

PARTENARIAT POUR UN ACCÈS DE TOU.TE.S LES GUADELOUPEEN.NE.S À UN SERVICE PUBLIC D'EAU DE QUALITÉ

Rapport de mission
18 - 24 juin 2019

Vanessa ALGALARRONDO
Armelle BERNARD
Julien CRISTINA
Nicolas DELIVERT
Christophe ZANNI

Septembre 2019

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| | 1 |
| Table des matières | 2 |
| Synthèse | 4 |
| 1 Contexte et périmètre de la mission | 4 |
| 2 Planning des rencontres | 6 |
| 2.1 Performance hydraulique..... | 6 |
| 2.2 Relation client..... | 7 |
| 3 Performance hydraulique :..... | 8 |
| 3.1 Analyse du pré-diagnostic Artelia..... | 9 |
| 3.2 Marchés de réparation de fuites et MOE..... | 11 |
| 3.2.1 Contexte | 11 |
| 3.2.2 Organisation des opérations (Cf figure 5) : | 12 |
| 3.3 Chaîne de mesure..... | 14 |
| 3.3.1 Points de mesures visités : | 14 |
| 3.3.2 Exploitation des données : | 14 |
| 3.3.3 Gestion patrimoniale et maintenance des appareils de mesure | 15 |
| 3.3.4 Choix de l'instrumentation | 16 |
| 3.3.5 Comptage abonné : | 17 |
| 3.3.6 Remarques apportées par différents interlocuteurs :..... | 17 |
| 3.4 Propositions d'accompagnement d'EDP aux opérateurs publics sur la gestion et la maintenance des réseaux d'eau..... | 18 |
| 4 Relation client..... | 19 |
| 4.1 Contexte | 19 |
| 4.2 Consolidation de la base clients | 20 |
| 4.2.1 Etat des lieux..... | 20 |
| 4.2.2 Pistes de progrès | 22 |
| 4.3 Structuration de la relation client | 23 |
| 4.3.1 Etat des lieux..... | 24 |
| 4.3.2 Pistes de progrès..... | 26 |
| 4.4 Articulation de la relation clients et des services techniques | 28 |
| 4.4.1 Etat des lieux..... | 28 |
| 4.4.2 Pistes de progrès | 28 |
| 4.5 Les outils de la relation client..... | 29 |
| 4.5.1 Etat des lieux..... | 29 |

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 4.5.2 | Pistes de progrès | 29 |
| 4.6 | Outils de communication | 31 |
| 4.6.1 | Etat des lieux..... | 31 |
| 4.6.2 | Pistes de progrès | 32 |
| 4.7 | Propositions d'accompagnement d'EDP aux opérateurs publics sur la relation client..... | 35 |
| Annexes | | 36 |
| Annexe 1 | : synthèse des suggestions de la mission de juin 2019 | 36 |
| Annexe 2 | : synthèse des suggestions de la mission de reconnaissance de mars 2019 | 38 |
| Annexe 3 | : Listes des capteurs acoustiques par opérateur | 40 |
| Annexe 4 | : Condition de pose des compteurs mécaniques | 41 |
| Annexe 5 | : Fiches techniques des compteurs mécaniques de volume et des compteurs de vitesse à jet unique | 42 |
| Annexe 6 | : définition des indicateurs réglementaires Relation client (ONEMA) | 44 |
| Annexe 7 | : Liste des documents Relation client transmis par Eau de Paris | 46 |

Synthèse

1 Contexte et périmètre de la mission

Malgré d'importantes ressources en eau, la Guadeloupe accuse un retard en matière de gestion de service d'eau. La Guadeloupe bénéficie d'une capacité de production d'eau potable par habitant plus élevée que pour un usager métropolitain, mais le service de distribution n'assure pas l'approvisionnement en continu de l'eau potable aux habitants, notamment en raison :

- D'une mauvaise gestion des réseaux de distributions
- D'une perte en eau évaluée à 60 %
- D'une gestion défailante de la relation clients se traduisant par un faible taux de recouvrement estimé autour de 40%, et qui ne permet pas d'assurer une bonne gestion financière des services et infrastructures
- D'une défiance accrue des usagers envers le service et d'une incitation à ne pas acquitter la facturation.

Pour améliorer la situation, les démarches globales suivantes sont en cours de mise en œuvre :

- Définition et mise en œuvre d'un plan d'actions prioritaires visant la fin des tours d'eau en 2020 : 34 opérations, expertisées par l'IRSTEA, pour un total de 71 M€ ;
- Mise en place d'un « Plan eau DOM » : principe de contractualisation entre les autorités organisatrices et les bailleurs de fonds (Office de l'Eau, Etat, Région, Département, AFD, CDC) pour financer des actions prioritaires visant une amélioration des capacités techniques et financières. Un contrat de progrès a d'ores et déjà été signé et est en cours de mise en œuvre avec la communauté de communes de Marie-Galante (CCMG), des contrats de transition avec le syndicat intercommunal d'alimentation en eau et d'assainissement de la Guadeloupe (SIAEAG) et Cap Excellence sont en attente de signature ;
- Financement par l'Etat du projet de reprise par la CALA CAGSC de sa base clients ;
- Reprise récente des réflexions pour définir une nouvelle gouvernance de l'eau avec pour objectif une mise en œuvre début 2020 ;
- Mise en place d'une opération de réparation de fuites sur les zones de distribution et d'adduction les plus fuyardes, appuyée par Eau de Paris avec pour objectif une application fin d'année 2019 ;

Dans ce contexte, la Ville de Paris, Eau de Paris, l'Etat, la Région et le Département de Guadeloupe ont signé une convention cadre de partenariat le 26 février 2019 à l'occasion d'une visite de Mme Anne Hidalgo, Maire de Paris, en Guadeloupe. Cette convention de partenariat prévoit qu'Eau de Paris puisse apporter son soutien technique pour l'amélioration de la capacité des services d'eau en Guadeloupe (hors Marie-Galante) sur différents domaines :

- La gestion des ressources humaines et des compétences ;
- La gestion et la maintenance des réseaux d'eau, en particulier dans l'objectif de réduction des pertes réelles (fuites), en apportant notamment une expertise spécifique sur la connaissance et la gestion patrimoniale, la sectorisation et les méthodes de recherche de fuite ;

- La gestion de la relation clients, en particulier sur la partie facturation et recouvrement.

Cette convention cadre doit donner lieu par la suite à des conventions entre Eau de Paris et les collectivités ou opérateurs qui en exprimeront le souhait, sur la base de propositions qui sont formulées dans ce rapport.

En mars 2019, une première mission assurée par EDP a permis d'appréhender la situation du service d'eau potable en Guadeloupe et de confirmer les conclusions de l'IRSTEA. Elle a pu rencontrer l'ensemble des parties prenantes et apporter une liste de 21 suggestions (voir [annexe 2](#)) proposées dans un rapport rédigé en avril 2019 autour de la gestion des ressources humaines et des compétences, la gestion et maintenance des réseaux d'eau et la gestion de la relation clients.

Dans la foulée de cette mission, Eau de Paris a proposé :

- D'accompagner la Région Guadeloupe à la rédaction de deux marchés : un marché de travaux spécifique à la réparation de fuite, à la création de chambre de comptage et de régulation de pression et un marché de maîtrise d'œuvre de suivi des opérations de coordination des travaux,
- De mener une analyse du pré diagnostic établi par Artelia,
- De poursuivre le diagnostic sur les dispositifs de comptage du feeder.

En revanche, la première mission n'a pas permis de dégager un temps suffisant aux échanges avec les services clients des différents opérateurs publics, une seule suggestion a été proposée (n°18) dans le premier rapport et ne constituait qu'une première démarche qu'il est nécessaire de confronter à un état des lieux partagé et précis.

Afin d'approfondir le volet gestion de la relation client et de poursuivre l'accompagnement sur le volet de la gestion et maintenance des réseaux, Eau de Paris a effectué une deuxième mission qui s'est déroulée entre le 18 juin et le 24 juin 2019.

Pour le volet de la gestion et maintenance des réseaux d'eau, l'équipe était composée de Nicolas DELIVERT (Chef de projet Performance du réseau) et Christophe ZANNI (Responsable service instrumentation – expert en chaîne de mesure). Les objectifs de la mission ont été de présenter la gestion, les bonnes pratiques et la maintenance des compteurs et débitmètres de sectorisation à différents opérateurs, de définir les dispositions de collaboration d'EDP avec les opérateurs et de partager avec la Région la rédaction du marché de réparation des fuites qui suivra le pré-diagnostic Artelia.

S'agissant de la gestion de la relation clients, l'équipe était composée de Armelle Bernard (Directrice des relations extérieures et du développement, en charge de la relation client), Vanessa Algalarrondo (Conseillère grands compte et ex-conseillère en charge du recouvrement et de la gestion des impayés) et Julien Cristina (Conseiller confirmé en charge de la facturation et des réclamations). Les objectifs de la mission ont été d'identifier l'organisation de l'activité relation client et les leviers d'action permettant de facturer et de recouvrer tout en inversant la perception du service par les abonnés, les usagers et les associations. La mission a été conduite sur les périmètres des régies publiques de Grand Sud Caraïbes, du SIAEAG, de Sainte Rose et de RENOC. Des échanges ont par ailleurs eu lieu avec Eau d'excellence. Et au retour de mission, deux entretiens ont été conduits avec les Trésorerie du SIAEAG et de la CAGSC.

2 Planning des rencontres

2.1 Performance hydraulique

| | mer 19 juin 19 | | jeu 20 juin 19 | | ven 21 juin 19 | | lun 24 juin 19 | |
|-------|---|------------------|--|---|---|--|--|---|
| EDP | Nicolas DELIVERT | Christophe ZANNI | Nicolas DELIVERT | Christophe ZANNI | Nicolas DELIVERT | Christophe ZANNI | Nicolas DELIVERT | Christophe ZANNI |
| 07:00 | | | | | | | | |
| 07:30 | | | | | | | | |
| 08:00 | | | | | | | | |
| 08:30 | | | | | | | | |
| 09:00 | COPIL rendu final pré-diagnostic avec IRSTEA | | COPIL démarrage étude hydraulique feeder (CR/SIAEAG/OE/IRSTEA/SAFE/EGE/EDP) Lieu : Espace régional du Raizet | SIAEAG : Présentation chaîne de mesure EDP - inventaire/suivi des organes de comptage - maintenance des appareils de mesure Visite sur site de plusieurs organes de comptage (les plus critiques) | SIAEAG : réflexions autour de l'optimisation des moyens de recherches et de réparation de fuites, en vue de la mise en œuvre des recommandations IRSTEA | RENOC : Présentation chaîne de mesure EDP - inventaire/suivi des organes de comptage - maintenance des appareils de mesure Visite sur site de plusieurs organes de comptage (les plus critiques) | Régie CALA CAGSC : réflexions autour de l'optimisation des moyens de recherches et de réparation de fuites, en vue de la mise en œuvre des recommandations Visite sur site d'un chantier de renouvellement de conduite | ODEX : Présentation chaîne de mesure EDP - inventaire/suivi des organes de comptage - maintenance des appareils de mesure Visite sur site de plusieurs organes de comptage (les plus critiques) |
| 09:30 | | | | | | | | |
| 10:00 | | | | | | | | |
| 10:30 | Présentation d'eau de Paris du marché réparation de fuite + mise en place du marché | | | | | | | |
| 11:00 | | | | | | | | |
| 11:30 | | | | | | | | |
| 12:00 | Point d'avancement PAP (Etat/CR/CD/OE/IRSTEA)Lieu : cafeteria Région | | | | | | | |
| 12:30 | | | | | | | | |
| 13:00 | | | | | | | | |
| 13:30 | | | Réunion groupe feeder (CR/SIAEAG/OE/SAFE/EGE/IRSTEA/EDP) Lieu : Espace régional du Raizet (Les Abymes) | | | | | |
| 14:00 | | | | | | | | |
| 14:30 | | | | | | | | |
| 15:00 | Réunion CRE + EPCI partage d'une stratégie pour une fin des tours d'eau en 2020 (AO/opérateurs/ Etat/CR/CD/OE/ AFD/CDC/ARS) Lieu : Conseil Départemental (bâtiment des services techniques à Desmarais) | | | | | | | |
| 15:30 | | | | | | | | |
| 16:00 | | | | | | | | |
| 16:30 | | | 16h20 : séquence eau – VO E. Wargon | | | | | |
| 17:00 | | | visite du chantier de renouvellement de 15 km de réseaux d'eau potable dans les Grands-Fonds au Gosier | | | | | |
| 17:30 | | | | | | | | |

Egalement, le 9 juillet, Nicolas DELIVERT a eu une réunion téléphonique avec la régie RENOC concernant l'accompagnement d'Eau de Paris sur les problématiques des performances hydrauliques.

2.2 Relation client

| | mer 19 juin 19 | | jeu 20 juin 19 | | ven 21 juin 19 | | lun 24 juin 19 | |
|-------|---|--|--|--|--|--|--|-----------------------|
| EDP | Armelle BERNARD | Vanessa ALGALARRON DO et Julien CRISTINA | Armelle BERNARD | Vanessa ALGALARRON DO et Julien CRISTINA | Armelle BERNARD | Vanessa ALGALARRON DO et Julien CRISTINA | Armelle BERNARD | Vanessa ALGALARRON DO |
| 07:00 | Déplacement vers Sainte Rose | | Déplacement et arrêt au siège du SIAEAG Labrousse | | Déplacement vers LA CAGSC - Basse Terre | | Déplacement vers la préfecture – Basse Terre | |
| 07:30 | | | | | | | | |
| 08:00 | | | | | | | | |
| 08:30 | De 8h30 à 9h15 : observation Accueil du public | | Echange avec Carole Miasetti, directrice de la régie : contexte général de la régie, grève en cours, état de la relation client <i>Lieu : hors des locaux, puis dans son bureau</i> | | Accueil par Monsieur Mongaillard puis par Robert Monbakas : chargé de mission Echange avec Madame Régent (régisseur de recette), Madame Justine – responsable administration, Madame Judith (service facturation), Madame Jérôme (service de gestion des réclamations). Arnaud Chevy responsable service clientèle EP Participation de Gabriel Senaux <i>Lieu : Siège de CALA CAGSC</i> | | Première restitution de la mission au Préfet Philippe Gustin, Virginie Kles (SG) Jérôme Blanchet, Viviane Hamon, Gabriel Senaux <i>Lieu : Préfecture</i> Restitution de la mission à xx, région Guadeloupe en présence de Jérôme Blanchet, Viviane Hamon, Gabriel Senaux <i>Lieu : préfecture</i> | |
| 09:00 | | | | | | | | |
| 09:30 | Echange Monsieur Charbonne (directeur par intérim) Madame Verroix (Elue membre du comité d'exploitation) : présentation de la régie, exercice de la relation clients, difficultés identifiées et axes de progrès <i>Lieu : bureau du directeur</i> | | | | | | | |
| 10:00 | Déplacement vers Basse terre | | Echange équipes réclamation et facturation <i>Lieu : bureau des équipes</i> Et déplacement terrain sur un compteur | | Déplacement de Emmanuelle Wargon sur pose de compteur <i>Lieu :</i> Rencontre avec les équipes de la régie : Facturation, réclamation, accueil du public. Observation <i>Lieu : siège de la régie LA CAGSC</i> | | Déplacement vers Jarry puis les Abymes | |
| 10:30 | | | | | | | | |
| 11:00 | | | | | | | | |
| 11:30 | Echange équipes réclamation et facturation <i>Lieu : bureau des équipes</i> | | Poursuite de l'échange – organisation du service <i>Lieu : Bureau de la directrice</i> Visite des locaux avec la responsable relation client, échange avec les équipes | | Visite des locaux | | Réunion usagers (Associations d'usagers/CR/CD/Etat/EdP) <i>Lieu : DAAF – Les Abymes</i> | |
| 12:00 | Et déplacement terrain sur un compteur | | | | | | | |
| 12:30 | Déplacement vers Gosier | | | | | | | |
| 13:00 | Déjeuner Equipe Région et préfecture | | Déplacement vers Baie Mahault | | Déplacement vers Gosier | | | |
| 13:30 | partage d'une stratégie pour une fin des tours d'eau en 2020 (AO/opérateurs/ Etat/CR/CD/OE/AFD/CDC/ARS) <i>Lieu : Conseil Départemental (bâtiment des services techniques à Desmarais)</i> | | Déplacement vers Baie Mahault | | Echange avec : Mme Dannie Danican, Adjointe au Comptable et un agent recouvrement, Mme Corinne Fort, Responsable communication à l'usager, M. Gilbert, responsable de la relation client | | Rédaction du compte rendu de visite LA CAGSC, échange sur les rencontres de la semaine, partage des constats | |
| 14:00 | | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 14:30 | | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 15:00 | Rédaction du compte rendu de visite Sainte Rose | | Echange Médiation Marie-Isabelle Raboteur : situation des réclamations sur la Guadeloupe, relation associations et usagers <i>Lieu : Médiation – Baie Mahault</i> | | Rédaction du compte rendu de visite RENO et SIAEAG | | | |
| 15:30 | | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 16:00 | | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 16:30 | Rédaction du compte rendu de visite Sainte Rose | | Déplacement vers Gosier | | Rédaction du compte rendu de visite RENO et SIAEAG | | | |
| 17:00 | | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 17:30 | | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 18:00 | Réunion d'échange DRFIP : Jérôme Blanchet/Viviane Hamon/Gabriel Senaux <i>Lieu : Préfecture</i> | | Déplacement vers Gosier | | | | | |
| 18:30 | | | | | | | | |
| 19:00 | | | | | | | | |

