

BILAN DE MI-MANDAT

2020-2023



ÉDITO

2023 est une année charnière puisque j'entame la seconde partie de mon mandat de Président du Syndicat Eaux de Vienne. Si cette année permet de porter un regard hautement satisfaisant sur les réalisations que nous avons menées de concert, elle ancre plus encore les grandes orientations organisationnelles et structurelles en cours et à venir visant à toujours plus de résilience dans un monde plus sobre.

Les trois premières années n'auront pas été de tout repos mais celles-ci ont illustré la propension du Syndicat et de tous ses acteurs, à s'adapter à un contexte dégradé tout en maintenant le cap des évolutions souhaitées. Covid-19, inflation, sécheresses hivernales se répétant depuis 4 ans, nous demandent de la flexibilité, de l'engagement et de la rigueur au quotidien afin d'assurer la continuité et la qualité optimale de services légitimement attendue par nos usagers. Et, nous avons démontré notre capacité à absorber les répercussions de ces événements sur nos équipes, notre organisation, nos ouvrages, le réseau, l'environnement et pour les usagers.

L'engagement de nos agents a été essentiel à la réussite et à la qualité de notre service public de l'eau.

En sus de nos prérogatives, nous avons également pu conduire les axes de développement initiés en début de mandat, à savoir : investir plus et durablement, renforcer la performance, développer l'attractivité, relever les défis. Notre niveau d'investissements en travaux d'eau et d'assainissement s'est poursuivi et se poursuit selon la feuille de route fixée par l'étude financière Mazars.

2023 aura donc été une année de grandes réussites et de défis relevés : la concrétisation de l'harmonisation des tarifs de l'assainissement garantissant un traitement juste et équilibré sur le territoire, la création de la Direction Recherche Innovation & Développement qui est une étape indispensable pour consolider la résilience de nos systèmes et méthodes à court, moyen et long termes, le démarrage des travaux de la Manufacture d'Eau et la réorganisation de certains centres d'exploitation furent aussi des phases importantes pour pérenniser l'efficacité de nos services et accroître nos performances économiques.

Vitale et partagée, l'eau nous oblige à prendre en compte sa singularité et l'usage que chacun en fait. En tant qu'acteur parmi d'autres, notre attention est donc totalement focalisée sur la qualité de l'eau fournie et la sobriété de nos activités.

Modernisation des équipements, évolution des pratiques, numérisation et surveillance du réseau d'eau participent tous à des gains substantiels de tempérance et préfigurent le plan de sobriété promu par l'État (Plan Eau de mars 2023).



Rémy COOPMAN
Président Eaux de Vienne

Au-delà du Syndicat, l'eau nous impose de participer à des synergies et à la recherche de compromis équilibrés. En tant qu'ambassadeurs de la préservation de cette ressource, nous nous devons d'accompagner les changements de pratiques possibles. C'est pourquoi, depuis 3 ans, nous avons fait renaître et consolider le programme Re-Resources.

Dans un contexte alarmant de crise de l'eau, nous sommes aujourd'hui confrontés à une tension structurelle au sein de nos ressources en eau. La conjonction d'une diminution de la quantité d'eau disponible et de la dégradation de sa qualité nous contraint à repenser en profondeur nos stratégies d'approvisionnement et de traitement. Cela nécessite une révision approfondie de nos infrastructures, en particulier face à la montée de la pollution des forages par les pesticides. La diminution des réserves d'eau et la croissance de la demande sont des réalités indiscutables. Nos systèmes actuels, bien qu'ils répondent aux normes de qualité, nécessitent une quantité considérable d'eau pour fonctionner, ce qui met en évidence un paradoxe dans un contexte de demande croissante de préservation de l'eau. Par conséquent, l'évolution de notre tarification est essentielle afin de maintenir notre équilibre financier tout en répondant aux attentes en matière de qualité et de service.



C. Viaud - R. Coopman

L'eau dessine d'ores et déjà le cap d'une modération équilibrée entre nécessité, urgence environnementale et besoins humains. Notre engagement continu dans l'amélioration des réseaux, la gestion des fuites et l'exploitation demeure un défi constant. La route vers une gestion optimale de l'eau est parsemée de complexités, mais une conscience partagée et des actions concertées peuvent ouvrir la voie vers un avenir où l'eau demeure une ressource essentielle, gérée avec soin dans l'intérêt de tous.



/ LIRE L'ÉDITO COMPLET
bilan.eauxdevienne.fr/edito/

SYNDICAT ET COMITÉ LOCAL

UN RENFORCEMENT DE LA GOUVERNANCE QUI COULE DE SOURCE

Un Comité Local joue, aujourd'hui, un rôle crucial dans la gestion de l'eau potable et de l'assainissement. Comment fonctionne cette instance ? Quels sujets aborde-t-elle ? Jean-Guy Valette, Maire de Genouillé, Vice-Président en charge de l'économie à la Communauté de Communes du Civraysien en Poitou et coordinateur local du Comité Local de Civray, nous apporte les clés de compréhension à travers le Comité Local de Civray.



J.G. Valette

Celui-ci regroupe 25 communes, représentant 16 500 habitants et 10 500 abonnés, et se positionne au cœur de la gestion de l'eau potable et de l'assainissement en Poitou. Avec la responsabilité de superviser un réseau complexe de 17 ouvrages, 8 000 mètres cubes de stockage et 900 kilomètres de canalisations, il est au cœur de la préservation des ressources hydriques de la région.

Véritable liaison entre les communes et les instances décisionnelles du Syndicat Eaux de Vienne, le Comité Local est un acteur essentiel de l'évolution positive de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement sur son territoire.

Cette instance se réunit deux fois par an pour se consacrer à l'étude minutieuse des besoins du territoire en matière d'eau potable et d'assainissement. Ces réunions permettent de préparer des décisions cruciales pour l'investissement dans les infrastructures hydrauliques. Au-delà des finances, le comité local aborde des sujets tels que la qualité de l'eau, la performance du service, la réduction des fuites et l'amélioration continue, visant à répondre aux attentes des habitants en matière d'eau potable et d'assainissement. Au-delà, le Comité Local suit la mise en pratique des programmes d'investissement et les réalisations tangibles sur le terrain.



/ REGARDER LA VIDÉO

bilan.eauxdevienne.fr/axe-1/renforcement-de-la-gouvernance/

DES INVESTISSEMENTS À LA HAUTEUR DE NOS BESOINS

Renouvellement des réseaux pour contrer les problèmes liés au Chlorure de Vinyle Monomère (CVM), création d'usines de traitement de pesticides, découverte du chlorothalonil... d'importants investissements ont été réalisés, ces dernières années, pour répondre à différentes situations. La stratégie d'investissement du Syndicat évolue selon l'identification des besoins, toujours dans une optique de flexibilité pour garantir des investissements ciblés pour l'avenir.

Comme nous l'ont expliqué Cyrille Moreau et Laurence Soulier, Chargés d'Affaires, missionnés pour superviser des projets d'investissement en eau et assainissement, classés en réseaux, ouvrages, et études.

