	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	<i>Délibération</i>
	Séance publique du 12 juillet 2019	N° 2019-451

Convocation du 5 juillet 2019

Aujourd'hui vendredi 12 juillet 2019 à 09h30 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Patrick BOBET, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Patrick BOBET, M. Alain ANZIANI, M. Nicolas FLORIAN, M. Emmanuel SALLABERRY, Mme Christine BOST, M. Michel LABARDIN, M. Jean-François EGRON, M. Jacques MANGON, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Patrick PUJOL, Mme Anne-Lise JACQUET, M. Fabien ROBERT, Mme Claude MELLIER, Mme Agnès VERSEPUY, M. Michel DUCHENE, Mme Brigitte TERRAZA, M. Jean TOUZEAU, Mme Anne WALRYCK, M. Dominique ALCALA, M. Max COLES, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Véronique FERREIRA, M. Michel HERITIE, Mme Andréa KISS, M. Kévin SUBRENAT, M. Jean-Pierre TURON, Mme Josiane ZAMBON, Mme Emmanuelle AJON, Mme Cécile BARRIERE, Mme Léna BEAULIEU, Mme Maribel BERNARD, M. Jacques BOUTEYRE, Mme Anne BREZILLON, M. Nicolas BRUGERE, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, M. Alain CAZABONNE, M. Didier CAZABONNE, M. Gérard CHAUSSET, Mme Brigitte COLLET, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Louis DAVID, M. Yohan DAVID, Mme Nathalie DELATTRE, M. Stéphan DELAUX, M. Arnaud DELLU, Mme Laurence DESSERTINE, M. Gérard DUBOS, Mme Michèle FAORO, M. Vincent FELTESSE, M. Marik FETOUH, M. Jean-Claude FEUGAS, Mme Florence FORZY-RAFFARD, M. Philippe FRAILE MARTIN, Mme Magali FRONZES, M. Guillaume GARRIGUES, M. Max GUICHARD, M. Jacques GUICHOUX, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, M. Daniel HICKEL, M. Pierre HURMIC, Mme Dominique IRIART, Mme Laetitia JARTY-ROY, M. François JAY, M. Franck JOANDET, Mme Conchita LACUEY, Mme Anne-Marie LEMAIRE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Eric MARTIN, M. Jacques PADIE, Mme Arielle PIAZZA, M. Michel POIGNONEC, Mme Dominique POUSTYNNIKOFF, M. Benoît RAUTUREAU, Mme Marie RECALDE, Mme Karine ROUX-LABAT, M. Alain SILVESTRE, Mme Gladys THIEBAULT, Mme Anne-Marie TOURNEPICHE, M. Serge TOURNERIE, Mme Elisabeth TOUTON, M. Thierry TRIJOULET, Mme Marie-Hélène VILLANOVE.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION:

M. Christophe DUPRAT à M. Michel LABARDIN
M. Franck RAYNAL à M. Eric MARTIN
M. Jean-Jacques PUYOBRAU à Mme Conchita LACUEY
M. Alain TURBY à Mme Zeineb LOUNICI
M. Michel VERNEJOU à Mme Andréa KISS
M. Erick AOUIZERATE à M. Jean-Pierre GUYOMARC'H
Mme Odile BLEIN à M. Max GUICHARD
Mme Isabelle BOUDINEAU à M. Arnaud DELLU
M. Guillaume BOURROUILH-PAREGE à Mme Brigitte TERRAZA
Mme Anne-Marie CAZALET à Mme Maribel BERNARD
Mme Chantal CHABBAT à M. Guillaume GARRIGUES
Mme Solène CHAZAL-COUCAUD à Mme Elisabeth TOUTON
Mme Michèle DELAUNAY à M. Vincent FELTESSE
Mme Martine JARDINE à Mme Michèle FAORO
M. Bernard JUNCA à Mme Dominique POUSTYNNIKOFF
M. Marc LAFOSSE à Mme Dominique IRIART
M. Bernard LE ROUX à M. Alain ANZIANI
M. Pierre LOTHAIRES à Mme Marie-Hélène VILLANOVE
Mme Emilie MACERON-CAZENAVE à Mme Gladys THIEBAULT
M. Thierry MILLET à M. Dominique ALCALA
M. Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM à M. Philippe FRAILE MARTIN
Mme Christine PEYRE à Mme Cécile BARRIERE

EXCUSE(S) :


Mme Marie-Christine BOUTHEAU.

