

Édito

Des entreprises
de l'eau, acteurs
de la compétitivité

À l'heure où l'Union Européenne incite les états membres à relever le niveau de compétitivité de leurs industries, les actions des entreprises de l'eau françaises s'inscrivent dans ce contexte.

Gérer les services publics d'eau, dans leur pays d'origine, avec un haut niveau de performance sanitaire, social et environnemental, pour un prix du service maîtrisé et inférieur à la moyenne européenne, est un vecteur de compétitivité de notre pays.

Développer un investissement dans la recherche de près de 130 millions d'euros par an et employer 1 000 personnes pour ces activités c'est, aussi, inscrire dans la durée notre capacité à exporter le savoir-faire français et à contribuer à la balance commerciale du pays.

Les huit cents Maires ou Présidents de structures intercommunales qui nous témoignent chaque année leur confiance à travers des partenariats renouvelés, nous aident à maintenir ce niveau de compétitivité qui est, aujourd'hui plus qu'hier, reconnu comme un enjeu collectif.

Olivier Brousse
Président de la FP2E

dossier

R&D ET FORMATION : DEUX ATOUTS
AU SERVICE DE LA COMPÉTITIVITÉ
DES ENTREPRISES DE L'EAU

Pour répondre aux besoins des autorités organisatrices des services, les entreprises de l'eau disposent de nombreux atouts : recherche et développement, gestion patrimoniale des réseaux, adaptation de la formation à leurs métiers, mutualisation des moyens...

Ainsi, alors que les ressources et les milieux naturels se dégradent et que les exigences réglementaires pour y répondre augmentent, les entreprises de l'eau s'engagent dans des programmes de recherche importants pour proposer au meilleur coût des solutions performantes aux autorités organisatrices du service.

Les 130 millions d'euros investis dans la R&D chaque année permettent le développement de nouvelles technologies pour la gestion de l'eau, ainsi que pour la protection des milieux naturels : pilotage des usines en temps réel, recherche de fuites, traitement des boues, gestion patrimoniale, surveillance des eaux de baignade...

Pour une qualité et un coût de service optimisé : les travaux de recherche des entreprises de l'eau portent aussi sur des outils d'aide à la connaissance des réseaux d'eau potable afin d'en mesurer et d'en améliorer, en continu, la performance et ainsi aider les collectivités à faire face aux nouvelles obligations réglementaires.

Par ailleurs, les entreprises de l'eau consacrent chaque année 3,4% de leur masse salariale en formation, sensiblement au-delà de la moyenne des autres activités de services (2,9%). Cet investissement permet le maintien d'un savoir-faire de haut-niveau et le développement de nouvelles compétences pour répondre aux attentes des autorités organisatrices : relation clientèle, gestion de crise, réseaux intelligents **tout en assurant la sécurité des salariés**. Le taux de fréquence des accidents y est faible et en baisse (14% en 2010 contre 16% en 2008).

Ainsi les entreprises de l'eau, toujours sous l'autorité et le contrôle de la collectivité organisatrice, garantissent aux consommateurs **un savoir-faire performant et une expertise** quant à la qualité de l'eau et de la ressource, l'assurance d'un réseau durablement entretenu, fondé sur **le levier transparent d'un engagement contractuel** basé sur la maîtrise constante du prix du service.

SUITE P.2

Chiffre-clé

3,4%, c'est la part de la masse salariale dépensée en formation par les entreprises de l'eau, au-dessus de la moyenne des services (2,9 %).

Avec 13 heures, le temps consacré chaque année à la formation des salariés figure parmi les plus élevés des activités de service.





LA R&D AU SERVICE DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Une gestion active des plages

Afin de répondre aux exigences croissantes du public pour une information en temps réel de la qualité des eaux de baignade, les structures de R&D de Lyonnaise des Eaux ont développé et mis à la disposition des collectivités locales deux outils complémentaires.

La méthode GEN-SPOT® d'analyse de la qualité bactériologique de l'eau par biologie moléculaire permet désormais d'obtenir en 3 heures la connaissance précise de la teneur en bactéries indicatrices de contamination fécale d'une eau douce ou salée

Le système expert COWAMA®, Coastal Water Management, intègre quant à lui l'ensemble des facteurs engendrant ou favorisant l'apparition et le transport des pollutions vers les zones de baignade, afin de prévoir leur évolution dans le temps et dans l'espace.

Ces deux outils, couplés, permettent au public d'accéder à une carte de prévision actualisée de la qualité des eaux plage par plage, accroissant ainsi la performance du suivi sanitaire des eaux de baignade, en complément du traditionnel contrôle a posteriori assuré par les Agences Régionales de Santé.



