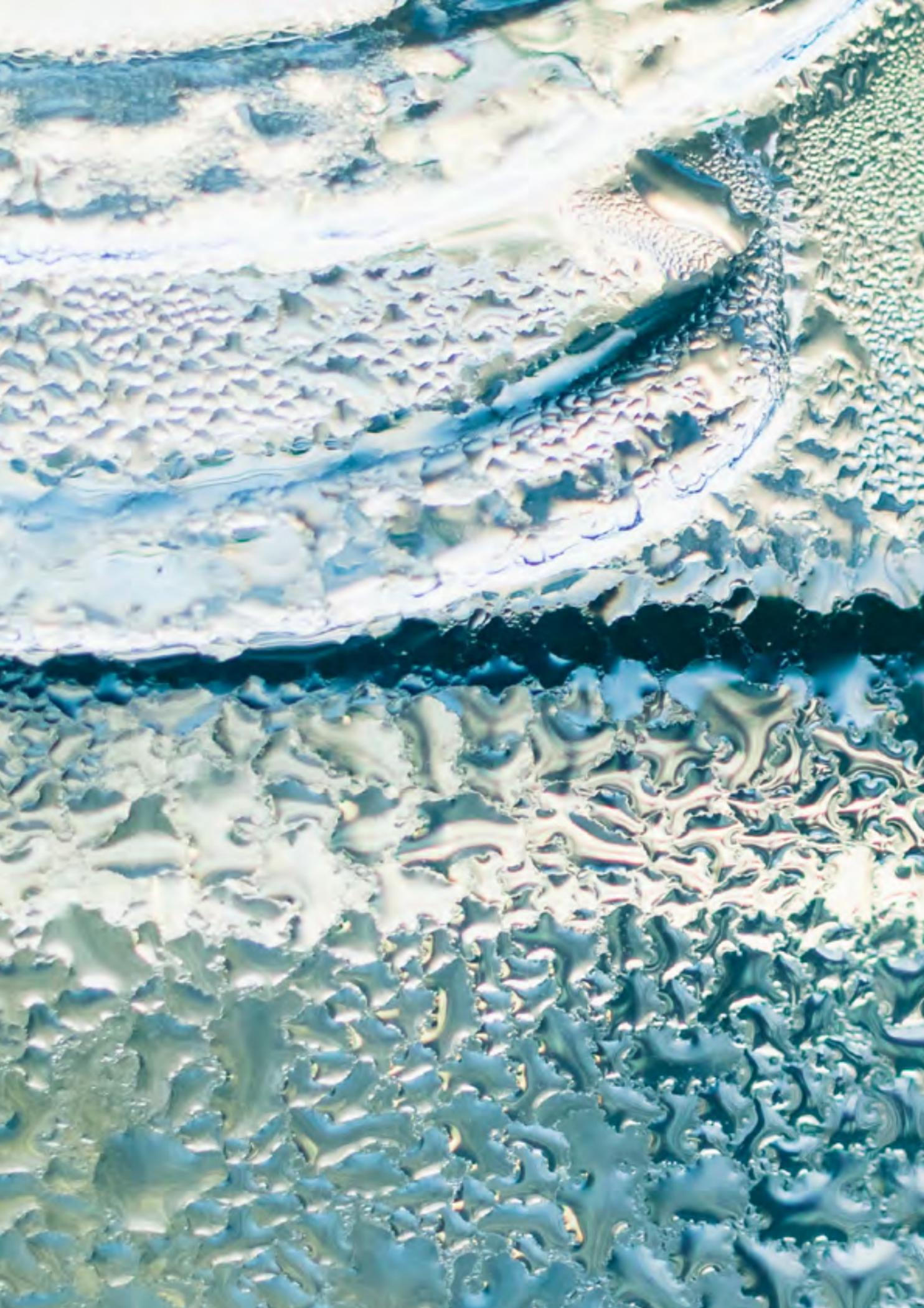


RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

sourcéo



LA PRODUCTION D'EAU DE LA MEL



Édito

Le mot du Président et du Directeur

Après l'énergie, j'ai, à l'été 2020, accepté la responsabilité de la politique métropolitaine de l'Eau, charge confiée par le Président Castelain à l'occasion de son second mandat. Cette nouvelle vice-présidence m'a aussi offert l'opportunité d'être élu à la tête du Conseil d'Administration de Saurcéo. Maire d'une commune bordée par la Lys, ma conviction demeure que la régie est l'outil idéal permettant à la métropole de gérer et préserver efficacement ses ressources en eau.

Élu en pleine crise sanitaire, je peux témoigner de la mobilisation des équipes de la régie. Réactives, impliquées, elles ont su déployer l'énergie nécessaire pour assurer la continuité de l'activité et toujours produire une eau de haute qualité.

La compétence, le savoir-faire et la passion du métier sont autant d'atouts qui permettront à Saurcéo de relever les défis financiers, climatiques et technologiques majeurs qui s'annoncent. C'est donc conseillé par des femmes et des hommes unis par une même force d'implication que j'ai le plaisir d'œuvrer au quotidien à la défense des intérêts de tous les métropolitains en matière d'eau potable.

Alain BÉZIRARD

Président de Saurcéo
Vice-président de la Métropole Européenne de Lille, délégué à la Politique de l'Eau et de l'assainissement.
Maire d'Erquinghem-Lys

Évoquer 2020, c'est inmanquablement rappeler l'impact de la COVID sur notre mode de vie et nos habitudes professionnelles.

Pour Saurcéo, la crise sanitaire a été l'occasion d'éprouver notre aptitude à déployer une organisation efficace garantissant, en toute circonstance, une eau de qualité irréprochable, disponible et adaptée aux besoins de chaque métropolitain.

Réactivité et souplesse ont été nécessaires pour poursuivre les activités essentielles, renforcer notre rôle d'employeur socialement responsable et pour anticiper les défis à venir. Avec l'implication de tous nos collaborateurs, le soutien des élus de notre nouveau Conseil d'Administration, nous sommes parvenus à garantir la performance et la continuité du service public de l'eau potable.

La synthèse du rapport annuel 2020 illustre l'engagement de transparence pris par Saurcéo vis-à-vis de son autorité organisatrice (la MEL) et, surtout, auprès des habitants de la métropole.

Elle démontre l'aptitude de la régie à remplir ses missions usuelles et sa capacité à réaliser les investissements adéquats pour la modernisation des ouvrages de production, le renouvellement du réseau de distribution et la disponibilité des ouvrages de défense extérieure contre l'incendie.

Bonne lecture à toutes et tous.

Christophe CUCHEVAL-DROZD

Directeur de Saurcéo



Sommaire

Présentation de la régie / p.6 - 7

La gouvernance eau / p.8 - 12

Une régie réactive face aux risques / p.13 - 16

De l'eau en suffisance
pour tous les métropolitains/ p.17 - 23

Une qualité irréprochable / p.24 - 27

Garantir la pérennité
de l'outil industriel / p.28 - 33

Des réseaux
de distribution fiables, performants
et une DECI disponible/ p.34 - 43

Une démarche
d'amélioration continue/ p.44 - 47

Un projet d'entreprise
incitatif pour une montée en compétence
et une culture partagée/ p.48 - 54

TERRITOIRE DE LA RÉGIE

Unités de production



La régie

Chronologie & chiffres clés

2013

Rachat des usines par la MEL

2015

Décision de créer une régie publique à personnalité morale et autonomie financière pour les missions de production et maîtrise d'œuvre sur le réseau de distribution

2016

Création de la régie par transfert de salariés des eaux du Nord et fonctionnaires de la MEL

2017

Signature des principaux accords d'entreprise et mise en place d'une supervision unifiée

2018

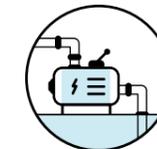
Double certification 45001 et 9001 la même année

2019

Atteinte du taux de renouvellement du réseau à 0,94% par an. Réception des travaux de l'usine de Wattlelos Centre



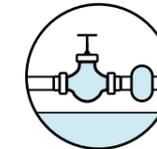
16 unités de production



105 forages



44 millions de m³ d'eau potable produits (pour une population de 1.2 million d'habitants)



réseau de 4 300 Km 43 Km renouvelés /an (Objectif annuel de renouvellement de 1%)



Vente d'eau en gros de 69 millions de m³ dont 25 importés du SMAEL (Syndicat Mixte d'Adduction des Eaux de la Lys)



+ de 132 000 analyses qualité



10.000 points d'eau incendie à contrôler



[1]

La gouvernance eau

AUTONOMIE, PERFORMANCE ET TRANSPARENCE

Le 1^{er} janvier 2016, la Métropole Européenne de Lille (MEL) vote la création d'une régie pour assurer l'exploitation de ses ouvrages de production d'eau potable et non potable. Sourcéo voit le jour comme établissement public industriel et commercial. Ses statuts la dotent de la personnalité morale et de l'autonomie financière. La régie, opérateur public, est soumise à l'obligation de contrôle par l'Autorité Organisatrice Territoriale (AOT).

Pour marquer ce lien, un premier contrat d'objectifs et de performance est élaboré dès février 2018.

Il garantit la pertinence et la sécurité des actions engagées.

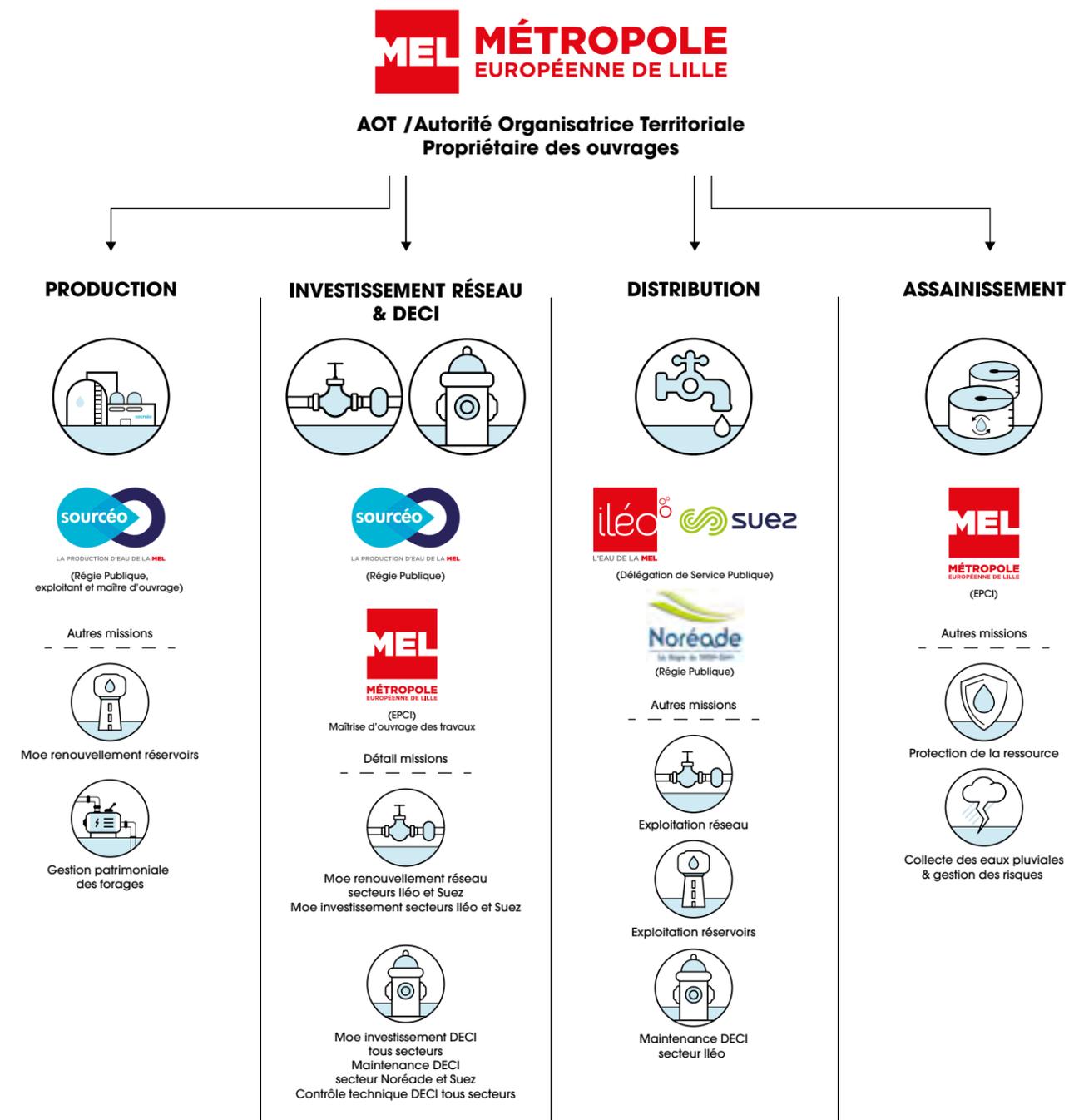
Il définit également les modalités et les indicateurs nécessaires à une gestion claire des crédits et des investissements.

Avec le temps, ce contrat innovant a notamment abouti sur la formalisation d'un rapport d'activité annuel présenté à l'assemblée délibérante.

Soucieuse de conforter son implication, la MEL a souhaité profiter du retour d'expérience de trois années d'exercice pour affiner de manière opérationnelle les objectifs de la régie.

