

Synthèse du rapport d'activité
2019

sourcéo



LA PRODUCTION D'EAU DE LA MEL

#1 GARANTIR LA FOURNITURE D'EAU EN QUALITÉ & EN QUANTITÉ

A) CONTRIBUER À LA PROTECTION DE LA RESSOURCE ET LA MAÎTRISER

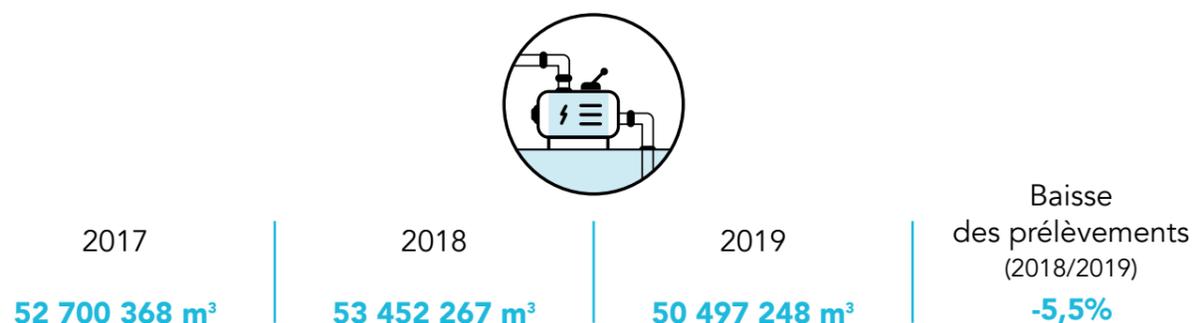
L'année 2019 a été la 3^e année consécutive de sécheresse.

Dans ce cadre, il a été décidé de privilégier, en accord avec l'hydrogéologue de la MEL, l'achat d'eau en gros auprès du SMAEL pour préserver les champs captants des unités des Ansereuilles, Emmerin, Houplin et Pecquencourt.

Cette stratégie a eu un impact positif sur les prélèvements avec notamment une baisse de 14% des prélèvements sur le site des Ansereuilles, et une baisse totale de 5,5% sur l'ensemble des champs captants exploités par Sourcéo.

Malgré cette vigilance et en raison d'un déficit pluviométrique important, les niveaux restent extrêmement bas à fin 2019.

Volumes prélevés annuellement dans les nappes phréatiques (déclaration Agence de l'Eau)



Outre l'augmentation des achats d'eau au SMAEL, notre contribution à la protection de la ressource s'est déclinée opérationnellement de la manière suivante :

- un suivi fin des niveaux des nappes et des volumes exhaurés.

Sur l'ensemble des forages, les niveaux des nappes et les volumes exhaurés sont partagés et analysés mensuellement avec l'hydrogéologue de la MEL pour adapter les prélèvements et respecter les préconisations permettant de protéger au mieux la ressource.

De mars à novembre 2019, un suivi renforcé a, en plus, été mis en place sur une dizaine de forages clés avec des relèves de niveaux hebdomadaires pour une plus grande réactivité.

Dans l'ensemble les préconisations ont été respectées sur 2019.

- la mise en œuvre d'une stratégie de gestion des forages et de ses équipements.

Un plan de renouvellement des équipements sur 10 ans a été élaboré fin 2019 selon des critères de temps de fonctionnement des pompes, de consommation énergétique ainsi que sur l'expérience acquise depuis plusieurs années sur la gestion de ce type d'ouvrage.

Parallèlement, Sourcéo réalise un diagnostic patrimonial des forages (passage caméra) lors de chaque démontage de pompe si le dernier a été effectué il y a plus de 10 ans.

L'ensemble des diagnostics réalisés sur les forages a permis de construire un plan pluriannuel de régénération des ouvrages partagé avec l'hydrogéologue de la MEL.

Les premières régénérations devraient démarrer dès 2020 avec une priorité donnée au champ captant des Ansereuilles.

L'année 2019 en quelques chiffres :

- 17 compteurs et débitmètres remplacés sur les forages sous la coordination de l'Agence de l'Eau ;
- 11 nouveaux débitmètres posés sur les forages de Pecquencourt pour mieux suivre les volumes exhaurés du champ captant ;
- 14 pompes de forages remplacées ;
- 7 pompes redescendues en prévision de la situation de sécheresse et suite à une analyse tendancielle des niveaux ;
- 10 passages caméras effectués ;

B) GARANTIR LES VOLUMES D'EAU POTABLE ET NON POTABLE NÉCESSAIRES

Face à une situation de sécheresse comme celle connue en 2019 et dans un contexte d'augmentation de la demande, il est indispensable de piloter finement l'outil de production.

En septembre 2019, la demande était globalement identique à la capacité de production.

Les travaux ont été reportés pour garder la capacité complète de l'outil de production.

Le suivi de la demande était journalier et partagé avec ILEO.

Parallèlement, différents scénarii ont été élaborés en cas d'avarie sur l'une des usines et/ou de baisse importante de l'apport de la Lys.

Les scénarii de dépassements qualité envisagés n'ont finalement pas dû être mis en œuvre.

Seul un taux de perchlorate à 5 µg/l en sortie du réservoir de Mons a été autorisé pour préserver le champ captant de Pecquencourt.

(Pour mémoire le seuil d'information pour les nourrissons de moins de 6 mois est fixé à 4 microgrammes par litre).

L'année 2019 en quelques chiffres :

- 1227 heures d'astreinte, dont 588 heures de surveillance préventive et 639 heures d'interventions.
- Ce dernier chiffre est stable par rapport à 2018. Le nombre d'heures de surveillance a quant à lui baissé de 40% suite à l'évolution de l'organisation de l'astreinte ;
- **253 actions clôturées issus des remontées des agents et des analyses de dysfonctionnement techniques et organisationnels ;**
- une disponibilité moyenne des usines de 93% ;
- un taux de satisfaction de la demande du réseau moyen de 95,2% ;
- un taux de sollicitation moyen des usines par rapport à la demande de 91,4% ;

► Les perspectives

- Une évolution de l'ergonomie de lecture de la GMAO facilitant les analyses et la planification des ordres de travail.

- Lancement d'une consultation pour l'élaboration d'un outil centralisant l'ensemble des données de production afin d'en optimiser et d'en faciliter l'analyse.



C) GARANTIR LA QUALITÉ DE L'EAU

L'eau produite étant destinée à la consommation humaine, Saurcéo doit assurer une qualité et un niveau de sécurité sans faille. La régie s'est donc engagée dans une démarche d'autosurveillance supérieure aux obligations réglementaires.

Afin d'atteindre cet objectif, a été mis en place un programme d'autosurveillance en sortie des 16 unités de production qui vient s'ajouter au contrôle sanitaire piloté par l'ARS.

En 2019, 58610 analyses ont été menées en sortie d'unité de production soit trois fois plus que les exigences légales.

Néanmoins, 3 dépassements sur des paramètres physico-chimiques ont été détectés.

Ces derniers ont fait l'objet d'une information immédiate de l'agence régionale de la santé et d'un arrêt des unités concernées.

Ils concernaient :

- Ansereuilles : Nickel 21,6µg/L pour une limite à 20µg/L (29/10/2019)
- Pecquencourt : Turbidité 1,3NTU pour une limite à 1NTU (12/11/2019)
- Pecquencourt : Turbidité 1,2NTU pour une limite à 1NTU (23/11/2019)

Chaque dépassement constaté a donné lieu à la réalisation d'une analyse des causes afin de garantir l'absence de réapparition du problème.

En revanche aucune non-conformité n'a été détectée sur les analyses bactériologiques.

En plus de ces analyses classiques, Saurcéo réalise sur chaque forage, en partenariat avec le laboratoire VSE de la MEL, deux campagnes de mesures de pesticides par an, ainsi qu'une campagne de mesures annuelle sur les polluants émergents (ex : médicamenteux).

Dans le cadre de la protection de la ressource, Saurcéo se charge également des prélèvements réalisés sur les piézomètres du territoire ainsi que sur les forages inexploités, conformément au plan établi par l'hydrogéologue de la MEL.

Tous les prélèvements pilotés par Saurcéo sont ensuite acheminés pour analyses vers le laboratoire VSE de la MEL accrédité COFRAC.

► Réaliser un suivi tendanciel des paramètres qualité

Bien que ne disposant pas de limite de qualité, les perchlorates font l'objet de l'arrêté préfectoral du 25 octobre 2012.

Le perchlorate est soumis à deux seuils. En cas de dépassement de la valeur de 4 µg/l, le distributeur doit déconseiller l'utilisation de l'eau pour la préparation des biberons des nourrissons de moins de 6 mois. Un deuxième seuil, de 15 µg/l contraint le distributeur d'eau à déconseiller la consommation d'eau pour la femme enceinte ou allaitante.

Cette communication doit se faire via la facture d'eau.

La MEL a demandé à SOURCÉO de respecter le seuil de 4µg/l pour l'eau potable distribuée sur son périmètre.

Les perchlorates sont présents de manière importante sur les usines exploitant la nappe de la craie. Ceux-ci nécessitent une attention particulière. Suite aux épisodes de sécheresse répétés de 2017, 2018 et 2019, Saurcéo n'a plus été en mesure de garantir le seuil de 4µg/L à partir de juin 2019.