En complément des rencontres sur place, deux échanges :

- Lundi 8 juillet avec Madame Thérèse Petit, pôle recette, Trésorerie basse terre
- Vendredi 12 juillet avec Monsieur Stéphane Lebreton, agent comptable de Cap Excellence et du SIAEAG

3 Performance hydraulique :

Le logigramme ci-dessous présente les éléments constitutifs d'une démarche coordonnée entre renouvellement du réseau et réparation de fuites pour objectif d'une performance optimisée et durable du réseau. L'accompagnement proposé par Eau de Paris lors de la mission de juin 2019 a été concentré sur l'amélioration des performances hydrauliques (briques de couleur orange) :

- Analyse du pré diagnostic Artélia ;
- Accompagnement d'EDP envers la région Guadeloupe pour la rédaction d'un marché de réparation de fuites ;
- Accompagnement opérationnel des gestionnaires de réseau sur la partie chaîne de mesure située sur la zone du feeder ;
- Proposition d'accompagnement d'Eau de Paris aux opérateurs publics sur l'amélioration des performances hydrauliques ;

En revanche, il n'est pas pour le moment envisagé d'accompagner les opérateurs sur les problématiques autour de la gestion patrimoniale (représenté dans le logigramme par des briques bleues).

Par ailleurs, une prochaine mission en cohérence avec les démarches entreprises avec l'OIEAU et les opérateurs pourra porter sur la mise en œuvre d'une campagne de recherche de fuite et sur la maîtrise de la pression.

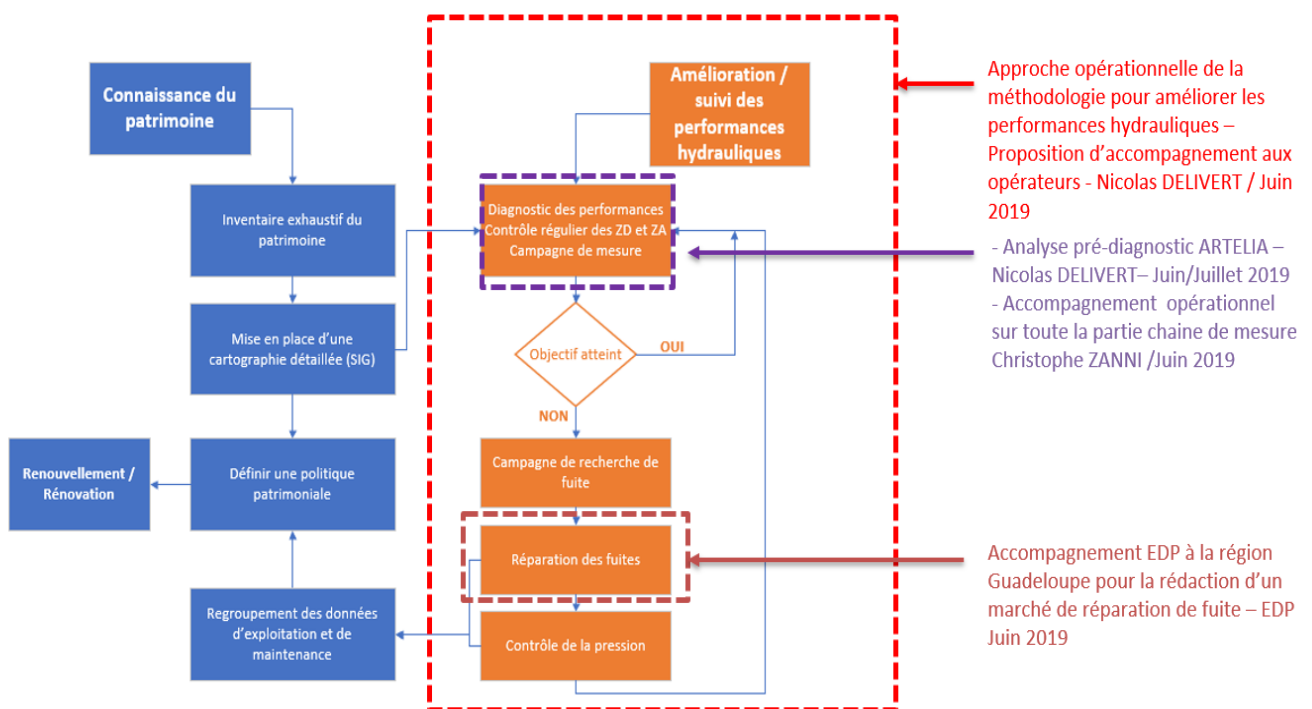


Figure 1 : Logigramme simplifié présentant le cadre d'actions d'Eau de Paris sur la mission de juin en vue l'articulation et l'optimisation des performances hydrauliques

3.1 Analyse du pré-diagnostic Artelia

Suite aux propositions présentées dans le rapport IRSTEA de décembre 2018, la région Guadeloupe a lancé un pré-diagnostic réalisé par le bureau d'étude Artelia.

Les objectifs du pré-diagnostic ont été dans un premier temps de délimiter, sur l'ensemble du territoire de la Guadeloupe, les différentes zones de distribution de l'eau potable. Dans un second temps, chaque zone de distribution a été caractérisée et décrite en fonction des données et indicateurs disponibles (rendement, volumes distribués, indice linéaire de perte, perte par jour et par abonné).

D'après les données fournies par le bureau d'étude, 174 zones de distribution ont été diagnostiquées, pour un cumul de réseau de 3 000 km et des pertes totales annuelles de l'ordre de 40 millions de m³ (Cf figure 2).

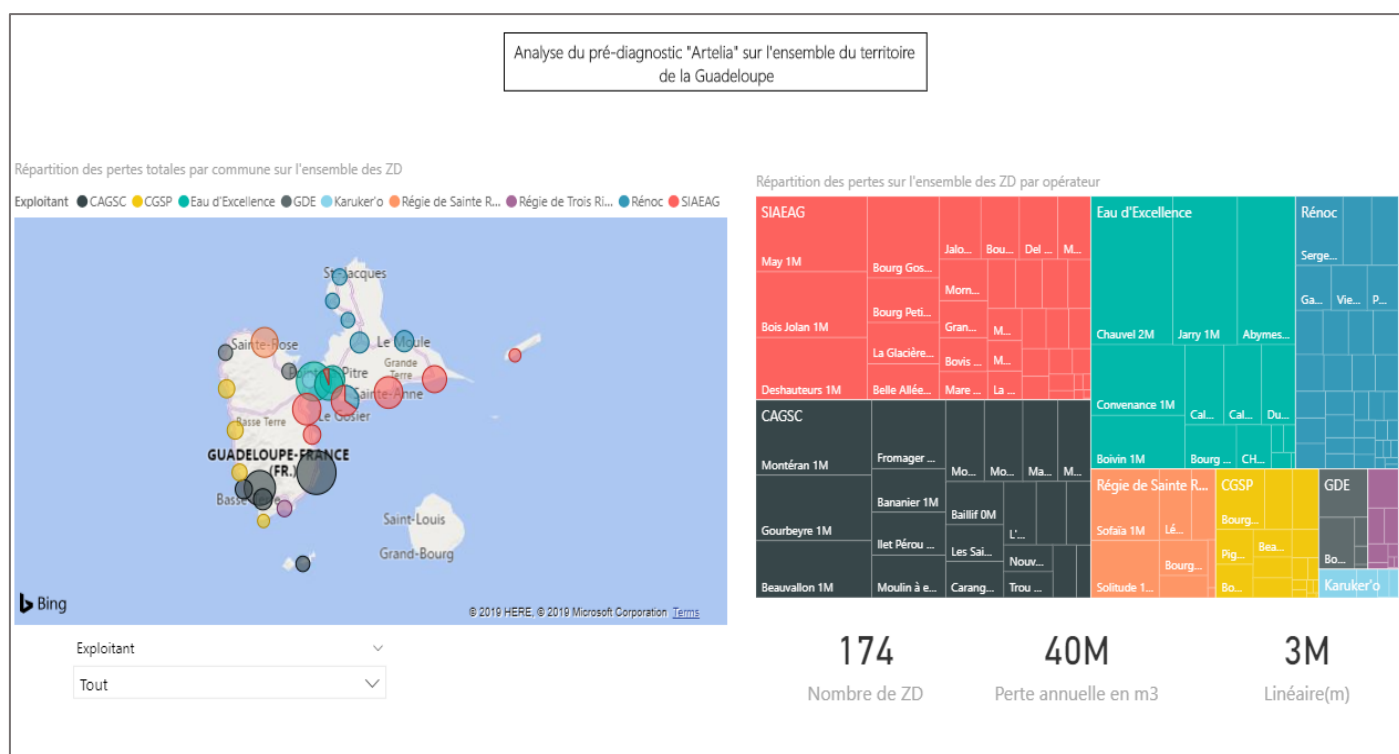


Figure 2 : Répartition des pertes sur l'ensemble du territoire de la Guadeloupe selon le pré diagnostic réalisé par Artelia (source traitement des données Eau de Paris)

Pour arriver à la fin des tours d'eau dans la zone du feeder, il faut une réduction du volume annuel des fuites de l'ordre de 10 millions de m³ (source rapport final « Expertise eau potable en Guadeloupe 2018 » - IRSTEA). Les actions inscrites dans le PAP permettront approximativement de diminuer les pertes de l'ordre de 5 millions de m³. Par conséquent il faudra traiter au minimum 5 millions de m³ de pertes.

D'après les données fournies par Artelia, **Eau de Paris propose de traiter en priorité 25 zones attachées au feeder les plus fuyardes** (zone avec des pertes supérieures à 1,5 m³/j/abonné). Les 25 ZD représentent 203 km de réseaux répartis sur les territoires de la CAGSC, du SIAEAG et d'ODEX pour une perte cumulée de l'ordre de 8 millions de m³/an (Cf figure 4). Traiter 2/3 du volume perdu dans ce périmètre permettrait de réduire les pertes annuelles de 5,3 millions de m³ si le réseau est maintenu à la suite des réparations.

Suggestion n°1 – Traiter en priorité 25 zones attachées au feeder les plus fuyardes

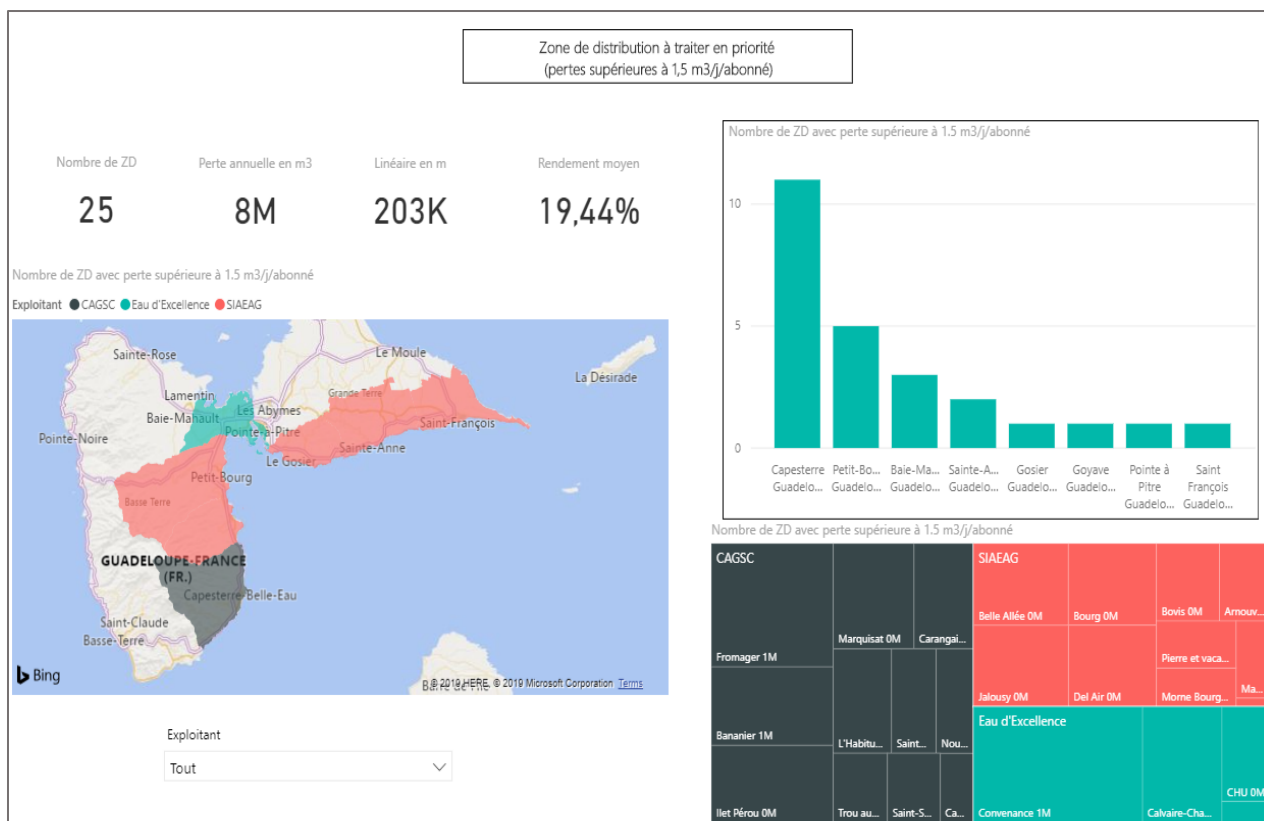


Figure 3 : Zone de distribution à traiter en priorité (source base de données rapport Artelia, source traitement des données Eau de Paris)

En prenant en hypothèse une fuite tous les 250 mètres de réseau (source RAD Veolia 2015-périmètre SIAEAG), les ZD les plus fuyardes représentent environs 800 fuites. Il s'agit d'une estimation qui ne vise qu'un dimensionnement grossier des premières actions de réparation à entreprendre. En effet, la diminution des pertes va entraîner une augmentation de la pression et par conséquent fragiliser les conduites, générer l'apparition de nouvelles fuites et augmenter le débit des fuites existantes. Pour rappel, le débit d'une fuite est directement lié à la valeur de la pression. **Il est donc indispensable de bien gérer la pression du réseau.**

L'étude de modélisation hydraulique du feeder de Belle Eau Cadeau réalisée par SAFEGE consiste à cibler les équipements de régulation à installer sur les différents piquages du feeder. Il est primordial de mettre en œuvre rapidement les installations de régulation qui seront préconisées dans le rapport pour limiter les effets de l'augmentation de la pression lors de la réparation des fuites.

