

**Exercice
2021**

Rapport d'activité



Sommaire

- 01** UNE ENTREPRISE PUBLIQUE RESPONSABLE ET LOCALE P.4
- 02** UNE EXPLOITATION DURABLE POUR UNE EAU DE QUALITÉ P.12
- 03** UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC EN PROXIMITÉ AVEC LES USAGERS P.18
- 04** DES RESSOURCES PRÉSERVÉES P.24
- 05** UN PATRIMOINE GÉRÉ ET OPTIMISÉ P.30
- 06** DES COÛTS ET UN PRIX MAÎTRISÉS P.36

Édito


LE COMITÉ DE
DIRECTION DE
LA SPL EAU DU
BASSIN RENNAIS

Depuis la création de la SPL Eau du Bassin Rennais en 2015, notre périmètre d'intervention a connu des extensions successives, preuve de la **confiance portée par nos actionnaires — la Collectivité Eau du Bassin Rennais, Rennes Métropole et la Ville de Rennes — à la qualité du travail de nos équipes**. Cette confiance s'est notamment traduite, en février 2020, par l'extension de notre périmètre de distribution au secteur sud. La mise en œuvre d'une phase de préfiguration structurée avec une équipe-projet spécifique nous a permis, dans un contexte particulier lié à la crise sanitaire, d'intégrer 14 nouvelles communes avec succès.

Dans la continuité de notre développement, le Comité syndical de la Collectivité Eau du Bassin Rennais a pris une décision historique le 28 septembre 2021 en désignant la SPL Eau du Bassin Rennais comme opérateur unique de la Collectivité sur l'ensemble de son territoire à l'horizon 2025 ! Cette extension de périmètre représente un formidable challenge puisque la SPL gèrera la distribution d'eau pour 75 communes rassemblant environ 220 000 usagers (contre 20 communes et 140 000 usagers actuellement). Elle deviendra également délégataire de 5 nouvelles unités de production d'eau potable.

En confiant à nos équipes la gestion de la production et de la distribution d'eau potable sur tout son périmètre, la Collectivité Eau du Bassin Rennais consacre le modèle de la SPL. Forte de son expérience et de la cohérence de son développement, la SPL Eau du Bassin Rennais dispose en effet de nombreux atouts pour gérer au mieux cette évolution majeure.

Notre mode de gouvernance unique, incluant le contrôle analogue des administrateurs et l'implication des représentants des associations d'usagers, nous permet de **concilier performance, transparence et responsabilité sociale**. La SPL Eau du Bassin Rennais s'appuie sur le professionnalisme et sur les compétences de ses collaborateurs afin de produire et de distribuer une eau de qualité, accessible à tous, dans un souci constant d'ouverture aux habitants. En témoigne le soin apporté à la relation usagers, dont les missions ont été internalisées en 2017, qui favorise l'entretien d'une proximité forte avec l'ensemble de nos abonnés.

La qualité de notre modèle, confirmée par notre capacité collective à assurer la continuité du service public de l'eau pendant la crise sanitaire, nous laisse envisager la nouvelle phase de préfiguration avec **enthousiasme et détermination**. Après l'intégration de Montfort-sur-Meu début 2022, puis des communes de Chantepie, Le Rheu et Vern-sur-Seiche dès 2023, l'extension du périmètre aux communes restantes sera pilotée par une équipe dédiée. Cette organisation, similaire à celle mise en place pour les précédentes extensions, facilitera le cadrage du projet ainsi que l'échange d'informations avec l'ensemble des collaborateurs. Elle permettra également de déterminer les moyens humains et matériels nécessaires pour assurer un développement soutenable, mais aussi compatible avec le maintien d'une qualité de service optimale.

Autant d'éléments permettant d'envisager ce beau projet dans les meilleures dispositions afin de répondre, ensemble, aux enjeux de notre territoire.

01

UNE ENTREPRISE PUBLIQUE RESPONSABLE ET LOCALE

Depuis sa création en 2015, la SPL Eau du Bassin Rennais a renforcé ses équipes afin de répondre à l'augmentation de ses activités. Cette croissance s'est appuyée sur une politique de recrutement et sur une gestion des carrières respectueuses des valeurs de l'entreprise : diversité, équité et non-discrimination. Elles sont au cœur d'un projet social responsable, véritable vecteur de développement permettant à la SPL Eau du Bassin Rennais d'appréhender avec confiance les futures extensions de son périmètre.



Par délégation de service public, la SPL Eau du Bassin Rennais produit l'eau pour 530 000 habitants de 59 communes de la Collectivité Eau du Bassin Rennais et la distribue sur une partie de ce territoire.

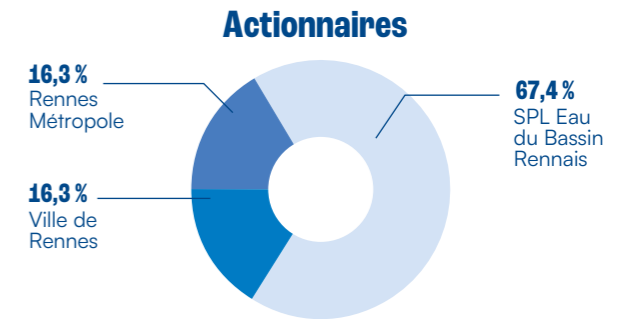
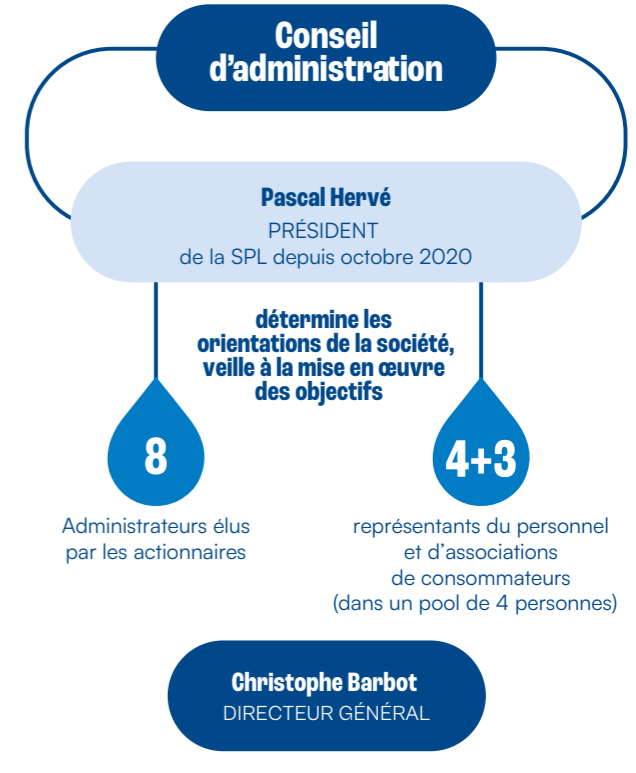
La SPL Eau du Bassin Rennais assure une gestion de l'eau au service des usagers dans le respect des enjeux de la politique sociale, solidaire et écologique voulue par ses actionnaires. Son action conjugue : préservation de la ressource, haute qualité de service, garantie d'un prix juste ainsi que d'une 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.



- 2013** 31 octobre : Création de la SPL Eau du Bassin Rennais
- 2015** 1^{er} avril : Démarrage de la production et de la distribution pour la ville de Rennes
- 2016** 1^{er} janvier : Extension du périmètre de distribution à Pacé, Saint-Gilles et Vezin-le-Coquet
- 2017** 1^{er} avril : Création de la Direction Relation Usagers et extension du périmètre de distribution à Cesson-Sévigné
- 2018** 1^{er} janvier : Extension du périmètre de distribution à Acigné
1^{er} octobre : Lancement de la phase de préfiguration sur 14 nouvelles communes (sud de Rennes)
- 2019** 1^{er} janvier : Préfiguration de l'extension du périmètre de distribution à 14 communes du territoire sud de Rennes
22 mars : Lancement de la Chaire Eaux et Territoires
- 2020** 1^{er} février : Préfiguration de l'extension du périmètre de distribution à 37 500 nouveaux abonnés de 14 communes du sud de Rennes
- 2021** Préfiguration de l'extension du périmètre de distribution à Montfort-sur-Meu
- 2022** 1^{er} janvier : Extension du périmètre de distribution à Montfort-sur-Meu





◆ Sandrine,
Directrice
des Ressources
Humaines

RENCONTRE

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE ET ENGAGÉ

SANDRINE, DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES

Comment la SPL Eau du Bassin Rennais se prépare-t-elle à l'extension de territoire prévue pour 2025 ?

L'année 2021 a été marquée par la décision de la Collectivité Eau du Bassin Rennais de confier à la SPL la gestion de la production et de la distribution d'eau sur l'ensemble de son périmètre en 2025. Avec ce vote, intervenu lors du Comité syndical du 28 septembre, notre périmètre géographique d'intervention va être multiplié par trois. Afin de faire face à ce formidable défi, la SPL connaîtra une croissance progressive de ses effectifs.

La mise en place d'un comité de pilotage nous permet de réfléchir dès à présent à l'organisation la mieux adaptée pour répondre à cette hausse d'activité. Les besoins identifiés seront comblés en faisant évoluer nos collaborateurs dans le cadre de dispositifs de mobilité interne, puis en effectuant de nouveaux recrutements.

Cette évolution majeure nécessitera aussi, dans la continuité des actions déjà menées telles que la création de la page « Carrières » sur notre site Internet, un renforcement de la marque SPL Eau du Bassin Rennais. Ce travail sur la marque employeur améliorera l'attractivité de l'entreprise en vue d'attirer de nouveaux talents.

Quels autres faits marquants ont été signalés en 2021 ?

La SPL a poursuivi sa politique en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap. Fin 2021, la SPL s'est engagée, dans le cadre de l'accord égalité professionnelle, à créer deux postes adaptés supplémentaires en CDI pour les personnes en situation de handicap. Cet accord complète les mesures prises afin de favoriser leur embauche et leur intégration : participation au « Duo Day », financement d'équipements dans le but d'adapter les postes de travail, etc.

Cette année a également été marquée par la poursuite des visites sécurité réalisées par notre animatrice Hygiène, Santé et Environnement (HSE). Ces visites, organisées en présence des collaborateurs et des représentants du Comité social et économique, permettent une observation partagée des situations de travail.

Très appréciées des salariés, elles facilitent la remontée des éventuelles problématiques rencontrées sur le terrain afin d'améliorer leurs conditions de travail.

Après une longue période de concertation avec les équipes sur le terrain, l'aménagement des véhicules de travaux a également été choisi. La SPL s'oriente vers l'aménagement en aluminium qui, en dépit de son coût plus élevé, est plébiscité par les collaborateurs. Ce matériau offre une meilleure ergonomie, tout en répondant parfaitement aux exigences réglementaires concernant le poids des véhicules.

