

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 15 juin 2023

N° 2023-31	Autorisation de signature de l'accord d'intéressement
------------	---

L'an deux mille vingt-trois, le jeudi 15 juin à 14h00, 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		Anne REVEYRAND
MILLET	Pierre-Alain	X			
NOVAK	Floyd	X			
PESENTI	Maeva	X			
PLICHON	Isabelle	X			
PROST	Emilie		X		Pierre CHAMBON
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole		X		Laurence CROIZIER
VALLET	Cyrille		X		Maeva PESENTI

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 16
Date de convocation du Conseil : 9 juin 2023
Secrétaire élu : Pierre CHAMBON

1. Contexte

L'accord de substitution du 5 juillet 2022 prévoyait la mise en place d'un accord d'intéressement.

L'accord soumis à la présente assemblée a été rédigé dans l'esprit de ce qui préexistait chez Eau du Grand Lyon, mais les indicateurs retenus, comme les critères de versement, sont assis sur les objectifs de la Convention d'objectifs.

2. Contenu de l'accord

Le montant d'intéressement maximum pouvant être versé est fixé à 6,10% de la masse salariale (le Code du travail fixant une limite à 20%), ce qui correspond à un montant moyen compris entre de 2.400€ et 2.600€ par an et par salarié.

Le versement de ce montant est conditionné par l'atteinte d'un résultat sur chacun des indicateurs suivants :

- Enquête de satisfaction usagers (IPC C2)
- Taux de rendement du réseau (IPC A3)
- Taux de conformité bactériologique-chimique (IPC B8)
- Taux d'occurrence d'arrêts non programmés (IPC C3)

Les 4 critères sont calculés chaque année et les 3 meilleurs sont retenus.

Le présent accord est conclu pour une durée d'un an.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

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

Vu le Code du travail,

Vu l'accord ci-annexé,

DELIBERE,

ARTICLE 1. Autorise le Directeur d'Eau publique du Grand Lyon à signer l'accord d'intéressement ci-annexé

*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,

Le secrétaire de séance



Anne GROSERRIN



Pierre CHAMBON

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 :

**Accord d'intéressement
Eau publique du Grand Lyon pour l'exercice 2023**

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

Eau du Grand Lyon - la Régie, domiciliée à l'Hôtel de la Métropole, 20 rue du Lac, 69003 Lyon, représentée par M. Christophe Drozd, en qualité de Directeur.

d'une part,

ET

Les organisations syndicales représentatives au sein de la Régie:

Le syndicat CFDT, représenté par Monsieur Brigliadori David

Le syndicat CFE-CGC, représenté par M. Laffin Philippe

d'autre part,

PREAMBULE

La Régie telle que nouvellement constituée est porteuse de valeurs propres à la gestion d'une ressource précieuse : l'Eau, et au travers de celle-ci, des missions de service public qui s'y rattachent.

Ces missions et les objectifs associés sont contenus dans un document faisant office de feuille de route pour la Régie, une convention signée entre l'autorité organisatrice (la Métropole de Lyon) et la Régie.

Ce document, intitulé Convention d'objectifs, est structuré autour de 7 axes référençant, selon une codification propre, l'ensemble des objectifs qui les composent.

Par ailleurs et enfin, la Régie est également consciente que ses équipes œuvrent au quotidien pour accomplir l'ensemble de ces missions et il semblait ainsi naturel aux partenaires sociaux de faire se rencontrer les objectifs de la Régie et ceux des équipes au moyen d'un dispositif permettant aux hommes et aux femmes de l'entreprise de bénéficier des fruits de leur engagement professionnel.

Cet accord d'intéressement, le premier de la Régie, a pour objectif d'organiser et de formaliser ce dispositif.

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent accord a pour objet de fixer :

- le champ d'application, la durée de l'accord et les procédures de révision et de dénonciation ;
- les modalités de calcul, de réduction, de suppression et de plafonnement de la masse d'intéressement ;
- les critères et les modalités servant au calcul et à la répartition de la masse d'intéressement entre les bénéficiaires ;
- les périodes de versement et les modalités d'information des salariés sur l'affectation, par défaut, de l'intéressement dans un Plan d'Épargne ;
- les modalités d'information collective et individuelle du personnel ;
- les procédures convenues pour régler les différends qui peuvent surgir dans l'application de l'accord.

ARTICLE 2 - DUREE - REVISION - DENONCIATION

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée d'un exercice social et s'appliquera pour la première fois, à compter de l'exercice social ouvert le 1er janvier 2023. Il cessera de produire ses effets le 31 décembre 2023.

Cette durée d'un an est exclusivement liée à la mise en Régie opérante au 1er janvier 2023, et à la capacité limitée qui en découle pour les partenaires sociaux de bénéficier des indicateurs économiques ou techniques permettant d'établir un outil de partage de la valeur à la fois pérenne et fiable. Il est ainsi de convention expresse entre les parties que le prochain accord d'intéressement s'établira a minima sur une durée triennale.

Au plus tard au 31 décembre 2023, les parties signataires du présent accord se réuniront pour examiner son renouvellement. Cette négociation sera distincte de la négociation annuelle obligatoire prévue à l'article L 2242-1 du Code du Travail.

Le présent accord pourra être révisé pendant sa période d'application, d'un commun accord de l'ensemble des parties signataires. L'avenant de révision sera déposé auprès de l'administration sur la plateforme de téléprocédure du Ministère du Travail "TéléAccord" et auprès du Conseil des Prud'hommes de LYON.