S'engager pour une eau potable de qualité demande des investissements conséquents. Ceux-ci sont soigneusement planifiés pour garantir la qualité et la disponibilité de l'eau. Ils sont basés sur une étude financière du cabinet Mazars, qui prend en compte les perspectives tarifaires et budgétaires. Nous coordonnons ces investissements en eau et assainissement, en priorisant les travaux et en les alignant avec d'autres projets de voirie. Des schémas directeurs d'eau potable et d'assainissement aident à définir les programmes pluriannuels. Notre vision s'étend sur trois ans, mais elle s'adapte aux évolutions et aux besoins du moment, en mettant toujours l'accent sur la qualité de l'eau. Les investissements visent également à répondre aux conformités exigées par la DDT pour l'assainissement ou l'ARS pour l'eau potable.

Outre les investissements concernant le traitement des eaux et le renouvellement de réseaux, nous investissons annuellement entre 1 million et 1,5 million d'euros dans la réhabilitation de réservoirs, comme Brigueuil de Chantre et Les Roches Prémaries. Nous nous engageons ainsi à maintenir la qualité et la durabilité de nos ouvrages.

Des investissements stratégiquement gérés

Avec un patrimoine de plus de 410 stations d'épuration en assainissement, le Syndicat via des unités de traitement de capacités comprises entre 20 et 93 000 équivalent-habitant (EH) comme celle de Châtellerault. En eau potable, nos 48 stations couvrent un large éventail, depuis des traitements simples au chlore jusqu'à des procédés plus complexes, comme celui de l'usine de Châtellerault, gérant les eaux de la Vienne. Notre expertise s'adapte aux spécificités de chaque territoire, assurant une eau de qualité, qu'elle provienne de forages ou de la Vienne.

En 2024, nous consacrerons 9,5 millions d'euros à l'assainissement et 18,4 millions d'euros à l'eau potable pour la réalisation de travaux pour le compte de nos 21 comités locaux, conformément à nos objectifs issus de l'étude financière. Ces enveloppes budgétaires évoluent progressivement pour maintenir des tarifs stables et une capacité d'endettement saine. Bien que les défis budgétaires puissent influencer nos projets, nous maintenons notre engagement envers la cible Mazars tout en nous adaptant à l'actualité et aux fluctuations des prix.

Préservation et adaptation, enjeux de l'avenir

En 2024, nos priorités d'investissement demeurent axées sur le renouvellement des canalisations pour contrer les problèmes liés au PVC et les fuites, préservant ainsi notre précieux patrimoine. Nous concentrons nos efforts sur des secteurs plus vulnérables, particulièrement au sud du territoire, où les rendements de réseau sont moins élevés. De plus, nous réfléchissons à la gestion des nouveaux défis problématiques de qualité et quantité d'eau. Cette situation sans précédent nécessite une réflexion approfondie sur les investissements à venir, impactant potentiellement notre stratégie globale. En parallèle, nous continuons à suivre nos priorités, grâce à nos schémas directeurs et PGSSE qui guident nos décisions pour pérenniser la qualité de l'eau distribuée et préserver l'environnement.

La gestion des plans d'investissement est une entreprise collaborative impliquant une équipe multidisciplinaire. En tandem, nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres services internes, notamment le Pôle Ingénierie et la Direction de l'Exploitation. Cette approche garantit le partage collectif de nos priorités. Les décisions ne sont pas prises en vase clos, et notre rôle comprend également une communication transparente avec les élus lors de nos réunions en Comités locaux, deux fois par an. Ces échanges sont cruciaux pour expliquer nos choix, discuter des projets locaux et coordonner nos travaux.



Budget annuel - Travaux d'investissement (sur un objectif prévisionnel)*

Eau potable



Assainissement



* projections pour les comités locaux sans le projet de la Manufacture d'eau de Châtellerault.

INTÉGRATION DE NOUVEAUX MÉTIERS MODE D'EMPLOI

En quelques mois, des changements structurels et organisationnels, impliquant la création de nouveaux métiers ou nouvelles fonctions, ont modifié la physionomie de notre Syndicat. Cartographie de ces évolutions et innovations qui ont marquées le début de ce mandat.

Au cours des 3 dernières années, notre Syndicat a créé le Service Grands Comptes, dont Jean-Philippe Bourras a pris les rênes en septembre 2021, pour mieux servir nos principaux clients et un nouveau métier est apparu chez Eaux de Vienne :

Responsable Grands Comptes.

Autre nouveauté : la centralisation d'un interlocuteur dédié. En proposant une porte d'entrée unique pour une meilleure Relation Client impliquant un interlocuteur unique, notre Syndicat simplifie ainsi la communication et la fourniture d'informations techniques essentielles.

Nous prévoyons de lancer un portail extranet pour leur offrir un accès privilégié à leurs données de consommation et optimiser le comptage des volumes consommés.

Ces avancées visent à garantir une distribution continue et une qualité d'eau optimale pour nos clients industriels et grands comptes. Inutile d'être confronté à la concurrence pour nous stimuler, nous encourage à faire toujours mieux : nous savons l'importance de répondre aux besoins spécifiques de nos clients majeurs, promouvant ainsi l'interdépendance et la croissance mutuelle à travers une relation privilégiée au-delà de la simple fourniture d'eau.

En favorisant une plus grande transversalité, ce nouveau Service a renforcé la collaboration interne et externe. Une évolution qui a amélioré la communication entre les services et la capacité à répondre aux demandes variées des grands comptes, renforçant notre engagement envers un service client de qualité.

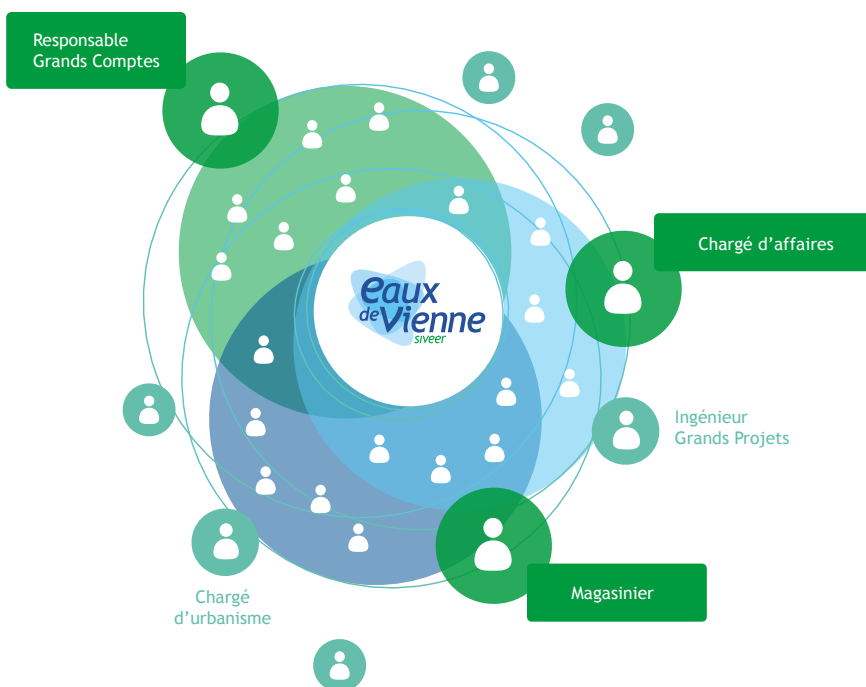
Les Chargés d'Affaires, un nouveau métier au service de la gestion des travaux

Nouvelles fonctions au sein de Eaux de Vienne, les **Chargés d'Affaires**. Désormais, ceux-ci se consacrent exclusivement à la gestion des travaux d'infrastructures. Ils centralisent la gestion territoriale et la maîtrise d'ouvrage, interagissent avec les élus locaux, planifient les investissements, et coordonnent les rapports réglementaires. Cette approche expertise améliore la gestion des projets et renforce la collaboration avec le service d'ingénierie. Ces Chargés d'Affaires concentrent les requêtes de travaux, établissent un programme pluriannuel basé sur des critères objectifs, et collaborent étroitement avec les élus. Cette approche transparente renforce la participation des élus à la prise de décision, reflétant la vision du Syndicat.