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :

Mme Marie RECALDE à M. Thierry TRIJOULET jusqu'à 10h30
M. Jean-Louis DAVID à M. Nicolas BRUGERE à partir de 10h15
M. Alain CAZABONNE à M. Didier CAZABONNE à partir de 10h30
Mme Emmanuelle AJON à Mme Christine BOST à partir de 11h00
Mme Anne-Lise JACQUET à M. Kévin SUBRENAT à partir de 11h00
Mme Laurence DESSERTINE à Mme Magali FRONZES à partir de 11h10
Mme Karine ROUX-LABAT à M. Daniel HICKEL jusqu'à 11h25
Mme Florence FORZY-RAFFARD à Mme Anne BREZILLON à partir de 11h35
M. Jean-François EGRON à M. Jean TOUZEAU à partir de 12h00
M. Michel HERITIE à Mme Josiane ZAMBON à partir de 12h00
M. Alain SILVESTRE à M. Benoît RAUTUREAU à partir de 12h00
Mme Nathalie DELATTRE à M. Yohan DAVID à partir de 12h00
M. Jacques GUICHOUX à M. Serge TOURNERIE à partir de 12h15
Mme Emmanuelle CUNY à Mme Brigitte COLLET à partir de 12h15

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

LA SEANCE EST OUVERTE

	Conseil du 12 juillet 2019	<i>Délibération</i>
	Direction générale Haute qualité de vie Direction de l'Eau	N° 2019-451

Stratégie du service de l'eau et principaux enjeux des services publics de l'eau potable et de défense extérieure contre l'incendie - Décision - Autorisation

Madame Anne-Lise JACQUET présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Depuis sa création, Bordeaux Métropole exerce la compétence eau potable, qui comprend les missions de production, transport, distribution et facturation de l'eau potable et la gestion de la relation avec les abonnés du service.

Par les lois sur la départementalisation des Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS) et la modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des Métropoles, Bordeaux Métropole est devenue compétente, depuis le 1^{er} janvier 2015, en matière de Défense extérieure contre l'incendie (DECI) sur les 28 communes membres.

La stratégie du service de l'eau

Dans la perspective de l'échéance au 31 décembre 2021 du contrat de délégation du service public de l'eau potable, une réflexion a été engagée afin de définir la stratégie du service de l'eau.

Les principaux enjeux du service de l'eau métropolitain consistent à garantir la continuité du service, sa performance et la qualité du service rendu à l'utilisateur au meilleur prix dans un contexte de prise en main des investissements par la Métropole. Les orientations stratégiques répondant à ces enjeux guident les futures modalités contractuelles et les choix d'organisation et d'investissements de la Métropole.

La stratégie proposée s'inscrit dans le cadre général défini par la politique de l'eau établie en 2011 et sur les orientations retenues dans la délibération du Conseil métropolitain de juillet 2015 concernant le rôle de Bordeaux Métropole en tant qu'autorité organisatrice du grand cycle de l'eau. Cette stratégie tient compte des évolutions constatées depuis et intègre de façon transversale et dans chacune de ses composantes la nécessité d'anticiper et de s'adapter aux effets du changement climatique, et de favoriser l'innovation.

