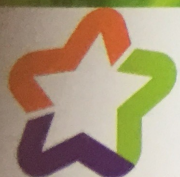




MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

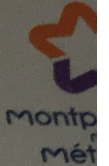
Département de l'Hérault (34)

Audit relatif à la Régie de l'Eau de la
Métropole de Montpellier





Fiche signalétique



○ Client

Raison sociale

Montpellier Méditerranée Métropole

Adresse

50 place Zeus – CS 39556

34961 MONTPELLIER CEDEX 2

Famille d'activité

Collectivité

Milieu

Eau potable

○ Document

N° affaire

LROP180048

Nature document

Audit de la Régie

Révision

Version 1

Date envoi

24/05/2018

○ Contrôle qualité

Rédigé par :

Valérie EPAUD

Vérifié par :

Guillaume LE CORRE



Contexte



3

Montpellier Méditerranée Métropole a constitué au 1^{er} janvier 2016 une régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière pour son service public de l'eau potable et d'eau brute.

La Régie des eaux de Montpellier assure l'exploitation du service public d'eau potable sur 13 des 31 communes que compte la Métropole. Elle regroupe 74 474 abonnés au service d'eau potable en 2016 et dessert 361 923 habitants.

Après deux ans de fonctionnement de la Régie, la Métropole souhaite réaliser un audit organisationnel, social et de gouvernance de sa régie des eaux. Les objectifs de cet audit sont :

- D'évaluer le respect des obligations contractuelles définies dans la convention d'objectifs,
- D'évaluer la qualité du service rendu
- D'identifier des pistes d'amélioration

Périmètre d'exploitation (données 2016)



Achat d'eau

Fourniture de **15 171 459 m³** en 2016.
L'eau est vendue aux abonnés à **1,9095 € TTC/m³**.



Stockage

Les **réservoirs de stockage principaux** en service représentent un volume d'eau de **77 400 m³** et se trouvent sur les terrains de l'usine du Mont Valérien

- 2 réservoirs du Fort du Mont Valérien de 2 000 m³ et 3 000 m³.
- 3 réservoirs de Rueil Malmaison de 2 000 m³, 500 m³ et 1 500 m³



Acheminement - distribution

La distribution est assurée par **987 727 ml** de canalisations dont **61 453 branchements**.
2 stations de surpression sont en service



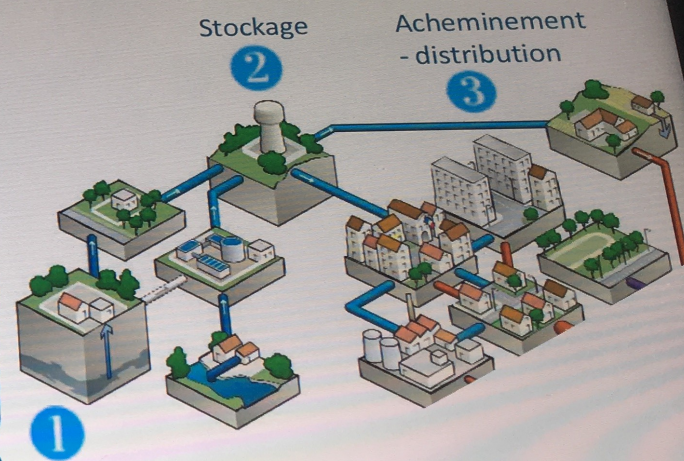
Usagers

Le service comprend **58 958 compteurs** pour 610 666 habitants desservis.



Rendement

Le volume d'eau mis en distribution est de **38 218 398 m³** pour un volume consommé comptabilisé de **33 806 000 m³**, ce qui correspond à un rendement primaire **88,5 %**.

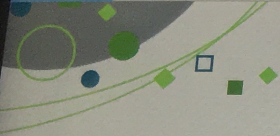


1 Achat d'eau



< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Volet Organisation et Qualité





Convention d'objectifs



6

Une convention d'objectifs a été établie entre la Métropole et la Régie afin de préciser les relations et les missions de chacune des parties. La durée de la convention a été fixée à 5 ans, soit une échéance au 31/12/2020.

La convention comprend 72 objectifs dont :

- 54 avec des objectifs annuels
 - ✓ 37 atteints sur 2016
 - ✓ 17 non respectés ou non renseignés en 2016
- 18 avec des objectifs ponctuels ou à 2020
 - ✓ 5 objectifs déjà respectés en 2016

Les indicateurs fixés dans la convention d'objectifs permettent une vision globale du service. Cependant, plusieurs indicateurs devraient faire l'objet d'une révision :

- Certains indicateurs n'ont pas d'objectif à atteindre (n°23, 32, 50, 52 et 53)
- Des indicateurs ont pour objectif une valeur atteinte lors d'une année précédente à la création de la Régie mais cette valeur n'est pas connue par cette dernière (n° 18, 19, 56, 64, 67 et 69)
- Les indicateurs n°19 et 23 ne sont pas définis de manière assez claire pour que la Régie puisse les évaluer.
- L'atteinte des indicateurs n°18, 26 et 43 est actuellement dépendante de la Métropole qui porte les actions correspondantes.

Axes d'amélioration :

- Fixer des objectifs pour tous les indicateurs
- Clarifier les indicateurs en :
 - Précisant les valeurs lorsque qu'ils font références à des années antérieures à la création de la régie (6 objectifs)
 - Les définissant de manière plus précise (2 objectifs)
- Modifier les objectifs dont l'atteinte est dépendante de la Métropole



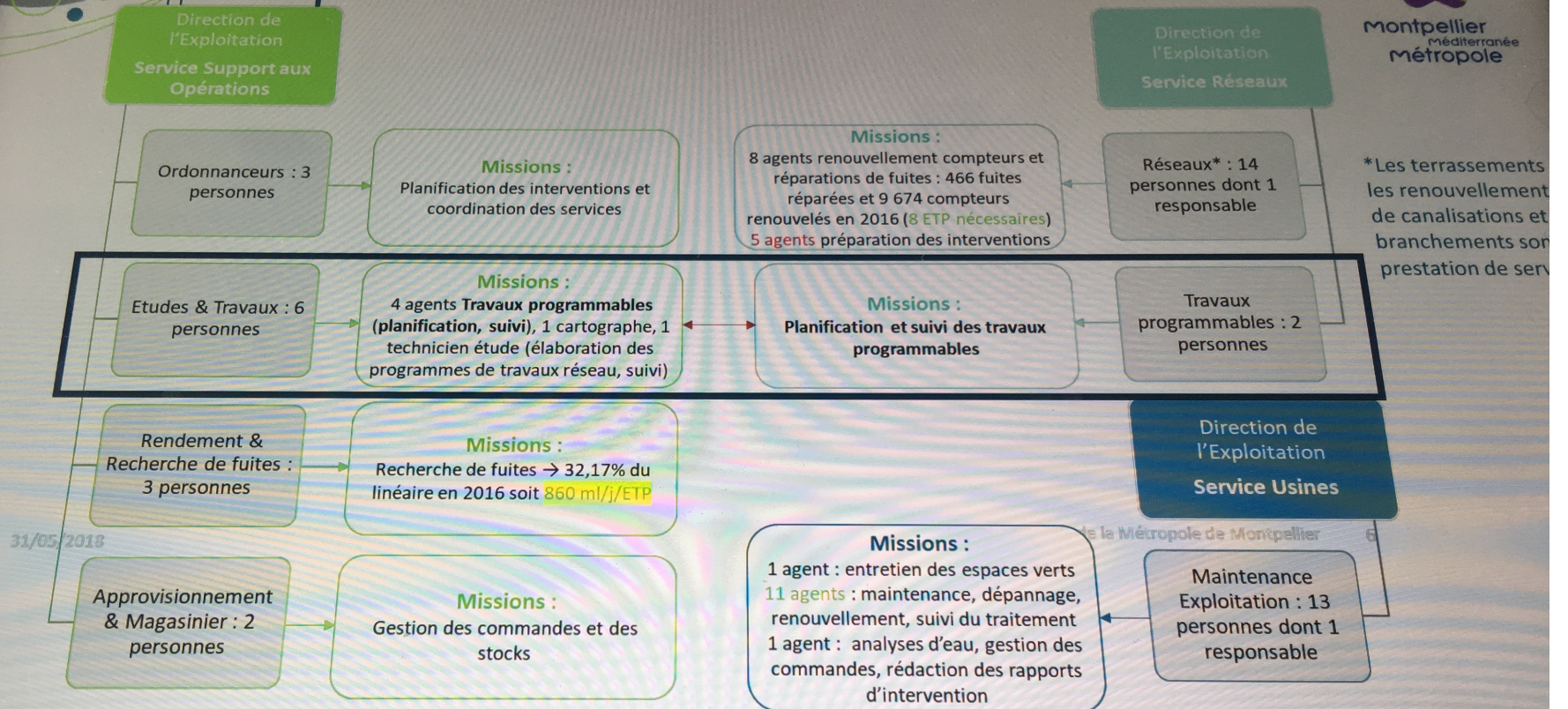


< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Exploitation



- Dans l'ensemble, le personnel composant la Direction Exploitation est adapté à la charge de travail de la Régie.
- Seul le service Réseaux soulève des interrogations :
 - L'équipe, est chargée de la préparation des interventions (communication aux usagers, arrêts d'eau) et de la vérification des équipes. Le nombre de 5 salariés affectés à ce service paraît élevé au vu des missions.
 - L'équipe Travaux programmables, composée de 2 salariés, fait doublon avec les 4 salariés de l'équipe Étude & Travaux du service Opérations : les fiches de poste du personnel dans ces équipes étant similaires.



Convention cadre – Maitrise d'ouvrage déléguée



Montpellier
Méditerranée
Métropole

Dans le cadre de la mise en œuvre du schéma directeur d'eau potable, la Régie et la Métropole ont établi une convention cadre relative à la maîtrise d'ouvrage déléguée. Cette convention a été conclue pour une durée de 5 ans à compter du 11/03/16. 8

Cette convention dispose que la Régie **peut** confier à la Métropole la réalisation de certaines prestations. Depuis sa mise en place, 7 conventions ont été passées entre la Régie et la Métropole.

En parallèle, la Régie s'est dotée d'une unité « Étude et travaux » au sein du service Support aux Opérations pour répondre notamment à la montée en charge des opérations de renouvellement de réseaux et de branchements et le pilotage de certains chantiers de faible ou moyenne importance.