Quelles distinctions entre les Chargés d'Affaires et le Responsable du Service Grands Comptes ?

Les premiers se concentrent sur la gestion des travaux et des investissements, en lien avec les élus locaux ; en revanche, le Responsable du "Service Grands Comptes" assurent la relation commerciale, au quotidien, avec les grands clients industriels. Une distinction claire qui assure une collaboration efficace.





D'autres métiers émergent

Prévue pour le 1er janvier 2024, la création du poste de **Chargé d'Urbanisme**, est similaire à la révision des postes de **Chargés de Clientèle**. Ces ajustements visent à revoir l'activité liée à l'urbanisme.

Autre création de postes, les **Ingénieurs Grands Projets**.

Toujours en cours d'installation, les évolutions métiers au sein du Syndicat connaissent des premiers retours positifs, notamment concernant la programmation et les comités locaux. Cependant, des défis subsistent, notamment le recrutement d'ingénieurs. À noter également que la réorganisation interne renforce notre efficacité et que nos engagements envers l'innovation et la qualité perdurent.

En parallèle, une initiative a professionnalisé le métier de **Magasinier**, scindant les missions pour une spécialisation totale, permettant aux agents d'y consacrer 100% de leur temps depuis janvier 2023.

Par ailleurs, la création d'un poste permanent pour la gestion de projets a été un succès. Il a démontré sa pertinence pour gérer efficacement de nouveaux investissements et des projets d'envergure. L'accompagnement des acteurs s'est avéré essentiel pour la réussite de ces projets majeurs. Une évolution qui témoigne de notre capacité à innover et à répondre aux besoins changeants de notre mission.

MISE EN PLACE D'UNE AGENCE EN LIGNE EN 2024

En 2024, nous mettrons en place une Agence En Ligne qui joue un rôle crucial dans la relation avec nos clients. Elle répond à un besoin de modernisation constante de nos outils au sein du Syndicat Eaux de Vienne et vise à faciliter les démarches administratives pour nos abonnés.

Opérationnelle 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 dès le début de l'année 2024, cette plateforme permettra à tous nos abonnés de suivre et mettre à jour les informations liées à leur compte (consommation, facturation, etc.), de faire des demandes rapidement et d'être informés des avancées des travaux.

Les avantages de cet outil sont doubles. D'une part, il favorise la proximité en répondant rapidement et précisément aux demandes des utilisateurs. D'autre part, il contribue à réduire notre impact sur l'environnement grâce à la dématérialisation des factures.



/ REGARDER LES INTERVIEWS VIDÉO

bilan.eauxdevienne.fr/axe-2/mise-en-place-dune-agence-en-ligne/



N. Réveillaud - R. Coopman



P. Guittet



/ À DÉCOUVRIR

tuto «créer son compte sur l'Agence En Ligne»

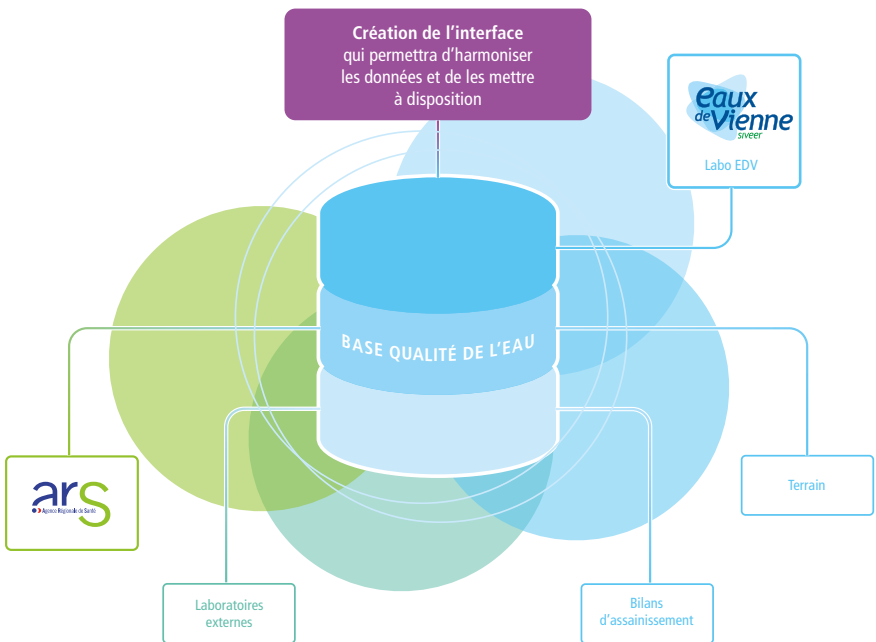
UN PROJET INNOVANT POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DES DONNÉES SUR L'EAU

Eaux de Vienne s'engage dans un projet majeur visant à centraliser et standardiser les données sur la qualité de l'eau. Actuellement fragmentées, ces données rendent difficile leur utilisation. La «Base Qualité Eaux» permettra un accès simplifié et partagé avec les partenaires externes, renforçant ainsi la qualité de l'eau potable dans notre département.

Le projet concerne l'ensemble des services d'Eaux de Vienne et débutera en 2024, avec une première utilisation prévue en juin. Il sera géré par la DESI, sous la responsabilité du SQE, et vise à centraliser les données, les standardiser, et à créer un outil de gestion interne pour répondre aux besoins de manière flexible. La méthodologie prévoit un déploiement progressif à partir d'une zone géographique test.



P. Levavasseur



DES GROUPES DE TRAVAIL

POUR COORDONNER LES COMPÉTENCES DANS L'INTÉRÊT COMMUN



Notre Syndicat a mis en place des Groupes de Travail, réunissant des agents, sur la base du volontariat, pour apporter leur contribution sur diverses thématiques, notamment RH. Qui les composent ? Comment fonctionnent-ils ? Avec quelle méthodologie ? Décryptage.

Ces groupes de travail sont des espaces de collaboration entre direction et agents pour enrichir des projets préétablis, animés par des cadres ou des prestataires extérieurs et des règles de fonctionnement coopératives. Ils abordent divers sujets, notamment RH et sécurité au travail. Les participants formulent des recommandations examinées par les élus. L'efficacité réside dans le cadre prédéfini, prévenant les « hors-sujets ». Comme par exemples : l'aménagement des horaires, la gestion de l'alcool au travail, la politique RH...

Les groupes de travail peuvent aborder des sujets techniques, de service et d'organisation.

Comment s'organise un Groupe de Travail ?

Un Comité de Pilotage (COPIL) comprenant des élus, la DRH, et le DGS ou des directeurs spécialisés, assure le suivi des travaux. Les avancements sont régulièrement présentés au COPIL pour ajustements ou validations progressives et permettant les poursuites des travaux. Cependant, même si un pilote interne supervise toujours le groupe, deux projets spécifiques ont demandé l'apport d'un cabinet RH externe. Nous avons ainsi lancé un groupe de travail sur le nomadisme dans le pôle assainissement et un groupe s'est penché sur le métier de canalisateur, réévaluant leurs pratiques, leur technicité et leur organisation. Nous permettons ainsi de revaloriser et éventuellement spécialiser ce métier afin d'offrir plus d'opportunités professionnelles.