Le pilotage des usines

Les procédés mis en œuvre dans les usines de production d'eau potable ou de dépollution deviennent de plus en plus complexes. Pour aller au-delà de la surveillance et du contrôle-commande assurés par des outils de supervision classiques du marché, Veolia a développé un logiciel spécifique d'aide à la décision nommé Veolink Care qui « embarque » les modules permettant le diagnostic en temps réel du comportement des différents process complexes (membrane, biofiltre, décanteurs primaires, etc.) composant la filière. Un module de diagnostic permanent Energie vient de compléter récemment la gamme. Veolink Care est indépendant du système de télégestion, il dispose de son propre noyau d'acquisition et de stockage de données.

Veolink Care est utilisé par les metteurs en route pour régler une usine, les exploitants pour optimiser leur exploitation et peut également être proposé en prestation de service. Veolink Care est déployé à ce jour sur plus d'une centaine d'usines en France et dans le monde.

Une unité mobile de traitement des boues

Sogedo conçoit une unité mobile de traitement des boues innovante

La station d'épuration de Chevigny Saint-Sauveur fait partie des ouvrages de traitement du Grand Dijon. Elle traite les effluents de 9 communes et de plusieurs industriels.

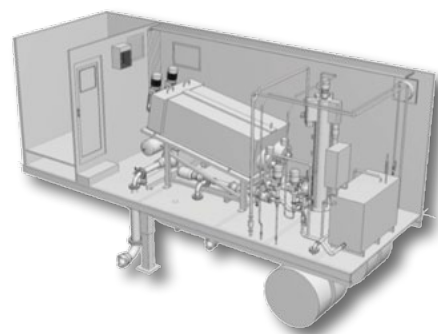
En 2004 la capacité de traitement de la filière eau a été portée à 80 000 équivalent-habitants, tandis que la capacité de la filière boues a été provisoirement conservée à 60 000 équivalent-habitants.

La hausse des rejets a nécessité de concevoir rapidement une unité complémentaire de déshydratation pour permettre au Grand Dijon d'étudier globalement, l'ensemble de sa filière boues.

A la place d'une solution classique, Sogedo et sa filiale HES ont proposé une technique novatrice : Adequapress. L'originalité de ce dispositif réside dans la conception ingénieuse d'une vis sans fin à pas variable et d'un tambour autonettoyant et incolmatable.

Sogedo a également conçu, en 2012, une solution mobile qui permet le traitement des différentes boues présentes : boues primaires, biologiques ou digérées.

Le Grand Dijon a été séduit par la sobriété énergétique du produit : 10 KW suffisent pour assurer des performances de 17% à 20 % de siccité, évitant la modification de l'installation électrique du site.



126 millions d'euros investis par les entreprises de l'eau dans la recherche et développement chaque année.

La R&D mobilise près de 1000 salariés au sein des entreprises de l'eau pour apporter des solutions opérationnelles techniquement et économiquement performantes. Ces activités permettent d'aider les autorités organisatrices à répondre au mieux aux nouveaux enjeux de la gestion de l'eau : nouveaux traitements face aux polluants émergents et résidus médicamenteux, suivi et qualité des eaux de baignade, efficacité énergétique, maîtrise environnementale.

(source BIPE d'après enquêtes opérateurs 2010/2011)





Des outils pour la gestion clientèle

La gestion de la relation aux clients des services de l'eau s'adapte à la mutation du comportement des consommateurs. Evolutions technologiques (compteurs intelligents...), complexification des modèles de tarification, développement des contacts multicanaux (et notamment de

l'Agence en ligne), exigence d'information et de réactivité, impacts de la crise économique ...tant de sujets qui ont demandé aux services clients d'innover pour répondre aux attentes des citoyens et de leurs élus. Dans ce contexte, SAUR a fait évoluer en profondeur son service abonné vers un service de relation clients, répondant aux exigences de chaque contrat de délégation. Pour accompagner les professionnels en charge de ces missions, l'entreprise a développé des outils informatiques de type CRM complets et performants. A titre d'exemple, elle a déployé depuis 2004 un outil dédié, nommé Saphir qui a été sans cesse complété et enrichi pour tenir compte des évolutions du métier et de la réglementation. Saphir est un véritable système d'information intégré. Il regroupe l'ensemble des données nécessaires à la gestion des contrats de délégation de service public et marchés publics et permet dans un unique environnement de gérer l'intégralité de la relation clients : de la réalisation du branchement d'un particulier jusqu'aux versements des redevances aux collectivités. Couplé et intégré à Saphir, un logiciel complémentaire permet de planifier et suivre les interventions en temps réel et de distribuer les tâches aux agents d'intervention en fonction de leur territoire et de leurs compétences.

