

Contrat d'objectifs

Service public de l'eau
potable, de l'eau industrielle
et du SPANC sur le territoire
couvert par la Régie de l'Eau
Bordeaux Métropole

Contrat d'objectifs

Entre :

Bordeaux Métropole,

Établissement public de coopération intercommunale, dont le siège est situé Esplanade Charles-de-Gaulle, 33045 Bordeaux Cedex ;

Représentée par Monsieur Alain ANZIANI, en qualité de Président, dûment habilité par délibération n°2022-71 du Conseil Métropolitain en date du 28/01/2022 ;

Ci-après dénommée « la Métropole » ou « l'Autorité Organisatrice »,

d'une part, et

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole,

Établissement public local à caractère industriel et commercial, dont le siège est situé Esplanade Charles de Gaulle, 33045 Bordeaux Cedex ;

Représentée par Madame Cassou-Schotte Sylvie, en qualité de Présidente du Conseil d'Administration de la Régie et par Monsieur Gendreau Nicolas, en qualité de Directeur de la Régie, dûment habilités par délibération n°2022/02 du Conseil d'Administration en date du 26/01/2022 ;

Ci-après dénommée « la Régie »,

d'autre part.



Préambule

Mot du Président de Bordeaux Métropole et de la Présidente de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

L'eau est un bien public, commun et vital pour tous. Bordeaux Métropole a donc souhaité que les services publics de l'eau soient gérés dans un objectif d'intérêt général par une gestion publique de l'eau.

Par délibération en date du 18 décembre 2020, Bordeaux Métropole a décidé de recourir à un mode de gestion en Régie, sous la forme d'une Régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière pour les services de l'eau et de l'assainissement non collectif au 1^{er} janvier 2023, de confier, en prestation annexe, des missions relatives à la défense extérieure contre l'incendie, et de proposer une orientation en Régie pour l'exploitation de l'assainissement collectif des eaux usées et de la gestion des eaux pluviales au 1^{er} janvier 2026.

Cette gestion publique de l'eau permet une pleine maîtrise du service, du fonctionnement à l'investissement, sur le court comme le long terme. Les enjeux de l'eau sont essentiels et majeurs pour l'avenir et le développement de la métropole de Bordeaux.

Faire le choix de la gestion publique, c'est pouvoir en particulier répondre à 3 grands enjeux :

La garantie de transparence et de maîtrise du prix de l'eau à travers :

- Une consommation maîtrisée vers les usages essentiels, une structure tarifaire adaptée, prenant en compte les publics les plus fragiles ;

- La garantie que la totalité des recettes de la facture d'eau seront investis au bénéfice des usagers du territoire;
- Le maintien d'un service de qualité, performant, avec un prix complètement maîtrisé par une connaissance exhaustive des coûts.

Une gestion durable de la ressource grâce :

- Au développement d'une politique de protection de la ressource sur du temps long, intégrant l'évolution des besoins métropolitains face aux enjeux du changement climatique ou de l'évolution de la population ;
- À la mise en place des projets de ressources de substitution et de ressources complémentaires pour une gestion raisonnée et durable des nappes profondes de Gironde ;
- Au maintien d'une politique active d'économie d'eau.

Un service de l'eau acteur des politiques territoriales métropolitaines, contribuant aux enjeux majeurs du territoire : changement climatique, préservation de la ressource, biodiversité ou encore transition énergétique.

Nous voulons par ailleurs que cette Régie porte et incarne des valeurs fortes :

- Une Régie performante ;
- Une Régie humaine ;
- Une Régie exemplaire ;
- Une Régie innovante.

Sommaire

Introduction	6
Définitions - objet - étendue et durée du contrat d'objectifs	7
Définitions	7
Objet du contrat	7
Périmètre géographique du contrat	7
Durée du contrat	7
Missions et relations de la Métropole et de la régie	9
Le rôle de la métropole	9
Les missions de la régie au titre des compétences statutairement confiées	10
Obligations générales	10
Les missions principales de la Régie	10
Continuité du service public	10
Le suivi d'indicateurs de performance	11
Les activités annexes de la Régie	11
Relations entre la Métropole et la Régie	13
Organisation de la Gouvernance	13
Moyens de la gouvernance technique et financière	13
Obligation générale d'information à Bordeaux Métropole	13
Tableau de bord	14
Rapport annuel d'activité de la Régie	14
Les enjeux et objectifs des services de l'eau (eau potable et eau industrielle)	16
La qualité du service à l'utilisateur	16
Renforcer la communication et la qualité du service à l'utilisateur	16
Maintenir et développer le système de télérelevé	18

Maîtriser l'économie du service	18
Maintenir une politique sociale de l'eau	19
Actions de solidarité et de coopération internationale	19
La stratégie en ressource d'eau brute	19
Assurer la disponibilité en eau potable	19
Conserver une ressource de qualité	20
Assurer la sûreté et la sécurité	21
La stratégie patrimoines visibles et invisibles	22
La connaissance et la gestion patrimoniale du service	22
La gestion du patrimoine documentaire	22
La Régie dans son rôle de maître d'ouvrage	22
La Régie comme acteur du territoire métropolitain	24
La gouvernance et le management	24
Une Régie engagée dans la RSE (responsabilité sociétale des entreprises)	24
Mettre en place une gestion performante et partager une culture commune	25
Innovation et nouvelles technologies	25
Mettre en œuvre une stratégie de transition énergétique et écologique	26
Maîtriser les systèmes d'information	27
Les enjeux et objectifs du service de l'assainissement non collectif	27
La qualité du service à l'utilisateur	27
Rénovation progressive du parc d'installations ANC	28
Une gestion financière efficiente du service	28
Redevance d'assainissement non collectif	28
Frais de contrôle relatifs aux installations neuves ou réhabilitées	28
Redevance d'assainissement non collectif relative aux installations existantes	28
Régime des biens et des données	29
Régime des Biens	29
Modalités de mise à disposition des données	29



© A. Sbeïali, Bordeaux Métropole

Introduction

Création de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

Par délibérations en date du 18 décembre 2020, le conseil métropolitain de Bordeaux Métropole a décidé de :

- Recourir à un mode de gestion en Régie, sous la forme d'une Régie dotée de la personne morale et de l'autonomie financière, pour l'exploitation des services publics de l'eau (eau potable et eau industrielle) et de l'assainissement non collectif au 1^{er} janvier 2023.
- De créer la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et d'adopter ses statuts.

Bordeaux Métropole pourra décider de faire évoluer le périmètre d'intervention de la Régie, si elle le souhaite, notamment pour confier à la Régie l'exploitation du service public métropolitain de l'assainissement collectif des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à compter du 1^{er} janvier 2026, au terme du contrat de délégation de service public en cours.

En attendant cette extension de périmètre, la Régie pourra exercer sur la période 2023-2026 des prestations annexes pour le compte de Bordeaux Métropole, en matière de défense extérieure contre l'incendie, d'assainissement collectif des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines dans le cadre de conventions spécifiques.

Fondement du présent contrat d'objectifs

Le choix du mode de gestion en Régie implique la mise en place d'un document organisant la relation entre Bordeaux Métropole, Autorité Organisatrice, et son opérateur, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, constituée sous forme d'EPIC (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial).

Il convient de formaliser cette relation par un document : c'est le fondement du présent contrat d'objectifs.

Bordeaux Métropole en qualité d'autorité organisatrice et sa Régie entendent travailler en transparence et dans une logique de respect des missions de chacun :

- Bordeaux Métropole :
 - Définit la politique et les stratégies des services ;
 - Détermine les conditions d'exercice des services : objectifs et niveau de service attendu ;
 - Évalue la politique publique, contrôle la gestion des services par la Régie et assure la transparence vis-à-vis de l'utilisateur ;
 - Assure les relations partenariales en lien avec les thématiques des services de l'eau et de l'assainissement non collectif (CLE, SMEGREG, AEAG...).
- La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, opérateur public unique :
 - Met en œuvre les moyens et les actions permettant d'atteindre les objectifs fixés par l'autorité organisatrice ;
 - Rend compte auprès de l'autorité organisatrice du niveau de service rendu et des actions engagées.

Dans ce contexte, Bordeaux Métropole et la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole conviennent dans le cadre du présent contrat de :

- Préciser les relations entre Bordeaux Métropole et sa Régie et fixer les missions de chacune des parties ;
- Fixer les objectifs et les performances à atteindre par la Régie ;
- Définir les modalités de contrôle de la Régie par l'Autorité Organisatrice, les indicateurs permettant d'évaluer la qualité des services publics et l'atteinte des objectifs, préciser le rendu compte des activités de la Régie ;

Enfin, le présent Contrat traduit l'ambition commune de Bordeaux Métropole et de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole de garantir la continuité des services publics, la performance et la qualité au meilleur prix du service rendu à l'utilisateur.

Ainsi, à travers le présent Contrat, l'ambition de Bordeaux Métropole porte sur la mise en place d'une Régie performante, humaine, exemplaire et innovante.

Définitions - objet – étendue et durée du contrat d'objectifs

Définitions

Dans le présent contrat, sauf à ce que le contexte requiert l'application d'une autre définition, les termes et expressions dont la première lettre est une majuscule auront la signification qui leur est donnée par le présent article :

Autorité organisatrice ou AO	Désigne Bordeaux Métropole, collectivité locale compétente pour organiser les services publics de l'eau (potable et industrielle) et de l'ANC sur le périmètre géographique d'intervention de la Régie.
Régie ou EPIC	Désigne la Régie personnalisée, établissement public local à caractère industriel et commercial (EPIC), au sens de l'article L.1412-1 du CGCT.
CGCT	Désigne le Code général des collectivités territoriales.
Contrat	Désigne le présent Contrat d'objectifs
Parties	Désigne l'Autorité organisatrice et la Régie en tant que parties au Contrat
Service(s)	Désigne les services dont la gestion est confiée statutairement à la Régie : eau (potable et industrielle) et assainissement non collectif
Activité(s) annexe(s)	Désigne les missions confiées par l'Autorité organisatrice relatives aux services publics de l'assainissement collectif (du moins jusqu'au 1 ^{er} janvier 2026), des eaux pluviales urbaines (du moins jusqu'au 1 ^{er} janvier 2026) ou de la DECI dans le cadre de conventions à conclure entre la Régie et Bordeaux Métropole au titre de prestations annexes

Objet du contrat

L'Autorité organisatrice confie à la Régie la gestion des services de l'eau (eau potable et eau industrielle) ainsi que du service public de l'assainissement non collectif.

La Régie peut également exercer, après accord de l'Autorité Organisatrice, des activités annexes telles que définies à l'article 2.1.

Le présent Contrat précise les conditions dans lesquelles la Régie assure la gestion et la responsabilité globale de l'exploitation technique et commerciale des services.

Périmètre géographique du contrat

Au titre du service de l'eau potable :

- Le périmètre du Contrat correspond au périmètre géographique et fonctionnel d'activité de la Régie défini par ses statuts à la date de signature du présent Contrat, composé :
 - De 23 des 28 communes du territoire métropolitain pour ce qui concerne le service de l'eau potable sachant que,
 - Pour les 5 autres communes :
- La commune de Martignas-sur-Jalle fait l'objet d'un contrat de délégation de service public passé entre le SIAEA de Saint-Jean-d'Illac et de Martignas-sur-Jalle (« SIAEA ») et la société SAUR, allant jusqu'au 31 décembre 2025 ; Le territoire de la commune de Martignas pourra intégrer le périmètre de la Régie au terme du contrat de délégation de service public d'eau potable en cours, à savoir le 31/12/2025 si Bordeaux Métropole concrétise avec ses partenaires une décision de dissolution du syndicat ;
- Pour les communes d'Ambarès-et-Lagrave, d'Artigues-près-Bordeaux, de Bassens et de Carbon-Blanc, Bordeaux Métropole adhère au Syndicat intercommunal d'adduction d'eau de Carbon-Blanc (SIAO), qui a confié l'exploitation du service à la société SUEZ, par un contrat de délégation allant jusqu'au 31/12/2029.

Au titre de l'assainissement non collectif :

- Le périmètre du contrat correspond à 27 des 28 communes du territoire métropolitain. Le SPANC de la commune de Martignas-sur-Jalle est assuré par le SIAEA.

Au titre de l'eau industrielle :

- Le périmètre du contrat correspond à la totalité du territoire métropolitain. Le réseau de l'Eau Industrielle de la Presqu'île d'Ambès dessert à ce jour les communes d'Ambès, Saint-Louis-de-Montferrand, Ambarès-et-Lagrave, Bassens.

Ce périmètre peut être modifié en cours de contrat, sous réserve de la modification préalable par le Conseil Métropolitain des statuts de la Régie.

Durée du contrat

Le Contrat est conclu pour une durée de 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2023. Une actualisation du contrat est prévue en 2025, avec mise en œuvre au 1^{er} janvier 2026, pour assurer un point d'étape après 3 ans de gestion des services eau (eau potable et eau industrielle) et assainissement non collectif par la Régie. Cette actualisation donnera également l'opportunité d'intégrer les nouvelles compétences dont la gestion pourrait être confiée statutairement à la Régie, après confirmation du Conseil Métropolitain concernant l'Assainissement Collectif et de la gestion des Eaux Pluviales Urbaines.

