

REGIE PUBLIQUE DE L'EAU POTABLE DE LA METROPOLE DE LYON

« Eau du Grand Lyon – la Régie »

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du mercredi 26 avril 2023

N° 2023-21	Programme Relation Usagers 2025 - autorisation de signature du marché d'assistance à maîtrise d'ouvrage
------------	---

L'an deux mille vingt-trois, le mercredi 26 avril à 9h30, les membres du Conseil d'administration, légalement convoqués, se sont réunis à l'Hôtel de la Métropole à Lyon, sous la présidence de Madame GROSPERRIN Anne, Présidente.

NOM	Prénom	Présent(e)	Excusé(e)	Absent(e)	DONNE POUVOIR A
ANGELETTI	Lucien	X			
ARTIGNY	Bertrand	X			
BADOUARD	Benjamin		X		
BOFFET	Laurence	X			
CHAMBON	Pierre	X			
COIN	Gisèle	X			
CROIZIER	Laurence	X			
GROSPERRIN	Anne	X			
GROULT	Florestan	X			
MARION	Richard			X	
MILLET	Pierre-Alain	X			
NOVAK	Floyd	X			
PESENTI	Maeva		X		Cyrille VALLET
PLICHON	Isabelle	X			
PROST	Emilie	X			
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole	X			
VALLET	Cyrille	X			

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 16  
Date de convocation du Conseil : 14 avril 2023  
Secrétaire élu : Anne REVEYRAND

## 1. CONTEXTE

Eau publique du Grand Lyon a lancé le Programme Relation Usagers 2025 (présenté lors du Conseil d'Administration du 16 mars 2023) pour piloter de manière cohérente et efficace la transformation de la relation usagers.

La finalité de ce programme est de maîtriser de manière cohérente l'ensemble des activités permettant d'aboutir à une relation usagers telle que définie par la Convention d'objectifs. Au 1er janvier 2025, échéance des marchés de services de transition, la Régie devra disposer de son propre système d'information usagers, d'un centre d'appel opérationnel et d'une tarification sociale et environnementale.

Ce programme est donc un des leviers de la transformation progressive de la relation usagers. Il comprend les projets suivants :

- Projet 1 : Nouvelles offres de services aux usagers
- Projet 2 : Tarification sociale et environnementale
- Projet 3 : Communication, informations et nouveaux médias
- Projet 4 : Conduite du changement
- Projet 5 : Processus Métier Usagers
- Projet 6 : Création centre d'appels
- Projet 7 : SI Usagers
- Projet 8 : SI centre d'appels
- Projet 9 : Marchés Métier
- Projet 10 : Marchés de services de transition

## 2. OBJET

Afin de sécuriser la réussite de ce programme ambitieux, Eau publique du Grand Lyon a identifié des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage critiques nécessitant des compétences spécifiques ou des ressources liées à des pics de charges non couverts en interne.

Pour cela, la Régie souhaite lancer un appel d'offres ayant pour objet d'attribuer un accord-cadre mono attributaire de prestations intellectuelles pour le Programme Relation Usagers 2025 comportant les missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage suivantes :

- Mission 1 : Pilotage et coordination du programme
- Mission 2 : Assistance au projet 4 - Conduite du changement
- Mission 3 : Assistance aux projets 5 - Processus Métier Usagers et 6 - Création centre d'appels
- Mission 4 : Assistance aux projets 7 - SI Usagers et 8 - SI centre d'appels

Les missions identifiées ont été réduites au strict nécessaire et sont indispensables à la bonne mise en œuvre du programme. Elles seront mises en œuvre par l'émission de bons de commande.

Dans le cadre de la maîtrise des risques sur un programme d'une telle envergure, un mécanisme de marchés subséquents sera également intégré afin de gérer les imprévus et aléas permettant la réalisation de prestations complémentaires regroupées dans la mission suivante :

- Mission 5 : Prestations complémentaires d'assistance ponctuelle : prestations insuffisamment définies à ce stade ou imprévues mais nécessaires à la bonne exécution du programme

La Régie souhaite lancer la consultation fin avril et vise une attribution en Commission d'appel d'offres le 6 juillet 2023, pour démarrer les prestations sur la deuxième moitié du mois de juillet.

### **3. COÛTS ET SYNTHÈSE**

Les coûts estimés pour cet accord-cadre sont les suivants :

- Minimum : 800 k€ HT
- Maximum : 2,4 M€ HT
- Estimés : 1,4 M€ HT

L'accord-cadre sera conclu pour une période allant de la date de notification (estimée en juillet 2023) au 31 décembre 2025, reconductible une fois pour une période d'un an, soit du 1er janvier au 31 décembre 2026.

L'objet de la présente délibération est d'approuver en opportunité le lancement de la consultation relative aux prestations intellectuelles pour le Programme Relation Usagers 2025 et, compte tenu des montants précités et conformément à l'article L2122-21-1 du CGCT, d'autoriser le Directeur de la régie à le signer.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

**Vu** les articles L2122-21-1, R2221-18 et R2221-24 du Code général des collectivités territoriales,

**Vu** le Code de la commande publique,

**CONSIDERANT** qu'il apparaît indispensable pour la Régie d'être accompagnée d'un assistant à maîtrise d'ouvrage pour la bonne mise en oeuvre du Programme Relation Usagers 2025,

### DELIBERE,

**Article 1.** Approuve le lancement d'une procédure d'appel d'offres ouvert pour l'attribution de l'accord-cadre d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le Programme Relation Usagers 2025.

**Article 2.** Autorise le Directeur à signer ledit accord-cadre conclu pour un montant minimum de 800 000 € HT et un montant maximum annuel de 2 400 000 € HT pour toute la durée, reconduction comprise.

*Fait et délibéré en séance les jours, mois et an susdits,  
Certifié exact et pour extrait conforme, conformément à l'article L2121-23 du Code général des collectivités territoriales,*

La présidente du Conseil d'Administration,



Anne GROSERRIN

La secrétaire de séance



Anne REVEYRAND

Acte rendu exécutoire après

- transmission au Représentant de l'Etat attestée par le tampon figurant sur le présent document
- mise en ligne sur le site [eaudugrandlyon.com](http://eaudugrandlyon.com) 4 mai 2023