

# RÉSULTATS DU CONTRÔLE

## DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE PRODUCTION ET DE DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE

2017

**75,4** millions  
de m<sup>3</sup> d'eau  
consommés



**100%**  
de conformité  
microbiologique  
et physico-chimique



**84%**  
de rendement  
du réseau d'eau  
potable

**111 M€**

de recette  
du service public  
de l'eau potable



La Métropole de Lyon est l'autorité organisatrice garante du service public de l'eau potable. Elle est compétente pour décider des grandes orientations du service et des prérogatives telles que la définition des stratégies, l'organisation du service, la définition de la politique tarifaire, le suivi, le contrôle et l'évaluation de la performance.

La Métropole de Lyon a choisi de déléguer l'exploitation du service public de production et de distribution de l'eau potable sur l'ensemble de son territoire\* à la société Eau du Grand Lyon, filiale de Veolia. Depuis le 3 février 2015, le contrat confère au délégataire la responsabilité de capter l'eau, la distribuer, en contrôler la qualité, garantir le fonctionnement et l'entretien des ouvrages et assurer la relation avec les abonnés.

\* À l'exception du territoire des communes de Marcy-l'Étoile, Solaize, La-Tour-de-Salvagny, Quincieux et Lissieu.

### Connaître le service et réunir les compétences adéquates pour le contrôler

La Métropole de Lyon s'est dotée de moyens pour assurer un contrôle efficace et pertinent, fondé sur la connaissance du service :

- Un accès total au système informatique du délégataire depuis les locaux de la Métropole : consulter toute donnée relative au service public de l'eau en permanence ;

- Une obligation de reporting pour le délégataire : il doit fournir des rapports mensuels, trimestriels et annuels, sur les différentes missions qui lui sont confiées ;
- Une équipe, composée de 20 personnes, assure le pilotage du service public de l'eau potable et contrôle la bonne exécution de l'exploitation du service au quotidien ;
- L'appui d'un cabinet de conseil pour la réalisation d'audits ciblés sur des points spécifiques et d'ordre technique, juridique ou comptable ;
- Une société dédiée pour assurer la transparence des comptes.

### Mesurer la satisfaction des usagers

Le délégataire doit réaliser chaque année une enquête de satisfaction auprès d'un panel d'usagers représentatif. En 2017, le niveau de satisfaction global se maintient à 88%. Cette enquête, menée par un cabinet de conseil externe à Eau du Grand Lyon, permet d'identifier les aspects du service à l'usager sur lesquels l'exploitant doit renforcer son action et sa vigilance.

# UN CONTRÔLE DES PROJETS ET DE LA PERFORMANCE DU DÉLÉGATAIRE

## Les travaux de renouvellement

Dans le cadre des obligations contractuelles, les projets, décidés par la Métropole de Lyon et menés par le délégataire, sont suivis de près. On relèvera en particulier le renouvellement de :

- 15km de canalisations, dont 36% sans tranchée ;
- 1589 branchements ;
- 43809 compteurs ;
- 340 vannes.

## Le télé-relevé

Le déploiement du télé-relevé se poursuit avec **96%** des concentrateurs installés (240 sur 250), **85,5%** des compteurs communicants posés, soit 300 671 unités et une **couverture de 41 communes** du service TELEO sur les 54. Les abonnés de ce service public accèdent en ligne à leur espace personnel sur lequel ils peuvent suivre leur consommation journalière et paramétrer des alertes de surconsommation.

## La performance

La performance du délégataire est suivie à l'aide de 49 indicateurs\* mensuels, trimestriels ou annuels et de 81 engagements annuels, répartis en 4 thématiques :

- Service à l'utilisateur ;
- Déploiement de la télé-relevé ;
- Développement durable ;
- Gestion du service.

Selon les résultats obtenus, la quasi-totalité de ces indicateurs et engagements fait l'objet d'un système de pénalités et 4 indicateurs de performance (rendement du réseau, indice linéaire de pertes du réseau, taux d'occurrence des interruptions du service non programmées et respect du délai de rendez-vous aux usagers sous 2 heures) font l'objet d'un système de bonus/malus.



# UNE PERFORMANCE GLOBALE SATISFAISANTE

## SERVICE À L'USAGER

### Qualité de l'eau distribuée

- conformité biologique
- conformité physico-chimique
- programme d'autosurveillance

### Relation clientèle

- réclamations écrites
- délais de réponses aux courriers
- appels perdus

### Continuité de service

- interruption de service
- intervention en cas d'urgence

### Mise en eau

- plages horaires d'intervention
- délais de réalisation des branchements
- délai d'abonnement ou de résiliation

### Contrat rempli



Les objectifs en terme de qualité d'eau sont atteints. L'eau est de bonne qualité sur le territoire desservi.



Le centre de contacts de l'exploitant a obtenu la certification NF *service relation client* conformément aux objectifs contractuels.



Le taux d'interruptions de service non programmées de 1,11 pour 1 000 abonnés, reste conforme aux objectifs contractuels, malgré une légère augmentation par rapport à l'année dernière (0,89 pour 1 000). Il montre un bon niveau de service.

## DÉPLOIEMENT DE LA TÉLÉ-RELÈVE

### Déploiement des récepteurs

- récepteurs installés et communicants

### Déploiement des émetteurs

- émetteurs installés et communicants

### Fonctionnement global du système

- compteurs communicants de façon quotidienne (fiabilité)

### Contrat rempli



Les taux de déploiement des émetteurs et récepteurs sont conformes aux objectifs fixés pour l'année 2017.