Le Contrat entrera en vigueur à sa signature par les parties et après accomplissement par Bordeaux Métropole et la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole de l'ensemble des formalités nécessaires à cet effet.



Missions et relations de la Métropole et de la régie

Les relations entre Bordeaux Métropole et la Régie doivent permettre de garantir un alignement stratégique de la Régie sur les orientations de la Métropole, une parfaite coordination des services opérationnels en charge de l'exploitation et des travaux et un rendu-compte de l'activité de la Régie auprès de la Métropole, lui permettant de s'assurer de l'atteinte des objectifs déterminés.

Le rôle de la métropole

Dans le respect de l'autonomie et de la responsabilité de la Régie dans l'exécution des missions résultant de ses statuts, l'Autorité Organisatrice entend jouer pleinement son rôle d'Autorité Organisatrice du service public de l'eau (eau potable et eau industrielle) et de l'assainissement non collectif.

L'Autorité Organisatrice définit la stratégie de la politique de l'eau. À ce titre, elle :

- Établit et conduit la politique publique de l'eau en adéquation avec les directives européennes et nationales ;
- Établit, met à jour et évalue la stratégie des services, en lien avec les autres politiques publiques métropolitaines ;
- Établit et révisé les documents cadres au service de l'aménagement du territoire (son schéma de distribution d'eau potable déterminant les zones desservies, le zonage d'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales, le schéma métropolitain de Défense Extérieure Contre l'Incendie) ;
- Fixe les grandes orientations notamment en matière de prix de l'eau et de tarification, de qualité de service, de gestion de la ressource, d'économie d'eau, de sécurité d'approvisionnement, de sûreté et de politique patrimoniale ;
- Valide les différents schémas directeurs des services ;
- Définit les orientations de la politique d'action sociale de la régie.

L'Autorité Organisatrice assure les relations partenariales des services et la communication institutionnelle.

À ce titre, elle :

- Anime la coopération et la solidarité territoriales ;
- Assure les relations institutionnelles avec les autres acteurs du grand cycle de l'eau (Etat, Agence de l'eau, CLE, collectivités et syndicats...) et autres partenaires (SDIS) ;
- Élabore la stratégie de communication institutionnelle ;
- Valide les orientations générales relatives à la politique d'information, de communication et de promotion des services auprès des usagers, présentées par la Régie, et valide le plan de communication de la régie ;
- Définit la politique d'action de solidarité et coopération internationales, et assure sa mise en œuvre en mettant en place des projets de coopération avec des pays en voie de développement.

L'Autorité Organisatrice organise et pilote les moyens nécessaires à l'exécution des services. À ce titre, elle :

- À défini le choix du mode de gestion des services de l'eau et de l'assainissement non collectif, et poursuit la réflexion pour étendre le périmètre confié à la Régie à la gestion de l'Assainissement Collectif et à la gestion des Eaux Pluviales Urbaines ;
- S'assure de la bonne gestion des données patrimoniales du service par l'opérateur, et dispose d'un accès libre et complet à ces données du service ;
- Doit définir le régime des biens des services, et en fonction, s'assurer du transfert, de l'affectation ou de la mise à disposition des biens et moyens indispensables à l'exercice des services confiés. Elle détermine la dotation initiale faite à la Régie.

L'Autorité Organisatrice détermine les conditions d'exercice des services ; à ce titre, elle :

- Définit les règlements des services et le niveau de service rendu aux usagers ;
- Définit les règles et exigences en matière de continuité du service ;
- Définit le niveau de performance de service attendu (objectifs, indicateurs) ;
- Formalise ces exigences dans le contrat d'objectifs engageant la Régie, dans sa version initiale et lors de ses mises à jour.

L'Autorité Organisatrice évalue la politique publique, contrôle la gestion par la Régie et assure la transparence vis-à-vis de l'utilisateur ; à ce titre, elle :

- Évalue les actions portées par la Régie au titre des politiques publiques métropolitaines ;
- Contrôle l'atteinte des engagements et objectifs de performance par la Régie, et valide les actions correctives en cas de dérive. Elle assure le suivi du contrat d'objectifs et évalue le Rapport d'Activité de la Régie ;
- Présente les comptes de la Régie à la Commission de contrôle métropolitaine ;
- Établit le Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité du Service sur la base des contrôles effectués, le présente en Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL), et assure la publication des indicateurs réglementaires (Décret n°2007-675 du 2 mai 2007).

Les missions de la régie au titre des compétences statutairement confiées

Obligations générales

La Régie a la responsabilité de la gestion des services sur les périmètres géographiques et fonctionnels précisés dans les statuts et le présent contrat en mettant en œuvre, de la manière qu'elle considère comme la plus pertinente, les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions. Elle est responsable du bon fonctionnement des services et se doit d'assurer la continuité du service public.

Elle fait son affaire personnelle de tous les litiges en lien avec son exploitation.

Dans le cadre de ses missions, la Régie élabore et propose les solutions permettant de concourir à la réalisation des objectifs définis par l'Autorité organisatrice dans le cadre de sa politique générale.

À cet effet, elle doit être une force de propositions.

Les missions principales de la Régie

La Régie est en charge des missions suivantes, définies par ses statuts et précisées par le présent contrat d'objectifs :

- Assurer l'ensemble des missions définies à l'article L. 2224-7 I du CGCT relatives à l'exploitation du service public de l'eau potable (production par captage ou pompage, achat d'eau en gros, protection du point de prélèvement, traitement, transport, stockage et distribution) ;
- Assurer les missions prévues dans les statuts au titre de l'exploitation des eaux industrielles (production, transport et fourniture) ;
- Assurer l'ensemble des missions obligatoires liées à l'exploitation du SPANC (contrôle de conception et de réalisation des ouvrages des installations neuves ou réhabilitées, diagnostic puis contrôle périodiques de bon fonctionnement, contrôle des installations lors de transaction immobilière) ; la Régie pourra, selon sa décision, également exercer les missions facultatives du SPANC (travaux de réhabilitation par exemple) ;
- Assurer la maintenance, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des biens des Services ;
- Assurer la conception, le financement et la réalisation des investissements ;
- Adopter la grille tarifaire afin d'assurer l'équilibre financier du service dans le respect des principes de politique tarifaire définis par Bordeaux Métropole ;
- Assurer l'information, la communication et la promotion de service auprès des usagers (notamment la sensibilisation à une consommation raisonnée de la ressource) dans le cadre de la stratégie et des orientations définies par l'Autorité Organisatrice et assurer la communication relative aux chantiers exécutés par les services auprès des usagers ;
- Développer une activité d'expertise et/ou de recherches et développement en matière d'eau potable, d'eau industrielle et du SPANC ;
- Assurer la facturation, l'encaissement et le recouvrement des redevances ainsi que des taxes et redevances pour le compte de tiers, en application, pour certaines de ces redevances, de conventions de mandat dédiées ;

- Assurer le rendu compte de son activité ;
- Assurer des missions d'expertise et d'assistance technique auprès de la Métropole notamment pour la contribution à la définition de la politique de l'eau et pour la représentation dans les instances où siège la Métropole, soit en accompagnement des services de l'AO lorsque la présence d'invité est autorisée, soit en apportant au préalable tous les éléments nécessaires à la préparation des réunions.

La Régie bénéficie de l'exclusivité des missions qui lui sont confiées, dans les conditions définies par ses statuts et dans le respect de la législation applicable.

Continuité du service public

L'Autorité Organisatrice souhaite être informée systématiquement par écrit de toute situation, programmée ou d'urgence, impactant la continuité de service dans les conditions précisées ci-dessous :

Obligations en cas de situation d'urgence non programmée

Si la Régie constate une brusque dégradation de la qualité de l'eau potable ou de sa quantité ou encore de sa pression, nécessitant une réaction immédiate rendue nécessaire par la protection de la santé humaine, la protection des biens et des personnes, ou si elle n'est plus en mesure de fournir la quantité ou la pression de l'eau définies par le présent contrat, ou encore si elle constate une brusque dégradation de la qualité des eaux brutes, elle doit :

- Informer immédiatement l'Autorité Organisatrice et la ou les commune(s) concernée(s) ;
- Informer immédiatement les autorités sanitaires ;
- Informer le Service Départemental d'Incendie et de Secours en cas de pression et quantité insuffisantes ;
- Prévenir immédiatement les usagers en cas de danger vis-à-vis de la santé publique ;
- Prendre immédiatement, après accord des autorités sanitaires et de l'Autorité Organisatrice ou, à défaut de réponse de ces dernières, de sa propre initiative, toutes les mesures d'urgence nécessaires en vue notamment d'assurer un service minimum ;
- Informer le Préfet afin qu'il prenne les mesures d'urgence qui lui incombent ;
- Mettre en œuvre, à ses frais, tous les moyens techniques et humains dont elle dispose pour limiter les perturbations supportées par les usagers et favoriser le retour à une situation normale dans les meilleurs délais, en liaison avec l'Autorité Organisatrice et les autorités sanitaires ;
- Engager un processus de gestion de crise si nécessaire.

Dès lors que l'eau distribuée est non conforme avec un risque sanitaire immédiat pour toute ou partie de la population ou qu'un arrêt d'eau est supérieur à un délai de 4h, la Régie met en œuvre de façon gratuite pour les usagers, une fourniture d'eau en bouteille et/ou en citerne sur la base de trois (3) litres d'eau par jour et par personne, jusqu'à rétablissement de la distribution d'une eau conforme ou sans risque sanitaire immédiat. Elle assure la communication de cette information auprès des populations concernées.

Gestion de crise

En qualité d'opérateur des services publics, il appartient à la Régie d'établir un plan de gestion de crise avant le 1^{er} décembre 2022, en concertation avec l'Autorité Organisatrice.

Ce plan est élaboré en intégrant la coordination avec la cellule de crise de Bordeaux Métropole, et la cellule de crise de la préfecture (Centre opérationnel Départemental). Il définit des niveaux de gravité, susceptible d'activer les différentes cellules de crise, et comporte un volet communication de crise.

En cas de crise, l'information des usagers par la Régie est réalisée par tous les moyens appropriés compte tenu de la situation, notamment : site Internet, médias, appels téléphoniques sortants, SMS, mails, et en coordination avec l'Autorité Organisatrice. Cette communication de crise est établie en concertation avec l'Autorité Organisatrice sur le fond comme sur la forme. Cette information sera coordonnée avec la communication institutionnelle de l'Autorité Sanitaire.

La Régie s'engage à prévenir l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais dès que les faits sont portés à sa connaissance. Elle tient informée l'Autorité Organisatrice de toutes les évolutions en temps réel afin que l'information la plus à jour possible puisse être portée par ses services. Pour chaque crise, la Régie remet dans les plus brefs délais une note détaillée de contexte à l'attention de l'Autorité Organisatrice avec en annexe des éléments de langage à destination du grand public et des questions/réponses à destination d'un public averti.

La Régie s'engage à se doter des moyens nécessaires pour faire face à des crises majeures.

Le suivi d'indicateurs de performance

La performance de la Régie est un enjeu majeur et concerne particulièrement les thèmes suivants :

- La qualité du service à l'utilisateur ;
- La stratégie en ressource d'eau brute ;
- La stratégie patrimoines visibles et invisibles ;
- La gouvernance et le management.

Conformément aux obligations réglementaires découlant notamment de l'arrêté du 2 mai 2007, aux recommandations des organisations professionnelles du domaine de l'eau (ASTEE, FNCCR, Agences de l'eau, etc.) et aux bonnes pratiques en termes de pilotage des organisations et de qualité (norme ISO 9001 notamment), des tableaux d'indicateurs couvrant de manière complète la performance du service seront élaborés.

Chaque tableau sera suivi annuellement et/ou trimestriellement, avec établissement par la Régie de la valeur de chaque indicateur et comparaison aux valeurs seuil ou valeurs objectif.

Une première version de ces tableaux figure au présent Contrat.

Les 43 indicateurs se rapportent aux différents thèmes stratégiques définis et sont assortis d'objectifs à respecter. Pour l'atteinte de ces objectifs, la régie entreprendra des actions préventives et des actions d'améliorations et toutes évolutions structurelles nécessaires.

En cas de non atteinte de ces objectifs, la Régie entreprendra dans des délais appropriés des actions correctives.

Les indicateurs pourront être révisés, notamment pour permettre la mise à jour des indicateurs et des objectifs associés et des fréquences de diffusion de l'information, sur demande de l'Autorité Organisatrice ou sur proposition de la Régie avec accord préalable de l'Autorité Organisatrice.

Par ailleurs, l'ensemble des valeurs des indicateurs règlementaires annuels (arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, modifié par l'arrêté du 2 décembre 2013) seront calculées par la Régie et présentées au sein du rapport annuel de la Régie.

