



RAPPORT D'ACTIVITÉ

EXERCICE 2020



REGARDS CROISÉS

DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Pascal Hervé
Président (octobre 2020)



Christophe Barbot
Directeur Général



VOUS AVEZ ÉTÉ ÉLU PRÉSIDENT DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS EN 2020, QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR L'ANNÉE ÉCOULÉE ?

Du fait de la crise sanitaire, le Conseil d'Administration, que j'ai l'honneur de présider, a pris ses fonctions tardivement, en octobre 2020. Les élus en place ont tenu leur rôle jusqu'à cette date et je les en remercie vivement. Je souhaite également saluer les équipes qui ont assuré la continuité du service public de l'eau et pris en main, avec succès, le nouveau territoire de distribution malgré les conditions difficiles.

COMMENT ABORDEZ-VOUS VOS NOUVELLES RESPONSABILITÉS ?

C'est avec conviction et enthousiasme que je souhaite poursuivre le chemin tracé par nos prédécesseurs. J'ai visité l'ensemble des installations et rencontré les équipes afin de bien mesurer le périmètre et les conditions de l'activité. Le nouveau Conseil d'Administration a entériné les choix stratégiques de la SPL Eau du Bassin Rennais, parmi lesquels la rénovation du siège social dont je souhaite qu'il offre un cadre de travail agréable à l'ensemble des salariés.

QUELLE EST VOTRE AMBITION POUR LA MANDATURE ?

Elle est de répondre parfaitement aux besoins en eau du territoire et de garder le patrimoine en excellent état pour garantir un service de qualité dans les prochaines

Garantir un service de qualité dans les prochaines décennies

à travers des actions et programmes R&D, menés avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais, notre objectif est de disposer d'indicateurs afin d'agir en faveur de la protection des masses d'eau et ainsi pérenniser la ressource.

LA CRISE SANITAIRE AURA IMPACTÉ L'ANNÉE 2020, COMMENT LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS S'EST ORGANISÉE POUR Y FAIRE FACE ?

À l'annonce du premier confinement, dans l'urgence, nous avons recentré les activités sur les quatre processus essentiels : production et distribution d'eau potable, réparation des fuites, gestion des crues, alors que le nombre de nos usagers venait d'augmenter de 40%. Une semaine plus tard, l'entreprise était « confinée » mais restait opérationnelle. Lors du déconfinement, nous sommes revenus à la pleine activité dans des conditions sanitaires strictes et contraignantes. À l'automne, nous étions prêts pour le second confinement grâce à un investissement massif dans du matériel informatique adapté. Le défi a alors été de maintenir l'activité tout en respectant les consignes gouvernementales et un déploiement maximal du télétravail.

QUEL BILAN DRESSEZ-VOUS DE CETTE PÉRIODE ?

Le bilan est très positif. La SPL Eau du Bassin Rennais a fait preuve à la fois d'agilité et de solidité grâce à la mobilisation de tous. Nous avons continué à produire et distribuer une eau potable de qualité, à protéger la santé de nos salariés et à garder un esprit d'entreprise malgré la distanciation. Nous avons pour cela bénéficié du soutien sans faille de nos actionnaires, que je tiens à remercier.

Agilité et solidité

Cette crise sanitaire nous aura notamment permis d'accélérer nos démarches pour la mise en place du télétravail de façon pérenne dans l'entreprise.

QUELS ONT ÉTÉ LES AUTRES FAITS MARQUANTS DE 2020 ?

En premier lieu il faut souligner l'arrivée de nos nouveaux élus, en octobre 2020, à qui revient la responsabilité de définir la feuille de route de la SPL Eau du Bassin Rennais pour les 6 ans à venir.

L'extension de notre territoire aux 14 nouvelles communes a mobilisé la majorité des salariés en collaboration avec les équipes de la Collectivité. Une réussite à souligner en termes :

- **opérationnels** sur l'ensemble des grands processus de l'entreprise,
- **humains** grâce à la forte implication de chacun dans ce projet de la phase préparatoire à la concrétisation,
- **d'expérimentation**. Il s'agit de notre 1^{er} site délocalisé avec une activité transversale qui reste adossée au siège pour les fonctions supports et la Relation aux Usagers.

Enfin le lancement opérationnel du projet de réhabilitation du siège social aura également marqué l'année 2020 avec la validation définitive du projet d'aménagement par notre nouveau Conseil d'Administration.

03

Regards croisés

04

Une entreprise publique responsable et locale

CHAPITRE 1

08

Une exploitation durable pour une eau de qualité

CHAPITRE 2

14

Une mission en proximité des usagers

CHAPITRE 3

18

Des ressources préservées

CHAPITRE 4

22

Un patrimoine géré et optimisé

CHAPITRE 5

26

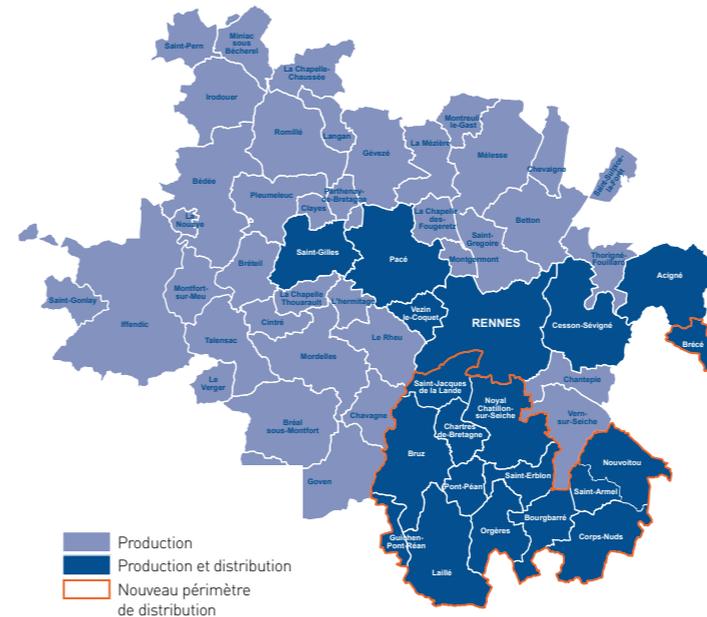
Des coûts et un prix maîtrisés

CHAPITRE 6

UNE ENTREPRISE PUBLIQUE RESPONSABLE ET LOCALE



Responsable et locale, ces deux mots ont pris tout leur sens en période de crise sanitaire et de déploiement géographique de nos activités. Plus que jamais, la SPL Eau du Bassin Rennais a écouté les besoins du territoire et des usagers tout en veillant à la protection des salariés.

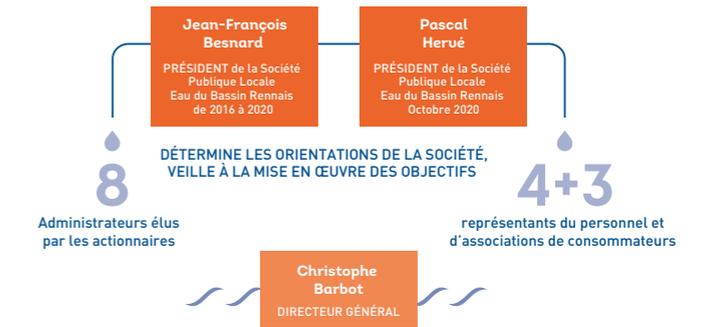


Par délégation de service public, la SPL Eau du Bassin Rennais produit l'eau des 510 000 habitants des 59 communes de la Collectivité Eau du Bassin Rennais et la distribue sur une partie de ce territoire. La SPL Eau du Bassin Rennais assure une gestion de l'eau au service des usagers dans le respect des enjeux de la politique sociale, solidaire et écologique voulue par ses actionnaires. Son action conjugue : préservation de la ressource, haute qualité de service, garantie d'un prix juste et d'une gestion optimisée et durable des infrastructures.

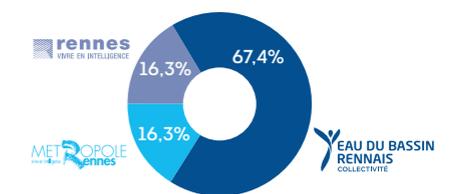
Une gestion publique pour une haute exigence environnementale et citoyenne

Depuis janvier 2015, Rennes Métropole a pris en charge la gestion de l'eau potable et le traitement des eaux usées. L'enjeu est multiple. Il s'agit, à la fois, de mener une politique de l'eau ambitieuse, cohérente, de maîtriser les infrastructures, d'assurer un service de proximité aux habitants du territoire et, à terme, de garantir un prix unique de l'eau. Rennes Métropole a délégué la production et la distribution de l'eau potable à un syndicat mixte «Collectivité Eau du Bassin Rennais». La Collectivité assure la maîtrise d'ouvrage des travaux neufs sur les équipements de production et en a confié l'exploitation, ainsi que la distribution de l'eau sur une partie de son territoire, à la SPL Eau du Bassin Rennais.

CONSEIL D'ADMINISTRATION



ACTIONNAIRES



UNE MOBILISATION COLLECTIVE POUR GÉRER LA CRISE



Anne-Sophie

Adjointe Directrice des ressources humaines

Sandrine

Directrice des ressources humaines

COMMENT AVEZ-VOUS FAIT FACE AU COVID-19 ?

Lors du premier confinement, nous avons dû répondre à une situation d'urgence qui nous a fait sortir de nos modes de gestion habituels. **En 48 heures, il a fallu configurer les équipes de manière à passer en service public minimum : produire de l'eau, la distribuer tout en garantissant sa qualité et assurer l'entretien et les réparations.** Les équipes « terrain » ont effectué un roulement pour assurer les interventions strictement nécessaires. Pour les activités support et tertiaires, avec l'appui déterminant de la Direction des Systèmes d'Information, nous avons mis en place le télétravail, mis de nouveaux équipements de téléphonie à disposition de notre centre d'appels, et transféré des ordinateurs « non portables » au domicile des salariés.