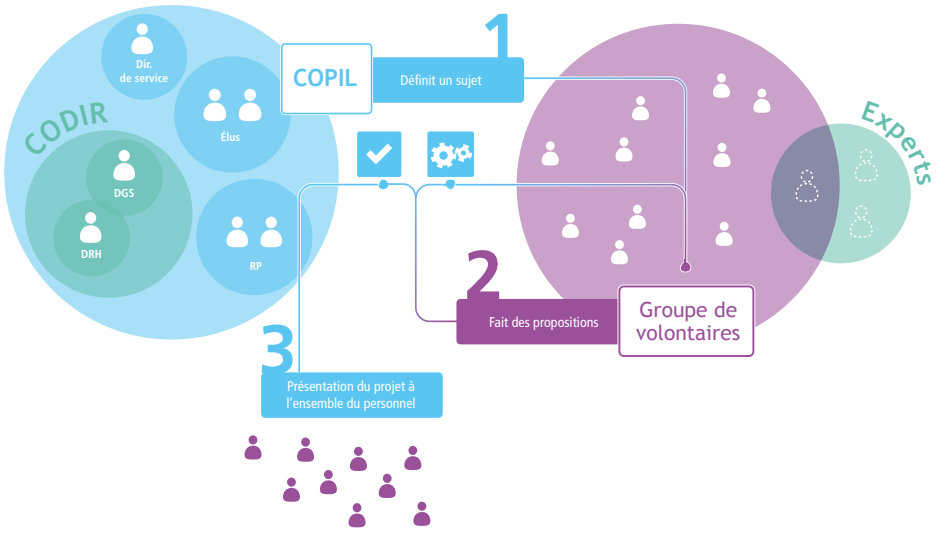
Les Comités de Pilotage impliquent élus et cadres, mais les groupes de travail peuvent mixer les catégories d'agents. Les sujets RH, comme l'aménagement des horaires, sont abordés en distinguant deux groupes, agents et managers. Les cadres ont dirigé des questionnaires et des entretiens, favorisant la co-construction. Malgré les défis, le processus a été réussi, utilisant une méthode différente que pour le télétravail.

En effet, la réussite de ces groupes de travail génèrent une confiance mutuelle entre direction, élus et participants, permettant la réussite du projet. Parmi les contraintes, l'établissement de ce lien et la définition claire des attentes. La connaissance et le respect du cadre fixé est essentiel. La coopération constructive et l'implication de tous les acteurs permettent des avancées efficaces.

Les projets résultant des groupes de travail sont présentés aux élus et le cas échéant aux instances représentatives du personnel (F3SCT, CST). Certains sujets (aménagement des horaires) visent à établir un mode de fonctionnement ou une organisation,

tandis que d'autres (canalisateurs) se concentrent sur un plan d'action avec des décisions immédiates et des propositions à suivre. L'objectif ultime est une mise en œuvre concrète ou une vision claire du thème travaillé.

Principe de fonctionnement des Groupes de Travail



Les RH oui, mais pas uniquement...

Au-delà de sujets RH, les groupes de travail ont été utilisés pour des sujets techniques comme l'astreinte. La réorganisation récente des services a temporairement limité leur utilisation. Ils ont également permis d'aider à construire de nouveaux métiers tels que l'assistant technique et le chargé de relation clientèle. Les groupes ont effectué des états des lieux des besoins et des pratiques, développant ainsi de nouvelles fiches de fonction et des propositions d'organisation. La sélection minutieuse des sujets contribue à l'efficacité des groupes de travail. La priorité est de produire des résultats. Les représentants du personnel sont systématiquement inclus dans les groupes RH et SST, mais leur présence peut varier dans les groupes techniques comme les canalisateurs. Les évolutions légales ont permis de mettre en place le télétravail par la négociation collective, en lien avec les représentants du personnel.

Enfin, la restitution des travaux des groupes de travail se fait lors des réunions du Comité de Pilotage (Copil), parfois en présence du Codir/Co-cadres.

La communication autour des résultats de ces groupes de travail passe essentiellement par l'intranet, parfois par des affiches.



DE NOUVEAUX OUTILS DE COMMUNICATION AU SERVICE DE CHACUN



Campagne d'affichage sécheresse 2023



Site web



Réunion Publique à Chalandray



Or Bleu Festival à La Roche-Posay



Campagne de crise sécheresse



Livret de coloriages pour les enfants

DES AGENTS BIEN ACCOMPAGNÉS, BIEN INTÉGRÉS



Transmission des savoirs

En 2021, notre Syndicat a initié, lors d'une phase de test, un projet d'accompagnement des apprentis. Par ailleurs, les responsables du service RH, en lien avec les jurys de recrutement, ont accompagné les managers dans le suivi des recrutements des agents nouvellement embauchés. Le processus varie selon le statut de l'agent (fonctionnaire ou contractuel). Retours sur cet accompagnement.

L'accompagnement des apprentis s'est déroulé sur deux expérimentations en 2021 après avoir recueilli auprès des managers leur sentiment quant à l'utilité de conserver ce format. Ceux-ci l'ont validé, globalement satisfait de leur efficacité.

Concrètement, la durée de l'accompagnement d'un apprenti varie de 6 mois à 2 ans selon le statut de l'agent (fonctionnaire, contractuel). Les bilans ont lieu tous les 4 à 8 mois. Le processus comprend des étapes pour évaluer la prise de fonction, les compétences, l'organisation, les relations avec l'équipe, et les besoins de formation. Cet accompagnement sécurise à la fois le manager et l'agent et facilite l'inscription aux formations pertinentes. Un livret d'intégration guide les bilans périodiques, favorisant un soutien technique et un suivi régulier pour une intégration réussie.

Le dispositif de bilans d'intégration s'est révélé fructueux. Il a permis d'identifier les difficultés récurrentes de recrutement au sein des différents centres et offre un outil pour améliorer les processus de sélection et d'accueil. Dans les cas où l'agent ne convient pas au poste, ce dispositif facilite les décisions, souvent délicates, de licenciement. Les retours sont positifs, bien que l'articulation entre les bilans d'intégration et les entretiens annuels reste à optimiser.

Et l'avenir ?

Pour la suite, il est envisagé de créer des parcours de formation structurés pour les nouveaux agents, basés sur l'analyse de leurs compétences et de leurs besoins. Cependant, cela nécessitera de doser judicieusement les investissements financiers pour concilier les attentes des managers et le respect du budget de formation. Les expériences précédentes fournissent des données pour établir un cadre flexible et réactif, qui peut évoluer en fonction des besoins. Les bilans d'intégration ont révélé des écarts entre les compétences des candidats et les besoins spécifiques de nos centres et métiers, ce qui nous amène à revoir nos approches de recrutement et la rédaction des offres d'emploi.

Une démarche «marque employeur» en cours de réflexion

D'autre part, le Syndicat réfléchit et travaille sur son approche de marque employeur, en mettant l'accent sur l'expérience candidat. La recherche d'un bien-être au travail pour nos collaborateurs et la valorisation de notre entreprise à travers des initiatives telles que le télétravail et l'aménagement des horaires sont des sujets sur lesquels Eaux de Vienne se penche. Des idées émergent déjà et le Syndicat est ouvert à l'accompagnement sur sa démarche marque employeur.