Enfin, la Régie mettra en place un contrôle de gestion interne, tant sur les aspects techniques et financiers, basé sur le calcul et l'analyse de données de suivi du service. Ce contrôle devra contribuer à un bon pilotage technique et financier.

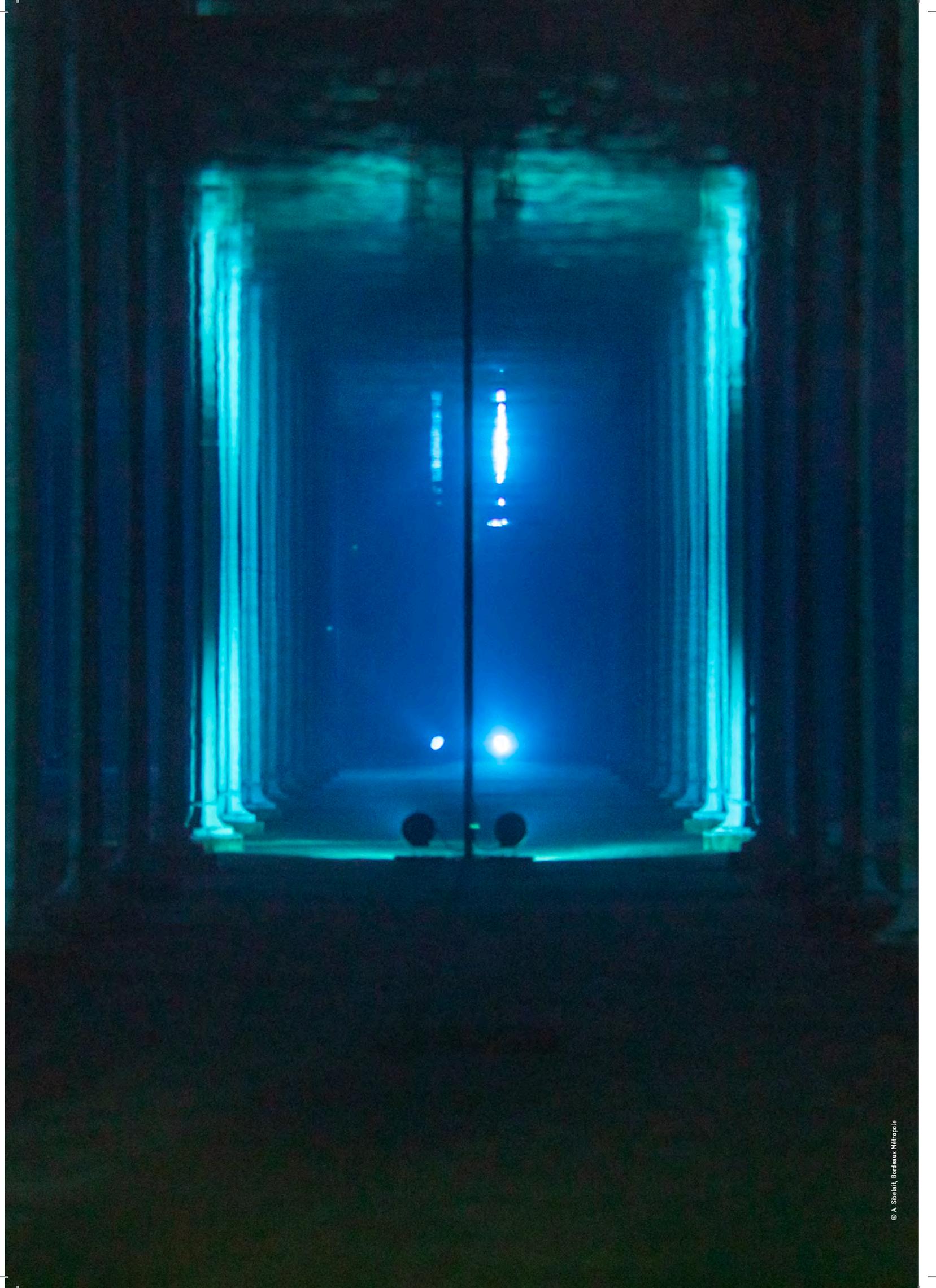
Les activités annexes de la Régie

Les statuts prévoient que Bordeaux Métropole puisse confier à la Régie des missions relatives aux services publics de l'assainissement collectif (du moins jusqu'au 1^{er} janvier 2026), des eaux pluviales urbaines (du moins jusqu'au 1^{er} janvier 2026) ou de la Défense extérieure contre l'incendie dans le cadre de conventions à conclure entre la Régie et Bordeaux Métropole au titre de prestations annexes.

Ces conventions détermineront les missions confiées à la Régie et les modalités de réalisation de ces dernières.

Ces conventions pourront porter sur des prestations de service, des missions de maîtrise d'ouvrage déléguée, des missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage, des missions de maîtrise d'œuvre ou de réalisation de travaux.

Les missions exercées par la Régie dans le cadre de ces conventions feront l'objet d'un suivi d'indicateurs intégrés dans les conventions dédiées.



Relations entre la Métropole et la Régie

Organisation de la Gouvernance

Bordeaux Métropole et sa Régie travaillent dans le cadre d'une comitologie adaptée, assurant des rencontres régulières et aussi souvent que nécessaire pour examiner les conditions d'exécution du Service.

La Gouvernance entre la Métropole et la Régie prévoit trois instances spécifiques dédiées à la relation entre les deux entités, en complément du Conseil Métropolitain et du Conseil d'Administration (CA) :

- Une instance politique stratégique (COPIL), réunissant le Président de Bordeaux Métropole, la vice-présidence de Bordeaux Métropole en charge de l'Autorité Organisatrice, la Présidence du CA de la Régie, le DGS de Bordeaux Métropole, le DGA en charge de l'AO, et l'Inspecteur général des services ;
- Une instance de suivi stratégique (COSTRAT), la vice-présidence de Bordeaux Métropole en charge de l'Autorité Organisatrice, la Présidence du CA de la Régie, le DGA en charge de l'AO, le Directeur de la Régie, le responsable du service métropolitain en charge de l'AO ;
- Une instance de suivi (COTECH), réunissant les représentants de la Régie, les représentants des services métropolitains en charge de l'AO.

Le COTECH est organisé chaque mois.

Le COSTRAT se réunit quatre fois par an, et le cas échéant, avant chaque Conseil d'Administration de la Régie.

Le COPIL se réunit une à deux fois par an pour définir et ajuster la feuille de route stratégique des services.

Enfin, les différents services de la Régie et de Bordeaux Métropole organiseront autant que de besoin des réunions de travail dédiées à certaines thématiques communes (communication, coordination de travaux...).

Moyens de la gouvernance technique et financière

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat par la Régie ainsi que sur la qualité du service rendu. La Régie facilite l'accomplissement de ce contrôle. À cet effet, elle doit notamment autoriser à tout moment l'accès aux installations des services aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice, y compris son Inspection Générale des Services.

Bordeaux Métropole pourra soumettre sa Régie à des audits à caractère juridique, technique, organisationnel ou financier, sur l'efficacité et l'efficience de son organisation et de sa politique, portant sur la totalité ou une partie de ses activités. Ces audits pourront porter notamment sur les thèmes suivants :

- Conformité au fonctionnement statutaire ;
- Aspects déontologiques ;
- Efficience de l'allocation des ressources ;
- Relation aux usagers ;
- Qualité et innovation ;
- Résultats de l'activité au regard des moyens employés.

La Régie devra fournir toutes les informations nécessaires aux auditeurs missionnés par Bordeaux Métropole ou membres de l'IGS. Les administrateurs de la Régie auront accès à l'intégralité des rapports d'audits.

L'Autorité Organisatrice s'assure que les agents ou les organismes qu'elle désigne s'engagent expressément à respecter l'éventuel caractère confidentiel des informations ou documents portés à leur connaissance et s'assure du respect de cet engagement. Ils auront un accès autorisé sous réserve de disposer des habilitations nécessaires pour l'accès dans les zones sensibles, et de respecter les consignes de la Régie et les dispositions réglementaires en termes de sécurité au travail.

La Régie doit fournir à l'Autorité Organisatrice l'ensemble des documents et rapports prévus au Contrat et met en place une organisation comprenant :

- Un interlocuteur privilégié de l'Autorité Organisatrice sur le sujet du contrôle et du reporting ;
- Des moyens de reporting, permettant d'assurer le bon fonctionnement de la remontée des informations et des besoins, ainsi que la gestion des indicateurs et leur communication à l'Autorité Organisatrice.

Les indicateurs définis au sein du présent Contrat permettent d'évaluer la qualité générale du Service fourni aux usagers et de mesurer l'atteinte des objectifs.

Dans le cas où les objectifs ne sont pas atteints, ou apparaissent ne pas pouvoir être tenus, ces éléments seront discutés et consignés dans le compte rendu des COTECH ou COSTRAT suivants. La Régie disposera d'un mois pour proposer à Bordeaux Métropole des mesures correctives ou lui soumettre, le cas échéant, un nouveau plan d'action.

Des tableaux de bords trimestriels ainsi qu'un rapport annuel d'activité sont remis à Bordeaux Métropole par sa Régie.

La Régie met par ailleurs à la disposition de Bordeaux Métropole, via une plateforme d'échanges, l'ensemble des documents nécessaires au suivi de son activité par les services métropolitains.

Obligation générale d'information à Bordeaux Métropole

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'information sur la gestion des services confiés à la Régie.

En sa qualité d'Autorité organisatrice du service public de l'eau, Bordeaux Métropole sera informée régulièrement par la Régie du fonctionnement des services et notamment de l'évolution des consommations, des demandes des abonnés, de l'avancement des programmes de travaux. La Régie informe mensuellement, lors des COTECH, Bordeaux Métropole des faits marquants du mois précédent.

Au plus tard 15 jours calendaires avant chaque Conseil d'administration, la Régie transmet à Bordeaux Métropole, un ordre du jour prévisionnel ainsi que le détail des affaires qui y seront traitées. Cet ordre du jour peut faire l'objet d'échanges préparatoires, le cas échéant dans le cadre d'un COSTRAT.

Tableau de bord

La Régie remet à l'Autorité Organisatrice un tableau de bord trimestriel, dans les 4 semaines suivant la fin du trimestre concerné.

Pour chaque trimestre, la Régie met à jour les chiffres-clés du Service (bilan ressource-production, bilan distribution, bilan clientèle, bilan des travaux d'investissements, bilan des contrôles SPANC) et les indicateurs suivis trimestriellement.

La Régie présente ces données de manière à ce qu'elles puissent être mises en regard des données techniques et financières prévisionnelles de l'année en cours. En particulier, elle présente à l'Autorité organisatrice la réalisation de son programme pluriannuel d'investissement et échange sur sa prospective d'investissement.

Les tableaux de bord sont transmis sur support numérique.

Rapport annuel d'activité de la Régie

La Régie produit chaque année, pour chaque service confié, avant le 31 mars de l'année n+1 un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel d'activité contient les informations nécessaires pour permettre à Bordeaux Métropole de s'assurer de la bonne exécution des Services. Il contient notamment une présentation des comptes de l'année N comparés au budget de l'année N et à la prospective pluri-annuelle, une analyse de la qualité des prestations réalisées, les données techniques des Services.

La Régie présente son rapport annuel d'activité à Bordeaux Métropole. Elle tient compte des observations de l'Autorité Organisatrice qui disposera d'un délai d'un mois pour faire part de ces observations. La Régie proposera alors une version définitive de son rapport d'activité, dans le délai d'un mois à compter de la réception des observations de l'Autorité Organisatrice.

Ce rapport contient également le suivi des données remarquables des Services qui fera l'objet d'un tableau de bord annuel co-construit entre l'Autorité Organisatrice et la Régie, permettant à Bordeaux Métropole d'avoir une vision globale des principales caractéristiques des Services.

La Régie veille à commenter, à interpréter et à mettre en perspective les données présentées dans ce rapport permettant d'apprécier qualitativement la réalisation et la performance du service. Elle assure un suivi pluriannuel des engagements et illustre les évolutions par des graphiques et à chaque fois que pertinent par des parangonnages.

Ce rapport est présenté par la Régie au Conseil d'administration et lors de la Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) conformément à l'article L1413-1 3° du code général des collectivités territoriales.

Le rapport annuel d'activité de la Régie contient, pour chaque Service dont la gestion lui est confiée statutairement :

- Une synthèse technico-économique des faits marquants de l'année ;
- Une description du service ;
- Les indicateurs de performance prévus au présent contrat d'objectifs, ainsi que la totalité des indicateurs réglementaires de l'Arrêté du 2 décembre 2013 modifiant l'arrêté du 2 mai 2007 ;
- Un volet technique, décrivant les conditions d'exécution du service ;
- Un volet ressources humaines, décrivant l'organisation mise en place pour réaliser les missions confiées ;

- Un volet patrimonial, décrivant le bilan technique et financier des travaux effectués ;
- Un volet clientèle ;
- Un volet financier, décrivant les conditions financières d'exécution du service ;
- Un volet recherche innovation et transition écologique ;
- Un volet Système d'information ;
- Un volet documentation d'activité. Volet technique

Le volet technique doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné. Il comprend au minimum :

- Le suivi de données statistiques traitées, corrélées, interprétées et comparées aux données des exercices antérieurs ;
- Une description des conditions d'exécution du service et son évolution ;
- La performance du service ;
- L'état détaillé d'avancement des actions et travaux entrepris pour satisfaire aux engagements pris dans le cadre du contrat d'objectifs.