Suite à un travail conjoint au cours du second semestre 2020, entre les équipes de la MEL et Sourcéo, le volume des indicateurs a été réduit et leur définition repensée pour une lecture et une interprétation plus intuitives.

RÉPARTITION DES MISSIONS ET DES COMPÉTENCES MEL, RÉGIE, DÉLÉGATAIRES



UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Suite aux dernières élections municipales et au rattachement de la Communauté de Communes de la Haute-Deûle, le conseil d'administration de Sourcéo s'est vu renouvelé en août 2020.

Une première séance a permis d'élire comme nouveau Président :

Alain Bézirard

Vice-Président de la Métropole Européenne de Lille délégué à la Politique de l'Eau et de l'Assainissement.

Cette délégation comprend également : veille sanitaire et écologique, police de l'assainissement, veille hydrologique et météorologique, stations d'épuration.

A été désigné comme Vice-président :

Alain Cambien

Maire d'Escobecques et conseiller métropolitain.

Les quatre conseillers titulaires CAO sont :

Alain ANDRIES (Leers), Alain BORREWATER (Le Maisnil), Christophe GRAS (Annœullin), Alexis HOuset (Comine).

Les cinq conseillers et conseillères suppléant(e)s CAO sont :

Alexandre GARCIN (Roubaix), Françoise GOUBE (Marcq-en-Barœul), Audrey LINKENHELD (Lille), Isabelle MARIAGE-DESREUX (Tourcoing), Julien PILETTE (Lille).



UNE MÉTROPOLE ENGAGÉE POUR LA PRÉSERVATION DE LA RESSOURCE

La fourniture en eau potable de la métropole s'effectue majoritairement grâce à des captages effectués en sous-sol. La nappe de la craie, située au sud de la métropole, constitue la source d'approvisionnement principale de la population métropolitaine.

Avec la répétition des épisodes de sécheresse et le développement des activités humaines, ce gisement aquifère rencontre aujourd'hui des difficultés croissantes à bénéficier d'une recharge annuelle suffisante.

Pour remédier au problème, la MEL a décidé de préserver cette zone par le biais de son plan local d'urbanisme. Elle met alors en œuvre dès 2020 un projet de territoire concerté visant à préserver plus de 260 hectares de toute urbanisation.

Le réseau des "Gardiennes de l'eau" voit le jour. Il regroupe 21 communes et invite les citoyens à agir pour préserver les milieux agricoles et la biodiversité des espaces naturels.

5 axes en faveur d'un développement raisonné sont retenus :

- favoriser l'implantation d'un habitat durable à faible empreinte carbone ;
- valoriser l'activité agricole en synergie avec la ressource en eau et le projet alimentaire ;
- adapter le modèle de développement économique aux exigences environnementales ;
- repenser la mobilité en favorisant le recours aux modes doux de déplacement ;
- inscrire l'eau et les milieux naturels au patrimoine métropolitain et faire de leur préservation une priorité.

"Les actions engagées par la MEL et les communes Gardiennes de l'eau sont une avancée significative pour le territoire métropolitain. A l'heure où les ressources en eau se définissent non seulement comme un grand enjeu mondial mais aussi une priorité nationale, la démarche de la MEL démontre la capacité d'une grande métropole française à amorcer la transformation de son modèle de développement et à faire de cette transformation un gage de développement pérenne et attractif."

Damien Castelain

Président de la Métropole Européenne de Lille

Conseil Métropolitain du 12 décembre 2019

[2] Une régie réactive face aux risques

FAIRE FACE À LA CRISE SANITAIRE

Afin de préserver la santé de ses salariés, de garantir la production d'eau potable et la poursuite de ses autres missions, Saurcéo a très rapidement déployé son Plan de Continuité de l'Activité (PCA).

- mars -

avec le confinement : mise en place du télétravail, réduction maximale des effectifs présents sur site, mise à jour des règles sanitaires et premières distributions des kits COVID (masques, gants, gel et achat de thermomètres à infrarouge) ;

- avril -

reprise des activités essentielles au service dans le respect des nouveaux protocoles sanitaires ;

- mai -

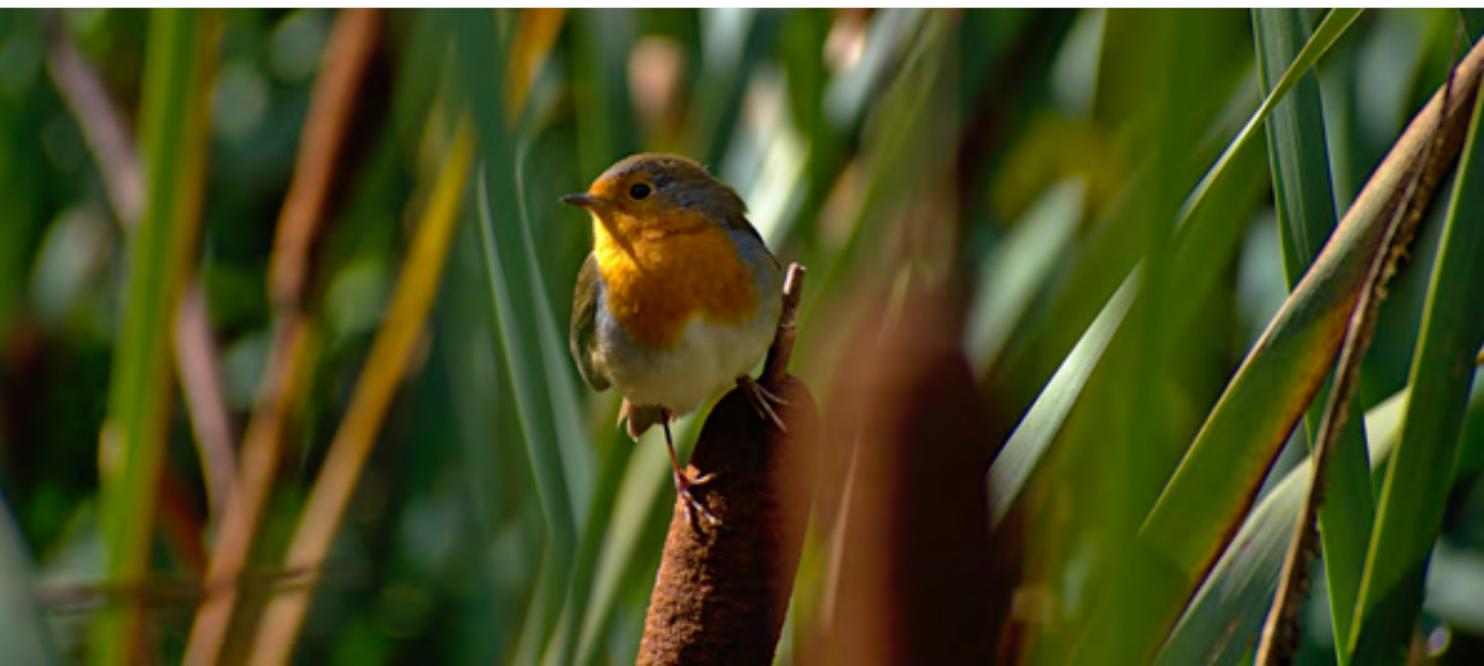
reprise des opérations de maintenance préventive afin de garantir le bon fonctionnement des installations à moyen et long termes.

La préoccupation majeure de la régie a été de sécuriser les conditions de travail de ses salariés. Afin de les accompagner quotidiennement dans le déploiement et le respect des nouvelles normes sanitaires, un référent COVID et une équipe relai ont été désignés.

Une communication régulière, dans le respect de l'anonymat des personnes, a été développée pour rendre compte de la situation épidémiologique interne.

Pour maintenir un haut niveau d'information sur la vie de l'entreprise et créer du lien dans un contexte de dématérialisation de l'activité, de nouveaux outils numériques ont vu le jour comme l'envoi régulier de newsletters, les visioconférences ou encore la mise en ligne d'un blog. Chaque salarié a montré son implication en cherchant les meilleures solutions pour garder le contact et pouvoir exercer ses missions, même en mode dégradé.

La sensibilisation au respect des gestes barrières a été privilégiée aboutissant par exemple sur le déploiement de deux campagnes d'affichage axées sur la dangerosité du virus.



UNE POLITIQUE RH SÉCURISANTE

Comme évoqué précédemment, tous les chefs de service ont activé leur Plan de Continuité d'Activité dans le cadre du confinement imposé à l'échelle nationale.

Dans les premières semaines, la production d'eau a été maintenue et assurée grâce à une astreinte réduite au strict minimum pour éviter tout contact entre collègues.

Les opérations de contrôle des hydrants et des chantiers de renouvellement réseau ont, quant à elles, été suspendues.

En mars, tous les salariés dotés de PC portables ont poursuivi leur activité en télétravail.

Le mois suivant, le parc informatique de la régie s'est étoffé, permettant l'augmentation progressive du nombre d'agents éligibles au travail à distance.

Un suivi quotidien des effectifs et une gestion personnalisée des personnes dites vulnérables ont rendu possible le maintien de l'activité dans les conditions maximales de sécurité et de santé au travail. Cette vigilance a aussi permis, avec la mobilisation des managers, de lutter contre les situations d'isolement et d'œuvrer au bien-être psychique des équipes pendant la durée du confinement.

Dans le cadre de cette gestion de crise, le service RH a constamment travaillé en partenariat avec les médecins du Pôle Santé Travail pour adapter l'organisation de la régie aux évolutions des préconisations gouvernementales.

Les salariés ont également pu maintenir à jour leurs connaissances et compétences sur les métiers de l'eau en se connectant à une plateforme interactive de formations en ligne.

PROTÉGER LES SITES ET LES DONNÉES

En tant qu'opérateur du service public de production d'eau, Sournéo doit répondre à certaines obligations légales en conformité, notamment, avec les exigences du plan Vigipirate ou de la loi de programmation militaire.

Dans ce cadre, des études de vulnérabilité des sites de production ont été réalisées.

L'une d'elles, menée en 2020, a spécifiquement concerné la protection physique des sites. Les conclusions conduisent la régie à homogénéiser sa stratégie de défense et à élaborer un plan pluriannuel d'investissement d'environ 4 millions d'euros qui sera réalisé via un marché en groupement commande (schéma de mutualisation MEL).

En parallèle, Sournéo travaille en partenariat avec la MEL pour parer aux menaces émergentes (cyberterrorisme).

Un outil agréé par l'ANSSI (Agence Nationale des Systèmes de Sécurité Informatique) a récemment été déployé en ce sens.



ON NE JOUE PAS
AVEC LE CORONA

Respectez les gestes barrières



LA PRODUCTION D'EAU DE LA MEL

DES ÉQUIPES MOBILISÉES EN SITUATION DE CRISE

Grâce à la disponibilité au savoir faire de son personnel, la régie se montre réactive en cas de dysfonctionnement de ses installations.

Le 10 juin 2020, un problème d'isolation électrique, survenu lors de travaux de réhabilitation d'un poste haute tension, a privé de courant l'unité de production des Ansereuilles. Concomitamment, le groupe électrogène de secours s'est retrouvé en défaut. Les équipes et les entreprises sous-traitantes ont été mobilisées pour un redémarrage de l'unité dans la nuit et effectif après seulement 6 heures d'intervention.

Suite à cet incident, un retour d'expérience a été fait, accompagné d'une analyse des causes. Différentes contre-mesures ont été mises en place :

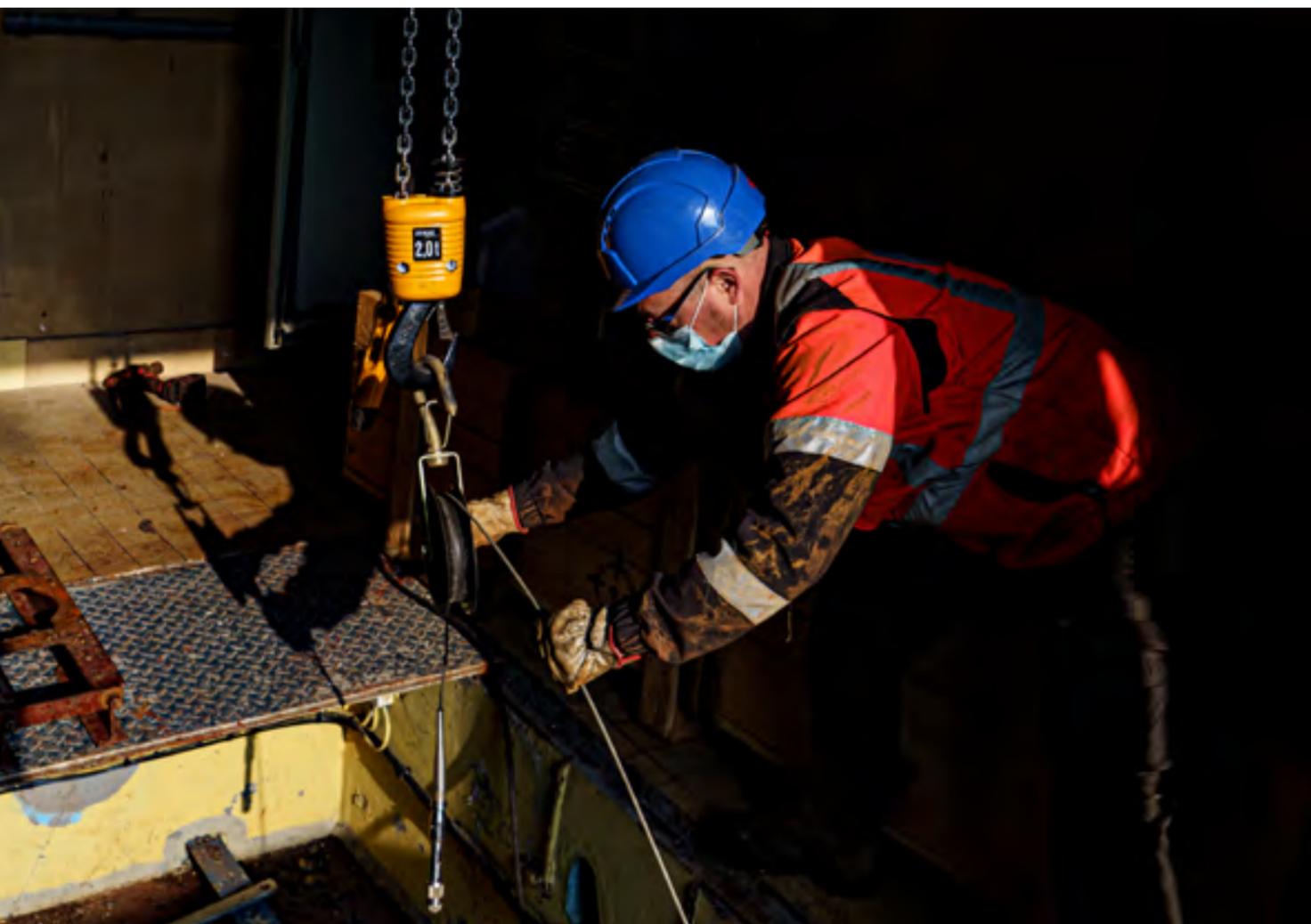
- réalisation d'une gamme pour les prélèvements d'huile sur transformateur ;
- contrôle de la ligne et de l'isolement des boîtes de raccordement lors de travaux.