La dénonciation du présent accord pendant sa période d'application ne pourra résulter que d'un accord de l'ensemble des parties signataires. Cette dénonciation sera notifiée par lettre RAR à la Direction régionale et

interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (D.R.I.E.E.T.S) de LYON et au Conseil des Prud'hommes de LYON.

La dénonciation devra intervenir dans les trois premiers mois de l'exercice pour avoir un effet sur l'exercice en cours. A défaut, elle ne pourra prendre effet que pour l'exercice suivant.

Le texte révisé ne peut concerner l'exercice en cours que s'il est signé avant le dernier jour du septième mois de l'exercice. A défaut, il prend effet l'exercice suivant.

ARTICLE 3 - CALCUL DE LA MASSE D'INTERESSEMENT A REPARTIR

La masse d'intéressement est calculée de la façon suivante :

Pour chaque exercice et sous réserve des dispositions prévues articles 5, la masse d'intéressement à répartir entre les bénéficiaires s'établira à 6,10% de la masse salariale brute totale telle que déclarée en DSN aux organismes collecteurs des contributions sociales patronales et salariales.

Pour information, et à titre d'évaluation de l'ordre de grandeur, la masse salariale brute totale budgétée pour l'exercice 2023, s'élève à 14.509.000€.

Il est de convention expresse entre les parties que si l'entreprise est déficitaire (de déficit structurel, et non d'investissement), il ne pourra y avoir de versement d'intéressement.

De même, il est de convention expresse entre les parties le versement de l'intéressement ne pourra conduire à un résultat net inférieur à 0.

Chaque année, 4 critères seront évalués selon les modalités prévues à l'article 4.

Les 3 meilleurs de ces 4 critères seront retenus.

Chacun de ces 3 critères se verra attribuer 1/3 de la masse totale d'intéressement qui sera ensuite répartie entre les bénéficiaires selon les modalités de l'article 5.

ARTICLE 4 – OBJECTIFS D'INTERESSEMENT ET CRITERES D'ATTEINTE

A titre préliminaire, il est rappelé que les objectifs fixés dans le présent accord proviennent de la Convention d'objectifs.

Ceux-ci sont explicités de manière complète et exhaustive sous la forme de Fiches Détaillées auxquelles reverront les objectifs d'intéressement et critères d'atteinte afférents. Les Fiches Détaillées (FD) seront ainsi jointes en annexe du présent accord dont elles feront partie intégrante.

4.1 Taux de conformité microbiologique

La qualité et la sécurité sanitaire sont au cœur des préoccupations de la Régie. Dès lors, les parties sont convenues de le retenir comme élément de référence de l'intéressement.

L'ensemble des éléments relatifs à l'évaluation de ce critère sont compris dans la fiche descriptive référencée IPC B.8 (jointe en annexe).

Indice de Performance (IP) = 100 * Nombre de prélèvements conformes à la réglementation en vigueur (après contre-analyse, le cas échéant) pour les paramètres microbiologiques soumis aux limites de qualité considérées / nombre de prélèvements total contenant a minima un paramètre microbiologique soumis aux limites considérées.

L'IP est arrondi au plus près à 2 décimales.

Objectif : IP minimum (Borne basse) = 0% d'atteinte : 98,7%
IP attendu (Borne haute) = 100% d'atteinte : 99,9%

Evaluation de l'atteinte : IP réalisé sur l'année de référence, arrondi à la décimale supérieure

→ Au taux d'atteinte IP correspond un montant d'intéressement à verser selon le barème contenu dans le tableau ci-dessous :

Indice de performance (IP)	98,70	98,80	98,90	99,00	99,10	99,20	99,30	99,40	99,50	99,60	99,70	99,80	99,90
Gain en euros	0	72,5	145	217,5	290	362,5	435	507,5	580	652,5	725	797,5	870

4.2 Rendement du Réseau

La Régie s'attache à réduire les pressions exercées sur la ressource par l'optimisation du rendement du réseau. Dès lors les parties sont convenues de retenir cet indicateur comme élément de référence de l'intéressement.

L'ensemble des éléments relatifs à l'évaluation de ce critère sont compris dans la fiche descriptive référencée IPC A.3 (jointe en annexe).

Indice de Performance (IP) = Rendement = $(V6+V3) / (V1+V2) \times 100$ sachant que $V6= V7+V8+V9$: Volume consommé autorisé

Les volumes cités en référence sont explicités dans la fiche détaillée IPC A.3

L'IP est arrondi au plus près à 2 décimales.

Objectif : Taux de rendement du réseau (Borne basse) = 0% d'atteinte : 84,5%
Taux de rendement attendu (maximum) du réseau (Borne haute) = 100% d'atteinte : 86,6%

Evaluation de l'atteinte : IP réalisé sur l'année de référence, arrondi à la décimale supérieure

→ Au taux d'atteinte IP correspond un montant d'intéressement à verser selon le barème contenu dans le tableau ci-dessous :

Indice de performance (IP)	84,5	84,6	84,7	84,8	84,9	85	85,2	85,4	85,6	85,8	86,0	86,2	86,4	>=86,6
Gain en euros	0	130	260	390	520	650	800	810	820	830	840	850	860	870

4.3 Taux d'interruption de service non programmée (ISNP)

La Régie est attachée au principe de continuité de service. Dès lors les parties sont convenues de retenir cet indicateur comme élément de référence de l'intéressement.

L'ensemble des éléments relatifs à l'évaluation de ce critère sont compris dans la fiche descriptive référencée IPC C.3 (jointe en annexe et partie intégrante du présent accord).

Indice de Performance (IP) = Nombre d'arrêts d'eau, par millier d'abonnés, survenus au cours de l'année pour lesquels les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance, exprimés en 1/1000.