Cette convention devrait faire l'objet d'une actualisation afin de revoir la gouvernance et de préciser le rôle de chacun :

- Définir la nature des travaux réalisés par chacune des parties
- Définir les budgets correspondants pour chacune des parties

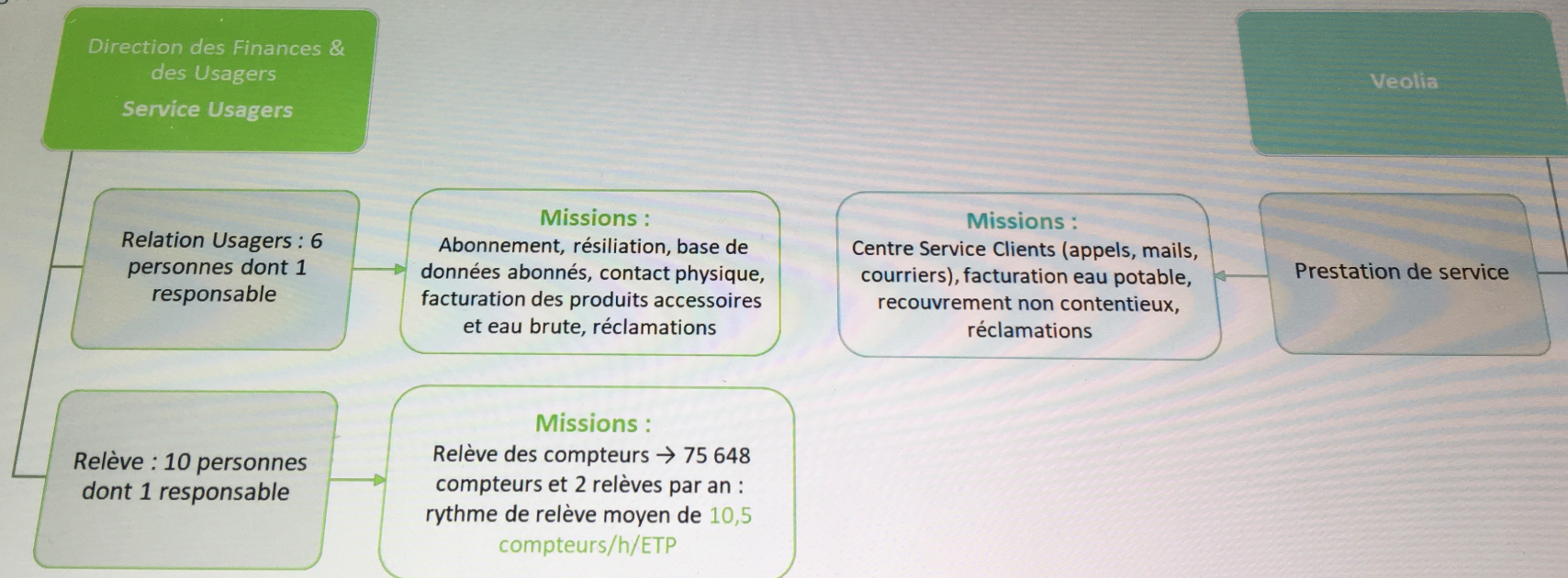


Gestion des usagers et facturation



Pour être opérationnelle au 1^{er} janvier 2016, la Régie a fait le choix de lancer une consultation pour assurer une partie de la gestion des abonnés et des usagers du service. Seul Veolia, Déléguataire sortant de 9 sur 13 communes composant la Régie, a remis une offre.

C'est dans ce contexte que les modules « facturation recouvrement », « gestion de la relation abonnés et usagers » ainsi que celui « intervent. Abonnés et Réseau », ont été adaptés pour répondre au mieux aux besoins de la Régie et assurer les prestations de service inscrites au Cahier des Charges. 9





< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Encaissement et recouvrement



En cas de paiement partiel en phase contentieuse, l'agence comptable encaisse les montants à hauteur de l'avis des sommes à payer.

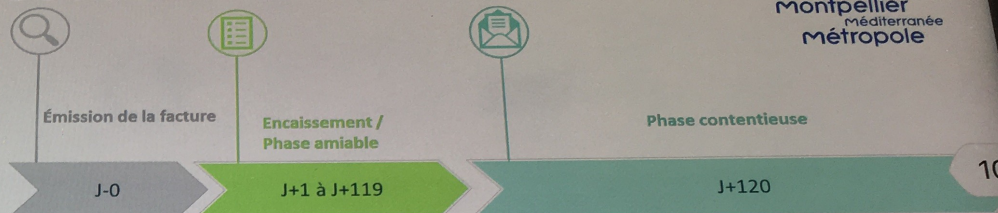
L'action en recouvrement est prescrite après 4 ans, à compter de la prise en charge du titre de recette

En pratique, l'abonné a trois interlocuteurs pour une même facture lorsqu'il passe en contentieux avec une décomposition de sa facture initiale.

Il ressort que l'utilisation de « briques » issues d'outils répondant aux besoins des DSP génèrent des difficultés de gestion au niveau de la Régie et notamment au niveau du recouvrement en phase contentieuse. Aujourd'hui, il n'existe pas de passerelle entre les logiciels de facturation et ceux de l'agence comptable.

Cette configuration engendre une gestion complexe du recouvrement et une charge de travail supplémentaire. Pour gérer au mieux cette situation, la Régie a recourt à la mobilité interne avec le service Finance pour l'Agence Comptable.

La relation Usagers se trouve impactée par le système actuel de gestion des usagers et de facturation. Une ouverture de la gouvernance à l'échelle du territoire de la Métropole pourrait être une opportunité.



Prestataire Facturation

Prestataire Facturation :

La Régie :

- > Encaissement et reversement à la Régie
- > Lettres de relance

- > Avis des sommes à payer « part Eau »
- > Reverse aux délégataires si excédent de la part Eau

Prestataire Facturation :

- > Mise à zéro du compte client
- > Reversement des règlements

Périmètre Eau Potable
Régie – 2 syndicats



Périmètre EU Centre
Délégation



Périmètre EU Est&Ouest
Délégation



Recommandations :

- Intégrer la problématique du recouvrement contentieux (trésor public) dans la gestion de la facturation
- Définir une politique à destination des usagers
- Mettre en œuvre des solutions techniques en veillant à ne pas obérer l'avenir



Consultation
Conseil 31 mai 2018
avant.

iPad

14:31

96%

< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



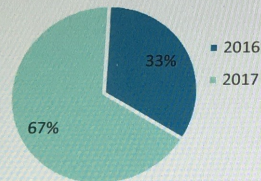
Niveau de recouvrement – Eau potable



EAU POTABLE

- Si les montants facturés évoluent de 53 % entre 2016 et 2017, en parallèle les montants transférés en contentieux diminuent de 31%
- Cette diminution peut s'expliquer par la modification du passage en phase contentieuse (de 50 jours à 120 jours depuis 2017)

- A la date du 21/02/18, il restait 1 390 k€ à recouvrer :

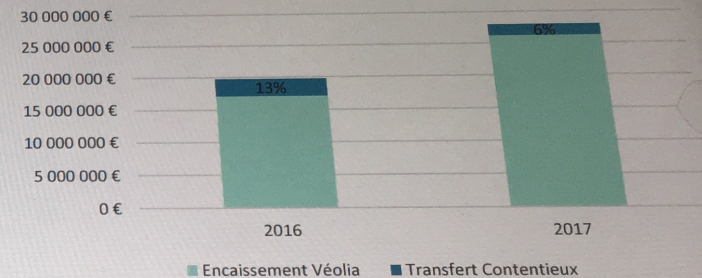


- Le taux de recouvrement pour l'année 2016 est de 97,65 % et pour 2017, il est de 96,69% (suivant situation arrêtée à la date du 21/02/18)
- L'abandon de créances représente 0,1 % du montant facturé sur l'année 2016
- Adhésion au Fonds de solidarité Logement : 25 000 € en 2016

Recommandations :

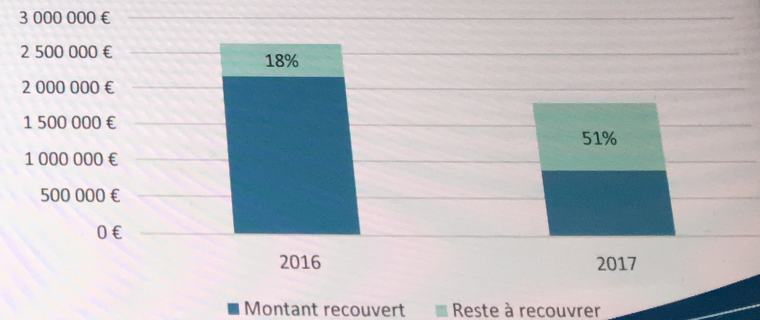
- La mise en place de nouveaux dispositifs à l'échelle de la Régie ne doit pas être un frein à une réflexion à l'échelle du territoire de la Métropole
- Assurer un suivi du taux d'impayé

Facturation Eau Potable



11

Part Eau Potable transférée en contentieux



[Retour](#)

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Travaux pour compte de tiers



Une procédure concernant le traitement des demandes de devis, la réalisation des travaux et la facturation a été mise en place en mars 2016.

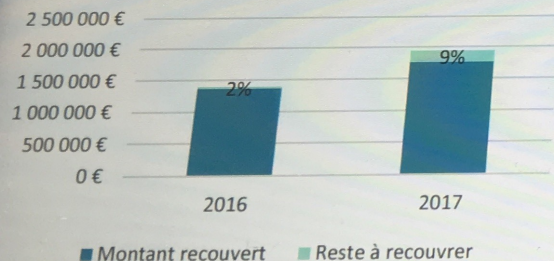
Chacune des étapes du devis est suivie via le logiciel Odoo par la DEX, la DAF et l'Agence comptable.

Après une année de mise en œuvre, le bordereau des prix unitaires (eau potable et eau brute) a fait l'objet d'une actualisation au 1^{er} janvier 2017.