Vu du client consommateur, Saphir permet d'avoir des informations en temps réel sur le traitement de sa demande à quelque stade qu'elle soit y compris lors de l'intervention.

Pour les collectivités délégantes : cet outil moderne de gestion de la relation contractuelle permet d'établir des indicateurs et tableaux de bord utiles pour des états au fil de l'eau mais aussi pour les bilans et rapports d'activités annuels.

Des Outils de pilotage des équipements

Afin de toujours mieux satisfaire ses clients, Nantaise des Eaux Services s'est dotée d'outils et de méthodes efficaces, pour piloter l'exploitation des équipements qui lui sont confiés par les collectivités. L'ensemble des informations techniques est centralisé dans un outil unique de GMAO, le progiciel **Mainita**, autour d'un service d'ordonnancement dédié au pilotage des équipes d'exploitation.

Véritable outil d'interface et d'aide à la décision, il intègre les données issues du terrain et des systèmes de supervision, les données techniques des équipements et les obligations contractuelles. Ce service est garant de la traçabilité des interventions, de la gestion du patrimoine, de la fiabilité des données et de leur consolidation jusqu'au rapport annuel du délégataire. Soucieuse de s'adapter aux besoins de ses clients, Nantaise des Eaux Services s'est dotée des outils, et d'une expertise renforcée, au service d'une relation de partenariat technique efficace avec les Collectivités.



L'Amélioration permanente des performances des réseaux de distribution d'eau

Les pertes d'eau sur les réseaux de distribution ont un impact économique et environnemental négatif. Elles engendrent des surcoûts au stade de la production (surconsommation de réactifs, d'électricité,...) et entraînent une exploitation excessive des ressources naturelles en eau. Sur le

réseau du SIAE de Vaux-Evecquemont (78), la Société des Eaux de Fin d'Oise (SEFO) a déployé des outils performants afin d'obtenir puis de maintenir un rendement élevé : collecte et report dans un SIG des données relatives à la structure du réseau et aux interventions sur celui-ci, identification des tronçons à renouveler prioritairement, sectorisation du réseau, suivi en temps réel des volumes distribués. Elle a également fait le choix avec la collectivité de mettre en œuvre, à chaque point d'entrée de secteur, des stabilisateurs de pression à double consigne. En période de faible consommation la pression de distribution est abaissée permettant une réduction des fuites.



GESTION PATRIMONIALE ET INVENTAIRE DES RÉSEAUX D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

La connaissance et la gestion patrimoniale des réseaux constituent un objectif central de la politique des services publics d'eau et d'assainissement.

La loi Grenelle 2 de juillet 2010 a créé deux nouvelles obligations pour les services d'eau et d'assainissement : réaliser, avant la fin de l'année 2013, un descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable et limiter les pertes des réseaux en-dessous d'un seuil fixé par décret. Si les pertes sont élevées, l'absence de descriptif ou de plan d'actions pourra être sanctionnée par un doublement de la redevance « prélèvement » de l'agence de l'eau.

Cette réglementation engendre des efforts considérables de la part des autorités organisatrices des services d'eau.

C'est pourquoi la FP2E s'est associée à l'Association des Maires de France (AMF), à la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI), à Syntec Ingénierie, à la Chambre de l'Ingénierie et du Conseil de France (CICF) et à Canaliseurs de France pour la réalisation d'un guide pratique à destination des élus locaux, intitulé « *Inventaire des réseaux d'eau et d'assainissement* ».

Il s'agit de mettre à disposition des collectivités locales des éléments pratiques afin de les accompagner dans l'exercice de leur mission de service public d'une gestion performante des réseaux d'eau et d'assainissement et en réunissant l'ensemble des acteurs de la filière eau et assainissement de promouvoir collectivement une gestion durable du patrimoine.

**L'ACCORD
FP2E/OPCALIA :
POUR UNE
« PREPARATION
OPERATIONNELLE
À L'EMPLOI
COLLECTIVE »
(P.O.E.C.)**

Les entreprises de l'eau et OPCALIA (Organisme Paritaire qui collecte et gère les contributions des entreprises pour la formation professionnelle des salariés) mettent en place en 2013 une démarche de « préparation opérationnelle à l'emploi collective ». Cette démarche vise à mettre en place de nouveaux dispositifs de formation initiale, proches de l'apprentissage, dédiés aux métiers de l'eau et de l'assainissement pour lesquels les entreprises rencontrent des difficultés de recrutement. Trois métiers sensibles ont plus particulièrement été identifiés : plombier, canalisateur, ordonnanceur et téléconseiller.