Volet ressources humaines

Le volet ressources humaines doit permettre de présenter les effectifs et les principales caractéristiques RH. Il comprend un détail du personnel intervenant pour chaque service, décrivant les effectifs rémunérés et les dépenses de personnels. Il comportera au minimum :

- L'organigramme ;
- Les modifications éventuelles de l'organisation ;
- L'effectif moyen rémunéré sur l'année et au 31/12/N ;
- Les effectifs répartis par ETP et qualification des salariés ;
- La masse salariale ;
- Les données démographiques principales : représentation femmes/hommes, pyramide des âges ;
- Les embauches et départs observés décomposés par motif ;
- Les données relatives à l'absentéisme ;
- Les effectifs en situation de handicap.

Volet patrimonial

Le volet patrimonial doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné et de la mettre en perspective par rapport aux années précédentes. Il comprend au minimum :

- L'état général des ouvrages, en mentionnant les évolutions marquantes depuis l'exercice précédent, notamment les améliorations apportées, les détériorations constatées et en identifiant les actions nécessaires et les valorisant financièrement ;
- La connaissance du patrimoine : patrimoine enterré et patrimoine visible, avec remise à jour des inventaires physiques et valorisés ;
- La synthèse des principales opérations d'entretien réalisées ;
- Le suivi des investissements réalisés par rapport au PPI répartis en : travaux neufs et de renouvellement, ainsi que des subventions associées comparées à leur prévision ;
- Les principales prévisions de renouvellement pour les trois années suivantes ;
- Ces états font apparaître les réalisations de l'année ainsi que les écarts par rapport au prévisionnel ;
- Par ailleurs, les évolutions du patrimoine du Service intervenues au cours de l'exercice sont mentionnées, notamment :
 - Les nouveaux ouvrages mis en service,
 - Les ouvrages renouvelés,
 - Les ouvrages mis hors service et / ou abandonnés.

Volet clientèle

Le volet clientèle doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné. Il comprend au minimum :

- La population, les clients et les volumes consommés ;
- Les bilans des grands comptes ;
- Le bilan des ventes et achats d'eau en gros tant pour le service de l'eau potable que pour celui de l'eau industrielle ;
- Le bilan du comptage ;
- Les interventions chez les clients ;
- La facturation – recouvrement ;
- Le bilan de la relation clientèle : demandes et réclamations ;
- Bilan des enquêtes de satisfaction et des actions de communication ;
- Les bilans des contrôles périodiques des installations d'assainissement non-collectif.

Volet financier

Le volet financier doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné. Il comprend au minimum :

- Les tarifs du service ;
- Pour le service de l'eau potable :
 - La ventilation du nombre de titulaires de contrat d'abonnement par diamètre de compteur et les volumes associés en distinguant les tranches tarifaires ;
 - Une ventilation des volumes et des parts fixes par type de titulaire de contrat d'abonnement ;
 - Un spécimen de facture pour chaque type de titulaire de contrat d'abonnement eau potable visé ci-dessus, ainsi qu'à la demande de l'Autorité organisatrice pour certains sous-types (immeubles de 10, 20, 200 logements par exemple) ;
 - Des spécimens de facture ;
- Pour une année N et pour chaque service :
 - Les budgets et comptes administratifs ;
 - Les comptes de résultats, bilan et tableau de flux de trésorerie ;
 - Inventaire (physique et comptable) des stocks ;
 - Etat des créances et dettes ;
 - Balance âgée ;
 - Rapprochements bancaires ;
 - Soldes intermédiaires de gestion ;
 - Les balances générales, analytiques et grands livres ainsi qu'une version « consolidée » de ces budgets ;
 - Une synthèse des budgets ;
 - Le suivi financier des programmes de travaux et des travaux neufs ;
 - Le volet financier des prestations annexes assurées pour le compte de Bordeaux Métropole.

Définition de la politique tarifaire

Tarifs des services

En tant que Régie personnalisée chargée d'exploiter un service public industriel et commercial (SPIC), la Régie établit les budgets des services publics de l'eau (eau potable et eau industrielle) et de l'assainissement non collectif et vote les tarifs.

Il revient au Directeur de la Régie de préparer les budgets conformément aux articles R.2221-43 à R.2221-48-3 du CGCT, et de les soumettre au vote du conseil d'administration

Il revient au conseil d'administration de fixer le montant des tarifs afin d'assurer l'équilibre financier du service dans le respect des principes de politique tarifaire définis par Bordeaux Métropole.

Ainsi, la politique tarifaire, débattue au cours des années 2021/2022, sera présentée au Bureau métropolitain, avant l'adoption formelle de la grille tarifaire qui sera en vigueur au 1^{er} janvier 2023. Cette grille fera l'objet d'une délibération du Conseil d'Administration de la Régie et sera présentée pour information au Conseil Métropolitain.

Toute autre décision ultérieure d'évolutions de la politique tarifaire fera l'objet d'un échange préalable avec l'Autorité Organisatrice avant décision du Conseil d'Administration, sur la base d'une prospective financière partagée.

Redevances

Redevance d'occupation du domaine public

Conformément à l'article R.2333-121 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'Autorité Organisatrice peut, après en avoir délibéré, percevoir auprès de la Régie une redevance d'occupation du domaine public dont le montant sera alors établi selon les modalités définies par le décret 2009-1683 du 30 Décembre 2009.

Financement des missions d'Autorité organisatrice :

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de supporter les frais liés à l'exercice de son rôle défini à l'article 2.1 du présent contrat, la Régie versera la somme de 300 000 €/an.

Volet recherche, innovation et transition écologique

Le volet recherche, innovation et transition écologique doit permettre d'apprécier la prise en compte des enjeux de transition écologique dans l'exercice de l'activité de la Régie. Il comprend au minimum :

- Stratégie et dispositions générales en termes de transition écologique ;
- Actions d'optimisation de réduction des consommations d'énergie et d'appel à des énergies renouvelables ;
- Actions de protection de l'environnement et promotion de la biodiversité s'inscrivant dans la stratégie métropolitaine et participation au programme « plantons 1 million d'arbres » ;
- Prise en compte d'objectifs sociaux et économiques, dont insertion ;
- Actions de recherche, innovation et développement réalisées ;
- Démarches vers la vie locale et la société civile.

Volet systèmes d'information :

- Tableau de bord mensuel des incidents de sécurité ;
- Matrice des risques à jour ;
- Cartographie du système d'information actualisée.

Volet documentation d'activité

Le volet documentation d'activité doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné :

- Organisation de la gestion des documents d'activité sur supports matériels et dématérialisés/archives publiques : moyens ETP, locaux de stockage des documents d'activité, tableaux de gestion, plans de classement, procédures de mise en œuvre des sorts finaux ;
- Récolement topographique tenu à jour (distinction entre les âges légaux, volumétrie en mètres linéaires ou en To globale et par âge) ;
- Bilan des éliminations et des versements.

Le rapport annuel de la Régie sera complété d'un bilan technico-économique des activités réalisées dans le cadre des conventions passées au titre de prestations annexes assurées pour le compte de Bordeaux Métropole (défense extérieure contre l'incendie, assainissement collectif et gestion des eaux pluviales urbaines).

Les enjeux et objectifs des services de l'eau (eau potable et eau industrielle)

Bordeaux Métropole est dotée d'une stratégie pour son service de l'eau potable, approuvée lors du conseil métropolitain du 12 juillet 2019. Cette stratégie a été définie à partir d'un diagnostic du service et des évolutions prévisibles de son environnement, tout en respectant les grands principes édictés dans les politiques métropolitaines, en particulier la Politique de l'Eau approuvée par délibération n°2011/0952 en date du 16 décembre 2011.

Cette stratégie, visant à garantir la continuité du service, sa performance et la qualité du service rendu à l'utilisateur au meilleur prix, s'est structurée en douze thèmes :

- Affirmer le rôle d'autorité organisatrice ;
- Maîtriser l'économie du service ;
- Maintenir une politique sociale de l'eau ;
- Renforcer la communication et la qualité du service à l'utilisateur ;
- Assurer la disponibilité en eau potable ;
- Conserver une ressource de qualité ;
- Assurer la sûreté et la sécurité des installations et du système d'information ;
- Accompagner le développement du territoire métropolitain
- Développer les partenariats ;
- Développer le rôle de maître d'ouvrage et la gestion patrimoniale du service ;
- Mettre en œuvre une stratégie énergétique et de transition écologique ;
- Maîtriser les systèmes d'informations.

Dans le cadre du programme de transition vers la Régie la stratégie du service de l'eau a été déclinée dans quatre (4) enjeux prioritaires pour lesquels Bordeaux Métropole attend de sa Régie la mise en œuvre d'actions dans les domaines suivants :

- La qualité du service à l'utilisateur ;
- La stratégie en ressource d'eau brute ;
- La stratégie patrimoines visibles et invisibles ;
- La gouvernance et le management. ;
- La qualité du service à l'utilisateur.

La qualité du service à l'utilisateur

Renforcer la communication et la qualité du service à l'utilisateur

Le respect du règlement de service, la satisfaction des besoins des usagers et la capacité de répondre à leurs attentes sont des objectifs majeurs que Bordeaux Métropole attend de sa régie.

Ainsi, Bordeaux Métropole a identifié huit (8) points particuliers d'attention / d'amélioration portant sur le niveau de service rendu :

- Mieux connaître les usagers et leurs attentes ;
- Proposer un service aux usagers efficient ;
- Proposer un service aux usagers innovant ;
- Proposer une politique de branchement neuve claire et transparente pour les usagers ;
- Améliorer le « confort » du service de l'eau aux usagers (pression, perception de la qualité de l'eau) ;
- Proposer une information et communication aux usagers spécifique, adaptée et en temps réel ;
- Proposer un service s'inscrivant dans une démarche qualité reconnue et évolutive ;
- Mesurer et améliorer la satisfaction des usagers.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Adapter les services en fonction du profil et des catégories d'usagers notamment au travers de la construction d'un référentiel usager prenant en compte une segmentation des abonnés ;

En particulier, la régie propose une offre de service adaptée aux gestionnaires multi-compteurs et aux gros consommateurs (désignation d'un conseiller clientèle référent dédié, regroupement de factures de tous les points de service (PDS) eau d'un même gestionnaire, facturation mensuelle pour tous les PDS eau d'un même gestionnaire) ;



- Proposer des services à l'utilisateur digitalisés, responsables et éthiques au service de tous ;
- Proposer des devis clairs, transparents et des tarifs adaptés pour les branchements neufs ;
- Garantir la traçabilité de l'eau et la continuité de service (quantité et qualité suffisante) en toutes circonstances ;
- Mettre en œuvre un plan de communication validé par l'AO, qui valorise la marque « L'Eau Bordeaux Métropole », en axant la communication sur l'incitation aux économies d'eau ;
- Définir les lieux d'accueil et les sites pédagogiques ;
- Maintenir la qualité du service à l'utilisateur en termes de relation client, suivre les indicateurs de la norme NF345 en 2023 et 2024, et obtenir au 1^{er} janvier 2026 la certification NF345 ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction et évaluations de la relation usager et du service notamment via les nouveaux médias de communication.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
1	Taux de satisfaction des usagers Enquête de satisfaction portant sur au moins 1 500 abonnés selon une liste de questions élaborées par l'autorité organisatrice. % de clients se disant "satisfaits" ou "très satisfaits".	NF service	>75 % en 2024 >80 % en 2025 et 2026 Puis >85 % à compter de 2027	Annuelle	Annuelle
2	Taux de réclamation (P155.1)	Décret 2007	<3% à compter de 2024	Annuelle	Annuelle
3	Pourcentage de réponses définitives aux demandes écrites des usagers dans un délai < 30 jours ouvrés	BM	2023 : 92 % 2024, 2025 et 2026 : 95 % Au-delà : 97 %	Trimestrielle	Trimestrielle et annuelle
4	Respect d'une plage horaire de 2h pour les rendez-vous au domicile des clients	BM	2023 à 2024 : 90 % 2025 : 92 % A compter de 2026 : 95 %	Mensuelle	Mensuelle et annuelle
5	Taux d'entrée en contact avec un conseiller en moins de 3 minutes	NF Service	>80 %	Mensuelle	Mensuelle et annuelle
6	% de devis pour branchements neufs réalisés sous 15 jours ouvrés à compter de la réception de demande du pétitionnaire	BM	2022-2023 : 82 % 2024-2025 : 84 % Au delà : 86 %	Trimestrielle	Trimestrielle et annuelle
7	Réalisation du branchement sous 40 jours ouvrés à compter de la réception de l'acompte	BM	2022-2023 >90 % ; 2024 à 2025 > 92,5 % ; à partir de 2026 : > 95 %	Trimestrielle	Trimestrielle et annuelle
8	Taux de disponibilité du site internet du service	BM	> 99,9 %	Mensuelle	Mensuelle et annuelle

Maintenir et développer le système de télérelevé

Le service de l'eau dispose d'un système de relève à distance permettant de délivrer des services spécifiques et dédiés aux moyens et gros consommateurs (plus de 17 000 points de services équipés à fin septembre 2021). Les services proposés actuellement permettent aux usagers de mieux surveiller leur consommation, d'être incité aux économies d'eau (maîtrise des volumes, détection précoce de fuites,...), et de disposer d'une facturation sur la base d'une consommation réelle.