L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE HOMMES ET FEMMES

Depuis sa création, la SPL Eau du Bassin Rennais se mobilise en faveur de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes : recrutement, égalité salariale, représentation... Cet engagement, qui permet à la SPL d'accueillir aujourd'hui un tiers de femmes contre 8 % seulement en 2015, est récompensé par un index égalité professionnelle de 98/100. La féminisation des effectifs s'effectue au niveau des fonctions d'encadrement, comme le démontre la parité au Comité de direction, mais elle concerne aussi les métiers de terrain traditionnellement masculins (en raison des contraintes physiques comme le port de charges lourdes). Elle représente une formidable opportunité de réfléchir à la pénibilité de certains postes afin d'améliorer les conditions de travail de l'ensemble des équipes.



◆ Anne-Yvonne, Agent Interventions
Techniques Usagers

L'ACCUEIL DE CONTRATS ÉTUDIANTS À LA SPL

En 2021, la SPL a accueilli trois contrats étudiants au Centre Service Usagers (CSU). Ces contrats à temps partiel (44 heures par mois) visent à renforcer les équipes du CSU sur certaines périodes marquées par des flux d'appels importants. Avec des horaires adaptés aux plannings des étudiants, ces contrats à durée déterminée leur offrent la possibilité de bénéficier d'un revenu et de profiter des avantages associés : intéressement, 13^e mois, CSE, etc. Face au succès du dispositif, la SPL prévoit d'accueillir quatre contrats étudiants l'an prochain.



◆ Noé,
Chargé de
Relation Usagers

DES HOMMES ET DES FEMMES AU SERVICE DE L'EAU

166 SALARIÉS
dont 32 % sont des femmes
Effectifs au 31 décembre 2021

32
SUR LES INSTALLATIONS
de production et
pour la maintenance
du patrimoine

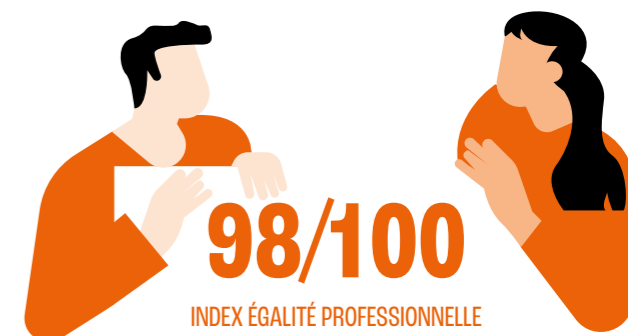
31
SUR L'ACTIVITÉ
RÉSEAU

22
SUR L'ACTIVITÉ
« TRAVAUX »

12
EN INGÉNIERIE ET
COORDINATION

32
AU SEIN DES
FONCTIONS SUPPORT
(DG, DAF, DSI, DRH)

37
À LA RELATION
USAGERS





RETOUR SUR L'ANNÉE 2021

VISITE DE MADAME NATHALIE APPÉRÉ, MAIRE DE RENNES

À l'occasion d'un reportage de la chaîne Public Sénat consacré aux métropoles résilientes et au thème de l'eau, Nathalie Appéré, maire de Rennes et présidente de Rennes Métropole, a visité l'usine de Villejean au mois de mars. Cette visite exceptionnelle, effectuée en présence de Michel Demolder, président de la Collectivité Eau du Bassin Rennais, et de Pascal Hervé, président de la SPL Eau du Bassin Rennais, a permis de présenter les installations. Les participants ont échangé sur trois innovations de la SPL visant à améliorer la résilience en temps de crise : la gestion publique de l'eau, la tarification sociale et écologique, ainsi que le projet Terres de Sources soutenant les agriculteurs locaux engagés dans des modes de production respectueux de la qualité de l'eau.



DÉSIGNATION DES NOUVEAUX CENSEURS

Quatre censeurs, dont trois renouvellements de mandats et un nouveau représentant associatif, ont été désignés pour trois ans à l'occasion du conseil d'administration de la SPL Eau du Bassin Rennais du 17 mars. Ces acteurs, siégeant au conseil d'administration avec une voix consultative, garantissent la transparence des décisions prises par la SPL. Intégrés au fonctionnement de l'entreprise, ils contribuent à relayer la parole des usagers, tout en assurant le respect des engagements de la SPL en matière d'utilité sociale et de qualité.

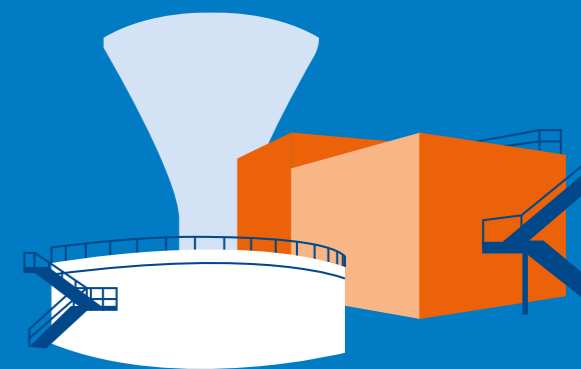
RÉHABILITATION DU SIÈGE DE LA SPL

Le Conseil d'administration de la SPL Eau du Bassin Rennais a voté, au mois de juin, pour désigner le maître d'œuvre en charge de la réhabilitation du siège social. Ce projet vise à améliorer les performances environnementales du bâti, tout en optimisant le confort de travail des collaborateurs et la sécurisation du site dans son ensemble. En prévoyant un reconditionnement du bâtiment ainsi que l'aménagement de la partie extérieure du site, ce projet s'inscrit dans la perspective d'élargissement du territoire de la SPL. Il permettra d'accueillir dans de parfaites conditions les équipes renforcées appelées à gérer, dès 2025, la production et la distribution de l'eau sur l'ensemble du périmètre de la Collectivité.

PRÉPARATION DE L'EXTENSION DU TERRITOIRE À MONTFORT-SUR-MEU

Par décision du Comité syndical de la Collectivité Eau du Bassin Rennais, la gestion du service d'eau potable de la ville de Montfort-sur-Meu a été confiée à la SPL Eau du Bassin Rennais à partir du 1^{er} janvier 2022. Afin de préparer au mieux la future extension de territoire, représentant 60 kilomètres de réseau et 3 300 nouveaux abonnés, la SPL a mis en place un protocole de transition avec l'ancien délégataire de la commune. Ce protocole, reprenant la méthodologie utilisée

avec le même délégataire lors de la transition réussie du secteur sud, a entraîné la réalisation de plusieurs phases de tests dans le but d'assurer un passage de relais optimal aux services concernés : facturation, travaux, télé-surveillance, etc.



PRODUCTION

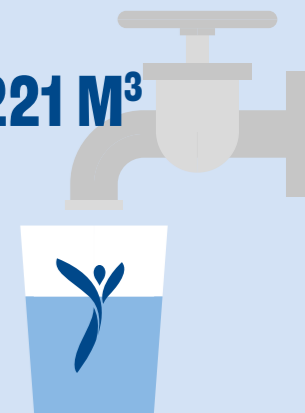
26 295 416 M³

pour 50 % des habitants du département

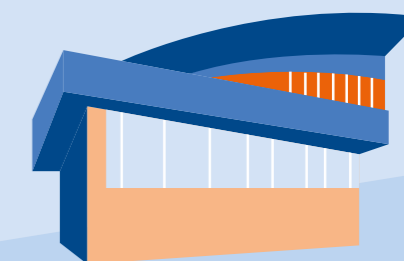
DISTRIBUTION

16 040 221 M³

pour 1/4 des habitants du département



149 228
ABONNÉS



02

UNE EXPLOITATION DURABLE POUR UNE EAU DE QUALITÉ

Le système de production d'eau de la SPL Eau du Bassin Rennais s'appuie sur des infrastructures performantes et sur un réseau entretenu tout au long de l'année. L'expertise de nos collaborateurs ainsi qu'une surveillance au-delà des obligations réglementaires garantissent une eau de grande qualité prélevée dans le cadre d'une gestion respectueuse de la ressource et de l'environnement.



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. Afin de répondre aux besoins en eau du territoire, les sept usines ont produit en moyenne 72 000 m³ d'eau par jour en 2021.



● Sébastien, Chef de Projet DATA

NOUVEAU SÉBASTIEN, CHEF DE PROJET DATA

Dans un contexte de hausse importante du volume de données traité par la SPL Eau du Bassin Rennais, Sébastien a rejoint la Direction des Systèmes d'Information (DSI). Son arrivée permet, en parallèle du pôle Industrie de la DSI, de renforcer le pôle Métiers et Support autour des enjeux transversaux liés à la gestion de la donnée.

Que faites-vous au sein de la SPL Eau du Bassin Rennais ?

J'ai rejoint la SPL en août 2021 afin de faire un état des lieux des données collectées par nos services pour faciliter leur exploitation. Depuis mon arrivée, je suis à l'écoute des collaborateurs de la SPL dans le but de comprendre leur métier, mais aussi d'assurer une continuité entre leur travail et les données qu'ils sont amenés à traiter dans leur quotidien.

Quel type de données recueillez-vous ?

Tous nos services manipulent quotidiennement des données. Au sein de la SPL, il existe cinq domaines, nommés « univers » en matière de Business Intelligence, dans lesquels les collaborateurs recueillent des données :

- Un univers « Usagers » relatif à nos abonnés : nom, adresse, données de facturation, consommation, etc.
- Un univers « Qualité de l'eau » regroupant l'ensemble des prélèvements effectués pour contrôler la qualité de l'eau (plus de 7 000 prélèvements et 200 000 analyses sur la seule année 2021).
- Un univers « GMAO » (Gestion de la maintenance assistée par ordinateur) relatif aux interventions des équipes sur le terrain : nature, date, durée...

VOLUME DE PRODUCTION

26,3 millions de m³ produits

RENDEMENT GLOBAL DE PRODUCTION

94,9 %

- Un univers « Production » : volumes d'eau traités, niveaux d'eau au sein des barrages, production d'électricité, quantités de réactifs utilisées pour potabiliser l'eau, etc.
- Un univers « Alarmes » concernant l'analyse des rapports produits par les alarmes lors d'éventuels dysfonctionnements le long des chaînes de production ou de distribution.

Pourquoi est-il utile de mieux exploiter ces données ?

La réalisation d'un catalogue de données facilite le référencement des informations partagées au sein de la SPL Eau du Bassin Rennais. Cette connaissance favorise la transparence dans l'utilisation des données puisqu'elle permet de déterminer qui les produit et qui en sont les destinataires. Cet état des lieux entraîne une démocratisation des enjeux liés à la donnée au sein de l'entreprise. La clarification des processus participe également à la mise en œuvre d'une gouvernance des données à l'échelle de la SPL.