Lors du déconfinement, les consignes nationales ont été mises en œuvre et nous avons rédigé notre propre protocole, adapté à nos métiers et à nos propres risques.

Lors du deuxième confinement, nous avons anticipé, aussi bien par un investissement massif en matériel informatique et téléphonie que par la mise en œuvre avec le CSE d'une Charte sur le Télétravail. Ainsi, tous les collaborateurs qui pouvaient télétravailler ont pu reprendre le télétravail dans des conditions optimales.

QUELLES CONSÉQUENCES EN TERMES RH ?

Cette période a nécessité une veille juridique quotidienne, avec des textes continuellement en évolution qui ont eu des impacts importants, notamment dans la gestion de l'activité partielle, des gardes d'enfants, ... Malgré la déprogrammation des formations pendant le confinement, la mobilisation de l'équipe a permis la reprogrammation et la réalisation du plan de développement des compétences. Nous avons pu également conserver nos alternants et accueillir nos nouvelles recrues et deux stagiaires.

COMMENT AVEZ-VOUS MAINTENU LA COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL ?

Pendant deux mois, nous avons édité une lettre interne hebdomadaire qui retranscrivait l'activité de chaque service, ainsi que les nombreux témoignages bienveillants reçus de la part des directions de nos actionnaires et partenaires. À l'occasion du 5^e anniversaire de la SPL Eau du Bassin Rennais, les salariés ont envoyé des photos prises à leur domicile mettant en scène l'un de nos goodies. Le succès de l'événement a montré l'envie des collaborateurs de rester en lien. À partir du mois de novembre, nous avons renoué avec le format hors-série du journal interne pour maintenir l'information auprès des équipes en télétravail et sur le terrain.

QUELS AUTRES FAITS MARQUANTS POUR 2020 ?

Il y a eu la mise en place des visites sécurité réalisées par notre animatrice HSE, auprès du service travaux puis environnement compteurs. En collaboration avec les équipes concernées, il s'agissait avant tout de prévention et d'échanges sur des problématiques terrain rencontrées pour y apporter des solutions. Cette démarche, très appréciée des salariés, se poursuit en 2021.

Nous avons maintenu nos actions en faveur des salariés ayant une reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), avec l'accueil en stage puis en CDD d'un collaborateur. Et nous avons renouvelé notre participation à « Duo Day » avec notre partenaire Cap Emploi pour la 2^e année. Cette action permet la formation de duos entre des personnes en situation de handicap et des professionnels volontaires dans des entreprises, collectivités ou associations au niveau national. Cette année, la SPL Eau du Bassin Rennais a accueilli 2 personnes dans les équipes DAF et DRU pour une journée enrichissante de partage d'expériences.

Enfin, nous avons ouvert, pour la première fois, deux postes destinés aux étudiants afin de traiter les pics d'activité du centre d'appels. Cette démarche, très riche pour l'entreprise et pour nos jeunes recrues, sera reconduite à la rentrée 2021.

DES HOMMES ET DES FEMMES

AU SERVICE DE L'EAU

Effectifs au 31 décembre 2020

160 SALARIÉS dont **32%** sont des femmes



INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE **98/100**

32 sur les installations de production et pour la maintenance du patrimoine

20 sur l'activité « travaux »

27 au sein des fonctions support (DG, DAF, DSI, DRH)

30 sur l'activité « réseau »

14 en ingénierie et coordination

37 à la Relation Usagers

RETOUR SUR L'ANNÉE 2020

Production
26 258 675
m³ produits pour **50%** des habitants du département

Distribution
17 720 412
m³ distribués pour **1/4** des habitants du département

144 004
Abonnés



Installation du nouveau Conseil d'Administration de la SPL Eau du Bassin Rennais Mercredi 14 octobre 2020

NOUVELLE GOUVERNANCE POUR LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS

Suite aux résultats du second tour des municipales, les trois actionnaires de la SPL Eau du Bassin Rennais – la Collectivité Eau du Bassin Rennais, Rennes Métropole et la Ville de Rennes – ont désigné leurs administrateurs : 6 élus de la Collectivité, 1 élu de Rennes Métropole et 1 élu de la Ville de Rennes. Le premier Conseil d'Administration, au cours duquel Pascal Hervé a été élu président, s'est tenu le 14 octobre dans la salle des présidents de l'Hôtel de Rennes Métropole.

Les nouveaux administrateurs ont pris le relais avec la volonté de poursuivre le travail de qualité mené par leurs prédécesseurs.

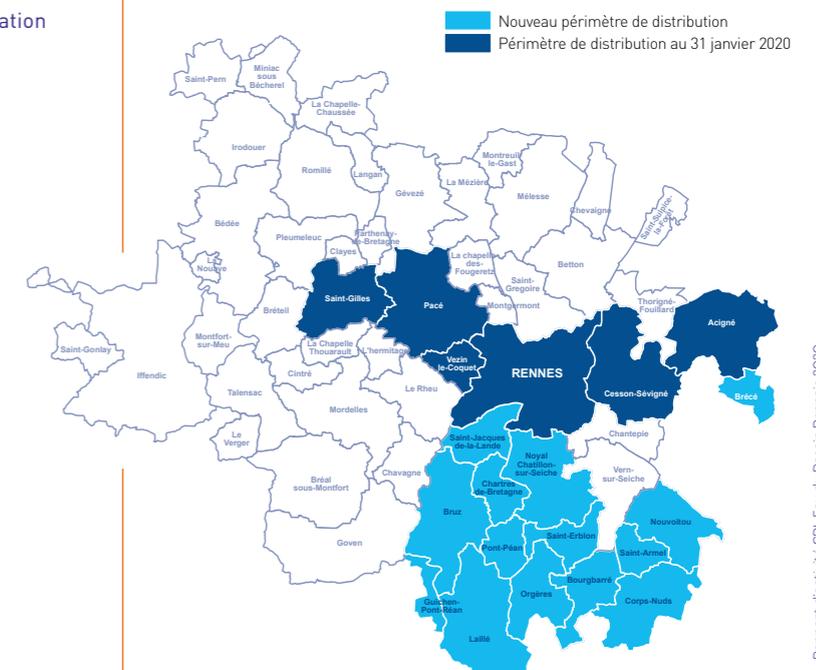
UN TERRITOIRE ÉLARGI

Depuis le 1^{er} février 2020, la SPL Eau du Bassin Rennais assure la gestion de la distribution d'eau potable de 14 communes du territoire sud de la Collectivité (Bourgarré, Brécé, Bruz, Chartres-de-Bretagne, Corps-Nuds, Guichen (secteur Pont-Réan), Laillé, Nouvoitou, Noyal-Chatillon-sur-Seiche, Orgères, Pont-Péan, Saint-Armel, Saint-Erblon, Saint-Jacques de la Lande), conformément à la décision prise par le comité syndical en 2016. Ce sont donc 820 km de réseaux et 5 réservoirs supplémentaires qui sont gérés par la SPL Eau du Bassin Rennais pour fournir les 3 300 000 m³ d'eau nécessaires aux 37 500 abonnés concernés chaque année.

Cette prise en gestion a été activement préparée par la Collectivité Eau du Bassin Rennais, Veolia (précédent délégataire) et la SPL Eau du Bassin Rennais depuis fin 2018, pour garantir la continuité de service aux usagers du territoire. Les échanges entre ces acteurs ont permis de définir les attendus et contraintes de chacun, puis de préciser les modalités de transition dans l'ensemble des domaines.

Au sein de la SPL Eau du Bassin Rennais, chaque direction a contribué, par la mobilisation de ses équipes tout au long de l'année, à définir l'organisation et les moyens nécessaires pour être opérationnel le jour « J » sur l'ensemble des pans d'activités.

Une réussite pour Eau du Bassin Rennais et l'ensemble de ses collaborateurs basée sur l'anticipation, la mobilisation de tous et la transparence par l'information continue des parties, tout au long du projet.



UNE EXPLOITATION DURABLE POUR UNE EAU DE QUALITÉ



Par temps de crise sanitaire et d'extension de territoire de distribution d'eau potable, la SPL Eau du Bassin Rennais a assuré la continuité du service public de l'eau, aussi bien en termes de qualité sanitaire qu'en termes de quantité.