La Régie s'engage principalement à maintenir et entretenir le dispositif en place (émetteurs et récepteurs), et conserver les services proposés. La Régie s'engage également à développer le parc de compteur télérelevé au regard des critères suivants :

- Équipement systématique pour tout nouveau compteur de diamètre ≥ 20 mm ;
- Équipement progressif de tous les compteurs associés à des contrats d'abonnement incendie ou temporaire (environ 1 500 compteurs) ; 100 % équipés à fin 2025 ;
- Équipement progressif de tous les compteurs associés à un contrat d'abonnement de nature « Arrosage » dans le référentiel (environ 1000 compteurs). 100 % équipés à fin 2024 ;

La Régie met par ailleurs tout en œuvre pour équiper les compteurs de diamètre supérieur ou égal à 20 mm, non encore équipés pour les raisons suivantes : compteurs sans contrat d'abonnement (environ 600 compteurs à fin 2019), compteurs non accessibles et pour lesquels les abonnés ont refusé l'installation de la télérelève (environ 500 compteurs à fin 2019).

La performance du système sera mesurée, et les bénéfices pour les usagers et le service seront évalués pour juger de l'opportunité d'aller plus loin dans le déploiement de la télérelève.

La Régie réalisera par ailleurs une étude permettant d'identifier les catégories d'usagers ou type de sites qui nécessiteraient d'être équipés. Cette étude devra être réalisée dans les 18 mois suivant le démarrage de la Régie et proposera une étude d'opportunité voire un plan d'actions à l'Autorité Organisatrice.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur
9	Taux de remontée d'index permettant de délivrer les services de télérelève	SI télérelève	95 %	Trimestrielle

Maîtriser l'économie du service

Le service public de l'eau répond à un grand principe : la facturation aux abonnés doit couvrir les besoins de fonctionnement et d'investissement du service.

Aujourd'hui, le montant de la facture d'eau et les frais d'accès au service se situent dans la moyenne des coûts observés sur des collectivités de taille comparable ou à proximité. Il en est de même concernant les pratiques de Bordeaux Métropole en termes de tarification et notamment de structure tarifaire et mode de facturation des bâtiments collectifs.

Bordeaux Métropole, en tant qu'Autorité Organisatrice, définit une politique tarifaire du service de l'eau répondant aux objectifs suivants :

- Une tarification environnementale incitant à la diminution des consommations ;
- Une tarification plus sociale ;
- Une tarification garantissant le maintien des recettes du service.

Ce dernier objectif est notamment justifié par l'état de vétusté du patrimoine du service, qui nécessite un net renforcement des investissements, et le besoin de développer de nouvelles ressources, en substitution aux prélèvements dans les nappes déficitaires via notamment le projet de Champ Captant des Landes du Médoc, ou en complément des ressources existantes pour faire face à la croissance démographique de la Métropole.

Les enjeux sont donc, d'une part, de maîtriser les coûts du service pour maintenir un prix soutenable par l'utilisateur et, d'autre part, d'adapter la structure tarifaire pour inciter à la baisse des consommations, accompagner les usagers les plus fragiles, et assurer des recettes suffisantes pour répondre aux ambitions de renouvellement patrimonial.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Étudier les différents leviers d'optimisation du fonctionnement du service ;
- Maîtriser les coûts d'exploitation, notamment en mettant en place un suivi des processus de l'activité d'exploitation ;
- Maîtriser les coûts du service pour maintenir un prix soutenable pour l'utilisateur.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur
10	Taux d'impayés (P154)	Décret 2007	<1,5 %	Annuelle
11	Taux d'irrecouvrables au 31/12 de l'année N	BM	<1 %	Annuelle
12	Taux de mandatement des investissements prévus (renouvellement et neufs)	BM	> 85 %	Annuelle

Maintenir une politique sociale de l'eau

Comme prévu par la politique de l'Eau adoptée fin 2011, Bordeaux Métropole a mis en place des dispositifs d'accompagnement des usagers les plus fragiles, par un soutien financier au paiement de leurs dépenses en eau potable : abandon de créances au Fonds de solidarité, aides sociales versées aux usagers sur indication des CCAS (dispositif chèque Eau).

Par ailleurs, le principe de droit d'accès à l'eau a été acté par la nouvelle directive européenne du 18 décembre 2020 relative à l'eau. Bordeaux Métropole attend donc de sa Régie qu'elle mette en œuvre une action sociale non seulement pour les personnes raccordées au service de l'eau potable, mais aussi pour les personnes non raccordées.

Pour ce faire, Bordeaux Métropole mettra en place conjointement avec sa Régie un plan d'actions sociales, visant à conserver ou faire évoluer les dispositifs d'accompagnement des usagers les plus fragiles, et à développer les dispositifs d'accès à l'eau pour tous.

Dans le cadre de ce plan d'actions à définir précisément, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Favoriser l'accès à l'eau pour tous et la réduction de la précarité dans le cadre d'une action solidaire ;
- Mettre en œuvre des aides indirectes au paiement des factures ;
- Engager un processus d'identification des besoins, de définition des points d'accès à l'eau et de création et mise en œuvre de ces solutions, en concertation et coordination avec les services métropolitains dont la mission Squat ;
- Poursuivre les abandons de créances.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur
13	Montant alloué à l'action sociale	Décret 2007	400K€ par an. Les Parties conviennent que ce montant pourra être revu ultérieurement en fonction des besoins identifiés.	Annuelle

Actions de solidarité et de coopération internationale

L'action extérieure étant une compétence propre des collectivités et de leurs groupements, les relations à l'international de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole s'inscriront dans la politique de coopération internationale développée par Bordeaux Métropole.

Sur le principe de la loi Oudin-Santini autorisant les collectivités, les groupements, syndicats mixtes et agences de l'eau à consacrer jusqu'à 1 % de leur budget eau et assainissement pour financer des actions de solidarité internationale dans ces secteurs, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole pourra dédier 200 000€ TTC de son budget par an, pour financer des actions de solidarité internationale, des actions d'aide d'urgence et des actions de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

Les actions de solidarité internationale et de coopération décentralisée seront portées par la direction des relations internationales de Bordeaux Métropole.

Les services de Bordeaux Métropole pourront faire appel à l'expertise et à l'appui technique de la Régie pour les assister dans la mise en œuvre et l'évaluation des actions de solidarité et de coopération internationale. Les modalités pratiques de ces actions alors seront fixées dans le cadre d'une convention spécifique.

La stratégie en ressource d'eau brute

Assurer la disponibilité en eau potable

Actuellement, le Service de l'eau potable est alimenté par de nombreux captages - 104 dont 99 exploités pour Bordeaux Métropole - qui prélèvent, pour l'essentiel, dans des aquifères profonds.

Dans un contexte à venir plus incertain en termes de ressources (risques de pollution, aquifères déficitaires ou fragilisés), Bordeaux Métropole a évalué les besoins futurs en eau aux horizons 2030 et 2040 permettant de répondre au développement de l'agglomération.

Ces projections montrent une évolution des besoins importante nécessitant, en 2030, que le Service mobilise des ressources complémentaires pour répondre aux besoins du territoire, tout en maîtrisant l'impact sur les ressources déficitaires.

À la suite d'un état des lieux des aquifères du secteur concluant à la nécessité de réduire la pression sur certaines ressources fragilisées, le SAGE « Nappes Profondes de Gironde » a proposé de mobiliser de nouvelles ressources à des fins de substitution.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Réaliser des projets de développement de ressources de substitution (en particulier le projet de champ captant des landes du Médoc) ;
- Développer des ressources souterraines complémentaires : Programmer des études prospectives hydrogéologiques et géophysiques, réaliser des forages de reconnaissance, et mettre en service de nouvelles ressources dans des nappes non déficitaires ;
- Développer des ressources de surfaces complémentaires : Programmer des études générales sur de nouvelles ressources d'eaux de surface ;
- Développer des ressources alternatives via la production d'eau industrielle : Développer le volume livré du service de l'eau industrielle de la Presqu'île d'Ambès en recherchant de nouveaux usagers ou en adaptant la qualité du service aux nouveaux besoins identifiés ; créer d'autres unités de production ;
- Développer des ressources alternatives : Géothermie et valorisation pour un usage eau potable ;
- Développer d'autres ressources alternatives pour des usages « non potable » : REUSE (réutilisation des eaux usées traitées), utilisation d'eaux de pluie ou de drainage ;
- Améliorer l'équilibre besoin / ressource en maîtrisant la sollicitation des ressources déficitaires par une optimisation des consommations (incitation aux économies d'eau) ;
- Réduire les pertes en eau : renouvellement patrimonial, instrumentation du réseau, détection de fuites, délai de réparation de l'ensemble des fuites, gestion de la pression.

Il appartiendra également à la Régie de respecter les arrêtés préfectoraux de prélèvement par captage (débit, niveau de régulation, volume annuel).

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
14	Rendement primaire en tenant compte des interconnexions	BM	96%	Annuelle	Annuelle
15	Rendement global du réseau de distribution (P104.3)	Décret 2007	2023 et 2024 : maintien de la moyenne des années (2020-2021-2022) ≥ 84,5% en 2025 ≥ 85% en 2026 et 2027 ≥ 85,5% à compter de 2028	Annuelle	Annuelle
16	Indicateur de perte en réseau (P106.3°)	Décret 2007	2023 et 2024, maintien de la moyenne des années (2020-2021-2022). ≤ 7 en 2025 ≤ 6,7 en 2026 ≤ 6,5 en 2027		
17	Mesures d'incitations aux économies d'eau	BM	Processus formalisé de sensibilisation aux économies d'eau avec examen sur site auprès des usagers : Des 50 PDS les plus consommateurs - à fin 2024 Des 20 PDS les plus consommateurs suivants chaque année suivante jusqu'en 2026	Annuelle	Annuelle
18	Délai de réparation des fuites visibles	BM	90% des fuites visibles sous 3 jours calendaires 100% sous 2 semaines A compter de leur signalement	Annuelle	Mensuelle
19	Délai de réparation des fuites invisibles	BM	100 % des fuites trouvées par Recherche actives de fuite sous 2 semaines calendaires à compter de leur détection	Annuelle	Mensuelle
20	Délai moyen de réparation des fuites visibles sur branchement sur domaine public	BM	Délai Inférieur ou égal à 1,7 jour.	Annuelle	Mensuelle
21	Volume de perte totale (production/adduction/distribution)	BM	2023 et 2024, maintien de la moyenne des années (2020-2021-2022). ≤ 9 Mm ³ en 2025 ≤ 8,7 Mm ³ en 2026 ≤ 8,5 Mm ³ en 2027	Annuelle	Annuelle
22	Volume prélevé dans l'Eocène (sous réserve de la recharge hivernale et de l'impact du programme annuel de travaux sur les autres ressources)	BM	<12Mm ³ , sans CCLM < 7 millions de m ³ avec CCLM	Annuelle	Annuelle
23	Volume prélevé par an dans les forages Oligocènes à aléa de dénoyage ou dénoyé	BM	< 2 Mm ³	Annuelle	Annuelle

Conserver une ressource de qualité

L'eau mise en distribution sur le service de Bordeaux Métropole est de très bonne qualité. Elle provient de 99 captages qui prélèvent, pour l'essentiel, dans des aquifères profonds. S'agissant des sources de pollution et plus particulièrement des micropolluants, les teneurs à la source, les traitements en place et les dilutions sur le réseau avant mise en distribution, permettent de distribuer une eau qui respecte les exigences réglementaires sans risque sanitaire.

Afin de répondre aux exigences lui incombant au titre du Code de la Santé Publique et pour répondre aux attentes des usagers, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Réaliser l'ensemble des prélèvements règlementaires et d'autosurveillance nécessaires, ainsi que des traitements complémentaires nécessaires permettant de garantir aux abonnés une très bonne qualité de l'eau produite et distribuée;
- Avoir une démarche d'amélioration continue des filières existantes orientée par la veille technologique et réglementaire;
- Respecter les évolutions de la réglementation en termes de protection de la qualité et de la quantité d'eau, s'y adapter et les anticiper;
- Réaliser des études sociologiques sur la perception de la qualité de l'eau distribuée et sur les attentes des usagers.