L'élaboration de nouvelles méthodologies pour mieux maîtriser nos données contribue à sécuriser et à valoriser ces dernières afin qu'elles répondent aux besoins de nos équipes. Elle ouvre aussi la voie à l'automatisation de nombreuses procédures, parfois très chronophages, visant à récupérer l'information. La gouvernance des données permet enfin, outre les gains de temps considérables ainsi envisagés, d'assurer la fiabilité des informations afin de produire des indicateurs pertinents.

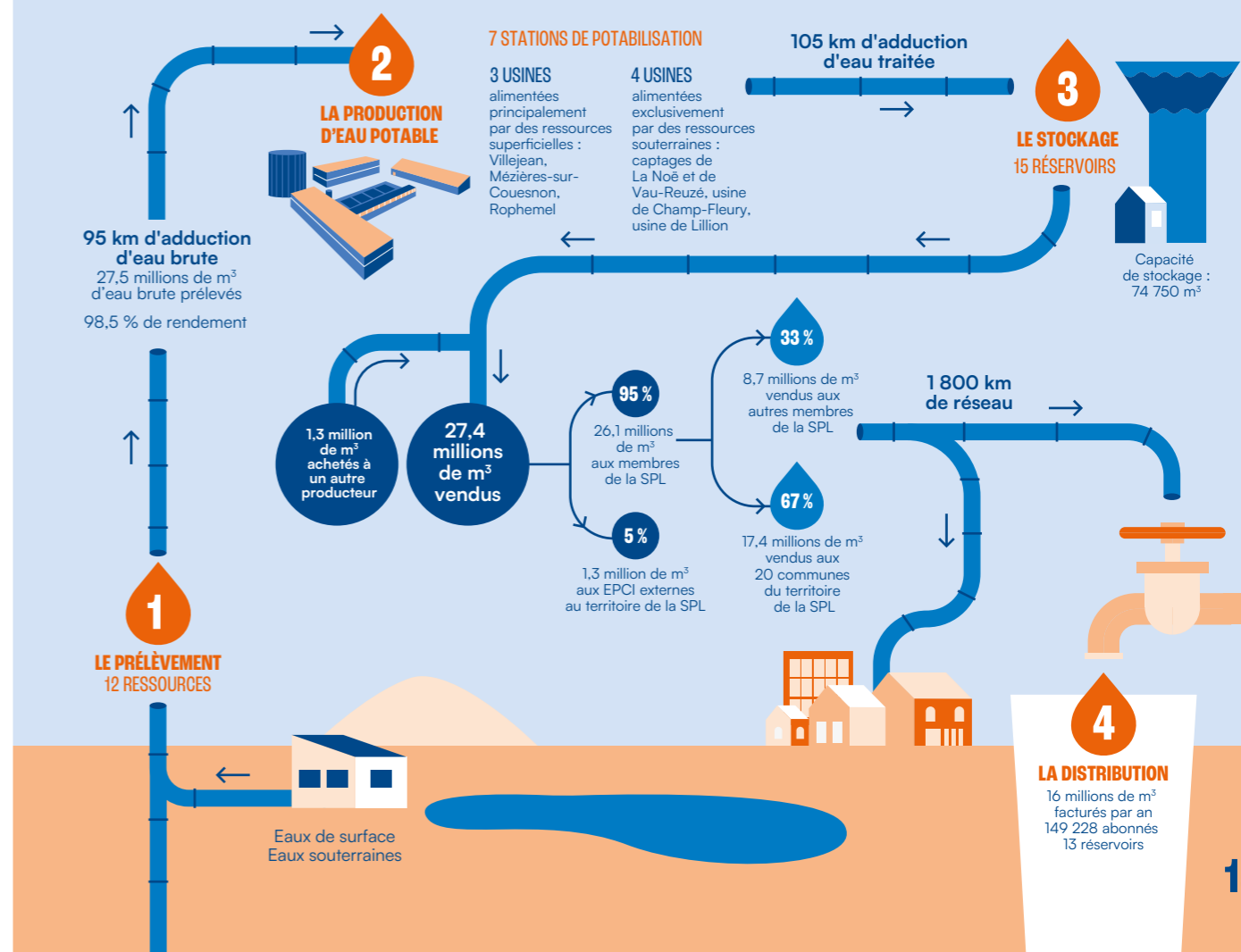
L'INNOVATION AU SERVICE D'UNE MEILLEURE EXPLOITATION

BILAN D'USAGES POUR CARL

Carl, outil informatique de gestion du patrimoine et des activités techniques de la SPL, intègre un grand nombre de données. Ce logiciel permet aux collaborateurs d'assurer de nombreuses missions, depuis la programmation des interventions de maintenance ou chez les usagers jusqu'à la gestion des approvisionnements, des achats et des stocks. Il constitue une composante essentielle du système d'information (SI) de la SPL grâce à son intégration avec les outils informatiques utilisés par les différents services : comptabilité, ordonnancement, relation usagers, système d'information géographique (SIG)...

Après plusieurs années d'utilisation, Carl a fait l'objet d'un bilan d'usages. Ce travail, mené conjointement par l'équipe SI, les membres du Comité de direction et les utilisateurs de l'application, visait à lister les besoins additionnels de chacun des métiers afin d'identifier d'éventuelles pistes d'amélioration. En 2021, des ateliers d'approfondissement ont été réalisés en collaboration avec un prestataire pour mettre en évidence les évolutions et les corrections applicatives souhaitées. Les améliorations jugées prioritaires ont été transmises à la société éditrice du logiciel qui a procédé aux premières corrections. Après la mise en œuvre progressive de cette nouvelle version de Carl au sein de la SPL, une deuxième phase d'évolution du logiciel aura lieu début 2023.

UN SYSTÈME DE PRODUCTION PERFORMANT ET SÉCURISÉ



LA QUALITÉ DE L'EAU, NOTRE PRIORITÉ

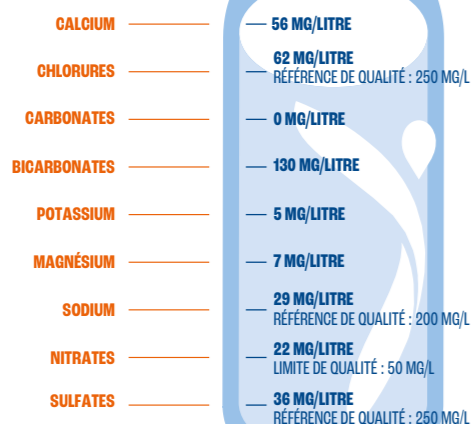
UN NOUVEAU LABORATOIRE POUR LES ANALYSES D'AUTOSURVEILLANCE

La SPL Eau du Bassin Rennais contrôle à chaque instant le respect des normes de potabilité. Outre le programme de contrôle officiel réalisé par l'Agence régionale de santé (ARS) et les analyseurs en ligne qui suivent en continu la qualité de l'eau, la SPL a mis en place un programme d'autosurveillance avec des analyses réalisées par un laboratoire indépendant. À la suite de l'appel d'offres organisé en cours d'année, la SPL a choisi un nouveau prestataire dans le cadre d'un marché annuel reconductible trois fois.

PILOTER L'INJECTION DE CHARBON ACTIF EN POUVRE (CAP) AFIN DE MIEUX TRAITER LES PESTICIDES

Suivant la décision de l'ARS, le contrôle sanitaire de la qualité de l'eau intègre, depuis le 1^{er} avril, la recherche de métabolites de pesticides. Ces molécules, déjà analysées dans le cadre du programme d'autosurveillance de la SPL, font l'objet d'une stratégie d'exploitation dédiée. Les usines utilisent du charbon actif en poudre (CAP), très efficace pour éliminer ces composés organiques. Des études ont permis de déterminer les taux de CAP optimaux pour supprimer un maximum de ces molécules. Le pilotage des taux est complété par un meilleur suivi des pesticides avec deux campagnes d'analyse mensuelles, contre une seule auparavant. Ces contrôles ont révélé les excellentes performances de la SPL : aucun dépassement des taux de métabolites n'a été constaté en 2021.

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



878

PRÉLÈVEMENTS RÉALISÉS sur les eaux traitées dont 788 par la SPL Eau du Bassin Rennais et 90 par l'ARS

99,93 %

DE TAUX DE CONFORMITÉ AUX LIMITES DE QUALITÉ BACTÉRIOLOGIQUE des eaux distribuées sur 1 089 prélèvements

CHAIRE

« EAUX ET TERRITOIRES » : AVANCEMENT DES TRAVAUX ET PREMIERS RÉSULTATS

Les préoccupations concernant l'évolution de la ressource en eau s'accroissent sous l'effet conjoint du réchauffement climatique, des pratiques agricoles et de l'occupation des sols. Afin de faire face à ces défis, la SPL Eau du Bassin Rennais a mis l'innovation au cœur de son action en menant depuis 2015 des travaux de recherche avec plusieurs établissements d'enseignement supérieur. Créée en 2019 en collaboration avec la Fondation Rennes 1, la chaire « Eaux et Territoires » vise à comprendre l'évolution de la ressource en eau en vue d'en optimiser la gestion.

Depuis trois ans, la chaire étudie l'impact du changement climatique sur les réserves en eau, sur le remplissage des barrages ainsi que sur le débit des rivières. Ces divers axes de recherche font l'objet d'une thèse préparée par Ronan Abhervé, doctorant en géosciences : Intégration du changement climatique dans la gestion de la ressource en eau : exemple du bassin rennais. Les premiers résultats montrent une augmentation de la sévérité des étiages ainsi qu'un décalage des périodes de remplissage de près de deux mois. L'objet de la thèse vise à créer, à terme, un modèle permettant de prévoir l'avenir de la ressource en eau. Déterminé en fonction de divers scénarios climatiques, il présentera des projections de remplissage des différentes ressources à l'horizon 2100.



Usine de Mézières-sur-Couesnon

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

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES MICROPOLLUANTS

La quasi-totalité des milieux aquatiques est concernée, en raison de l'activité humaine, par une contamination aux micropolluants organiques, dont les pesticides. Afin d'éliminer ces composés, les usines de production d'eau potable utilisent du charbon actif sous forme de poudre (CAP) ou de grains (CAG). L'École Nationale Supérieure de Chimie de Rennes (ENSCR) mène une étude sur l'élimination de ces micropolluants au sein de l'usine de Mézières-sur-Couesnon. Les premiers résultats démontrent l'efficacité du CAP. Ils serviront à terme à modéliser l'élimination des micropolluants en fonction du taux de CAP utilisé et des caractéristiques des molécules cibles.

PARRAINAGE DU MASTER « SCIENCES DE L'EAU » DE L'UNIVERSITÉ DE RENNES 1

La SPL Eau du Bassin Rennais parraine depuis le mois de février les étudiants du master Sciences de l'Eau de l'université de Rennes 1. Ce nouveau rapprochement entre la SPL et le monde universitaire, essentiel pour faire évoluer l'état de la connaissance scientifique dans le domaine de la gestion de l'eau, se concrétisera de différentes manières : sujets tutorés, visites des installations de la SPL, séminaires thématiques...

