

Commission Consultative du Service Public de l'eau

Compte-rendu de la réunion du 27 juin 2017

Sous la présidence de Yannick NADESAN

Élus présents:

M. Yannick NADESAN, Président
titulaire
M. Nicolas DELEUME, titulaire
titulaire

Élu excusé:

Mme Valérie FAUCHEUX, M. Fernand ETIEMBLE, M. Patrick PLEIGNET, titulaires

Associations représentées:

Eau et Rivières de Bretagne, représentée par Mme Josselyne THEAUDIN
Le Collectif Eau du Pays de Rennes, représenté par Patrick ANNE,
ATTAC, représentée par M. M. LE HOUZEC
MCE, représentée par M. Pascal BRANCHU ainsi que M. CHAPELAIN
UFC Que Choisir Rennes, représentée par M. Bernard BERDER
INDECOSA CGT, représentée par M. Olivier BRIAND
CLCV, représentée par Mme ROUSSEL
ARMEC, représentée par M. Laurent PICARD

Associations excusées :

les ColocaTerre, les écosolidaires, URAF, FDAPPMA 22

Associations non excusées :

ALLDC, FDAAPPMA 35, CNL 35, ADMR Cesson-Vern-Chantepie

Assistance administrative et technique :

Anne-Marie AQUILINA, David CLAUSSE, Magali GRAND, Stéphane LOUAISIL, Véronique MEURY
(CEBR).
Christophe BARBOT (SPL)

Ordre du jour :

- Adoption du compte-rendu de la réunion du 19 janvier 2017 et retour, si nécessaire, sur le compte-rendu de la réunion du 1^{er} décembre 2016
- Restitution de l'évaluation du changement de mode de gestion
- Présentation des actions 2016 du Pôle protection des ressources (extraite du rapport d'activité 2016 suite à la demande d'alléger la réunion de la CCSPL de fin d'année)
- Relations aux usagers :
 - o Bilan du démarrage du service relation usagers de la SPL
 - o Point sur les courriers de relance pour impayés (suite demande CCSPL)
 - o Point d'étape sur la mesure Chèque Eau pour les bénéficiaires de la CMUc
 - o État d'avancement sur l'individualisation des compteurs (suite demande CCSPL)
- État des ressources en eau (sécheresse)
- Questions diverses

1- Relations aux usagers :

o Bilan du démarrage du service relation usagers de la SPL

M. Nadesan demande à M. Barbot de faire un point sur la création du Service Relation Usagers et sa montée en puissance depuis sa mise en service au 1^{er} avril 2017 (Cf document joint).

Mme Roussel s'inquiète de difficultés pour les usagers mensualisés, lors du redémarrage des prélèvements. M. Barbot affirme qu'un aménagement sera trouvé afin que l'impact sur l'utilisateur soit limité. Il propose de faire le point en fin d'année.

Mme Théaudin demande s'il y a eu une alerte sécheresse auprès des usagers.

M. Barbot répond que les arrêtés préfectoraux ont été relayés par la presse. Il faut appeler au civisme les citoyens, notamment vis-à-vis des ouvertures illicites d'hydrants.

Mme Théaudin demande si la SPL est confrontée à des problèmes informatiques.

M. Barbot répond que l'outil de facturation n'est pas à remettre en question, c'était le meilleur entre les 4 propositions présentes sur le marché. De plus il émane du seul éditeur informatique indépendant des grands groupes industriels de l'eau potable. Ce qui pose problème est le développement de l'outil par l'éditeur. Il n'y a pas eu de black-out sur le service usagers mais des problèmes sur la mensualisation, sur l'avis envoyé aux nouveaux arrivants et sur la facturation.

M. Le Houezec demande si un recours à des intérimaires a été mis en place pour combler le retard de saisie.

M. Barbot confirme qu'il a été fait appel à une intérimaire pour liquider le retard de saisie lié à la fermeture de l'outil entre le 3 et le 30 mars 2017.

2- Restitution de l'évaluation du changement de mode de gestion

Fanny Chantrelle a réalisé une étude d'évaluation du changement de mode de gestion dans le cadre de sa formation de Mastère spécialisé «Politique et action publique pour le développement durable» à Agro-Paris-Tech et l'Ecole des Ponts.