La MEL a été alertée afin de réaliser une communication à l'attention des usagers déconseillant l'utilisation de l'eau pour la préparation des biberons des nourrissons de moins de 6 mois.

La limite de 4µg/l est une véritable contrainte d'exploitation.

La mise en place d'une filière de traitement est en cours d'étude.

D) ASSURER LA CONTINUITÉ DE SERVICE GRÂCE AU RENFORCEMENT DE SÛRETÉ DE NOS ACTIVITÉS

► Déployer des analyses de vulnérabilité

Saurcéo, dans le but de maintenir la qualité de l'eau produite et sa disponibilité, met en oeuvre des études de vulnérabilité sur l'ensemble de son périmètre liées à la production d'eau potable.

L'objectif de ces études est de déterminer les points faibles de chaque ouvrage afin de bâtir des plans d'amélioration.

L'ensemble des études a été finalisé en 2019 afin de :

- **PRÉVENIR LES INTRUSIONS PHYSIQUES OU INFORMATIQUES**
- **DÉVELOPPER LES PARTENARIATS AVEC LES SERVICES DE L'ETAT**
- **PRÉPARER LA GESTION DE CRISE**
- **SIMULER DES SITUATIONS DE CRISE**



#2 ASSURER LA VENTE EN GROS (V.E.G.)

A) ANTICIPER ET COORDONNER LES ARRETS D'USINES AVEC LES AUTRES PRODUCTEURS ET DISTRIBUTEURS

Le territoire de la MEL est alimenté en eau potable par trois producteurs dont deux principaux, le SMAEL et SOURCÉO, dont les activités doivent être coordonnées avec ILEO, délégataire du service public de distribution d'eau potable de la MEL.

C'est la raison pour laquelle il existe un comité de suivi de la production piloté par l'AOT.

Au cours de ces réunions sont notamment coordonnés les arrêts des unités de production d'eau potable.

Le planning des arrêts d'usines est par ailleurs croisé avec le planning de nettoyage des ouvrages de stockage. L'objectif est de s'assurer qu'il n'y ait pas de problème sur la distribution d'eau.

Ce planning est mis à jour autant de fois que nécessaire, en fonction des aléas d'exploitation, des travaux imprévus. Tout changement fait l'objet d'une concertation entre Sourcéo et ILEO.

B) LA PRODUCTION SOURCÉO

En 2019, Sourcéo a produit 47 370 569 m³ d'eau potable (volumes sortis des usines) et 142 261 m³ d'eau brute dite industrielle (hors apport NOREADE au niveau de l'usine de Pecquencourt).

Les volumes produits par Sourcéo représentent 7,5% de moins que l'an dernier, compensés par les apports du SMAEL, en raison de la stratégie de préservation des nappes souterraines adoptée début 2019.

En 2019, les volumes produits pour alimenter le réseau d'eau industrielle de Lille ont augmenté de 10,2%. Ce chiffre est à rapprocher de celui d'ILEO pour voir si ces fluctuations sont liées à des évolutions de demandes et/ou à des variations de la performance du réseau.

C) L'ACHAT D'EAU À D'AUTRES PRODUCTEURS

Pour compléter sa production, Sourcéo achète de l'eau à NOREADE et au SMAEL.

La répartition a évolué en 2019 du fait de la nécessité de préserver les nappes souterraines :

Sourcéo a produit 68 % de l'eau qu'elle a revendue aux distributeurs via des contrats de vente en gros. NOREADE complète à hauteur de 1% et le SMAEL à hauteur de 31%.

LES ACHATS D'EAU AU SMAEL ONT AUGMENTÉ DE 27% ENTRE 2018 ET 2019.

Origine des volumes produits et achetés



D) LA VENTE D'EAU EN GROS

Sourcéo vend de l'eau à des distributeurs d'eau via 11 contrats de vente en gros.

En 2019, 70 105 588 m³ (eau potable et eau industrielle) ont été facturés.

Cette vente d'eau en gros implique la gestion d'un parc de compteurs de vente et d'achat d'eau en gros. En 2019, Sourcéo s'est organisé pour répondre de façon plus réactive aux sollicitations d'ILEO. Des points sont aujourd'hui faits régulièrement avec les distributeurs ILEO, SUEZ et NOREADE pour étudier les dysfonctionnements, échanger sur les problèmes rencontrés et partager les priorités.

Un fichier de suivi est mis en place, avec pour objectif de laisser moins de 10 compteurs en panne sur la centaine que compte le parc.

Cet objectif est globalement tenu depuis fin juin 2019.

En 2019, Sourcéo a reçu 89 demandes d'interventions curatives et a réalisé 105 interventions sur l'ensemble du parc.

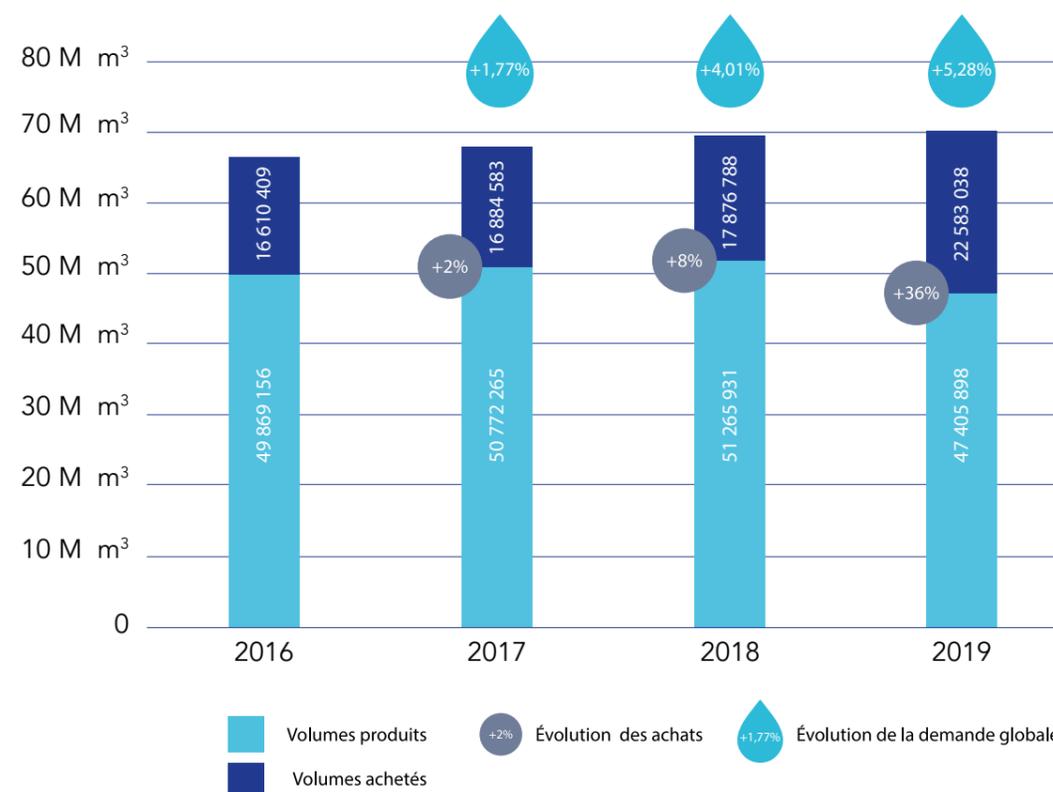
3 compteurs ont également été renouvelés selon des critères d'âge et de dysfonctionnement.

► Les éléments financiers

Pour mémoire, 2017 et 2018 comportaient des facturations de ventes d'eau en gros d'exercices antérieurs (faute de disposer de contrats signés par l'ensemble des parties).

Les VEG en 2019 bénéficient de la dynamique de l'augmentation de la consommation (+1.4%) et de l'actualisation du prix de vente aux fermiers (+3.6%).

Évolution de la demande en eau depuis 2016





#3 GARANTIR LA PÉRENNITÉ DE L'OUTIL INDUSTRIEL

A) ASSURER UNE EXPLOITATION PERFORMANTE ET DURABLE

En tant qu'exploitant, Sournéo a dû inventorier son patrimoine et investir pour le maintenir à un haut niveau d'efficacité garanti dans le temps.

En 2019, le volume de travaux de renouvellement a augmenté de 27% pour s'établir à 2,8 millions d'euros HT d'investissement (hors gros chantiers structurants).

Citons par exemple l'implémentation de l'instrumentation au Beck pour une optimisation du processus usine.

Ont été également lancés : la mise en conformité des palans, le renouvellement progressif des débitmètres, la sécurisation des forages à Pecquencourt, le remplacement partiel des équipements électromécaniques et la sécurisation des échelles du site de l'Arbrisseau.

Être un exploitant responsable c'est aussi transmettre le savoir et l'expérience.

Sont consultables, sur une partie des usines, des classeurs techniques répertoriant les modes spécifiques de fonctionnement des ouvrages. Ces documents doivent être mis à jour et déployés sur l'ensemble des sites.

En 2019, le classeur technique de la Neuville a été finalisé.

Enfin, concernant les projets à plus long terme, des « fiches A3 » sont élaborées.

Elles permettent d'énoncer notre politique globale, d'arrêter une méthodologie propre au projet, de mettre en place des indicateurs qualité, d'ancrer le projet dans le temps et de formaliser ensuite les retours d'expérience.