Ces analyses ont été présentées à l'AOT.

Cette capacité à réagir rapidement repose également sur la qualité des liens de confiance que Sourcéo a su tisser dans le temps avec l'ensemble de ses partenaires.

À ce propos, sous l'égide de la MEL, la régie a participé à l'élaboration d'un guide tripartite édictant les modalités d'action, entre producteur et distributeur (Iléo), lors d'incidents.

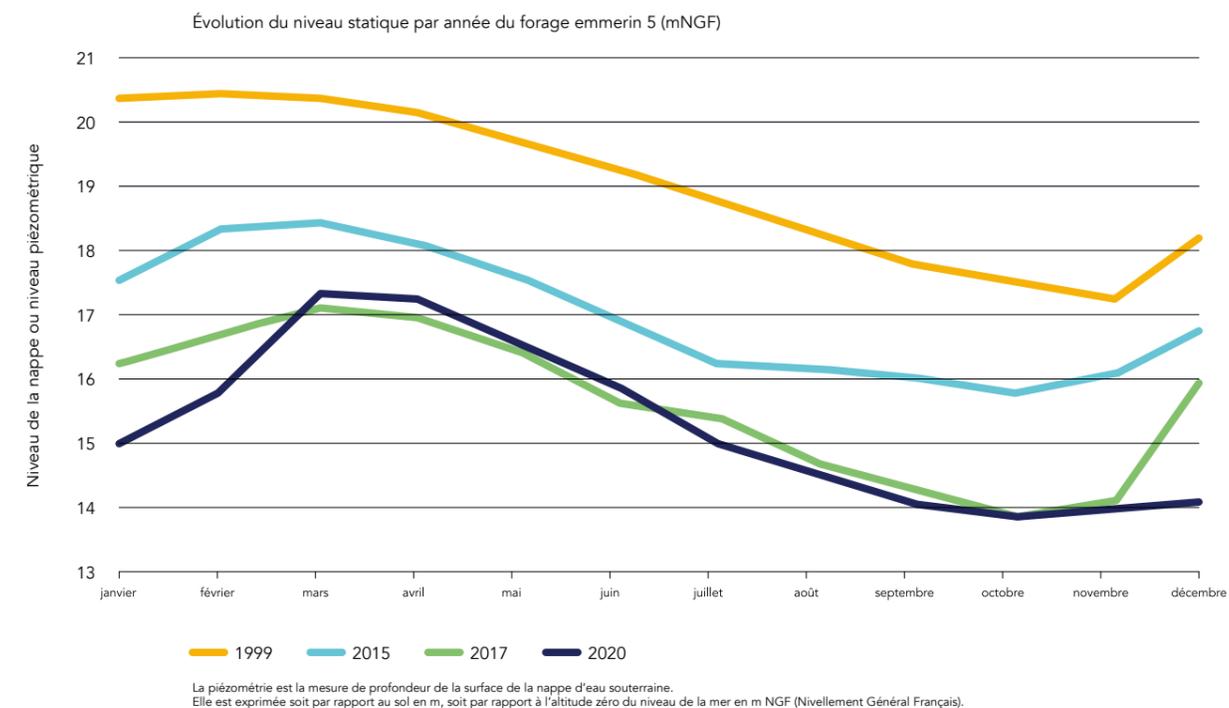
En cas de crise majeure, un centre opérationnel de gestion est activable en lien avec la préfecture et la métropole.



[3] De l'eau en suffisance pour tous les métropolitains

UNE RESSOURCE SOUS TENSION

La métropole fait désormais face à des épisodes de sécheresse récurrents. Depuis 2016, le volume annuel des précipitations n'a jamais dépassé les 700 millimètres. En 2020 ce dernier est même descendu en dessous de la barre des 600. (le seuil de référence étant de 740 mm)



Les mesures mensuelles réalisées sur un forage de référence sont représentatives de l'état général de la nappe de la craie. Elle montrent, pour la quatrième année consécutive, une baisse sensible du niveau piézométrique qui atteint son seuil historique le plus bas au mois de décembre 2020.

LA GESTION DYNAMIQUE DES NAPPES

Concernant la ressource, la convergence de certains facteurs climatiques et humains invite à la vigilance :

- une faible pluviométrie pendant la période de recharge des nappes ne venant pas compenser les déficits des années précédentes ;
- une hausse moyenne annuelle de la demande en eau d'environ 1% depuis 2016 ;
- des épisodes de canicule générant des pics importants de consommation.

Sourcéo travaille en étroite collaboration avec l'hydrogéologue de la MEL et intègre ses recommandations pour limiter le déficit hydrique.

Ce partenariat a permis de définir deux indicateurs de suivi de la ressource : le taux mensuel de conformité des recommandations de l'hydrogéologie et le nombre de champs captants au-dessus du seuil de vigilance sécheresse.

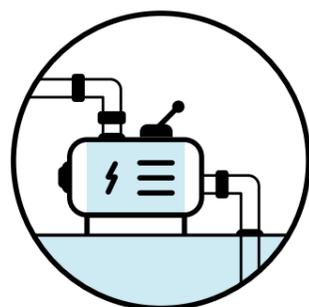
Pour l'année hydrogéologique, de septembre 2019 à août 2020, presque la moitié de l'ensemble des champs captants est restée, en moyenne, sous le seuil de vigilance fixé (soit 5/11) et donc en situation de déficit hydrique.

Les préconisations de l'hydrogéologue n'ont pu être respectées qu'à hauteur de 45%.

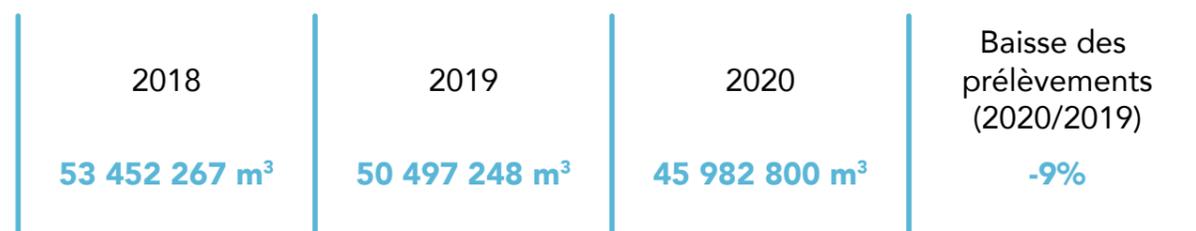
En 2020, pour préserver les ressources phréatiques et en accord avec l'AOT, la régie a fait le choix d'abaisser son niveau de production pour 2020 en le compensant par une augmentation de ses achats d'eau de surface auprès du SMAEL (Syndicat Mixte d'Adduction des Eaux de la Lys).

L'objectif était principalement de soulager les champs captants majeurs comme ceux des Ansereuilles, d'Emmerin, d'Houplin et de Pecquencourt.

Cette stratégie s'est avérée efficace et a permis de réaliser une baisse des prélèvements de 9%.



Évolution des volumes exhaérés de 2018 à 2020
(Déclaration Agence de l'Eau)



Détail des prélèvements / unité

(les lignes surlignées en bleu sont celles marquées par un baisse / 2019)

	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Écart (2020/2019)
Ansereuilles	20 589 026	17 676 859	16 168 210	-9 %
Flers	2 841 150	2 747 802	2 833 112	+3 %
Hem	478 977	562 176	631 549	+12 %
Hempempont	2 168 482	2 068 377	2 090 978	+1%
La Neuville	503 475	552 826	552 772	0%
Pérenchies	83 052	85 669	79 772	-7%
Roncq	2 250 160	2 073 700	1 126 646	-46%
Emmerin	7 111 180	7 221 736	6 996 955	-3%
Pecquencourt	5 058 331	5 149 921	4 483 184	-13%
Le Beck	6 056 030	5 634 713	5 478 791	-3%
Sapin Vert	2 109 421	2 197 935	1 660 243	-24%
Trois Ponts	1 504 141	1 271 182	921 385	-28%
Wattrelos	385 181	838 931	1 219 453	+45%
Les Francs	2 122 084	2 198 696	1 530 708	-30%
Sainghin	191 577	216 724	209 017	-4%
TOTAL (m³)	53 452 267	50 497 248	45 982 800	-9%

Les écarts de volumes prélevés entre 2020 et 2019 s'expliquent de la manière suivante :

Hem : l'unité a été arrêtée de janvier à février 2019. La hausse des prélèvements en 2020 s'explique par un fonctionnement de l'unité sur une année pleine.

Roncq : la baisse importante des prélèvements s'explique par un arrêt de la station durant un peu plus de 4 mois suite à un incident.

Pecquencourt : stratégie de protection de cette ressource (mise en œuvre dès 2017) maintenue pour préserver la ressource en situation de sécheresse.

Wattrelos Centre : l'unité a été arrêtée de janvier à septembre 2019 suite à des travaux de rénovation. La hausse des prélèvements en 2020 s'explique par un fonctionnement de l'unité sur une année pleine.

Les Francs : baisse de 30% des prélèvements expliquée par un arrêt pour travaux durant 8 semaines et par la stratégie d'achat d'eau au SMAEL.

Sapin Vert, Trois Ponts : baisse importante des prélèvements expliquée par une production plus élevée à Wattrelos Centre et par la stratégie d'achat d'eau au SMAEL.

Volumes prélevés pour alimenter le réseau d'eau industrielle de Lille (eau provenant

	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Écart (2020/2019)
Halles centrales	63 000	94 468	63 456	-33 %
Palais Rameaux	65 390	48 371	59 725	+23 %
TOTAL (m³)	128 390	142 839	123 161	-14%

PRODUCTION ET ACHAT D'EAU POTABLE

En 2020, Sourcéo a produit 43 854 955 m³ d'eau potable (volumes sortis des usines) et 122 673 m³ d'eau brute dite industrielle.

Les volumes produits par Sourcéo représentent 7% de moins que l'an dernier, compensés par les apports en eau de surface au niveau de l'usine d'Aire sur la Lys.

Dans le même temps, pour compléter sa production, Sourcéo achète de l'eau à Noréade et au SMAEL.

La répartition a une nouvelle fois évolué en 2020 en raison de la stratégie de préservation des nappes déjà engagée l'année précédente.

Noréade participe à hauteur de 1% et le SMAEL à hauteur de 36% des volumes globaux distribués sur la MEL (respectivement 1% et 31 % en 2019).

En 2020, les volumes produits pour alimenter le réseau d'eau industrielle de Lille ont diminué de 14% (ce chiffre est à rapprocher de celui d'Iléo pour savoir si cette baisse est liée à des évolutions de la demande ou à des variations de la performance du réseau).

ÉVOLUTION DE LA VENTE EN GROS ET DE LA DEMANDE

Sourcéo vend de l'eau à des distributeurs via 8 contrats de vente en gros.

En 2020, 69 218 660 m³ (eau potable et eau industrielle) ont été facturés, soit une baisse de 1,08% par rapport à l'année précédente.