Elle présente une synthèse de l'étude (Cf présentation jointe). Cette présentation sera faite également en Conseil d'administration et en Comité d'entreprise de la SPL, en Comité de la Collectivité et devant les agents de la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

Mme Chantrelle souligne les spécificités rennaises : le changement de mode de gestion ne portait pas spécifiquement sur le prix du service ; la maîtrise des consommations était une donnée de départ importante.

M. Nadesan souligne que la question de l'équilibre économique de la SPL a été posée et que cela fait partie des évolutions à engager.

Mme Chantrelle dit que la gestion de la SPL en 2015-2016 a été prudente, les actionnaires craignaient un besoin de capitalisation et n'ont pas anticipé un fonctionnement excédentaire.

M. Anne explique que Véolia faisait des bénéfices mais on ignorait si la SPL serait assez forte pour obtenir des prix de marchés compétitifs, ce qui lui permettrait de dégager un résultat positif.

Mme Chantrelle répond que les recettes 2016 ont été plus importantes que prévues. L'exercice 2017 sera plus proche de la vérité.

M. Anne rappelle que l'équipe dirigeante, hormis le directeur technique, ne vient pas des grands groupes français de l'eau. Il se demande comment cela a été vécu par les agents.

Mme Chantrelle répond en premier lieu que le fait d'avoir choisi comme Directeur une personne du monde économique privé mais hors des multinationales de l'eau, est là aussi une spécificité rennaise. Elle souligne d'autre part que l'externalisation de la DRU pendant 2 ans eu pour conséquence que la directrice de la DRU ne soit pas intégrée dans l'équipe directionnelle dès le début de la société, ce qui n'a pas aidé à l'appropriation des problématiques de ce métier nouveau pour le Comité de direction en place.

M. Anne souligne la réelle transparence dans le fonctionnement de la SPL mais regrette que les censeurs ne puissent être présents dans les comités de contrôle analogue où se préparent les décisions présentées ultérieurement en Conseil d'administration. A la régie d'assainissement, des échanges sont possibles durant les réunions du Conseil de régie.

Mme Chantrelle confirme qu'un des points d'évolution de ce mode de gestion pourrait être de permettre l'influence de la société civile sur les décisions avant le vote en Conseil d'administration de la SPL ou de Comité de la Collectivité, par le biais d'un panel de citoyens par exemple.

Mme Théaudin remarque que l'avis obligatoire de la CCSPL est purement consultatif et porte sur le choix du mode de gestion mais pas sur le fonctionnement courant.

M. Nadesan rappelle que la Collectivité a sollicité l'avis de la CCSPL sur la tarification (nombre de tranches, composition de la facture) mais pense que la CCSPL peut aussi s'autosaisir sur des points précis.

Mme Chantrelle précise qu'un programme d'actions est proposé pour la Collectivité, la SPL et la CCSPL en fin de son rapport.

M. Anne rappelle que des demandes de financement de différents thèmes d'actions ont été présentées à Rennes Métropole.

Il revient sur l'objectif d'harmonisation du prix de l'eau. La SPL a fait baisser le prix de production de l'eau fin 2016. Cela a été répercuté sur tous les usagers quel que soit le mode de gestion appliqué.

Mme Théaudin souligne la nécessité de consolider la SPL afin qu'elle ne disparaisse pas aux prochaines élections municipales. On privatise plus vite une SPL qu'une régie.

Mme Chantrelle ajoute que le choix du mode de gestion n'a pas tout réglé.

M. Deleume pense que l'application de la loi MAPTAM et la création de la SPL marquent une évolution très importante pour l'eau dans le Bassin Rennais ; un travail énorme a été réalisé par les 2 équipes.

Mme Chantrelle relate que M. Faysse DGA de Rennes Métropole concède que la compétence Eau potable

était fonctionnelle au 1^{er} janvier 2015, avec la création de la Collectivité Eau du Bassin Rennais et celle de la SPL créée en 2013 et opérationnelle au 1^{er} avril 2015. En assainissement, la situation était plus compliquée car il s'agissait de fusionner 30 services avec des technologies très différentes selon les territoires.

M. Nadesan souligne que cette situation de la gouvernance de l'eau sur le Bassin Rennais est le fruit d'un projet politique qui a nécessité de convaincre les territoires concernés et les partenaires.

Il remercie Fanny Chantrelle pour l'ensemble de son travail. Le rapport sera mis sur le site de la Collectivité et diffusé largement.