La facturation et le recouvrement sont gérés par la Régie. A la date du 22/03/18, les restes à recouvrer représentent 212 k€ en cumulé dont 14% au titre de l'année 2016

Le taux de recouvrement pour l'année 2016 est de 97,83 % et pour 2017, il est de 90,61% (suivant situation arrêtée à la date du 22/03/18)

Facturation des travaux Eau potable



Un suivi régulier doit être opéré pour s'assurer de l'équilibre financier entre la dépense prise en charge par la Régie et la facturation aux tiers avec une actualisation du bordereau des prix unitaires le cas échéant

Demande de devis

- Formulaire de demande de devis
- Réception des demandes par la cellule « Ordonnancement » qui fait suivre à l'agent des travaux programmables
- Constitution du devis sur le logiciel Odoo

Validation du devis

- Une fois le devis saisi dans le logiciel, il fait l'objet d'une validation en interne suivant son montant :
 - Jusqu'à 3 500 € HT : Agent Travaux Programmables
 - Entre 3 500 € HT et 7 500 € HT : Responsable du service Réseaux
 - Entre 7 500 € HT et 25 000 € HT et tous ceux à destination de la Métropole : Directeur Exploitation
 - Au-delà de 25 000 € HT : le Directeur de la Régie

Acceptation du devis

- Devis signé par le client et versement acompte
- Validation du devis : Service finances (conformité administrative et paiement de l'acompte (chèque virement))
- Si validation du devis : chèque et copie de devis transmis à l'agence comptable
- Validation de la commande par l'agent travaux programmables dans le logiciel Odoo

Engagement des travaux

- Planification des travaux : Agent de travaux programmables
- Réalisation des travaux :
 - Eau potable : Pose simple de compteur : Agents de réseaux / Construction d'un branchement
 - Eau brute : Marché

Facturation

- Vérification de la bonne exécution des travaux par l'agent des travaux programmables
- Mise à jour du devis (quantité à la baisse uniquement)
- Visualisation des factures à émettre (bannette virtuelle du logiciel Odoo) par la DAF
- Edition de la facture et de l'avis des sommes à payer par la DAF
- Enregistrement du paiement dans le logiciel Odoo par l'agence comptable





< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Astreintes – Organisation & Rémunération de la sujétion



Les astreintes sont planifiées semestriellement et sont définies selon 4 niveaux :

- Cadre
- Responsable d'astreinte
- Astreinte Intervention
- Astreinte Télésurveillance ou Électromécanique

Chaque semaine, 7 salariés sont en astreinte :

- 1 responsable Cadre – Directeur Exploitation, Responsable Réseaux, Responsable Support aux Opérations ou Responsable Usine
- 1 responsable Maîtrise – Technicien réseaux ou Technicien travaux
- 1 Fontainier – Agent réseaux
- 2 Plombiers – Agent réseaux
- 2 Usines – Agent maintenance, Agent réseaux, Conducteur Usine ou Technicien réseaux

En comparaison avec les indemnités d'astreinte instituées au sein de la Fonction Publique Territoriale pour une semaine complète :

- Astreinte exploitation : 159,20 €
- Astreinte de décision : 121,00 €
- Astreinte de sécurité : 149,48 €

La décision unilatérale du 28/12/15 instituant l'astreinte définit les montants de l'indemnisation :

Jour de la semaine	Taux indemnité /jour	Responsable d'astreinte		Télésurveillance ou électromécanique		Astreinte d'intervention		Cadre
		Indemnité	Indemnité SENIOR	Indemnité	Indemnité SENIOR	Indemnité	Indemnité SENIOR	Forfait
Lundi	1	39,16 €	42,65 €	29,33 €	32,82 €	32,56 €	36,05 €	- €
Mardi	1	39,16 €	42,65 €	29,33 €	32,82 €	32,56 €	36,05 €	13
Mercredi	1	39,16 €	42,65 €	29,33 €	32,82 €	32,56 €	36,05 €	- €
Jeudi	1	39,16 €	42,65 €	29,33 €	32,82 €	32,56 €	36,05 €	- €
Vendredi	1	39,16 €	42,65 €	29,33 €	32,82 €	32,56 €	36,05 €	- €
Samedi	2	78,32 €	85,30 €	58,66 €	65,64 €	65,12 €	72,10 €	- €
Dimanche	2	78,32 €	85,30 €	58,66 €	65,64 €	65,12 €	72,10 €	- €
Jour férié semaine	3	117,48 €	127,95 €	87,99 €	98,46 €	97,68 €	108,15 €	-
Jour férié WE	0	- €	- €	- €	- €	- €	- €	-
1er mai, 25 décembre et 1er janvier	4	156,64 €	170,60 €	117,32 €	131,28 €	130,24 €	144,20 €	-
Semaine « classique »		352,44 €	383,85 €	263,97 €	295,38 €	293,04 €	324,45 €	209
Valorisation « SENIOR » / semaine				8,91%		11,90%		10,72%

Surprime annuelle de fréquence d'astreinte (applicable au-delà de 13 semaines d'astreinte/a

- De la 14^{ème} à 17^{ème} semaine : 15% forfaitaire d'une semaine d'astreinte de base = 31,40 €/se
- Au-delà de 17 semaines : 20% forfaitaire d'une semaine d'astreinte de base = 61,80 €/se

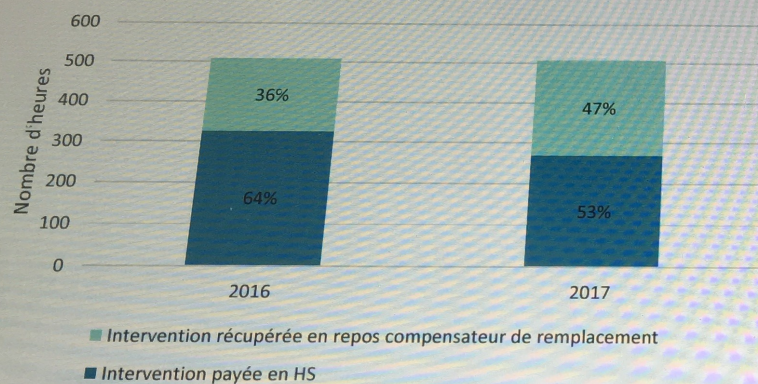


Astreintes « NON CADRE » - Intervention



La répartition de ses heures d'intervention est la suivante :

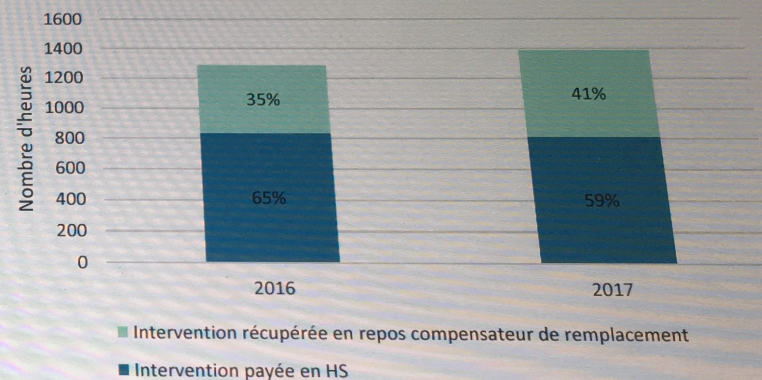
Intervention - USINES



Les interventions effectuées dans le cadre des astreintes Usines (2 salariés) :

- **2016 : 509 heures**
 - En moyenne : 9,70 heures/semaine
 - En moyenne : 4,85 heures/semaine/salarié
- **2017 : 507,75 heures**
 - En moyenne : 9,66 heures/semaine
 - En moyenne : 4,83 heures/semaine/salarié
- **Stabilité du nombre d'heures effectuées**

Intervention - RESEAUX



Les interventions effectuées dans le cadre des astreintes Réseaux (4 salariés) :

- **2016 : 1 282 heures**
 - En moyenne : 24,41 heures/semaine
 - En moyenne : 6,10 heures/semaine/salarié
- **2017 : 1 387 heures**
 - En moyenne : 26,61 heures/semaine
 - En moyenne : 6,65 heures/semaine/salarié
- **Nombre d'heures effectuées en progression de 8% entre 2016 et 2017**

Consultation
le 31 mai 2018
avant.

iPad

14:32

95%



< Retour

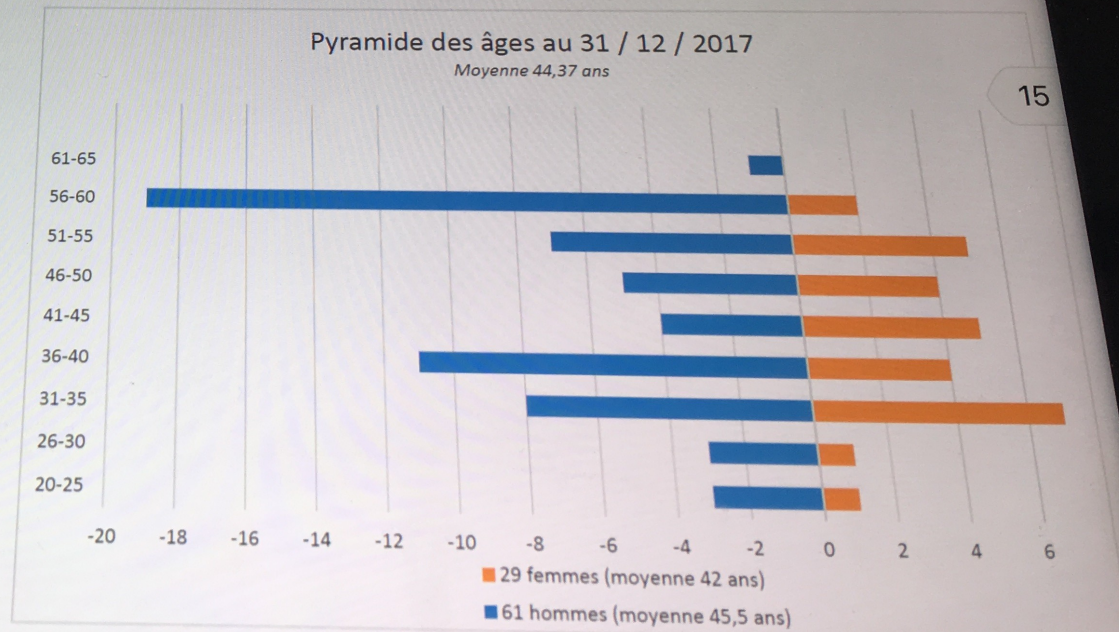
PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Astreintes



- Compte tenu du nombre de salariés réalisant des astreintes, le versement de la surprime devrait rester exceptionnel.
- En revanche, l'indemnité complémentaire Senior est susceptible d'augmenter au regard de la pyramide des âges.
- **Recommandations :**
 - Réaliser un audit technique des installations permettrait d'évaluer si les temps d'intervention lors des astreintes sont justifiés
 - Évaluer la pertinence des zones d'intervention définies





Direction des Systèmes d'Information (DSI)



A l'arrivée de chaque salarié, il lui est remis la charte d'utilisation des systèmes d'informations et de communication (annexé au Règlement intérieur) ainsi qu'un formulaire relatif à la mise à disposition de matériel de téléphonie.