Objectif : Taux d'ISNP (Borne basse) = 0% d'atteinte : 1,70/1000
 Taux d'ISNP attendu (Borne haute) = 100% d'atteinte : 0,75/1000

Evaluation de l'atteinte : IP réalisé sur l'année de référence, arrondi à la décimale supérieure

→ Au taux d'atteinte IP correspond un montant d'intéressement à verser selon le barème contenu dans le tableau ci-dessous :

Indice de performance (IP)	1,7	1,6	1,5	1,4	1,3	1,2	1,1	1	0,9	0,85	0,8	0,75
Gain en euros	0	100	200	300	400	500	600	700	800	825	850	870

4.4 Taux de satisfaction usagers

La Régie est attachée à la qualité de service et à la satisfaction de ses usagers. Dès lors les parties sont convenues de retenir cet indicateur comme élément de référence de l'intéressement.

L'ensemble des éléments relatifs à l'évaluation de ce critère sont compris dans la fiche descriptive référencée IPC C.2 (jointe en annexe).

Indice de Performance (IP) = Résultat de l'enquête de satisfaction réalisée par un organisme extérieur portant sur au moins 1 000 abonnés selon une liste de questions élaborées par Eau publique du Grand Lyon

Objectif : Taux de satisfaction global des usagers (Borne basse) = 0% d'atteinte : 75%
 Taux de satisfaction global des usagers attendu (Borne haute) = 100% d'atteinte : 90%

Evaluation de l'atteinte : IP réalisé sur l'année de référence, arrondi à la décimale supérieure

→ Au taux d'atteinte IP correspond un montant d'intéressement à verser selon le barème contenu dans le tableau ci-dessous :

Indice de performance	75	75,5	76	76,5	77	77,5	78	78,5	79	79,5	80	80,5	81
Gain	0	40	80	120	160	200	240	280	320	360	400	440	480

Indice de performance	81,5	82	82,5	83	83,5	84	84,5	85	86	87	88	89	90
Gain	520	560	600	640	680	720	760	800	814	828	842	856	870

ARTICLE 5 - BÉNÉFICIAIRES

L'intéressement afférent à l'exercice comptable concerné est réparti entre l'ensemble des salariés de la Régie comptant au moins trois mois d'ancienneté au cours de cet exercice.

L'ancienneté est calculée en prenant en compte l'ensemble des durées considérées comme du temps de travail effectif aux termes de la loi ou des accords en vigueur dans l'entreprise.

Pour la détermination de l'ancienneté, sont également pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de calcul des 12 mois qui la précèdent.

L'ancienneté s'apprécie à la date de clôture de l'exercice concerné ou à la date de départ en cas de rupture du contrat en cours d'exercice.

ARTICLE 6 - RÉPARTITION DE L'INTÉRESSEMENT ENTRE LES BÉNÉFICIAIRES

La masse d'intéressement au titre d'un exercice est répartie de la façon suivante entre les bénéficiaires.

Article 6.1 Part fixe

80% de la masse d'intéressement sera répartie entre les bénéficiaires au prorata de leur temps de présence durant l'exercice et de leur taux d'emploi.

Sont considérés comme temps de présence au sens de l'article 8.1:

- la présence effective au travail ;
- les congés payés ;
- les congés légaux et conventionnels pour événements familiaux ;
- le congé de deuil prévu à l'article L. 3142-1-1 du Code du travail ;
- les journées de formation suivies dans le cadre du plan de formation de l'entreprise ;
- les congés légaux de maternité, de paternité et d'adoption ;
- les périodes de suspension du contrat pour accident du travail ou maladie professionnelle (à l'exception des accidents de trajet) ;
- les périodes d'exercice de mandats des représentants du personnel ou dans le cadre de leur formation.

Article 6.2 Part proportionnelle

20% de la masse d'intéressement sera répartie entre les bénéficiaires proportionnellement au salaire soumis à cotisations de Sécurité Sociale, au sens de la DSN, perçu au cours de l'exercice.

Pour les périodes d'absence pour congé maternité, paternité, adoption, accident du travail ou maladie professionnelle (à l'exception des absences pour accidents de trajet et rechutes dues à un accident de travail survenu chez un précédent employeur), les salaires pris en compte sont ceux qu'auraient perçus les salariés concernés pendant la même période s'ils avaient travaillé.

ARTICLE 7 - PLAFONNEMENT DE L'INTÉRESSEMENT

Article 7.1 Plafonnement global

Conformément à l'article L. 3314-8 du Code du travail, le montant global des primes d'intéressement distribuées aux salariés ne doit pas dépasser annuellement 20 % des salaires bruts versés à l'ensemble des salariés des sociétés entrant dans le champ d'application de l'accord.

Article 7.2 Plafonnement individuel

Le montant des primes distribuées à un même bénéficiaire au titre de l'intéressement, ne peut, au titre d'un même exercice, excéder une somme égale à 75% du Plafond Annuel de Sécurité Sociale (PASS).

Pour les salariés n'ayant pas accompli une année entière dans l'Entreprise, le plafond individuel est calculé au prorata du temps de présence.

Pour les salariés à temps partiel, le plafond individuel est calculé au prorata du taux d'emploi.

Ces plafonnements ne remettent pas en cause le principe de proportionnalité appliqué aux versements effectués, ni la répartition de la totalité des masses d'intéressement définies pour un exercice.