Volumes d'eau potable vendus

CONTRATS	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Iléo (Véolia)	63 353 532	64 121 816	62 863 741
Noréade	3 197 540	3 275 399	4 165 704
SIAEP Allennes (Suez)	937 624	942 378	1 022 462
CAHC	537 962	587 630	609 967
CAD	202 514	188 108	229 193
Phalempin (Suez)	302 982	321 236	
SWDE (Belgique)	112 012	112 339	205 988
Ostricourt (Suez)	226 918	243 239	
Thumeries (Suez)	163 357	162 756	
Douvrin	8 024	8 406	8 932
TOTAL (m³)	69 042 465	69 963 307	69 105 987

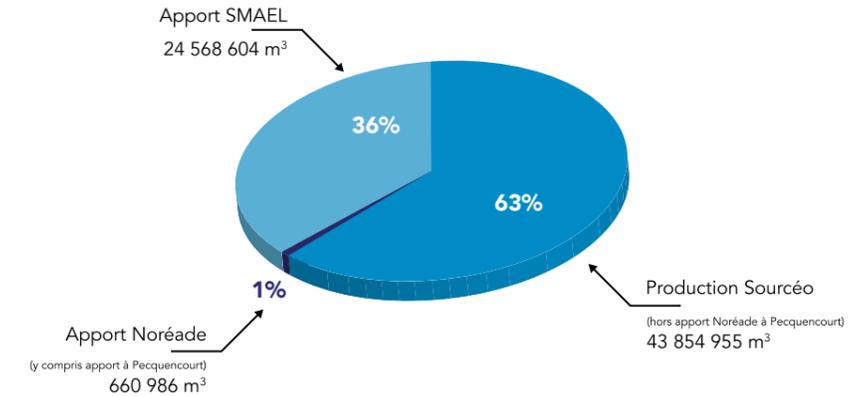
Volumes d'eau industrielle vendus

CONTRAT	Année 2018	Année 2019	Année 2020
Iléo eau indus.	129 116	142 281	122 673

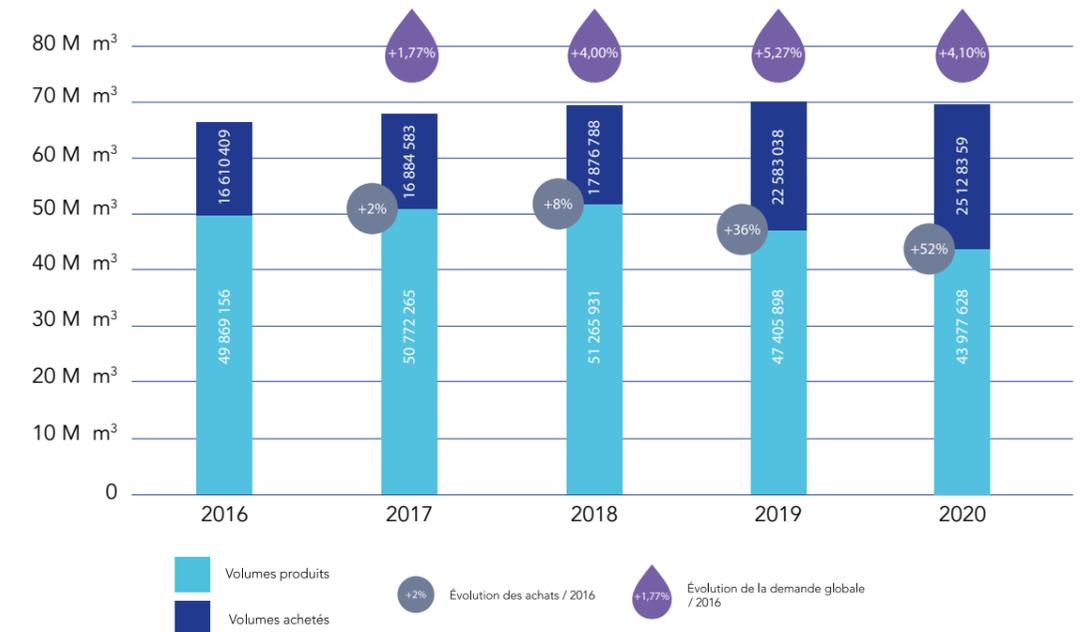
Les volumes d'eau vendus à Iléo ont baissé de 2%.

À l'inverse, les volumes vendus par le biais des autres contrats ont augmenté d'environ 7%.

Origine des volumes d'eau produits et achetés



Évolution de la demande en eau / 2016



Cette année la demande en eau potable demeure élevée, mais elle marque, avec la crise sanitaire pour cause probable, une légère baisse par rapport à 2019.

En effet la moyenne journalière passe de 190 999 m³/j à 188 298 m³/j.

De mars à avril, lors du premier confinement, on note une chute importante de la consommation des métropolitains. La moyenne descend à 185 132 m³/j et s'avère 3,5% moins forte qu'en 2019. La tendance s'inverse à la sortie du printemps et pendant l'été.

Fait inhabituel, le mois d'Août affiche une moyenne à 178 764 m³/j (soit 4,6% de plus qu'en 2019) et enregistre une pointe à 195 351 m³/j. Ce phénomène s'explique par une forte hausse des températures (canicule longue est intense) et, certainement, par une diminution du nombre de départs en vacances à cause de la situation sanitaire. Il faut attendre le début du mois de septembre pour de nouveau enregistrer des précipitations importantes.

Pour 2020, le pic de consommation est atteint en juin avec 213 750 m³/j.

Ce mois est marqué par des températures supérieures aux normales de saison et une pluviométrie quasiment nulle.

SE COORDONNER POUR GARANTIR LES VOLUMES D'EAU PRODUITS

Comme évoqué plus haut, le territoire métropolitain est alimenté en eau potable par plusieurs producteurs : Sourcéo, le SMAEL et aussi, dans une moindre mesure, Noréade. Iléo, société dédiée de Véolia, a été choisie par la MEL comme délégataire du service public pour assurer la distribution.

Afin d'harmoniser les actions entre ces quatre acteurs de l'eau et assurer la continuité du service public, un comité de suivi de la production a été créé et placé sous l'égide de l'AOT. Cette instance se réunit tous les mois (trimestriellement pour le SMAEL) et élabore un planning de coordination des arrêts d'usines de production.

Ce dernier est croisé avec celui dédié aux opérations de nettoyage des ouvrages de stockage. Les mises à jour des scénarii de fonctionnement de l'ensemble des unités sont fréquentes (20 versions pour 2020) et s'adaptent aux aléas d'exploitation et autres travaux imprévus.

Ce comité est également en charge de l'analyse des situations de sécheresse et détermine les moyens à mettre en œuvre pour y faire face.

Parallèlement, Sourcéo assure un suivi journalier de la demande.

La régie a aussi élaboré différents scénarii pour réagir efficacement en cas d'avarie sur l'une des usines ou de baisse importante de la capacité d'apport en eau fluviale afin d'anticiper, en cas de besoin, les alertes éventuelles des instances sanitaires

DISPONIBILITÉ DES UNITÉS DE PRODUCTION

En 2020, la disponibilité moyenne a été de 90,8 %. Elle prend en compte le temps nécessaire à l'entretien des usines et à la réalisation des travaux. Le taux de satisfaction de la demande, à savoir la capacité d'assurer des niveaux de production aptes à répondre aux besoins du distributeur, s'est élevé à 93,3%.

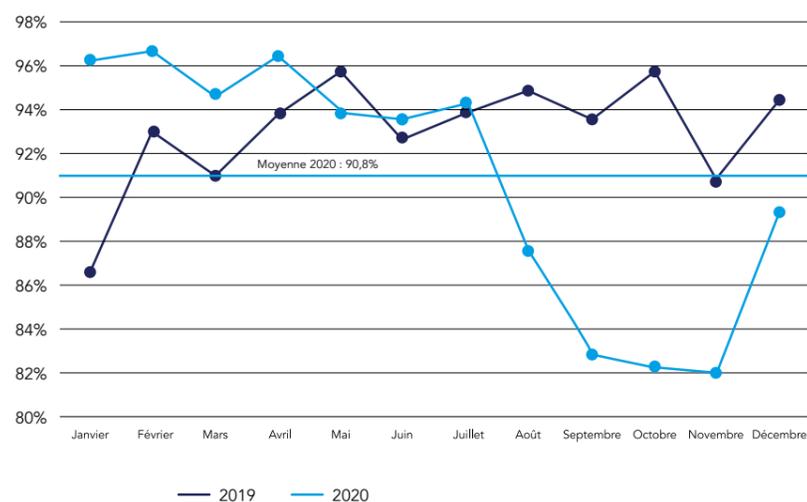
Ces deux résultats sont légèrement inférieurs à ceux obtenus en 2019.

Deux raisons majeures expliquent cette baisse :

- l'arrêt d'août à décembre de l'unité de Roncq suite à une pollution en citerne lors d'un nettoyage, sans conséquence sur la distribution d'eau (unité à l'arrêt – et sous protocole de redémarrage de l'Agence Nationale de la Santé) ;
- l'arrêt de l'usine de Tourcoing les Francs pour travaux d'octobre à décembre.

Malgré ces deux chantiers d'importance, Sourcéo a toujours été en capacité de répondre aux besoins en eau potable des métropolitains.

% de disponibilité des unités de production



VIGILANCE SÉCHERESSE

En 2020, pour alerter les habitants sur les besoins de limiter leur consommation d'eau, la MEL a chargé Sourcéo d'élaborer une campagne de communication sur les bons gestes à adopter. Cette dernière devrait être reconduite en 2021.

AUJOURD'HUI,
L'ARROSAGE
TOMBE
À L'EAU ...

Limitez
la fréquence
d'arrosage

Notre métropole manque d'eau.
Limitons notre consommation !



[4] Une qualité irréprochable

EAU POTABLE ET CORONAVIRUS

Les études mondiales réalisées pendant la crise Covid ont démontré l'absence de tout risque de contamination virale par l'eau potable, en raison notamment du traitement au chlore effectué en sortie des usines de production.

Sourcéo applique strictement les consignes sanitaires imposées par l'Agence Régionale de Santé (ARS). La régie observe notamment celles parues en date du 17/03/2020 et définies sur la base des préconisations de l'OMS.

Ces dernières imposent une concentration d'au moins 0,5 mg/L, avec un temps de contact d'au moins 30 min à un pH inférieur à 8,0 (à adapter en fonction des temps de contact et des concentrations en chlore en station). L'analyse en continu de ce paramètre sur tous les sites permet de confirmer le respect de ces valeurs.

LA POLITIQUE SOURCÉO EN MATIÈRE SANITAIRE

Le rôle des unités de production est de débarrasser les eaux souterraines de leur charge en particules organiques et minérales en s'assurant que leur teneur soit en permanence en dessous des normes sanitaires.

Ces dernières seront renforcées à partir de 2023 avec la transposition en droit français de la nouvelle directive européenne. La régie travaille d'ores et déjà à anticiper ce changement.

Sur la majorité de sites, les traitements visent essentiellement à éliminer le fer et le manganèse (non toxique mais présentant des inconvénients organoleptiques). Sur le champ captant sud de Lille, la nappe de la craie présente une fragilité supplémentaire avec la présence de nitrates, de nickel, de sélénium ou de perchlorates.

Si les nitrates proviennent de pollutions anthropiques, aujourd'hui réglementées sur le périmètre de captage, le nickel et le sélénium sont d'origine naturelle. Ils doivent néanmoins être traités.

La présence de perchlorates sur le territoire tient probablement aux combats de la première guerre mondiale et à leur incorporation dans la fabrication des munitions d'époque.

Notre intention, confirmée par la MEL, est de garantir, à terme, une teneur en dessous des seuils d'information et de restriction pour la consommation des nouveaux-nés, soit moins de 4 µg/l (elle se situe aujourd'hui en moyenne entre 4 et 5µg/l). Avec le soutien de l'hydrogéologue, nous progressons dans l'atteinte de cet objectif grâce à l'action combinée de trois facteurs : la gestion dynamique des forages (en évitant de trop solliciter les forages, nous limitons l'apparition des composés naturels tels que le nickel qui se forment lorsque la nappe est dénoyée), l'adaptation des prélèvements aux teneurs présentes en eaux brutes (nous sollicitons les forages les moins chargés en priorité grâce à une matrice de dilution) et l'évolution des procédés de traitement.

Un plan ambitieux de modernisation des usines de Flers en Escrebieux (30 M€) et de Pecquencourt (15M€) permettra, à l'horizon 2030, de trouver davantage de souplesse et de sécurité dans leur traitement. Aujourd'hui, la gestion des forages et les procédés en place sur les usines des Ansereuilles et de l'Arbrisseau permettent d'éliminer ces substances.

LE CONTRÔLE QUALITÉ

Sourcéo analyse l'eau tout au long de son parcours, depuis son extraction des nappes phréatiques par le biais de forages (eau brute) jusqu'en sortie d'usine (eau traitée), supervisant ainsi chaque phase de traitement avant distribution.

Afin de disposer en permanence d'une mesure fiable, Sourcéo a mis en place un programme d'autosurveillance ambitieux surpassant les exigences purement réglementaires de l'ARS.

La régie réalise ainsi, de sa propre initiative, un nombre d'analyses trois fois supérieur à celui demandé. Les prélèvements sont confiés à des laboratoires accrédités COFRAC qui garantissent la fiabilité des mesures. Au moindre doute, une contre-mesure est systématiquement réalisée.

UNE VIGILANCE ÉTENDUE

- SUR LES EAUX BRUTES

À minima, une analyse par mois est réalisée sur les forages exploités. La fréquence mensuelle se justifie par la stabilité de la qualité des ressources souterraines. Les forages inexploités font l'objet, quant à eux, d'une surveillance trimestrielle ou semestrielle afin d'alimenter les études relatives à l'évolution des concentrations des paramètres dans les nappes.

Cette surveillance comprend la réalisation des prélèvements sur l'ensemble du périmètre, la réalisation des 132.096 analyses en 2020 (dont près de 90.000 dans le cadre de notre programme d'autosurveillance) et l'interprétation des résultats par le laboratoire COFRAC de la MEL.