En parallèle de l'étude SAFEGE, des enquêtes de deux origines devront être réalisées par les exploitants (Cf Figure 4) :

- Vérifier l'état fonctionnel des organes de régulation de pression présents dans les ZD.
- Définir l'emplacement de nouvelles chambres de régulation de pression dans les ZD lorsque la pression est élevée.

Suggestion n°2 – Vérifier l'état fonctionnel des organes de régulation de pression

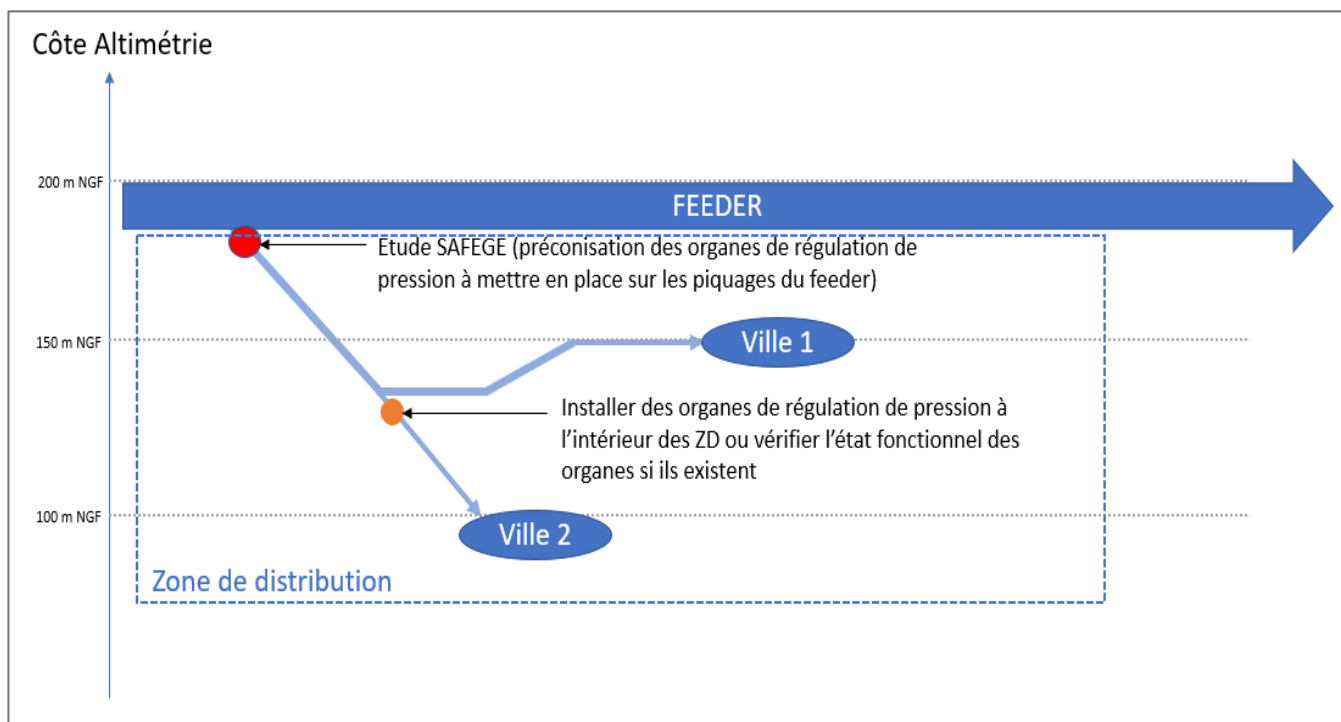


Figure 4 : Exemple de la gestion de la pression dans une ZD

Par ailleurs, **Eau de Paris conseille aux différentes régies de réaliser un suivi hebdomadaire ou mensuel des ZD avec l'indicateur « perte par abonné et par jour »** préconisé par l'IRSTEA pour orienter les efforts d'exploitations sur les zones les plus fuyardes. Les régies pourront s'appuyer sur le fichier fourni par Artelia pour mettre à jour le suivi des ZD.

Suggestion n°3 – Réaliser un suivi hebdomadaire ou mensuel des ZD avec l'indicateur « perte par abonné et par jour » préconisé par l'IRSTEA

Si cette première analyse permet d'envisager la possibilité d'une réduction, voire d'une disparition des tours d'eau, la situation restera extrêmement fragile et les efforts de recherche et de réparation des fuites devront être maintenus sur les zones traitées et étendus aux zones jugées non prioritaires. Il reviendra aux exploitants de pérenniser la situation.

3.2 Marchés de réparation de fuites et MOE

3.2.1 Contexte

A la suite du pré-diagnostic, il doit être entrepris la réparation des fuites dans les zones les plus fuyardes, ainsi que le renouvellement des équipements non fonctionnels de régulation et le complément d'équipements -notamment de régulation de pression - qui permettront le maintien du réseau à une pression de service conforme à sa conception.

Alors qu'il appartient aux opérateurs en place de veiller à la non dégradation des performances des réseaux dont ils sont en charge, il apparaît indispensable qu'ils soient accompagnés. La région

Guadeloupe a accepté de porter la maîtrise d'ouvrage d'une opération en ce sens. Elle prévoit de mettre en œuvre deux marchés pour intervenir rapidement dans les ZD identifiées prioritaires ;

- Un marché de travaux comprenant la réparation de fuites, la création de chambres de régulation avec équipements et la création de chambres de comptage avec équipements.
- Un marché de maîtrise d'œuvre de suivi des opérations de coordination des travaux.

Eau de Paris accompagne la Région pour la rédaction de ces deux marchés.

3.2.2 Organisation des opérations (Cf figure 5) :

Le maître d'œuvre émettra en accord avec le maître d'ouvrage les zones de distributions à traiter en priorité. Les ZD seront fournies aux exploitants qui effectueront des recherches de fuites sur la totalité des zones sélectionnées. La recherche de fuites sera effectuée par méthode acoustique dite « systématique » (écoute sur chaque point accessible du réseau ; vanne, robinet ¼ tour, ventouse, puis localisation des fuites par corrélation). En moyenne, un technicien formé à cette méthode écoute 4 à 6 km de réseau par jour. Chaque fuite localisée sera renseignée par l'exploitant dans un fichier Excel (indication de l'adresse, typologie de la fuite, détail du réseau, environnement, photo). Le fichier sera partagé avec le maître d'œuvre.

Le maître d'œuvre émettra en accord avec le maître d'ouvrage un ordre de service / bon de commande pour la réparation des fuites de plusieurs zones de distribution.

Le titulaire du marché procédera à la déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT) sur la ZD objet de la commande sur la base de la DT réalisée par le maître d'œuvre. Le maître d'œuvre et le titulaire feront la synthèse et analyse des réseaux sur la ZD avant tout commencement de travaux.

Le titulaire du marché devra - dans un délai de 2 semaines maximum - procéder à la réparation des fuites sur la ZD objet de la commande. Les travaux seront réalisés suivants les dispositions indiquées dans le CCTP « marché de réparation de fuite » et seront validés par le maître d'œuvre.

Au fil de l'avancement des travaux, le titulaire établit les éléments de réception de chaque zone de fuite suivant un modèle pré validé en période de préparation. Ces fiches sont contrôlées et validées par le maître d'œuvre, ainsi que les attachements de travaux associés.

Le titulaire et le maître d'œuvre établissent respectivement la facture liée à la ZD et les attachements et les transmettent au maître d'ouvrage.

A la fin des travaux de la première ZD, le titulaire procède aux travaux de la ZD prioritaire suivante. Pendant ce temps, l'exploitant procède aux différentes mesures (pression au point haut et au volume distribué après réparation traduit en m³/jour/abonné) sur la ZD traitée afin de s'assurer que les objectifs prévus (pression et perte) sont atteints suivant le logigramme ci-dessous. Dans le cas où ces objectifs ne seraient pas atteints, le titulaire du marché reprendra des travaux qui peuvent être de deux origines dans la ZD initiale :

- Création de chambre de régulation de pression ;
- Nouvelle campagne de recherche et de réparation de fuite ;

Lorsque les ZD seront traitées, le suivi et le maintien des performances seront garantis par l'exploitant.

Dans la mesure du possible et si les moyens mis en œuvre sont suffisants, il pourrait être intéressant de réaliser la fin des tours d'eau sur les zones « nettoyées » dès que les objectifs fixés sont atteints.

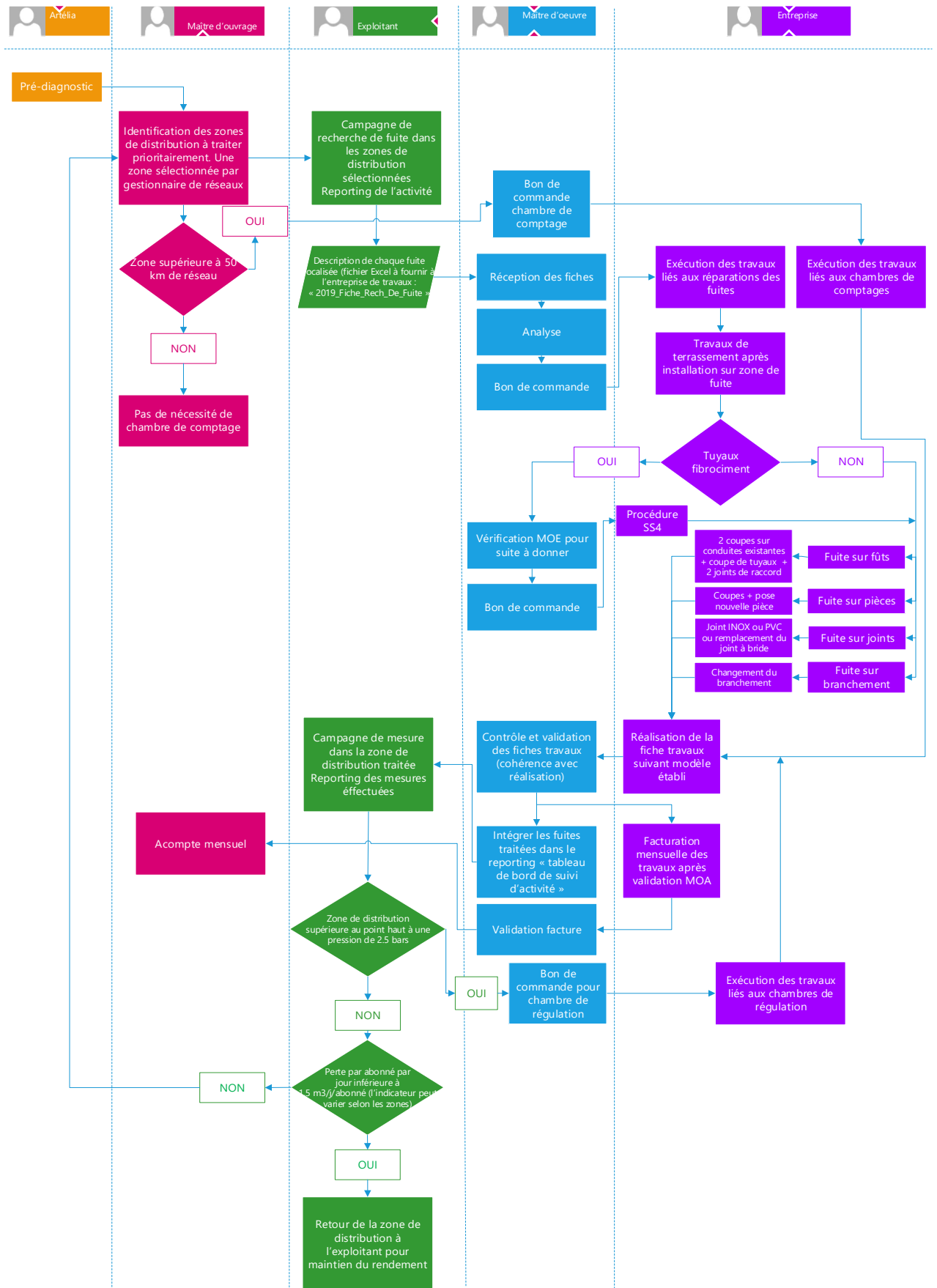


Figure 5 : Logigramme de l'organisation du marché de réparation de fuites

3.3 Chaîne de mesure

Les organes de comptage sont essentiels pour le bon suivi des zones de distribution. Il est important que les tous organes fonctionnent correctement pour suivre au plus près les décrochages des flux dans les zones de distribution et de transport.

Lors de cette deuxième mission, Il a semblé opportun pour Eau de Paris d'envoyer son expert en chaîne de mesure afin de rencontrer les opérateurs qui sont attachés dans la zone du feeder de Belle Eau Cadeau.

L'objectif a été de présenter aux opérateurs les différentes technologies de mesure, le suivi et la maintenance des installations et de visiter certains sites qui étaient jugés représentatifs du parc selon les exploitants.

3.3.1 Points de mesures visités :

Différents sites de mesure ont été visités chez les opérateurs du SIAEAG, d'ODEX et de RENOC.