ARTICLE 8 - VERSEMENT DE L'INTÉRESSEMENT A UN PLAN D'ÉPARGNE

Les salariés bénéficiaires de l'intéressement ont individuellement le choix entre :

- percevoir directement, partiellement ou totalement, les sommes versées au titre de l'intéressement; les sommes perçues, après prélèvement de la CSG et RDS seront soumises à l'impôt sur le revenu.
- les placer partiellement ou totalement après prélèvements de la CSG et RDS en totalité ou en partie dans un ou des fonds communs de Placement :
 - du Plan d'Épargne Entreprise (PEE) s'ils souhaitent profiter des avantages financiers et fiscaux qu'apporte ce Plan (notamment l'exonération de l'impôt sur le Revenu des Personnes Physiques dans la limite prévue par la loi).
Les sommes versées dans le PEE bénéficient de l'abondement dans les conditions prévues par le Plan Epargne Entreprise de la Régie ;

Les règlements des fonds communs de placement du Plan Epargne et les règlements des plans seront mis à la disposition des bénéficiaires du présent accord.

Le salarié devra formuler son choix d'affectation selon le calendrier indiqué au moment de l'interrogation. Le montant de la prime est précisé à réception de l'information sur les options de placement disponible.

ARTICLE 9 - MODALITÉS DE VERSEMENT DE L'INTÉRESSEMENT

Article 9.1 Versement de l'avance de l'intéressement

Une avance représentant 75% du montant estimé de l'intéressement sera attribuée en septembre 2023.

Cette avance d'intéressement est répartie, en application des dispositions de l'article 7 :

- pour la part fixe versée en fonction du temps de travail effectif et du taux d'emploi, selon une estimation qui sera faite pour l'exercice en cours;
- pour la part proportionnelle, en fonction du salaire soumis à cotisations de Sécurité Sociale perçu par chaque bénéficiaire au cours de l'exercice précédent.

Si toutefois l'enveloppe totale de l'intéressement est inférieure aux montants respectifs des avances versées au titre de l'exercice, les sommes versées en trop devront être intégralement reversées par les salariés.

Pour les salariés à l'effectif, la reprise s'effectuera par retenue sur le prochain versement d'intéressement ou, si aucun versement n'est effectué avant, par retenue sur les salaires d'octobre, novembre et décembre de l'exercice en cours et des mois suivants si nécessaire, sous réserve du respect de la réglementation.

Pour les salariés embauchés au cours de l'exercice concerné, ils ne pourront bénéficier du versement d'un acompte et l'intéressement leur sera versé en totalité au plus tard le 31 mai de l'année n+1.

Les bénéficiaires qui auront quitté la société avant le versement de l'avance, percevront la totalité de leur intéressement au plus tard le 31 mai de l'année n+1.

Les sommes correspondantes sont versées sur le compte du salarié ou sur le Plan d'épargne selon l'option choisie par le salarié.

Article 9.2 Versement du solde de l'intéressement

Le solde d'intéressement de l'exercice N est attribué au plus tard le 31 mai de l'année n+1.

Pour les bénéficiaires qui n'appartiendront plus à l'entreprise le jour du paiement, il est expressément prévu au présent accord qu'ils auront l'obligation d'informer l'entreprise de l'adresse à laquelle l'intéressement devra leur être versé.

Sans information particulière, la somme leur revenant sera adressée au dernier domicile connu.

Au cas où faute de leur part d'avoir fait connaître leur nouvelle adresse, leurs droits ne pourraient être versés, ceux-ci resteraient tenus à leur disposition par l'entreprise pendant les douze mois suivant le jour du paiement. Au-delà de ce délai, les sommes non réclamées seront remises à la Caisse des Dépôts et Consignations, établissement auprès duquel l'intéressé pourra les réclamer jusqu'au terme de la prescription trentenaire.

Au-delà, elles seront versées au Trésor Public.

A défaut de demande expresse de l'intéressé, au moment de son départ de la société, de placer tout ou partie de son intéressement ou solde d'intéressement dans le Plan d'Épargne (auquel cas les sommes versées seront alors soumises à une période de blocage de 5 ans), les sommes qui lui sont dues lui seront payées.

Les sommes correspondantes sont versées sur le compte du salarié ou sur le Plan d'épargne selon l'option choisie par le salarié.

Toute somme versée aux bénéficiaires au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard calculé en application des dispositions de l'article L 3314-9 du code du travail.

ARTICLE 10 - RÉGIME SOCIAL ET FISCAL DE L'INTÉRESSEMENT

Les sommes versées au titre de l'intéressement n'ont pas le caractère de salaire et n'entrent pas en compte pour l'application de la législation du travail et de la sécurité sociale. Ces sommes sont toutefois assujetties à la **CSG/RDS**.

Pour l'entreprise, ces sommes ne sont pas comprises dans l'assiette de l'impôt sur les sociétés et sont exonérées des charges patronales et de la taxe sur les salaires, conformément aux dispositions du Code des Impôts. Elles donnent lieu au paiement du forfait social en vigueur.

Pour les salariés, elles sont soumises à l'impôt sur le revenu des personnes physiques, sauf à bénéficier des dispositions autorisant leur non-imposition par affectation au Plan d'épargne de la société ou au Plan d'Épargne Groupe auquel adhère la société.

Dans le cas où l'évolution de la réglementation entraînerait la suppression totale ou partielle de l'exonération des charges sociales prévue par la législation actuelle, il est convenu que les parties se rapprocheront pour convenir des mesures à prendre.

ARTICLE 11 - INFORMATION DU PERSONNEL

Conformément à l'article D. 3313-8 du Code du travail, une note d'information sur les dispositions du présent accord sera remise à tous les salariés présents dans l'entreprise à la date de signature, ainsi qu'aux nouveaux embauchés ; l'accord pourra être consulté par les salariés sur l'intranet RH.