Il est également mis en place un formulaire d'engagement individuel de responsabilité informatique pour toute personne extérieure à la Régie.

Les données de la régie sont hébergées et sécurisées selon plusieurs modalités :

- Par l'intermédiaire d'un prestataire de services pour 60 % des données
- Par la Régie pour 10% des données
- Dans le cadre des abonnements de logiciel (mode SaaS) pour 25% des données (notamment le logiciel de Véolia pour la gestion des usages)
- Par la Métropole dans le cadre de mise à disposition d'application

L'accès aux données et la sécurisation des connexions sont organisés dans le cadre d'un marché public de télécom.

La DSI travaille actuellement au déploiement des outils suivants :

- Logiciel de gestion électronique de documents (GED)
- Logiciel décisionnel métier de Véolia
- Logiciel de gestion des stocks

Dans le cadre de ses activités, la Régie traite des données personnelles et est donc soumise à la loi Informatique et Libertés. Conformément à cette obligation, la DSI effectue les déclarations auprès de la CNIL.

A compter du 25 mai prochain, le règlement européen sur la protection des données personnelles sera applicable. Si certaines des formes actuelles vont disparaître, la responsabilité des organismes sera renforcée. La 1^{ère} des étapes consistant à nommer un délégué à la protection des données personnelles par les salariés de la Régie.

La Direction et la DSI devront veiller à la mise en œuvre de cette nouvelle réglementation au sein de la Régie.

[Retour](#)

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Communication



En cohérence avec la politique de communication institutionnelle de la Métropole, la Régie met en place les actions pédagogiques.

La Métropole définit et valide les orientations générales relatives à la politique d'information, et de promotion de service auprès des usagers présentées par la Régie.

Pour assurer les missions dédiées à cette fonction, un poste de Chargée de mission Pédagogie Communication Concertation de catégorie A a été créé en octobre 2015 et pourvu en janvier 2016.

Sur les années 2016/2017, les services de la Régie ont mis en œuvre des **actions de communication, de sensibilisation et d'information**, dont :

- L'organisation et l'animation de visites de sites : 20 en 2016 et 18 en 2017
- Les animations (scolaires et autres) : 11 en 2016 et 5 en 2017
- Réunions publiques/Conférences/Stand : 3 en 2016 et 4 en 2017

17

La Régie s'est dotée de **supports** pour ses animations, ses participations aux différents événements, de communication institutionnelle :

- 2016 : Réalisation de roll 'up : Exposition « Source à la vie » composée de 8 roll 'up / Logo de la Régie
- 2016 : Edition de carafes au logo de la Régie
- 2016 : Réalisation d'un quizz
- 2016 : Réalisation d'une brochure de présentation de la Régie / Participation avec la Métropole à la brochure « Eau »
- 2017 : Film présentant la Régie et le changement d'une pompe
- 2017 : Stand « Régie des eaux »
- 2017 : Acquisition de 2 fontaines Totem

Pour favoriser la cohésion sociale, la Régie organise un pique-nique annuel dès 2016.

Pour sa communication interne, la Régie publie un journal interne depuis octobre 2016. Le 7^{ème} numéro devrait paraître fin mai.

En terme de communication institutionnelle, la Régie a organisé ses 1^{ers} Vœux dès 2016. Pour 2017, une carte électronique a été conçue.

L'ensemble des actions menées représente un **budget de 50 k€ pour 2016** dont près de 15 k€ pour la signalétique des travaux. Pour l'année 2017, les dépenses représentent **62 k€** (1/3 consacré à la réalisation du film ; 1/3 pour l'acquisition des fontaines Totem ; 1/3 réparti principalement pour le salon Hydrogaia et le reste pour de la sérigraphie notamment)

Recommandation : Elaborer un plan de communication avec le budget correspondant faisant l'objet d'une validation par le CA.



< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Volet Salarial et Social





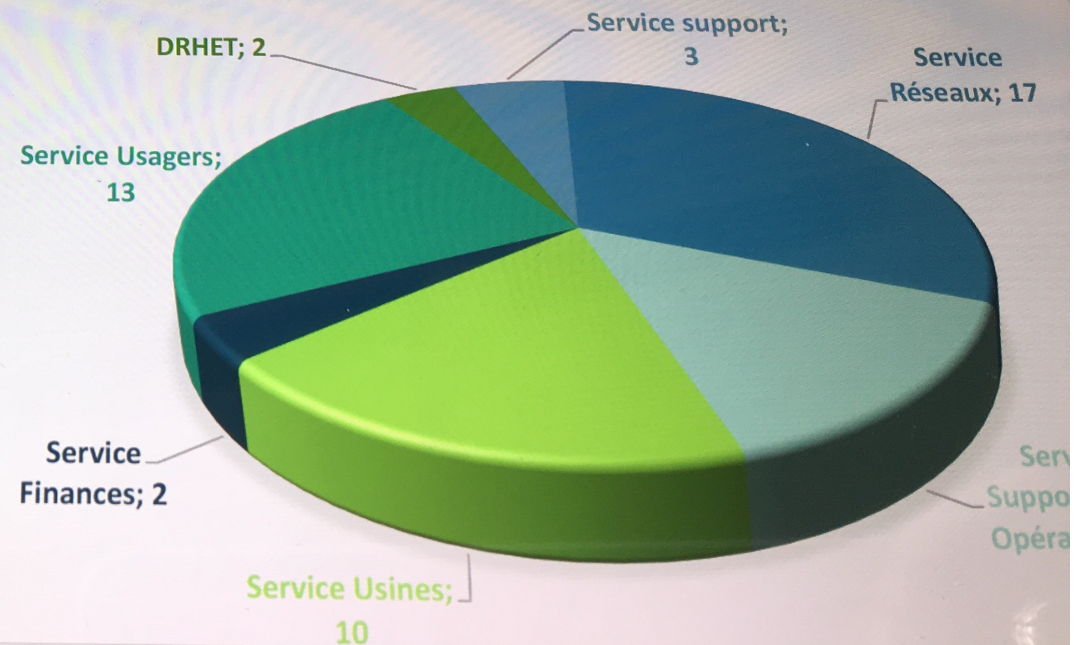
La reprise du personnel de VEOLIA



L'accord de méthode sur les modalités d'identification des personnels VEOLIA EAU transférables (délibération n°15011 du CA du 15/06/15) portait sur 66 salariés dont la répartition était la suivante :

- 12 agents de la Métropole actuellement détachés auprès de VEOLIA EAU (Liste détachée)
- 35 agents de VEOLIA éligibles, issus des Unités opérationnelles ou Unités Support de l'ex Centre Hérault (Liste A)
- 7 agents de VEOLIA, issus des Unités Opérationnelles ou Unités support de l'ex Centre Hérault qui auront été retenus par la Régie à la suite de la publication d'une fiche de poste (Liste B)
- 12 agents de VEOLIA, issus des services support de l'ex-Direction Régionale Méditerranée ou de l'ex Centre Hérault (Liste B)

RÉPARTITION DES SALARIÉS ISSUS DU TRANSFERT VÉOLIA PAR SERVICE



Au final, ce sont 55 salariés qui ont rejoint la Régie au 1^{er} janvier 2016

Consultation Audit Régie de
il 31 mai 2018
avant.

iPad

14:34

95%



< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Recrutement - Fiche de poste



Le Conseil d'Administration délibère sur la création des postes. Lors cette création, l'emploi et sa catégorie sont définis. Il a été observé que certains emplois pouvaient relever de 3 catégories différentes (Employé-Ouvrier, Technicien ou Agent de maîtrise). Avant la création de l'emploi, la fiche de poste devrait permettre d'identifier clairement les missions pour définir la catégorie correspondante.

Au cours du 1^{er} semestre 2016, toutes les fiches de poste ont été élaborées. La notification de la fiche de poste est faite à l'occasion de chaque entretien annuel d'évaluation qui est réalisé en début d'année.

Pour tenir compte de responsabilités supplémentaires, certains intitulés de poste ont évolué d'agent à technicien avec une fiche de poste spécifique. Bien que cette modification n'impacte pas la catégorie du salarié, il est toutefois préférable que le poste corresponde à celui créé par délibération.

Pour le recrutement de ces cadres, la Régie a institué un « Jury de recrutement ». Ce jury se compose du Directeur de la Régie, du DRHET et du Directeur concerné. Sur l'année 2015, il s'est réuni à 9 reprises et 2 fois en 2016 et 2017.

Pour le recrutement des postes de l'Agent comptable, du Directeur de l'Exploitation ainsi que celui de Chargé de mission pédagogie communication concertation, le Président de la Régie était également membre du jury.

20

Recommandations :

- Lors de la création des postes, l'ajout d'un tableau des effectifs permettrait au Conseil d'Administration d'avoir une vision globale des effectifs de la Régie.
- Définir précisément la catégorie de l'emploi lors de sa création en CA
- Conserver l'intitulé du poste créé par délibération (création du poste = fiche de poste = bulletin de paie = notes & procédures)
- Etablir une politique « Recrutement » écrite : composition du jury, emplois concernés pour la réunion d'un jury ...

Consultation
du 31 mai 2013
avant.