OPTIMISER LE PILOTAGE DU CAG À L'USINE DE LILLION

Ces dernières années, l'eau issue de l'usine de traitement de Lillion a dépassé plusieurs fois les seuils de qualité en carbone organique. En cause, la saturation du charbon actif en grains (CAG) qui réduit l'efficacité de cette étape nécessaire au traitement du carbone organique et des pesticides.

Afin de fiabiliser le fonctionnement de l'usine de Lillion et d'assurer une qualité constante, deux voies d'étude ont été explorées : un traitement complémentaire de coagulation sur le filtre à sable ou la modélisation de la saturation des CAG pour faciliter l'anticipation du renouvellement. Si la première option n'a pas montré une efficacité significative, la modélisation de la saturation du CAG a présenté des résultats intéressants. Elle a permis d'éclairer les choix de types CAG et a souligné l'intérêt de le renouveler tous les ans, de préférence au mois de mars en vue d'anticiper les pics printaniers de méaldéhyde, et de contrôler en continu le taux de saturation.

ÉTUDE DE MARCHÉ SUR L'UTILISATION DE SONDES INTELLIGENTES EN RÉSEAU

Une étude de marché a été menée en 2021 afin de comparer les différents types de sondes intelligentes permettant d'analyser la qualité de l'eau en continu. Ces solutions, aujourd'hui utilisées par la SPL uniquement pour déterminer la teneur en chlore libre, offriraient en temps quasi réel un aperçu de la qualité de l'eau sur de nombreux paramètres, diminuant ainsi le temps d'intervention en cas d'anomalie. L'étude de marché a montré que trois entreprises se démarquent aujourd'hui concernant cette technologie, tout en reconnaissant l'absence de consensus sur la meilleure méthode de suivi intelligent. Elle préconise une définition précise des besoins de la SPL avant d'étudier plus en détail les solutions proposées sur le marché.

03

UNE MISSION DE SERVICE PUBLIC EN PROXIMITÉ AVEC LES USAGERS

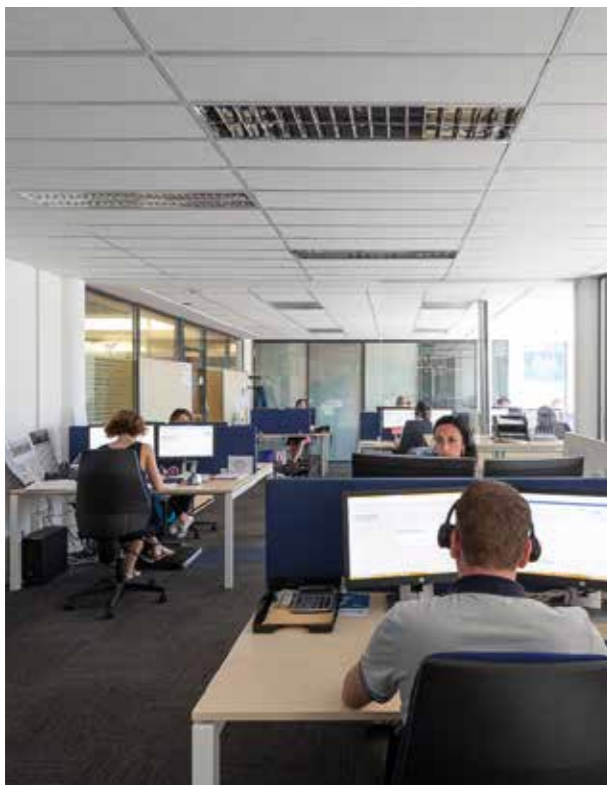
La Direction Relation Usagers (DRU) joue un rôle essentiel d'accueil et de conseil auprès des abonnés. Après la crise sanitaire, l'année 2021 a marqué un retour progressif à une activité normale. L'équipe Relation Usagers a été mobilisée afin de répondre pleinement aux attentes des abonnés, tout en préparant activement les futures extensions de périmètre de la SPL.



UNE DIRECTION USAGERS AU PLUS PRÈS DES ABONNÉS

La DRU conseille les usagers de la SPL et les accompagne dans leurs démarches. Elle inclut le Centre Service Usagers dont la mission est d'assurer le lien avec les abonnés (mail, courrier, agence en ligne, accueil physique) et d'apporter des réponses aux problématiques rencontrées : abonnement ou résiliation, mise en place d'un échéancier, demande d'intervention, factures, réclamations, etc. Ce service dispose d'un chargé de mission dédié aux abonnés grands comptes (hôpitaux, bailleurs...) dont les besoins spécifiques nécessitent un collaborateur spécialisé. L'équipe Relation Usagers assure également le relevé des compteurs, la facturation, l'encaissement et le recouvrement. Elle gère enfin la communication de la SPL afin d'informer les usagers des actions menées et de les sensibiliser aux enjeux associés à la production ainsi qu'à la distribution d'eau.

En dépit des adaptations nécessaires du service au premier semestre pour faire face aux mesures sanitaires, notamment pour gérer la hausse du nombre de factures consécutive à la dernière période de confinement, cette année a permis de préparer l'intégration de Montfort-sur-Meu au périmètre de la SPL en 2022. L'équipe Relation Usagers a réalisé les paramétrages ainsi que les tests pour l'intégration des données de la commune et a mis en place un plan de communication dédié en lien avec le service Communication de la mairie.



UN NOUVEAU SITE INTERNET POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE USAGERS

L'agence en ligne, correspondant à la partie publique du site de la SPL Eau du Bassin Rennais, a fait peau neuve ! Nouveau design, amélioration de la barre de menus, ajout de rubriques, création d'une page dédiée au recrutement... Ce travail de refonte, mené durant le premier semestre, a mobilisé les Directions Relation Usagers et Systèmes d'Information. Il s'est accompagné de la création de nouveaux formulaires en ligne qui incluent des menus déroulants. Ces derniers, en permettant aux usagers de préciser leurs demandes, simplifient la navigation, tout en améliorant la pertinence des informations qui leur sont proposées.

ÉDITIQUE : CHANGEMENT DE PRESTATAIRE

À la suite de l'arrivée à terme du précédent contrat, la SPL Eau du Bassin Rennais a changé de prestataire en matière de gestion de l'édition (outils, services et moyens informatiques appliqués à l'édition de documents). Ce marché essentiel, incluant l'impression et le routage des documents ainsi que l'envoi de mails ou de documents dématérialisés aux usagers, a été confié à une entreprise aux références nationales reconnues, pour une durée de 6 ans. Après une phase de conception des outils, nécessaire pour répondre aux besoins identifiés par nos équipes, le passage en production qui a eu lieu en avril s'est parfaitement déroulé. Cette nouvelle organisation permet à la SPL de bénéficier de process plus sécurisés : meilleure visibilité sur la date de remise en poste des plis et sur la nature des documents adressés, ajout d'un QR Code pour scanner les retours de plis non délivrés, dépôt quotidien du courrier...



● Myriam, Référente Encaissement Recouvrement
● Carole | Référente Relation Usagers

RENCONTRE

MYRIAM, RÉFÉRENTE SERVICE ENCAISSEMENT-RECouvreMENT

Que faites-vous au sein de la SPL Eau du Bassin Rennais ?

Je suis arrivée au mois de mai en tant que référente de l'équipe Encaissement-Recouvrement après avoir travaillé pendant 15 ans comme gestionnaire contentieux dans un cabinet de recouvrement. J'encadre une équipe de six chargés d'encaissement et de recouvrement, parmi lesquels cinq travaillent au siège et un sur le terrain.

Qu'est-ce que le recouvrement et comment est-il organisé au sein de la SPL ?

Notre métier consiste à encaisser quotidiennement les paiements réalisés par nos usagers, quels que soient les modes de paiement utilisés : carte bancaire, chèque, prélèvement automatique, etc. Dans le cas d'un impayé, nous lançons la procédure de recouvrement afin de récupérer la somme non réglée. Celle-ci est structurée en plusieurs étapes. Nous envoyons tout d'abord deux relances écrites, puis une mise en demeure. Si cette troisième relance reste infructueuse, nous transmettons le dossier à un cabinet de recouvrement, nécessaire en raison du volume traité. Nous travaillons depuis décembre avec un nouveau cabinet qui réalise plusieurs étapes à l'amiable (SMS, mails, appels) avant de lancer en dernier recours une procédure judiciaire avec l'accord de la SPL.

Le processus de recouvrement est-il le même pour les entreprises ?

Concernant les entreprises, nous gérons l'intégralité de la procédure en interne. Après la première relance écrite, nous appelons l'entreprise pour comprendre les raisons du non-paiement de la facture, parfois transmise au mauvais service par exemple. Si cette étape n'aboutit pas, nous reprenons les relances écrites avec, en dernier lieu, la possibilité de couper l'eau. Cette procédure ne s'applique pas aux usagers grands comptes tels que les très grandes entreprises, les hôpitaux ou les bailleurs. En interne, un chargé de la relation grands comptes accompagne ces usagers dont les problématiques, en raison de leur taille, nécessitent un traitement adapté.

Quelles sont les spécificités de votre poste ?

Le recouvrement est un métier passionnant, à la frontière entre l'expertise juridique et le relationnel. Les procédures de recouvrement, encore plus dans les cas spécifiques tels que les dossiers de surendettement, sont régies par de nombreuses règles qu'il est nécessaire de maîtriser, mais elles font également appel à la dimension humaine. L'écoute et le conseil sont fondamentaux dans notre métier. Lorsque les gens se retrouvent en difficulté financière, il est essentiel pour nous de comprendre chaque situation.

En tant que SPL dirigée par des actionnaires publics, nous exerçons une mission de service public qui nous engage au quotidien dans notre relation avec les usagers. Lorsque nous rencontrons des personnes en incapacité de payer leurs factures, nous mettons tout en œuvre pour éviter le contentieux : présentation des dispositifs d'aide, mise en lien avec les services sociaux, etc. Les collaborateurs du service, et plus largement les membres de la DRU, sont formés à ces problématiques afin de trouver, ensemble, les solutions adaptées.

Ce conseil intervient également en amont. Nous encourageons notamment nos usagers à privilégier certains modes de paiement moins sujets à impayés que d'autres. C'est par exemple le cas du prélèvement automatique mensuel qui offre une meilleure visibilité à nos usagers et leur permet de mieux anticiper leurs dépenses.



RENCONTRES AVEC LES HABITANTS : LES ÉVÉNEMENTS 2021

À la suite de l'annulation de nombreux événements en 2020 en raison de la crise sanitaire, 2021 a constitué une véritable année de transition. Alors que le début d'année a été marqué par le report de plusieurs manifestations, un retour progressif à la normale a été constaté à partir du mois de septembre — l'occasion pour nos équipes d'aller à la rencontre des usagers afin de porter à nouveau l'ambition d'une SPL transparente et ouverte sur la société.