En application de l'article D. 3313-9 du Code du travail, les sommes attribuées aux salariés en application de l'accord d'intéressement, feront l'objet d'une fiche distincte du bulletin de paie, adressée à chaque salarié par le Gestionnaire de l'Épargne Salariale de Veolia, mentionnant :

- le montant global de l'intéressement ;

- le montant moyen perçu par les bénéficiaires ; le montant des droits attribués à l'intéressé ;
- le montant retenu au titre de la CSG et la CRDS ;
- le délai imparti au salarié pour exprimer sa demande de versement direct ou d'affectation de ces sommes, le cas échéant ;
- les conditions d'affectation de cet intéressement par défaut sur le plan d'épargne en cas de silence du salarié à l'échéance du délai imparti ;
- lorsque l'intéressement est investi sur un plan d'épargne, le délai à partir duquel les droits nés de cet investissement sont négociables ou exigibles et les cas dans lesquels ces droits peuvent être exceptionnellement liquidés ou transférés avant l'expiration du délai.

À cette fiche est annexée une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par le présent accord.

Les Organisations Syndicales signataires du présent accord pourront, ensemble ou séparément, dans le courant de l'année suivant l'exercice considéré, réunir le personnel dans les locaux des entreprises (autres que les lieux de travail) pour l'information collective des intéressés en matière de participation et d'intéressement. Le temps nécessaire à cette information pourra être pris sur le temps de travail dans la limite de deux heures par an pour un même salarié, non compris les délais de transport du lieu de travail au lieu de réunion dans l'établissement dont il relève.

ARTICLE 12 - SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD

Le Comité Social et Économique et les organisations syndicales représentatives seront informés, chaque année, des conditions d'application des clauses du présent accord.

A cet effet, les éléments ayant servi de base au calcul de l'intéressement et de sa répartition leur seront communiqués.

ARTICLE 13 - REGLEMENT DES DIFFERENDS

Tout différend concernant l'application du présent accord sera d'abord soumis à l'examen des parties signataires en vue de rechercher une solution amiable.

Si, à ce niveau, le différend n'est pas réglé à l'issue d'un délai de deux mois, afin d'éviter de recourir aux tribunaux, les parties conviennent de le soumettre à deux experts spécialisés dans le problème d'intéressement désignés, l'un par la Direction, l'autre par les organisations syndicales signataires, dont la mission consistera à tenter de concilier les parties.

Si la conciliation ne peut aboutir, les experts établiront un certificat de non-conciliation et le litige pourra être porté devant un arbitre désigné par eux.

Quelle que soit la décision prise, chacune des parties aura alors la possibilité de saisir les juridictions compétentes.

ARTICLE 14 - PUBLICITÉ

Le présent accord sera déposé sur la plateforme de téléprocédure du Ministère du Travail "TéléAccord" et auprès du secrétariat-greffe du Conseil des Prud'hommes de LYON, dans les 15 jours suivant sa date limite de conclusion.

Il sera communiqué à l'ensemble du personnel de l'Entreprise et sera accessible via l'Intranet RH.

Fiche descriptive de l'indicateur

IPC.B8

Taux de conformité microbiologique sur limite de qualité

Convention d'objectifs 2023 - 2028 V17

Référence de l'indicateur réglementaire : Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie. P.1011 de l'Arrêté du 2 mai 2007

Finalité de l'indicateur : Donner une mesure statistique de la qualité de l'eau, afin d'en apprécier la qualité sanitaire, sur la base des contrôles réglementaires (ARS) et des contrôles de l'opérateur, dans le cadre de sa surveillance, lorsque celle-ci se substitue en partie au contrôle officiel.

Définition de l'indicateur : Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur

Unité : % pourcentage

Rapports concernés : suivi mensuel et rendu-comptes trimestriel et annuel

Fréquence de calcul : indicateur annuel calculé à fréquence mensuelle et trimestrielle dans le cadre des rapports mensuels et trimestriels.

Période de calcul de l'indicateur : Indicateur cumulé : L'indicateur prend en compte le 1er jour de l'exercice (le 1er janvier de l'année considérée) et le dernier jour de la période (le 31 du mois considéré pour un calcul mensuel ou trimestriel, le 31 décembre de l'année considérée pour l'indicateur annuel).

Par exemple, l'indicateur du mois de mars cumule les prélèvements effectués du 1er janvier au 31 mars. Pour l'indicateur annuel : les prélèvements pris en compte sont ceux dont la date de réalisation est comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre.

Détermination du seuil critique : < 99,9 %

Cotation de l'indice de sensibilité : niveau retenu : Niveau 2

Les données nécessaires à la production de l'indicateur :

- Sont prises en compte les analyses effectuées par le laboratoire du contrôle sanitaire dans le cadre du contrôle officiel (ARS) ou par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au contrôle officiel.
- On considère le nombre de prélèvements et non pas le nombre d'échantillons, d'analyses ou de paramètres contrôlés (plusieurs échantillons, plusieurs analyses et plusieurs paramètres pour un prélèvement).
 - * un prélèvement est déclaré non conforme si au moins un paramètre soumis à limite de qualité est déclaré non conforme dans le cadre de la réglementation en vigueur (code de la Santé Publique) dans le prélèvement (par exemple, en 2014, les 2 paramètres soumis aux limites de qualité dans la réglementation sont les entérocoques et l'Escherichia coli). Un prélèvement non conforme reste non conforme même si le service bénéficie d'une dérogation préfectorale sur celui-ci permettant de continuer la distribution de l'eau.
 - * un prélèvement est comptabilisé si les résultats d'analyses contiennent au moins un paramètre soumis à limite de qualité validée.
- Le code de la Santé Publique, relayé par l'arrêté du 11 juin 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine, définissent les limites de qualité.
- Les prélèvements pris en compte sont ceux réalisés sur l'eau produite et distribuée (sorties usines, réservoirs et réseaux).