CAPACITÉ TOTALE DE PRODUCTION

53
millions de m³



VOLUME DE PRODUCTION

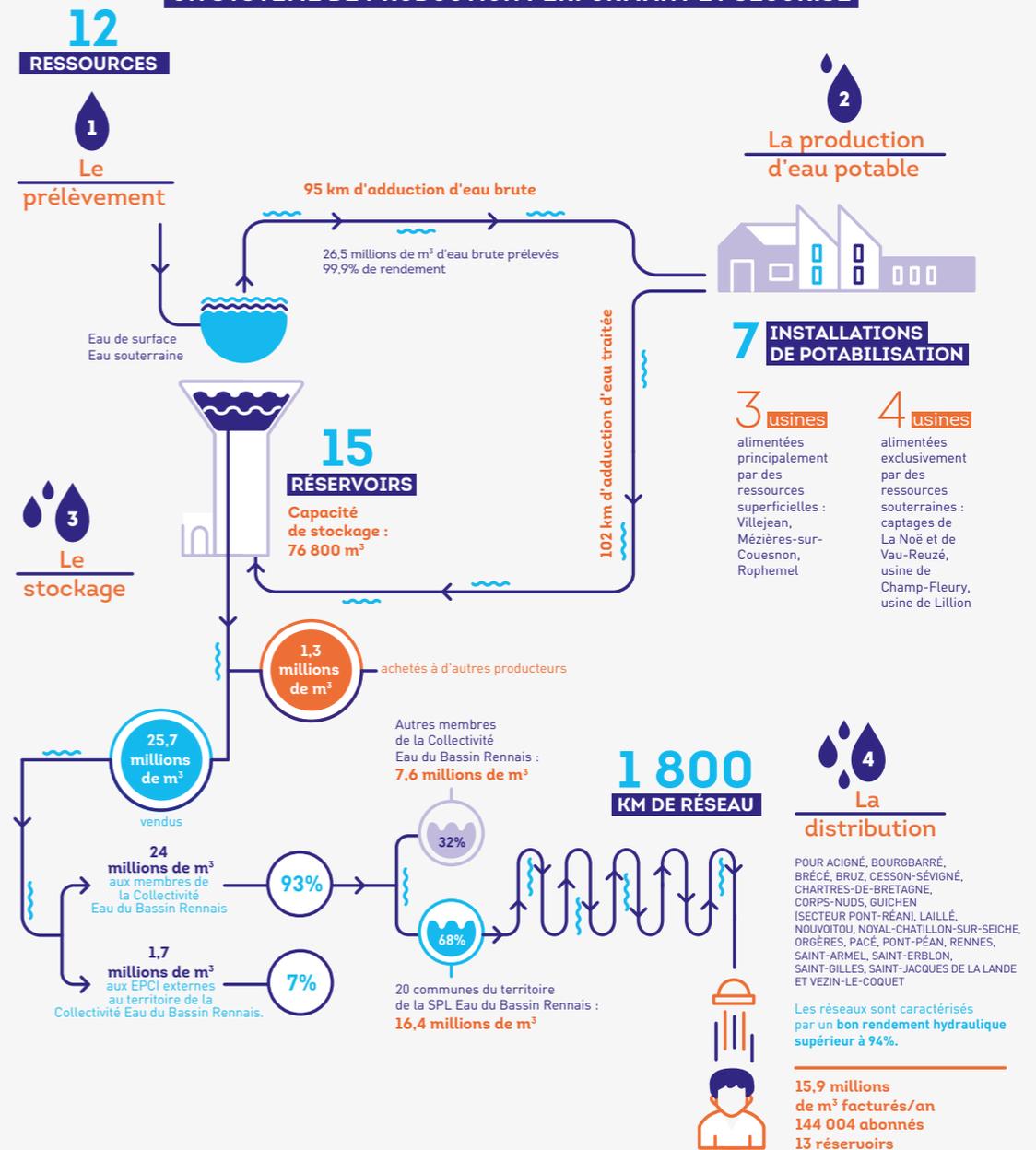
26,3
millions de m³ produits



RENDEMENT GLOBAL DE PRODUCTION

93,1%

UN SYSTÈME DE PRODUCTION PERFORMANT ET SÉCURISÉ



DES MÉTIERS EXPERTS

La SPL Eau du Bassin Rennais maîtrise les métiers nécessaires pour mener à bien sa mission : fournir de l'eau potable de qualité à tous, partout et tout

le temps. Pour répondre aux besoins en eau du territoire, **les 7 usines produisent en moyenne 71 950 m³ d'eau par jour en 2020.**

NOUVEAU : UNE ÉQUIPE DÉDIÉE AU NOUVEAU SECTEUR SUD

Une évaluation de l'impact de l'extension du territoire sur le dimensionnement de chaque service et la réflexion sur plusieurs solutions d'évolution d'organisation pour la Direction Métiers ont permis de sélectionner le schéma le plus approprié. L'équipe dédiée (réseau - travaux - compteurs), qui gère les communes du sud et ses spécificités, est basée sur le site de Champ Fleury, à Bruz.

DIRECTION MÉTIERS



Équipes secteur sud et couronne Rennaise. De gauche à droite et de haut en bas : Yohann, Technicien Environnement Compteurs - Cédric, Technicien Réseau - Charley, Conducteur Usine Couronne Rennaise - Benjamin, Agent Travaux - Guillaume, Responsable Usine Couronne Rennaise - Pascal, Référent Technicien Réseau - El Houcine, Technicien Réseau - Christophe, Conducteur Usine Couronne Rennaise - Jonathan, Responsable Réseau Secteur Sud - Eric (absent sur la photo), Chef d'équipe Travaux.

Jonathan | Responsable réseau secteur sud

L'EXTENSION DU TERRITOIRE A NÉCESSITÉ UNE NOUVELLE ORGANISATION, POUVEZ-VOUS NOUS EN PARLER ?

Afin d'assurer la gestion de la distribution d'eau potable sur les 14 nouvelles communes du territoire, les équipes ont été renforcées pour l'exploitation du réseau et la relation usagers. Une équipe dédiée à ce nouveau périmètre est installée à Bruz, pour assurer l'ensemble des missions sur le secteur sud. Fin 2020, nous étions 6 : trois techniciens Réseau, un technicien Travaux, un technicien Environnement-Compteurs et moi-même, en tant que responsable. Un deuxième agent Travaux a rejoint l'équipe en février 2021. L'équipe s'est constituée progressivement, et pendant les premiers mois, nous avons bénéficié d'un marché de sous-traitance pour nous aider à remplir une partie de nos missions.

QUELLES ONT ÉTÉ LES GRANDES ÉTAPES DE CETTE PREMIÈRE ANNÉE D'ACTIVITÉ ?

J'ai pris mes fonctions en janvier 2020 et nous nous sommes installés dans les locaux en février,

lors de l'extension du périmètre de distribution. En tant que nouvel arrivant, j'ai commencé par un temps de découverte de l'entreprise. J'ai dû m'approprier l'organisation générale de la SPL Eau du Bassin Rennais, adapter et imaginer une façon de travailler pour un site dédié qui réponde aux spécificités du territoire, en peu de temps. Le sud se caractérise par un nombre de kilomètres-réseau équivalent à celui de Rennes, avec des types de logements, des attentes de la part des usagers et des durées de travaux différentes selon les secteurs. Dès mars 2020, le premier confinement est venu perturber notre mise en place. Cette période a nécessité une organisation spécifique en effectif réduit, afin de garantir la continuité du service public. Certaines activités étant suspendues, nous avons pu approfondir notre connaissance du fonctionnement du réseau. De mars à juin, nous avons essentiellement traité des fuites importantes et des casses de canalisations.

QUELLE EST LA PARTICULARITÉ DE L'ÉQUIPE ?

La polyvalence : compte-tenu de la particularité de notre secteur, les techniciens Réseau interviennent parfois en support sur l'activité

Travaux. Cette organisation n'existe pas sur les autres territoires de la SPL Eau du Bassin Rennais. Cela permet notamment d'être plus réactif selon les casses ou réparations à effectuer, et évite les déplacements de plusieurs techniciens sur une même intervention.

QUEL EST VOTRE BILAN À L'ISSUE DE CETTE PREMIÈRE ANNÉE ?

Il est positif à plusieurs points de vue. Malgré une phase d'appropriation du territoire dans un contexte compliqué lié à la pandémie, nous avons assuré la continuité du service de l'eau. La mobilisation de l'ensemble des services de la SPL Eau du Bassin Rennais a été déterminante. Grâce à l'implication de nos collègues, nous avons pu créer un magasin en secteur sud et renforcer notre équipe selon les besoins. Enfin, une étroite collaboration avec les représentants de la Collectivité Eau du Bassin Rennais s'est mise en place. Cette nouvelle organisation était un défi pour la SPL et la Collectivité Eau du Bassin Rennais. Elle avait vocation d'expérimentation pour montrer la capacité de la SPL à se déployer sur des secteurs péri-urbains et ruraux. Une réussite à souligner !

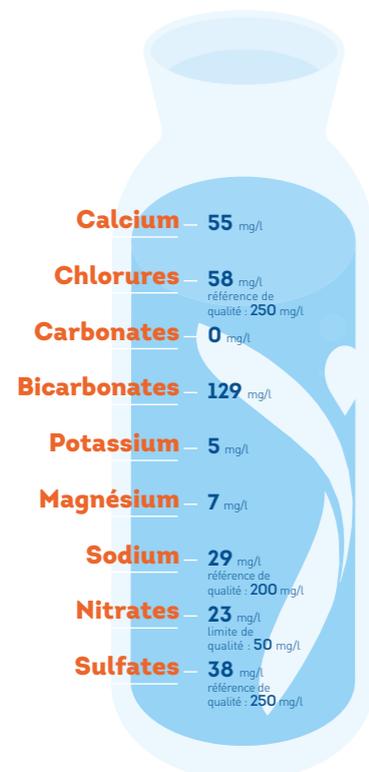
LA QUALITÉ DE L'EAU : NOTRE PRIORITÉ

La SPL Eau du Bassin Rennais opère une surveillance poussée et continue de la qualité de l'eau. Cette surveillance intègre plus d'une centaine de paramètres physiques, chimiques, bactériologiques, bien au-delà de ce qu'exige la réglementation.

1 461 
prélèvements réalisés sur les eaux traitées dont **1 262** par la SPL Eau du Bassin Rennais et **199** par l'ARS

 **100%**
de taux de conformité aux limites de qualité bactériologique des eaux distribuées sur **905** prélèvements

COMPOSITION MOYENNE
DES EAUX POTABLES PRODUITES
PAR LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS



LA SURVEILLANCE S'EFFECTUE À TROIS NIVEAUX


EN LIGNE, à partir de données enregistrées par des sondes et des capteurs, qui permettent le contrôle et l'ajustement permanent des traitements.


DANS UN LABORATOIRE EXTÉRIEUR pour un suivi plus complexe (paramètres bactériologiques, pesticides, matières organiques...).


DANS LES UNITÉS D'EXPLOITATION, sous forme de prélèvement d'échantillons ponctuels suivi d'analyses réalisées au sein des usines (turbidité, pH, nitrate, manganèse par ex.).

De son côté, l'Agence Régionale de Santé (ARS) procède au contrôle réglementaire de la qualité de la ressource et des eaux produites et distribuées.