À fin 2019, les projets production en cours ou traités sont les suivants :

- **FINALISATION DU PROJET DE LIBÉRATION DU FONCIER DU SITE DE LA CARNOY**
(MISE EN ROUTE DES FORAGES 3 ET 4, REBOUCHAGE DES FORAGES 1, 2 ET 5)
- **FINALISATION DE L'ÉTUDE DU POTENTIEL DE PRODUCTION SUR LE SITE DE LA MARTINOIRE**
- **EXPLOITATION DES CHIFFRES ISSUS DES DIRIS POSÉS AUX ANSEREUILLES**
(DIRIS : compteur électrique intelligent)
- **FINALISATION DES ESSAIS DE LA FILTRALITÉ SUR LE SITE DES ANSEREUILLES**
- **REPLACEMENT DES POMPES DE REFOULEMENT AU BECK**
- **REPLACEMENT DE LA POMPE DE REFOULEMENT À HEM**
- **REPLACEMENT DU COMPRESSEUR PAR UN SURPRESSEUR D'AIR AU BECK**

B) SÉCURISER LES INTERVENTIONS PAR LE SYSTÈME DATI

Le DATI est un Dispositif d'Alerte du Travailleur Isolé.

Sournéo a décidé de protéger, grâce à ce dispositif, tous les salariés en situation d'isolement professionnel.

Le déploiement a commencé en 2019 et a concerné 23 salariés.

Il se poursuivra en 2020 et devrait équiper à terme plus de 50 agents.

C) LES OPÉRATIONS STRUCTURANTES DE RÉNOVATION DES OUVRAGES

► EMMERIN

Pose d'une conduite DN700 sur 2 500 mètres

Une conduite d'eau brute en DN 700 reliant l'unité de traitement de Loos Arbrisseau à l'usine élévatrice d'Emmerin est venue remplacer deux DN600 datant de la fin du 19^e siècle. Les travaux, débutés en 2017, ont été réceptionnés en mars 2019.

► WATTRELOS

Opération de réhabilitation de l'usine de Wattrelos Centre.

Rénovation de l'usine désormais capable de produire 300 m³/h pour un maximum de 6500 m³/jour. Des travaux démarrés en avril 2018 et terminés en mai 2019.

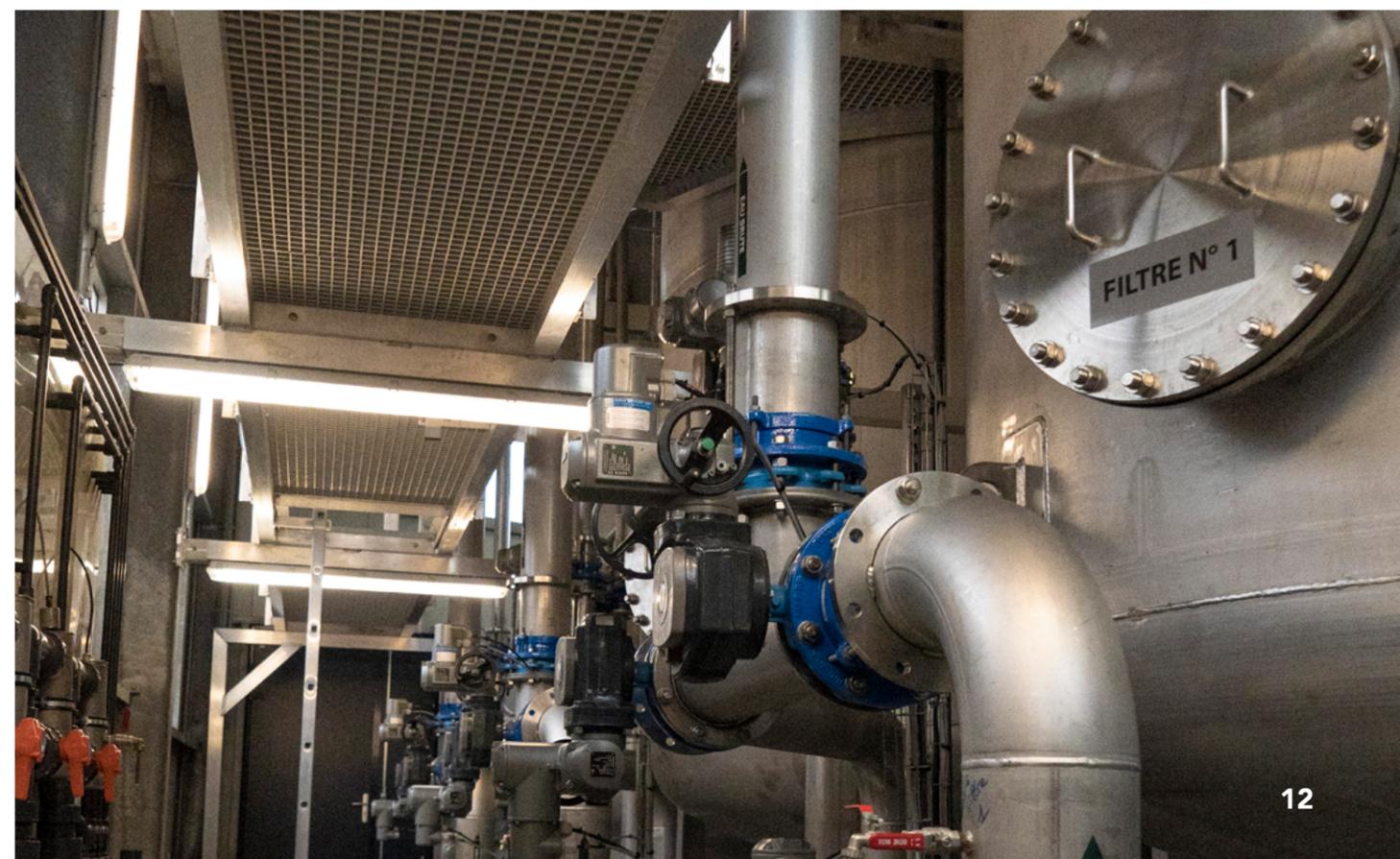
► PECQUENCOURT

Études portants sur la réutilisation du bâtiment actuel et sur l'optimisation du traitement.

Dans l'objectif de moderniser l'usine et de mettre en place une filière de traitement du fer, un marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été notifié à EGIS EAU en octobre 2018.

Le résultat des études est attendu début 2020 et devrait, dans la foulée, permettre le lancement d'un marché de maîtrise d'œuvre.

Il est acquis que le bâtiment actuel sera conservé et réhabilité pour y implanter la filière de traitement. Un nouveau réservoir, doté également d'une salle de pompage, sera construit à proximité avec pour but d'augmenter les volumes de stockage et permettre la continuité d'exploitation pendant la durée des travaux.



D) GARANTIR LA PÉRENNITÉ DES OUVRAGES DE STOCKAGE

Sourcéo est en charge de la maîtrise d'œuvre sur ces opérations, la maîtrise d'ouvrage étant assurée par la MEL.

► MOUVAUX

Remplacement du complexe d'étanchéité d'une cuve du réservoir.

Le réservoir de type « plat maçonné » a été construit en 1897 et dispose d'un volume de stockage de 26 800 m³. L'opération a consisté au remplacement du complexe d'étanchéité d'une des cuves dont la capacité est de 7 500 m³. Ces travaux, ébutés en mars 2018, ont été réceptionnés en mars 2019.

► MONS-FLERS

Remplacement du complexe d'étanchéité de la cuve droite du réservoir.

Le réservoir dispose d'un volume de stockage de 6 000 m³ et l'opération a consisté au remplacement du complexe d'étanchéité de la cuve droite d'une capacité de 3 000 m³. D'une durée prévisionnelle de 5 mois les travaux ont débuté en octobre 2019.



C) GARANTIR LA QUALITÉ DU RÉSEAU : LA MAÎTRISE D'ŒUVRE ET L'ASSISTANCE TECHNIQUE

► Les coordinations reçues

	2017	2018	2019
Nombre de coordinations ponctuelles total / année	361	272	208
Nombre de coordinations globales total / année	568	1952	713
Délai moyen de réponse aux coordinations globales	79j	76j	54j
Délai moyen de réponse aux coordinations ponctuelles	26j	14j	11j

ANALYSE :

On remarque une proportion importante de coordinations en janvier. Elles peuvent poser un problème si elles concernent des travaux qui seront réalisés dans l'année courante. En effet, le délai est alors potentiellement trop court pour mettre en œuvre un chantier initialement non programmé. Les délais de réponse ont fortement baissé en 2019, pour atteindre vraisemblablement une valeur plancher moyenne.