Contributeurs à la production des données : DATA

Entité responsable de la production des données : L'ARS, via son laboratoire de contrôle officiel et par substitution EPGL, via son laboratoire d'analyse des prélèvements d'autocontrôle si celui-ci se substitue en partie au contrôle officiel.

Personne responsable de la validation des données (et son remplaçant) - RVD : Vincent DRON

Personne responsable de la validation de l'indicateur (et son remplaçant) - RVI : Vincent DRON

Méthode de collecte des données :

Les données du contrôle officiel proviennent de la base OPALE : L'ARS (ou le labo) transmet par messagerie un couple de fichiers (prélèvements et données) contenant l'ensemble des données concernant les analyses officielles selon un calendrier préétabli. Ces fichiers sont gérés via la base OPALE.

Ces fichiers informatiques sont intégrés dans la base OPALE une fois par mois.

Le RVD extrait toutes les données de la base OPALE à partir de la requête prédéfinie dans OPALE 'rapport IP-UI-UZ'.

Le RVD extrait toutes les données de la base OPALE à partir de la requête prédéfinie dans OPALE "rapport IP-U1-U2". Le rapport est généré automatiquement par flux informatique par OPALE vers

EDD. Le calcul est validé manuellement sur l'EDD.

En fin d'année, le RVD devra s'assurer auprès de l'ARS 69 que les données prises en compte pour le calcul final de l'indicateur tiennent compte des éventuels prélèvements déclassés par l'ARS suite à des résultats aberrants ou incohérents.

Règles de calcul / mesure :

$IP = 100 * \text{Nombre de prélèvements conformes pour les paramètres microbiologiques soumis aux limites de qualité considérées} / \text{nombre de prélèvements total contenant a minima un paramètre microbiologique soumis aux limites considérées.}$

L'ip est arrondi au plus près à 2 décimales.

Application support : Les données sont issues de la base OPALE.

Règles d'archivage des données d'entrée : OPALE ; EDD

Règles d'archivage des résultats : EDD

Articulation avec d'autres indicateurs : sans objet

Recommandations / commentaires :

- Vigilance sur la qualité des prestations fournies par le laboratoire choisi par l'ARS.
- Vigilance sur la qualité des données fournies par le laboratoire (valeurs aberrantes, nombre d'itérations sur la validation des données...)
- IP disponible qu'à partir du moment où les informations dues par l'ARS seront disponibles (théoriquement avant fin février mais potentiellement > 31 mars). Si ces données arrivent après le 31/03/N, transmission à la Métropole de Lyon des données et consolidation de l'IP dans le rapport annuel de l'année suivante.

Fiche descriptive de l'indicateur

IPC.A3

Rendement du réseau

Convention d'objectifs 2023 - 2028 V.17

Référence de l'indicateur réglementaire : Arrêté du 2 mai 2007 - P104.3

Finalité de l'indicateur : Cet indicateur permet de connaître la part des volumes introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Définition de l'indicateur : Ratio entre, d'une part, le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable, et d'autre part, le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable

Unité : % pourcentage

Rapports concernés : suivi mensuel et rendu-comptes trimestriel et annuel

Fréquence de calcul : indicateur annuel calculé à fréquence mensuelle et trimestrielle dans le cadre des rapports mensuels et trimestriels.

Période de calcul de l'indicateur : indicateur cumulé : L'indicateur prend en compte le 1er jour de l'exercice (le 1er janvier de l'année considérée) et le dernier jour de la période (le 31 du mois considéré pour un calcul mensuel ou trimestriel, le 31 décembre de l'année considérée pour l'indicateur annuel).

Détermination du seuil critique : < 85 %

Cotation de l'indice de sensibilité ; niveau retenu : Niveau 3

Les données nécessaires à la production de l'indicateur :

- Les volumes produits sur 12 mois : **V1**
- Les volumes achetés en gros (importés) sur 12 mois : **V2**
- Les volumes vendus en gros (exportés) sur 12 mois : **V3**

Version mise à jour le 17.04.2023 - V1

- Les volumes comptabilisés domestiques et non domestiques qui sont les volumes consommés issus du relevé des compteurs chez les abonnés et autres usagers équipés de compteurs (particuliers, industriels, services municipaux, fontaines avec compteur, bornes incendie avec compteurs etc.) et les volumes de service comptabilisés. Ces volumes doivent faire l'objet d'un pro rata temporis pour les ramener à une période de 12 mois : **V7**
- Les volumes consommateurs sans comptage sur 12 mois : **V8**
- Les volumes de service du réseau (comptés ou estimés) sur 12 mois : **V9**

Contributeurs à la production des données : Thierry DEGUEURCE ; Bureau Etude (Marléno); Sournya FADEL ; Données issues de la compta (volumes facturés, DAE N et N-1) ; Thierry PERIER ; calculs ORACLE

Entité responsable de la production des données : Service technique

Personne responsable de la validation des données (et son remplaçant) - RVD : Marlène COTHENET

Personne responsable de la validation de l'indicateur (et son remplaçant) - RVI : Marlène COTHENET

Méthode de collecte des données :

Les données nécessaires au calcul de cet IP sont des volumes définis par ailleurs et décrits dans les fiches volumes V1, V2, V3, V7, V8, V9 (version 2016).