### Point de vigilance



Même si le déploiement des compteurs communicants est conforme aux objectifs de 2017, il reste à remplacer les compteurs les plus difficiles d'accès. Les derniers pourcentages seront donc les plus complexes à atteindre.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE

### Énergie

- optimisation énergétique
- véhicules propres
- part énergie renouvelable

### Gaz à effet de serre

- baisse des émissions de GES

### Volet social et sociétal

- aide aux plus démunis
- insertion sociale au sein de EGL et de ses sous-traitants

### Volet environnemental

- tri des déchets et valorisation

### Contrat rempli



Les premiers résultats en matière d'optimisation énergétique sont très satisfaisants. Une économie de 2,5% a été réalisée par rapport à l'année de référence 2015. Le 1<sup>er</sup> jalon fixé pour 2017 est atteint.

### Points de vigilance



Le bilan carbone 2017 fait apparaître une augmentation des émissions de gaz à effet de serre (GES). Le 1<sup>er</sup> jalon objectif du contrat est fixé fin 2018. Le délégataire doit donc redoubler d'efforts pour atteindre la cible de -5% de GES au 31/12/2018, par rapport à l'année de référence 2015.



Le Fonds de Solidarité Locale n'est pas entièrement consommé, par manque de saisie des usagers en difficulté. Les fonds restants sont reportés d'une année sur l'autre, en attendant d'améliorer l'accessibilité au dispositif.

## GESTION DU SERVICE

### Performance des installations

- rendement du réseau
- indice linéaire de perte
- indice linéaire des volumes non comptés
- rendement du parc de compteurs

### Recouvrement des créances

- impayés
- irrécouvrables

### Entretien et travaux

- nettoyage des cuves
- état des équipements
- indice de connaissance du patrimoine
- programme annuel de travaux
- travaux de 1<sup>er</sup> établissement

### Système d'information

- accès aux données natives
- entrepôt de données
- exhaustivité du SIG

### Contrat rempli



La mise en place des nouveaux compteurs pour le télé-relevé a permis d'améliorer nettement le rendement du parc. Il est conforme à objectif contractuel.



Le taux d'impayés, même s'il augmente, reste conforme aux objectifs contractuels.

### Point de vigilance



Le rendement du réseau atteint 84%. Il constitue une belle performance. Néanmoins, un travail sur la recherche de fuite est déployé dans le cadre du plan d'actions sur le rendement.

\*le tableau ne recense pas tous les indicateurs.

# LES POINTS DE VIGILANCE ISSUS DU CONTRÔLE DU DÉLÉGATAIRE ET LES PERSPECTIVES

Le contrôle réalisé sur 2017 par la Métropole de Lyon montre que le délégataire respecte les engagements contractuels - à l'exception du rendement et de l'indice linéaire de perte - et que les comptes d'Eau du Grand Lyon sont globalement conformes au prévisionnel. Il faut toutefois rester vigilant sur les projets dont la performance définitive ne pourra être évaluée qu'au terme de leurs mises en œuvre totales. Au-delà du suivi des objectifs contractuels, la Métropole de Lyon engage avec le délégataire d'autres projets pour mieux adapter l'offre de service.

## Le télé-relevé

Le déploiement définitif du système de télé-relevé est prévu fin 2018. La performance effective du fonctionnement du système ne sera appréciée qu'à partir de 2019. A ce jour, les jalons identifiés dans le contrat de délégation de service public pour atteindre l'objectif final de 98% de remontée d'information quotidienne, sont respectés. La Métropole de Lyon reste vigilante car les cas les plus complexes restent à traiter. Lors des négociations de l'avenant à mi-contrat, réalisées en 2018, un délai supplémentaire a été accordé au délégataire pour finaliser le déploiement total du télé-relevé. Cet avenant prendra effet au 1<sup>er</sup> janvier 2019.

## Le rendement

Eau du Grand Lyon n'a pu maintenir le rendement à 85% en 2017. Le taux porté à 84% résulte de nombreux paramètres comme la consommation des usagers, les casses et les fuites sur le réseau, les vols d'eau (street-pooling,...) qui ne sont pas totalement maîtrisés. Il faut donc poursuivre les efforts initiés depuis le début du contrat afin de maintenir le rendement au niveau de la cible. Un plan d'actions spécifique a été élaboré pour rechercher les usagers consommateurs sans abonnement.

## La loi de programmation militaire

Au regard des récents événements nationaux et mondiaux, les lois changent. En 2016, une loi de sécurisation informatiques des données a été votée. De nombreux investissements et de nouveaux modes de fonctionnement ont été initiés en 2017 sur le système informatique de pilotage des installations en eau potable. La Métropole de Lyon doit piloter cette mise aux normes, qui sera actée dans l'avenant à mi-contrat du délégataire en 2018.

## L'intégration de nouvelles communes

La Métropole de Lyon, conformément au document cadre de la politique publique de l'eau, poursuit son objectif d'offrir à tous les abonnés du territoire, les mêmes conditions tarifaires pour ce service public. En 2017, des négociations ont été menées avec Eau du Grand Lyon pour étendre le contrat de délégation de service public à la commune de Marcy-l'Étoile au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et à la commune de Solaize au 1<sup>er</sup> janvier 2019.