Le tableau décrit l'ensemble des sites visités.











| Date de visite | Gestionnaire | Nom du site | Technologie de mesure | Marque appareil | Année d'installation | Etat de fonctionnement | Conformité d'installation (Respect des longueurs droites d'installation) |
|----------------|--------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------------|----------------------|---|---|
| 20/06/2019 | SIAEAG | Usine de Moustique | Tube électromagnétique | ABB | 2014 |  |  |
| 20/06/2019 | SIAEAG | Chambre de Changy | Ultrason bi-cordes | Krohne | Non renseigné |  |  |
| 20/06/2019 | SIAEAG | Chambre de Changy | Canne à insertion Electromagnétique | ABB | Non renseigné |  |  |
| 21/06/2019 | RENOC | Réservoir de Port Blanc | Compteur de Vitesse | Woltex | 2014 |  |  |
| 24/06/2019 | ODEX | Usine des Abymes | Compteur de Vitesse | Woltex | 2016 |  |  |

Tableau 1 : Synthèse des sites visités

Sur l'ensemble des sites visités, les conditions de pose des appareils de mesure sont conformes aux règles de l'art. Les exploitants connaissent bien les problématiques d'installation des appareils de mesures.

Par ailleurs, les débitmètres installés dans la chambre de Changy sont hors service, l'exploitant doit prévoir de renouveler les appareils.

3.3.2 Exploitation des données :

L'ensemble des opérateurs d'eau visités utilisent le même système d'exploitation des données (Pc Win). A terme, les données provenant des organes de mesure doivent être disponibles dans un unique système d'information et accessibles à tous les opérateurs dépendant du feeder.

Les débitmètres et compteurs usines enregistrent les mesures de débit au ¼ heures et transmettent 4 fois par jours les données dans le système d'exploitation. La remontée de données fréquente permet

un suivi fin des débits transités. **Il serait intéressant de mettre des seuils d’alertes pour exploiter au mieux le système et détecter les fuites au plus près de leur survenance.**

Suggestion n°4 – Mettre en place des seuils d’alertes dans le suivi des zones de distribution.

De nombreux appareils de mesure (sectorisation) sont relevés manuellement tous les mois. **Le relevé manuel des compteurs doit être suivi dans une continuité du pré diagnostic Artelia** (suivi des pertes journalières par abonné) à une fréquence mensuelle, voire hebdomadaire.

A noter, que RENOC équipe actuellement un grand nombre d’appareils de mesure avec des enregistreurs/ transmetteurs de données autonomes. Il reste actuellement une quarantaine d’appareils à poser dans son périmètre. La démarche entrepris par RENOC pourrait s’étendre sur l’ensemble des points de mesure non équipées afin de suivre en continue l’ensemble du réseau.

Par ailleurs, Eau de Paris préconise aux opérateurs de privilégier l’achat en enregistreur/transmetteur de données autonomes des compteurs non télégrés, plutôt que d’investir massivement sur des capteurs acoustiques. En effet, certains opérateurs ont privilégié l’achat de capteurs acoustiques plutôt de s’équiper en enregistreur/ transmetteur de données autonomes (voir [annexe 3](#) : liste des capteurs acoustiques par opérateur). Les capteurs acoustiques pré localisent les fuites grâce à une analyse sonore du réseau, mais n’indiquent pas un débit. Par conséquence, les capteurs acoustiques, à eux seuls, ne permettent pas de prioriser les actions dans les zones les plus fuyardes.

Suggestion n°5 – Privilégier l’achat en enregistreur/transmetteur de données autonomes des compteurs non télégrés, plutôt que d’investir massivement sur des capteurs acoustiques.

3.3.3 Gestion patrimoniale et maintenance des appareils de mesure

Les services visités n’ont pas de gestion patrimoniale des appareils de mesure, ni de plan de maintenance.

Pour la gestion patrimoniale, EDP recommande la création d’une base de données capteurs indiquant au minima pour chaque appareil :

- Nom du site
- Adresse
- Nom du fournisseur appareil de mesure
- Type appareil de mesure
- Numéro de série appareil de mesure
- Diamètre
- Année de fabrication
- Année de pose
- Type de remontées de données (manuel, télégrés)
- Marque appareil automate
- Année appareil automate
- Date changement des piles si automate autonome
- Plan du site
- Historique des interventions

Cette base de données a vocation à être gérée dans le SIG dès qu'il sera établi.

Eau de Paris propose à tous les opérateurs le système de base de données (sous ACCESS) utilisé par le service instrumentation d'Eau de Paris avant 2010. Actuellement, ce fichier a été fourni à RENOC et ODEX.

Suggestion n°6 – Mettre en place un fichier de suivi des équipements hydrauliques (GMAO).

3.3.4 Choix de l'instrumentation

Le choix de l'instrumentation doit être fait dans une logique technico-économique.

Ci-dessous la description des appareils de mesure rencontrés sur le marché :

| Type instrumentation | Précision | Utilisation | Principe mesure | Système d'alimentation | Respect des longueurs droites amonts aval | Coût moyen |
|---|-----------|------------------------------|---|---|---|--|
| Débitmètre électromagnétique (manchette) | 1% | Facturation Sectorisation | Vitesse moyenne sur la section Mesure les flux entrants et sortants | Autonome (sur pile, autonomie de 5 à 8 ans) | 5 D en longueur droite amont et en aval | Débitmètre DN 200 : 1 800 € Travaux Fontainerie : 3 000 € |
| Sonde électromagnétique (canne à insertion) | 5 à 10 % | Sectorisation | Vitesse ponctuelle Mesure les flux entrants et sortants | Autonome (Sur pile, autonomie de 5 à 8 ans) | 20 D en longueur droite amont et aval | Tout diamètre : 2 800€ Travaux fontainerie : 2 000€ |
| Ultrasons | 2% | Sectorisation | Vitesse moyenne dans le plan des sondes Mesure les flux entrants et sortants | Non autonome, besoin obligatoirement d'une alimentation en continue | 20 D en longueur droite amont et aval | Tout diamètre : 6 000 € Travaux fontainerie : 2 000€ |
| Compteur mécanique (vitesse) | 2% | Facturation Sectorisation | Rotation d'une hélice Mesure uniquement les flux entrants | Autonome | voir en annexe 4 les conditions de poses des compteurs mécaniques | Diamètre DN 200 : 1 000 € Travaux fontainerie : 3 000 € |

Tableau 2 : Description des différents appareils de mesures

3.3.5 Comptage abonné :

Les compteurs abonnés utilisés en Guadeloupe sont essentiellement des compteurs volumétriques à piston rotatif. Ce type de compteur est fortement sensible aux tours d'eau qui peuvent entraîner un blocage des compteurs.

Eau de Paris préconise l'installation de compteurs de vitesse à jet unique (voir en [annexe 5](#) : fiches techniques des compteurs volumétriques et des compteurs à jet unique). Bien que les compteurs à vitesse soient moins précis que les compteurs volumétriques, ils ont le mérite d'être plus robustes contre les effets des coupures d'eau.

| Type | Volumétrique | Vitesse (jet unique) |
|-----------------------|---|--|
| DN disponibles | DN 15 à 65 | DN 15 à 100 |
| Précision du comptage | Très bonne | Moyenne |
| Avantages | Mêmes caractéristiques métrologiques dans toutes les positions | Peu sensible à la qualité de l'eau |
| Inconvénients | Risques de blocage Sensible aux sables, coups de bélier Perte de charge | Nécessite un positionnement (H) parfait Plus sensible au vieillissement |

Tableau 3 : Description des systèmes de comptage

Suggestion n°7 – Privilégier les compteurs (abonnés) de vitesse à jet unique. (un compteur doit être toujours équipé d'un clapet anti-retour et d'une purge)

3.3.6 Remarques apportées par différents interlocuteurs :

A l'occasion des visites, Eau de Paris a formulé quelques recommandations aux exploitants.

Elles sont rappelées ci-dessous :

- Les joints fibres au niveau des compteurs d'abonné sont une source importante de fuites. Il convient privilégier les joints teflon qui sont moins sensibles aux tours d'eau (les tours d'eau assèchent les joints fibres) ;
- Eau de Paris recommande d'associer les services techniques à la rédaction des cahiers des charges pour l'achat des organes de comptage.

Suggestion n°8 – Privilégier les joints teflon au niveau des compteurs des abonnés.

Suggestion n°9 – Associer les services techniques à la rédaction des cahiers des charges pour l'achat des organes hydrauliques.

3.4 Propositions d'accompagnement d'EDP aux opérateurs publics sur la gestion et la maintenance des réseaux d'eau

| | | Planning | Bénéficiaire | Guadeloupe | A Paris | Par correspondance |
|---|---|------------------|--------------|------------|---------|--------------------|
| 1- Marché de travaux | | | | | | |
| 1-1 | Assistance à la rédaction d'un dossier de consultation des entreprises en vue de la réparation des fuites | Réalisé | Région | x | | x |
| 1-2 | Assistance à l'analyse des offres | Fin 2019 | Région | | | x |
| 1-3 | Accompagner la région et le MOE pour la mise en place du marché (process, reporting) | Fin 2019 | Région | x | | x |
| 1-4 | Mise au point avec le/les prestataires des modalités d'exécution et suivi des premiers travaux | Fin 2019 | Région | x | | x |
| 1-5 | Accompagner les régies à la recherche de fuite et au diagnostic de pression dans les zones de distribution lors du lancement du marché | Fin 2019 | Régie | x | | x |
| 1-6 | Point de suivi intermédiaire dans l'exécution du marché (tous les 6 mois) | 2020 | Région | x | | x |
| 2- Convention avec les régies (mise à disposition de correspondant métiers) | | | | | | |
| 2-1 | Assistance à la mise en place d'une politique de maintenance sur les débitmètres du feeder | Fin 2019 2020 | Régie | | | x |
| 2-2 | Assistance à la mise en place d'une politique de maintenance sur les organes de régulation de pression | Fin 2019 2020 | Régie | | | x |
| 2-3 | Assistance au déploiement des équipes de recherche de fuites / parangonnage des équipes de recherche de fuites par un agent spécialisé d'Eau de Paris /complément de formation à l'utilisation des outils de recherche de fuite | Fin 2019 2020 | Régie | x | | x |
| 2-4 | Assistance à la maîtrise d'ouvrage pour la mise en place des procédures et outils métiers à partir du SIG (à articuler avec étude patrimoniale OE) | Fin 2019 2020 | Régie | x | x | x |

4 Relation client

4.1 Contexte

La « relation client » couvre l'ensemble des actes liés au contrat d'abonnement au service de l'eau, depuis la création du branchement, la souscription du contrat, jusqu'à sa résiliation, incluant la réponse aux demandes, l'instruction des réclamations, la facturation, le recouvrement et le traitement des impayés d'eau.

Si la relation client est une brique essentielle à la reconquête de la confiance entre les usagers et le service, il convient de souligner que la relation client par définition ne porte pas les enjeux de communication vers les usagers et citoyens :

- La relation client est fondée sur une relation contractuelle entre l'abonné et le service. Cette relation contractuelle est définie par le règlement du service qui pose les droits et obligations respectifs et par le contrat,
- La relation aux usagers se fonde sur une démarche vers un ou des collectifs correspondant aux cibles d'information et de communication définis par le service en fonction de ses grands engagements. Cette communication relève à la fois de l'autorité organisatrice et de son opérateur en fonction du cadre fixé par l'autorité.

Si les deux domaines sont complémentaires, ils ne relèvent pas des mêmes leviers d'action, ni des mêmes outils.

La mission de reconnaissance d'Eau de Paris conduite en mars 2019 avait permis de rencontrer les chefs des services clients des différentes structures mais sans pouvoir mener une analyse approfondie de leur organisation, de leurs procédures et de leurs outils. Sur cette base, le rapport proposait une démarche organisée autour de 5 axes :

- La consolidation de la base clients ;
- La structuration de la relation client ;
- L'articulation de la relation client et des services techniques ;
- Les outils de la relation client ;
- Le plan de communication.

La mission conduite du 18 juin au 24 juin 2019 s'est articulée autour de rencontres des équipes en charge de la relation client des régies RENOC et SIAEAG, de Sainte Rose et de CAGSC. L'objectif était de :

- Rencontrer les équipes terrain et de partager les pratiques,
- Apprécier la gestion de la relation client,
- Définir les dispositions de collaboration,
- Apporter des solutions opérationnelles immédiates à travers la mise à disposition de courriers types et de procédures. Eau de Paris a également mis à disposition sa version à jour (vote en Conseil de Paris de juillet 2018) du règlement du service public de l'eau, intégrant les dispositions applicables au titre des lois Warsmann et Hamon. Cet outil constitue une base, à transposer pour intégrer pleinement les spécificités du territoire.

Concernant Eau d'Excellence, sa relation client a été bâtie à partir du modèle et des outils parisiens, son responsable ayant été dans son poste antérieur, responsable du service Abonnés d'Eau de Paris. Compte tenu de la structuration du service et des outils posés, il n'a pas été jugé utile à ce stade de rencontrer les équipes. Pour autant, des échanges ont été conduits avec le responsable.

Les entretiens avec les agents comptables en charge de la CAGSC, du SIAEAG et Cap excellence se sont tenus à distance, au retour de mission.

Le déroulé de la mission a permis de conforter les premiers constats opérés, sans pour autant offrir la possibilité de tester les outils de gestion (logiciels, base client) au-delà d'une première visualisation, notamment compte-tenu de l'insuffisance du temps programmé avec les équipes de production de la relation client. Les constats portés dans le rapport sont ainsi le fruit du croisement des informations partagées par les différents acteurs, en amont, pendant et à l'issue de la mission.

Le rapport présente des propositions qui répondent au double enjeu d'effet immédiat et d'amélioration continue. Pour chaque action proposée, des indicateurs peuvent être posés, permettant de mesurer le taux d'atteinte de l'objectif. Ces indicateurs doivent donner à voir les progrès accomplis pour constituer un levier de motivation des équipes et permettre une communication vers les autorités organisatrices et les associations, démontrant la capacité du service à piloter son activité.

Les propositions ont vocation à agir sur trois leviers :

- L'augmentation du taux de recouvrement et la réduction des impayés,
- La connaissance de l'abonné, son écoute et son accompagnement,
- La montée en compétences des équipes et leur motivation.

NB : Les remarques portées ici ne concernent pas la régie Eau d'Excellence, laquelle n'a pas été intégrée dans la mission compte tenu de son degré d'avancement dans la construction de la relation client.

4.2 Consolidation de la base clients

4.2.1 Etat des lieux

La base clients constitue le référentiel indispensable au pilotage de la relation client. Elle permet d'identifier les abonnés, de suivre la vie du contrat, de facturer, de recouvrer, de gérer les réclamations et de communiquer.

Aujourd'hui, aucun des opérateurs rencontrés ne dispose d'une base intégrant l'ensemble des abonnés au service. Des actions ont été conduites par RENOC ou le SIAEAG pour rentrer des abonnés non répertoriés dans le cadre d'enquêtes conduites par les releveurs. Sainte Rose a conduit une action « une maison, un compteur » qui a permis de remonter 500 nouveaux contrats, mais n'a pas poursuivi son action. RENOC a enrichi sa base de 5000 nouveaux contrats. Le SIAEAG a quant à lui vu le nombre de ses abonnés passer de 38 000 à 50 000, mais tous n'ont pas été référencés.