L'EDD calcul IPC.A3 à partir des valeurs de ces volumes liés, selon la règle de calcul décrite ci-dessous.

Le RVD vérifie la présence de données validées pour ces volumes (V1, V2, V3, V7, V8 et V9).

Règles de calcul / mesure :

$\text{Rendement} = (V6 + V3) / (V1 + V2) \times 100$ sachant que $V6 = V7 + V8 + V9$: Volume consommé autorisé
L'IP est arrondi au plus près à 2 décimales.

Application support : EDD, Wat.erp, Pcvue, GISMO

Règles d'archivage des données d'entrée : EDD, Wat.erp, PCVue, GISMO

Règles d'archivage des résultats : EDD (calculs intermédiaire), fichier excel

Articulation avec d'autres indicateurs : indice linéaire perte en réseau (IPC.A4) et indice linéaire des volumes non comptés (IPC.A5)

Recommandations / commentaires : sans objet.

Fiche descriptive de l'indicateur
IPC.C3
Taux d'interruption de service non programmée
Convention d'objectifs 2023 - 2028 V17

Référence de l'indicateur réglementaire : Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (PIS1) de l'Arrêté du 2 mai 2007

Finalité de l'indicateur : Qualité de service à l'utilisateur : disponibilité du service d'eau potable, c'est-à-dire satisfaire en permanence les besoins en eau potable de la population et des activités économiques.

Mesurer la continuité du service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement.

Définition de l'indicateur : Nombre d'arrêts d'eau, par millier d'abonnés, survenus au cours de l'année pour lesquels les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance. Prise en compte du nombre d'abonnés au 31/12 de l'année N.

Unité : 1 pour 1000

Rapports concernés : suivi mensuel et rendu-comptes trimestriels et annuel
Rapport hebdomadaire Arrêts d'Eau

Fréquence de calcul : Indicateur annuel calculé à fréquence mensuelle et trimestrielle dans le cadre des rapports mensuels et trimestriels

Période de calcul de l'indicateur : Indicateur cumulé : L'indicateur prend en compte le 1er jour de l'exercice (le 1er janvier de l'année considérée) et le dernier jour de la période (le 31 du mois considéré pour un calcul mensuel ou trimestriel, le 31 décembre de l'année considérée pour l'indicateur annuel)

Détermination du seuil critique : > 1,74 pour 1000

Cotation de l'indice de sensibilité ; niveau retenu : Niveau 3

Les données nécessaires à la production de l'indicateur :

1) Source Waterp

Le nombre d'abonnés :

Cela correspond à la somme des clients domestiques, industriels, collectifs, municipaux et communautaires

- au 31/12 de l'année N-1 (pour le calcul mensuel de l'indicateur)
- au 31/12 de l'année N (pour le calcul annuel de l'indicateur)

2) Source GISMO Web

- Le nombre d'arrêts d'eau réalisés non programmés (c'est à dire, pour lesquels une préparation > 24h avant l'arrêt d'eau a été effectuée)
- Le nombre d'arrêts d'eau réalisés programmés (c'est à dire, pour lesquels une préparation > 24h avant l'arrêt d'eau a été effectuée) mais avec absence d'information ("information préalable" renseignée à "non faite" dans le CRI du technicien)
 - Date et heure de préparation des arrêts d'eau
 - Date et heure des arrêts d'eau exécutés

Définition d'un arrêt d'eau :

Un arrêt d'eau correspond à la fermeture d'une ou plusieurs vannes sur le réseau de distribution, entraînant une interruption totale de la fourniture de l'eau par le réseau public de desserte à un ou plusieurs abonné(s) (les incidents de pression ou de qualité de l'eau ne constituent donc pas un arrêt d'eau).

Contributeurs à la production des données : Techniciens réseaux et responsables d'unité

Entité responsable de la production des données : Service travaux / intervention

Personne responsable de la validation des données (et son remplaçant) - RVD : Philippe LAFFIN

Personne responsable de la validation de l'indicateur (et son remplaçant) - RVI : Philippe LAFFIN

Méthode de collecte des données :

- Le nombre d'abonnés est déterminé par une extraction de Waterp de tous les CI (Code d'identification) actifs au 31/12 de l'année N pour le calcul de l'indicateur annuellement. Par contre pour le calcul de l'indicateur mensuellement et trimestriellement le nombre d'abonnés sera déterminé par une extraction de Waterp de tous les CI actifs au 31/12 de l'année N-1.
- Le processus d'arrêt d'eau dans GISMO passe par une étape de "préparation de l'arrêt d'eau", préalable à l'étape de "réalisation de l'arrêt d'eau". Cette étape de préparation est incontournable, y compris en cas d'urgence. Toutefois, en cas d'urgence, le délai d'information > 24h n'est pas respecté (ce qui ne signifie pas qu'il n'y a pas d'information :

communication assurée par l'équipe de Stéphane ou Poste de commande par téléphone de l'interruption de service).