NOS COLLABORATIONS ET ÉTUDES POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ DE L'EAU

CHLORATION : POUR UN DOSAGE TOUJOURS PLUS FIN

Au cours du processus de potabilisation, l'eau est désinfectée par le chlore dans les usines puis, à moindre quantité, dans le réseau, afin d'éviter tout risque de reviviscence des bactéries (chloration résiduelle). La SPL Eau du Bassin Rennais cherche en permanence à injecter un dosage optimum en tenant compte des résultats d'analyse, et ainsi garantir à la fois la potabilité et l'absence de goût de l'eau du robinet. Un programme, mené en collaboration avec l'École Nationale Supérieure de Chimie de Rennes, vise à créer un modèle qui permettra de piloter l'opération de chloration de façon très fine en phase de désinfection, en la dimensionnant sur la bêche de contact chlore, dernière étape en amont des citernes de distribution. Le dispositif sera opérationnel en 2021.

DÉFERRISATION DE L'EAU DE L'USINE DE VAU REZÉ

Le niveau de fer élevé dans l'eau de forage de l'usine de Vau Rezé avait conduit à l'arrêt de l'installation en 2013. Un programme, lancé en 2017, a eu pour objectif de tester diverses solutions de réduction du taux de fer : recherche d'un nouveau média de filtration, solution physico-chimique, dilution... À l'issue de ce programme, aucune des solutions ne s'est avérée assez efficace pour redémarrer l'installation en l'état. En 2020, la SPL Eau du Bassin Rennais a remis ses conclusions et préconisations à la Collectivité afin de faciliter une prise de décision pour l'avenir de l'usine.

FILTRATION DE L'EAU DE L'USINE DE LILLION

Une étude a été lancée, en 2020, pour trouver une solution à la saturation trop rapide du filtre à charbon actif en grain (CAG), destiné à éliminer les pesticides et les matières organiques par absorption dans les pores du charbon. Deux solutions étudiées : la rétention de la matière organique sur filtre en amont des CAG, le remplacement du média de filtration à un rythme permettant d'éviter la saturation (après étude précise de la vitesse de saturation). Les résultats sont attendus pour 2021.



AUTOMATISATION DE LA CHLORATION RÉSIDUELLE

La SPL Eau du Bassin Rennais a travaillé avec un ingénieur automatique afin d'améliorer le mode de régulation de l'injection du chlore dans le réseau. L'objectif était d'obtenir une concentration stable et adaptée alors que le débit varie. Ce nouveau dispositif est rentré en phase opérationnelle en 2020 et donne entière satisfaction.

CHAIRE « EAUX ET TERRITOIRES » : PREMIÈRES RESTITUTIONS ET ENSEIGNEMENTS

2020 a été l'année des premières restitutions des travaux menés sur 3 ans dans le cadre de la Chaire Eaux et Territoires, en partenariat avec la Fondation de l'Université de Rennes 1 et avec nos actionnaires, la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole. En améliorant la connaissance des ressources et celle du fonctionnement des bassins versants, l'objectif est de créer un modèle qui permette d'anticiper les évolutions et les réponses à apporter aux besoins en eau du territoire, dans le contexte des changements climatiques.

La Chèze et le Meu, les deux cours d'eau qui constituent la ressource principale et alimentent l'usine de Villejean, ont été étudiés en priorité. L'examen des données météorologiques depuis 1950 a montré une augmentation de la chaleur moyenne estivale de 1,7°C, ainsi que la modification des périodes de précipitations : les pluies d'hiver se décalent désormais vers le printemps. À cette période, la ressource disponible se réduit du fait de l'évaporation et de la consommation par la végétation. Les projections de la trajectoire la plus critique décrite par le GIEC font craindre un impact sur la ressource d'ici 30 ans. Sur la base de ces constats, nous étudions, avec notre actionnaire, la Collectivité Eau du Bassin Rennais, des scénarii alternatifs pour garantir l'alimentation en eau potable de qualité dans les prochaines décennies.

UNE MISSION EN PROXIMITÉ DES USAGERS



Grâce à l'engagement sans faille des équipes de terrain et de la Relation Usagers, à l'accompagnement des médiateurs du Pimms Médiation Rennes et à une communication adaptée, nous avons continué à cultiver le lien avec nos usagers malgré les difficultés liées à la crise sanitaire.



Le rôle de l'équipe Relation Usagers est d'accueillir et conseiller les abonnés et de les accompagner dans leurs démarches.

L'année 2020 marque la maturité de la Direction Relation Usagers et de la SPL Eau du Bassin Rennais, avec l'intégration des 14 nouvelles communes, la maîtrise de l'ensemble des processus et l'investissement toujours aussi fort de tous les collaborateurs du service.

La crise sanitaire a fortement impacté l'activité Relation Usagers mais les salariés se sont rapidement adaptés à la nouvelle organisation.

En 2020, la SPL Eau du Bassin Rennais a réceptionné 9 719 appels téléphoniques en moyenne par mois et accueilli 1 748 visiteurs au total, malgré la succession des confinements.

Au quotidien, l'équipe apporte des solutions et réponses rapides aux usagers grâce à leur très bonne connaissance du territoire. Il peut s'agir de demandes d'abonnement, de résiliation, d'échéancier, d'intervention, d'information sur les factures, de réclamation...

Les collaborateurs veillent également à la diffusion de messages sur les économies d'eau ou sur les dispositifs d'aide au paiement des factures proposés par nos actionnaires, la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole.

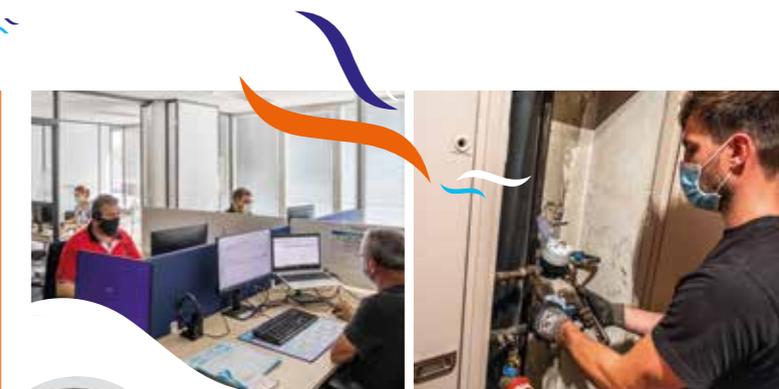
En complément, le service organise les relevés des compteurs, la facturation, l'encaissement et le recouvrement, accorde une gestion adaptée aux abonnés « Grands Comptes », communique sur différentes thématiques auprès de ses usagers et les sensibilise, grâce à divers supports de communication élaborés avec ses actionnaires, la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole.

GESTES BARRIÈRES : DES ÉQUIPES VIGILANTES POUR LEUR SÉCURITÉ ET CELLE DES USAGERS

La crise sanitaire a impacté l'ensemble des services et en particulier les activités en interaction avec nos usagers : accueil des usagers au siège de la SPL Eau du Bassin Rennais., interventions sur le terrain ou à domicile, relevés des compteurs de nos abonnés...

Lors du premier confinement, l'accueil physique usagers a été fermé. Dès le déconfinement de mai 2020, il a été de nouveau possible d'accueillir les usagers physiquement, dans le cadre d'installations adaptées : gel hydroalcoolique et masques à disposition dans le hall d'entrée, plexiglass de protection, et dans le strict respect des gestes barrières.

Désormais, les interventions à domicile ont lieu dans le respect obligatoire des mesures visant à garantir la sécurité des équipes.



2 QUESTIONS À CHARLOTTE, RESPONSABLE ENVIRONNEMENT COMPTEURS

COMMENT EST ORGANISÉ LE SERVICE « ENVIRONNEMENT COMPTEURS » ?

La mission principale de ce service est la gestion des interventions chez nos usagers. Il est composé :

- d'agents d'interventions techniques qui opèrent au domicile de nos usagers sur plusieurs typologies d'opérations. Ils sont susceptibles de réparer des fuites, changer un robinet ou un compteur défectueux... Ils sont également en charge du renouvellement des compteurs,
- d'ordonnanceurs qui analysent le besoin et le degré de complexité des interventions, les planifient et traitent leurs retours.

QUEL CHANGEMENT DEPUIS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE ?

Lors du premier confinement, seules les urgences ont été prises en charge dans une volonté de continuité du service public. Depuis, l'activité a repris normalement, mais avec un protocole sanitaire strict. En amont des interventions, une première information est transmise lors de la prise de contact avec l'équipe du centre d'appels, et ces mesures sont également disponibles sur l'Agence en Ligne de la SPL Eau du Bassin Rennais. Un flyer, listant l'ensemble des consignes sanitaires à respecter, est envoyé avec les courriers de renouvellement des compteurs et peut être à nouveau présenté à l'arrivée chez les usagers.

Lors de la reprise d'activité, en mai 2020, les équipes ont dû s'adapter aux nouvelles règles lors des interventions à domicile.

En novembre, les équipes étaient davantage préparées, accompagnées, et les usagers conscients que le respect de ces consignes était essentiel pour préserver la santé de tous.

Les abonnés sont compréhensifs, vigilants et satisfaits du service rendu par les équipes de la SPL Eau du Bassin Rennais.

COMMUNICATION À L'ATTENTION DES HABITANTS DU TERRITOIRE



Emmanuelle
Pimms Médiation Rennes

Anthony
Chargé de missions et Grands Comptes

Emmanuelle Anneix-Dao | Directrice du Pimms Médiation Rennes et Anthony | Chargé de missions et Grands Comptes

QU'EST-CE QUE LE PIMMS MÉDIATION RENNES ?

Le Pimms Médiation Rennes est une association loi de 1901 dont l'objet est double. Il est, d'une part, de proposer des actions de médiation sociale aux grandes entreprises délégataires de service public (eau, gaz, électricité, transport, etc.) et, d'autre part, de favoriser l'insertion professionnelle de personnes qui rencontrent des difficultés pour trouver un emploi.