UN CARREFOUR DE L'EAU 100 % DIGITAL

Traditionnellement organisé en janvier, le Carrefour des gestions locales de l'eau (CGLE 2021) s'est tenu les 5 et 6 mai en version 100 % digitale. La SPL a partagé son stand virtuel avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais et avec Rennes Métropole. Cet espace en ligne permettait, comme pour un salon traditionnel, d'accueillir les visiteurs et d'échanger avec eux. La SPL a également animé deux conférences sur l'adaptation au changement climatique et sur la défense extérieure contre les incendies.

JOURNÉES DU PATRIMOINE : VISITE EXCEPTIONNELLE DU RÉSERVOIR DES GALLETES

Les Journées du patrimoine, organisées les 18 et 19 septembre, ont consacré le retour des événements en présentiel. Mises en œuvre dans le respect des règles sanitaires, des visites du réservoir des Galletes ont offert à plus de 600 personnes l'opportunité de découvrir ce trésor méconnu du patrimoine rennais. Chacun a pu admirer la majesté de cet ouvrage souterrain construit au XIX^e siècle pour stocker l'eau potable. Pour la première année, ces journées ont été prolongées durant 15 jours dans le but d'expérimenter des visites guidées grand public, proposées en partenariat avec Destination Rennes.



► Réservoir des Galletes à Rennes

TOUT RENNES COURT : UNE ÉDITION SANS PLASTIQUE !

Cette année, la SPL Eau du Bassin Rennais s'est à nouveau associée avec Tout Rennes Court pour la 40^e édition de cet événement sportif incontournable. Afin de marquer d'une pierre blanche cette édition exceptionnelle, la SPL, partenaire des courses de jeunes (catégories minimes, benjamins et poussins), a mis en place une édition 100 % zéro plastique en installant des rampes à eau à l'arrivée des courses et en mettant à disposition des gobelets recyclables ! Une initiative durable plébiscitée par les organisateurs et par les 4 000 participants !

SÉMINAIRE DE FORMATION DES CENSEURS

Le séminaire des censeurs qui s'est tenu le 26 novembre proposait un programme riche et instructif. Les activités de la matinée, consacrée à des débats et à des visioconférences ayant permis de présenter la chaire « Eaux et Territoires » ainsi que le programme ECODO, se sont prolongées l'après-midi par une visite du barrage de la Chèze à Saint-Thurial. Cette journée passionnante a été conclue par l'intervention de la guide conférencière Élise Grimbert sur l'histoire de l'eau à Rennes depuis la fin du XIX^e siècle.

LA RELATION USAGERS EN QUELQUES CHIFFRES

9 983

NOMBRE MOYEN D'APPELS
RÉCEPTIONNÉS PAR MOIS



93,9 %

D'APPELS PRIS EN CHARGE

839

NOMBRE MAXIMUM D'APPELS
ENTRANTS SUR UNE JOURNÉE

2 287

VISITES EN AGENCE PAR AN

57 SECONDES

TEMPS D'ATTENTE MOYEN

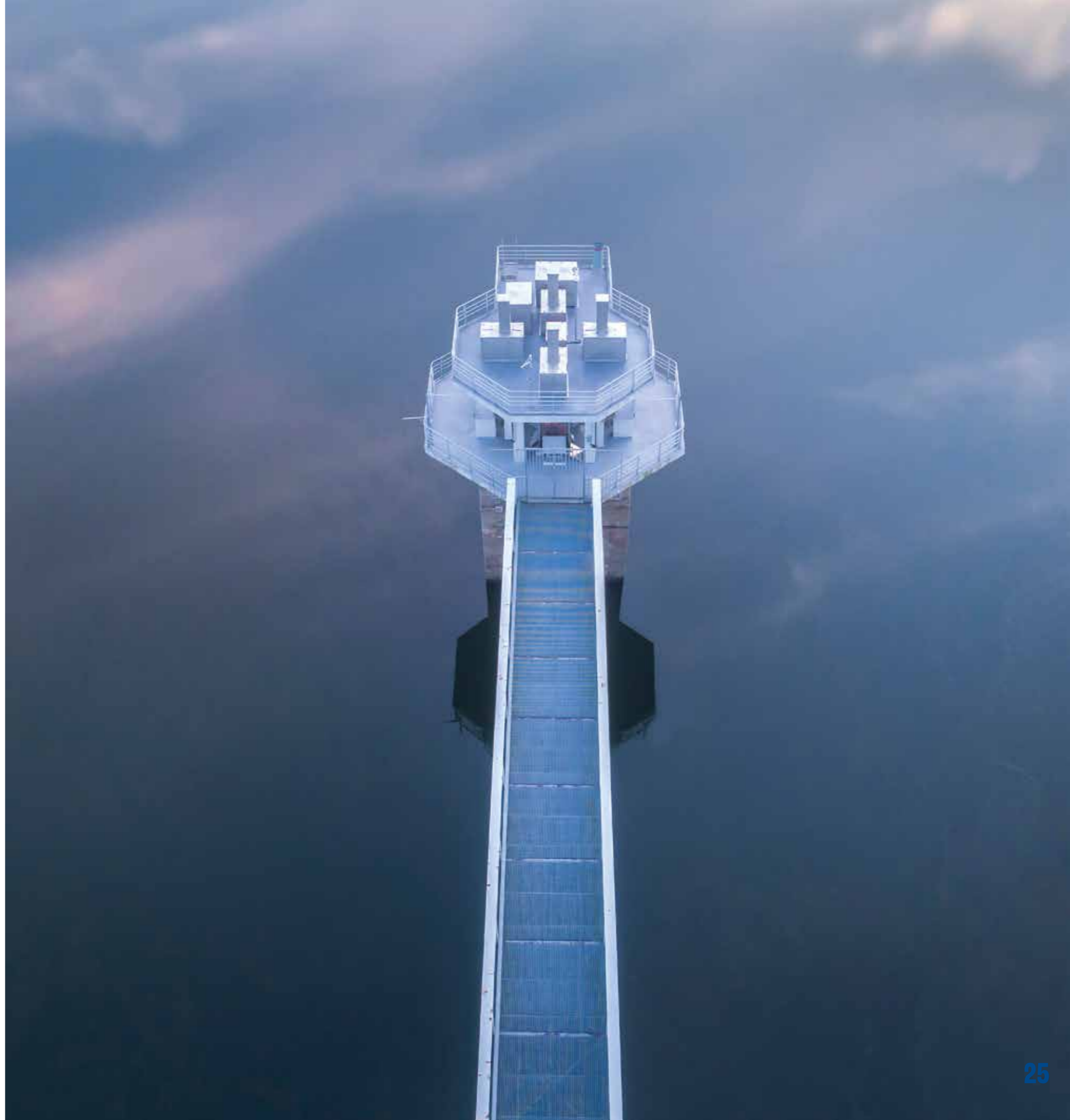
147 458

COMPTEURS RELEVÉS
SOIT UN TAUX DE RELÈVE
DE 93 %

04

DES RESSOURCES PRÉSERVÉES

À l'heure du réchauffement climatique, une gestion durable de la ressource en eau apparaît plus que jamais comme une nécessité. Depuis sa création, la SPL Eau du Bassin Rennais est engagée, conformément à la volonté de son actionnaire, dans une politique active de préservation des ressources.



DIVERSITÉ DES RESSOURCES EXPLOITÉES



12 RESSOURCES

2 BARRAGES

- 1 Rophemel 5 millions de m³
- 2 Chèze-Ganut 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 de m³/an

DÉMARCHE ÉNERGÉTIQUE

Le barrage hydroélectrique de Rophemel et les panneaux photovoltaïques de Villejean sont les deux installations de production d'énergie de la Collectivité Eau du Bassin Rennais. Cette production a permis l'atteinte de 18,9 % d'autonomie énergétique.

La production sur le barrage hydroélectrique de Rophemel dépend fortement du climat. En 2021, la faible pluviométrie sur le bassin versant de la Rance au premier trimestre a empêché l'utilisation de la turbine au maximum de ses capacités. Cependant, la pluviométrie forte de juillet et août a contribué à une production d'énergie sur une période habituellement impossible.

Les panneaux photovoltaïques de Villejean ont permis une production d'énergie sensiblement équivalente à celles des années précédentes, témoins d'un fonctionnement et ensoleillement stables. Pour rappel, ces installations ont été remises en service le 23 décembre 2017.

13 184 454
KWH D'ÉNERGIE CONSOMMÉE

18,9 %
D'AUTONOMIE ÉNERGÉTIQUE
POUR LES USINES DE
VILLEJEAN ET DE ROPHEMEL

2 488 599
KWH D'ÉNERGIE PRODUITE

RENCONTRE CORALIE, ANIMATRICE HYGIÈNE, SANTÉ ET ENVIRONNEMENT (HSE) ET NATHANAËL, RESPONSABLE DU SERVICE ADDUCTIONS



- ◆ David, Conducteur d'Opérations pour la Collectivité Eau du Bassin Rennais
- ◆ Coralie, Animatrice HSE
- ◆ Nathanaël, Responsable Adductions

Que faites-vous au sein de la SPL Eau du Bassin Rennais ?

Coralie — Je veille à l'application de la réglementation française en matière d'hygiène et de sécurité au travail. Je travaille également avec l'ensemble des collaborateurs de la SPL à l'identification des risques d'accidents et de maladies professionnelles afin de les diminuer ou de les maîtriser.

Nathanaël — Le service Adductions, créé en mars 2019, assure la maintenance du réseau, tant préventive que corrective, afin d'acheminer l'eau depuis les lieux de captage jusqu'aux réservoirs de tête. Notre périmètre d'intervention comprend 190 kilomètres de conduites et 150 chambres de vannes. Ces ouvrages, souvent enterrés, sont essentiels car ils permettent, par un système de vannes, d'isoler des tronçons de conduites pour mieux cibler les interventions en cas de problème.

En quoi votre travail est-il complémentaire ?

Coralie — Nous travaillons en étroite collaboration avec les membres de l'équipe Adductions afin d'identifier les risques auxquels ils sont quotidiennement confrontés. Ces risques sont de différentes natures en raison des lieux d'intervention parfois exigus ou difficiles d'accès : chutes, interventions en espace confiné, port de charges lourdes, etc. L'analyse des risques doit prendre en compte les spécificités de chaque métier pour être efficace.

Des travaux de rénovation des chambres de vannes ont débuté cette année.

Pouvez-vous nous en dire plus ?