- Au cours de cette étape de préparation, le technicien précise notamment dans GISMO l'impact client (" < 50 abonnés impactés" ou " > 50 abonnés impactés") et la mise en place d'informations usagers (affichage préalable "oui" ou "non" ou phoning).
- Lors de l'étape de réalisation d'arrêt d'eau, le technicien trace les horaires d'intervention (arrêt d'eau et remise en service).
- Une extraction est réalisée dans GISMO Web des arrêts d'eau terminés, pour lesquels il n'y a pas eu d'information préalable > 24h, c'est à dire :
 - les arrêts d'eau non programmés ayant impactés des usagers.
 - les arrêts d'eau programmés ayant impactés des clients sans information préalable

Règles de calcul / mesure :

IP = 1000 * (nombre d'arrêts d'eau terminés non programmés ayant impactés des usagers + nombre d'arrêts d'eau programmés terminés ayant impactés des usagers sans information préalable) / nombre d'abonnés total

Application support : Wat-erp ; GISMO Web

Règles d'archivage des données d'entrée : Wat-erp ; GISMO Web

Règles d'archivage des résultats : LDD

Articulation avec d'autres indicateurs : Sans objet

Recommandations / commentaires :

En cas d'arrêt d'eau non programmé, les agents précisent également l'origine de l'arrêt d'eau :

- accident généré par un tiers
- problème canalisation < 150 mm
- problème canalisation > 150 mm

Fiche descriptive de l'indicateur
IPC.C2
Enquête satisfaction usagers et abonnés
Convention d'objectifs 2023 - 2028 V17

Référence de l'indicateur réglementaire : FP2E

Finalité de l'indicateur : Mesurer la satisfaction clientèle sur l'ensemble du territoire de la Métropole du Grand Lyon

Définition de l'indicateur : Enquête de satisfaction portant sur au moins 1 000 abonnés selon une liste de questions élaborées par Eau Publique du Grand Lyon.

Précision : le questionnaire d'enquête sera élaboré à partir de thèmes établis par la Métropole du Grand Lyon, mais les questions seront rédigées et validées en co-responsabilité de la Métropole du Grand Lyon, d'Eau Publique du Grand Lyon et de la société réalisant l'enquête, ceci afin de garantir la cohérence et la lisibilité des questions pour le public, ainsi que l'exploitation des résultats.

Unité : %, pourcentage

Rapports concernés : rendu-compte annuel

Fréquence de calcul : annuelle

Période de calcul de l'indicateur : Du 1er janvier au 31 décembre de l'année échu

Détermination du seuil critique : < 75 %

Cotation de l'indice de sensibilité ; niveau retenu : Niveau 2

Les données nécessaires à la production de l'indicateur :

- Le nombre de clients ayant répondu à l'enquête (au moins 1000 répondants)
- Le nombre de clients se disant "satisfait" ou "très satisfait", en réponse à la question de "satisfaction globale de services Eau Publique du Grand Lyon".

Contributeurs à la production des données : Magalie RENARD ; Laila EL AMRI ; DATA

Version mise à jour le 17.04.2023 - V1

Entité responsable de la production des données : Service relations aux usagers ; société d'enquête

Personne responsable de la validation des données (et son remplaçant) - RVD : Virginie BOUTEMY

Personne responsable de la validation de l'indicateur (et son remplaçant) - RVI : Virginie BOUTEMY

Méthode de collecte des données :

Afin d'obtenir les réponses d'au moins 1000 abonnés, extraction de 5000 abonnés dans Waterp (5 fois la population requise), comprenant les nom / prénom / numéro de téléphone. Cette extraction est réalisée de façon aléatoire, sur le simple critère de détenir un abonnement en cours auprès d'Eau Publique du Grand Lyon.

Transmission de cette extraction à la société d'enquête accréditée. L'enquête est réalisée par la société d'enquête, selon un tirage aléatoire sur les 5000 abonnés extraits, par téléphone. Le questionnaire est établi en cohérence et transparence avec la Métropole du Grand Lyon, la société d'enquête et Eau Publique du Grand Lyon. Après des questions courtes caractérisant la personne sondée (sexe et âge), le questionnaire débute systématiquement par une question de satisfaction globale du service des eaux (cf. note explicative). La personne interrogée doit noter sa satisfaction générale de 1 à 10 (1 signifiant une insatisfaction totale, et 10 signifiant une satisfaction totale). La note 11 permet de recenser les personnes qui souhaiteraient ne pas se prononcer (NSP).

Une fois l'enquête terminée et les résultats dépouillés, le rapport d'analyse est envoyé à Eau Publique du Grand Lyon. En particulier, concernant la satisfaction globale du service des eaux, l'interprétation des notes se fait de la façon suivante :

- Note 9 à 10 : tout à fait satisfait
- Note 6 à 8 : plutôt satisfait
- Note 3 à 5 : plutôt insatisfait
- Note 1 à 2 : tout à fait insatisfait.

L'institut d'enquête calcule l'indicateur de satisfaction globale, dans le cadre de la synthèse qu'il délivre à Eau Publique du Grand Lyon.

Règles de calcul / mesure :

il y a en fait 2 indicateurs à calculer.

IP#1 = 1 (si enquête de satisfaction non réalisée) ou 0 (si enquête réalisée)

IP#2 = $100 \cdot \text{Nombre de clients 'satisfaits' ou 'très satisfaits' (notes 6 à 10)} / \text{nombre total de clients ayant répondu à l'enquête}$.



L'ip est arrondi à une décimale.

Application support : Wat-erp (extraction du fichier abonnés)

Règles d'archivage des données d'entrée : Rapport de la société d'enquête

Règles d'archivage des résultats : Rendu-compte annuel ; EDD

Articulation avec d'autres indicateurs : Sans objet

Recommandations / commentaires : L'enquête annuelle sur extraction aléatoire des clients de la base abonnés est la solution retenue pour sonder la satisfaction du service d'eau publique du Grand Lyon. Néanmoins, il peut y avoir un biais à ce type d'enquête dont les résultats peuvent être impactés par des effets de saisonnalité ou un effet extérieur à Eau Publique du Grand Lyon impactant par ricochet son image (article de presse, événement international ou national, etc).