POURQUOI UN PARTENARIAT ENTRE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS ET LE PIMMS MÉDIATION RENNES ?

Depuis 2016, le Pimms Médiation Rennes assure une prestation de médiation sociale pour le compte de la SPL Eau du Bassin Rennais. En complément du service Relation Usagers de la SPL Eau du Bassin Rennais, le Pimms Médiation Rennes aide et conseille les

habitants des quartiers du sud de Rennes, pour réaliser certaines démarches. Il peut s'agir d'expliquer le contenu d'une facture et les modalités de paiement, de conseiller pour une meilleure utilisation des services proposés, d'orienter les usagers vers le bon interlocuteur ou service, ou encore de proposer une médiation en cas de difficultés de paiement ou dans une situation contentieuse.

Depuis 2019, les missions de médiation sur les chantiers sensibles sont organisées en partenariat avec les médiateurs du Pimms Médiation Rennes. Ils vont à la rencontre des usagers et riverains lors de travaux importants et aident au bon déroulement des chantiers sensibles comme des travaux situés en zones d'activité, ou à proximité de commerces, bureaux, écoles...

En concertation avec les équipes travaux et Relation Usagers de la SPL Eau du Bassin Rennais, mais aussi après échanges avec notre actionnaire la Collectivité Eau du Bassin Rennais, un programme de médiation

chantier est élaboré.

Dès le début des travaux, ces médiateurs vérifient que les riverains ont bien pris connaissance de l'information préalable adressée par la SPL Eau du Bassin Rennais et les informent des nuisances potentielles. Ils sont présents, à raison d'une demi-journée par semaine, sur des périodes pouvant aller de 1 à 3 mois.

Grâce à cette volonté de rassurer et d'informer au mieux les riverains, aucune plainte ou réclamation sur ce sujet n'a été enregistrée depuis le début de ce partenariat. **Pour Eau du Bassin Rennais, l'expérience est très positive** : elle concourt à la qualité de la relation avec les usagers. La médiation Travaux permet également la valorisation des métiers de la SPL Eau du Bassin Rennais auprès des usagers grâce aux échanges avec les médiateurs. Un succès aussi pour le Pimms Médiation Rennes, ce partenariat ayant permis aux médiateurs de concrétiser de nouvelles missions avec d'autres entreprises adhérentes.

L'année 2020, marquée par la pandémie, aura obligé les équipes de la SPL Eau du Bassin Rennais à s'adapter dans tous les domaines. C'est le cas pour la communication avec le report des événements majeurs auxquels s'associent, chaque année, les collaborateurs de la Collectivité et de la SPL Eau du Bassin Rennais.

Ces événements permettent d'aller à la rencontre des habitants et d'échanger sur l'histoire de l'eau à Rennes, sur sa provenance, ses étapes de traitement, sa qualité, mais aussi l'occasion de diffuser des conseils ou informer sur les dispositifs d'économie d'eau par exemple.

Afin de sensibiliser nos usagers et de leur transmettre nos informations, nous avons revu nos modes de communication en collaboration avec nos actionnaires, la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole.

OPTIMISATION DU SITE INTERNET DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS

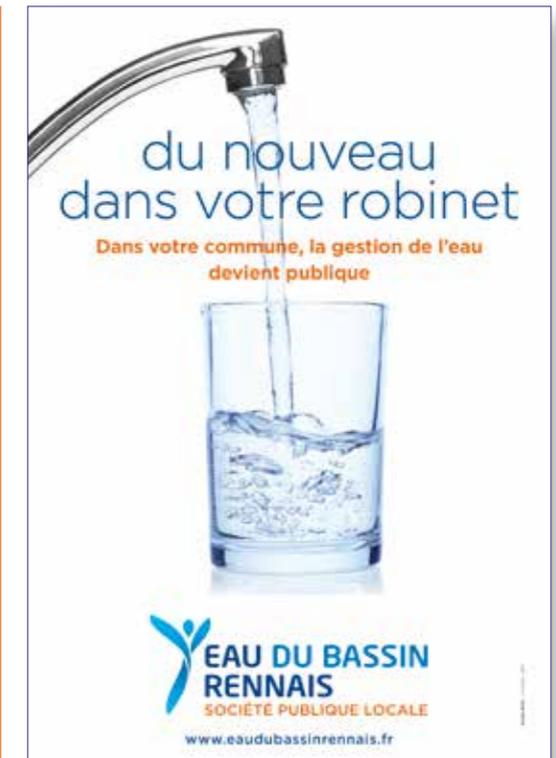
Notre agence en ligne permettait la réalisation de démarches aux usagers depuis son lancement en avril 2017.

En 2020, l'arborescence a été modifiée pour une meilleure compréhension et les contenus ont été complétés : création d'une rubrique « Qui sommes-nous ? », mise en avant de l'espace recrutement, valorisation des travaux et interventions, mise en évidence du formulaire de contacts...

La modernisation de la page d'accueil du site et l'adaptation « responsive » pour une lecture sur tous formats d'écrans, améliorent la lisibilité et rend la visite du site Internet plus agréable pour les usagers. Afin de diminuer le nombre d'appels au CSU, les démarches en ligne ont été facilitées avec la création de formulaires interactifs et l'ouverture de la nouvelle fonctionnalité « Je choisis l'e-facture », sur l'espace privé, en août 2020.

DES CAMPAGNES D'EMAILING CIBLÉES

Des communications spécifiques, en particulier pour l'extension du territoire de la SPL Eau du Bassin Rennais aux 14 nouvelles communes, au sujet de campagnes de relevés de compteurs modifiées en raison de la pandémie, ou encore sur le dispositif Crédit Eau Famille Nombreuse, ont été réalisées en collaboration avec nos actionnaires, la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole, et les équipes de la Direction de la Relation Usagers.



EXTENSION DU TERRITOIRE

En complément des campagnes emailing à l'occasion de l'extension du territoire de la SPL Eau du Bassin Rennais sur le secteur sud de Rennes, les équipes communication de la SPL et de la Collectivité Eau du Bassin Rennais, avec Rennes Métropole, ont préparé une campagne d'affichage de plusieurs semaines sur les panneaux d'information et abribus. Ces visuels grands formats ont permis aux riverains de se familiariser avec le logo et l'univers graphique de leur nouveau distributeur d'eau potable.

En parallèle, une communication spécifique a été adressée aux mairies et aux acteurs industriels majeurs de ces 14 nouvelles communes.

FLYER SPÉCIFIQUE COVID-19

Pour informer et rassurer les abonnés, nous avons conçu un flyer pédagogique présentant les consignes sanitaires, diffusé aux usagers avant l'intervention. La priorité reste le maintien du service public en préservant la santé des salariés et des habitants. Les règles de prévention ont été listées dans ce document et les équipes ne pouvaient intervenir que si ces consignes étaient respectées.



Depuis le 1^{er} avril 2017, la SPL Eau du Bassin Rennais assure l'accueil et l'information des usagers grâce à un dispositif complet incluant **un service 7j/7, 24h/24 pour les urgences**. En dehors des horaires des accueils physique et téléphonique, les appels sont dirigés vers le service d'astreinte qui répond aux urgences.



UN ACCUEIL PHYSIQUE

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 ;



UN ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 ;



UNE AGENCE EN LIGNE

www.eaudubassinrennais.fr

LA RELATION USAGERS EN QUELQUES CHIFFRES

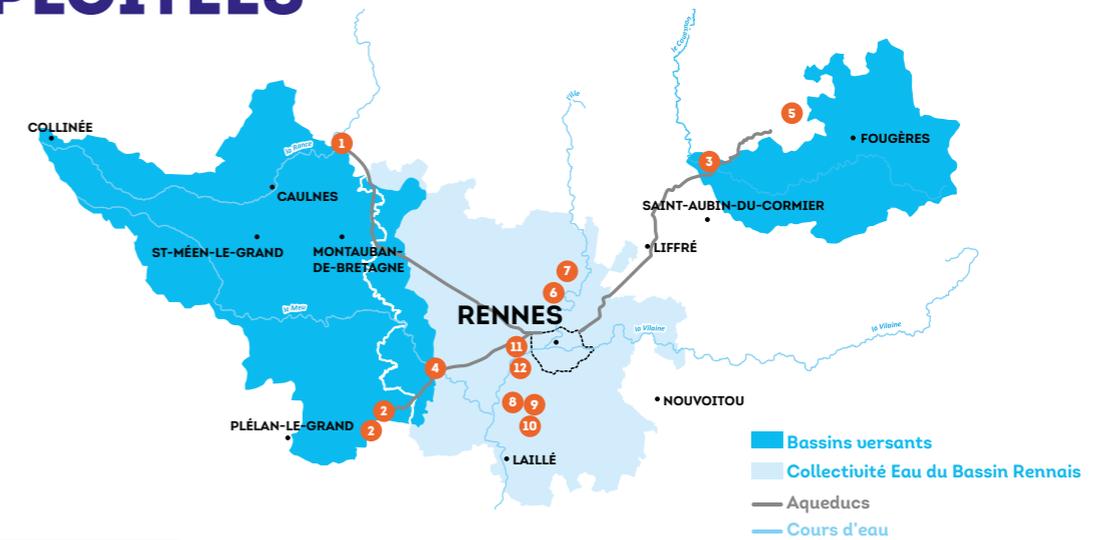


DES RESSOURCES PRÉSERVÉES



La préservation des ressources est toujours une priorité pour Eau du Bassin Rennais. C'est pourquoi, en 2020, la SPL Eau du Bassin Rennais a mis l'accent sur la recherche de fuites dans son nouveau territoire d'exploitation au sud de Rennes. Ces missions complètent les politiques publiques et les campagnes de sensibilisation des usagers aux économies d'eau menées par notre actionnaire, la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

DIVERSITÉ DES RESSOURCES EXPLOITÉES



12 RESSOURCES

2 BARRAGES

- 1 Rophemel 5 millions de m³
- 2 Chèze-Canut 14,5 millions de m³

2 PRISES D'EAU EN RIVIÈRES

- 3 Couesnon 15 000 m³/j
- 4 Meu 75 000 m³/j

7 CAPTAGES SOUTERRAINS

- 5 Drains du Coglais 10 000 m³/j
- 6 La Noë 1 500 m³/j
- 7 Vau Reuzé 520 m³/j
- 8 La Pavais 4 320 m³/j
- 9 La Marionnais 2 160 m³/j
- 10 Fénicat 1 680 m³/j
- 12 Lillion 3 600 m³/j

1 PRISE D'EAU DE SECOURS EN ÉTANG

- 11 Bougrières 1,75 million m³/an



12 629 289
kWh d'énergie consommée

25,1%
d'autonomie énergétique
pour les usines de Villejean et de Rophemel

3 164 321
kWh d'énergie produite

La Collectivité Eau du Bassin Rennais dispose de deux installations de production d'énergie : le barrage hydroélectrique de Rophemel et les panneaux photovoltaïques de Villejean.