Coralie — Afin d'identifier les risques sur l'ensemble du réseau, nous avons réalisé, en synergie avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais, et avec l'aide d'un bureau d'études externe, un audit des chambres de vannes. Ce dernier, auquel ont été associés les techniciens de la SPL, a permis de mettre en évidence la nécessité de réaliser des travaux de sécurité dans onze d'entre elles. Les travaux ont commencé en 2021 avec la réfection de la chambre de Vezin. Ils se poursuivront pendant quatre ans avec la réhabilitation des chambres pour un montant total d'un million d'euros.

Pouvez-vous détailler la nature des travaux réalisés sur la chambre de Vezin ?

Nathanaël — La chambre de vannes de Vezin, située sur l'adduction de Villejean, nécessitait des travaux pour améliorer son accessibilité et pour permettre d'y intervenir en toute sécurité : remplacement des dalles de béton, création d'un dessus de fosse avec double entrée, ajout de garde-corps, création d'une passerelle pour faciliter l'accès aux organes de maintenance, ventilation pour pallier l'absence d'oxygène en espace confiné, etc. L'ensemble a représenté un investissement de 42 000 euros et a nécessité une semaine de travaux.

Coralie — Le retour des techniciens est très positif. Ils saluent par exemple la création des trappes qui simplifient les interventions, mais aussi améliorent les apports de lumière et d'oxygène. La plateforme, située environ à mi-hauteur de la chambre, rend également beaucoup plus aisée la manipulation des vannes, ce qui représente un réel confort pour les équipes. C'est tout le sens de notre travail en collaboration : la sécurité, loin d'être pensée en vase clos, doit faciliter le travail des salariés. Ces deux aspects sont complémentaires.

Une étude sur l'adduction ouest a été menée en 2021, parallèlement aux travaux sur les chambres de vannes. En quoi consiste-t-elle ?

Nathanaël — L'adduction ouest, qui date de 1960, fait l'objet d'une vaste étude afin de déterminer sa vétusté et donc la nécessité de réhabiliter ou non certains tronçons. Lancée en 2021 par notre actionnaire, la Collectivité Eau du Bassin Rennais, et menée par un bureau d'études externe, elle inclut de nombreux essais réalisés à l'aide de loggers, appareils mesurant plusieurs indicateurs dont la pression. Elle devrait être achevée fin 2022.



● Barrage de Rophemel

UNE EXPLOITATION RESPECTUEUSE DE LA RESSOURCE ET DU MILIEU NATUREL

L'AMÉLIORATION DU RENDEMENT DU RÉSEAU SUD

Depuis le 1^{er} février 2020, la SPL Eau du Bassin Rennais distribue l'eau pour 14 communes du secteur sud de Rennes. L'étude du nombre de casses sur les conduites de ce réseau a révélé son état insatisfaisant à la reprise du contrat d'exploitation avec 131 fuites constatées en deuxième année d'exploitation, soit une hausse de 34 %. Afin de limiter ces pertes en eau, la SPL a, en accord avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais, déployé des moyens importants pour la recherche active de fuites : accroissement des moyens humains par rapport au précédent délégataire, achat de compteurs de sectorisation et de matériel de recherche de fuite, etc.

Cet engagement produit déjà les premiers résultats. Durant le premier trimestre, 58 % des fuites ont été trouvées par une recherche active, soulignant le rôle majeur des équipes de terrain de la SPL tant en matière de découverte de fuites que de réparation. Leur implication a permis une nette amélioration du rendement sur ces territoires avec des hausses de 81,8 % pour Corps-Nuds, de 83,5 % pour Nouvoitou et de 86,2 % pour le reste du secteur en 2021.



PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ AU BARRAGE DE ROPHEMEL

Le barrage de Rophemel constitue un point de passage important des anguilles européennes, espèce en voie de disparition depuis les années 1980. Ce poisson migrateur, qui se reproduit en mer mais préfère vivre dans les eaux douces, traverse l'océan Atlantique depuis la mer des Sargasses au large de la Floride pour se rendre dans les lacs et dans les rivières européennes. Afin de permettre la continuité piscicole, la Collectivité Eau du Bassin Rennais a engagé d'importants travaux sur le barrage avec l'installation d'une passe à anguilles composée de conduites et de bassins de repos. Ce dispositif, mis en service en mai 2019, favorise à la fois la montaison des anguilles de mars à octobre, mais également leur dévalaison le reste de l'année. Il dispose d'un vivier au sein duquel les anguilles sont comptabilisées en période de forte migration. Cette campagne de relève, qui a lieu aux mois de juin et de juillet, a permis de dénombrier près de 2 000 anguilles sauvées.

TOUS ACTEURS DE LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES EN EAU !

309

FUITES RÉPARÉES EN 2021, dont plus d'un 1/3 détectées dans le cadre des campagnes de recherche

PLUS DE

94 %

DE RENDEMENT SUR LE RÉSEAU

PRÈS DE **2 000**

ANGUILLES DÉCOMPTÉES DE DÉBUT JUIN À FIN JUILLET 2021



05

UN PATRIMOINE GÉRÉ ET OPTIMISÉ

La SPL, en qualité d'exploitant du patrimoine de la Collectivité Eau du Bassin Rennais, assure l'entretien régulier de ses usines et de son réseau de distribution pour les maintenir en parfait état de fonctionnement. Cette mission essentielle permet de garantir la pérennité du service public de l'eau sur son territoire.



ZOOM SUR LA COORDINATION DES CHANTIERS IMPORTANTS EN 2021

LA POURSUITE DES TRAVAUX SUR LES INFRASTRUCTURES DE PRODUCTION

La SPL Eau du Bassin Rennais produit l'eau pour un territoire rassemblant 59 communes de la Collectivité Eau du Bassin Rennais et 530 000 habitants. Dans le cadre de la délégation de service public, le contrat de production prévoit la réalisation d'un programme annuel de renouvellement des installations et des adductions, en collaboration avec les services de ses actionnaires (la Collectivité Eau du Bassin Rennais, Rennes Métropole et la Ville de Rennes). En 2021, les dépenses engagées pour les travaux de renouvellement se sont élevées à 1 615 215 euros. En participant chaque année à la maintenance de ses infrastructures, la SPL inscrit dans le long terme sa mission d'intérêt général : fournir de l'eau potable à tous dans des conditions d'excellence.



RENOUVELLEMENT DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION : DES CHANTIERS MAJEURS

De nombreux travaux ont été réalisés sur le réseau de distribution, conformément aux obligations de suivi et de maintien des installations de distribution ainsi que de renouvellement du réseau par la SPL. En 2021, les équipes Travaux ont réalisé plusieurs chantiers importants de renouvellement :

- Le chantier de la rue de Bray à Cesson-Sévigné a permis le renouvellement de 1,2 kilomètre de conduites. Les travaux, qui ont duré 20 semaines entre février et juin, ont dû être en partie effectués de nuit en raison de la forte circulation au sein de la zone industrielle. Ils ont impliqué le remplacement de 18 vannes de sectionnement, le renouvellement de 22 branchements et 10 reports de branchements.
- Le long du boulevard Raymond-Poincaré à Rennes, 190 mètres de canalisations ont été renouvelés. 20 branchements et 8 raccordements de réseau ont été effectués sur ce chantier qui a duré 3 mois, de juillet à septembre — une période de vacances scolaires idéale pour limiter la gêne occasionnée dans ce secteur accueillant le collège des Gayeulles ainsi que les lycées Chateaubriand et Joliot-Curie.
- 400 mètres de conduites et 60 branchements ont été renouvelés rue des Lilas à Saint-Jacques-de-la-Lande. Ce chantier de 4 mois, entre les mois de mars et de juin, impliquait des tuyaux rares en polyéthylène haute densité SLA®, matériau plastique avec un revêtement adapté aux terrains pollués. Cette spécificité a nécessité la formation des équipes Travaux.

UN CHANTIER DE RACCORDEMENT HORS NORMES

L'implantation d'un nouveau programme immobilier dans le quartier Alma a nécessité le dévoiement d'une conduite maîtresse de diamètre 900 millimètres. Une équipe de la SPL, secondée par un prestataire pour le dévoiement, a réalisé les deux points de raccordement avec le réseau principal au niveau de l'avenue du Canada. Ce chantier d'envergure a été réalisé pendant 15 jours en concertation avec l'équipe Réseaux afin de limiter la durée de la coupure d'eau nécessaire au raccordement de cette conduite parmi les plus larges du réseau rennais.

La réussite de ce chantier, exceptionnel du fait de la technicité, de la complexité et de la sensibilité de l'environnement de l'intervention, est liée à l'implication des équipes et à la coordination entre les services. Elle résulte également des nombreux échanges et travaux préparatoires menés avec la Collectivité Eau du Bassin Rennais, mais aussi avec les acteurs partenaires.

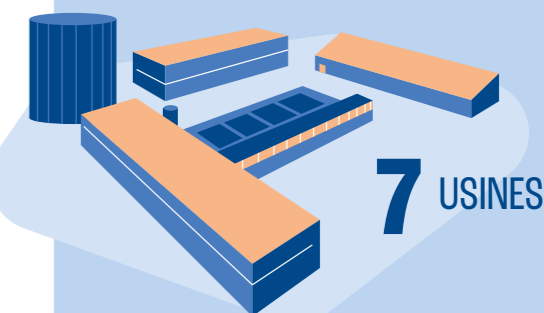
LA NÉCESSAIRE COORDINATION ENTRE BUREAU D'ÉTUDES ET ÉQUIPES TRAVAUX

La planification des travaux s'appuie sur une parfaite coordination entre le bureau d'études situé au siège de la SPL et les équipes Travaux. Le bureau d'études, composé de trois techniciens et d'un responsable, s'occupe du renouvellement des canalisations ainsi que des demandes de nouveaux branchements, sauf celles des particuliers qui sont directement prises en charge, en raison de leur moindre complexité, par le service Travaux. Il gère la phase d'étude jusqu'à l'édition des plans d'exécution ensuite envoyés aux équipes Travaux. Ces dernières prennent ensuite le relais sur la partie exécution : planification, devis, travaux, facturation, etc.



1 800 KM

KM DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION



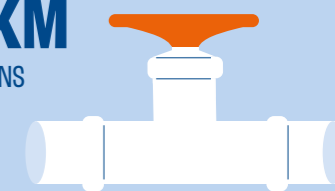
28

RÉSERVOIRS ET CHÂTEAUX D'EAU

(production et distribution)

197 KM

D'ADDUCTIONS





DEUX QUESTIONS À

RITA ET MATHIEU, TECHNICIENS ÉTUDES ET PROJETS TECHNIQUES

À quel moment intervient le bureau d'études ?

Nous intervenons comme support technique en amont des équipes Ordonnancement et Travaux. Notre mission consiste à élaborer les plans d'exécution des travaux selon les caractéristiques techniques de l'intervention : dimensionnement des conduites, position du branchement... Nous intervenons sur deux types de projets :

— Le renouvellement des canalisations : chaque année, la SPL renouvelle en priorité les conduites choisies pour leur vétusté ou selon les aménagements de voirie prévus par Rennes Métropole. Aux endroits sélectionnés, nous reportons les réseaux souterrains existants sur un fond de plan et nous positionnons la nouvelle conduite sur des plans de détail. Ces dessins techniques permettent de déterminer la longueur de canalisation et l'ensemble des pièces (vannes, accessoires...) à commander.