Les effectifs - Statut



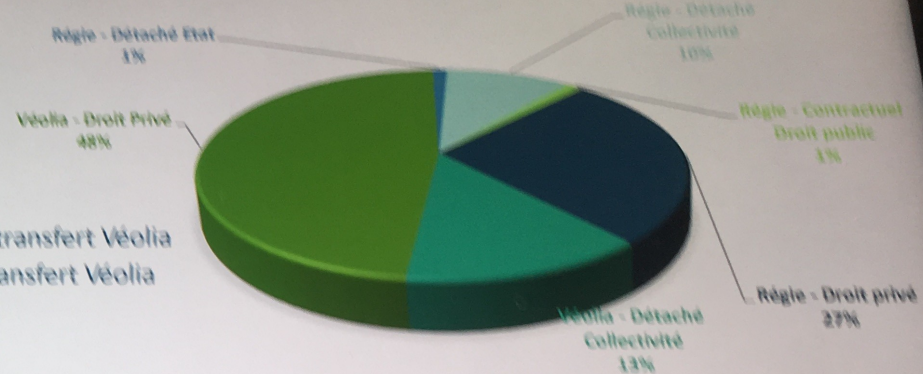
- Tableau des effectifs – 93 postes ouverts :
 - Au 31 décembre 2015 : 15 postes pourvus
 - 1^{er} janvier 2016 : 77 postes pourvus
 - Au 1^{er} janvier 2017 : 83 postes pourvus
 - Au 12/03/18 : 91 pourvus

- Mouvement de personnel :
 - 2016 : 75 recrutements – 7 départs dont 3 issus du transfert Véolia
 - 2017 : 19 recrutements - 9 départs dont 1 issu du transfert Véolia

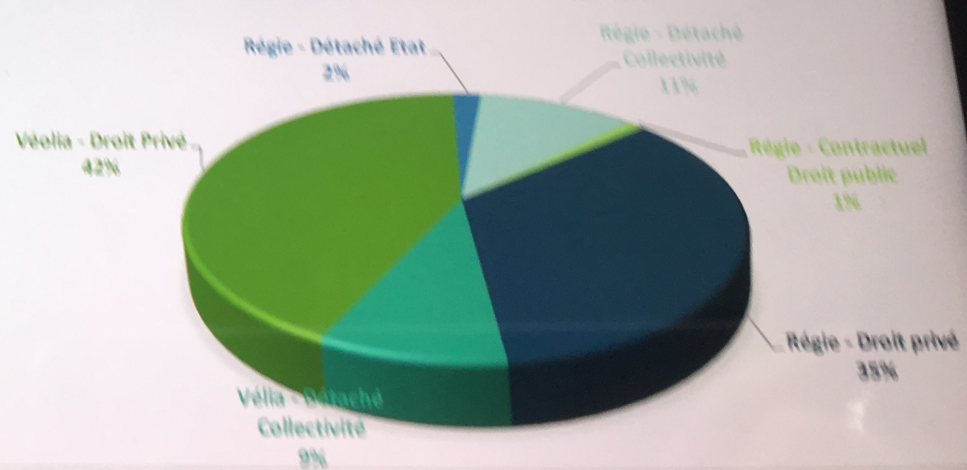
Répartition des effectifs selon leur statut :

Statut	Sur 2016	Sur 2017	Variation / 2016	
			Nbre salariés	En %
Régie - Détaché Etat	1	2	+1	+100%
Régie - Détaché Collectivité	9	11	+2	+22%
Régie - Contractuel Droit public	1	1	+0	+0%
Régie - Droit privé	24	35	+11	+46%
Véolia - Détaché Collectivité	12	9	-3	-25%
Véolia - Droit Privé	43	43	+0	+0%
TOTAL	90	101	+11	+12%

RÉPARTITION PAR STATUT - ANNEE 2016



RÉPARTITION PAR STATUT - ANNEE 2017





Les effectifs - Répartition

A noter que l'ensemble du personnel est affecté budgétairement à l'eau potable.

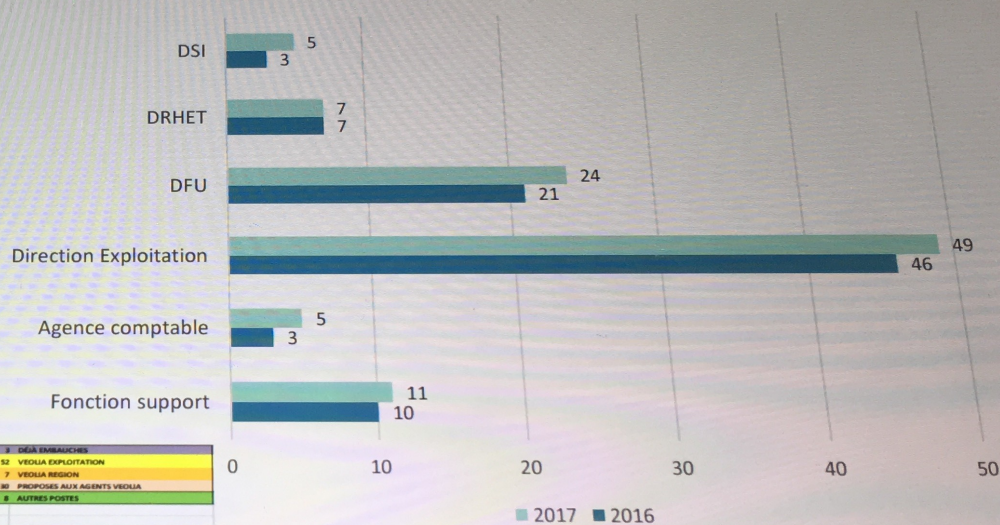
Les effectifs ont évolué dans sa chaque direction, hormis pour les Ressources Humaines (DRHET), entre 2016 et 2017.

Dans le cadre de l'étude d'accompagnement organisationnel, juridique, financier et technique pour la mise en place de la régie de l'eau potable et de l'eau brute, l'évaluation du nombre de salariés portait sur une centaine de salariés.

Considérant le nombre de postes ouverts (93), l'organisation actuelle de la Régie est conforme à l'étude.

Le nombre de salariés au sein des services a toutefois évolué par rapport à cette étude pour répondre aux spécificités de la régie.

Répartition des salariés



EFFECTIF PROPOSE POUR LA REGIE D'EXPLOITATION EAU M3M		HORS mutualisations et éventuelles externalisation qui auraient pour effet d'abaisser cet effectif		100												
SUPPORT				21												
<table border="1"> <tr> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> </tr> <tr> <td>SUPPORT</td> <td>RESSOURCES HUMAINES</td> <td>AGENCE COMPTABLE</td> <td>ADMIN- FINANCES</td> </tr> <tr> <td>1. Communication, RP/D, vidéos, etc. 1. Responsable HSE / certifications</td> <td>1. Responsable RH et relations sociales 3. Adjoint / formation, carrières, etc. 2. Assistante / paie</td> <td>1. Agent comptable 1. adjoint, compte gestion, immo 1. compte recettes (Clientèle) 1. compte dépenses (Finances) 1. compte dépenses (Back office)</td> <td>1. Responsable admin/finance 1. Moyens généraux (véhicules, sinistres, etc) 1. Responsable Marchés 1. Assistant Marchés (Achats) 1. Resp. Contrôle de gestion 1. Resp. Comptabilité 2. Comptabilité fournisseurs</td> </tr> </table>				3	4	5	6	SUPPORT	RESSOURCES HUMAINES	AGENCE COMPTABLE	ADMIN- FINANCES	1. Communication, RP/D, vidéos, etc. 1. Responsable HSE / certifications	1. Responsable RH et relations sociales 3. Adjoint / formation, carrières, etc. 2. Assistante / paie	1. Agent comptable 1. adjoint, compte gestion, immo 1. compte recettes (Clientèle) 1. compte dépenses (Finances) 1. compte dépenses (Back office)	1. Responsable admin/finance 1. Moyens généraux (véhicules, sinistres, etc) 1. Responsable Marchés 1. Assistant Marchés (Achats) 1. Resp. Contrôle de gestion 1. Resp. Comptabilité 2. Comptabilité fournisseurs	
3	4	5	6													
SUPPORT	RESSOURCES HUMAINES	AGENCE COMPTABLE	ADMIN- FINANCES													
1. Communication, RP/D, vidéos, etc. 1. Responsable HSE / certifications	1. Responsable RH et relations sociales 3. Adjoint / formation, carrières, etc. 2. Assistante / paie	1. Agent comptable 1. adjoint, compte gestion, immo 1. compte recettes (Clientèle) 1. compte dépenses (Finances) 1. compte dépenses (Back office)	1. Responsable admin/finance 1. Moyens généraux (véhicules, sinistres, etc) 1. Responsable Marchés 1. Assistant Marchés (Achats) 1. Resp. Contrôle de gestion 1. Resp. Comptabilité 2. Comptabilité fournisseurs													
EXPLOITATION				79												
15	15	2	4	23												
USINES	RESEAU	APPROS	INFORMATIQUE	CLIENTELE												
1. Responsable usines et méthodes 1. Responsable maintenance 7. Agents usines (inspections, entretien) 1. Techniciens maintenance 1. Agents maintenance 1. Laboratoire et qualité eau Nettoyage rétro-vitro sous-traité	1. Responsable RESEAU 2. Développement 1. Agent spécifique 3. Dev's branchements et travaux 10. Agents réseaux (Pertes, vanes, etc) 4. Formateurs 1. Resp. Rendement/Méthodes/Conseil 3. Recherche de fuites 2. Technicien travaux 1. responsable compteurs/DRU 8. Techniciens clientèle et liv	1. Admin - Appro (Achats) 1. Manager	1. Responsable SI 1. Inf. Industrielle - communications 1. Applicatifs - bases de données 1. Support bureautique et PDA	1. Responsable clientèle 6. Conseillers 1. Resp Facturation 2. Facturation 1. Gestion données clientèle 5. Accueil - Back-Office - Support appels 1. Chargé de clientèle 1. Responsable réseau 3. Agents réseau												

[Retour](#)