/ À DÉCOUVRIR : REGARDS CROISÉS
bilan.eauxdevienne.fr/axe-3/des-agents-bien-accompagnes/



F. Macrime



A. Chauvet



LE TÉLÉTRAVAIL, SOURCE D'INNOVATION, DE DÉVELOPPEMENT ET DE PROGRÈS SOCIAL

Quand le confinement, consécutif à la pandémie de Covid-19, a été annoncé, il a pris tout le monde de court. Cependant, Eaux de Vienne a rapidement adapté ses pratiques de travail pour garantir la continuité de ses missions essentielles. Le témoignage de Mme Monnereau, responsable du service comptabilité au Syndicat, illustre parfaitement la façon dont nos équipes ont relevé ce défi avec succès et ont intégré le télétravail de manière permanente dans notre organisation.

Ainsi, le 16 mars 2020, littéralement du jour au lendemain, nous avons réagi de manière proactive en passant au télétravail, équipant rapidement nos collaborateurs, établissant même dans certains services un canal de communication sur WhatsApp pour assurer la coordination.

Alors que nous étions initialement un service "gourmand" en documents papier, nous avons transformé notre approche en numérisant nos processus grâce à un logiciel de comptabilité. Les réunions en visioconférence via Google Meet ont favorisé la collaboration et l'apprentissage mutuel. Cette période a également été l'occasion de soutenir nos collègues confrontés à des défis personnels. Le télétravail a perduré avec succès, avec une journée obligatoire au bureau chaque lundi pour renforcer les liens, et une journée de télétravail au choix du collaborateur sur les jours restants de la semaine. Notre équipe reste unie, dont certains ont choisi de revenir au bureau à temps plein. Devenu une norme, le télétravail est désormais ancré dans notre culture, renforçant notre agilité et notre résilience, stimulant l'innovation, renforçant la cohésion d'équipe et offrant une flexibilité bienvenue.

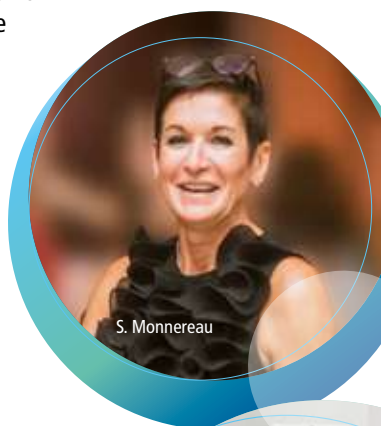
“ L'expérience du télétravail en trois mots :
Adaptabilité, efficacité et progrès.

Sophie MONNEREAU



/ POUR EN SAVOIR PLUS
bilan.eauxdevienne.fr/axe-3/teletravail/

Retrouvez l'intégralité de notre article et l'interview vidéo de Laurent Lion, technicien SIG.



S. Monnereau



L. Lion

GESTION DE CRISE ? GESTION DES CRISES PLUTÔT !

Covid-19, tensions géopolitiques mondiales, inflation, réchauffement climatique... les crises ne se succèdent plus, elles se superposent, s'ancrent même dans le temps et impactent forcément l'activité de notre Syndicat. Et la gestion, tant qualitative que quantitative, de la ressource "eau" est une problématique récurrente depuis maintenant quelques années. Cependant, nous avons démontré notre capacité de résilience et de mobilisation de tous les acteurs, de nos agents aux élus en passant par nos différents partenaires institutionnels.



Depuis le début du mandat, nous sommes confrontés en permanence à des situations de tension et en particulier à la gestion de la ressource "eau". Au-delà des cellules de crise qui gèrent des situations conjoncturelles (comme celles des THM et du chlorothalonil), le Syndicat s'est inscrit dans la démarche nationale de réduction de 10 % des prélèvements et de consommation d'eau ; un effort collectif demandé à tous les acteurs économiques, des abonnés aux industriels. Nous réfléchissons, en concertation avec nos partenaires (Préfecture, Grand Poitiers, Syndicats de Rivières, DDT, ARS...), à une stratégie de gestion structurelle pour faire face, dans le long terme, aux pénuries d'eau.

Nous sommes aujourd'hui aux prémices de ces réflexions qui devront répondre à la question "Quelle ressource, quantitative et qualitative, sera disponible dans les 20 ans à venir ?" Tous les scénarios possibles de crise de l'eau sont envisagés, les conséquences anticipées et évaluées, des solutions et actions sont élaborées...

Là encore, nous travaillons avec nos partenaires locaux et nationaux. La définition et la mise en œuvre de cette stratégie ont demandé du temps. Un défi pour la seconde partie du mandat.

Nous tirons toujours beaucoup d'enseignements de ces différentes situations de crise, nous en retirons des solutions, nous avons appris à nous entourer d'experts, nous adaptons notre organisation pour être encore plus solide et résilient. Cependant, nous mesurons l'impact de ces crises aussi bien sur nos agents (stress, charge de travail, décalage de projets planifiés...) que sur nos élus ou encore nos partenaires (DDT, ARS, etc.). À titre d'illustration, le dysfonctionnement dû au changement d'outil de facturation a nécessité la création d'une plateforme téléphonique de renfort pour informer et rassurer nos abonnés. Une situation qui, même si elle a mis en lumière la solidarité à tous les échelons de la hiérarchie, a engendré une situation de tension supplémentaire.

Un exemple qui souligne également une autre facette de ces tensions : la crise des vocations. La pénurie de compétences, de main-d'œuvre dans le monde de la gestion de l'eau se fait ressentir. L'absence de formations spécifiques et de valorisation des métiers autour de la gestion de l'eau sont deux des facteurs qui expliquent ce manque d'attractivité.

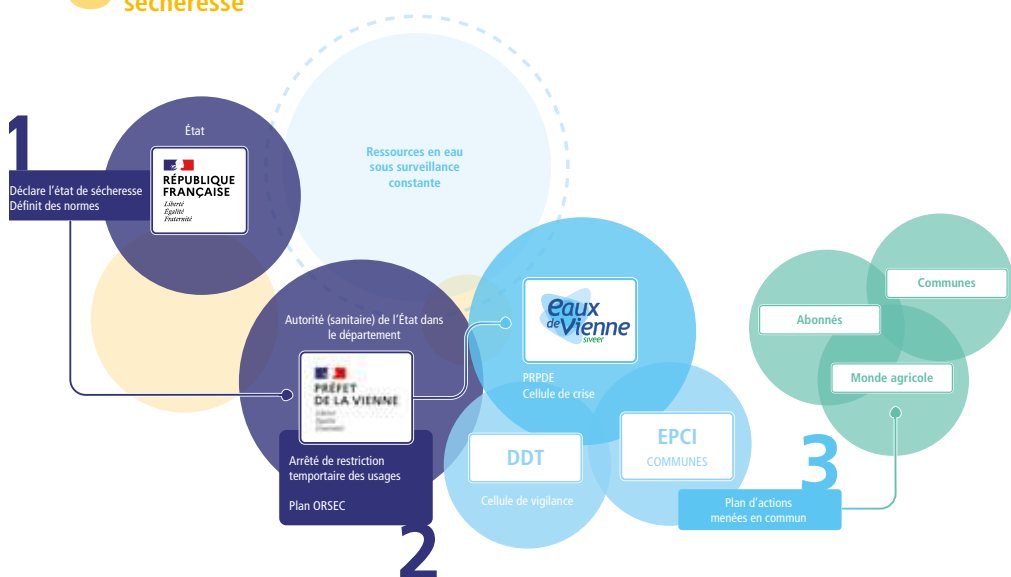
Alors, quel bilan à mi-mandat ?