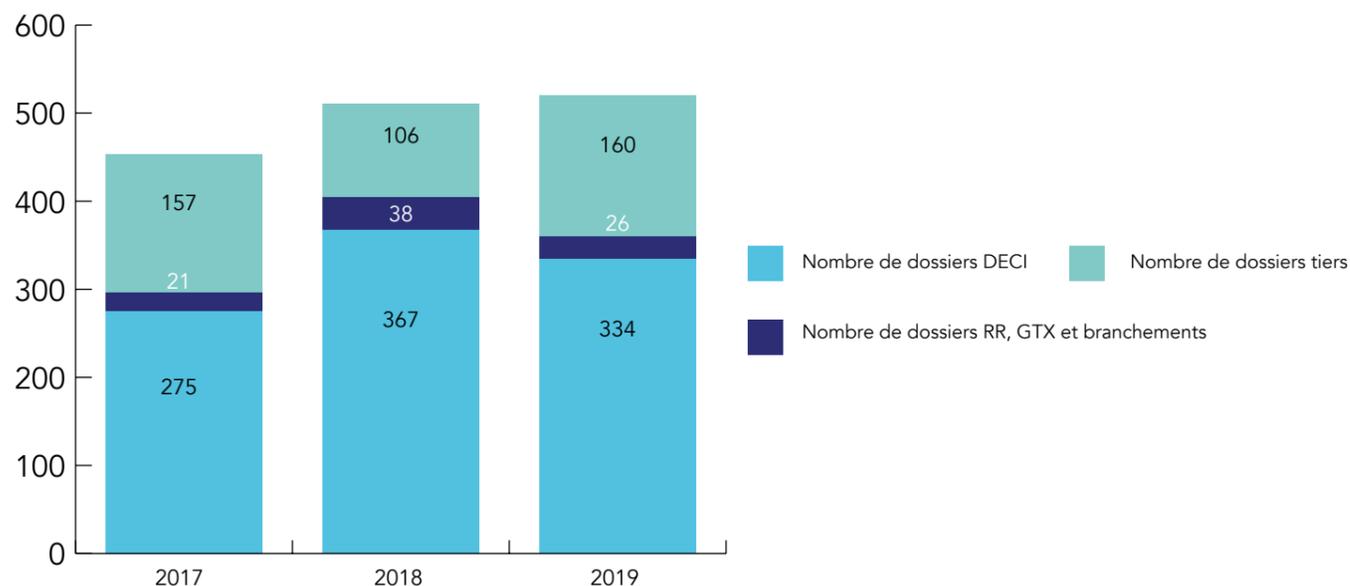
Articulation MEL / SOURCÉO sur les coordinations

La coordination est une activité pivot entre la MEL, maître d'ouvrage, Sournéo, maître d'œuvre, et l'ensemble des acteurs du domaine public (réseaux, voiries, communes, aménageurs,...).

A l'initiative de la MEL, un travail de fond est actuellement réalisé pour redéfinir et repréciser à les rôles et responsabilités de chacun. Ainsi, la répartition des tâches entre MEL et Sournéo est notamment en cours de redéfinition, pour faire l'objet d'un process inclus dans nos procédures qualité respectives, et d'une communication auprès des différents interlocuteurs.

► La maîtrise d'œuvre conception

Nombre total de dossiers gérés par le BE

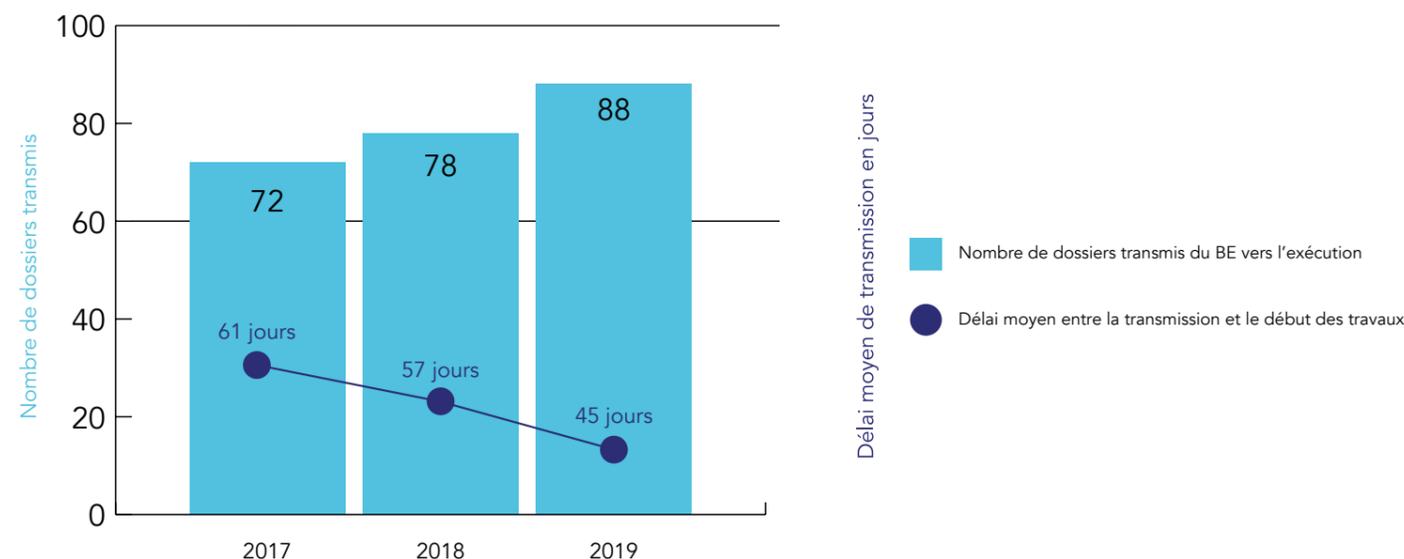


ANALYSE :

Le nombre de créations de dossiers en 2019 est important, particulièrement au 4^e trimestre, pour deux raisons principales :

- l'arrivée du nouveau responsable du bureau d'études à cette période ;
- la création anticipée de dossier pour devancer le creux lié au changement de marché travaux.

Nombre de dossiers transférés en exécution, hors travaux tiers



ANALYSE :

On constate que le délai moyen entre transfert et démarrage a baissé en 2019. La raison est l'augmentation de la cadence du BE malgré l'absence d'un responsable prolongée sur 9 mois de l'année civile (le recrutement est effectif depuis le 4^e trimestre 2019).

Au 31/12/2019, il y avait 74 dossiers en cours d'étude (26 en 2019), et 14 transférables (6 en 2019).

D) LA QUALITÉ DE SERVICE A L'USAGER

Avant le démarrage effectif d'intervention sur le réseau, la régie s'efforce d'optimiser les chantiers et d'informer les riverains et usagers, afin de limiter l'impact des travaux.

Dans ce cadre, les maîtres d'œuvre animent systématiquement une réunion préalable 15 jours avant le début du chantier et invitent à y participer l'ensemble des parties prenantes du chantier (entreprises, exploitant du réseau, mairie, CSPS, UT de voirie, résidus urbains, transports,...) afin de confirmer et préciser les modalités d'organisation prévues en phase étude.

Un représentant de Sournéo participe également aux réunions publiques demandées et animées par le maître d'ouvrage.

Chaque riverain impacté par un chantier est informé au moins 8 jours avant le démarrage des travaux. Un nouvel indicateur est actuellement à l'étude pour tracer le délai de cette information. Cette communication permet de diffuser nos coordonnées (également indiquées sur le chantier), de manière à ce que les riverains puissent nous contacter en cas de question, problème, ou autre. Pendant les travaux, Sournéo veille à ce que la vie des riverains soit le moins impactée possible, en garantissant par exemple les continuités piétonnes et les accès.

Nous impliquons également les entreprises dans cette démarche.

NOMBRE DE SOLLICITATIONS	2018	2019
TOTAL	131	261
dont Réclamations avérées	4	42
dont Sourcéo	4	5

ANALYSE :

On remarque une augmentation importante du nombre de sollicitations (doublement par rapport à 2018). Elle est sans doute liée à la présence des panneaux infos chantiers depuis la deuxième partie de 2018.

À noter que dans le même temps, il n'y a pas d'augmentation notable du nombre de réclamations avérées avec responsabilité Sourcéo (5 contre 4 en 2018).

► La sécurité sanitaire et des tiers dans le cadre des chantiers

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES TRAVAUX

Aucun équipement n'est mis en service sans le retour conforme des analyses bactériologiques ou des essais pression. Le comptage précis est en cours de déploiement.

LES ACCROCHAGES DURANT LES TRAVAUX

Neuf accrochages gaz (6 branchements et 3 conduites) ont été recensés en 2019 (contre 2 en 2018).

Six d'entre eux ont eu lieu sur la période juin-juillet, phénomène explicable par un recours plus massif à l'intérim et à une redistribution des équipes de chantier.

Nous prévoyons une sensibilisation spécifique en conséquence pour les années à venir.