100 % des résultats se sont révélés conformes.

L'ensemble des données est transmis à l'AOT pour intégration dans les programmes d'étude de la ressource.

- EN SORTIE D'USINE

En plus des analyses normalisées, en concertation avec le laboratoire VSE et l'hydrogéologue de la MEL, Sourcéo prend en charge et réalise des analyses de recherche de polluants émergents tels que les pesticides et les résidus médicamenteux.

En 2020, une étude spécifique a été menée sur 20 forages afin de rechercher la présence d'hormones, de stéroïdes et d'éléments de la famille des nitrosamines (additifs alimentaires).

Aucun de ces composés n'a été décelé dans les échantillons analysés, confirmant ainsi la bonne qualité de la ressource.

Pour délivrer une eau de qualité optimale, en plus des analyses sur les eaux brutes, la régie dispose aussi d'un programme d'autosurveillance en sortie de ses 16 unités de production avant mise en distribution.

Il vient enrichir le contrôle sanitaire piloté par l'ARS.

Les analyses sont réalisées de manière permanente. L'organisation du service QSE permet d'assurer les prélèvements toute l'année, en tout secteur et en toutes circonstances, y compris pendant le confinement.

En 2020, **64.683 analyses ont été réalisées** sur les paramètres physico-chimiques et bactériologiques.

Aucune non-conformité n'a été détectée.





[5]

Garantir la pérennité de l'outil industriel

GÉRER DURABLEMENT UN PATRIMOINE VARIÉ

La régie s'engage à préserver et moderniser le patrimoine industriel qui lui a été confié pour garantir, chaque jour et à l'avenir, la production d'une eau potable de qualité. Étant donné la variété des ouvrages (process et ancienneté différents), la réussite des projets repose sur une connaissance précise de l'état des infrastructures et des équipements. Autre élément déterminant, le savoir-faire des collaborateurs Sourcéo et leur aptitude à mutualiser leurs compétences. La transmission d'information est, elle aussi, essentielle et se traduit par l'amélioration de bases de données permettant d'appréhender rapidement les spécificités de chaque ouvrage.

La démarche de certification (ISO9001 et 45001) vise également à garantir la pérennité de l'outil industriel. Elle facilite la maîtrise des processus de gestion des programmes de réfection ou d'amélioration grâce, notamment, à l'écriture de fiches projets.

Ces dernières permettent d'analyser les besoins, de définir les objectifs, les moyens et d'évaluer les résultats pour toute prestation le justifiant par son coût ou son impact.

Chaque projet est piloté dans le cadre d'un groupe dédié avec, pour ambition, la réduction de l'impact environnemental des actions de la régie ainsi que la sécurité et la santé au travail.

Enfin, le tutorat et la formation continue jouent un rôle primordial pour disposer, dans le temps, d'agents aptes à relever les défis de maintenance et de perfectionnement des installations.

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LES CHANTIERS ET LES OPÉRATIONS DE MAINTENANCE

Le confinement a brutalement entraîné l'arrêt et la mise en sécurité des chantiers qualifiés de "non essentiels". Quelques interventions ont néanmoins dû être maintenues, notamment celle de réhabilitation intérieure du réservoir de Mons-Flers.

L'objectif était de garantir la stabilité du niveau d'hygrométrie et de permettre le séchage des résines fraîchement appliquées.

La reprise de l'activité a été progressive et parfois complexe.

La protection des salariés a nécessité la définition de nouveaux protocoles de travail, leur évaluation systématique à chaque redémarrage de prestation et la mobilisation de moyens supplémentaires (gel hydro-alcoolique, gants, combinaisons, bases de vie plus grandes, désinfection et nettoyages fréquents, véhicules supplémentaires,...).

Ces mesures complémentaires ont généré des coûts plus conséquents et été pris en charge par les maîtres d'ouvrage et les entreprises suite à des négociations.

LA STRATÉGIE DE GESTION PATRIMONIALE DES FORAGES

Afin d'assurer une gestion raisonnée de la ressource, Sourcéo poursuit une politique ambitieuse de remplacement de ses équipements.

Un plan décennal de renouvellement a été défini fin 2019 et établi selon des critères de durabilité des pompes de forage et d'efficacité énergétique.

Il capitalise également l'ensemble de l'expérience acquise depuis 2016 en matière de gestion des ouvrages.

En dépit des obstacles causés par la crise sanitaire, 63% du programme initial a été réalisé :

- 11 renouvellements de pompes sur les 14 initialement prévus ;
- 3 régénérations de forages sur les 4 attendues ;
- 11 inspections télévisées sur les 20 initialement décidées.

Des opérations imprévues ont été également réalisées pour atteindre 118% du plan de charge initial.

En 2020, Sourcéo a également initié les premières régénérations de forages au niveau des champs captants des Ansereuilles.

Ce programme consistait à intervenir sur des ouvrages marqués par l'usure du temps afin de leur faire retrouver leurs performances initiales.

Les résultats obtenus sont pour l'heure moyennement satisfaisants. Malgré une amélioration des qualités mécaniques des forages, le rendement n'est pas encore tout à fait optimal.

Les opérations d'optimisation se poursuivront en 2021.

SÉCURISER ET GARANTIR LA CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

En 2020, une partie des forages a été sécurisée électriquement. Le projet le plus marquant a été mené sur le site des Ansereuilles (forage de Don). La mise en place d'un nouveau poste haute tension et de ses cellules associées a permis de créer un bouclage électrique.

En cas de coupure de ligne ou de perte de puissance, une seconde alimentation est dorénavant disponible et peut prendre le relais.

Dans le même esprit, un groupe électrogène a été installé sur le site de l'Arbrisseau afin de maintenir la production en cas de panne de secteur.

La continuité de service est un point essentiel de la stratégie Sourcéo.

Dans ce cadre, l'usine de Tourcoing les Francs a été équipée d'une seconde pompe de reprise de la bache d'eau traitée. Elle constitue un dispositif de secours en cas de défaillance du matériel principal. Par ailleurs, le réservoir a été scindé pour permettre des opérations de nettoyage sans arrêter les activités de production.

L'étanchéité de la toiture du réservoir a aussi été refaite pour protéger l'eau potable stockée.

L'intervention sur ce site illustre parfaitement la capacité des équipes de la régie à travailler en transversalité et à partager leurs compétences et connaissances propres.

Sourcéo travaille toujours dans un esprit d'amélioration continue afin que chaque projet, après analyse, puisse donner lieu à la définition d'axes de perfectionnement.

A ce titre, des synoptiques (représentations schématiques des champs captants et des réseaux d'usine) et des PID (représentations schématiques des process usines) ont été élaborés pour chacun des sites et en collaboration inter-services.

LES OPÉRATIONS STRUCTURANTES DE RÉNOVATION DES OUVRAGES

Malgré un contexte sanitaire difficile, les projets dits structurants ont été poursuivis.

Nombre d'entre eux demeurent pour 2020 au stade d'étude ou de rédaction des marchés. Ces étapes sont néanmoins essentielles et soulignent la complexité des phases dédiées à l'analyse des besoins.

Emmerin

Projet de restructuration d'un champ captant considéré aujourd'hui comme vieillissant et sous-exploité.

Six forages devraient voir le jour (4 remplacements et 2 créations).

Le marché de maîtrise d'œuvre a été lancé et les phases d'avant-projet définies.

La consultation des entreprises de forage débutera en 2021.

Tourcoing les Francs

Le projet consiste à doter le site d'un second forage. L'unique équipement actuellement en place doit faire office, à terme, de source d'approvisionnement de secours.

Le marché de maîtrise d'œuvre a été lancé et la consultation des entreprises prévues pour 2021.

Pecquencourt

L'usine de Pecquencourt construite en 1896 est la plus ancienne du patrimoine de Sourcéo.

Elle nécessite un programme de rénovation conséquent pour pouvoir accueillir de nouveaux dispositifs de traitement.

Le champ captant doit également être restructuré et l'adductrice d'eau renouvelée.

Ce projet implique de nombreuses études et, surtout, l'acquisition de foncier entre les différents forages afin de sécuriser l'alimentation électrique en l'enterrant et en renouvelant la canalisation d'exhaure qui relie les forages à l'usine.

En 2020, l'aboutissement du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage a permis la rédaction du celui de maîtrise d'œuvre.

Flers-en-Escrebieux

Les eaux brutes de ce site présentent des teneurs en perchlorate supérieures à la limite normative. À ce jour, cette valeur impose de limiter la production de l'usine et le champ captant est sous-exploité. Seuls 2 forages sur 9 sont sollicités.

L'objectif est de mettre en place un nouveau traitement par filtration membranaire capable de traiter dans le respect des normes l'intégralité des eaux disponibles et de gagner ainsi en capacité de production.

Cette technologie étant inédite chez Sourcéo, il a été décidé de créer un MGP (Marché Global de Performance) pour réaliser puis exploiter pendant une période de 2 ans ce nouveau process.

En 2020, le programme d'assistance à maîtrise d'ouvrage a été consolidé permettant à la régie de lancer les appels d'offre.

GARANTIR LA PERENNITÉ DES OUVRAGES DE STOCKAGE EN TANT QUE MAÎTRE D'ŒUVRE DE LA MEL

Réservoir de Mons-Flers

Le projet visait le remplacement du complexe d'étanchéité de la cuve droite.

Les travaux, commencés en octobre 2019, ont été suspendus pendant le confinement.

La sauvegarde des ouvrages du chantier a nécessité l'installation sur site de chauffages pour toute la durée du premier confinement. Le bassin est finalement redevenu opérationnel en octobre 2020.

Réservoir de Mouvaux-Vauban

La réfection de l'étanchéité de la cuve Basse Nord a été réalisée en 2018. Suite aux travaux, des fuites ont également été constatées en sous-face de la cuve basse Sud. Lors des visites d'inspection complémentaires, d'autres dégradations ont aussi été relevées : envahissement végétal des façades, corrosion d'éléments métalliques en extérieur, détérioration de l'enrobé en périphérie de l'ouvrage. Un marché à plusieurs lots spécifiquement dédié à la résolution de ces problèmes a été élaboré en 2020. Les travaux débiteront courant 2021.

AMÉLIORER LES FILIÈRES DE FILTRATION EN PLACE

Dans le cadre de ses différentes actions d'amélioration continue, Saurcéo a engagé une réflexion de fond sur l'ensemble des étapes de traitement des unités de production, dont celle de la filtration.

Le projet Filtralite est une étude d'opportunité initiée en 2018 par le service production d'eau.

La filtralite est un composé naturel à base d'argile expansée, préparé par concassage pour obtenir une structure de grains anguleux. Sa densité est inférieure à celle du sable. Sa porosité, elle, lui est bien supérieure.

L'objectif de l'expérience est de comparer les performances de ce nouveau matériau par l'optimisation des cycles de filtration des filtres existants, sans dégrader la qualité de l'eau.

Les premiers essais ont été initiés fin 2020, sur l'usine des Ansereuilles.

Les résultats obtenus montrent que le nouveau média présente des performances supérieures en termes de temps de filtration et de volume d'eau filtré avant lavages et de capacité de rétention. La perte de charge est aussi moins conséquente pour un même volume filtré, ce qui traduit un moindre colmatage.

Des essais supplémentaires sont programmés sur le site de l'Arbrisseau, début 2021.

Cette unité de production est en effet concernée par une problématique de coûts de rejets importants. Dans ce contexte et de par ses caractéristiques, le nouveau média pourrait s'avérer être un atout significatif pour la recherche de performance en matière de traitement de l'eau et de réduction des rejets.





[6] Des réseaux de distribution fiables, performants et une DECI disponible

LE CONTEXTE 2020

La pandémie a eu un impact significatif sur le fonctionnement du service avec l'arrêt complet des chantiers de mars à juin.

Le redémarrage de l'activité fut progressif compte tenu de la nécessité d'implémenter, de tester, d'évaluer et de valider les mesures Covid à adopter en fonction de la spécificité des missions et des chantiers, ainsi que celle des locaux pour nos personnels.

Le planning des interventions a fait l'objet d'une reprogrammation complète et les études ont été intégralement repensées.

Au final, l'activité a pu être maintenue près de 7 mois sur 12.

À cet égard, il convient de saluer la mobilisation des équipes qui ont mis à profit la période en distanciel pour anticiper la reprise.

LE RENOUVELLEMENT DU RÉSEAU DE DISTRIBUTION ET DES BRANCHEMENTS

La MEL a confié, sur son territoire, la distribution d'eau potable et la gestion des abonnés à deux exploitants délégataires : Iléo (groupe Veolia) et Suez.

La métropole a toutefois conservé la maîtrise d'ouvrage des travaux d'investissement sur les installations de distribution. Elle a également défini un schéma directeur ainsi qu'un plan physique de renouvellement des réseaux (4231 km de canalisations).

La maîtrise d'œuvre en phase conception et exécution de ces opérations incombe à Sourcéo.

Dans un contexte de vulnérabilité de la ressource, l'enjeu est de maintenir et d'améliorer, selon une démarche durable, l'état patrimonial du réseau et des branchements afin de réduire au maximum le nombre de fuites.

Pour répondre à ce défi, la métropole a décidé d'atteindre, dès 2021, un taux de renouvellement supérieur à 1% du linéaire, soit plus de 42 km par an.