L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS DE L'EAU

Pour assurer leurs missions de service public, les entreprises de l'eau emploient 32 000 salariés en France. Ces entreprises maintiennent, à ce jour, ce niveau d'emploi avec un taux de CDI de 94,2 %, plus élevé que la moyenne du secteur des services. Cette relative stabilité en volume s'accompagne d'évolutions importantes de la nature de ces emplois.

Le secteur de l'eau fait face à une montée en charge des ambitions environnementales. La Directive Cadre sur l'Eau met en avant des besoins de connaissance et de surveillance de la ressource aquatique. Les métiers de l'assainissement, ne sont plus vus seulement comme une nécessité d'hygiène, mais ont une finalité de préservation de la ressource et de maintien de la biodiversité.

La prévention des risques prend, elle aussi, une place croissante. Par exemple, la prise de conscience des risques liés aux substances indésirables dans les eaux va conduire à installer dans les usines d'eau potable et d'assainissement des process de plus en plus élaborés afin de les éliminer.

La recherche permanente d'amélioration dans la gestion des services d'eau amène donc des changements d'outils et par voie de conséquence des évolutions des emplois nécessaires à l'utilisation de ces outils, comme les Systèmes d'Information Géographique (SIG) sur les réseaux ou la Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) sur les usines, permettant de développer une gestion patrimoniale préventive.

Par ailleurs, l'exigence sans cesse réaffirmée des collectivités organisatrices, interprètes de leurs administrés, de bénéficier du meilleur rapport « qualité-prix », conduit les opérateurs à recourir à des organisations du travail optimisées. Cela se traduit par la mise en place d'outils informatisés de planification de l'activité. Ces outils imposent une élévation du niveau de qualification des agents qui les utilisent.

En parallèle à cette recherche permanente d'optimisation, les opérateurs développent de nouvelles offres. Le couplage des techniques de domotique avec les dispositifs de comptage de l'eau permet, par exemple, d'apporter aujourd'hui de nouveaux services au consommateur. Là aussi, des évolutions sont à attendre au niveau de l'emploi, les releveurs de compteurs ayant vocation à évoluer dans un rôle de chargés de relation « clientèle » capables de renseigner le consommateur sur la palette des services offerts et de lui fournir toutes informations utiles sur son contrat.

Toutes ces évolutions impactent de façon importante les métiers de l'eau. D'une façon générale les professionnels de l'eau doivent disposer de connaissances plus larges et plus transverses. Tout cela conduit à une élévation de la qualification avec des conséquences en termes de formation. D'une part, on constate la nécessité d'adapter les cursus de formation initiale destinés à faire émerger les candidats aux emplois de la profession, et d'autre part, l'obligation pour les opérateurs de déployer, dans le cadre de la formation continue et de l'alternance, des modules adaptés à ces évolutions de métiers.

**« Aquae » La lettre de la Fédération Professionnelle
des Entreprises de l'Eau (FP2E)**

48, rue de la Bienfaisance, 75 008 Paris
Tél. : 01 53 70 13 58 - Fax : 01 53 70 13 41
E-mail : fp2e@fp2e.org - Site Internet : www.fp2e.org
Directeur de la publication : Tristan Mathieu

Comité de rédaction : Mehmet Akyel, Gilles Boulanger,
Valérie Brosset-Heckel, Etienne du Couëdic, Feryel Gadhoum,
Raymond Hernandez, Louise Lamodièrre-Quinchon, Tristan Mathieu,
Nicolas de Saint-Martin, Igor Semo, Bruno Tisserand

Ont collaboré à ce numéro : Christophe Bonnin, Christophe Le Touleuc,
Philippe Masse, Jean-François Renard, Pierre Sacareau, Alain Tiret

Crédits photos : FP2E, Lyonnaise des Eaux, Saur, Veolia, Fotolia.com

N° ISSN en cours - Conception et réalisation : Érigone

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées équitablement.



LES ENTREPRISES
DE L'EAU

La FP2E a pour membres
les sociétés :
Lyonnaise des Eaux,
Nantaise des Eaux Services,
Saur, Sefo, Sogedo
et Veolia Eau.