Les différentes situations présentées précédemment ne doivent pas occulter certaines actions de fond comme la gestion des pesticides en collaboration avec le monde agricole. Un dossier qui s'inscrit dans le temps long et qui mobilise des moyens conséquents. Le nouveau Service "Re-Sources" est l'un des derniers outils opérationnels. Celui-ci devra trouver sa place et sa légitimité auprès des agriculteurs afin de les accompagner dans la conduite du changement, l'évolution de leurs pratiques, l'adaptation de leurs cultures... parcelle par parcelle. Ce service doit être également un outil politique qui participe à la reconquête de la qualité de l'eau. Dans la seconde partie du mandat, le Syndicat souhaite renforcer sa proximité et la qualité de ses relations avec ses partenaires, en particulier l'Agence Régionale de Santé (ARS), afin de mieux cerner les champs de compétences de chacun, mieux se connaître et trouver les moyens pour mieux travailler ensemble.

Gestion de crise sanitaire



Gestion de crise sécheresse



HARMONISATION TARIFAIRE

VERS UNE GESTION ÉQUITABLE ET TRANSPARENTE DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

Jacques Sabourin, Vice-président en charge des finances au sein de Eaux de Vienne, dévoile le processus d'harmonisation tarifaire entrepris par le Syndicat, soulignant l'importance d'une transition progressive vers une tarification basée sur les coûts réels des services, à l'image des avancées réalisées pour l'eau potable entre 2018 et 2020.

L'harmonisation tarifaire dans le secteur de la collecte et du traitement des eaux usées représente une entreprise complexe et évolutive mise en œuvre par Eaux de Vienne. En septembre 2022, l'assemblée générale des élus délégués a voté en faveur de la mise en place d'un tarif unique pour l'assainissement collectif, s'appliquant à tous les abonnés des 250 communes gérées par le Syndicat. Cette transition vise à substituer la fiscalité par des tarifs fondés sur les coûts réels des services. Elle s'inscrit sur une période progressive de quatre ans, culminant en 2026.

Garantir un système de tarification équitable

L'objectif est d'assurer d'ici 2026 un système de tarification juste et maîtrisé, garantissant un tarif équivalent aux usagers pour des services similaires. Certains ont vu – ou verront – leur facture augmenter pour se rapprocher de cette moyenne, tandis que d'autres ont été ajustés à la baisse. La part fixe de l'abonnement de la collecte et traitement des eaux usées est ainsi fixée à 65€ HT, et le montant de la part variable dépend notamment de la taille du foyer, la consommation d'eau et la capacité de traitement locale, favorisant une répartition plus équitable des coûts. En conséquence, l'harmonisation tarifaire a un impact différencié sur les usagers en fonction de leur situation individuelle.



J. Sabourin

Cette année marque la première étape vers une harmonisation progressive des tarifs en assainissement collectif pour :

S'inscrire dans la continuité de ce qui a été fait pour le tarif unique de l'eau potable,

20
23

Communiquer auprès des usagers

Pour le Syndicat, cette phase implique de mettre en place les ajustements requis et d'accompagner les usagers tout au long de cette transition. Des courriers explicatifs ont été adressés à chaque abonné, exposant les raisons et les implications de cette réorganisation tarifaire. À la demande des coordinateurs, des comités locaux ont été instaurés pour servir de relais dans les municipalités et faciliter la compréhension des changements. Eaux de Vienne reste à l'écoute des interrogations des usagers par le biais de ses commerciaux.

DONNÉES CLÉS

65€ de parts fixes

417 stations de traitements

2 200 KM de réseau de collecte

10 000 KM de réseau d'eau

Repenser les systèmes d'assainissement

L'harmonisation des tarifs permettra d'investir de manière homogène sur le territoire. Dans un contexte économique difficile, le Syndicat pourra mieux prioriser les travaux à prévoir. En effet, certaines stations de traitement doivent être modernisées ou adaptées : cela peut comprendre des investissements dans les équipements électriques, nécessaires pour alimenter les moteurs utilisés dans le traitement de l'eau, ainsi que des améliorations structurelles.

Favoriser la cohésion territoriale

Dès lors, cette initiative participe à une dynamique de solidarité et de cohésion territoriale significative garantissant une progression collective uniforme, permettant au Syndicat de renforcer son unité interne. Du côté des collectivités, elle simplifie la gestion des systèmes de traitement et collecte des eaux usées, contribue à une meilleure planification budgétaire et à une utilisation plus efficace des ressources. L'harmonisation tarifaire entre les usagers, le Syndicat et les Établissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), tisse ainsi un réseau d'entraide et de collaboration solide. L'ajustement des tarifs stimule également l'interconnexion des systèmes d'assainissement, améliorant la gestion des infrastructures à l'échelle du département et promouvant une meilleure cohésion et intégration entre les différentes entités territoriales concernées.

En somme, le processus d'harmonisation tarifaire engagé par Eaux de Vienne reflète un engagement significatif en faveur d'une gestion plus équitable et transparente des services, positionnant ainsi le Syndicat en tant qu'acteur clé du territoire.



UN PARTENARIAT INNOVANT POUR UN AVENIR DURABLE

Nathalie Lancelot, Responsable du Management de la Qualité et de l'Environnement, nous dévoile les grandes lignes du partenariat entre notre Syndicat et Énergie Vienne, axé sur le développement des énergies renouvelables, notamment le photovoltaïque.

Un partenariat d'envergure a été signé entre Énergie Vienne et notre Syndicat en juillet 2022. Cette coopération stratégique résulte du souhait des élus de rapprocher deux Syndicats départementaux pour faire face aux défis majeurs liés à l'eau et à l'énergie sur notre territoire. Une convention détaille les axes de travail, avec un accent particulier sur le développement des énergies renouvelables, dont le photovoltaïque.

L'objectif premier d'Eaux de Vienne est de rendre certains ouvrages autonomes sur le plan énergétique ; un gage de sobriété et d'économie.

Ainsi, nous avons identifié 17 sites propices à l'installation de panneaux solaires en autoconsommation, visant ainsi à atteindre 2,5% de la consommation annuelle d'Eaux de Vienne en énergie propre. Cependant, des défis juridiques liés aux marchés publics doivent encore être surmontés pour mener à bien ces projets.