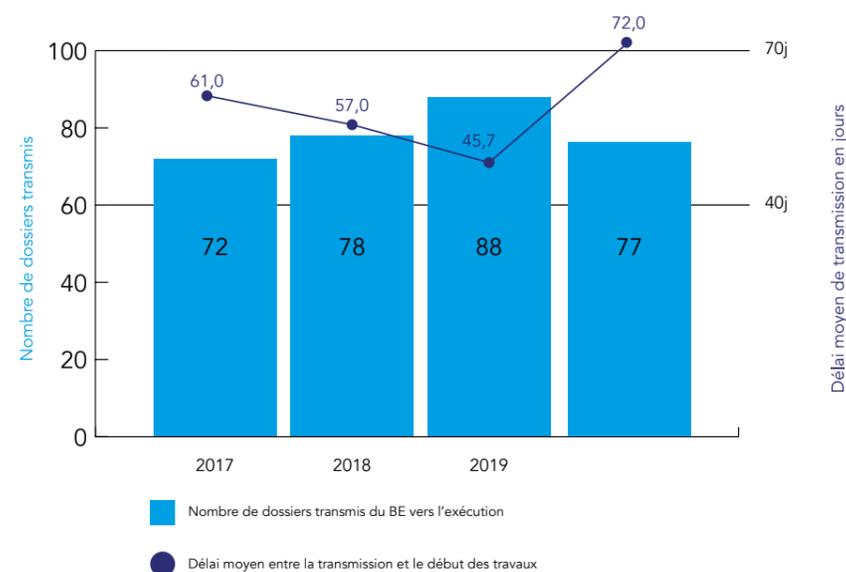
Ce taux est parmi les plus ambitieux sur le territoire national.

LA CONCEPTION DES RÉSEAUX : GARANTIR L'EFFICACITÉ ET L'INTÉGRATION HYDRAULIQUE DES OUVRAGES CONÇUS

Les équipes du bureau d'études procèdent à l'analyse, notamment hydraulique, de tous les projets inscrits dans la programmation opérationnelle. Elles étudient également l'intégration du chantier vis à vis des ouvrages des autres concessionnaires présents en sous-sol comme en surface. Elles mènent également leurs réflexions en fonction des projets à venir, (voirie, urbanisme,...). Ces projections sont d'autant plus importantes que la durée de vie des réseaux implantés est de l'ordre de 80 ans.

Cette année, plus d'une centaine de projets ont été soumis au maître d'ouvrage pour établir le Plan de Renouvellement 2021. Le bureau d'études a finalisé et transmis 77 études aux équipes travaux. En 2020, le délai moyen de transmission (temps entre l'envoi du dossier et le début des travaux) était de 72 jours, pour un objectif cible à 60 jours.

Néanmoins, cette valeur est faussée par le premier confinement et la reprogrammation des chantiers effectuée lors de la reprise de l'activité.



LA QUALITÉ DE SERVICE RENDUE AUX RIVERAINS

Les équipes Sourcéo sont exigeantes en termes de qualité de service.

Elles s'efforcent de minimiser l'impact des chantiers et se tiennent à la disposition des riverains ou usagers pour une meilleure information.

Cet engagement se traduit notamment par :

- la participation de Sourcéo aux réunions publiques animées par la maîtrise d'ouvrage ;
- une optimisation du maintien des accès et des circulations ;
- la diffusion systématique d'un courrier de prévenance à l'ensemble des riverains concernés au moins 8 jours avant le démarrage des travaux.

La construction de cet indicateur a été perturbée par le confinement et les modifications importantes du programme opérationnel à la reprise des chantiers. Elle n'est donc représentative ni du point de vue du nombre de données collectées, ni de leur valeur.

Dans le cadre de sa certification ISO 9001 version 2015, Sourcéo dispose désormais d'indicateurs de suivi de la qualité de la relation client et en assure l'analyse.

En 2020, Sourcéo a reçu 12 réclamations dont trois lui incombant directement.

Ce nombre est en très forte baisse par rapport à 2019, au-delà du simple effet de la période d'arrêt des chantiers.

La régie a également recensé 9 sinistres (dégradations, fuites ...) en lien avec l'activité de chantiers. Une analyse des causes systématique a permis d'écarter 2 déclarations non avérées. Deux autres font toujours l'objet d'investigations afin de déterminer l'origine de la responsabilité.

Nombre de sollicitations reçues par Sourcéo en 2020
au titre des chantiers réseau

NATURE DE LA SOLLICITATION	2019	2020
Ouverture de sinistres (avérés ou non)	13	9
dont responsabilité à définir	Non disponible	2
dont responsabilité Iléo	Non disponible	2
dont responsabilité entreprises	Non disponible	3
Sans objet	Non disponible	2

Réclamations avérées	42	12
dont responsabilité à définir	14	1
dont responsabilité Iléo	6	3
dont responsabilité entreprises	15	2
préjudice commercial hors procédure	2	1
Sourcéo	5	3 *

* [bruit (1), finitions tardives (1), poussières (1)]

Sollicitations diverses (report rdv, ...)	110	160
Autres (conseil, mauvais interlocuteur, ...)	89	

TOTAL	254 **	181
--------------	---------------	------------

** [données corrigées depuis le précédent RAD]

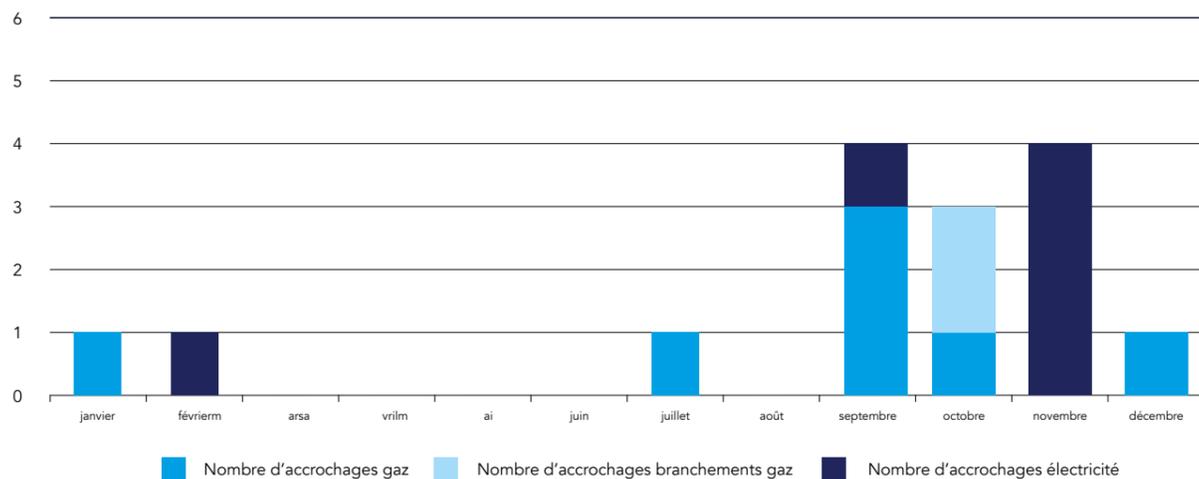
Une attention toute particulière est portée au respect de la réglementation relative aux travaux à proximité de réseaux sensibles.

Tous nos maîtres d'œuvre ont été formés spécifiquement et disposent d'une Autorisation d'Intervention à Proximité des Réseaux (AIPR).

Depuis 2020, tous les accrochages de réseaux sensibles sont tracés (préalablement, seuls les accrochages gaz l'étaient).

On dénombre ainsi 15 incidents dont 6 sur réseau électrique et 9 sur réseau gaz (identique à 2019). Tous sans gravité et avec maintien de la continuité de service. Chaque accrochage fait l'objet d'un déplacement et d'une analyse des causes spécifique.

Ces incidents sont majoritairement survenus en fin d'année. Nous avons sensibilisé les entreprises à cette recrudescence. Elles ont elle-même déployé des actions de formation auprès de leurs équipes, notamment en association avec GRDF. Ces actions sont toujours en cours début 2021.



LA RÉALISATION DES RÉSEAUX : UNE EXIGENCE DE QUALITÉ ET D'EFFICACITÉ

74 chantiers ont été réceptionnés en 2020. Suite à la crise sanitaire, le linéaire annuel remplacé tombe à 25,4 km soit un taux de renouvellement des 4231 km de réseau de 0,6 %

Classification des chantiers
et nombre de branchements

TYPE DE CHANTIER	Nombre de chantiers	Nombre de branchements	Linéaire retenu (ml : mètre linéaire)
Branchements sans conduite associée	4	297	1 421 ml
Dévoiements	2	2	115 ml
Extensions	12	10	1088 ml
Renouvellements	56	2351	22 761,5 ml
TOTAL	74	2660	25 385,5 ml

L'ENTRETIEN ET LE CONTRÔLE TECHNIQUE DE LA DÉFENSE EXTÉRIEURE CONTRE L'INCENDIE

La compétence Défense Extérieure Contre l'Incendie (DECI) est également détenue par la MEL. L'organisation diffère en fonction du mode de gestion de la compétence eau potable. Sur les communes pour lesquelles Noréade ou Suez sont gestionnaires, Sourcéo assure l'entretien des poteaux et bouches incendie pour le compte de la MEL.

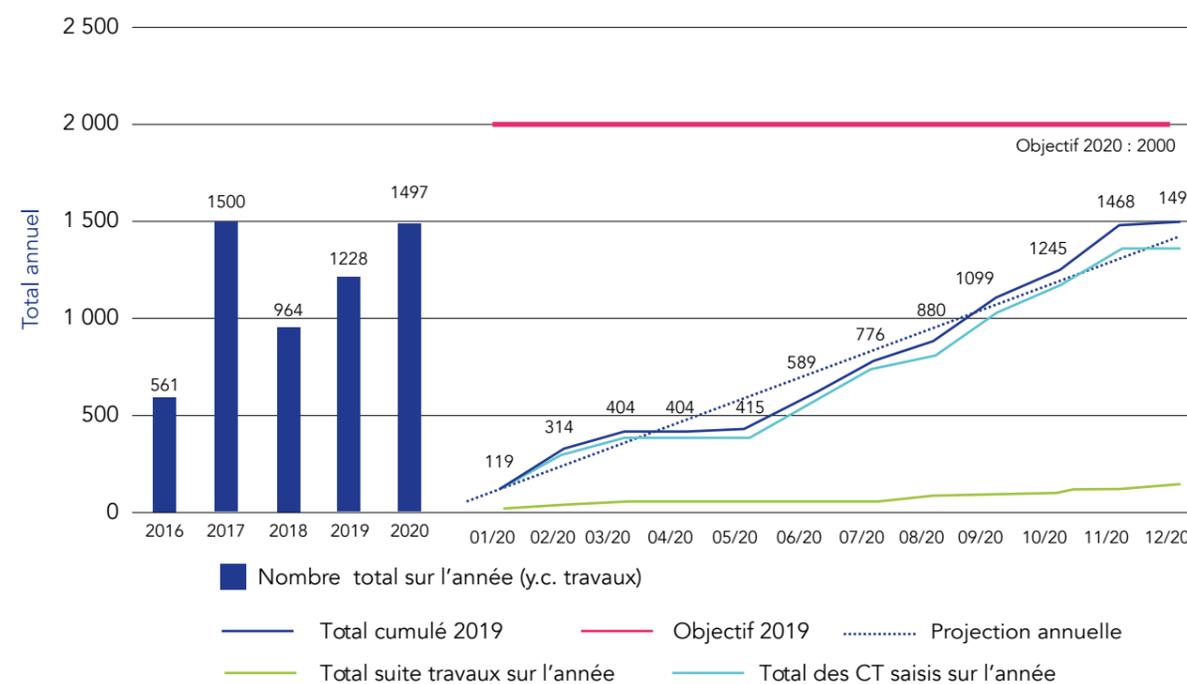
Pour le reste du territoire, l'entretien est assuré par Iléo mais sous le contrôle (maîtrise d'œuvre) de Sourcéo.

Comme pour le réseau, tous les investissements sont réalisés sous maîtrise d'œuvre Sourcéo par l'exploitant en secteur Noréade ou par les titulaires des lots de marchés travaux de la MEL sur les autres communes.

LES CONTRÔLES DÉBITS PRESSION DES POINTS D'EAU INCENDIE

Le contrôle technique des quelques 10.000 points d'eau incendie est assuré par la régie sur la totalité du territoire. Il s'agit d'un diagnostic complet des caractéristiques techniques des équipements (état général, fonctionnement, visibilité,...) et de leur capacité réelle (débit et pression). Le but est de garantir aux services d'incendie et de secours une efficacité optimale lors de leurs interventions.

Saisie des contrôles techniques des points incendie



Le confinement a également impacté cette activité. Il s'ajoute à l'épisode de sécheresse de 2020 durant lequel les essais ont été interdits par arrêté préfectoral pendant plus de 8 mois, d'avril à décembre. Au final, 1 497 points d'eau incendie ont pu être inspectés en 2020, pour un objectif initial de 2 000 (hors périodes d'interdiction).

LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE SUR LES POTEAUX ET BOUCHES D'INCENDIE

Sourcéo centralise les sollicitations ayant trait aux équipements de Défense Extérieure Contre l'Incendie du territoire de la MEL.

En 2020, 303 ont été recensées (345 en 2019, et 389 en 2018).