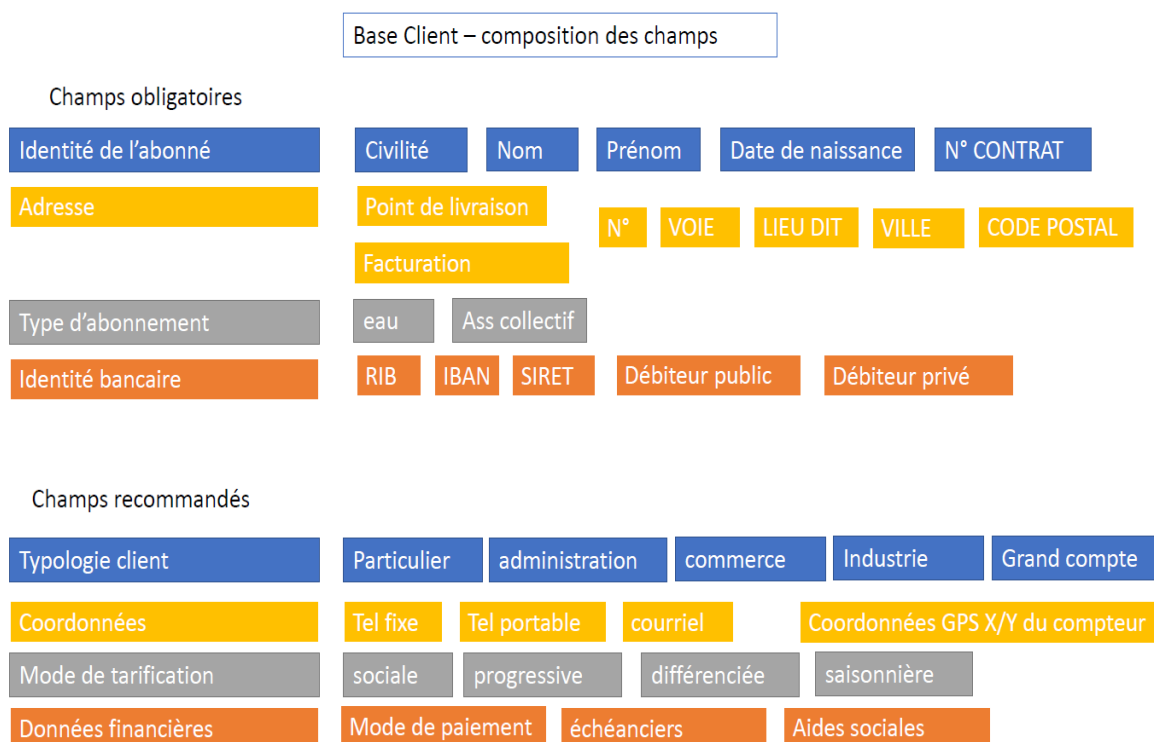
Eau d'Excellence et RENOC affichent la base la plus à jour. SIAEAG, Sainte Rose et CAGSC disposent d'une base incomplète et dont la structure ne permet pas un recouvrement satisfaisant par la DRFIP, les renseignements reportés ne respectant pas les champs obligatoires d'une base clients.

La construction de la base, selon les référentiels de facturation et de recouvrement, est indispensable. Aujourd'hui, l'état des bases génère des difficultés majeures dans le cycle de recouvrement. Le logiciel de la DRFIP respectant le paramétrage réglementaire, se confronte à des bases (SIAEAG, CAGSC, Sainte Rose) qui renseignent le nom et le prénom dans le même champ, ne disposent pas des données bancaires, n'identifient pas les débiteurs publics. Ou qui intègrent des virgules, tirets, et autres signes, non reconnus par les logiciels, générant autant de « codes erreur ».

Pour être opérationnelle, une base doit comporter plusieurs champs identifiés, dont un socle de champs obligatoires réglementairement, auquel il est souhaitable d'ajouter des champs permettant de faciliter la gestion du contrat.

Le schéma ci-dessous présente les champs qui doivent composer le base client.

Pour être opérationnelle, une base client doit se composer **des champs indispensables** à la gestion de la relation contractuelle, depuis l'abonnement au service jusqu'à la résiliation du contrat. Ces éléments doivent permettre d'identifier l'abonné (risque d'homonymie par exemple), d'intervenir en toutes circonstances sur le compteur, de facturer et de recouvrer, de gérer le contrat en fonction de la classification du client (débitteur public, débiteur privé) et de l'abonnement (eau, assainissement, assainissement non collectif).



Ces champs obligatoires peuvent être complétés de champs permettant une gestion ciblée et renforcée de la relation avec les clients, leur offrant de nouveaux services. Il peut s'agir notamment de la mise en place d'une tarification répondant à des objectifs fixés par l'autorité organisatrice, d'un suivi personnalisé de la consommation, de la communication d'alertes, d'informations, de la mise en œuvre de services adaptés à des profils de clients ou d'aide au paiement de la facture notamment pour les plus défavorisés.

L'absence de structuration des bases existantes se traduit par l'impossibilité d'intervenir sur les compteurs, de facturer et pour le comptable public d'engager le recouvrement amiable. La remise à plat de la base constitue ainsi une priorité, à la fois pour solder les situations en cours et les arriérés et mettre en place une gestion de la clientèle fiabilisée.

L'Etat a subventionné dans ce cadre une opération de reprise de la base client de CAGSC, pour un montant de 55 000€. Celle-ci n'est pas engagée à ce jour. Saint Rose avait fait réaliser une mise à jour de sa base qu'elle n'a pas pu récupérer, faute de paiement du prestataire.

4.2.2 Pistes de progrès

La première action à conduire consiste à fiabiliser la base client en s'appuyant sur les équipes et en leur donnant à voir l'impact de leurs actions. L'objectif est de disposer d'une base fiabilisée à 100% sur les abonnés déjà recensés et de poser une actualisation de la base fixée sur le taux d'avancement des relèves.

Suggestion n°10 - Consolider les bases clients à partir d'un fichier identifiant les champs à renseigner

La construction de la base doit reposer sur la segmentation et la typologie des clients et des contrats. La segmentation et la typologie constitueront les champs socles du système d'information de la relation client. Selon les objectifs du service et le séquençage du plan d'action de chaque opérateur, cette consolidation pourra s'enrichir dans un second temps des champs recommandés. Les données de base existantes devront être vérifiées. L'approche se fera en trois temps :

- Phase 0 : Identification des champs manquants, mal renseignés dans la base actuelle,
- Phase 1 : Extraction des données des abonnés facturés/recouvrés : re-ventilation des données civilité, nom/prénom, introduction des données obligatoires manquantes dont la date de naissance,
- Phase 2 : Identification des abonnés facturés/non recouvrés : nettoyage des signes générant des codes erreur dans la base DRFIP.

A ces champs qui constituent le socle de base, pourront s'ajouter des champs de gestion répondant à des objectifs Métier : mise en place d'une tarification sociale, gestion d'une tarification différenciée, gestion des grands comptes, communications vers les abonnés, déploiement de nouveaux services, dans le respect du principe d'égalité.

Suggestion n°11 : Définir et mettre en œuvre les modalités d'administration de la base client.

Par nature, une base clients est vivante : un abonné part, le contrat est transféré à un nouvel abonné, une activité commerciale se transforme, un local est fermé...Consolider la base sans poser les règles de son administration se traduirait par une base obsolète en quelques mois.

Il convient de désigner un administrateur de la base. Ce dernier sera en charge :

- De définir les règles de mise à jour de la base,
- De veiller au respect de la mise à jour de la base, par un contrôle aléatoire des données mises à jour,
- De mesurer les écarts suite aux retours de plis non distribués,
- De proposer des axes d'amélioration,
- D'étudier et de mettre en œuvre les demandes d'évolution de la base.

Suggestion n°12 : Procéder au recensement des points de livraison non rattachés à un contrat et établir les contrats d'abonnement correspondants.

Les bases sont incomplètes. Comme le démontrent les dernières campagnes opérées par RENOC, Sainte Rose ou le SIAEAG, de nombreux abonnés non référencés, peuvent être identifiés dans le cadre de tournées terrain.

Les releveurs ont un rôle clé à jouer dans cette démarche. Repositionnés et accompagnés dans une démarche Enquête-relève, dotés de la liste des contrats portant des adresses erronées, ils sont en capacité d'identifier dans leurs tournées les activités fermées, l'absence de repeneur, les changements d'abonnés, les erreurs d'adresse et de renseigner ces éléments sur des fiches types.

Ces fiches seront ensuite reprises pour enrichir la base par les conseillers clientèle, selon les règles définies par l'administrateur de la base, avec contrôle aléatoire de la base enrichie.

Les enquêteurs releveurs donnent un visage au service, ils ont ainsi un rôle clé de représentation et d'image. Ils doivent être formés à l'approche client, aux éléments de langage de base, au recueil d'information, et au traitement des situations conflictuelles.

Les outils de mobilités sont à développer progressivement. Leur intérêt : disposer des informations telles que renseignées dans la base, notamment de la géolocalisation quand la base intègrera ce volet, et permettre une remontée en direct des données collectées (relevé du compteur, situation de l'abonné, adressage...).

S'agissant plus spécifiquement des plis non distribués (plis en retour), compte tenu du rôle que jouent également les postiers, et de leur connaissance terrain, le cadre d'intervention de la Poste pourrait être revu à l'échelle de la Guadeloupe afin de sécuriser la distribution du courrier et l'identification des plis non distribués (n'habite plus à l'adresse indiquée, erreur d'adressage, changement d'abonné...).

Sur les points durs, qui ne seraient pas levés à l'issue de ce travail, un rapprochement pourrait être opéré via la DRFIP notamment sur l'identification des redevables.

Suggestion n°13 : Mettre en place un retour d'efficacité vers les équipes des actions conduites

Il est impératif que les releveurs puissent mesurer les effets de leurs actions. De même, les conseillers en charge d'enrichir la base, son administrateur et plus globalement l'ensemble des équipes, devront pouvoir s'approprier les progrès enregistrés grâce à la consolidation de la base. Cette mesure nécessitera la mise en œuvre d'un reporting hebdomadaire vers les équipes qui pourra s'effectuer soit sous forme d'affichage, soit par communication orale. Ce reporting se fondera sur des indicateurs (cf suggestion n°6). Cette démarche repositionnera les encadrants dans un rôle de management opérationnel, essentiel à la montée en puissance du projet.

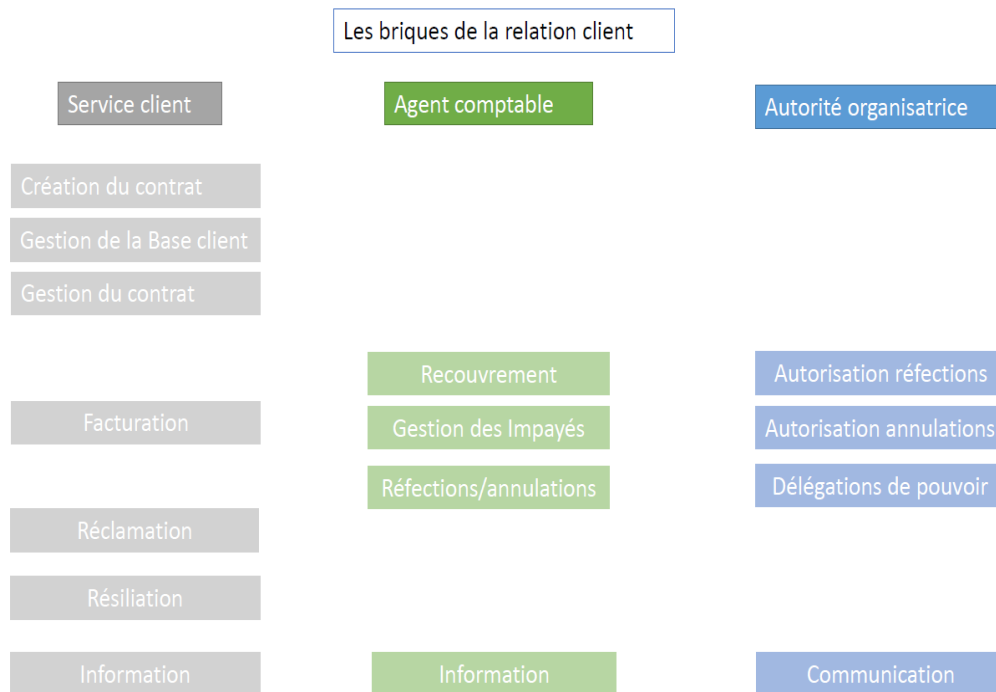
Cet enrichissement, améliorera par une meilleure connaissance de l'abonné, les relations avec ce dernier. L'explication devra lui en être donnée (cf plan de communication - chapitre 4.6). Il permettra de contribuer à reposer la confiance, avec la possibilité de favoriser le « relevé confiance » par l'utilisateur.

4.3 Structuration de la relation client

La relation client se conçoit de la création du contrat à la facturation et au recouvrement (dans l'hypothèse d'agences comptables intégrées), incluant l'instruction des demandes et le traitement des

réclamations. L'ensemble des services rencontrés dispose d'un accueil, d'un service facturation, d'un service réclamation voire pour RENOC d'un comptable public intégré qui assure le recouvrement. RENOC dispose également d'une agence en ligne, tout comme Eau d'excellence.

Ainsi, la relation client se conçoit-elle comme une somme de briques d'activités, en interaction les unes avec les autres.



4.3.1 Etat des lieux

Chaque service dispose d'un accueil client, téléphonique et physique, d'une équipe facturation et d'une équipe réclamation.

Si la relation client semble organisée autour des briques métier, cœur de l'activité, à savoir la gestion du contrat, la facturation et le recouvrement, des briques sont absentes (gestion des réclamations), d'autres sont incomplètes (création du contrat, résiliation), ne permettant pas la délivrance du service attendu par les abonnés.

Outre une organisation non consolidée, des dysfonctionnements sont identifiés dans la chaîne de la relation client, contribuant à la non qualité du service et à la génération de réclamations et d'impayés :

Les rôles et responsabilités de chaque acteur doivent être clairement posés, aux différentes étapes de la relation. Aujourd'hui, des chevauchements existent entre la régie et la DRFIP sur les relances, l'établissement d'échéanciers.

- Les régies peuvent ainsi opérer des actes qui ne relèvent pas de leurs compétences,
- Les avis des sommes à payer ne sont pas toujours émis par l'ordonnateur, ne permettant pas d'enclencher le recouvrement des factures auprès des abonnés,
- Les délais de transmission des factures (de l'ordre de 60 à 90 jours) sont trop longs pour permettre un recouvrement efficace (les encaissements sur la période proviennent des seuls paiements spontanés).

Les services ne disposent pas de procédures sur les différents actes de la relation client. Les procédures n'étant pas écrites, ne sont pas partagées :

- Le processus de recouvrement n'est pas maîtrisé par les équipes, qui n'appliquent pas les délais de prescription des factures et du recouvrement,
- Les processus de dégrèvement et d'application de la loi Warsmann ne respectent pas les obligations réglementaires, notamment quant à l'affectation de l'écêtement à la facture objet de la « fuite ». Les contrôles ne sont pas opérés sur la réalité des réparations effectuées par les abonnés. A noter que seule la CAGSC opère des dégrèvements.

Les données de facturation et de recouvrement ne sont pas partagées au sein des outils. Des passerelles sont en cours de construction par la CAGSC avec la DRFIP. Cette absence de partage se traduit par :

- L'émission de relances sur des clients ayant déjà payé (notamment sur les débiteurs publics qui acquittent leur facture sur Chorus pro),
- L'incapacité du service client à renseigner l'abonné,
- La non connaissance par le service des échéanciers accordés par la DRFIP et le report sur la DRFIP de la gestion de la relation client, au stade du recouvrement amiable.