L'année 2019 a vu l'aboutissement du projet d'investissement de la Collectivité Eau du Bassin Rennais sur la réhabilitation de la turbine du barrage de Rophemel et sa mise en route sur la fin de l'année 2019, en bénéficiant des fortes pluviométries du 4^e trimestre. L'année 2020 est donc la première année complète de référence sur la production de l'usine. Les panneaux photovoltaïques de Villejean ont permis une production d'énergie sensiblement équivalente à celles des années précédentes, témoins d'un fonctionnement et ensoleillement stable.

En 2020, les deux sources de production d'énergie sont sollicitées sans restriction sur la quasi-totalité de l'année, favorable en termes de ressources. Cette production a permis d'atteindre 25,1% d'autonomie énergétique.

TOUS ACTEURS DE LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES EN EAU !

La Collectivité Eau du Bassin Rennais s'est engagée depuis de nombreuses années dans des politiques d'économie d'eau pour préserver ses ressources. Après une première expérimentation réussie, et dans le cadre de son programme ECODO, la Collectivité souhaite renforcer la sensibilisation des usagers aux économies d'eau et au cycle de l'eau en développant la rencontre directement au domicile des abonnés grâce à l'intervention d'ambassadeurs de l'eau.

En porte-à-porte ou sur rendez-vous, les ambassadeurs de l'eau vont à la rencontre des usagers pour les conseiller sur les bons gestes à acquérir et faire la démonstration de matériels économiseurs d'eau (mousseurs, pommeau de douche...). Elles font ainsi prendre conscience que ces solutions simples et peu coûteuses permettent une économie de l'eau consommée de 10 à 20% et une réduction de la facture d'eau.

Ces rencontres sont également l'occasion d'expliquer d'où vient l'eau, ses étapes de traitement puis d'acheminement en toute transparence. Dans le cadre de leurs missions, les ambassadeurs de l'eau proposent aussi d'aider les usagers à mieux comprendre leur facture d'eau. L'équipe Relation Usagers n'hésite pas à communiquer sur ces actions lors de leurs échanges avec les usagers.

245 

fuites réparées en 2020, dont **plus d'un 1/3** détectées dans le cadre des campagnes de recherche

Plus de **94%** de rendement sur le réseau



Christophe
Responsable
Réseau

L'amélioration du rendement du réseau passe par une recherche active des fuites ! Depuis le 1^{er} avril 2015, la SPL Eau du Bassin Rennais s'est dotée de moyens pour réduire les pertes en eaux sur le réseau de distribution. Avec un rendement réglementaire de 96,20% en 2020, les performances du réseau rennais sont exceptionnelles. **En accord avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais, des moyens ont également été déployés pour réduire les pertes du réseau sur le secteur sud.**

COMMENT S'EST ORGANISÉ LE TRAVAIL DE RECHERCHE DE FUITES DANS LE SECTEUR SUD ?

Nous avons dû procéder en plusieurs étapes. Dans un premier temps, deux personnes de l'équipe sud, qui avaient une bonne connaissance du territoire grâce à une expérience professionnelle chez l'ancien délégataire, ont établi un pré-bilan sur la base de leur connaissance du terrain. Ce travail nous a notamment permis de répertorier les endroits équipés des compteurs de sectorisation installés et financés par la Collectivité Eau du Bassin Rennais, ainsi que les points d'entrée et de sorties de l'eau. Nous avons alors pu écrire les équations qui permettent de

calculer les débits diurnes et nocturnes et de repérer les fuites en cas de baisse significative. La recherche de fuites a pu commencer dès le début d'année sur les secteurs connus. Dans un deuxième temps, nous avons organisé le transfert des données recueillies par les capteurs de débit sur les serveurs de la SPL Eau du Bassin Rennais. En mai, ce travail était terminé et nous étions en mesure de vérifier les débits de façon automatisée et systématique. **En synthèse, au cours de cette première année, toutes les zones du territoire ont été auscultées afin d'identifier les points d'amélioration.**

QUELLES ONT ÉTÉ LES PRINCIPALES FUITES IDENTIFIÉES ?

Après l'analyse des données de chacune des zones de sectorisations et de fonctionnement des organes du réseau, nous avons identifié des anomalies et fuites potentielles. Nous avons ensuite investigué les zones concernées pour traquer les fuites tout au long de l'année. Par exemple, le réservoir d'Orgères se remplissait de façon anormale. Après investigations et mise en œuvre de notre technicité (manœuvre de vannes pour isoler les secteurs, étude des données issues des compteurs et des organes), nous sommes parvenus à délimiter la fuite sur un tronçon puis à la localiser précisément par l'utilisation de

nos appareils de recherche de fuite (prélocalisateur, corrélateur acoustique). La fuite se situait à Laillé sur un tronçon alimenté par le réservoir d'Orgères et a été réparée par nos équipes. Grâce à cette intervention, 1/3 de la capacité du réservoir est économisée chaque jour.

L'origine des fuites n'est pas toujours liée au vieillissement des canalisations ou au mouvement de sols. Elles sont aussi générées par des tiers, notamment lors de la réalisation de travaux sur d'autres réseaux enterrés (ceci malgré les précautions de repérages, en amont des travaux, que nous réalisons pour les entreprises). Une fuite de cette nature a privé une partie d'une commune quelques heures un vendredi soir, à 18h00. Dans ce cas, ce sont les équipes d'astreinte qui assurent les réparations dans les meilleurs délais.

La maîtrise des pertes par la recherche de fuite et l'entretien du réseau est l'une des activités prioritaires pour les équipes du sud, dimensionnées en conséquence et mobilisées chaque jour sur le sujet : un rituel ! Chaque matin, les techniciens vérifient qu'il n'y a pas de dérive des débits de nuit (synonyme d'une éventuelle nouvelle fuite) et le cas échéant, engagent les investigations nécessaires.

Un engagement de tous les jours, garant de la maîtrise des pertes et de la ressource en eau.