► Assurer le meilleur rapport qualité-prix et une maîtrise d'œuvre concurrentielle

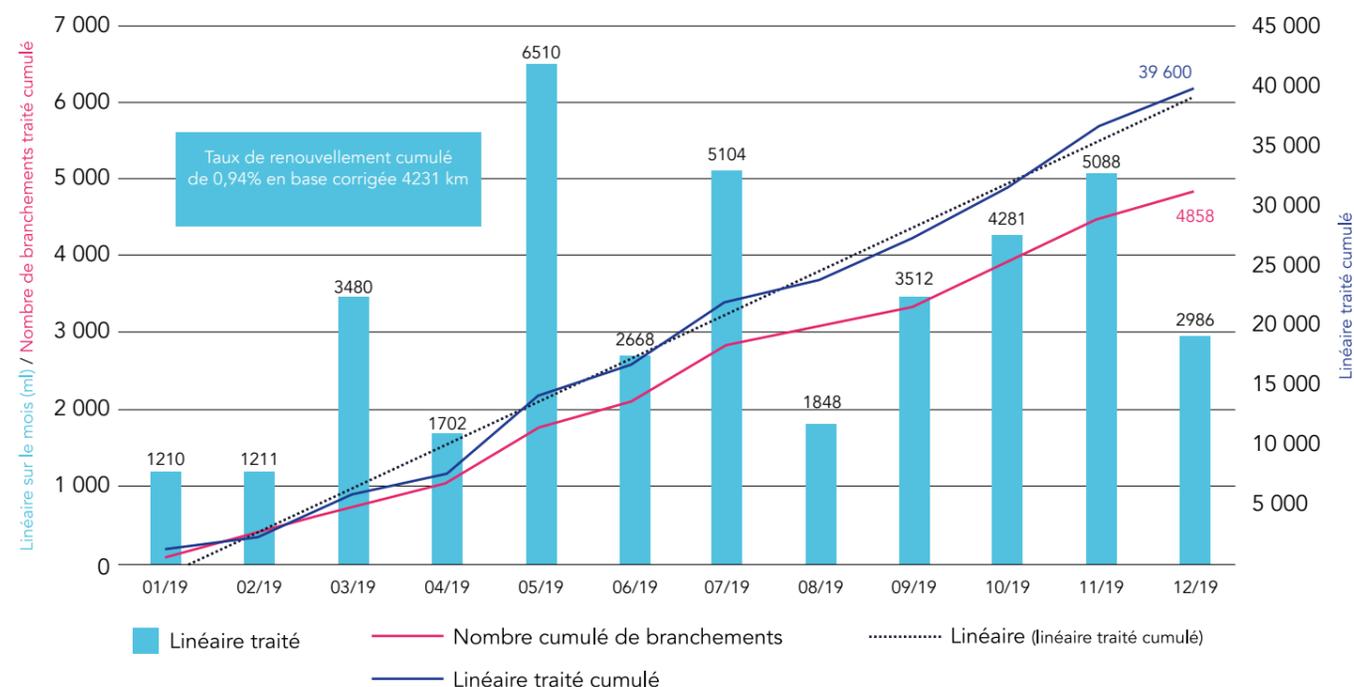
LE TAUX DE RENOUVELLEMENT

Le mode de calcul des linéaires est désormais comptabilisé à la date de signature du PV de réception du chantier et est imputé en intégralité à cette date.

Le linéaire retenu est le linéaire abandonné en fin d'intervention (en renouvellement ou dévoiement) et le linéaire posé pour les extensions.

Étiquettes de lignes	Nombre de chantiers	Linéaire déposé	Linéaire posé	Linéaire traité retenu
Renouvellement	83	35289 m	30165 m	35290 m
Branchements sans conduites	3	388 m	289 m	388 m
Adductrices	2	100 m	2159 m	1937 m
Dévoiements	2	238 m	234 m	238 m
Extensions	11	146 m	1748 m	1747 m
Total général	101	36,161 km	34,595 km	39,6 km

Linéaire de réseau et nombre de branchements traités à la date d'établissement du PV de réception.

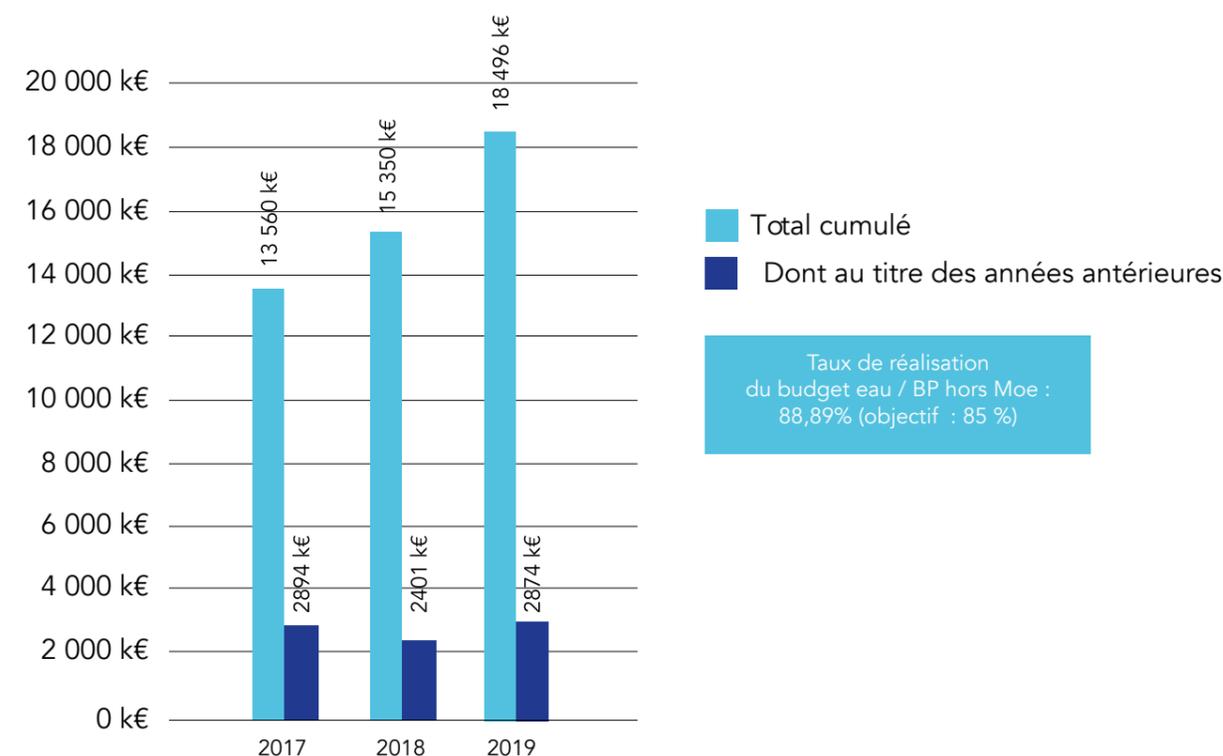


LES TAUX DE RÉALISATION FINANCIÈRE

Les travaux réalisés sur le réseau (renouvellements, branchements, adductrices, dévoiements et extensions) sont payés sur budget annexe eau de la MEL.

Pour l'année 2019, les résultats obtenus sont les suivants :

Les montants réalisés au Budget Eau (investissement)



ANALYSE :

- Le taux de réalisation est supérieur à l'objectif, même si le retard de facturation du délégataire n'a pas été comblé.
- Le montant facturé des travaux pour tiers s'est élevé à 317 933,62 € en 2019 (540 198,11 € en 2018).
- Les refacturations de travaux réalisés pour compte de tiers ont représenté en 2019, 12 chantiers, pour 188 878,72 € (contre 780 676 € en 2018, année exceptionnelle, car rattrapage 2016 et 2017).

La signature de l'avenant 2 avec le délégataire induit un changement de l'articulation entre les différents prestataires intervenants sur les chantiers. Il devrait en ressortir une facturation plus facile à effectuer de la part du délégataire.

Le budget général de la MEL couvre quant à lui les dépenses liées à la Défense Extérieure Contre l'Incendie.

Pour l'année 2019, le taux de réalisation est très supérieur à l'objectif et les résultats obtenus sont les suivants :

LE TAUX DE MAÎTRISE D'ŒUVRE

Le coût total des prestations d'expertise, de conseil, et de maîtrise d'œuvre représente en 2019 un taux de 9,68% du montant des investissements (9,98% en 2018 et 10,2% en 2017).

FOCUS SUR LES OPERATIONS DE RENOUELEMENT :

Le coût refacturé pour les seules opérations de renouvellement patrimonial (réseau, adductrices et branchements, donc hors tiers) a été en 2019 de 1 348 722 €, pour un total de travaux facturés de 18 178 269 €, **soit un taux de maîtrise d'œuvre seule de 7,42%.**



E) LA DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

La compétence Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI) est assurée par la MEL.

Elle n'est pas sécable sur son territoire, contrairement à la compétence eau potable.

Néanmoins, l'organisation diffère en fonction du mode de gestion de la compétence eau potable.

Sur les communes pour lesquelles Noréade gère la compétence eau potable, Sourcéo assure l'entretien des poteaux et bouches pour le compte de la MEL. L'investissement est quant à lui réalisé par Noréade dans le cadre d'un contrat de coopération public-public (entre la MEL et Noreade), sous maîtrise d'œuvre Sourcéo.