Par ailleurs, une partie des points de prélèvement, plus vulnérables, est susceptible d'être impactée par des pollutions accidentelles de surface et les procédures de déclaration d'utilité publique (DUP) visant à renforcer leur protection ne sont pas achevées pour tous les captages.

Dans ce cadre, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Mettre en place d'ici le 1^{er} janvier 2026, un Plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) conformément aux préconisations du Plan régional santé et environnement (PRSE) et de la directive européenne du 18 décembre 2020 ;
- Poursuivre l'actualisation des DUP en cours et nécessaires à la protection des captages les plus vulnérables aux pollutions accidentelles de surface ;

- Mettre en place avec les acteurs du territoire une stratégie autour des AAC (Aire d'Alimentation de Captage) ;
- Poursuivre et mettre en place les études de vulnérabilité sur nappe superficielle, peu ou pas protégée vis-à-vis des pollutions pouvant survenir à la surface du sol ;
- S'assurer de la bonne intégration de la problématique de préservation de la ressource en eau dans les documents d'urbanisme et dans les politiques d'aménagement du territoire établis par Bordeaux Métropole, et par les collectivités hors Métropole disposant sur leur territoire d'ouvrages du service de l'eau de la Métropole.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
24	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (P101.1)	Décret 2007	100 % Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ ou à expliquer les causes de l'écart	Mensuel et annuelle	Mensuel et annuelle
25	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physicochimiques (P102.1)	Décret 2007	100 % Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ ou à expliquer les causes de l'écart	Mensuel et annuelle	Mensuel et annuelle
26	Protection de la ressource en eau (IP108.3)	Décret 2007	100 % Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ ou à expliquer les causes de l'écart	Annuelle	Annuelle

Assurer la sûreté et la sécurité

Les notions de sécurité et de sûreté se définissent respectivement comme l'ensemble des moyens humains, mesures opérationnelles et techniques pour faire face :

- Aux risques de toutes natures pouvant nuire à la qualité de l'eau brute ou distribuée, ou à la capacité de production ;
- Aux actes ayant pour but de nuire aux personnes.

Conformément à l'article R.1332-2 du Code de la défense et de l'arrêté du 3 juillet 2008 modifiant l'arrêté du 2 juin 2006, la gestion de l'eau peut être considéré comme un secteur d'activité d'importance vitale et nécessite de ce fait une politique spécifique en matière de sûreté et de sécurité.

Bordeaux Métropole restera donc attentive à la pérennité des ressources, qui peut être menacée par la pression urbaine en proximité immédiate et l'activité industrielle. Et, en matière de sûreté, il importe de réduire au maximum la vulnérabilité des réseaux de production et distribution de l'eau vis-à-vis des risques de terrorisme ou de vandalisme.

- Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie assurera une veille réglementaire et mettra en œuvre les moyens nécessaires au respect des normes et obligations légales en matière de sûreté

et sécurité des installations. En particulier, la Régie devra mettre en œuvre les actions suivantes : Assurer une veille réglementaire ;

- Mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des normes et obligations légales en matière de sûreté et sécurité des installations ;
- Réaliser des actions d'étude de sécurité civile et de renforcement des dispositifs (notamment l'identification des risques majeurs, étude de fiabilité de système, préparation de plans de crise, d'urgence et de secours...);
- Réaliser des actions de protection de la ressource, et notamment poursuivre une démarche de mise en sûreté des sites à traduire par un Schéma directeur de la sûreté en étendant la réflexion à tous les accès directs ou indirects à l'eau, les systèmes d'information critiques visés par la loi de programmation militaire ainsi que de tous les autres sites en fonction de leur vulnérabilité aux agressions extérieures ;
- Communiquer dans les meilleurs délais à l'Autorité Organisatrice les incidents de sécurité.

En outre, l'Autorité Organisatrice sera associée à toutes les décisions en lien avec la sûreté et la sécurité.

La stratégie patrimoines visibles et invisibles

La connaissance et la gestion patrimoniale du service

La gestion du patrimoine du service repose sur une bonne connaissance de ses caractéristiques et de son état. Cela concerne le patrimoine enterré (canalisations, branchements...), le patrimoine visible (équipements, usines, réservoir, captages...), le patrimoine comptage et abonnés (compteurs, équipements de relevés à distance, données clientèle...), le patrimoine documentaire et le patrimoine foncier et naturel.

L'enjeu pour la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est, d'une part, d'avoir une bonne connaissance du patrimoine pour pouvoir garantir la continuité de service et la fiabilité du patrimoine et en assurer la gestion dans un esprit de maîtrise des coûts du service et de transition écologique, sans reporter sur les générations futures des charges de renouvellement trop importantes.

Enfin, l'enjeu porte sur la gestion foncière du patrimoine avec notamment un objectif de régularisation des servitudes et d'autorisation d'occupation du domaine public manquantes et l'établissement, pour les travaux neufs, des actes préalables nécessaires à leur réalisation.

La gestion du patrimoine documentaire

En application du code du patrimoine, les documents d'activité, sur support matériel ou nativement dématérialisé (données), produits et reçus par la Régie dans le cadre des missions qui lui sont confiées sont des archives publiques. À ce titre, ils sont inaliénables et imprescriptibles. Leur conservation est organisée tant pour répondre aux besoins administratifs et juridiques de la collectivité, que pour en constituer la documentation de la recherche historique.

Les archives publiques passent par trois âges successifs :

- Sont qualifiés d'« archives courantes » les documents dès leur création et qui sont d'utilité quasi quotidienne pour l'accomplissement des missions d'un service ;
- Sont qualifiés d'« archives intermédiaires » les documents qui ne sont plus d'usage fréquent mais peuvent encore être nécessaires pour des besoins administratifs ou juridiques.

Ces deux premiers âges (archives courantes et intermédiaires) forment la Durée d'Utilité Administrative (DUA) pendant laquelle les documents d'activité sont sous la responsabilité du service qui les a produits et reçus dans le cadre de ses activités.

Sont qualifiés d'« archives définitives » les documents présentant un intérêt pour la documentation de la recherche historique, scientifique ou statistique, conservés indéfiniment. Les documents qui en sont dépourvus peuvent être détruits à l'expiration de leur DUA, après obtention du visa réglementaire.

Toutes les opérations d'archivage sont réalisées par la Régie en application des procédures de Bordeaux Métropole. La direction des Archives de Bordeaux Métropole est l'autorité d'archivage compétente. À ce titre, elle apporte un accompagnement méthodologique aux services de la Régie pour assurer une bonne gestion des documents pendant leur durée d'utilité administrative (DUA). Puis, à son expiration, elle apporte les conseils nécessaires pour la mise en œuvre du sort final (aide à la préparation des éliminations ou des versements). Les archives définitives sont versées à la direction des Archives de Bordeaux Métropole qui en assure la conservation et la communication pour répondre

aux besoins administratifs, juridiques et historiques en application de la réglementation sur les archives publiques.

La Régie organise et assure la gestion et la conservation des archives publiques, tant sur supports matériels que dématérialisés (données). Elle en tient un récolement à jour.

Au terme de la DUA, elle procède aux opérations de tri et de sélection. Pour les documents d'activité pouvant être éliminés, elle prépare les bordereaux d'élimination qu'elle transmet pour accord à la direction des archives de l'Autorité organisatrice. Il incombe à cette dernière d'en assurer la transmission au service compétent de l'Etat pour en obtenir le visa réglementaire d'autorisation préalable d'élimination.

Pour les documents d'archives devant être conservés de manière définitive, la Régie en dresse les bordereaux de versement à la direction des Archives de l'Autorité organisatrice, en assure le conditionnement dans des fournitures aux normes et le transfert au dépôt de conservation des archives métropolitaines.

La direction des archives assure les recherches à caractère administratif qui lui sont demandées par la Régie dans les documents d'activité que cette dernière lui a transférés ainsi que la consultation au public conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Chaque année, la Régie et la direction des archives de l'Autorité organisatrice font un point de synthèse permettant de dresser un bilan et déterminer les actions à mener pour l'année suivante.

La Régie dans son rôle de maître d'ouvrage

Le schéma directeur en cours d'élaboration par Bordeaux Métropole, traduira les attentes en termes de gestion patrimoniale et de travaux neufs (1^{er} établissement) à mettre en œuvre par la Régie.

Afin de répondre à ces exigences, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Acquérir une bonne connaissance du patrimoine (bases de données et plans avec les précisions adéquates...) afin de garantir la continuité du service et en assurer la gestion dans un esprit de maîtrise des coûts et de développement durable ;
- Se doter des référentiels / outils fiables et performants, lui permettant de bien connaître les composants de son patrimoine, de garantir la cohérence entre l'inventaire comptable des biens du service et les référentiels patrimoniaux techniques, valorisés ;
- Mettre en œuvre des outils de gestion patrimoniale permettant d'établir un programme de renouvellement de réseau et de branchement prenant notamment en compte les objectifs suivants : limiter le risque de casse, éradiquer les matériaux à risque, favoriser le renouvellement simultané de réseau et de branchements, diminuer l'âge moyen du réseau et accompagner des opérations d'aménagement et de voirie ;
- Mettre en œuvre une stratégie patrimoniale garantissant le maintien en bon état du patrimoine et une exploitation performante, en établissant et réalisant notamment les plans pluriannuels d'investissements dans l'enveloppe financière disponible ;
- Mettre en œuvre le schéma directeur réalisé en 2022 et en assurer la mise à jour en concertation avec l'Autorité Organisatrice. Dans ce cadre, des actions spécifiques sont mises en œuvre pour les réseaux et les branchements précisés ci-dessous ;

- Action spécifique concernant les canalisations :
 - La Régie procédera au renouvellement des conduites dans le respect des objectifs précités.
 - Dans le cadre de travaux de voirie, la Régie procédera a minima au renouvellement des canalisations répondant aux critères suivants : matériaux à risque sanitaire (amiante ciment, fonte grise revêtue epoxy et PVC posé avant 1980), conduites d'âge supérieur à 120 ans, conduites présentant de multiples casses, conduites présentant une valeur élevée sur critère combiné de risque de casses sur la canalisation et les branchements.
- Action spécifique concernant les branchements :
 - La Régie renouvelle systématiquement les branchements plomb, branchements fuyards en PEBD noir et PVC collé (dès 1^{er} casse), branchements PE bleu si partie tuyau fuyarde (dès 1^{er} casse), et tout branchement dès 2^e casse.
 - La Régie met tout en œuvre pour réaliser un renouvellement immédiat dès constatation de la fuite entraînant l'obligation de renouvellement. Dans tous les cas, elle devra avoir renouvelé le branchement concerné dans un délai maximum de 2 mois après survenance de la fuite engendrant un renouvellement.
 - Dans le cadre de travaux de voirie, qu'il s'agisse de simple réfection de couche de roulement, ou d'une rénovation complète de la chaussée, la Régie prend en compte dans l'emprise du chantier les critères complémentaires de renouvellement

suivants : tous les branchements PEBD noir, tous les branchements fuyards (dès 1^{er} casse).

- Profiter des aménagements de voirie comme une opportunité de mutualisation de l'action des services publics, d'optimisation des coûts de réfection de voirie et de minimisation de la gêne occasionnée à l'usager ;
- Procéder, dans le cadre de l'accompagnement des travaux de voirie (qu'il s'agisse d'une simple réfection de couche de roulement ou d'une rénovation complète de la chaussée), à une Recherche Active des fuites préalable, pour engager les réparations ou les renouvellements nécessaires avant la réalisation des travaux voirie ;
- Réaliser les diagnostics des forages a minima conformément à la réglementation (tous les 10 ans) ;
- Définir une politique de régularisation des servitudes et les autorisations d'occupation temporaires manquantes, sur la base de 100 conventions de servitudes par an (déposées chez le notaire) ;
- Assurer la gestion foncière des travaux réalisés par la Régie (levée des préalables fonciers en amont, établissement des actes nécessaires à la réalisation des travaux et finalisation des actes de propriété et servitudes) ;
- Etudier le potentiel de production d'énergie solaire sur les toitures des bâtiments de la Régie à l'occasion de la réhabilitation des toitures.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
27	Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux (P103.2B)	Décret 2007	115 de 2023 à 2024 116 à compter de 2025	Annuelle	Annuelle
28	Pourcentage du réseau en classe A	Arrêté du 26/10/2018 Décret du 22/10/2018	100 % du réseau > 300mm et, 100 % des 6 axes primaires et 27 canalisations stratégiques au plus tard le 31 décembre 2025.		Annuelle
29	Taux de pertes issu du sous-comptage de la totalité du parc compteur	BM	<2,5% à compter de 2025	Annuelle	Annuelle
30	Taux annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable	BM	2023 : >0,6% 2024 : >0,8% 2025 et suivant : 1 %	Annuelle	Annuelle
30bis	Taux moyen sur 5 ans de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)	BM	2023 : >0,41 % 2024 : >0,47 % 2025 : > 0,62 % 2026 : > 0,74 % 2027 : > 0,88 %	Annuelle	Annuelle
31	Taux annuel de renouvellement des branchements (tous branchements confondus)	BM	12000 branchements à renouveler sur la période 2023 à 2025 ≥ 2 % par an à compter de 2026		



La Régie comme acteur du territoire métropolitain

La Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Intégrer un suivi des nouveaux projets d'urbanisme ;
- Coordonner la programmation de travaux de la Régie avec ceux de Bordeaux Métropole dans le but de réduire les nuisances causées aux habitants et favoriser l'économie de ressources ;
- Intégrer le processus de gestion des autorisations du droit des sols en lien avec les services de Bordeaux Métropole et utiliser pour ce faire les outils partagés avec Bordeaux Métropole ;
- Faire intégrer les préconisations issues des études dans les guides et prescriptions d'aménagement et d'urbanisme (Plan local d'urbanisme - PLU) dans ses opérations ;
- Inciter, dans le cadre de projets urbains, à la prise en compte de la lutte contre les îlots de chaleur, à laquelle la présence de l'eau dans l'espace public peut contribuer ;
- Optimiser l'usage de l'eau sur le domaine public (nettoyage, chantiers, arrosage).