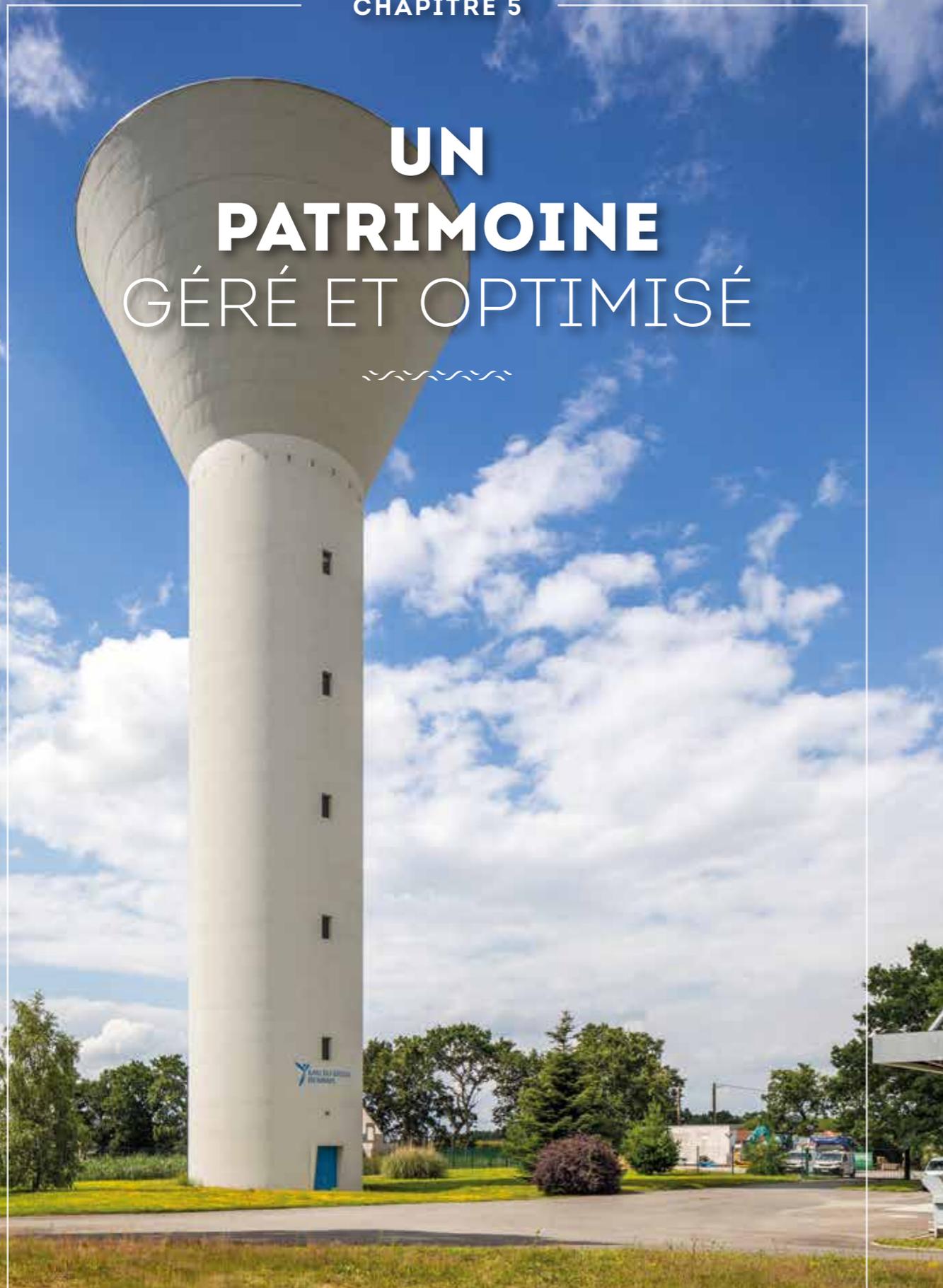
Barrage de la Chèze



Sarah et Margaux, Ambassadeurs de l'eau - Collectivité Eau du Bassin Rennais



UN PATRIMOINE GÉRÉ ET OPTIMISÉ



Connaître le patrimoine dans le détail et le référencer est essentiel pour réaliser les travaux nécessaires et entretenir les équipements et les maintenir en parfait état de fonctionnement. La SPL Eau du Bassin Rennais, qui exploite le patrimoine de la Collectivité Eau du Bassin Rennais, a notamment réalisé un recensement minutieux des installations du nouveau secteur sud. Elle accompagne également son actionnaire dans tous les projets de modernisation des usines.



2 QUESTIONS À JÉRÉMY, CHARGÉ D'ÉTUDES ET PROJETS TECHNIQUES



1 800

km de réseau de distribution

7

usines

28

réservoirs et châteaux d'eau (production et distribution)

197

km d'adductions

POURQUOI DES TRAVAUX SUR L'USINE DE TRAITEMENT DES BOUES DE VILLEJEAN ?

Le traitement des boues est une étape essentielle qui permet de traiter les rejets de la filière de potabilisation. Il consiste à récupérer les effluents chargés (boues) pour les épaisir, les conditionner puis les déshydrater. Le produit final est ensuite valorisé en épandage agricole.

Lancés en 2020 par la Collectivité Eau du Bassin Rennais, les travaux de réhabilitation ont pour but d'optimiser le processus. Ils consistent notamment à construire un nouveau bâtiment, à renouveler un des deux filtres presses et à créer une plateforme de stockage des boues déshydratées. Dès septembre 2021, l'unité pourra s'adapter à la capacité maximale de traitement de l'usine de potabilisation, soit 80 000 m³ d'eau/jour, et disposera de la surface nécessaire pour stocker les boues déshydratées pendant trois mois, en situation normale d'exploitation. Des panneaux photovoltaïques seront installés sur la toiture, inclinée vers le sud, du nouveau bâtiment. Un bel outil mis à la disposition de la SPL par son actionnaire, la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

COMMENT LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS INTERVIENT-ELLE ?

Pendant les travaux, l'usine reste en fonctionnement. La Collectivité Eau du Bassin Rennais prend en charge cet investissement pour la réhabilitation et la modernisation de l'usine des boues. La SPL Eau du Bassin Rennais accompagne la Collectivité afin d'assurer l'interface avec l'exploitation du site à ses côtés, en programmant des arrêts temporaires à la demande du maître d'œuvre, par exemple. Nous donnons également des avis, apportons nos connaissances pratiques des installations, de leurs particularités et contraintes et faisons des propositions pour leur bon fonctionnement. C'est un vrai travail collaboratif entre les deux entités d'Eau du Bassin Rennais.



ZOOM SUR LA COORDINATION DE CHANTIERS IMPORTANTS EN 2020

Dans son rôle d'exploitant, la SPL Eau du Bassin Rennais intervient pour entretenir ou réparer le réseau de distribution d'eau potable ou pour réaliser des travaux neufs, en synergie avec les services de ses actionnaires, la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole.

La coordination interne est également primordiale pour la réalisation des chantiers, à toutes les étapes : de la conception avec le bureau d'études, à la concrétisation avec le service réseau ou le magasin.

UNE NÉCESSAIRE ADAPTATION DES PROGRAMMES DE TRAVAUX PENDANT LA CRISE

En 2020, plusieurs travaux majeurs de renouvellement ont été réalisés : au CHU de Pontchaillou, sur la zone des Landelles ou encore avenue Gaston Berger. Les travaux du CHU de Pontchaillou ont duré 6 mois entre juin et novembre 2020. Le projet a consisté au renouvellement de 590 ml de canalisations fonte en DN 500 mm et 56 ml de fonte en DN 200 mm. Ces travaux ont aussi été l'occasion de mettre en place deux fosses avec de nouvelles lignes de comptage équipées de compteurs en DN 100 mm. Une partie des travaux a été réalisée de nuit. Rue des Landelles, dans la ZI du sud-est à Cesson-Sévigné, deux équipes sont intervenues pour le renouvellement d'1 km de canalisations et 29 branchements à partir de novembre 2020. Une adaptation des horaires des équipes travaux a été

nécessaire pour éviter des problèmes d'engorgement aux heures de pointe.

Les travaux de renouvellement de canalisation sur l'avenue Gaston Berger ont eu lieu en deux temps, en raison d'une coupure liée au 1^{er} confinement : entre février et début mars 2020, puis de mai à juin 2020. Les travaux ont duré environ 3 mois et ont consisté au renouvellement de 390 ml de fonte grise en DN 300 mm et de 16 branchements.

Le périmètre de délégation s'est également élargi avec l'intégration du réseau de Saint-Jacques de la Lande avec 600 ml et 40 branchements supplémentaires à renouveler par an.

Des travaux de renouvellement de branchements ont eu lieu sur la fin de l'année 2020 rue Honoré Commeurec à Saint-Jacques de la Lande. Ces travaux ont duré 3 mois entre septembre et novembre. Le projet a consisté au renouvellement de 30 branchements en PEHD de DN 25 mm, d'une vanne de réseau en DN 80 mm et la dépose de 2 bouches de lavage pour une utilisation en ventouse sur le réseau.

DES OBJECTIFS REMPLIS

Le programme de renouvellement de 2020 a été adapté en raison de la crise sanitaire et notamment du confinement de mars à mai. Sur la base du recalage réalisé en juin 2020 en lien avec la Collectivité, les nouveaux objectifs ont pu être atteints.

DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE (DECI) : UNE MISSION IMPORTANTE POUR LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS

Eau du Bassin Rennais assure l'entretien des installations de DECI pour le compte de Rennes Métropole, depuis le 1^{er} janvier 2015, et s'engage à garantir le bon fonctionnement de l'ensemble des équipements (poteaux et bouches d'incendie, puisards, réserves, points d'eau naturels aménagés). Les interventions consistent notamment à réaliser des tests de pression et de débit, à gérer la pose de nouveaux poteaux ou bouches d'incendie, au renouvellement des équipements anciens ou dégradés, ou encore à de la maintenance de matériels.

Des contrôles du parc sont effectués au minimum une fois tous les 3 ans, avec l'objectif d'atteindre un parc DECI fonctionnant à 100%.

EN 2020 :

4 140

Points d'eau incendie



1 330

contrôles hydrauliques

LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE, ESSENTIELLE POUR ASSURER LA PÉRENNITÉ DES ÉQUIPEMENTS

La maintenance préventive consiste à réaliser des interventions anticipées sur le matériel afin d'éviter les pannes, casses, fonctionnements défectueux qui seraient dus à un mauvais entretien. Toutes les données concernant le matériel et son historique sont intégrées à un logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur). Cet outil contient le descriptif de l'ensemble du patrimoine de la Collectivité Eau du Bassin Rennais, dont nous assurons l'exploitation.

Grâce à la GMAO, nous disposons de gammes précises d'interventions qui déterminent les actions à mener, leur fréquence et le temps nécessaire pour chaque intervention. Les données renseignées permettent une analyse des actions menées au cours de l'année et orientent la planification du programme de maintenance de l'année suivante. L'objectif est de garder toutes les installations en parfait état et de prolonger leur durée de vie.



DANS LE NOUVEAU SECTEUR AU SUD, COMMENT AVEZ-VOUS FAIT POUR DISPOSER DE LA CONNAISSANCE ET DE LA DESCRIPTION DU PATRIMOINE ?

Les données disponibles nous ont été transférées à partir d'avril 2019 avant l'extension du territoire, dans le cadre d'un protocole signé avec l'ancien délégataire. Dans un premier temps, notre travail a été d'analyser ces données et de les traiter afin de pouvoir les intégrer à nos systèmes d'information GMAO (logiciel de maintenance) et SIG (Système d'Information Géographique). Puis, des visites terrains complétées d'échanges avec le précédent délégataire ont été réalisées. Cela a permis de disposer des informations minimums pour une prise en gestion au 1^{er} février 2020.

Puis nous avons réalisé un travail important pour compléter et mettre à jour ces informations, qu'il s'agisse de l'enregistrement des travaux en cours, de la description des équipements et du réseau, ou d'informations au sujet des contrôles réglementaires. Ces compléments d'informations sont nécessaires pour assurer une exploitation sécurisée aux standards SPL Eau du Bassin Rennais et leurs collectes ont mobilisé les équipes en 2020.

Fin 2020, la connaissance du patrimoine a été améliorée, le travail de mise à jour se poursuit ainsi que la constitution d'un plan d'amélioration du patrimoine soumis à la Collectivité Eau du Bassin Rennais.

DES COÛTS ET UN PRIX MAÎTRISÉS

La SPL Eau du Bassin Rennais s'est dotée d'un service dédié pour acheter au juste prix les équipements et matériels nécessaires à son activité. Société de droit privé actrice de la gestion publique de l'eau, elle est soumise aux règles de la commande publique, notamment sur la mise en concurrence des fournisseurs et prestataires.