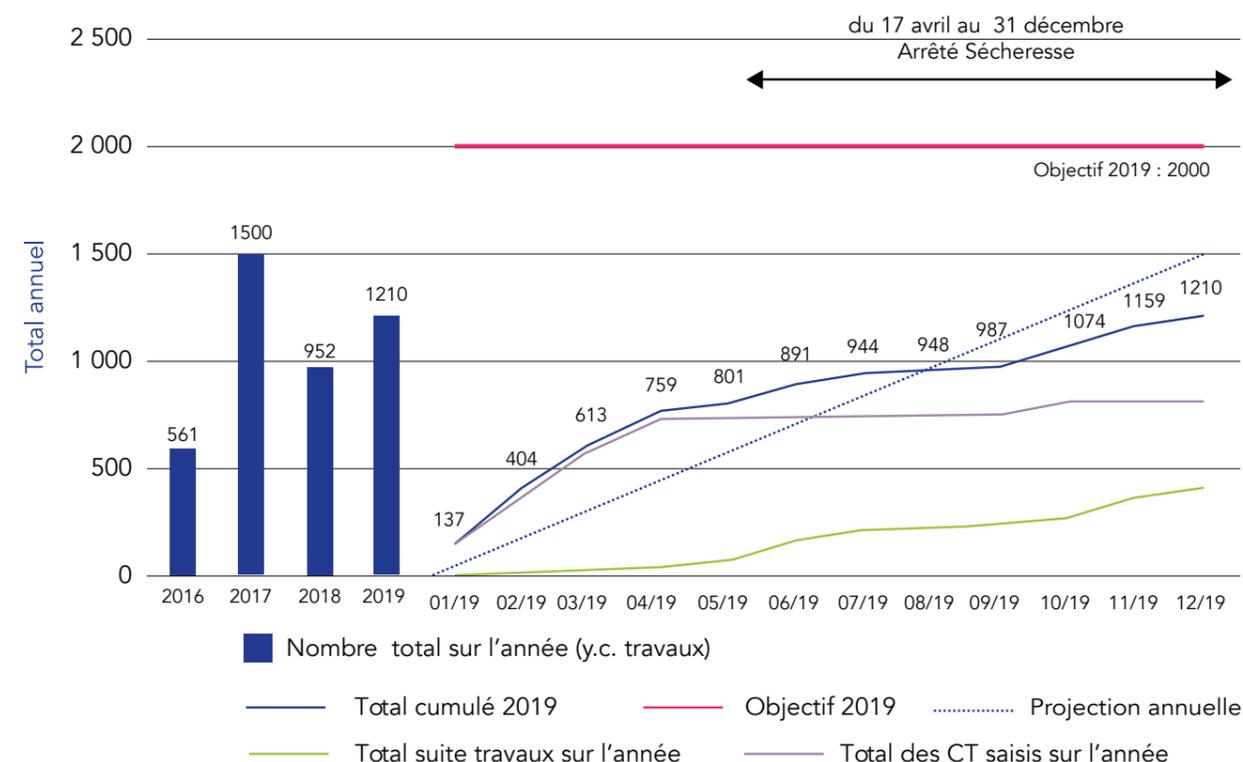
Sur les autres communes, toutes les prestations sont réalisées sous maîtrise d'œuvre Sourcéo. L'entretien est assuré par Iléo via des bons de commandes (travaux exclusifs du délégataire).

Les travaux d'investissement patrimonial sont eux réalisés par les titulaires des lots des marchés travaux de la MEL. Le contrôle technique des points d'eau incendie sont quant à eux assurés par Sourcéo sur l'ensemble du territoire.

► Le contrôle technique des points d'eau incendie

Le suivi de ces contrôles est repris dans le graphique ci-dessous :

La saisie des contrôles techniques des points d'eau incendie



ANALYSE :

- La campagne 2019 de contrôles techniques a été particulièrement marquée par l'arrêté préfectoral « Sécheresse » qui a interdit la réalisation des essais pendant plus de 8 mois (du 17 avril au 31 décembre). Néanmoins, des contrôles ont pu être réalisés soit avant l'arrêté, soit pendant (à titre dérogatoire exceptionnel), soit par le biais des travaux patrimoniaux.

- L'objectif réglementaire du contrôle tous les 3 ans n'a pas été atteint, notamment du fait de la multiplication et de la durée des interdictions préfectorales.

Une réflexion est menée avec la préfecture sur la revue de cette fréquence.

À noter que l'équipe a également effectué la pose de 100 kits Secure supplémentaires en 2019, pour un total installé de 243.

► La disponibilité des points d'eau incendie

LES SOLLICITATIONS

Sourcéo centralise les sollicitations ayant trait aux équipements de défense extérieure contre l'incendie du territoire de la MEL. En 2019, 345 sollicitations ont été recensées au total (389 en 2018). Il y a eu 122 prises de contact via la plateforme DIVA.

LES INTERVENTIONS

Les équipes sourcéo sont intervenues 446 fois sur les points d'eau incendie 27 en 2018). Leur origine et la typologie sont reprises ci-dessous :

Types d'interventions	2019
Déplacement	12
Mise à niveau	62
Remplacement	328
Suppression	13
Repositionnement	1
Diagnostic	18
Création	6
Dépose/repose	4
Compactage et revêtement	2
Total	446

Diagnostic DECI	12
Coordination voirie	62
Travaux réseau	328
Travaux tiers	13
Total	446

En parallèle, l'analyse de terrain et des bases de données a permis d'identifier 97 points d'eau incendie non référencés.

LA DISPONIBILITÉ DES ÉQUIPEMENTS

Le nombre de points d'eau incendie indisponibles baisse régulièrement pour passer à 130 sur un patrimoine de 10 000.



#5 DÉVELOPPER LA CULTURE DE LA PERFORMANCE DANS LA SÉCURITÉ, LA SÛRETÉ, LA QUALITÉ ET LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

A) UNE DÉMARCHE QSE LABELLISÉE



PREMIER ACTEUR DE L'EAU CERTIFIÉ ISO 45001



CERTIFICATION ISO 9001 AU 31/12/2018



TAUX DE CONFORMITÉ PHYSICO-CHIMIQUE : 99.99%

TAUX DE CONFORMITÉ BACTÉRIOLOGIQUE : 100%

117.426 ANALYSES D'EAU BRUTE

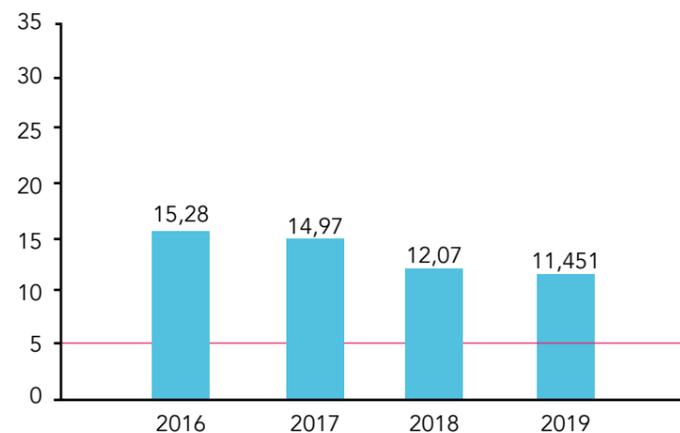
**58.610 ANALYSES D'EAU POTABLE
(3X la fréquence réglementaire exigée)**

B) ANIMER UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONSTANTE EN TERMES DE QUALITÉ, DE SÉCURITÉ ET D'ENVIRONNEMENT (QSE)

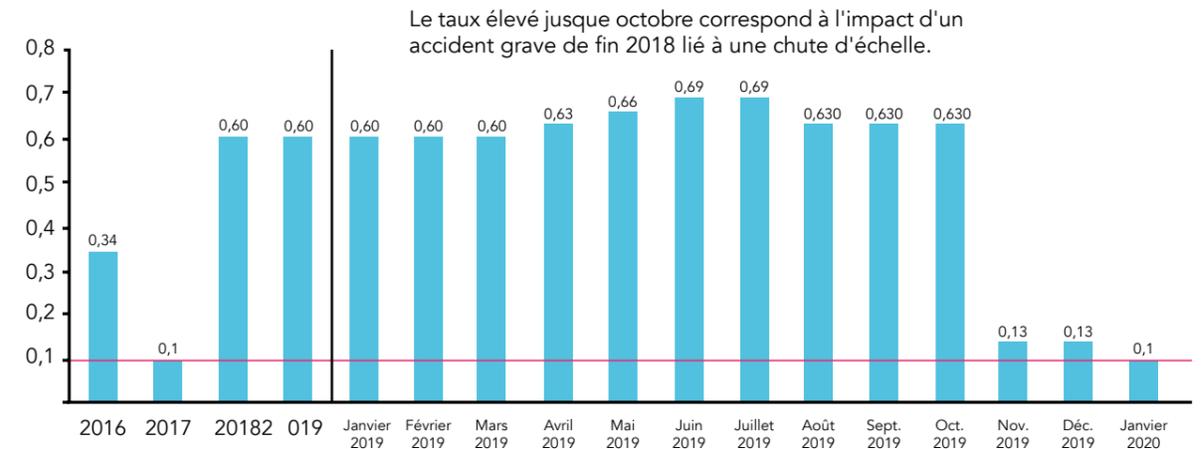
► La sécurité : notre priorité et un objectif à zéro accident

Le taux de fréquence et de gravité des accidents est une traduction de l'engagement de la régie dans l'amélioration des conditions de travail suite à la chute grave d'un agent sur le site de l'Arbrisseau. Un plan ambitieux d'investissement visant à remplacer les échelles de l'entreprise par des escaliers a été immédiatement décidé et continue à être mis en place.