3- Relations aux usagers (suite):

○ Point sur les courriers de relance pour impayés (suite demande CCSPL)

Les courriers type ont été demandés aux 3 délégataires.

La SPL a établi ses modèles de 1^{er} courrier de relance, 2^e relance et mise en demeure, en cas d'impayés. Il n'y apparaît aucune menace de coupure.

La Collectivité œuvre pour la modification des courriers avec Veolia dans le cadre des négociations d'avenants.

M. Branchu remarque que Véolia se réfère à la loi de 2008 et non à celle de 2013. Il renvoie les usagers en situation d'impayés vers leur CCAS au lieu de le faire vers le CDAS.

Le 1^{er} courrier de SAUR est correct mais pas la relance. Ce point sera à revoir par la Collectivité.

○ Point d'étape sur la mesure Chèque Eau pour les bénéficiaires de la CMUc

Le taux de recouplement entre les fichiers des bénéficiaires et ceux des délégataires est faible (environ 22%). D'où la nécessité de passer par le biais de Chèques Eau. Un marché de consultation des entreprises a été lancé pour la fabrication, la fourniture et l'envoi de ces Chèques Eau.

La consultation des entreprises a été déclarée sans suite afin de préciser le cahier des charges de ce marché expérimental. Une nouvelle consultation va être organisée.

○ État d'avancement sur l'individualisation des compteurs :

La question de l'individualisation des compteurs se pose essentiellement sur Rennes. Une démarche proactive de la Collectivité Eau du Bassin Rennais a été entreprise sur cette question. L'équipe Ecodu de la Collectivité a rencontré les bailleurs principaux présents sur le Bassin Rennais, ainsi que les délégataires du service de l'eau. Des plaquettes d'information éditées par la Collectivité en direction des propriétaires ont été envoyées à 170 syndicats ou copropriétaires en mars 2017. Une plaquette destinée aux occupants des logements a été élaborée pour une distribution à chaque fois que des travaux sont décidés.

Le diagnostic préalable à l'individualisation est établi aux frais de la Collectivité.

Des opérations d'individualisation sont déjà à l'étude et d'autres en cours de travaux ; les opérations réalisées ou déjà programmées concernent 925 logements.

○ Enquêtes de satisfaction auprès des usagers des services d'eau et d'assainissement :

Une enquête est menée conjointement par Rennes Métropole et la Collectivité.

Le questionnaire a été travaillé avec les associations des CCSPL des 2 structures.

Retour sera fait sur cette enquête devant ces 2 CCSPL durant le mois d'octobre.

○ Facture d'eau animée en projet

Un projet de facture animée est en cours pour en faciliter la compréhension par les usagers.

4- Présentation des actions 2016 du Pôle protection des ressources

Une présentation des actions 2016 du pôle Protection de la ressource est faite par Magali Grand (Cf présentation ci-jointe).

L'action foncière sur les drains exige beaucoup de temps mais les résultats sont concluants et font tache d'huile.

M. Branchu pense que ce type d'échange pourrait ne pas passer par la SAFER, avec des organismes comme les Cigales ou Terres de lien.

Mme Grand répond que la Collectivité est déjà en contact avec ces organismes.

Mme Théaudin dit que des terres agricoles peuvent être vendues hors des circuits classiques et que dans ce cas il est difficile d'intervenir.

M. Anne demande si les MAE ne risquent pas de se réduire.

Mme Théaudin demande quel % de SAU est engagé dans les MAE.

M. Branchu souhaite que soit réaffirmée l'importance du bocage à l'occasion de la fin de la PAC en 2020.

Mme Grand pense que la Région peut prendre la main sur ces questions.

5- Etat des ressources

Stéphane Louaisil présente l'état actuel des ressources (Cf présentation).

M. Berder demande s'il serait possible d'obtenir une simulation de fonctionnement de l'année 2017 si l'aqueduc Atlantique Vilaine avait existé.

6- Compte-rendu de la réunion du 19 janvier 2017

Le projet de compte-rendu de la réunion du 19 janvier 2017 n'est pas soumis à approbation, faute de quorum.

Aucune remarque n'est faite concernant le compte-rendu de la réunion du 1er décembre 2016 dont l'envoi avait été très proche de la réunion du 19 janvier 2017.

M. Nadesan remercie les participants et lève la séance à 20h00.