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Masse salariale



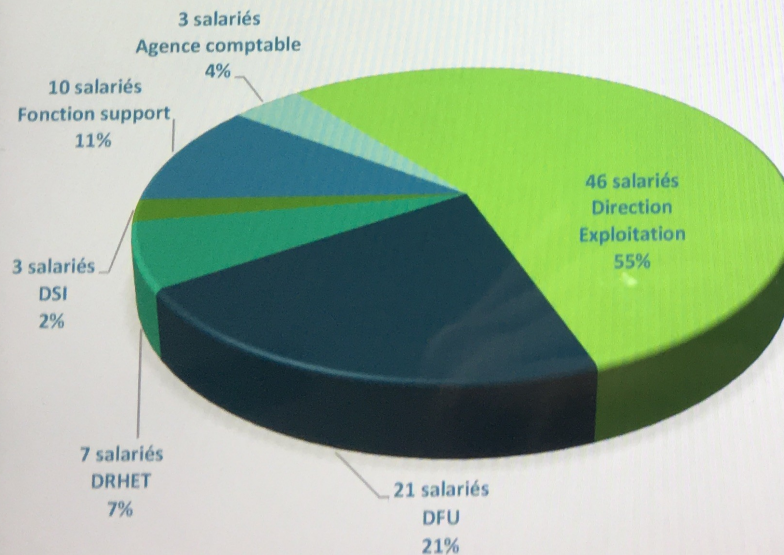
montpellier
Méditerranée
métropole

Pour l'année 2016, la masse salariale d'un montant de 4 150 000 €, pour 90 salariés présents au cours de l'année, représente 21 % des dépenses réelles d'exploitation

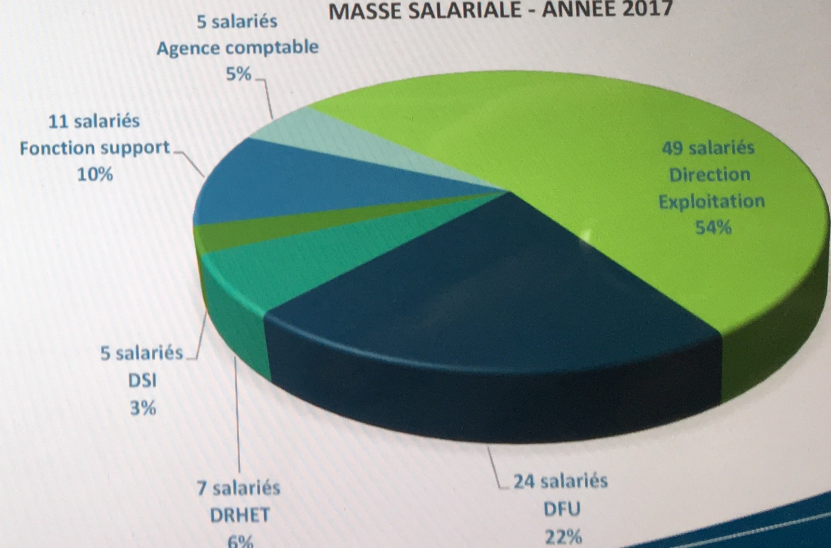
Pour l'année 2017, la masse salariale est d'un montant de 4 700 000 €, pour 101 salariés présents au cours de l'année.

La fonction support regroupe la Direction et les services rattachés à la Direction

MASSE SALARIALE - ANNÉE 2016



MASSE SALARIALE - ANNÉE 2017





< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



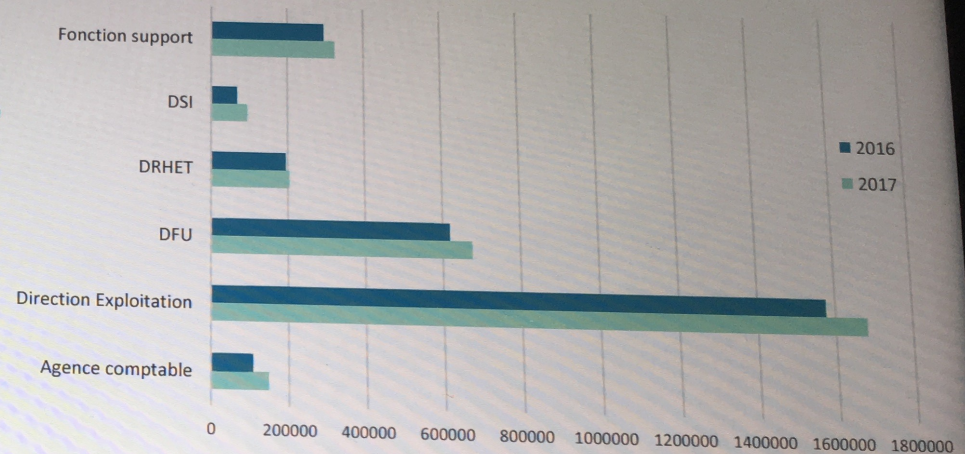
La rémunération

Les différents éléments de rémunération sont fixés par l'accord collectif. Les lignes de paie composant la rémunération sont nombreuses et notamment pour le calcul du salaire de base :



- **Salaire de base :**
 - Salaire minimum conventionnel : classification du poste – Non cadre
 - Rémunération fixe + Part variable - Cadre
 - Majoration d'expérience : fidélité et expérience acquise au sein de la Régie
 - Écart individuel : suivant situation individuelle du salarié, attribué par la direction
 - Prime accord de méthode (salarié issu du transfert)
 - Avantages individuellement acquis (salarié issu du transfert)
- **Primes et gratification :** Indemnités (travaux sales, pénibles ou durs - de véhicule et de conduite – Astreintes – 13^{ème} mois – Prime d'intéressement
- **Indemnités et avantages divers :** Heures supplémentaires – Bourse d'étude – Avantage en nature
- **Supplément familial**

Rémunération brute

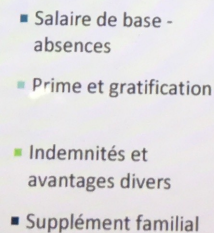


La gestion du personnel apparaît complexe au regard des différents dispositifs pour un même sujet (astreinte, gestion du temps de travail, rémunération, congés).

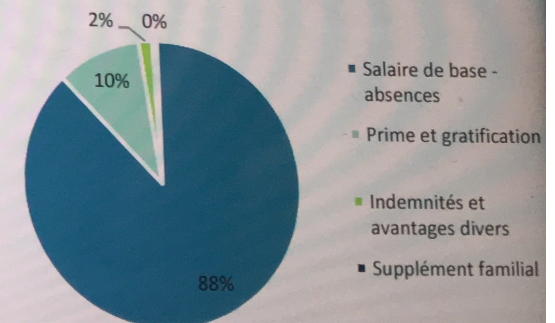
Recommandations :

- Veiller que la prime d'intéressement conserve son caractère aléatoire et de motivation en actualisant les objectifs fixés
- Doter la DRHET d'outils (logiciels de gestion du temps de travail, des absences, de l'astreinte, de la formation, avec des passerelles vers le logiciel de paie

Répartition de la rémunération brute 2016



Répartition de la rémunération brute 2017



[Retour](#)

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Les congés



La durée du congé est fixée par l'accord collectif. Une note de service (NS) vient en préciser les modalités.
Le droit à congés est calculé sur l'année civile.

L'accord collectif 2016

Pour les salariés recrutés par la Régie :

- 25 jours ouvrés (congé légal)
- -
- 2 jours de fractionnement le cas échéant

Pour les salariés issus du transfert Véolia :

- 25 jours ouvrés (congé légal)
- 7 jours dits de tradition
- 4 jours de fractionnement

L'accord collectif 2017

Pour les salariés recrutés par la Régie :

- 25 jours ouvrés (congé légal)
- 5 jours supplémentaires
- 2 jours de fractionnement le cas échéant

Pour les salariés issus du transfert Véolia :

- 25 jours ouvrés (congé légal)
- 5 + 4 jours supplémentaires
- 2 jours de fractionnement le cas échéant

Le solde des congés non pris au 31/12 représente **une moyenne de près de 5 jours/salarié** pour chacune des années :

- 2016 : 287 jours pour 58 salariés concernés, soit 94% des effectifs
- 2017 : 386,50 jours pour 79 salariés concernés soit 93% des effectifs

Bien que l'accord collectif prévoit que le report de congés peut être accordé à titre exceptionnel jusqu'au 31 mars de l'année suivante, les compteurs de congés au 31 décembre démontre qu'il s'agit d'une pratique courante. Il a été observé que ce report se faisait dans la limite de 7 jours.

Le nombre important de jours à prendre sur le 1er trimestre est susceptible d'engendrer une désorganisation des services.

Pour prévenir une désorganisation des services :

- Planifier les congés sur l'année pour éviter le report quasi systématique sur l'année suivante
- Formaliser le nombre de jours maximum pouvant faire l'objet d'un report

[Retour](#)

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Temps de travail



L'organisation et l'aménagement du temps de travail ont évolué à 3 reprises depuis la création de la Régie. Ses évolutions ont permis d'harmoniser le temps de travail pour l'ensemble des salariés et de diminuer l'écart sur la durée des congés entre les salariés « Régie » et ceux issus du transfert. L'accord collectif a également intégré une certaine souplesse dans l'organisation quotidienne avec la mise en place de plages variables pour certains salariés (Direction et services rattachés, DSI, DRHET, DFU (sauf agents de relève et chargés de clientèles du site ZEUS) et l'Agence Comptable). Depuis le 5 mars 2018, date de la dernière modification :

• Pour les salariés non cadre :

- 36 heures hebdomadaires sur 5 jours
- 6 jours de repos compensateur équivalent (RCE) par an
- Selon le service de rattachement : Plage variable/Plage fixe **OU** Plage horaire **OU** Horaire fixe

• Pour les salariés cadre :

- Forfait de 215 jours par an
- Dépassement possible dans la limite de 5 jours/an
- Report possible sur le 1er trimestre N+1 des jours travaillés au-delà du forfait de l'année N
- Rachat possible dans la limite de 5 jours/an – Indemnisation fixée à 100% du salaire journalier

Le suivi du temps de travail est réalisé sur la base du déclaratif – Fichier Excel transmis chaque mois à la DRHET et au N+1 – pour les :

- Salariés concernés par la variabilité des horaires
- Cadres

Pour l'année 2018, le nombre de jours travaillés représente 216 jours pour les salariés « Régie » et 212 jours pour les salariés issus du transfert (365 jours – 9 jours fériés – 104 jours WE – 30 ou 34 CP – 6 RCE), soit :

- 1 555 heures de travail effectif pour les salariés « Régie »
- 1 526 heures de travail effectif pour les salariés issus du transfert

Un logiciel de gestion des temps permettrait une remontée automatique des données « temps de travail ».

Aujourd'hui, ces logiciels permettent d'une part la comptabilisation du temps de travail et d'autre part, des interfaces vers les logiciels de gestion des ressources humaines pour toutes les données variables (indemnités de travaux, titres de restauration, congés complémentaires, astreintes, congés ...)