— La création de nouveaux branchements : nous instruisons l'intégralité des demandes de raccordement de nouveaux immeubles ou d'entreprises. Chaque demande est effectuée via un document unique, la déclaration des usages de l'eau (DUE), dans lequel figurent plusieurs informations : coordonnées du maître d'ouvrage, nombre de compteurs envisagés, besoin en défense incendie, dates d'intervention et de livraison souhaitées, etc. Notre service traite 250 à 300 demandes par an.

Comment s'organise au quotidien le travail avec les équipes travaux ?

La coordination avec les équipes Travaux s'effectue à différents niveaux. Dans le cas d'un renouvellement de canalisations, elle se concrétise lors de la visite terrain au cours de laquelle l'équipe Travaux nous fait un retour sur les préconisations techniques proposées. En fonction des caractéristiques du terrain et de l'expertise des conducteurs de travaux, nous pouvons modifier le plan, par exemple pour repositionner une canalisation. Lors d'un nouveau branchement, nous envoyons notre demande d'intervention au service Travaux en général trois mois à l'avance afin de faciliter son intégration dans leur planning. Ce délai est suffisant pour leur laisser le temps de nous solliciter si besoin. De manière générale, nous consultons les conducteurs de travaux avant tous les chantiers de renouvellement complexes ou dans le cas d'importants raccords.

● Régis, Conducteur de Travaux
 ◆ Mathieu et Rita, Techniciens Études et Projets Techniques
 ● Sébastien, Conducteur de Travaux

Entre septembre 2020 et juin 2021, d'importants travaux de réhabilitation ont été menés au sein de l'usine de traitement des boues de Villejean par la Collectivité Eau du Bassin Rennais, pour un coût total de 2,8 millions d'euros. Un chantier d'ampleur pour une usine désormais à la pointe de l'innovation !



● Kevin, Conducteur Usine

RENCONTRE

KÉVIN, CONDUCTEUR DE L'USINE DE VILLEJEAN

Pour quelles raisons l'usine a-t-elle fait l'objet de travaux ?

L'usine de traitement des boues de Villejean récupère les impuretés et les sédiments contenus dans l'eau captée afin de les épaissir puis de les déshydrater. Ces boues séchées sont ensuite valorisées pour l'épandage agricole ou sous forme de compost. Les travaux au sein de l'usine des boues visaient trois objectifs principaux :

— Moderniser le traitement des boues : le pressage des boues arrivant à l'usine sous forme liquide est effectué par deux filtres-presses permettant d'en extraire un maximum d'eau. Le plus ancien de ces filtres, datant des années 1970, a été remplacé par un nouveau entièrement automatisé. Ce dernier peut être lancé la nuit, même sans technicien, ce qui permet de gagner en productivité.

— Améliorer le stockage des boues liquides : les boues liquides devaient auparavant être traitées dès leur arrivée, ce qui nécessitait d'allonger les horaires en cas de volumes importants. L'usine accueille désormais une bache de stockage pour les entreposer. Elle offre une autonomie de quatre jours sans faire tourner les filtres, ce qui est parfois essentiel lors des périodes de maintenance.

— Faciliter l'évacuation des boues sèches : l'usine comporte à présent un site de stockage pouvant accueillir deux semaines de production de boues solides. Ce site est équipé d'un grappin automatique favorisant un remplissage beaucoup plus rapide des camions-bennes venant récupérer les boues.

En quoi consiste l'étape de fiabilisation ?

Le contrat signé avec l'entreprise ayant réalisé les travaux prévoit une phase de fiabilisation afin de vérifier la conformité des installations par rapport aux résultats attendus. Pendant cette période, qui durera jusqu'en février 2022, de nombreuses analyses sont réalisées. Elles évaluent par exemple la siccité, indicateur essentiel déterminant le pourcentage d'humidité restant dans les boues. Cette phase rend possible, en étroite collaboration avec notre prestataire et avec notre actionnaire la Collectivité Eau du Bassin Rennais, la réalisation de certains réglages nécessaires afin d'optimiser l'exploitation.

Quelles sont les principales améliorations apportées dans le fonctionnement de l'usine ?

L'amélioration du poste de traitement des boues a permis de réaliser d'importants gains de temps. Le remplissage des bennes avec la boue solide était par exemple auparavant effectué à la main, ce qui exigeait l'intervention d'un collaborateur plusieurs heures par jour. L'automatisation du grappin, tout comme celle du filtre-presse, laissent plus de temps aux équipes pour se consacrer à l'entretien des équipements.

Le nouveau filtre-presse réalise de meilleures pressées que l'ancien. Il déshydrate mieux la boue, ce qui réduit le volume de stockage pour une même quantité de matière sèche. Il permet également de réguler la quantité de réactifs utilisée dans le traitement des boues. C'est notamment le cas du polymère utilisé pour les épaissir. Alors que le débit de polymère était auparavant déterminé manuellement, il se fait désormais automatiquement en fonction de la concentration des boues, optimisant ainsi les consommations de réactifs en temps réel.

06

DES COÛTS ET UN PRIX MAÎTRISÉS

Le service Comptabilité de la SPL fournit une information financière fidèle à l'ensemble des parties prenantes. Ce rôle fondamental s'appuie sur le respect de normes comptables en perpétuelle évolution. En témoigne la Piste d'Audit Fiable (PAF) mise en œuvre cette année au sein de la structure, évolution majeure dont les implications pourraient permettre à terme de faire évoluer les pratiques au sein de la SPL.



- Rozenn, Responsable Comptable
- Evelyne, Assistante Comptable
- Sokonthea, Assistante Comptable et ADV



RENCONTRE

ROZENN, RESPONSABLE COMPTABLE

Comment est structuré le service Comptabilité à la SPL Eau du Bassin Rennais ?

L'équipe Comptabilité de la SPL est composée de quatre personnes et est organisée selon trois pôles qui couvrent l'ensemble de nos activités : un pôle Fournisseurs où nous traitons les factures fournisseurs jusqu'à leur mise en paiement, un pôle Usagers où nous gérons la comptabilisation des factures usagers et leur mise en règlement, puis un pôle Comptabilité générale où sont traités les autres flux financiers (impôts, taxes, paie...).

La comptabilité répond-elle à certaines particularités dans une SPL ?

Une société publique locale (SPL) est une société anonyme qui présente la particularité d'avoir des actionnaires publics. Contrairement à une idée reçue, elle demeure une société anonyme et est donc régie par les règles comptables applicables aux sociétés du secteur privé, comme toute entreprise.

Parmi les chantiers majeurs de la comptabilité figure la piste d'audit fiable. De quoi s'agit-il ?

La Piste d'Audit Fiable (PAF) découle de la réforme de la facturation entrée en vigueur en 2013 en France. Cette réforme a assoupli les formats de factures en rendant valables les factures électroniques. L'administration fiscale a ensuite laissé le temps aux entreprises de renforcer leurs contrôles afin de vérifier que toute facture dématérialisée émise et reçue réponde à plusieurs conditions : authenticité, intégrité de son contenu, lisibilité.

Toutes les actions mises en œuvre pour garantir ces principes sont consignées dans la PAF, document obligatoire pouvant être exigé depuis peu par l'administration lors de ses contrôles.

Au sein de la SPL Eau du Bassin Rennais, la PAF a été rédigée dès septembre 2021. Avec l'aide d'un cabinet comptable extérieur, nous avons organisé des ateliers de travail pour décrire l'ensemble de nos processus relatifs aux factures et les contrôles associés. Ceux-ci ont été formalisés dans des logigrammes reprenant chaque étape, depuis la demande de devis jusqu'à la mise en paiement.

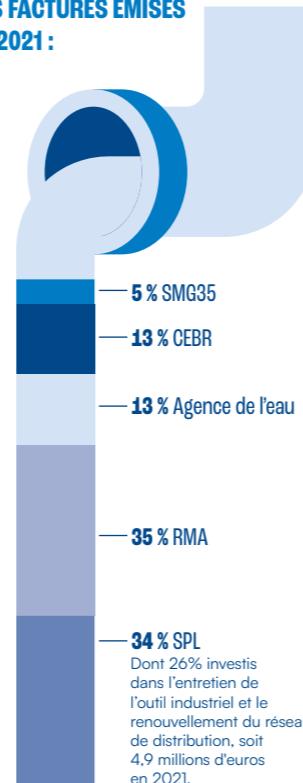
Le document final de 60 pages doit être mis à jour tous les ans afin de suivre l'évolution éventuelle de nos pratiques et de s'assurer de la pérennité des contrôles.

En quoi cette piste d'audit fiable pourrait-elle permettre de faire évoluer les pratiques au sein de la SPL ?

La PAF fournit une occasion intéressante de questionner nos manières de travailler, tant au sein de l'équipe Comptabilité que dans les autres services. Nous avons pour objectif, à l'horizon 2023, de partager ce document qui rassemble l'ensemble de nos procédures. La mise à disposition de ces informations permettra d'harmoniser les pratiques entre services, favorisant ainsi le déploiement du contrôle interne au sein de la SPL.

Elle permettra également de fluidifier nos processus et d'améliorer nos manières de travailler, par exemple en évitant des actions redondantes ou des contrôles parfois inutiles. D'une contrainte réglementaire, nous souhaitons faire une force pour gagner du temps, pour accroître notre productivité et pour améliorer la cohérence dans l'action des différents services de la SPL.