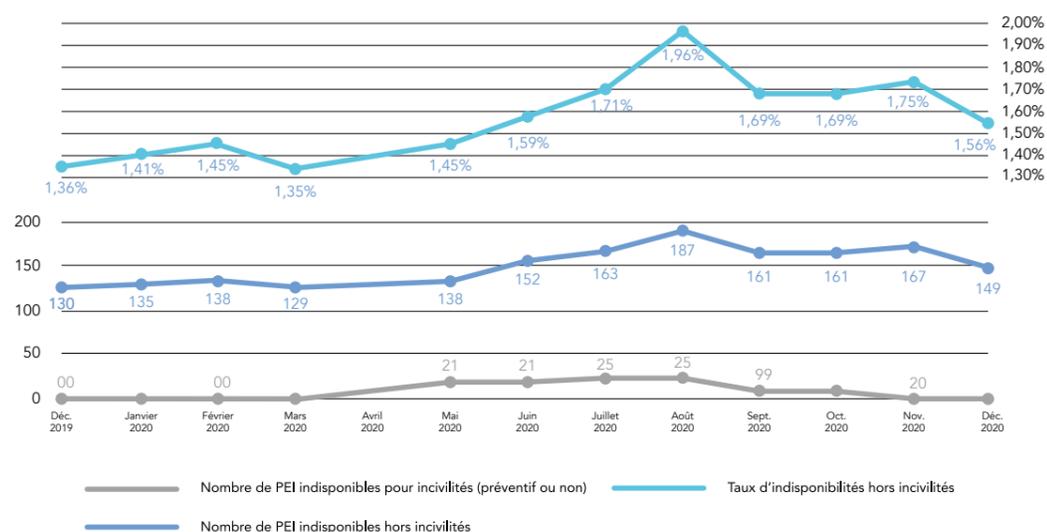
Répartition typologique :

- 119 provenant du SDIS (115 en 2019) ;
- 83 provenant d'Illéo (127 en 2019) ;
- 6 provenant de Noréade (ND en 2019) ;
- 56 en diagnostic interne et contrôle technique (76 en 2109) ;
- 39 via la plateforme digitale DIVA d'échange entre les villes et la MEL (122 en 2019).

Au total, Sourcéo a effectué 545 interventions sur le patrimoine de Défense Extérieure Contre l'Incendie en 2020 (446 en 2019, 427 en 2018), dont 284 diagnostics effectués pour l'intégration du patrimoine de l'ex-CCHD (Communauté de Communes de la Haute-Deûle).

Les informations relatives à l'état de chaque ouvrage sont transmises immédiatement au SDIS. Le taux de disponibilité en 2020 était de plus de 98,4 % marquant ainsi un plateau correspondant à 149 points indisponibles.

Données d'indisponibilité des PEI selon la GMAO (y compris fermetures pour incivilités)



FAIRE ÉVOLUER LES OUTILS POUR ACCROÎTRE LA QUALITÉ DU SERVICE

Sourcéo projette de se doter d'un outil de mobilité permettant aux contrôleurs et maîtres d'œuvre de géolocaliser chaque ouvrage, de disposer de ses caractéristiques et d'alimenter en temps réel un Système d'Information Géographique.

Ce projet permettra de fusionner les diverses bases de données existantes. Il optimisera la réalisation des contrôles techniques, la gestion du parc des points d'eau incendie du territoire et améliorera la fluidité de la communication vis à vis du SDIS en termes de disponibilité des équipements. Sa mise en service, reportée à 2021, devrait entraîner la mise en place d'un indicateur fiable de durée d'indisponibilité selon la nature des interventions à réaliser (maintenance ou investissement).



[7] Une démarche d'amélioration continue

DÉVELOPPER UNE CULTURE DE LA PERFORMANCE

Via le contrat d'objectifs et de performance passé auprès de l'AOT, Sourcedéo définit les six axes de développement lui permettant de s'affirmer comme acteur majeur de la gestion publique de l'eau.

Cette démarche impacte tout secteur d'activité et implique l'adhésion et l'engagement de chaque collaborateur.

La santé des agents, la sécurité au travail, la qualité des produits et des prestations fournis, la mesure de l'impact environnemental des activités comptent plus que jamais parmi les préoccupations majeures de la régie.



SÉCURITÉ DES AGENTS : LA PRIORITÉ

L'ambition de la régie est d'atteindre le zéro accident. Un tel objectif s'est traduit par la mise en place de la certification ISO 45001 dont les applications concrètes permettent la réduction des risques majeurs et l'évolution des mentalités par le biais de la communication interne.

Un des outils de la prévention est le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER). Il identifie les dangers auxquels les agents sont exposés selon leur poste et en déduit les actions de prévention prioritaires à déployer. Ces dernières sont partagées avec les équipes opérationnelles puis intégrées au document après mise en œuvre.

Chaque action permet de sécuriser davantage les conditions de travail du personnel.

En 2020, le DUER a été élargi aux risques psychosociaux et sanitaires liés à la situation de pandémie.

L'année écoulée a également été marquée par l'envoi de nombreuses communications internes (89 depuis le mois de mars), majoritairement sur les questions de prévention contre la COVID-19 mais aussi sur le thème des risques particuliers.

Avant chaque intervention d'un prestataire extérieur, un plan de prévention a été réalisé pour recenser les risques présents et ceux importés par l'entreprise.

Tous comportaient une inspection préalable et un volet spécifique COVID.

Une attention toute particulière a été apportée à la situation de travailleur isolé. Durant la crise sanitaire, la régie a renforcé le déploiement d'une solution de DATI sur smartphone dédié (déclenchement d'alarme du travailleur isolé) et ainsi doté 60 de ses collaborateurs. Enfin, les investissements pour sécuriser les postes de travail ont été poursuivis avec, notamment, le remplacement des échelles jugées dangereuses par des escaliers.

LIMITATION DES ACCROCHAGES RÉSEAUX

Un des axes privilégiés pour la performance des services rendus aux métropolitains est la vigilance apportée à la limitation des accrochages réseaux et aux gênes qu'ils occasionnent. Conformément à la réglementation "Construire sans détruire", la régie est recensée au Guichet Unique en tant qu'exploitant de réseaux. Toute entreprise de travaux peut ainsi connaître avec précision la localisation des réseaux d'eau potable, d'énergie ou de communication exploités par Sourcéo et prendre les précautions nécessaires avant intervention. En 2021, Sourcéo fiabilisera la connaissance de son patrimoine grâce à un marché de géo-référencement, notamment aux abords des zones dites "sensibles", celles traversées par des câbles électriques ou des canalisations de gaz.

En tant que maître d'ouvrage, Sourcéo interroge aussi le Guichet Unique pour sécuriser ses interventions en domaine public ou privé. La régie sensibilise régulièrement ses équipes à ce type de risques. Chaque collaborateur concerné dispose de l'Autorisation d'Intervention à Proximité de Réseaux (AIPR).

SYSTÉMATISER L'ANALYSE DES ACTIVITÉS

La récente refonte de la directive "Eau potable" du 16/12/2020 rend obligatoire la mise en place des Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE).

Il s'agit d'une approche globale visant à garantir en permanence la sécurité sanitaire de l'approvisionnement en eau destinée à la consommation humaine, du forage jusqu'au robinet.

Cette démarche d'amélioration continue initiée par l'OMS, repose sur les principes de l'assurance qualité : identification et évaluation des dangers liés à l'exploitation des systèmes de production et de distribution d'eau puis mise en œuvre des mesures préventives et curatives nécessaires. Les PGSSE devront être développés par les Personnes Responsables de la Production et de la Distribution (PRPDE) dans un délai allant de 4 ans et demi à 6 ans, à compter de la date de fin de transposition de la directive en droit français.

Sourcéo s'inscrit dans cette démarche depuis 2017 par les méthodes d'analyse et de maîtrise des risques AMDEC sur ses installations de production (Analyse des Modes de Défaillances, de leurs Effets et de leur Criticité). Ces dernières, réalisées en partenariat avec les équipes d'exploitation, permettent d'identifier les étapes critiques du process afin de dégager des plans d'actions d'amélioration. Elles permettent d'alimenter les plans d'investissement de Sourcéo en en définissant les priorités pour chaque activité. C'est aussi dans ce contexte que la régie, sollicitée par l'ASTEE, a participé au groupe de travail chargé d'élaborer un guide technique fournissant une méthode pragmatique aux acteurs de la production ou de la distribution d'eau pour la mise en œuvre d'un PGSSE (le guide « Initier, mettre en place, faire vivre un PGSSE » est disponible depuis mars 2021).

UN FONCTIONNEMENT TOUJOURS PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Sourcéo analyse les impacts environnementaux de ses actions et développe des politiques de prévention visant leur limitation, voire leur suppression.

En la matière, l'axe d'amélioration principal abordé en 2020 a été l'énergie.

Le coût énergétique des activités de la régie représente le premier poste de dépenses d'exploitation, soit près de 3 millions d'euros par an.

Si Sourcéo a choisi de se fournir majoritairement en énergie verte, son nouveau Président, Alain Bezirard, a également insisté sur l'importance d'engager une démarche de recherche de postes d'économie. La compréhension des principaux postes de consommations, la mise en place d'un suivi et le développement de solutions alternatives de production d'électricité doivent permettre de réduire l'empreinte carbone de nos activités.

En 2020, un poste de référent a été dédié à cette problématique afin d'initier des partenariats avec les fournisseurs et piloter une stratégie de maîtrise des consommations.

Cette même année, des investissements sur des variateurs de vitesse à destination des forages ont notamment permis l'obtention de plusieurs certificats d'efficacité énergétique.

La régie exploite des sites dotés de vastes espaces verts, soit près de 26 hectares, sur lesquels sont menées des opérations de tonte, de fauchage et d'entretien des différentes espèces végétales. En cohérence avec les exigences de la DUP (Déclaration d'Utilité Publique), Sourcéo développe des actions favorisant la biodiversité et interdit formellement tout recours aux pesticides. Pour exemple, les ruches implantées sur les sites d'Emmerin et Hempempont qui permettent à plusieurs apiculteurs locaux de pérenniser leur activité en produisant un miel de qualité





[8]

Un projet d'entreprise incitatif pour une montée en compétence et une culture partagée

UN SERVICE RH REPENSÉ

Courant 2020, les Ressources Humaines s'affranchissent du service Administratif et Financier avec l'embauche d'une cheffe de service dédiée.

L'organisation et la structuration du service s'amorce en alliant deux objectifs dictés par les exigences de la crise sanitaire :

- la préservation de la santé des salariés et de l'activité de Sourcéo ;
- le dialogue social.

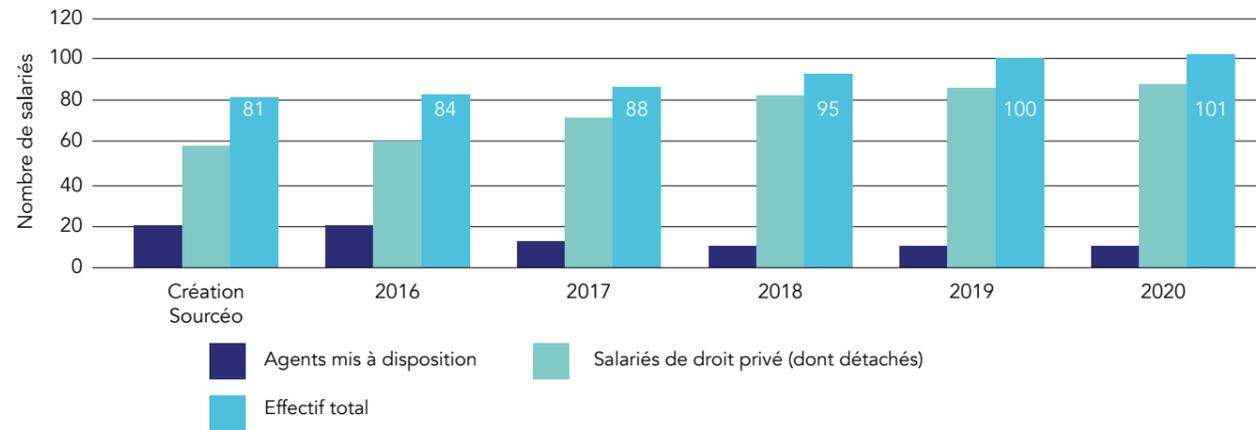
LES CHIFFRES CLÉS

Effectif fin 2020 :

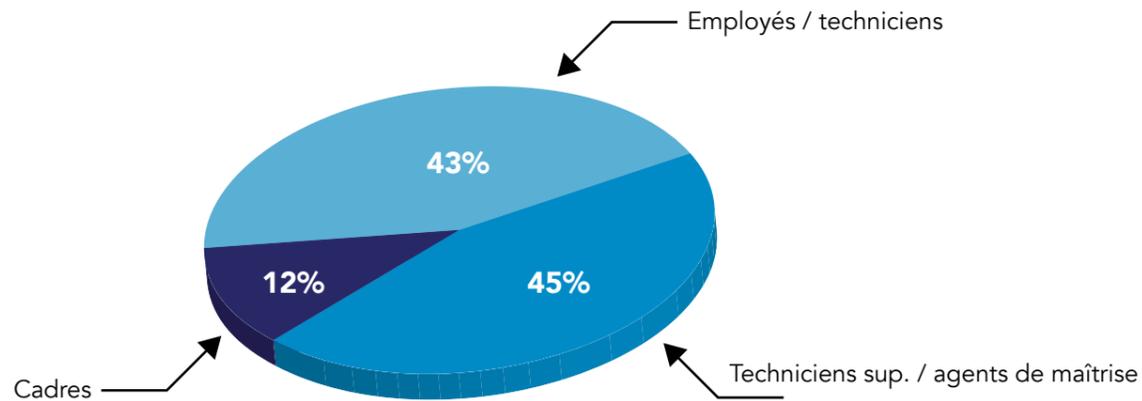
- **101 personnes dont 14 % de femmes**
- **90 salariés de droit privé**
- **11 agents mis à disposition**
- **2 intérimaires**
- **91 % de salariés en CDI**
- **9 % de CDD dédié à l'alternance soit 8 personnes**
- **Moyenne d'âge de 44 ans**
- **1 781 heures de formation dispensées (952 heures consacrées à la sécurité)**
- **5 membres titulaires et 5 membres suppléants pour le CSE**

ÉVOLUTION ET SUIVI DES EFFECTIFS

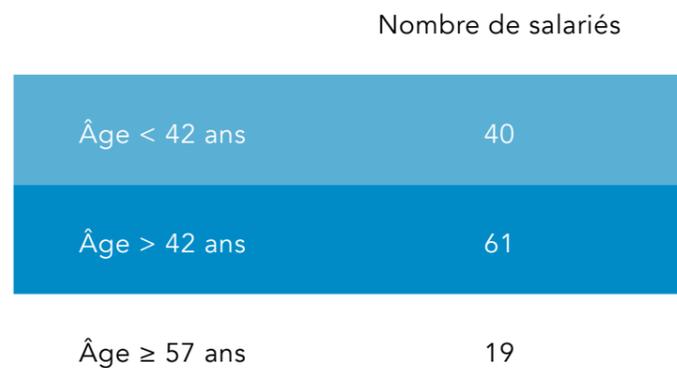
Depuis sa création, l'effectif total de Sourcéo a progressé de 20%.
Cet accroissement est conforme aux limites fixées lors de la création de la régie.
Le nombre d'agents mis à disposition par la métropole reste stable depuis 2018, soit 11 personnes.