Taux de fréquence (accident du travail)



Taux de gravité (accident du travail)

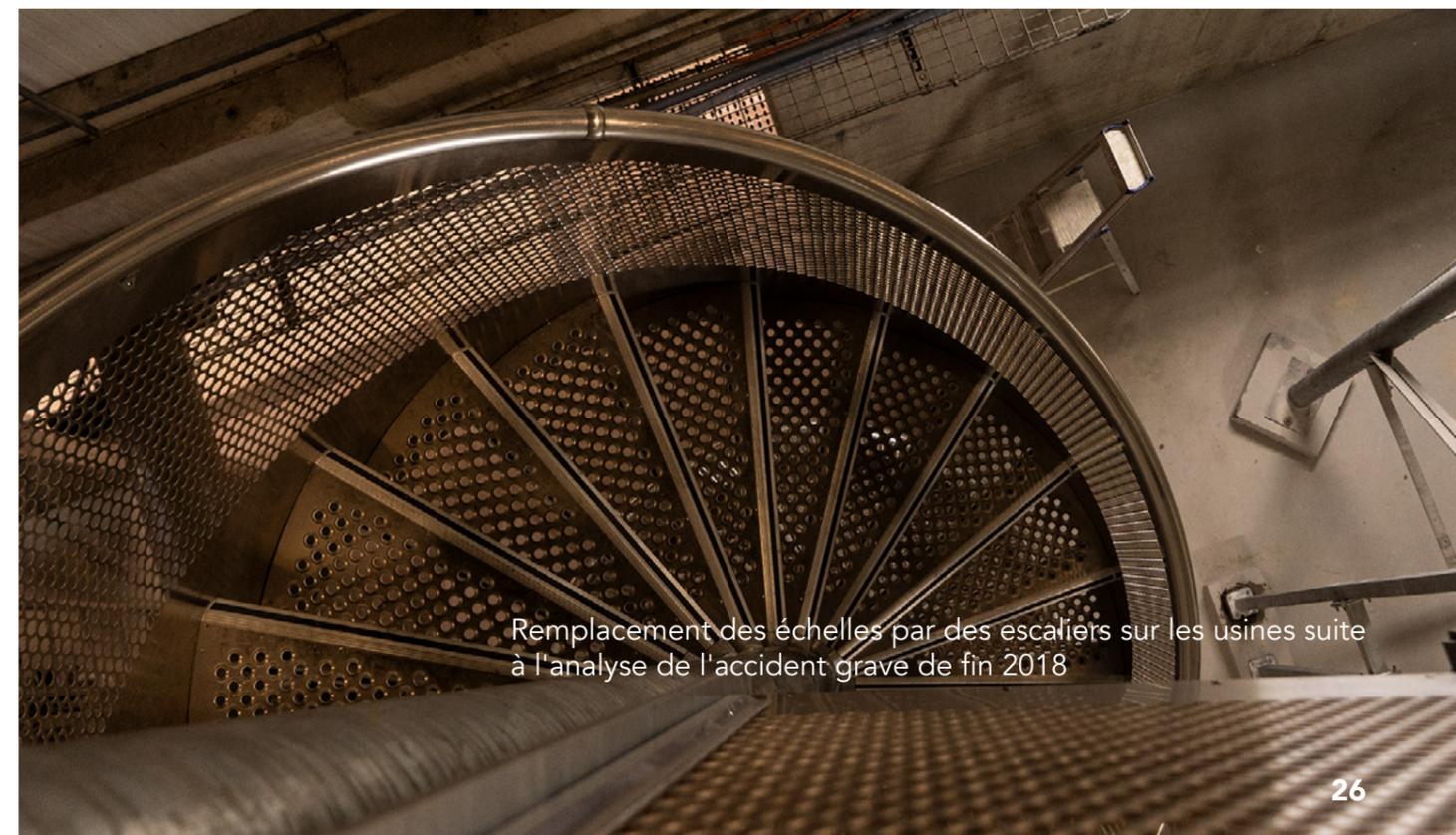


► Gestion des accidents de travail

Sourcéo a choisi de déployer en priorité une démarche sur la sécurité de son personnel exposé à des risques industriels.

Sourcéo est ainsi devenu le premier acteur de l'eau et l'une des premières entreprises au monde certifiée ISO 45001 v2018.

En 2019, un audit de suivi a permis à Sourcéo de maintenir sa certification en passant de quatre à deux non conformités et 10 points sensibles. Par ailleurs l'auditeur a relevé 18 points forts.



Remplacement des échelles par des escaliers sur les usines suite à l'analyse de l'accident grave de fin 2018

► **Maintenir la certification ISO 9001**

La qualité de l'eau produite et des procédés associés étant au coeur des préoccupations de la régie, Sourcéo a souhaité obtenir la certification ISO 9001 dès 2018.

L'audit de suivi de décembre 2019 a permis de confirmer la certification de Sourcéo aux exigences de l'ISO 9001 v 2015 avec zéro non-conformité.

Dans une logique d'amélioration continue, Sourcéo s'engage à prendre en compte toutes les remarques des auditeurs lors des audits de certifications, qu'il s'agisse de non conformités, de points sensibles ou de points de progrès.

Ainsi, l'évolution des remarques est la suivante :

L'AUDIT 2019 N' A RÉVÉLÉ AUCUNE NON CONFORMITÉ LES POINTS SENSIBLES PASSENT DE SIX A TROIS ET LES POINTS FORTS PASSENT À 11

► **Systématiser l'analyse des activités**

En 2017, dans le cadre du déploiement de ses AMDECs *, Sourcéo a étudié les différentes situations pouvant amener un dépassement qualité ou une rupture d'approvisionnement.

Dans le cadre de ce déploiement, Sourcéo a décidé d'anticiper la réglementation PGSSE (plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux) en intégrant la méthode de l'OMS à ses analyses.

Dans ce cadre, Sourcéo a d'ailleurs piloté le groupe de travail national de l'ASTEE visant à élaborer un guide méthodique permettant aux producteurs et distributeurs d'eau français de mettre en place la démarche PGSSE.

*L'AMDEC signifie Analyses des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité. Elle permet d'identifier les équipements indispensables au fonctionnement des usines.

C) GARANTIR UNE ACTIVITÉ RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

Suite à la mise en place des analyses environnementales sur l'intégralité de son périmètre, Sourcéo a identifié les axes sur lesquels l'entreprise souhaite s'engager.

Ainsi, Sourcéo s'efforcera de réduire son impact sur l'environnement en travaillant en priorité sur les axes suivant :

- **Consommations d'énergie ;**
- **Réduction des pertes en eau ;**
- **Maîtrise des déchets.**

La régie exploite des sites munis d'espaces verts importants en milieu urbain.

Cela représente près de 26 hectares sur lesquels sont menées des opérations de tonte ou de fauchage, 2,5 km de haies et près de 1000 arbres, arbustes et rosiers.

Sourcéo effectue depuis 2017 un recensement complet de ses espaces verts et réalise des plans, enrichissant ainsi la connaissance de son patrimoine.

Sourcéo est attentive à développer des actions favorisant la biodiversité, en cohérence avec les exigences de la DUP.

A titre d'exemple des ruches ont été implantées sur l'usine d'Emmerin et à Hempempont.



#6 RENFORCER LES COMPÉTENCES DE SON PERSONNEL ET L'ESPRIT D'ÉQUIPE AUTOUR D'UN PROJET D'ENTREPRISE

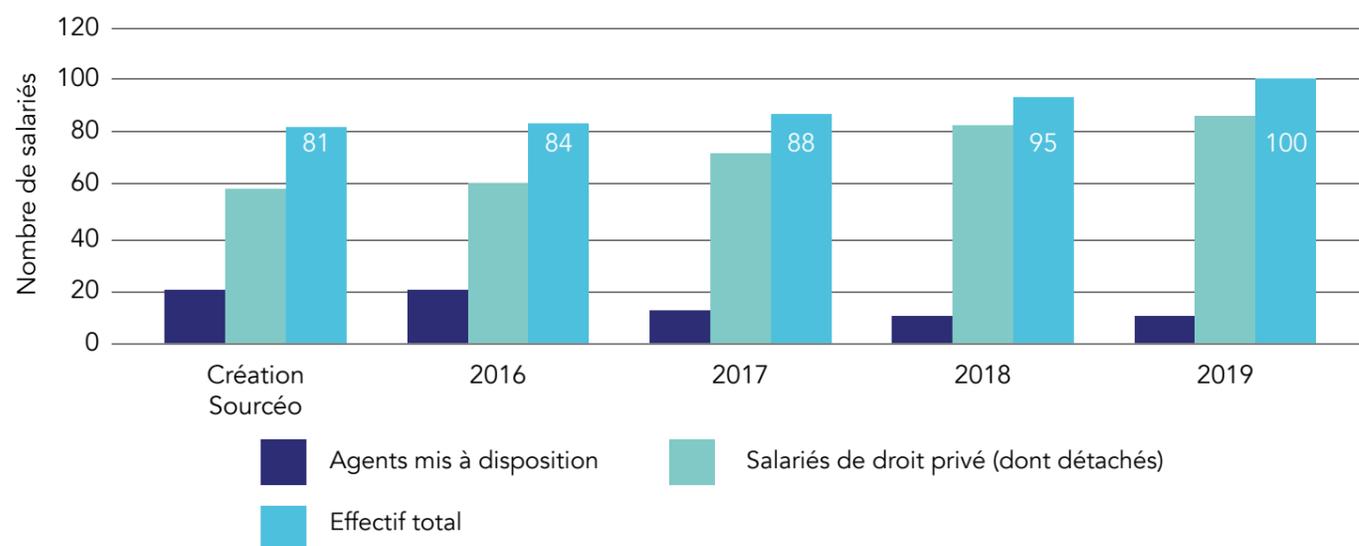
A) CHIFFRES CLÉS 2019 :