**Pauline | Responsable
logistique - achats**

COMMENT S'ORGANISE LE SERVICE « ACHATS-LOGISTIQUE » AU SEIN DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS ?

Sous la responsabilité de la Directrice Administrative et Financière, le service « Achats-Logistique » s'organise autour de 3 pôles : le magasin, les achats et les services généraux. Le magasin coordonne l'approvisionnement des pièces stockées (environ 1 800 références), prépare les commandes pour les équipes métiers, réceptionne les commandes des prestataires. Les magasiniers ont également en charge la gestion des tenues de travail, du prêt de matériels, des enlèvements chez les fournisseurs... Le pôle « achats » gère les marchés publics et les achats ponctuels, et accompagne les différents services de la SPL Eau du Bassin Rennais dans leurs démarches.

RÉPOND-IL À CERTAINES PARTICULARITÉS DU FAIT DU STATUT DE SPL ?

La SPL Eau du Bassin Rennais est une société de droit privé mais soumise au code des marchés publics. En tant qu'entité adjudicatrice, nous avons plus de latitude que les collectivités. Nous devons cependant respecter les grands principes de la commande

publique. L'équipe veille à ce que chacun applique ces règles et assure un suivi pour aider les collaborateurs dans leurs préparations d'appels d'offres.

COMMENT FAITES-VOUS POUR OPTIMISER LES COÛTS ?

Nous mutualisons les achats, autant que possible, avec nos actionnaires, via des groupements d'achats, ou encore en interne. Nous faisons systématiquement jouer la concurrence, sans négliger pour autant la qualité : les clauses d'attribution du marché prévoient souvent 60% à 70% sur les critères techniques. Enfin, pour les grosses pièces, nous travaillons avec le bureau d'études et le service « Travaux » pour commander au plus juste.

QUELLES ONT ÉTÉ LES ÉVOLUTIONS DES ACTIVITÉS « LOGISTIQUE-ACHATS » CES DERNIÈRES ANNÉES ?

Jusqu'en 2017, nous passions par un marché de fourniture avec le précédent délégataire, négocié dans le cadre de la continuité d'activité pour une durée maximum de 2 ans. Avec le développement de l'activité, il est devenu nécessaire d'autonomiser les achats. En 2019, la direction a créé le poste de Responsable « Achats-Logistique » pour structurer le service.

QUELLES ONT ÉTÉ LES RÉUSSITES ET PROJETS EN 2020 ?

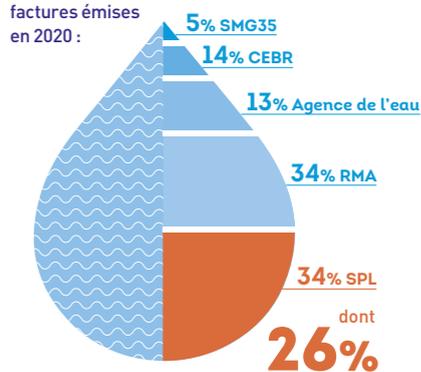
Une belle réussite a été l'intégration d'un collaborateur spécialisé dans les achats en marché public. Il est arrivé un mois seulement avant le premier confinement et, malgré ces conditions si particulières, a su nous faire bénéficier de son expertise. Il faut aussi signaler la création d'un stock déporté en secteur sud, rendu possible grâce à

l'étroite collaboration entre nos magasiniers et le responsable sur place. Nous sommes également fiers d'avoir contribué à la continuité du service public. Nous avons su être réactifs pour approvisionner les équipes métier en équipements de sécurité sanitaire (masques, gel...), en mars, dès le début du premier confinement.



LES COMPOSANTES DU PRIX DE L'EAU

La décomposition du prix de l'eau sur la base des factures émises en 2020 :



investis dans l'entretien de l'outil industriel et le renouvellement du réseau de distribution, soit **4,8 millions** d'euros en 2020.

BILAN FINANCIER

BILAN DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS : 2020 / €UROS

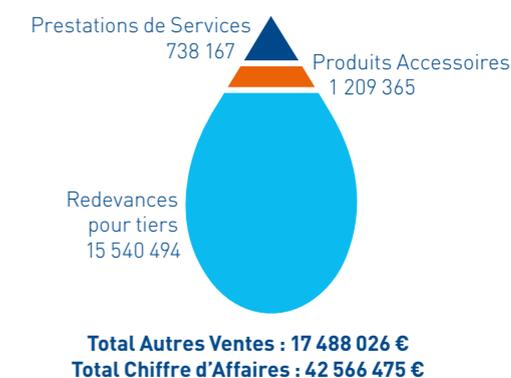
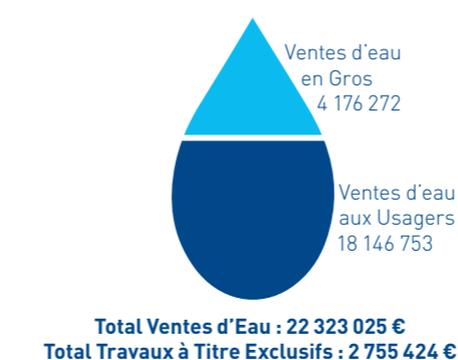
Bilan Actif	Brut	Amortissements	Net
Licences	2 434 821	1 978 957	455 864
Total Immobilisations Incorporelles	2 434 821	1 978 957	455 864
Terrains	316 667		316 667
Constructions	2 594 951	1 045 985	1 548 966
Inst. Tech., Matériel et outillage	394 183	225 000	169 183
Autres	825 722	500 862	324 860
Immo en cours	-		-
Total Immobilisations Corporelles	4 131 523	1 771 848	2 359 675
Total Immobilisations Financières	1 940		1 940
Actif Immobilisé	6 568 284	3 750 805	2 817 479
Matières 1 ^{ères} et appro	502 002	83 322	418 680
Total Stocks	502 002	83 322	418 680
Avances, acomptes versés	2 400		2 400
Créances Clients	14 119 736	252 630	13 867 106
Autres Créances	2 000 698		2 000 698
Total Créances	16 122 834	252 630	15 870 204
Disponibilités	11 984 653		11 984 653
Charges constatées d'avance	216 025		216 025
Total Disponibilités	12 200 678		12 200 678
Actif Circulant	28 825 514	335 952	28 489 562
Total Général Actif	35 393 798	4 086 758	31 307 041

Bilan Passif	Net
Capital	1 800 000
Réserve Légale	108 679
Autres Réserves	2 055 855
Report à nouveau	
Résultat Exercice	283 287
Capitaux Propres	4 247 821
Provisions pour charges	29 807
Provisions pour risques et charges	29 807
Emprunts et dettes auprès d'êts crédit	1 906 421
Emprunts et dettes financières	8 563
Total Dettes financières	1 914 984
Avances et acomptes reçus sur commandes	7 286 469
Dettes Fournisseurs	15 212 553
Dettes fiscales et sociales	2 054 584
Dettes sur immobilisations	31 816
Autres dettes	11 091
Total Dettes diverses	17 310 044
Produits constatés d'avance	517 916
Dettes	27 029 413
Total Général Passif	31 307 041

COMPTE DE RÉSULTAT DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS : 2020 / €UROS

Chiffre d'affaires	42 566 475
Autres produits	391 598
Produits Exploitation	42 958 073
Redevances	16 365 561
Achats Externes	12 610 232
Achats Consommés	3 274 757
Total Charges Externes	32 250 551
Salaires et Traitements	6 148 892
Charges Sociales	2 464 310
Total Charges de Personnel	8 613 202
Amortissement Immo	644 943
Dotation aux provisions sur actif circulant	312 069
Total Dotation Exploitation	957 012
Impôts et Taxes	590 128
Autres charges	189 560
Résultat Exploitation	357 621
Résultat Financier	(41 636)
Résultat Exceptionnel	57 354
Impôts sur les Bénéfices	(90 052)
Total Produits	43 103 093
Total Charges	(38 207 179)
Bénéfice	283 287

DÉTAIL DU CHIFFRE D'AFFAIRES : 2020 / €UROS



PERSPECTIVES

UNE SPL SOLIDE, RÉILIENTE ET TOURNÉE VERS L'AVENIR

2020 a vu l'achèvement de la phase de construction de la SPL Eau du Bassin Rennais. **Notre entreprise est désormais à la fois agile et robuste.** Elle l'a prouvé au cours de la crise sanitaire en s'adaptant dans l'urgence aux aléas, tout en gardant le cap. Notre objectif est aujourd'hui de formaliser, dans un projet d'entreprise, les valeurs qui ont permis d'atteindre cette maturité, ainsi que les grands axes stratégiques qui guideront notre action jusqu'en 2026. Un premier travail a été réalisé par l'ensemble des cadres de l'entreprise. Il doit désormais être présenté aux nouveaux élus pour validation. Notre ambition sera de maintenir un haut niveau de qualité de service pour les usagers. Les performances environnementale, industrielle, économique et sociale resteront nos priorités. Elles

permettront, dans les prochaines années, d'étendre encore notre périmètre territorial afin de faire bénéficier de la gestion publique de l'eau à un plus grand nombre d'usagers. Nous préparerons l'intégration de la commune de Montfort-sur-Meu (60 km de réseau et 3 300 usagers en janvier 2022), avant d'espérer d'autres étapes plus importantes à l'horizon 2023 et 2025.

Étant garante, avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais, de la disponibilité et de la qualité de l'eau sur le long terme, la SPL Eau du Bassin Rennais attache une grande importance aux actions de recherche et développement. Elle agit au sein de la Chaire Eaux et Territoires notamment, mais également via des programmes spécifiques destinés à améliorer, de façon continue, la gestion de la ressource, le processus de potabilisation et de distribution de l'eau.



