise en charge la répartition des coûts des travaux et en quoi consiste la refonte de l'usine de La Pape.

Frédéric PEILLON répond que les coûts sont supportés aux $\frac{2}{3}$ pour le SYTRAL et $\frac{1}{3}$ par la Régie. Pour la refonte de l'usine de La Pape, il s'agit de la faire évoluer car elle n'est plus capable de traiter les pics de Carbone Organique Total (COT) qui ont augmenté ces dernières années et en particulier lors de la période estivale.

Florestan GROULT demande si la conduite d'eau qui a été rajoutée permet d'aller chercher l'eau à un endroit où elle est moins chargée en COT par rapport à la prise fixe. La deuxième question concerne la manière dont cela s'articule avec le programme de préservation de la ressource. Quelles sont les ambitions, perspectives, est-ce que d'ici 15-20 ans on aura reconquis la qualité de cette ressource pour qu'on puisse se passer de cette usine? Est-ce qu'on a aussi réfléchi en parallèle à une ressource alternative ?

Anne GROSPERRIN intervient en précisant qu'il est impossible de répondre rapidement à ces questions et qu'il s'agit de l'objet de travail de la commission ressource qui doit aussi présenter sa feuille de route et qu'il y aura donc d'autres occasions pour aborder ces sujets.

S'agissant des perfluorés, le raccordement est une solution à long terme qui concerne la prolongation d'une canalisation du réseau de distribution qui permettrait d'amener, sur le secteur de Givors, Grigny et Solaize, 50% des besoins en eau du territoire pour permettre un mélange de l'eau et ramener au norme le niveau des perfluorés sur le secteur concerné. Les perfluorés sont un sujet complexe qui serait trop long à aborder lors de ce CA. Le sujet va être intégré dans le cadre du schéma directeur qui va être travaillé cette année. C'est un projet qui peut être intégré dans les investissements. Il y a d'autres solutions à l'étude, notamment le renouvellement constant du charbon actif pour être efficace dans la filtration de ces molécules. L'Etat travaille sur le sujet pour activer le principe de pollueur-payeur et que les collectivités n'aient pas à porter l'ensemble des frais engendrés.

- **Usagers,**

- **Eau pour tous,**

- **Ressources humaines,**

- **Finances, agence comptable et commande publique,**

- **Systèmes d'information,**

- **Communication et accompagnement au changement**