- Effectif fin 2019 : 100 personnes dont 15,7 % de femmes ;
- 89 salariés de droit privé ;
- 90 % de salariés en CDI ; 10 % de CDD dédié à l'alternance ;
- 8 alternants, 2 stagiaires ;
- Moyenne d'âge de 44 ans ;
- 4 764 heures de formation dispensées dont 2 097 heures consacrées à la sécurité ;
- 5 membres titulaires et 5 membres suppléants pour le CSE

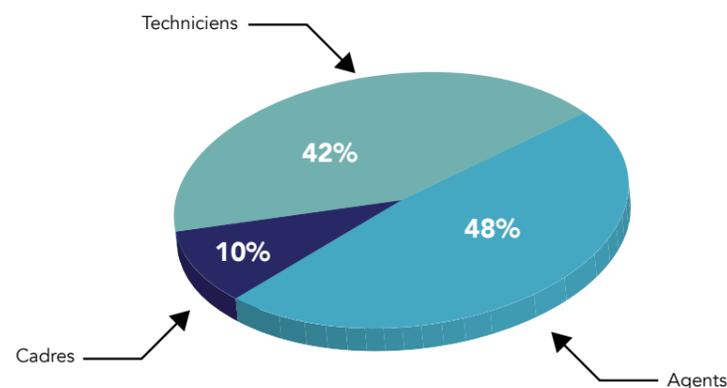
B) L'ÉVOLUTION ET LA RÉPARTITION DES EFFECTIFS CHEZ SOURCÉO

Sourcéo a été créé en 2016 à partir de 59 salariés de droit privé et 22 fonctionnaires de la MEL. Fin 2019, l'effectif se compose de 100 salariés dont 11 mis à disposition de la MEL. Au sein des 89 salariés de droit privé, les effectifs sont répartis uniformément entre les statuts d'Agent et de Techniciens.

Évolution de l'effectif Sourcéo depuis sa création



Répartition en 2019 des salariés de droit privé par catégories professionnelles

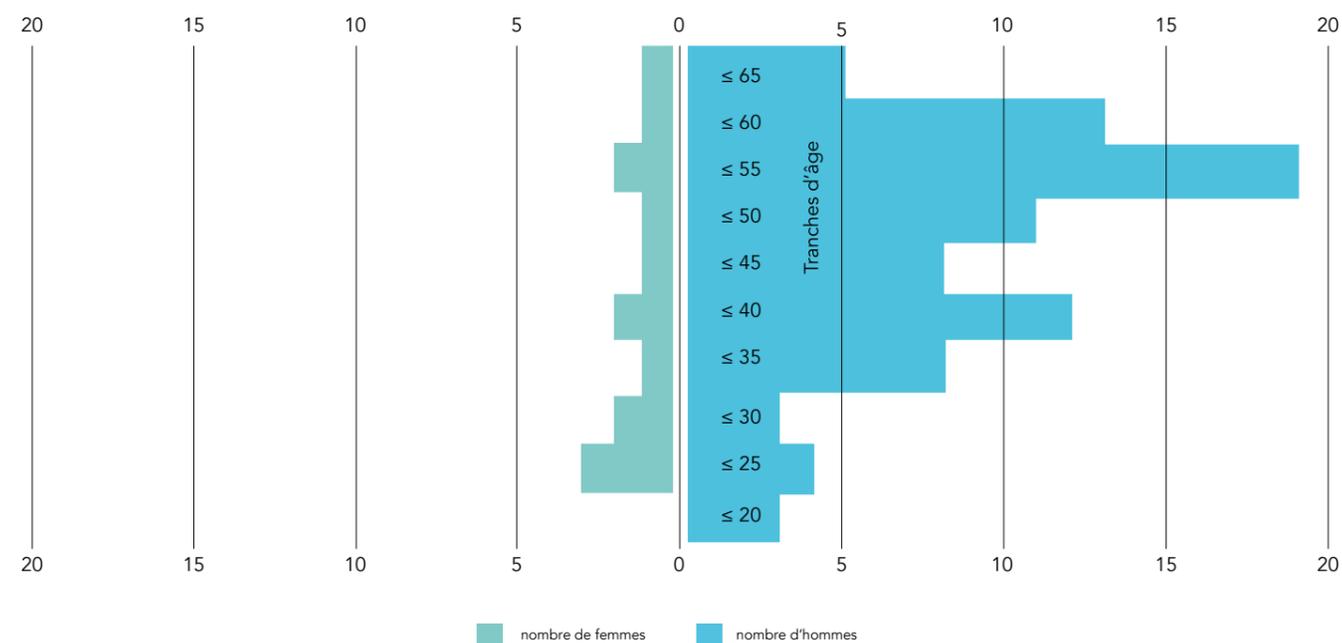


C) LA DIVERSITÉ DU PERSONNEL ET LA RECHERCHE D'ÉGALITÉ

Le personnel de Sourcéo est constitué de 14 femmes et 86 hommes. Les hommes sont surreprésentés du fait de la spécificité des métiers d'ouvriers et de techniciens d'usine ou de chantier. Les femmes sont notamment présentes sur les services support ou l'encadrement.

La direction de Sourcéo porte une attention particulière à l'égalité homme/femme. Elle travaille sur une équité au niveau des embauches et au niveau des évolutions de rémunération. La moyenne d'âge du personnel est de 44 ans ; 47 salariés dont l'âge est < à 45 ans et 53 salariés dont l'âge est > à 45 ans ; 18 hommes de 55 ans ou plus.

Pyramide des âges (par tranches d'âges)



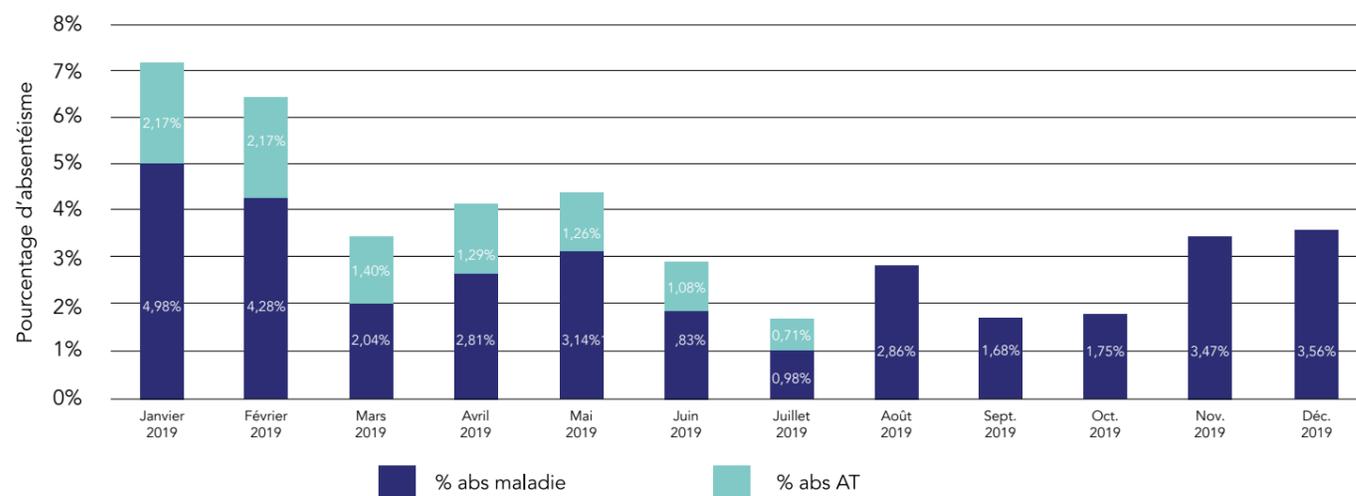
D) LA FORMATION POUR UNE SECURITE RENFORCÉE ET POUR LE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES

Pour assurer la formation et l'employabilité de ses salariés ainsi que le maintien des habilitations essentielles en terme de sécurité et de santé au travail, Sourcéo a dispensé 813 formations ce qui représente 4 764 heures de formation dont 2 097 heures consacrées à la sécurité.

Ces formations ont bénéficié à 68 personnes pour les formations habilitantes (598 habilitations sont enregistrées fin 2019) et 67 personnes pour les formations plus générales : management, bureautique...

Les efforts conséquents de tout le personnel et le travail du service QSE concernant la sécurité du personnel sont notamment visibles sur les indicateurs d'absentéisme.

En moyenne, l'absentéisme non planifié sur 2019 est de 3,62 %.



E) UN DIALOGUE SOCIAL D'IMPORTANCE

La direction de Sourcéo a à cœur d'entretenir un dialogue social constructif et visant la réussite commune entreprise-salariés.

En 2019, elle a signé 7 accords avec les 3 délégués syndicaux.

Les élections des nouvelles instances du Comité Social et Économique se sont tenues le 02/12/2019 et ont permis l'élection de 5 titulaires et 5 suppléants.

Le taux de participation a été exceptionnel pour et montre l'intérêt collectif pour le dialogue social.





LA PRODUCTION D'EAU DE LA **MEL**