La gouvernance et le management

Une Régie engagée dans la RSE (responsabilité sociétale des entreprises)

La Régie répondra aux exigences sociales qui structurent l'action de la Métropole par la mise en œuvre d'un programme d'actions adapté permettant d'offrir un modèle d'entreprise socialement avancée.

Afin d'atteindre cet objectif, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

Sur les aspects économiques :

- Soutenir l'économie locale lorsque possible : approvisionnement et prestataires locaux ;
- Avoir des pratiques commerciales éthiques ;
- Favoriser la transparence avec les « usagers » et l'Autorité organisatrice.

Sur les aspects Qualité de vie au travail :

- Mettre en place un climat social constructif visible dans la qualité des échanges entre les différents niveaux hiérarchiques ;
- Proposer un accompagnement des équipes professionnellement mais également personnellement lors des phases difficiles ;
- Viser un objectif de 0 accident du travail ;
- Développer les compétences et favoriser l'évolution ;
- Mettre en œuvre une démarche d'égalité au travail (homme/ femme, insertion, etc.) ;
- Favoriser l'équilibre vie professionnelle et personnelle, mettre en place des services facilitant la vie personnelle ;
- Offrir aux salariés de la Régie des conditions matérielles satisfaisantes.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
32	Nombre d'heures d'insertion : handicap, alternance, stage, personnes éloignées de l'emploi, tutorat, ... Le personnel en insertion par des sous-traitances est pris en compte	BM	>4,5% du nombre d'heures du personnel de la Régie	Annuelle	Annuelle
33	Montant consacrés à la formation (y compris réglementaire), exprimé en % de la masse salariale	BM	Entre 2023 et 2025 : ≥1 % Au-delà de 2026 : >2 %	Annuelle	Annuelle
34	Index égalité homme – femme.	LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel	85	Annuelle	Annuelle
35	Nombre moyen annuel de jours d'absences par salarié hors les arrêts maladie de plus de 90 jours et les arrêts pour accident du travail (AT).	BM	<7	Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle
36	Taux de gravité des accidents du travail	BM	<0,4	Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle
37	Taux de fréquence des accidents du travail affectant le personnel	BM	< 6	Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle

Mettre en place une gestion performante et partager une culture commune

La Régie s'engage sur les dispositions nécessaires pour garantir une gestion sobre et durable et une culture professionnelle commune et partagée avec Bordeaux Métropole.

Cet objectif vise notamment à atteindre les résultats suivants :

- Le fonctionnement de la Régie est sobre, performant et durable ;
- Les agents de Bordeaux Métropole et les salariés de la Régie parlent le même langage et les actions de chacun sont partagées notamment dans les instances mises en place ;
- La politique de la Régie et son action sont intégratrices des politiques métropolitaines.

Afin d'atteindre ces ambitions, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Construire un Système de Management de la Qualité dynamique, optimisé et mis à jour en permanence ;
- Certifier aux normes suivantes, dans un délai de 3 ans, soit au 1^{er} janvier 2026, les activités dont elle assure la gestion :
 - NF345 (relation Client),
 - ISO 9001 (management de la qualité),
 - ISO 14001 (management environnemental),
 - ISO 50 001 (management de l'énergie),
 - ISO 45001 (santé et sécurité au travail),
 - ISO 22000 (sécurité des aliments).
- Mettre en place une organisation et des effectifs en adéquation avec les enjeux et les ambitions ;

- Créer des processus métiers et une organisation compréhensibles et partagés ;
- Fluidifier les processus croisés en disposant d'outils partagés avec la Métropole et les communes ;
- Assurer la co-construction entre la Métropole et la Régie, cette dernière étant positionnée comme opérateur du service de l'eau, intégrateur des politiques publiques multisectorielles.

Innovation et nouvelles technologies

Pour garantir sa performance industrielle, la Régie veillera à intégrer les opportunités offertes par l'innovation et les nouvelles technologies pour mieux exploiter, mieux maintenir et mieux investir. La R&D constitue un axe majeur pour la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Afin de poursuivre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Disposer au sein de ses services d'experts susceptibles de conduire des études de recherche et développement ;
- et/ou développer des partenariats favorisant l'innovation, les évolutions technologiques et réglementaires, et l'amélioration de la connaissance des aquifères exploités et de leur vulnérabilité.

	Indicateurs	Source	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur
38	Montant annuel consacré au financement de la recherche-innovation et développement	BM	200K€ en 2023 400K€ au-delà	Annuelle

Mettre en œuvre une stratégie de transition énergétique et écologique

Bordeaux Métropole est engagée depuis plusieurs années dans une politique volontariste de protection de l'environnement et sensibilisation au développement durable. Bordeaux Métropole a défini un plan d'action pour un territoire durable à haute qualité de vie, PCAET métropolitain, axé sur la transition énergétique, la valorisation des espaces naturels et l'accompagnement des acteurs vers la transition énergétique et écologique. Ce plan d'action en cours de révision, renforcera l'ambition métropolitaine pour faire de Bordeaux Métropole, une Métropole à énergie positive et neutre en carbone à l'horizon 2050.

De plus, dans le cadre de l'article 13 de la loi du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire, Bordeaux Métropole a inscrit ses achats dans le cadre du Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsables (SPASER) et dans ce sens, elle répond aux 6 axes de ce schéma :

- Soutenir l'économie sociale et solidaire et favoriser l'emploi durable ;
- Favoriser l'environnement et l'économie circulaire ;
- Promouvoir l'égalité dans l'emploi et la lutte contre toutes formes de discrimination ;
- Favoriser les très petites et moyennes entreprises ;
- Innover, performer et avoir le souci de la bonne gestion des deniers publics ;
- Faire en sorte que l'achat public soit responsable par une gouvernance et un pilotage adaptés.

De manière à s'inscrire dans ces ambitions, la Régie mettra en œuvre une stratégie en matière de transition écologique et énergétique portant sur la sobriété, le développement du recours aux énergies renouvelables, la maîtrise des impacts environnementaux et la préservation des milieux et des ressources.

La stratégie Biodiver'Cité adoptée par Bordeaux Métropole sera déclinée par la Régie sur l'ensemble de son périmètre d'action, en vue de maîtriser et réduire l'impact de ses activités sur l'environnement.

L'évaluation et l'anticipation des effets du changement climatique sont également essentielles pour bâtir la stratégie du service de l'eau et l'action de la Régie.

Afin d'atteindre ces ambitions, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Définir des enjeux en termes de gaz à effet de serre en intégrant l'ensemble du cycle de vie des ouvrages et suivre leurs émissions :
 - Poursuivre la démarche d'élaboration des bilans carbone et d'émission de GES du service de l'eau et en établissant un diagnostic (gisements potentiels de réduction des émissions,

objectifs de réduction réalistes, mesures et actions à mettre en œuvre) et en définissant une trajectoire carbone à horizon 5 ans ;

- Réduire l'empreinte carbone du Service ;
- Optimiser les consommations énergétiques ;
- Doter les activités d'exploitation du service de la certification ISO 50 001 (management de l'énergie) ;
 - Recourir à des énergies vertes (certificat de garantie d'origine), voire renouvelables ;
 - Définir et mettre en place une politique environnementale pour décliner, à l'échelle du service de l'eau, le plan d'action pour un territoire durable à haute qualité de vie arrêté par Bordeaux Métropole et, en particulier :
 - Doter les activités du service de la certification ISO 14 001 (management de l'environnement) ;
 - Décliner la stratégie métropolitaine en faveur de la biodiversité, en ne portant pas atteinte aux zones humides, aux corridors et réservoirs de biodiversité, en mesurant l'impact écologique des activités de la Régie notamment dans la réalisation des travaux liés à l'activité ; en participant activement au programme de protection et de plantation d'arbres ;
 - Accompagner Bordeaux Métropole dans la démarche de labellisation Cit'ergie qui porte sur la politique de transition de la collectivité et de ses Régies ;
 - Définir une méthodologie d'identification des effets du changement climatique et la mettre en œuvre ;
 - Recenser les actions mises en œuvre pour atténuer l'impact du changement climatique (îlots de chaleur/fraicheur, protection de la ressource) et contribuer à les évaluer ;
 - Mettre en œuvre une politique d'achat responsable et élaborer un schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables ;
 - Développer l'économie circulaire.

	Indicateurs		Objectifs	Fréquence de calcul des indicateurs
39	Réduction des émissions de GES par rapport à 2023	BM	1 ^{er} Bilan en 2023 et objectif de baisse du bilan d'émission de GES de -5 % chaque année	Annuelle
40	Empreinte énergie : consommation d'énergie totale – consommation Energie verte- ENR produite par le service	BM	Objectifs à définir : Conso totale N+1<N	Annuelle
41	Pourcentage de déchets valorisés par catégories	BM	>90 %	Annuelle

Maîtriser les systèmes d'information

Le Système d'information (SI) du service de l'eau de Bordeaux Métropole constitue un actif stratégique, au même titre que les ouvrages et équipements physiques qui constituent le service de l'eau. Sa maîtrise par la Régie est nécessaire afin de piloter et gérer le service de l'eau, et ainsi mettre en œuvre les objectifs stratégiques et la Politique de l'eau.

Afin d'atteindre les objectifs stratégiques et la Politique de l'eau, la Régie met en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Assurer la performance et la robustesse des réseaux informatiques (technique et bureautique) ;
- Mettre à jour et consolider les systèmes d'exploitation et applications du système d'information de façon régulière ; garantir leur robustesse et leur résilience ;
- Garantir la réversibilité des systèmes d'information ;
- Mettre en œuvre des solutions d'interfaçage des systèmes d'information de la Régie avec ceux de l'Autorité Organisatrice ;
- Se conformer aux obligations légales en matière de sécurité des systèmes d'information et aux obligations induites par le respect de la Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Bordeaux Métropole ;
- Mettre à jour annuellement la cartographie des applications dans l'outil de la Métropole ;
- Élaborer un schéma directeur des systèmes d'information du service de l'Eau qui s'inscrira dans les orientations et le schéma directeur général des systèmes d'information de Bordeaux Métropole. Ce schéma sera présenté à l'Autorité organisatrice pour approbation.

Exigences particulières de l'Autorité Organisatrice sur certaines briques du SI Régie :

Ces exigences seront précisées dans la convention spécifique au numérique et aux systèmes d'information. A titre d'exemple, peuvent être citées :

- L'interopérabilité du Système d'Information Clientèle de la Régie avec le compte usager métropolitain mis en place, le cas échéant, par Bordeaux Métropole, et sa compatibilité avec son éventuelle future politique usagers ;
- La mise en œuvre d'un portail extranet Autorité Organisatrice /Régie permettant la mise à disposition de documents ou d'informations (par exemple les tableaux de suivi des indicateurs, le Rapport d'activité, ...);
- La mise en œuvre d'un sas d'import / export des données ;
- La coordination des actions de la cellule de crise métropolitaine avec la cellule de crise de la Régie, en permettant l'accès à l'Autorité organisatrice aux informations issues du système de supervision de la Régie.

En cas de cessation de la Régie pour quelque cause que ce soit, l'ensemble des droits afférents au système d'information du service de l'eau de la Régie sont cédés, à titre gratuit, à l'Autorité organisatrice, pour les besoins du service de l'eau de Bordeaux Métropole, pour la durée légale des droits de propriété intellectuelle et pour le territoire de Bordeaux Métropole. La Régie s'engage à prévoir dans ses contrats, avec des tiers détenteurs de droits de propriété intellectuelle sur des éléments logiciels composant le système d'information du service de l'eau, une clause de subrogation au bénéfice de Bordeaux Métropole, autorisant l'Autorité organisatrice et/ou le futur exploitant à exploiter lesdits logiciels tiers dans des conditions techniques et financières équivalentes à celles bénéficiant à la Régie.

Les enjeux et objectifs du service de l'assainissement non collectif

Bordeaux Métropole entend poursuivre la mise en œuvre de sa stratégie pour son service public d'assainissement non collectif (SPANC) afin d'assurer le respect, par sa Régie, des grands principes édictés dans les politiques métropolitaines.