Les délais de prescription (2 ans à date de la facture émise, 4 ans à date d'engagement de la procédure contentieuse) sont régulièrement dépassés.

Les réclamations sont peu instruites par les services. Celles concernant le recouvrement sont prises en charge par la DRFIP. Les trésoreries du SIAEAG et de la CAGSC soulignent que la volumétrie augmente. Les réclamations ne sont pas tracées et ne donnent pas lieu à réponse à l'abonné/usager, ce qui accroît son insatisfaction.

Le premier enjeu est de procéder à l'enregistrement des réclamations et à leur rattachement à la fiche client. Le second est de mener à terme l'instruction de la réclamation. Celle-ci achoppe principalement du fait des réfections ou des annulations à opérer.

Au-delà de la question des volumes comptés et facturés, le fond de réclamation porte sur la qualité du service rendu avec un défaut d'information que ce soit sur les coupures d'eau, les tours d'eau, la qualité de l'eau distribuée, l'activité du service (Cf chapitre 4.6 – plan de communication).

Le rôle de l'autorité organisatrice est clé dans le parcours client :

Il lui appartient, selon le statut de la régie, **d'autoriser l'admission en non-valeur** de créances irrécouvrables (délais de prescription dépassés, abonné insolvable, changement d'abonné sans règlement de la dette...). A date, les autorités refusent les annulations, leur comptabilité ne les ayant pas provisionnées. Il en résulte un stock de dossiers qui ne peuvent être soldés.

Le processus de validation des réfections de factures dans le cadre de dégrèvements relève également de leur compétence. Quelle que soit la nature et la valeur de la réfection, le dossier remonte pour validation à minima au directeur, voire à la présidence, alourdissant les délais de traitement. L'absence de cadres types de remboursement conduit à un traitement au cas par cas par les équipes, avec le risque d'un traitement différencié pour des cas identiques, rompant les principes d'égalité devant le service.

Le pilotage de l'activité est essentiel. Il est aujourd'hui partiellement opéré. Aucun tableau de bord n'a été présenté. Les données d'activité sont approximatives sans suivi réel quotidien, hebdomadaire, mensuel, par nature d'activité. Il doit s'accompagner d'indicateurs d'activité à partager avec les équipes et l'autorité organisatrice dans un premier temps. Ils constitueront dans un second temps des

outils de communication vers les associations afin de donner à voir la réalité de l'activité. Ce suivi peut être opéré dans un premier temps via Excel si les paramétrages outils ne permettent pas la production automatisée de requêtes.

4.3.2 Pistes de progrès

La tradition de l'oral dominant la gestion de la relation client, les méthodes et les procédures quand elles existent, sont insuffisamment partagées au sein des équipes. Consolider le service nécessite de poser des modes opératoires sur l'ensemble du parcours client : depuis la création du branchement et l'ouverture de l'abonnement jusqu'à sa résiliation.

Suggestion n°14 – Etablir une bibliothèque des modes opératoires de la relation client

Ces modes opératoires devront faire l'objet de formation-appropriation par les équipes. Ils devront intégrer la relation à la DRFIP. La DRFIP pourrait aussi intervenir auprès des équipes afin de les sensibiliser aux enjeux du recouvrement, leur faire identifier les actions clés à mener, les données indispensables, les actes à risque.

Le socle des procédures étant commun aux différents opérateurs, il pourrait être conçu de façon collaborative.

Ce socle devra intégrer le logigramme de la relation client, posant les rôles respectifs de l'opérateur, de l'autorité organisatrice et de l'agent comptable. Ce logigramme se fonde sur les briques métiers présentées au chapitre 4.3.

Suggestion n°15 – Mettre en place un Reporting

Les opérateurs d'eau ont l'obligation de produire annuellement des indicateurs définis par l'office national de l'eau et des milieux aquatiques. Parmi ces indicateurs, figurent les indicateurs suivants, s'inscrivant dans la relation clients (définitions en [annexe n°6](#)) :

- Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (P 152.1),
- Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (P 154.0),
- Montant des abandons de créances ou versement à un fond de solidarité (en €) - (P 109.0)
- Taux de réclamations (P155.1),
- Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (P 151.1).

Outre ces indicateurs, qui doivent faire l'objet d'une communication dans le cadre du rapport annuel sur le prix et la qualité du service, il est essentiel que les opérateurs déploient des indicateurs internes de pilotage de l'activité. La vocation de ces indicateurs est de mesurer les progrès engagés par le service, les points d'attention et de donner à lire l'activité à la fois par les salariés dans le cadre de temps dédiés (Cf suggestion n°3), mais également à destination de l'autorité organisatrice et des associations (Cf Plan de communication).

Ces indicateurs d'activité sont par nature identiques, d'un opérateur à l'autre. Ils portent sur :

Des indicateurs de progrès :

- Le nombre de nouveaux abonnés
- Le nombre de réclamations reçues, en cours, traitées,
- % de réclamations traitées,

- Le taux de conversion d'absences d'abonnement en abonnement,
- Le taux de facturation dans le délai imparti,
- Le taux de recouvrement.

Les 4 derniers indicateurs sont assortis de cibles.

Des indicateurs de suivi de l'activité : Cette seconde vague d'indicateurs doit notamment permettre de mesurer l'adéquation des moyens au service à rendre

- Le nombre d'appels et de demandes reçus, le nombre d'appels et de demandes traités,
- Le délai moyen de réponse aux demandes (hors réclamations),
- Le taux de plis non distribués,
- Le nombre d'échéanciers accordés.

Ces indicateurs relèvent à la fois de l'opérateur, de l'autorité organisatrice et de la DRFIP. Ils sont à extraire des outils métiers. Les outils de gestion déployés par les opérateurs produisent ces indicateurs, pour les actes métiers conduits dans les outils, c'est-à-dire l'ouverture des contrats et la facturation/recouvrement, la gestion des impayés. A ce stade, le nombre d'appels, le nombre de courriers, le nombre de réclamations ne donnent pas lieu à enregistrement. Leur traitement pourrait s'opérer sous classeur Excel, afin de disposer de la volumétrie d'activité et d'un fichier de suivi des réclamations. Cette première phase permettrait une appropriation des indicateurs et la consolidation des cibles.

Pour conduire ce travail de consolidation des indicateurs, Eau de Paris pourra à la demande des opérateurs, proposer l'animation d'un séminaire de co-construction.

Pour solder l'historique des impayés et être en capacité d'instruire les réclamations, il est essentiel que les autorités organisatrices autorisent les admissions en non-valeur, de même que les réfections de facture selon un cadre défini.

Suggestion n°16 – Faire voter des délibérations d'autorisation de réfections types avec production d'une restitution annuelle et faire voter annuellement les admissions en non-valeur.

Ce dispositif permettrait de désengorger une partie des réclamations, notamment celles portant sur de faibles volumes d'eau ou faibles montants, en renforçant la responsabilité des responsables de service. Cette mesure devrait s'accompagner d'un processus de contrôle à posteriori des actes pris dans ce cadre, au niveau de la direction puis du Conseil d'administration ou du conseil communautaire.

Suggestion n°17 – Faire inscrire dans les budgets des autorités organisatrices des provisions pour abandons de créances et réfections

Cette inscription permettrait l'autorisation d'annulation de titres proposée aujourd'hui par la DRFIP mais refusée par les autorités organisatrices. Toutes les voies de recours ayant été explorées sans succès, seules les admissions en non-valeur permettent l'écriture comptable soldant l'impayé. Le cout induit serait à rapprocher du cout de traitement induit par le blocage des dossiers et l'insatisfaction générée auprès des abonnés.

4.4 Articulation de la relation clients et des services techniques

4.4.1 Etat des lieux

Si des contacts ont lieu entre les équipes de la relation client et des services techniques, à l'occasion de situations spécifiques, d'échanges informels, l'articulation entre les métiers n'est pas posée aujourd'hui, quel que soit l'opérateur. L'illustration en est RENOC et Eau d'Excellence, lesquelles utilisent Waterp, système d'information avant tout conçu pour l'exploitation technique du service, et acquis pour assurer la gestion de la relation client.

Les équipes de relève sont rattachées au service client, au sein des équipes facturation.

Les interventions réseau sont menées par les services techniques, sans information préalable des services client, y compris en cas d'interruption de service, de tour d'eau ou de défaut de qualité de l'eau. Les réclamations suivant leur nature, peuvent être prises en charge par l'équipe technique, à l'image de Sainte Rose, où l'usagère venue réclamer sur une coupure d'eau est prise en charge par le responsable technique.

L'absence de base clients consolidée, de procédures métiers partagées, d'enregistrement des réclamations conduit à des discontinuités dans le parcours client.

Tout comme les releveurs, les équipes d'intervention constituent des relais essentiels de communication et d'information des usagers et abonnés. En contact direct avec les riverains des chantiers, ils sont aujourd'hui cloisonnés dans un rôle technique.

4.4.2 Pistes de progrès

Suggestion n°18 : Partager les procédures métiers

Les procédures métiers portant sur la création d'un branchement, l'installation d'un compteur, le remplacement de celui-ci, l'extension de réseaux dans le cadre de nouveaux lotissements sont autant d'actes métiers portant une incidence sur la relation client. Ces actes doivent être intégrés dans les procédures métiers : création d'un contrat, résiliation, facturation, réclamation... Pour garantir l'appropriation des procédures, celles-ci doivent être co-élaborées entre les équipes, évaluées puis consolidées selon leur efficacité.

Suggestion n°19 : Mettre en œuvre des comités inter-métiers

Ces comités auront pour vocation de partager les remontées du terrain et des abonnés et d'identifier des pistes de travail, de consolider les dossiers de réclamation, de réviser les procédures.

Suggestion n° 20 : Favoriser les mobilités interservices et renforcer les liens releveurs/enquêteurs, services techniques et relation client

Ces mobilités permettront de renforcer les synergies entre équipes tout en partageant les enjeux de la relation client, les premiers ambassadeurs de cette relation étant les équipes de terrain, au contact direct avec les abonnés.

Suggestion n°21 : Partager les outils du parcours client

Waterp est avant tout un outil d'exploitation, dédié à la distribution, intégrant un volet relation client. Pourtant, il a été avant tout acquis pour gérer la relation avec les abonnés. Son utilisation pourrait être utilement étendue aux activités des services techniques. L'extension de périmètre imposerait au

préalable une formation des équipes à son utilisation, associée à un plan de déploiement de la mobilité, à opérer dans une seconde phase.

4.5 Les outils de la relation client

4.5.1 Etat des lieux

Les opérateurs ne disposent pas aujourd'hui d'une solution de téléphonie, laquelle reliée au logiciel de gestion, permettrait de tracer les appels et de relier la demande client à son fond de dossier. Les contacts se font via un standard téléphonique classique ou une ligne dédiée. Cette absence ne constitue pas à ce stade de frein au développement de la relation client, si ce n'est sur l'historisation des contacts.

Chaque opérateur dispose en revanche d'un outil affecté à la gestion clientèle. Cet outil, exception faite de RENOC, ne semble pas paramétré et exploité à son plein potentiel. ANEMONE, utilisé par le SIAEAG et CAGSC, OMEGA utilisé par Sainte Rose sont des logiciels dédiés à la relation client. Les équipes décrivent des points de blocage en facturation, sur les dégrèvements, qui signent soit une méconnaissance de l'outil, soit un mauvais paramétrage. Ce qui se traduit par l'ajout d'étapes inutiles auprès « d'intermédiaires » pour permettre le traitement des dossiers.

L'outil joue un rôle clé dans la gestion de la base client et sa mise à jour, le suivi de la vie du contrat, la facturation. Il doit être interconnecté avec la DRFIP pour favoriser le suivi du recouvrement et la connaissance des mesures mises en œuvre par la DRFIP (AOTD pour les professionnels, paiement sur Chorus pro pour les débiteurs publics, échéanciers de paiement pour les particuliers, notamment).

Il est à regretter une absence de démarche d'ensemble à l'échelle de la Guadeloupe autour de la mise en place d'un outil unique de gestion de la relation client. Cette approche aurait permis de renforcer les liens avec la DRFIP et de favoriser le recouvrement à l'échelle de l'ensemble du territoire. Et de mutualiser le travail autour des procédures en favorisant l'harmonisation des pratiques.

4.5.2 Pistes de progrès

Des bonnes pratiques ont été recensées dans le cadre de la mission, à l'image :

- Des enquêtes terrain sur contestation de facture, compteur bloqué, non accès,
- De l'information des usagers par carte laissée en cas d'absence lors du passage du service,
- Des comptes-rendus contradictoires avec l'abonné sur réclamation,
- De la constitution préalable du dossier de réclamation avec demande de pièce d'identité et d'un RIB et renseignement d'une fiche client,
- Des plans d'identification des abonnés non répertoriés,
- Du déploiement des paiements par TIP ou par carte bleue par téléphone ou via une agence en ligne.

Ces bonnes pratiques ne sont pas partagées entre opérateurs.

L'un des outils clé de la relation clients est le règlement du service public de l'eau, qui fixe les droits et obligations des abonnés et les engagements du service. Les RSPE existants ne sont pas à jour des dernières dispositions réglementaires, ni même de la possibilité donnée au service d'effectuer des tours d'eau ou des coupures pour des nécessités de service. Travailler collectivement à un cadre commun de RSPE permettrait de rapprocher les équipes dans une même logique de service public.

Le règlement du service public de l'eau engage le service de l'eau. Il constitue ainsi l'outil incontournable de la relation avec les usagers et les abonnés. A ce titre, il convient de :

Suggestion n°22 – Mettre à jour les RSPE

Il s'agira d'intégrer à la fois les dispositions réglementaires absentes (RGPD) ou rédigées dans des termes non conformes aux textes législatifs, et/ou permettant des interprétations à la fois par les équipes et les abonnés. Dans ce cadre, il conviendra de veiller à ce que les autorités organisatrices votent le document mis à jour.

Suggestion n°23 – Uniformiser la rédaction des RSPE à l'échelle de l'archipel

La situation de l'eau en Guadeloupe conduit les opérateurs à procéder à des tours d'eau et/ou des coupures d'eau. L'absence de référence à ces actes d'exploitation du service se traduit par une incapacité des services à obtenir le règlement des volumes consommés par les abonnés. Une rédaction uniforme conforterait l'action du service de l'eau.

Suggestion n°24 – Procéder à un exercice de rédaction en commun

La nécessité de mettre à jour et d'harmoniser la rédaction des RSPE s'imposant, il est proposé d'engager un exercice de rédaction commune par les équipes, et d'en faire l'occasion de partager les bonnes pratiques. **Il pourra par exemple prendre la forme d'un séminaire associant tous les services, qu'Eau de Paris pourrait animer.**

Ce travail réunira les responsables relation client et les collaborateurs en charge de l'accueil, de la facturation, des réclamations et du recouvrement. Il s'organisera en ateliers thématiques, avec pour objectif à l'issue de la semaine, d'une écriture commune des articles du RSPE, selon une structure prédéfinie.

Ce travail aura également pour vocation de constituer la communauté des équipes de la relation client, les échanges en ateliers permettant d'engager un partage de pratiques et de connaissances.