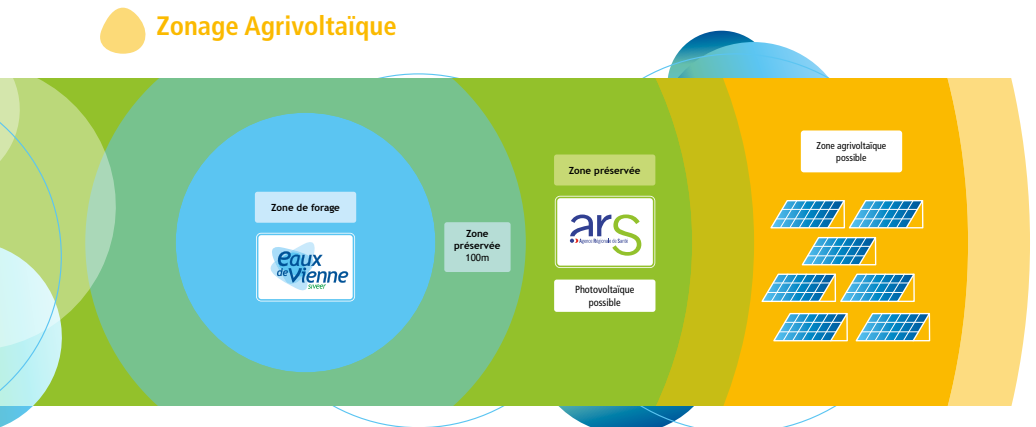
En termes de priorités locales, le partenariat s'aligne sur les Plans de Climat, Air, Énergie (PCAET) des EPCI (Établissements Publics de Coopération Intercommunale) du département. Cette coopération vise également à sécuriser le budget énergétique du Syndicat face à la volatilité des prix de l'énergie.

Ce partenariat entre Eaux de Vienne et Énergie Vienne incarne ainsi un engagement fort en faveur de l'environnement et de la pérennité énergétique du département.

“Agriculture respectueuse” et “agrivoltaïsme”, des mots qui vont très bien ensemble

Si le Syndicat ne poursuit pas une démarche RSE spécifique, il est engagé dans une transition écologique prometteuse dans laquelle l'agrivoltaïsme s'intègre parfaitement. L'objectif principal : préserver les précieuses ressources en eau dans les aires d'alimentation de captages. Ces zones sensibles sont le terrain idéal pour des projets

Zonage Agrivoltaïque



photovoltaïques, conjugués à l'élevage, afin de favoriser une agriculture durable et réduire l'utilisation de pesticides. Les panneaux photovoltaïques, directement installés au sol, peuvent être adaptés en fonction des besoins spécifiques de chaque exploitation.

"Nous étudions la faisabilité de plusieurs projets sur des zones pilotes notamment sur l'aire d'alimentation de captage de Destilles-Boisse, de La-Jallière, et de Choue Brossac. Des projets destinés à promouvoir l'énergie photovoltaïque tout en valorisant une agriculture plus respectueuse de l'environnement, essentielle pour lutter contre la pollution des nappes phréatiques par les pesticides.

Et la détermination de notre Syndicat à mettre en œuvre ces initiatives montre notre engagement envers un avenir plus durable."



/ LIRE LA SUITE DE L'ARTICLE

bilan.eauxdeviennne.fr/axe-4/partenerariat-innovant/

TRANSITION ÉCOLOGIQUE : NOS DÉCHETS ONT DE LA RESSOURCE

Nos casques ont une durée de vie limitée en tant qu'équipement de protection individuelle mais la synergie entre notre Syndicat et 4 entreprises de la Vienne a permis de leur donner une seconde vie.

350 casques de chantier périmés ont été collectés pour être démantelés et triés par les ateliers du pôle ESAT des PEP 86, à Smarves et Adriers et les différentes matières plastiques ont ensuite été déchiquetées par NE AU PLAST de L'Isle Jourdain.

Les 125 kg de matières, qui constituent nos casques, ont ainsi pu être :

- recyclés à 70 %. Il s'agit des matières plastiques (PEHD, ABS*) qui ont, notamment, servi à la fabrication de dalles à engazonner (Entreprise PLANTCO de Civaux) et de pots à crayons (Entreprise NE AU PLAST de L'Isle Jourdain)
- valorisés énergétiquement à 30 %. Il s'agit des autres matières (mousse, textile, cuir) qui ont rejoint la benne de combustibles solides de récupération (CSR) de SORÉGIES et ont été transformées en énergie par incinération.

Cette opération a été menée dans le cadre de la démarche Écologie Industrielle et Territoriale (EIT) Sud Vienne à laquelle Eaux de Vienne participe depuis 2020.

Cette démarche portée par le SIMER, la Communauté de Communes du Civraisien en Poitou et la Communauté de Communes Vienne et Gartempe a pour objectif d'accompagner les acteurs du Territoire dans leur transition écologique et vers un modèle d'économie circulaire.

* ESAT : Etablissement et Service d'Aide par le Travail / PEHD : Polyéthylène Haute Densité / ABS : Acrylonitrile Butadiène Styrène

CAP SUR L'AVENIR



R. Coopman et C. Viaud

DEFIS ET PERSPECTIVES

POUR LA 2^{EME} PARTIE DE MANDAT

Nous entamons avec enthousiasme la deuxième partie de ce mandat, avec la ferme volonté de garantir une gestion de qualité pour le service public de l'eau. Durant les deux prochaines années, notre axe de développement se concentrera sur la préservation de nos ressources et de la qualité de l'eau distribuée, ainsi que sur l'adaptation de notre outil, Eaux de Vienne, pour répondre à ces exigences.

Les défis majeurs auxquels le Syndicat sera confronté comprennent la nécessité de renforcer la résilience face aux changements climatiques et de maintenir un prix du mètre cube acceptable pour tous.

Dans le cadre de la promotion de la sobriété, nous nous concentrons sur deux aspects : les pratiques internes d'Eaux de Vienne au sein de l'exploitation de nos installations et la communication et la pédagogie de nos abonnés.

Afin de favoriser la réutilisation des eaux non conventionnelles, j'ai chargé la Direction de la Recherche et du Développement d'explorer les possibilités et solutions pour réutiliser l'eau traitée de nos stations d'épuration. Jusqu'en décembre 2023, nous disposons d'un site pilote à Grand Châtelleraut.

Le programme RE-sources vise principalement la reconquête et la préservation durable de nos eaux brutes, par une mise en œuvre à l'échelon local. Nos objectifs majeurs incluent des changements dans les pratiques agricoles pour favoriser des systèmes plus vertueux tout en restant économiquement viables pour les producteurs. Cela nécessite également une évolution de nos systèmes de production à travers la concertation, car ces programmes reposent sur le partenariat. Il est essentiel de dialoguer, de concerter et de démontrer qu'un autre système est possible. Ces engagements contribueront à moyen et long terme à retrouver des ressources de meilleure qualité, dans une volonté de collaboration.

Comment maintenir ces engagements dans un contexte de sécheresse persistante ?

Notre Syndicat, Eaux de Vienne, se trouve confronté à d'importants défis. Actuellement, nous nous interrogeons sur notre gestion de l'eau au niveau départemental, et le chantier est en cours pour garantir la sécurité tant de l'alimentation que de la qualité de nos eaux distribuées. Depuis le début de mon mandat il y a trois ans, nous avons su nous adapter, faire évoluer nos pratiques et notre organisation, et nous continuerons sur cette voie. Nous mettons tout en œuvre pour relever ce défi qui se présente à nous et qui positionne notre Syndicat au niveau départemental.



/À DÉCOUVRIR EN VIDÉO
bilan.eauxdevienne.fr/axe-5/defis-et-perspectives

LA R&D : DES CERVEAUX CONTRE LES FUITES

En matière d'innovation, le fait marquant de ce début de mi-mandat est la création d'une nouvelle Direction : la Direction Recherche, Innovation et Développement dirigée par Jean-Philippe Joly. Celui-ci a pour mission initiale de la configurer et de l'installer durablement. Pourquoi avoir créé cette nouvelle unité ? Pour pouvoir conserver un temps d'avance face aux aléas liés au réchauffement climatique, aux défis techniques et technologiques mis en exergue lors de certaines situations (crises sanitaires...).