La stratégie du service public d'assainissement non collectif (SPANC) comporte quatre enjeux majeurs pour lesquels Bordeaux Métropole attend de sa Régie des plans d'actions :

- La qualité du service à l'utilisateur ;
- La rénovation progressive du parc d'installations d'ANC ;
- Une gestion financière efficiente du service ;
- La gouvernance et le management.

Bordeaux Métropole attend de la Régie qu'elle mette à jour cette stratégie et les plans d'actions associées d'ici fin 2025, afin de mettre en œuvre des mesures destinées à traiter, le cas échéant, les cas de non-conformités perdurant sur des durées disproportionnées.

La qualité du service à l'utilisateur

Afin d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité des installations, la Régie s'engage à fournir à l'utilisateur des informations réglementaires ainsi que les conseils techniques nécessaires à la bonne réalisation et au bon fonctionnement de son système d'assainissement non collectif.

Cet objectif vise notamment à atteindre les résultats suivants :

- Les usagers ont une réponse claire et opportune à leurs demandes ou besoins légitime ;
- Les usagers peuvent identifier clairement comment contacter la Régie pour fournir leurs perspectives sur la qualité du service rendu par la Régie ;
- Les usagers obtiennent une intervention dans un délai raisonnable en fonction du niveau d'urgence de la demande.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Mettre en place une assistance et un conseil de qualité auprès des usagers ;
- Mettre en place une tarification qui couvre l'ensemble des charges du service ;
- Mettre en place un accueil physique pour les usagers,
- Mettre en place une évaluation du respect des engagements pris dans le cadre du règlement de service d'ANC ;
- Déployer des services techniques alloués aux usagers sur le terrain en lien avec les demandes réalisées ;
- Améliorer la connaissance des données nécessaires au service des usagers du SPANC via une base de données et un référentiel RNR (Raccordable Non Raccordé) suffisamment détaillés et mis à jour régulièrement ;
- Développer et mettre en œuvre une stratégie de communication avec les usagers qui doit :
 - Intégrer les supports de communications adaptés ;
 - Être un vecteur de sensibilisation et d'informations des usagers.

Rénovation progressive du parc d'installations ANC

Les installations d'assainissement non collectif défectueuses ou mal entretenues peuvent présenter un danger pour la santé des personnes ou un risque de pollution pour l'environnement. Si elles sont situées en amont de zones sensibles (aires d'alimentation de captage en eau potable, zones de baignades...) elles peuvent engendrer des impacts potentiels sur la ressource en eau.

C'est pourquoi, ces installations doivent être entretenues par les usagers, contrôlées régulièrement et faire l'objet, si nécessaire, de travaux.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Inciter à la mise en place des installations neuves de qualité et conformes à la réglementation en relation avec les communes ;
- Cibler les contrôles et les actions de suivi prioritairement sur les installations existantes qui peuvent présenter un danger pour la santé des personnes ou un risque avéré de pollution pour l'environnement ;
- S'appuyer sur les ventes immobilières pour inciter à l'accélération du rythme de réhabilitation des installations existantes ;
- Mettre en place des règles claires et uniformes sur tout le territoire métropolitain (dimensionnement des nouvelles installations, critères de contrôle, gestion des non-conformités, etc.).

	Indicateurs	Objectifs	Fréquence de communication des résultats
42	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif D302.0	100	Annuelle
43	Taux de contrôle périodique de bon fonctionnement des installations	≥10% par an	Annuelle

Une gestion financière efficiente du service

Redevance d'assainissement non collectif

Les prestations de contrôle assurées par la Régie donnent lieu au paiement par l'usager de redevances d'assainissement non collectif. Celles-ci sont destinées à financer les charges du service.

Frais de contrôle relatifs aux installations neuves ou réhabilitées

Le montant de ces redevances à caractère forfaitaires est facturé au propriétaire de l'installation. Elles comprennent, conformément aux délibérations métropolitaines applicables :

- La part destinée à couvrir les charges de la vérification technique de la conception et de l'implantation des ouvrages (notamment dans le cadre d'une demande de permis de construire) ;
- La part destinée à couvrir les charges de la vérification de la bonne exécution des ouvrages (notamment dans le cadre d'une demande de permis de construire ou d'une réhabilitation d'installations).

Redevance d'assainissement non collectif relative aux installations existantes

Ces redevances à caractère forfaitaire comprennent :

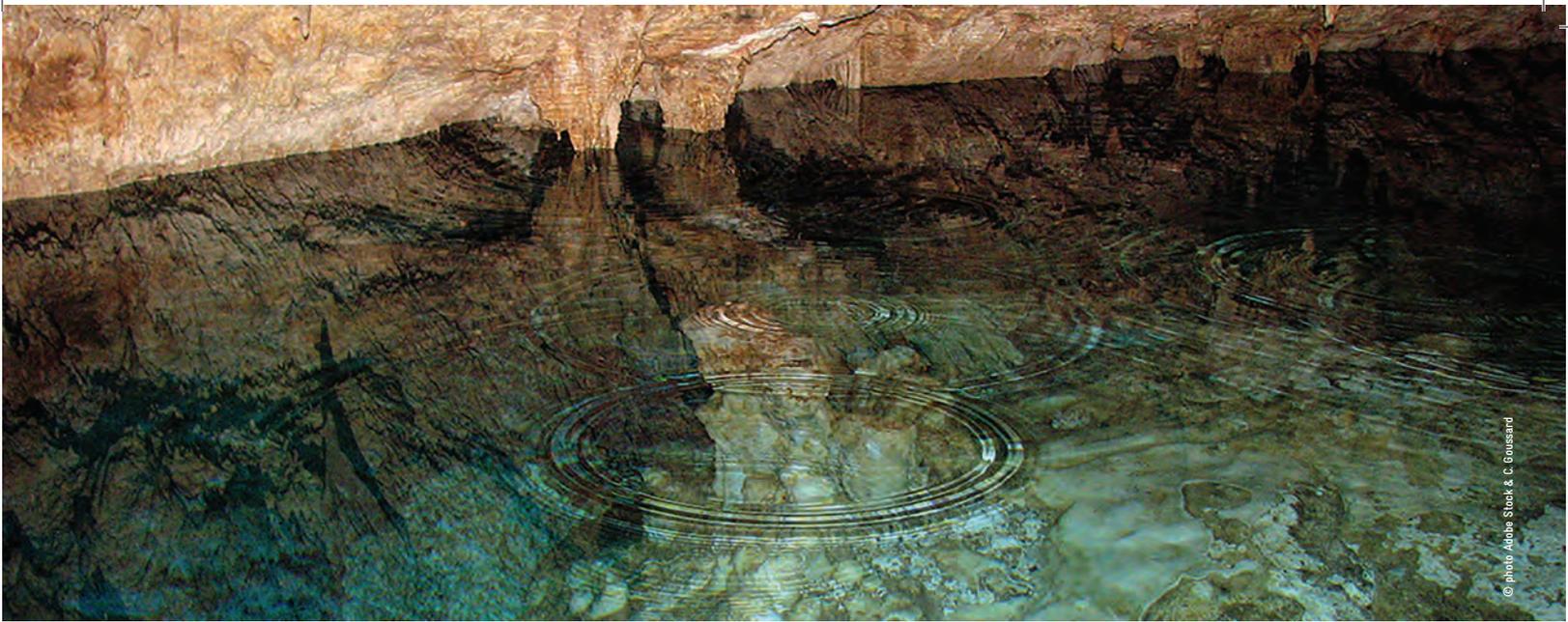
- La part destinée à couvrir les charges de la vérification de la conformité des installations existantes ;
- La part destinée à couvrir les charges de la vérification périodique du bon fonctionnement des installations.

Pour ces redevances, il revient au conseil d'administration de fixer le montant des tarifs afin d'assurer l'équilibre financier du service dans le respect des principes de politique tarifaire définis par Bordeaux Métropole.

Il est à noter que les agents du SPANC sont régulièrement confrontés à des difficultés pour pénétrer sur les propriétés privées et ne peuvent alors pas réaliser les contrôles adéquats. Les pénalités prévues au Code de la santé publique pour ces cas de figure n'ont souvent pas d'effet suffisamment incitatif pour supprimer ces difficultés.

La Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires pour mettre en œuvre la politique tarifaire de Bordeaux Métropole et notamment :

- Maîtriser les coûts du Service pour maintenir un prix soutenable pour l'usager tout en se donnant les moyens de respecter les exigences réglementaires applicables au SPANC ;
- Formaliser une stratégie claire, objectivement justifiée et applicable de la même façon à tous les usagers du SPANC de la Métropole pour inciter / sanctionner les usagers qui ne se conforment pas aux règles applicables à leurs installations d'ANC ;
- Garantir que les revenus de la facture d'ANC financent exclusivement le SPANC.



© photo Acube Stock & C. Bousard

Régime des biens et des données

Régime des Biens

Le choix du régime des biens des services sera effectué dans le cadre d'une délibération à venir du Conseil Métropolitain.

En cas de transfert de propriété des biens (régime de la dotation), il est d'ores-et-déjà convenu les points suivants :

- La Régie s'engage à présenter annuellement les inventaires patrimoniaux et comptables des Services, qui seront tenus à jour en fonction des entrées et sorties.
- En cas de désaffectation et de déclassement d'un bien, la Régie s'engage à en proposer la cession à Bordeaux Métropole avant toute autre affectation ou cession, à moins que la Régie ne justifie de conserver le bien en réserve foncière en vue de la réalisation d'un projet suffisamment défini.
- La Régie s'engage à ne pas procéder à l'aliénation de son foncier sans accord express de l'Autorité Organisatrice, qui dispose de 2 mois pour répondre. L'absence de réponse dans le délai vaut acceptation tacite.

Il est rappelé que les documents d'activité produits et reçus dans le cadre de l'activité de la Régie sont des archives publiques considérées comme faisant partie intégrante du patrimoine de l'Autorité Organisatrice et à ce titre, des biens mobiliers inaliénables et imprescriptibles.

Modalités de mise à disposition des données

L'ensemble des données produites ou utilisées par les systèmes d'information opérés par la Régie ou acquis par elle pour assurer ses missions, sont des archives publiques considérées comme faisant partie intégrante du patrimoine de l'Autorité Organisatrice dont la constitution, la gestion et la conservation sont régies par les dispositions afférentes du code du patrimoine.

La Régie en assure la mise à jour, la qualification et la consolidation.

Cette exigence s'inscrit dans la politique de gouvernance de la donnée mise en place par Bordeaux Métropole.

La Régie proposera une solution technique simple permettant à l'Autorité Organisatrice d'accéder, de réutiliser et d'extraire les données du service. La réutilisation précitée portera sur l'ensemble des données :

- Y compris celles protégées au titre d'un droit de propriété intellectuelle, quel qu'il soit, sans que ce dernier puisse être opposé à l'Autorité organisatrice ;
- Y compris, le cas échéant, les données à caractère personnel nécessaires à la bonne réalisation du contrôle concerné.

Ainsi, la Régie s'engage à intégrer cette réutilisation, au bénéfice de l'Autorité organisatrice, dans ses relations contractuelles avec des tiers détenteurs de droits.

Elle s'engage notamment, conformément au Règlement Général pour la protection des données (RGPD) et à la loi 78-17 Informatique et Libertés modifiée, à informer spécifiquement les personnes concernées, qu'il s'agisse des usagers de l'eau, des agents et salariés de la régie ou de personnels prestataires, de la possibilité que tout ou partie de leurs données caractère personnel collectées et traitées par la Régie, puissent être communiquées et traitées par l'Autorité Organisatrice, dans le respect des textes en vigueur, afin de réaliser les contrôles et analyses nécessaires au bon exercice de ses compétences ou d'assurer la continuité du service en cas de cessation de la Régie.

Réciproquement, l'Autorité Organisatrice s'engage à mettre à la disposition de la Régie, les données pour lesquelles elle bénéficie contractuellement d'un droit d'usage au bénéfice de tiers, qui sont issues d'acquisitions (notamment les fonds cartographiques), d'échanges réalisés avec des partenaires institutionnels, d'études et enquêtes réalisées par des prestataires externes, ou encore produites en interne.

Une convention d'échange des données numériques entre l'Autorité Organisatrice et la Régie sera formalisée en ce sens.

La Régie s'engage à respecter l'ensemble des contraintes légales et réglementaires en vigueur, dont particulièrement celles définies par le RGPD, la loi informatique et Libertés, le Code des relations du Public et de l'Administration et le Code du Patrimoine, s'appliquant aux données produites ou manipulées par elle.

Fait à Bordeaux, le

Pour la Métropole	Pour la Régie	Pour la Régie
Le Président	La Présidente	Le Directeur
Alain Anziani	Sylvie Cassou-schotte	Nicolas Gendreau



CONTACT

Bordeaux Métropole
Régie de l'Eau Bordeaux Métropole
Esplanade Charles-de-Gaulle
33045 Bordeaux Cedex
T. 05 56 99 84 84
leaubordeauxmetropole.fr
bordeaux-metropole.fr/SPANC