Le RSPE devra associer une grille tarifaire favorisant la lecture par les abonnés des tarifs. Cette grille devra inclure, outre les composantes du prix de l'eau :

- Le tarif d'abonnement, qui comprend la location et l'entretien du compteur,
- Les tarifs d'intervention,
- Les frais liés à l'accès au service,
- Les pénalités applicables en cas de non-respect du règlement de service.

Suggestion n°25 – Mettre en place un fichier de suivi des réclamations

Ce fichier portera le numéro de contrat, les coordonnées client, le motif de la réclamation, la date de réception, l'état d'avancement, la réponse apportée, le mode de réponse et la date de clôture. Les outils de la relation client permettent l'enregistrement de ces données et le rattachement des courriers et courriels, scans, adossés au dossier. A ce jour, cette fonction n'est pas activée.

Suggestion n°26 – Conforter les outils de gestion déployés

Les 3 outils déployés dans le territoire sont partiellement utilisés : des fonctions ne sont pas activées, les outils ne sont pas déployés sur l'ensemble du parcours client, et notamment auprès des équipes de terrain. Pour autant, 2 des 3 logiciels utilisés (OMEGA et Waterp, tous deux connus d'Eau de Paris et utilisés par d'autres opérateurs en métropole) disposent des mêmes options de paramétrage qu'il

s'agisse de gestion du contrat, de suivi du dossier client, de gestion des réclamations, de facturation ou de recouvrement. Ils permettent des interfaces avec le système utilisé par la DRFIP et avec Chorus pro.

L'enjeu essentiel pour l'utilisateur porte avant tout sur des procédures consolidées et appliquées par les équipes (Cf suggestion n°13). Dans tous les cas, il conviendra de renforcer la connaissance par les équipes de l'outil et de désigner un référent en capacité de gérer les paramétrages métiers ou de s'assurer de la prestation équivalente auprès du fournisseur.

Si une démarche plus globale était envisagée à l'échelle de la Guadeloupe, autour de la constitution d'un syndicat, autorité organisatrice des différents opérateurs, la question pourrait se poser d'une approche unifiée des outils de la relation client. Celle-ci devrait être examinée à l'aune des gains attendus pour les usagers et les abonnés, à la fois en termes d'efficacité du service, de pilotage et de gestion renforcés.

Suggestion n°27 – promouvoir des modes de paiement adaptés

Les chèques représentent un volume conséquent des modes de paiement en Guadeloupe (plus de 50% des paiements opérés). Leur gestion est complexe et coûteuse pour le service.

Une incitation au paiement par TIP doit être engagée (à l'image du travail engagé par la CAGSC). Les paiements dématérialisés par carte bleue via les plates-formes DRFIP ou opérateur (RENOC) doivent également être favorisés, de même que le paiement par téléphone (sms). Pour autant, ces deux derniers modes de paiement ne pourront être poussés efficacement qu'une fois le service de l'eau stabilisé.

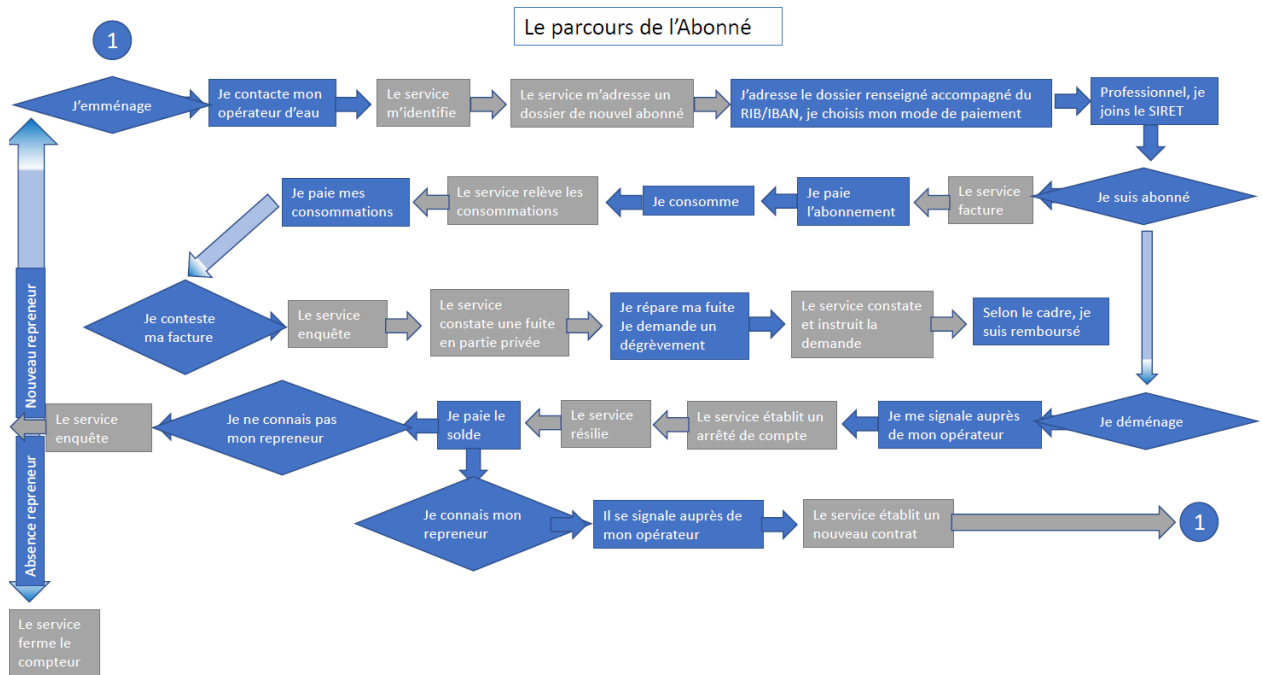
Agir sur les modes de paiement permettra de fluidifier l'activité et de renforcer le métier sur le traitement des réponses aux abonnés et aux usagers.

4.6 Outils de communication

4.6.1 Etat des lieux

Si l'information mise à disposition des usagers existe, elle demeure succincte : ils n'ont en effet pas accès à la présentation du service, ne connaissent pas l'origine et la qualité de l'eau distribuée, les modes de traitement de l'eau, ou le prix.

L'abonné quant à lui découvre le service lors de son abonnement. Son parcours est soumis à la vie du contrat et à des ruptures de parcours, liées aux réclamations notamment.



En cas de contestation, usagers et abonnés ne connaissent pas les voies de recours, notamment auprès de la médiation de l'eau. Les délais de traitement et la non réponse sur les réclamations dissuadent de toute démarche.

L'information doit être renforcée vers les abonnés et les usagers. Elle constitue un levier de réduction de l'insatisfaction, laquelle se nourrit fortement de l'opacité du système actuel. La démarche doit porter sur une double approche : l'information « chaude », immédiate et anticipée dans la mesure du possible, et l'information « froide », portant la communication du service de l'eau.

4.6.2 Pistes de progrès

Le premier attendu des usagers du service est une information immédiate, anticipée chaque fois qu'elle peut l'être, sur la qualité du service rendu. La première cible porte sur les interruptions de service, la seconde sur la qualité de l'eau.

Suggestion n°28 - Renforcer l'information sur les arrêts d'eau pour nécessité de service et sur la qualité de l'eau

L'enjeu étant de diffuser une information « chaude », les vecteurs de type Facebook et radio, seront à privilégier. Sur les coupures limitées à un secteur géographique, l'information par voie d'affichage, voire l'envoi de sms quand les coordonnées clients sont connus, seront les plus efficaces.

Redonner de la confiance aux usagers est essentiel afin d'obtenir leur compréhension dans un premier temps, leur adhésion au plan Eau, dans un second temps. Cette confiance repose sur une démarche de transparence, expliquant la situation du service et le plan d'action. La démarche de preuve doit se fonder sur des données mesurables, marquant les progrès réalisés. Information et communication doivent être dosées pour éviter l'effet « pub », qui serait préjudiciable à la consolidation du service de l'eau.

Cette communication doit reposer sur les vecteurs d'information les plus consultés par les usagers, à savoir Facebook pour des informations pratiques, Internet pour des informations de fond, la radio et la télévision pour les actions de sensibilisation.

Suggestion n°29 – Mettre à disposition des usagers une information claire et transparente sur les engagements et le service rendu.

Cette information prendra plusieurs formes pour toucher tous les publics :

- Par l'édition de supports, leur diffusion via les services, les associations, les collectivités, Internet ;
- Par le relais des médias, en créant une relation privilégiée avec la presse, en réalisant des spots publicitaires à la radio et de la diffusion régulière dans les éditions locales ;
- Par la conduite d'actions de sensibilisation vers le public scolaire en s'appuyant sur les enseignants (création d'outils pédagogiques, organisation de sorties scolaires) ;
- Par la présence dans des rendez-vous locaux, de type marchés, vide-greniers, forums associatifs. Reposant sur la mobilisation des salariés, cette action sera à engager une fois les bases du service consolidées, et devra être déployée selon les approches locales. Le comité d'usagers pourra favoriser cette démarche.

Suggestion n°30 – Mettre à disposition des abonnés et les usagers des fiches synthétiques pour accompagner leurs démarches

Ces fiches porteront sur : l'ouverture d'un abonnement, la création d'un branchement, le dépôt d'une réclamation et le recours à la médiation de l'eau, les modalités de paiement et la décomposition du prix de l'eau, les conditions et modalités de résiliation, les conditions pour bénéficier d'une aide sociale (dont le FSL), les aménagements de paiement, les modes de paiement.

Comme proposé lors de la rencontre avec les associations représentant les usagers, le site de la préfecture pourrait contribuer à la diffusion de l'information « froide », notamment autour des conditions de recours à la médiation de l'eau.

Suggestion n°31 - Partager les bilans d'activité

Le rapport sur le prix et la qualité de l'eau est un document obligatoire à produire annuellement par l'autorité organisatrice du service. Cette édition, normée, présente l'activité de l'année écoulée et met en avant l'avancée des indicateurs au premier rang desquels figurent les indicateurs réglementaires (indicateurs ONEMA – Cf [annexe 7](#)). Le rapport doit être présenté en commission consultative des services publics locaux, pour avis, avant vote par l'assemblée délibérante.

Son édition pourrait s'enrichir d'une présentation aux associations et d'un extract à destination des usagers et des abonnés.

Dans le même esprit, chaque année l'agence régionale de santé présente un bilan de la qualité des eaux. Une communication du service pourrait être associée, informant des actions engagées par le service de l'eau. Cette synthèse doit pour mémoire être diffusée à l'ensemble des abonnés du service.

Suggestion n°32 - Bâtir une bibliothèque d'éléments de langage

Pour accompagner les équipes de terrain, mais également répondre aux sollicitations des associations ou des média, le service doit pouvoir disposer d'éléments de langage permettant de communiquer des données consolidées et illustrées.

Suggestion n°33 - Renforcer le rôle d'accompagnement de la médiation

Conçue aujourd'hui comme un accompagnement sur sollicitation, la médiation semble sous-dimensionnée dans sa composition, si elle devait instruire plus massivement des dossiers. L'enjeu premier est de repositionner les services dans leur responsabilité de gestion des réclamations. Dans ce cadre, la médiation pourrait se porter conseil et contribuer au partage de l'information entre les opérateurs, via des réunions d'analyse de dossiers complexes. A ce jour seule Eau d'excellence a adhéré. RENOC a engagé une démarche en ce sens.

4.7 Propositions d'accompagnement d'EDP aux opérateurs publics sur la relation client

| | | Planning | Bénéficiaire | Guadeloupe | A Paris | Par correspondance |
|---|---|----------------------------|-----------------|------------|---------|--------------------|
| Relation client | | | | | | |
| 1-1 | Assister la mise en place d'une base clients fiabilisée | Fin 2019 | Régie | x | | x |
| 1-2 | Mettre à disposition des modes opératoires et accompagner leur adaptation aux enjeux locaux | Fin 2019 | Régie | | | x |
| 1-3 | Mettre à disposition des indicateurs d'activité et les outils de reporting et accompagner leur adaptation | Fin 2019 | Régie | x | | x |
| 1-4 | Accompagner la révision du RSPE | Janvier 2020 | Région/OA/Régie | x | | x |
| 1-5 | Réaliser l'organigramme fonctionnel de l'activité | Fin 2019 | Régie | x | | x |
| 1-6 | Accompagner la construction des éléments de langage | 2020 | Région | x | | x |
| 2- Convention avec les régies (mise à disposition de correspondant métiers) | | | | | | |
| 2-1 | Assistance à la consolidation de la base clients | 4 ^{ème} Trim.2019 | Régie | | | x |
| 2-2 | Assistance à la structuration de la relation client | Fin 2019 2020 | Régie | | | x |
| 2-3 | Assistance à l'articulation entre la relation clients et les services techniques | 2020 | | | | |
| 2-3 | Assistance au déploiement des outils de la relation client | Fin 2019 2020 | Régie | x | | x |

Annexes

Annexe 1 : synthèse des suggestions de la mission de juin 2019

Volet Gestion et maintenance des réseaux d'eau

| Pré-diagnostic | |
|-------------------------|--|
| Suggestion 1 | Traiter en priorité 25 zones attachées au feeder les plus fuyardes |
| Suggestion 2 | Vérifier l'état fonctionnel des organes de régulation de pression |
| Suggestion 3 | Réaliser un suivi hebdomadaire ou mensuel des ZD avec l'indicateur « perte par abonné et par jour » préconisé par l'IRSTEA |
| Chaîne de mesure | |
| Suggestion 4 | Mettre en place des seuils d'alertes dans le suivi des zones de distribution |
| Suggestion 5 | Privilégier l'achat en enregistreur/transmetteur de données autonomes des compteurs non télégrés, plutôt que d'investir massivement sur des capteurs acoustiques |
| Suggestion 6 | Mettre en place un fichier de suivi des équipements hydrauliques (GMAO) |
| Suggestion 7 | Privilégier les compteurs (abonnés) de vitesse à jet unique |
| Suggestion 8 | Privilégier les joints teflon au niveau des compteurs des abonnés |
| Suggestion 9 | Associer les services techniques à la rédaction des cahiers des charges pour l'achat des organes hydrauliques |