Unique collaborateur de cette nouvelle structure, dans un premier temps, Jean-Philippe Joly va "penser" l'équipe, sa composition, son fonctionnement, ses méthodologies et interactions avec les autres Services et Directions ; il va également réfléchir aux premières thématiques et grands axes de R&D pour le Syndicat, initier des partenariats avec le monde de la recherche, et échanger avec des opérateurs privés pour découvrir leur organisation en matière d'innovations et partager leurs préoccupations actuelles. Cette Direction Recherche, Innovation et Développement se rapprochera aussi de collectivités territoriales qui se sont lancées dans l'aventure de la R&D pour profiter de leurs retours d'expériences. Si des expérimentations ont déjà été menées avec le service Exploitation, cette Direction doit être encore configurée et validée. Elle a donc un rôle pédagogique à jouer, auprès des élus qui siègent au Bureau d'Eaux de Vienne mais également auprès de tous les élus du Département, pour démontrer toute son utilité, l'intérêt à moyen et long terme de la R&D, et souligner que la recherche de solutions demande des crédits, du temps, et de subir quelques échecs avant de trouver la bonne combinaison...



J.P. Joly

Pourquoi la R&D et pourquoi maintenant ?

Devant les conséquences du réchauffement climatique, de la raréfaction de la ressource en eau, de la volonté de maintenir la qualité de l'eau dans la Vienne en situation de crises sanitaires (pesticides...), la Recherche et le Développement par l'innovation nous permettra d'élaborer des solutions pour répondre à ces enjeux. Le Syndicat doit être un acteur, il doit agir pour ne plus subir. Aujourd'hui, nous avons initié, à travers le projet "Re-Use", une collaboration avec le monde de la recherche et du développement. Suite à la mise en relation avec Saint-Gobain par un enseignant-chercheur de l'université de Poitiers, nous avons expérimenté la réutilisation des eaux usées traitées par un procédé de filtration par céramique à la station d'épuration de Châtellerault. Cela nous a permis de tester la réutilisation de l'eau par des camions d'hydrocurage chargés d'assainir les réseaux d'assainissement.

Une expérimentation qui a permis d'économiser des milliers de mètres cubes d'eau potable. Quand plusieurs mondes, comme celui de la recherche fondamentale et de l'exploitation se rencontrent et croisent leur regard, c'est toujours riche d'enseignements et source de motivation pour les équipes.

La raréfaction de la ressource doit nous inciter à innover pour limiter les pertes en eau. Les nouvelles technologies issues de l'intelligence artificielle seront des voies de recherche pour des solutions fiables à coût raisonnable. Ces systèmes de prédiction basés sur l'IA seront des aides à la décision en nous indiquant la survenance d'événements des semaines à l'avance, en nous confirmant ou infirmant la présence de fuites d'eau et en les localisant plus précisément... Au-delà du volume d'eau, le prix du traitement d'une fuite est fonction d'une boucle énergétique et environnementale (le coût de revient entre une fuite en zone rurale ou urbaine n'est pas le même). C'est là un levier pédagogique de prise de conscience. Là encore, la Direction Recherche, Innovation et Développement s'attachera à élaborer des outils d'aide à la décision à travers, pourquoi pas, l'utilisation de satellites pour détecter les fuites sur zone rurale, ou le développement d'innovations de détection par techniques acoustiques sur certains matériaux comme le plastique où le signal sonore de la fuite est difficile à percevoir.



J.P. Joly



/À DÉCOUVRIR : VIDÉO SUR LE PROJET PILOTE REUT
bilan.eauxdeviennne.fr/axe-5/rd/

“GARANTIR UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL SÛR ET SAIN À TOUS NOS AGENTS”

Tel est le credo du Service Santé et Sécurité, qui œuvre quotidiennement à l'amélioration des conditions de travail et à la prévention des risques professionnels.

Notre équipe de quatre agents s'efforce de prévenir les risques professionnels et les accidents du travail. Aujourd'hui, deux conseillères de prévention travaillent activement sur le terrain dans le but d'accompagner les agents dans l'évaluation des risques et le choix des dispositifs de sécurité adaptés. Un agent chargé de la donnée SST contribue à la coordination des vérifications périodiques mais également au suivi des compétences sécurité type CACES, habilitations...

Des situations individuelles prises en compte

Nous reconnaissons l'importance de prendre en compte les situations individuelles qui peuvent affecter le bien-être de nos agents. Ainsi, des aménagements de postes sont mis en œuvre afin de permettre aux agents de rester en situation de travail. Cette démarche faite en collaboration avec la médecine du travail passe le plus souvent par l'achat de matériel spécifique. Nous avons, au cours des dernières années fait l'acquisition, par exemple, de bureaux à hauteur variable, de fauteuils ergonomiques, de matériel de travail plus léger.

Cette prise en compte des situations individuelles a posteriori doit s'étendre à une amélioration des conditions de travail plus générale via une évaluation a priori.

Travailler activement à créer un environnement où chacun s'épanouit

C'est pourquoi, nous sommes en train de mettre à jour notre Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels. C'est un outil essentiel et réglementaire qui sera adapté à notre nouvelle organisation. Cette mise à jour est basée sur la capitalisation des informations recueillies lors des audits de terrain, des enquêtes accidents, et des études de postes. La mise à jour complète de ce Document Unique est prévue en plusieurs phases d'ici 2025 et en lien direct avec les agents qui sont les mieux placés pour évaluer la fréquence d'exposition aux risques et proposer des actions à mettre en œuvre pour diminuer les risques.



Communication SST

Le retour d'expérience comme source d'amélioration

Nous accordons une grande importance aux retours d'expérience en matière de santé et de sécurité au travail. Ces analyses, réalisées en collaboration avec les agents, leurs responsables, les représentants du personnel et les assistants de prévention, font la lumière sur de nombreux facteurs contributifs à la survenue des événements de sécurité. Elles sont valorisées et présentées notamment lors de nos sessions F3SCT (Formation Spécialisée en Santé, Sécurité et Conditions de Travail).



/ LIRE LA SUITE DE L'ARTICLE

bilan.eauxdevienna.fr/axe-5/environnement-de-travail-sur-et-sain/

EN ROUTE VERS UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

Les élus et la Direction expriment leur désir de voir le Syndicat engager une démarche de certification de ses activités conformément à la norme ISO 9001. Cette norme implique l'établissement d'un système de gestion de la qualité basé sur divers critères. Nathalie Lancelot, Responsable du Management de la Qualité et de l'Environnement et Christian Chaplain, Maire de Marnay et Président de la commission Démarche Qualité chez Eaux de Vienne, nous éclairent sur les étapes et les actions entreprises dans le cadre de ce projet.



C. Chaplain



/ REGARDER LA VIDÉO

bilan.eauxdevienna.fr/axe-5/systeme-de-management-de-la-qualite/



N. Lancelot

eaux de Vienne

Siveer

BILAN DE MI-MANDAT 2020-2023



Siège social | Eaux de Vienne-Siveer | 55, rue Bonneuil-Matours CS 90825 - 86 034 POITIERS CEDEX
Tél. 05 49 61 16 90 | www.eauxdevienne.fr