Il est envisagé de réaliser le suivi sous le même format que celui existant : le mode déclaratif

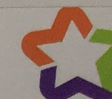


< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Formation



Montpellier
Méditerranée
Métropole

Chaque année, un plan prévisionnel est réalisé. Les entretiens annuels d'évaluation permettent de recenser les besoins. Les évolutions réglementaires sont prises en compte dans l'élaboration des plans de formation.

Au cours de l'année 2016, 20 formations différentes ont été organisées pour un total de 85,5 jours. 34 salariés ont participé à au moins une action de formation.

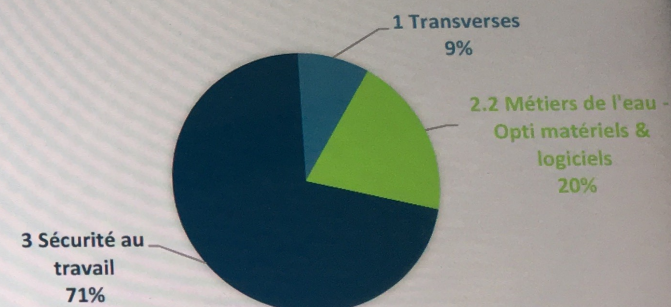
Au cours de l'année 2017, 26 formations différentes ont été organisées pour un total de 292,50 jours. 77 salariés ont participé à au moins une action de formation.

Pour l'année 2018, le plan prévoit 59 formations différentes, avec toujours une part importante dédiée à la sécurité.

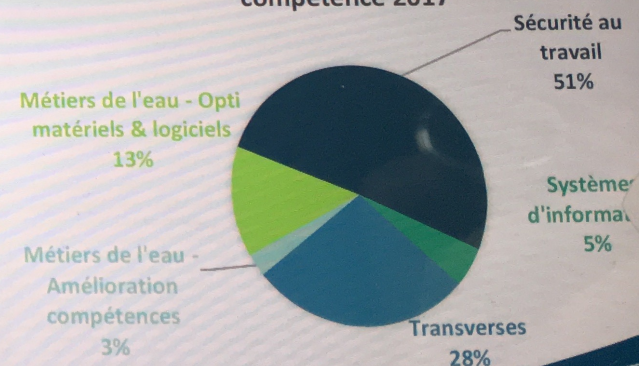
Poursuivre les actions de formations pour atteindre l'objectif de 3% de la masse salariale consacrés à la formation

Maintenir l'objectif de 80% des salariés qui auront suivi au moins une formation sur deux

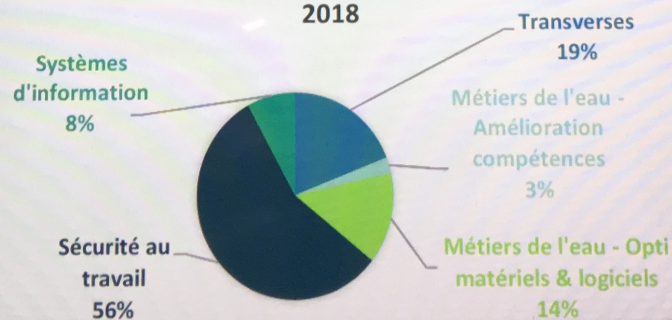
Nombre de jours par domaine de compétence
2016



Nombre de jours par domaine de compétence
2017



Nombre de formations par domaine de compétence
2018





< Retour



Maladie / accident – Prévention des risques



Depuis sa création, **un seul salarié** a été victime d'un **accident de travail** avec 3 jours d'arrêt en 2016. A noter qu'il ne s'est pas produit d'accident de travail sans arrêt de travail.

Le taux d'absentéisme pour maladie ordinaire (absence incompressible) a progressé :

- 2016 : **3,71 %** (998 jours concernant 42 salariés soit 47% de l'effectif présent au cours de l'année)
- 2017 : **4,48 %** (1 303 jours concernant 46 salariés soit 45% de l'effectif présent au cours de l'année)

Selon la synthèse nationale des bilans sociaux 2015, le taux d'absentéisme est de 3,58% pour les intercommunalités de 50 à 349 agents (maladie ordinaire + accident)

Le taux d'absentéisme pour maladie ordinaire est élevé, mais compte tenu de la pyramide des âges, la probabilité d'absentéisme pour raisons de santé augmente.

L'absentéisme pour raisons de santé nécessite une attention particulière. A ce jour, la Régie n'a pas mis en place le jour de carence.

Dès février 2016, la Régie dispose du **document unique d'évaluation des risques (DUER)**. Celui-ci a fait l'objet d'une mise à jour en octobre 2016.

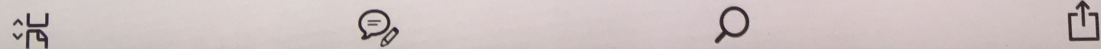
Un plan de prévention annuel est établi dans le cadre des travaux effectués par les entreprises extérieures.

Les actions de prévention en œuvre au sein de la Régie :

- Compte rendu d'après accident du travail (CRAAT)
- Causeries mensuelles
- Adhésion au groupement des entreprises françaises dans la lutte contre le cancer

Le DUER doit faire l'objet d'une mise à jour au minimum 1 fois par an
Les actions de prévention et de sensibilisation sont à poursuivre

Nombre de jours en maladie ordinaire



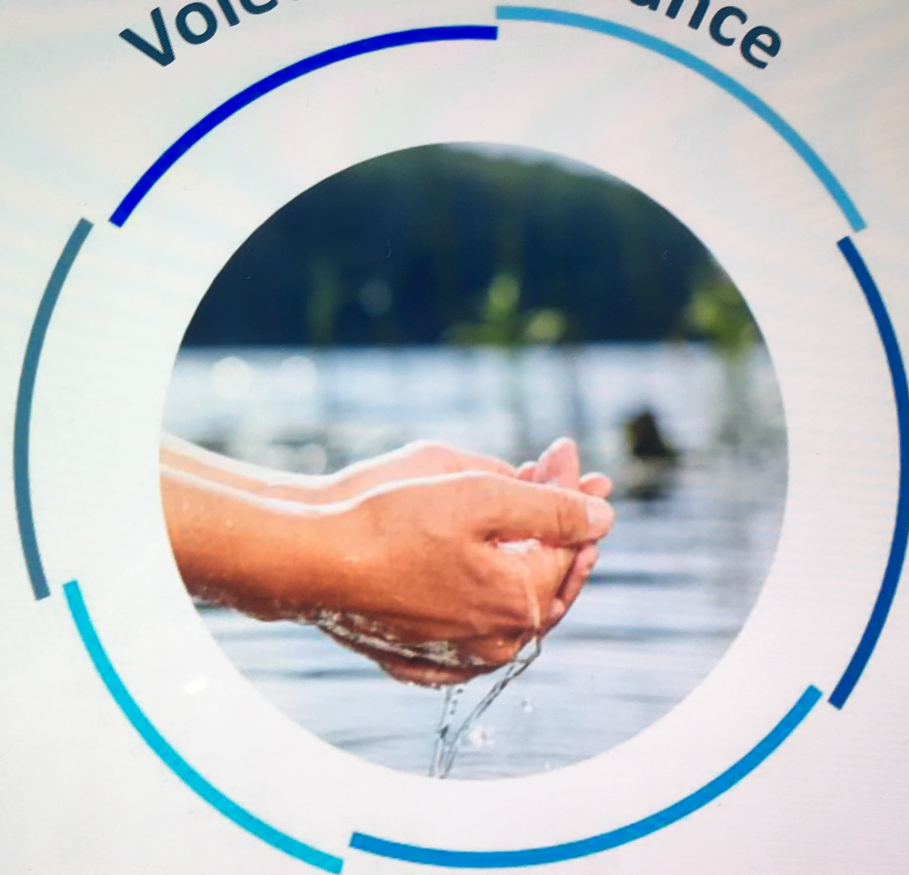


< Retour

PRESENTATION_CONSEIL_METRO_V1.pdf



Volet Gouvernance



Commission d'Appel d'Offres (CAO)


 Montpellier
 Méditerranée
 Métropole

La réforme des marchés publics, à compter du 1^{er} avril 2016, a eu pour effet de modifier la composition de la CAO et les dispositions relatives aux membres à voix consultative.

L'article L. 1414-2 du CGCT dispose désormais, que hormis le cas de l'urgence impérieuse, « pour les marchés publics dont la valeur estimée hors taxes est égale ou supérieure aux seuils européens mentionnés à l'article 42 de l'ordonnance susmentionnée, à l'exception des marchés publics passés par les établissements publics sociaux ou médico-sociaux, le titulaire est choisi par une commission d'appel d'offres composée conformément aux dispositions de l'article L. 1411-5. »

Pour les membres à voix délibérative : l'autorité habilitée à signer la convention ou son représentant, **président**, et **cinq membres** de l'assemblée délibérante élus en son sein à la représentation proportionnelle au plus fort reste.

Depuis le 27/11/17, la CAO est composée du Président, de 5 titulaires (4 issus de la métropole, 1 issu des associations) et 4 suppléants (3 issus de la métropole, 1 expert).

Les dispositions de l'article D1411-4 du CGCT permettent que les listes comprennent moins de noms qu'il n'y a de sièges de titulaires et de suppléants à pouvoir. Selon la composition précédente, le 5^{ème} suppléant serait issu des associations. Une proposition de la Métropole permettrait de constituer une nouvelle CAO complète.