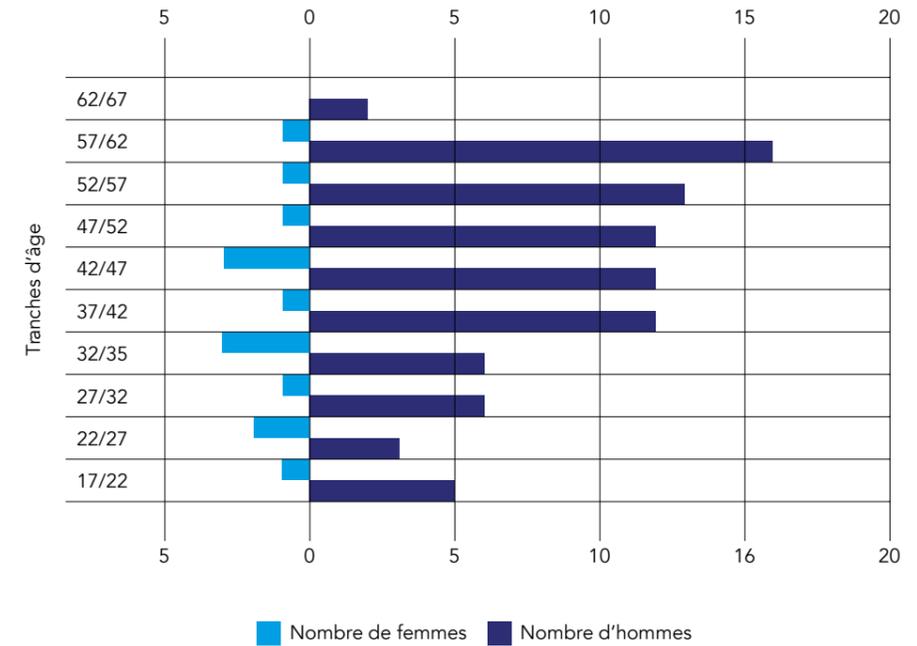
Parmi les 90 salariés de droit privé, les effectifs sont répartis uniformément entre les statuts employés/techniciens et techniciens supérieurs/agents de maîtrise.
Les cadres représentent 12 % de l'effectif, soit 11 salariés.



En fin d'année, la moyenne d'âge est de 44 ans.



Pyramide des âges 2020 :



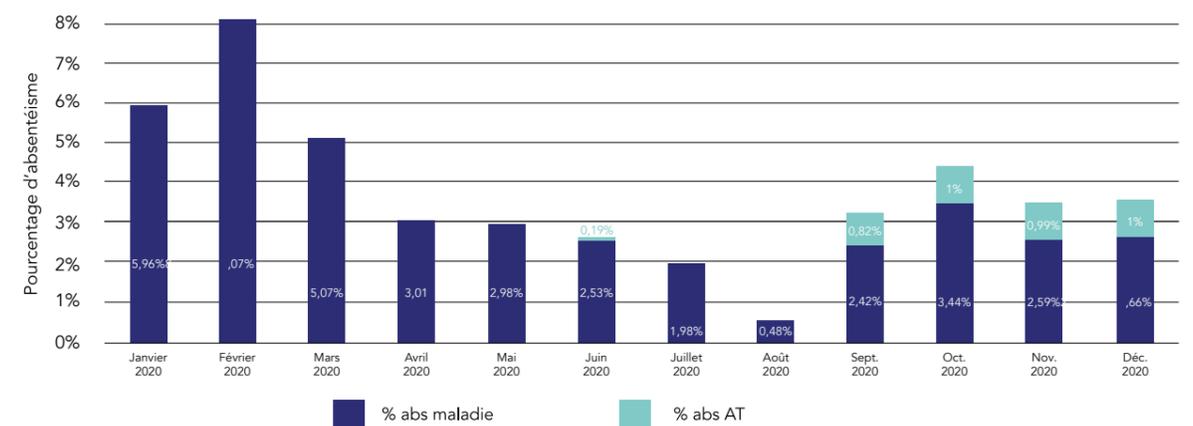
Les effectifs sont suivis également grâce aux indicateurs de présentisme et d'absentéisme. Au regard de l'ensemble des motifs d'absence en 2020 (arrêts, congés, récupération...), le cumul des effectifs présent sur 2020 est de 79 %.

L'absentéisme est également observé au travers des arrêts maladie ou arrêts de travail suite à un accident.

Les 3 premiers mois de l'année 2020 montrent un absentéisme lié à des arrêts maladie supérieur à 5 %, peut-être les premiers signes d'apparition de la Covid 19.

Il est également notable que cet absentéisme non planifié se maintient en dessous de 5 %, même ces derniers temps en période de rebond du virus.

Détail absentéisme non planifié 2020 (maladie et AT)



POLITIQUE DE RECRUTEMENT

Au vu de la pyramide des âges, un des enjeux majeurs de Sourcéo est d'assurer efficacement le remplacement des futurs retraités.

Afin de renouveler les effectifs en garantissant le maintien des compétences, les embauches peuvent désormais être anticipées jusqu'à un an avant le départ des agents en fin de carrière.

Neuf recrutements ont abouti en 2020 et cinq postes ont été confiés à des femmes.

Le Comité de Direction a été partiellement renouvelé avec l'arrivée de trois nouvelles cheffes de service (QSE, Ingénierie, RH) et d'un responsable de la communication.

Les effectifs du Renouvellement des Réseaux et de la Production ont été également étoffés avec, notamment, l'embauche d'un magasinier et celle d'un alternant pour le secteur automatismes.

L'engagement de la régie en faveur des jeunes et de l'apprentissage a aussi permis, en 2020, la signature de trois nouveaux contrats. L'un d'eux sera prochainement pérennisé.

La part masculine des effectifs demeure prépondérante chez Sourcéo du fait de la spécificité des métiers d'ouvriers et de techniciens d'usine ou de chantier.

Les femmes sont principalement affectées aux fonctions support ou à l'encadrement.

La Direction œuvre au respect de l'égalité homme-femme et s'engage pour garantir l'équité au niveau des embauches et de l'évolution des rémunérations.

LA FORMATION

Depuis 2016, en accord avec la nature des activités de la régie, la formation privilégie les aspects sécurité et santé au travail.

Cette année, 175 habilitations ont été renouvelées portant sur 9 types de formations habilitantes telles que : l'AIPR (autorisation d'intervention à proximité des réseaux), le transport de matières dangereuses, la sécurité chlore, le CATEC (certificat d'aptitude à travailler en espaces confinés), ou encore l'habilitation électrique.

Au total, 952 heures dédiées aux formations habilitantes pour un coût de 21.515 euros.

Parallèlement, 51 formations généralistes portant sur 13 sujets différents ont été dispensées afin d'enrichir les connaissances de 29 salariés.

Au total, 829 heures pour un coût de 46.430 euros.

1.781 heures de formation ont permis de sécuriser les conditions de travail de nos salariés et de développer leurs compétences.

DE NOUVEAUX OUTILS RH

Début 2020, un accord de classification a été signé entre la Direction et les délégués syndicaux. Ce dernier a abouti sur la constitution d'une commission métiers.

Elle prévoit d'actualiser les fiches métiers, de définir des critères objectifs de classification et d'amorcer un inventaire des compétences et savoir-faire par profession.

Ce travail se poursuivra sur 2021.

Un projet de définition des valeurs de l'entreprise a également été initié.

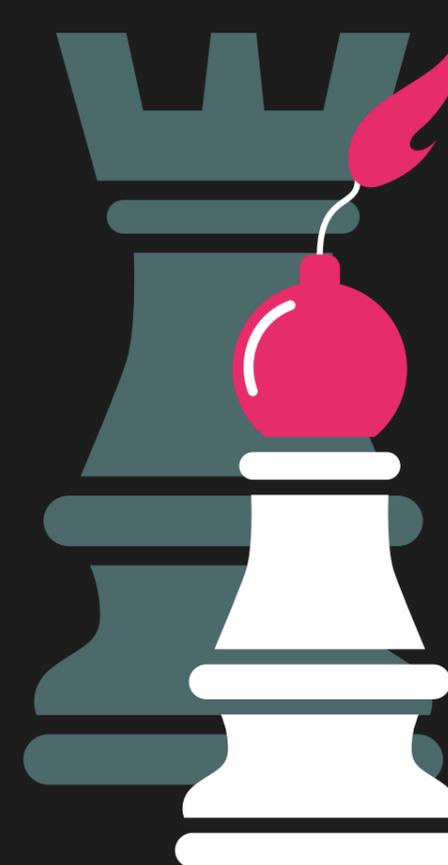
Il permettra notamment de déterminer l'écosystème de la marque employeur Sourcéo et d'asseoir ses axes d'attractivité.

À l'initiative de la Direction, trois campagnes de prévention ont été lancées en interne.

Deux d'entre elles visaient la sensibilisation aux risques épidémiques.

Une troisième abordait le thème du harcèlement en milieu professionnel.

Plusieurs outils ont été développés à cet effet : slogans, affiches et surtout articles détaillés rappelant les droits et obligations et détaillant les dispositifs d'assistance existants.



Certains comportements
BLESSENT

SI ÇA CONTINUE ...
FAUDRA QUE ÇA CESSE !!!

Harcèlement au travail, parlons en !

UN DIALOGUE SOCIAL INTENSE ET CONSTRUCTIF

Le Comité Social et Economique (CSE) est constitué de 10 élus parmi les salariés : 5 membres titulaires et 5 membres suppléants. Ce comité s'est réuni 11 fois en 2020 afin d'aborder avec la Direction les différentes interrogations et problématiques des salariés.

En plus des consultations obligatoires sociales, économiques et stratégiques, le CSE et les membres de la CSSCT (Commission Santé, Sécurité et Condition de Travail) ont participé activement à la rédaction des protocoles sanitaires et des fiches réflexes détaillant les règles à suivre durant la crise Covid.

La CSSCT est aujourd'hui composée de 4 membres : 3 élus du CSE et un salarié volontaire récemment intégré. Ils accompagnent la Direction lors des visites de sécurité.

Ils s'investissent dans le cadre de projets spécifiques comme par exemple la campagne de communication contre le harcèlement. En 2020, ils ont également aidé à la constitution d'un marché public dédié aux Risques Psychosociaux et à la mise en place d'une démarche de Qualité de Vie au Travail.

Le dialogue social a aussi permis de négocier et signer plusieurs accords portant sur les sujets suivants :

- la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences) ;
- les NAO (Négociations Annuelles Obligatoires) ;
- l'attribution de la prime d'intéressement ;
- l'attribution d'une prime dite COVID liée à la crise sanitaire pour les personnels du PCA.



LA PRODUCTION D'EAU DE LA MEL

AGENCE

Parc scientifique de la Haute Borne
1 Avenue de l'Harmonie, 59650 Villeneuve-d'Ascq
Tél. : 03 20 21 35 35

SIÈGE SOCIAL

Métropole Européenne de Lille
2, boulevard des Cités Unies
CS 70043 59040, Cedex, 59800 Lille
Tél. : 03 20 21 22 23

Crédits photo :
Christophe DROZD / Sourcéo
Ludovic Blanquart / Sourcéo
Office de tourisme de Seclin
Nicolas Ruiz (@ Hobsyltwin) / UNSPLASH
Greg Rosenke / UNSPLASH
Martin Sépion / UNSPLASH
Michal Matlon / UNSPLASH

L'eau est notre élément



LA PRODUCTION D'EAU DE LA MEL