Volet Relation clients

| Consolidation de la base client | |
|--|--|
| Suggestion 10 | Consolider les bases clients à partir d'un fichier identifiant les champs à renseigner |
| Suggestion 11 | Définir et mettre en œuvre les modalités d'administration de la base clients |
| Suggestion 12 | Procéder au recensement des points de livraison non rattachés à un contrat et établir les contrats d'abonnement correspondants |
| Suggestion 13 | Mettre en place un retour d'efficacité vers les équipes, des actions conduites |
| Structuration de la relation client | |
| Suggestion 14 | Etablir une bibliothèque des modes opératoires de la relation client |
| Suggestion 15 | Mettre en place un reporting |
| Suggestion 16 | Faire voter des délibérations d'autorisation de réfections types avec production d'une restitution annuelle et faire voter annuellement les admissions en non-valeur |
| Suggestion 17 | Faire inscrire dans les budgets des autorités organisatrices des provisions pour abandons de créances et réfections |
| Articulation de la relation client et des services techniques | |
| Suggestion 18 | Partager les procédures métiers |
| Suggestion 19 | Mettre en œuvre des comités inter-sites et renforcer les liens releveurs/enquêteurs, services techniques et relation client |

| | |
|---|---|
| Suggestion 20 | Favoriser les mobilités interservices et renforcer les liens releveurs/enquêteurs et services techniques |
| Suggestion 21 | Partager les outils du parcours client |
| Les outils de la relation client | |
| Suggestion 22 | Mettre à jour les RSPE |
| Suggestion 23 | Uniformiser la rédaction des RSPE à l'échelle de l'archipel |
| Suggestion 24 | Procéder à un exercice de rédaction en commun |
| Suggestion 25 | Mettre en place un fichier de suivi des réclamations |
| Suggestion 26 | Conforter les outils de gestion déployés |
| Suggestion 27 | Promouvoir des modes de paiement adaptés |
| Outils de communication | |
| Suggestion 28 | Renforcer l'information sur les arrêts d'eau pour nécessité de service et sur la qualité de l'eau |
| Suggestion 29 | Mettre à disposition des usagers une information claire et transparente sur les engagements et le service rendu |
| Suggestion 30 | Mettre à disposition des abonnés et les usagers des fiches synthétiques pour accompagner leurs démarches |
| Suggestion 31 | Partager les bilans d'activité |
| Suggestion 32 | Bâtir une bibliothèque d'éléments de langage |
| Suggestion 33 | Renforcer le rôle d'accompagnement de la médiation |

Annexe 2 : synthèse des suggestions de la mission de reconnaissance de mars 2019

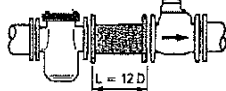
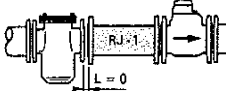

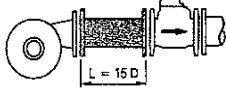
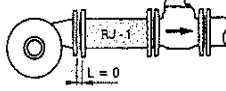
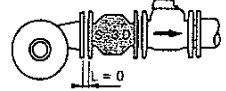
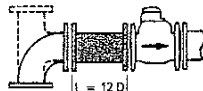
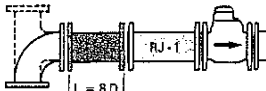
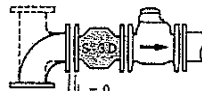
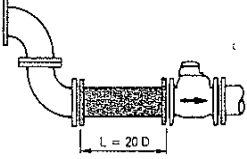
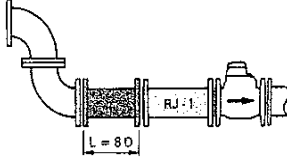
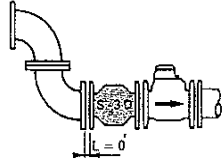
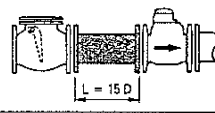
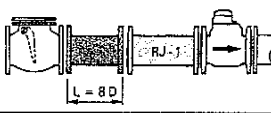
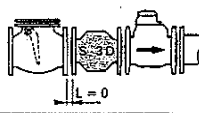
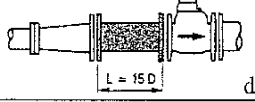
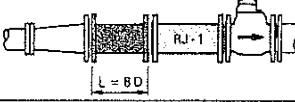
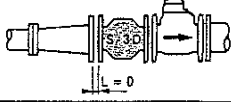
| La gestion des ressources humaines et des compétences | |
|--|--|
| Suggestion 1 | Mutualiser et professionnaliser à l'échelle de la Guadeloupe les moyens humains et matériels pour des actions communes à l'ensemble des opérateurs. A titre d'exemple, des synergies sont à rechercher pour : <ul style="list-style-type: none"> - La recherche de fuite ; - L'ingénierie des marchés publics ; - La communication aux usagers. - Etc. |
| Suggestion 2 | Lancer un recensement des organisations et des effectifs dans la perspective d'identifier les synergies potentielles entre services |
| La gestion et la maintenance des réseaux d'eau | |
| Suggestion 3 | Ne pas engager la construction de nouvelles unités de traitement, d'ores et déjà surnuméraires par rapport aux besoins de l'île et grevant les capacités d'investissement des opérateurs. Privilégier une démarche de reconquête du rendement du réseau, moins chère et plus durable. |
| Suggestion 4 | Structurer une stratégie patrimoniale reposant sur une meilleure connaissance patrimoniale consolidée dans un système d'information géographique (SIG). Structurer de manière uniforme les référentiels patrimoniaux des différents opérateurs. Privilégier la mise en œuvre du SIG avec le logiciel libre et multi-plateformes QGIS. |
| Suggestion 5 | Mettre en œuvre la stratégie d'amélioration du rendement proposée dans le rapport IRSTEA de décembre 2018. |
| Suggestion 6 | Poursuivre les travaux du groupe « feeder ». Dissocier les échanges liés à l'exploitation et à l'organisation des tours d'eau de ceux portant sur la mise en œuvre de la stratégie d'amélioration du rendement de réseau de l'IRSTEA. |
| Suggestion 7 | Stabiliser le synoptique de distribution pour tendre vers des zones de distribution (ZD) constantes |
| Suggestion 8 | Fiabiliser les organes de comptage au niveau du feeder. |
| Suggestion 9 | Tenir la comptabilité des fuites (stock et flux) à l'échelle de la zone desservie par le feeder et suivre les indicateurs de résorption de ces fuites. |
| Suggestion 10 | Maintenir et exploiter le parc des organes de régulation. Anticiper le déploiement d'organes de régulation de pression dans la perspective du retour à service normal. |
| Suggestion 11 | Privilégier des matériels de régulation simples à maintenance réduite, de type régulateur de pression aval à ressort. |
| Suggestion 12 | Revoir le dimensionnement du surpresseur de Terrasson dans la perspective du retour à service normal, après l'étude de la modélisation hydraulique du feeder. |
| Suggestion 13 | Développer la culture de l'exploitation et de la maintenance dans les services. Mettre en place et suivre a minima les indicateurs de performance réglementaires. |
| Suggestion 14 | Développer les applications informatiques d'exploitation à partir du SIG. |
| Suggestion 15 | Veiller à préserver l'accès aux organes de manœuvre du réseau nécessaires à son exploitation et à la recherche acoustique de fuites au |

| | |
|--|--|
| | niveau des revêtements de voirie. Sensibiliser les opérateurs de voirie (Routes de Guadeloupe et services techniques municipaux) en ce sens. |
| Suggestion 16 | Sensibiliser les exploitants routiers à la présence des compteurs d'eau et à la préservation de leur intégrité dans le cadre des opérations de fauchage des accotements routiers. |
| Suggestion 17 | Développer la culture de l'exploitation auprès des équipes. Concevoir et mettre en œuvre un plan d'accompagnement au changement dès la mise en œuvre du plan de réhabilitation du réseau. |
| La gestion de la relation clients, en particulier sur la partie facturation et recouvrement | |
| Suggestion 18 | Installer la gestion clientèle sur les cinq axes suivants : <ul style="list-style-type: none"> - La consolidation de la base clients ; - La structuration de la relation clients ; - L'articulation de la relation clients et des services techniques ; - Les outils de la relation clients ; - Un plan de communication. |
| Autres constats et suggestions | |
| Suggestion 19 | Mener un audit des installations de production, incluant leur conformité administrative, les modalités de leur maintenance et de leur exploitation. |
| Suggestion 20 | Eradiquer les joints fibre au niveau des compteurs. |
| Suggestion 21 | Etudier, dans le cadre d'un schéma directeur, une stratégie chloration ; déployer un réseau de capteurs de suivi de la qualité de l'eau en temps réel. |

Annexe 3 : Listes des capteurs acoustiques par opérateur

| Gestionnaire | Nombre | Type matériel | Matériel (réf) | Fournisseur | Age (estimation) |
|---------------------|---------------|----------------------|-----------------------|--------------------|-------------------------|
| ODEX | 250 | Capteur corrélant | Enigma | PRIMAYER | - de 1 an |
| SIAEAG | 60 | Capteur acoustique | | HYDREKA | - de 1 an |
| RENOC | 160 | Capteur acoustique | Sepem 150 | SEWERIN | entre 2 et 10 ans |
| | 250 | Capteur acoustique | Marché en cours | Marché en cours | |

Annexe 4 : Condition de pose des compteurs mécaniques

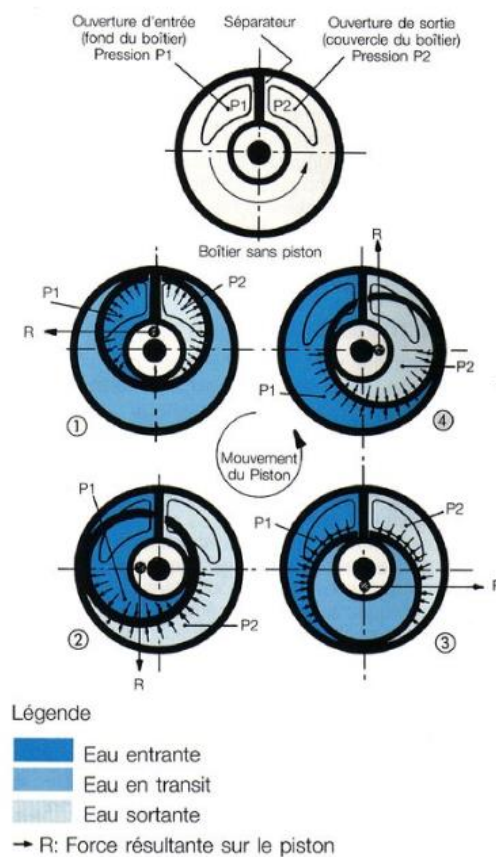
| Élément perturbateur à l'amont du compteur | LONGUEUR DROITE NECESSAIRE A L'AMONT DU COMPTEUR = L | | |
|---|--|---|---|
| | Sans stabilisateur | Avec stabilisateur | |
| | | "RJ-1" | "S-3 D" |
| <p>D = Ø du compteur d = Ø canalisation</p> | | <p>Longueur = 500 mm Basse pression : D = 250, 300, 400, 500, 800 mm Haute pression : D = 150, 200, 250, 300, 400, 500 mm</p> | <p>Longueur = 3 D Basse pression : D = 50, 60/65, 80, 100, 150, 200 mm</p> |
| <p>· Filtre à tamis</p> |  <p style="text-align: right;">d = D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |
| <p>· Pompe centrifuge</p> |  <p style="text-align: right;">d = D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |
| <p>· Coude · Té</p> |  <p style="text-align: right;">d = D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 8 D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |
| <p>· 2 coudes · Té et coude · Tuyère · Diaphragme · Vanne de réglage de débit · Vanne d'arrêt : non perturbatrice si complètement ouverte en service.</p> |  <p style="text-align: right;">d = D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 8 D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |
| <p>· Clapet de retenue</p> |  <p style="text-align: right;">d = D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 8 D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |
| <p>· Cône divergent</p> |  <p style="text-align: right;">d < D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 8 D</p> |  <p style="text-align: right;">L = 0</p> |

Annexe 5 : Fiches techniques des compteurs mécaniques de volume et des compteurs de vitesse à jet unique

- Compteur mécanique de volume (piston rotatif)

Principe de fonctionnement :

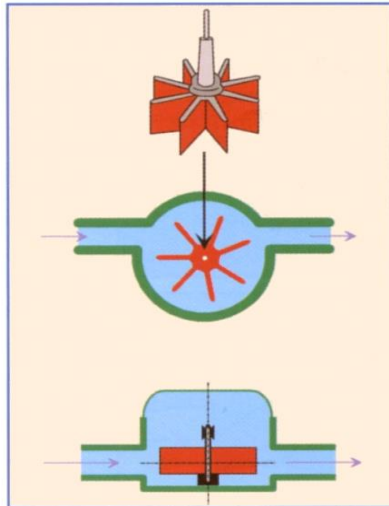
Un piston se déplace dans le boîtier, se remplit et se vide alternativement, laissant passer à chaque cycle un volume précis. Le mouvement du piston est comparable à celui d'une bielle. L'axe du piston décrit un cylindre vertical en restant en contact avec le galet du corps du boîtier.



- Compteur de vitesse à jet unique :

Principe de fonctionnement compteur de vitesse à turbine :

L'eau qui passe par un orifice calibré s'introduit dans le compteur perpendiculairement aux pales d'une turbine. La vitesse d'attaque des pales est proportionnelle au débit.



Annexe 6 : définition des indicateurs réglementaires Relation client (ONEMA)

P 109.0 – Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Exprimé en €/m³, il représente la part de la solidarité aux abonnés les plus démunis, dans le prix de l'eau

Formule de calcul :

Somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(Volume comptabilisé domestique + Volume comptabilisé non domestique (facultatif))

P 151.1 – taux d'occurrence des interruptions de service non programmées

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau imprévisibles pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 abonnés.

Ces interruptions de service sont dues, en général, à des ruptures de canalisations. Des coupures peuvent être également décidées inopinément pour cause de pollution représentant un danger pour la population.

Formule de calcul :

Nombre d'interruptions de service non programmées / Nombre d'abonnés x 1000

P 152.0 – taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

Le délai est calculé à partir d'une demande complète (par téléphone ou par écrit) en permettant le traitement.

P 154.0 – Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

Toute facture d'eau non payée, même partiellement, est comptabilisée dans cet indicateur, quel que soit le motif du non-paiement. Ne sont concernées que les factures d'eau consommée.

Formule de calcul :

(Montant restant impayé au 31/12/N des factures "eau" émises au titre de l'année N-1)/(Montant total TTC facturé (hors travaux) des factures émises au titre de l'année N-1 au 31/12/N) x 100

P 155.0 – taux de réclamations

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Sont prises en compte les réclamations sur le goût, les fuites avant compteur, la lisibilité des factures, la qualité de la relation clientèle, etc. Les réclamations sur le prix ne sont pas prises en compte. Cet indicateur témoigne du niveau de satisfaction des abonnés à la condition que toutes les réclamations soient correctement comptabilisées.

Formule de calcul :

(Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur + Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité)/Nombre d'abonnés x 1000

Annexe 7 : Liste des documents Relation client transmis par Eau de Paris

Courriers/courriels

Courriers types : duplicata de facture, changement de payeur, mise à jour de payeur, Kit SRU, abonnement, accusés de réception, demande de relevé, transfert, étalonnage, prévenance, remise sur fuite, non accès, dégrèvement, remises gracieuses, contrôle de cohérence, résiliation, autorisation de puisage, liquidation de biens, redressement judiciaire, AOTD, incidents de facturation, impayés, incidents de paiement, refus d'échéancier, refus de délais de paiement...

Courriels types : demandes d'information, demandes d'analyses, accusés de réception

Procédures

Procédures de niveau 1 : changement de payeur, reprise d'abonnement, transfert, résiliation sans repreneur et avec repreneur, encaissement

Procédures conseillers confirmés : analyse de consommation/facturation/réclamations

Modules de formation :

Conseillers : les clés de la relation client, accompagner les conseillers dans leur prise de poste, quizz de formation, normalisation de branchements

Conseillers confirmés : gestion de la pression clients

Guides et règlements

Guide de l'individualisation des compteurs

Règlement du service public de l'eau – Edition juillet 2018