Pour les membres à voix consultative :

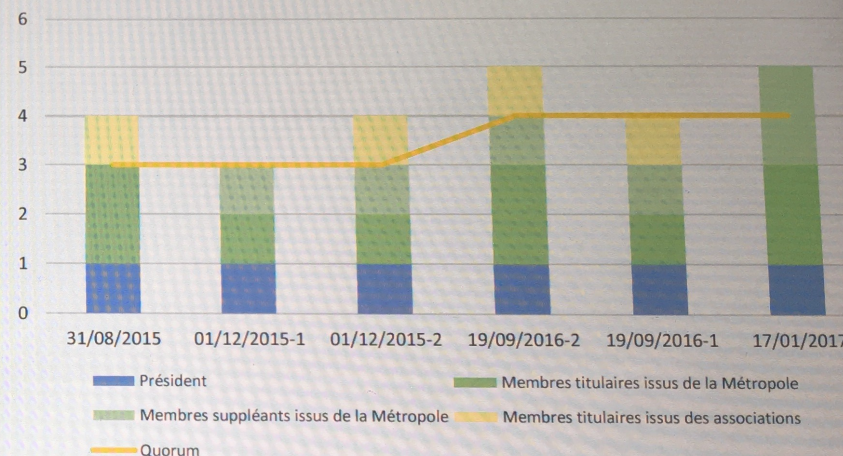
- Sur invitation : le comptable de la collectivité, un représentant du ministre chargé de la concurrence
- Sur désignation : des personnalités ou un ou plusieurs agents de la collectivité territoriale ou de l'établissement public désignés par le président de la commission, en raison de leurs compétences dans la matière

Selon son règlement intérieur (adopté en date du 27/11/17), la CAO :

- invite systématiquement l'agent comptable et le représentant du Ministre en charge de la concurrence
- Désigne par l'intermédiaire de la convocation les **agents de la régie** pour leur **compétence en matière de marchés publics** et les **maîtres d'œuvre** en raison l'objet de la consultation

La rédaction de l'article 1.2.2 du règlement intérieur restreint la participation des membres à voix consultative aux seuls agents du service des marchés publics. Une révision de cette article permettrait d'inclure les agents de la Régie en raison de leur compétence dans la matière qui fait l'objet de la consultation.

Présence des membres à voix délibérative



La rédaction de l'article 1.2.2 du règlement intérieur restreint la participation des membres à voix consultative aux seuls agents du service des marchés publics. Une révision de cette article permettrait d'inclure les agents de la Régie en raison de leur compétence dans la matière qui fait l'objet de la consultation.

31/05/2018



Audit relatif à la Régie de l'Eau de la Métropole de Montpellier / 30



Commande publique



L'organisation de la commande publique au sein de la Régie fait l'objet d'une procédure dont les services disposent dès janvier 2016.

- Procédures déclarées infructueuses :
 - 2015 : 6 MAPA
 - 2016 : 0
 - 2017 : 3 dont 2 AO et 1 MAPA
- Procédures classées sans suite :
 - 2015 : 5 MAPA
 - 2016 : 1 Consultation directe
 - 2017 : 3 dont 1 AO et 2 MAPA

Dans la limite des délégations qui lui sont accordées par le Conseil d'Administration, le Directeur de la Régie prend les décisions concernant la commande publique. A ce jour, les marchés publics relevant d'une procédure adaptée ou négociés sans publicité ni mise en concurrence préalables dont le montant est inférieur à :

- 418 000 € HT pour l'ensemble des marchés de fournitures et de services
- 2,5 millions € HT pour les marchés de travaux

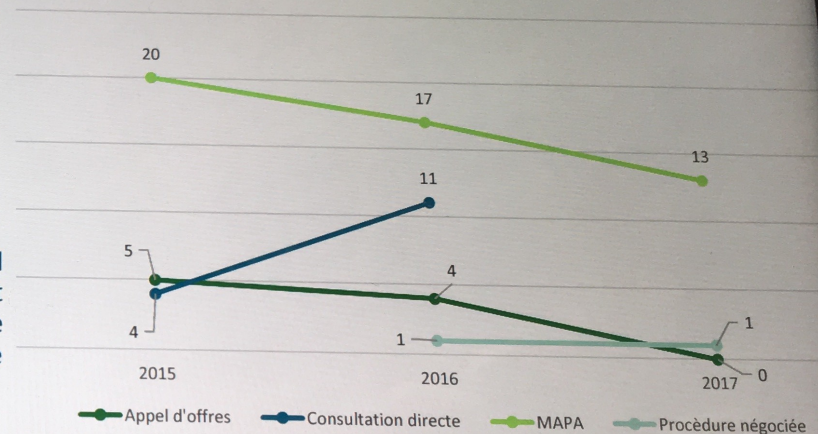
relève du Directeur de la Régie.

Dans le cadre de ses délégations, le Directeur en informe bien le Conseil d'Administration.

Préconisation :

- Redonner du pouvoir décisionnaire au Conseil d'Administration en réduisant les délégations accordées au Directeur de la Régie en matière de marchés publics.

Nombre de procédures ayant fait l'objet d'une attribution





Conseil d'Administration (CA)



Conformément aux statuts de la Régie, le CA est composé de 20 membres avec voix délibérative :

- 14 membres issus du Conseil de la Métropole
- 4 représentants d'associations
- 1 personnalité qualifiée choisie en raison de sa compétence
- 1 salarié issu de la représentation élue du personnel

Et se réunit au moins tous les 3 mois (2015 : 7 séances – 2016 : 5 séances – 2017 : 5 séances)

Selon la présence effective des membres, leur participation est la suivante :

- 6 membres assistent à au moins 3 CA sur 4
- 7 membres assistent à au moins 1 CA sur 2
- 7 membres assistent à moins d'1 CA sur 2

Conformément aux dispositions du CGCT, un membre du Conseil d'Administration ne pouvant assister à une séance, peut donner procuration à un membre de son choix. Un même membre ne peut recevoir qu'un seul pouvoir.

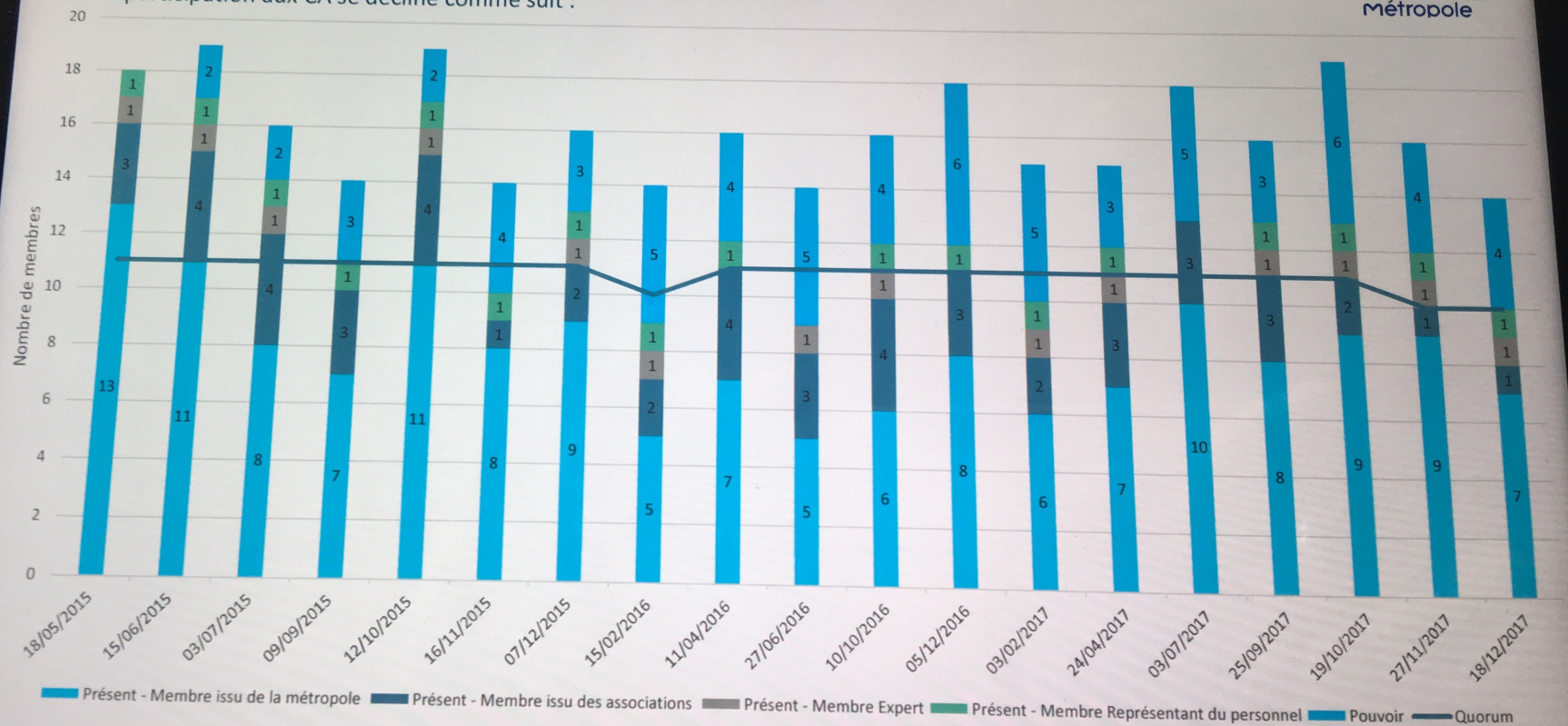
La procuration doit obligatoirement prendre la forme d'un pouvoir écrit comportant la désignation du mandataire et la séance pour lequel le mandat est donné.

Suivant les informations portées sur les procès-verbaux des Conseils d'Administration de la Régie, le pouvoir donné par un membre n'est pas forcément transmis à un membre du même collège.

Conseil d'Administration (CA)



La participation aux CA se décline comme suit :



Quorum : les statuts prévoient que le quorum est atteint en prenant en compte les pouvoirs. Sans cette disposition, 4 des 19 CA ne pouvaient pas se réunir valablement.

11/05/2018



Avant relatif à la régie de l'eau de la métropole de Montpellier / 54



MERCI



31/05/2018



Conclusion



La constitution de la régie dès 2015 accompagnée du recrutement des premiers cadres a permis d'une part une continuité du service public et d'autre part de constituer les équipes.

D'une manière générale, l'organisation et le fonctionnement de la Régie sont satisfaisants. Un travail considérable a été réalisé pour mettre en place les outils de gestion et organiser la politique sociale et managériale.

Il est nécessaire aujourd'hui de clarifier la gouvernance et le rôle de chacun.

Les difficultés de Gestion des Usagers et de facturation liées à l'adaptation des outils issus de la délégation de service public dépasse le périmètre de la Régie → Relation Usagers sur la Métropole

Dans le cadre de l'étude réalisée et du personnel vieillissant (au 31/12/17 : + de 23 % du personnel avait + de 55 ans), la mise en œuvre d'un plan de relève pourrait être opportune. Elle permettrait d'aborder les problématiques liées au système de facturation et à la gestion des usagers actuelles.