LA DÉCOMPOSITION DU PRIX DE L'EAU SUR LA BASE DES FACTURES ÉMISES EN 2021 :



BILAN FINANCIER

BILAN DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS : 2021 / €UROS

BILAN ACTIF	BRUT	AMORTISSEMENTS	NET
Licences	2 567 274	2 239 849	327 424
Total Immobilisations Incorporelles	2 567 274	2 239 849	327 424
Terrains	316 667		316 667
Constructions	2 594 951	1 181 314	1 413 637
Inst. Tech., Matériel et outillage	506 120	303 614	202 507
Autres	955 947	598 612	357 335
Immo en cours	33 536		33 536
Total Immobilisations Corporelles	4 407 221	2 083 540	2 323 682
Total Immobilisations financières	1 940		1 940
Actif Immobilisé	6 976 435	4 323 389	2 653 046
Matières 1 ^{ères} et appro.	510 964	92 393	418 571
Total Stocks	510 964	92 393	418 571
Avances, acomptes versés	2 732		2 732
Créances Clients	15 744 055	378 304	15 365 750
Autres Créances	1 778 544		1 778 544
Total Créances	17 525 332	378 304	17 147 027
Disponibilités	16 507 023		16 507 023
Charges constatées d'avance	372 723		372 723
Total Disponibilités	16 879 746		16 879 746
Actif Circulant	34 916 042	470 698	34 445 344
Total Général Actif	41 892 477	4 794 087	37 098 390

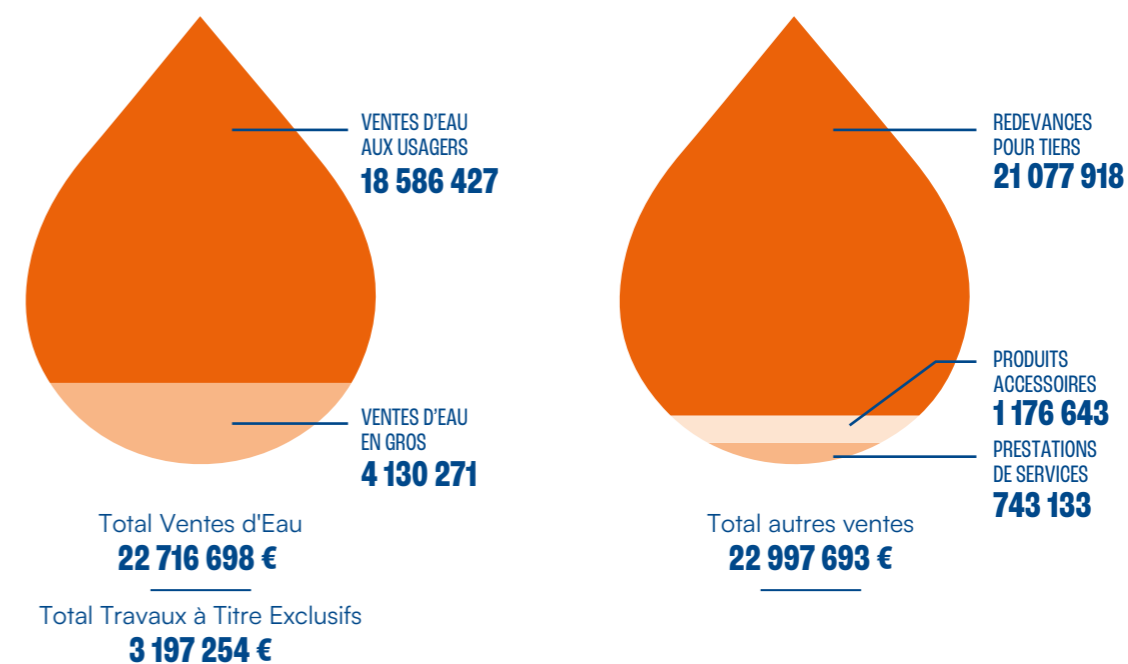
BILAN PASSIF	NET
Capital	1 800 000
Réserve Légale	122 843
Autres Réserves	2 324 978
Report à Nouveau	
Résultat Exercice	206 823
Capitaux Propres	4 454 644
Provisions pour charges	
Provisions pour risques et charges	-
Emprunts et dettes auprès d'êts crédit	1 718 474
Emprunts et dettes financières	10 042
Total Dettes financières	1 728 515
Avances et acomptes reçus sur commandes	6 728 202
Dettes Fournisseurs	21 403 895
Dettes fiscales et sociales	1 808 164
Dettes sur immobilisations	180 890
Autres dettes	3 359
Total Dettes diverses	23 396 308
Produits constatés d'avance	790 722
Dettes	32 643 747
Total Général Passif	37 098 390

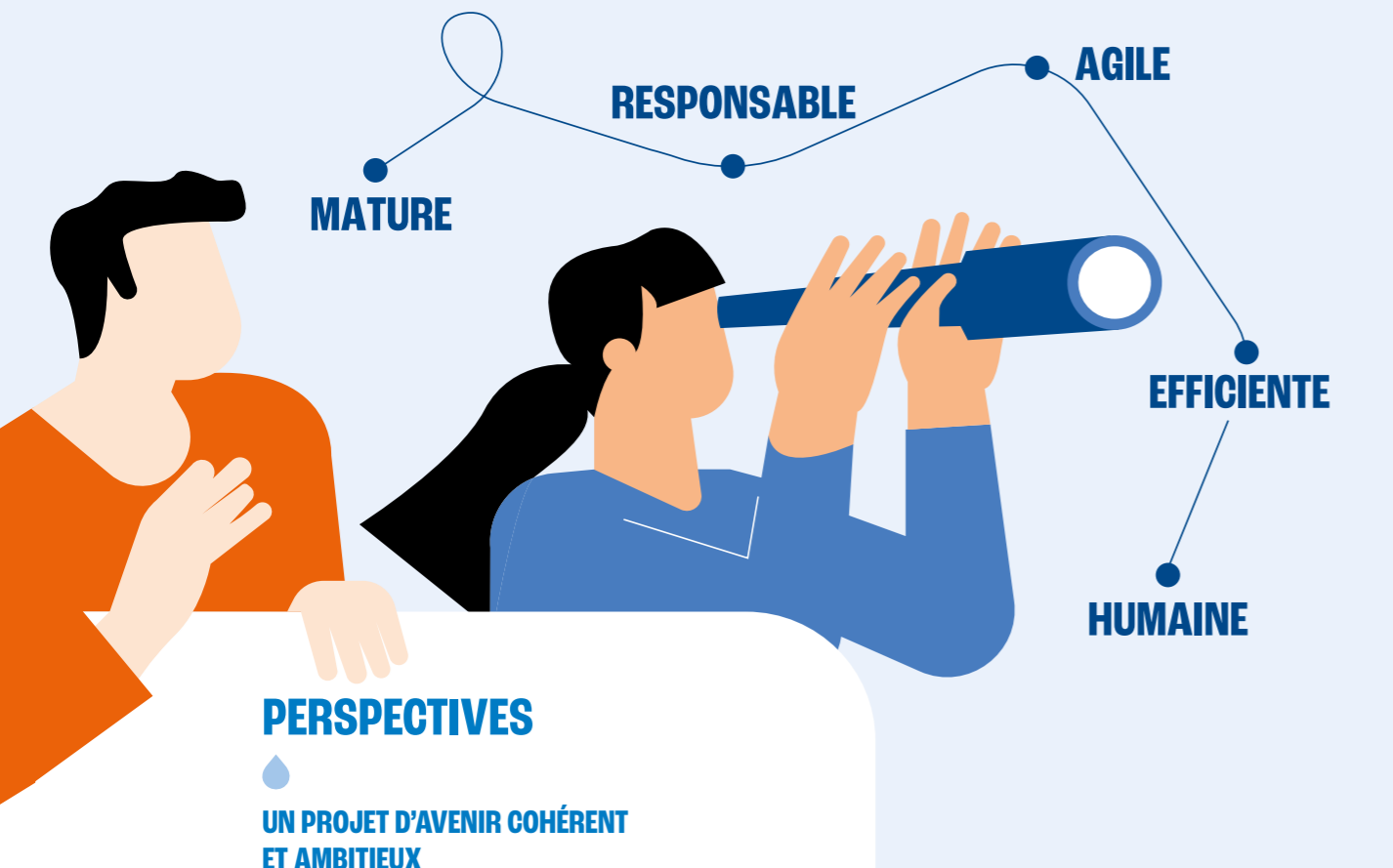
COMPTE DE RÉSULTAT DE LA SPL EAU DU BASSIN RENNAIS : 2021 / €UROS

Chiffre d'affaires	48 911 645
Autres produits	646 347
Produits Exploitation	49 557 992
Redevances	21 888 139
Achats Externes	13 533 102
Achats Consommés	3 135 516
Total Charges Externes	38 556 757
Salaires et Traitements	6 396 333
Charges Sociales	2 766 736
Total Charges de Personnel	9 163 069
Amortissement Immo	602 464
Dotation aux provisions sur actif circulant	470 698
Total Dotation Exploitation	1 073 161
Impôts et Taxes	476 546
Autres charges	108 022
Résultat Exploitation	180 436
Résultat Financier	(32 540)
Résultat Exceptionnel	214 525
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise	(46 497)
Impôts sur les Bénéfices	(109 101)
Total Produits	49 817 533
Total Charges	(49 610 710)
Bénéfice	206 823



DÉTAIL DU CHIFFRES D'AFFAIRES : 2021 / €UROS





2021 a constitué une année décisive dans le développement de la SPL Eau du Bassin Rennais. Outre la décision de confier à la SPL la gestion de la production et de la distribution d'eau sur tout le périmètre de la Collectivité Eau du Bassin Rennais à l'horizon 2025, cette année charnière a également été l'occasion de définir le nouveau projet d'entreprise. Après le lancement de la structure en 2015 et une première phase de construction ayant permis à la SPL de devenir un opérateur de services performant, l'entreprise et ses actionnaires sont entrés dans un nouveau cycle, symbolisé par le renouvellement des administrateurs en 2020.

Dans une démarche de coconstruction fondée sur de nombreux temps d'échange avec les actionnaires de la SPL, les membres du Comité de direction ont travaillé pendant un an et demi à la définition d'une nouvelle feuille de route pour les cinq prochaines années. Ce projet d'entreprise, entériné lors de la délibération du Comité syndical du 15 décembre, représente un véritable outil de pilotage du futur développement de la SPL, dans le respect de la vision de ses actionnaires. Il vise à formaliser les valeurs clés de l'entreprise ainsi que ses orientations stratégiques pour la période 2021-2026.

Forte de sa maturité opérationnelle, la SPL Eau du Bassin Rennais doit poursuivre un développement ambitieux et maîtrisé, tout en continuant à répondre à plusieurs enjeux majeurs : la sûreté de son exploitation, l'exemplarité en matière de développement durable et la transparence de son action. Elle s'appuie, pour cela, sur un projet social clairement défini et partagé avec l'ensemble des parties prenantes. Au cœur de la stratégie de la SPL est également inscrite la maîtrise de la donnée dans le but de concevoir des systèmes d'information fiables et sécurisés.

Afin de mener à bien ces évolutions, l'entreprise repose sur un socle de valeurs communes : maturité, responsabilité, agilité, humain, efficience... Ces valeurs, ayant contribué activement à la réussite du modèle de la SPL, s'inscrivent plus que jamais au cœur de son action. Elles lui permettent d'envisager l'avenir avec confiance en vue de continuer à assurer une gestion publique de l'eau durable et de qualité.

Directeur de la publication : Pascal Hervé, Président — Conception : pollenstudio.fr
Rédaction : François Neiva Palhares

Crédits photos : Caroline Ablain, Laurent Herbette Photographie,
Cyril Folliot, Jean-Louis Aubert, SPL Eau du Bassin Rennais.

Imprimé sur papier certifié PEFC



15 rue du Doyen Denis Leroy
35 000 Rennes

eaudubassinrennais.fr