La stratégie établie se décline en 12 grandes thématiques, qui constituent chacune un objectif principal de la politique de l'eau :

- Assurer la disponibilité en eau potable pour disposer de suffisamment d'eau pour permettre l'alimentation de l'ensemble des abonnés de Bordeaux Métropole actuels et futurs

- Conserver une ressource de qualité pour garantir la qualité de l'eau pour les usagers du service
- Assurer la sûreté et la sécurité des installations et du système d'information dans le respect des dispositions réglementaires
- Développer le rôle de maître d'ouvrage et la gestion patrimoniale du service : la Métropole prenant en main la maîtrise d'ouvrage des investissements, cela nécessite de définir et de mettre en œuvre la politique de gestion du patrimoine du service de l'eau, d'établir et de financer le programme de travaux d'investissements à réaliser
- Maîtriser l'économie du service en fixant une politique tarifaire incitative favorable à la préservation de la ressource et un prix soutenable pour les usagers
- Maintenir une politique sociale de l'eau par un dispositif d'accompagnement au paiement des factures et en contribuant à la mise en œuvre du droit d'accès à l'eau
- Affirmer et renforcer le rôle de Bordeaux Métropole en tant qu'autorité organisatrice, notamment en mettant en œuvre le mode de gestion retenu pour le service de l'eau et en s'appuyant sur un système de pilotage de la performance et de l'économie du service
- Accompagner le développement urbain et donner à l'eau sa place dans les projets urbains
- Bâtir une stratégie énergétique et de développement durable du service public de l'eau potable intégrant les effets du changement climatique, en suivant le bilan carbone du service, en se dotant d'une politique environnementale qui contribue, notamment, à préserver les milieux naturels et la biodiversité, en recourant aux énergies vertes
- Développer les partenariats en s'affirmant comme un organisme local, régional, national et international dans le domaine de l'eau potable, en matière de recherche et développement, dans le cadre de la solidarité internationale et à l'échelle du territoire avec les services d'eau voisins
- Maîtriser les systèmes d'information en définissant les référentiels des patrimoines, les applications jugées stratégiques et les données utiles et nécessaires au service, et en impulsant la réalisation de projets structurants en matière de système d'information
- Renforcer la communication et la qualité du service à l'usager en proposant des services utiles et performants au plus près des attentes et des besoins des abonnés et des usagers

Les 12 thématiques de la stratégie

Assurer la disponibilité en eau potable

Dans un contexte à venir plus difficile en termes de ressources (risques de pollution, aquifères déficitaires ou fragilisés), Bordeaux Métropole a évalué les besoins futurs en eau aux horizons 2020 et 2030 permettant de répondre au développement de l'agglomération. Ces projections montrent une évolution des besoins potentiellement importante nécessitant, en 2030, que le service de l'eau puisse mobiliser 8 millions de m³ de ressources complémentaires par an pour répondre aux besoins du territoire, tout en maîtrisant l'impact sur les ressources déficitaires.

La limitation des pertes et la maîtrise des consommations constituent aussi des leviers d'action pour maîtriser le besoin en eau. En 2018, le service présente ainsi un rendement du réseau de distribution de 83,6 % avec un taux de renouvellement annuel des réseaux d'eau potable de 0,25 %, particulièrement faible au regard des autres collectivités de taille équivalente et de l'âge moyen des réseaux. Ces résultats en termes d'indicateurs de performance du réseau sont liés essentiellement à la gestion très fine de la pression mise en place sur le réseau, à un niveau nettement plus abouti que sur la plupart des autres collectivités. Pour améliorer encore les performances du réseau, le renforcement du renouvellement des réseaux et la maîtrise des fuites sur branchements sont désormais les leviers majeurs.

Pour la Métropole, l'enjeu est donc d'améliorer l'équilibre besoin/ressource en maîtrisant la sollicitation des ressources déficitaires, par une optimisation des consommations (incitation aux économies d'eau) et en limitant les pertes du réseau. Ces objectifs nécessitent de renforcer la politique de renouvellement, particulièrement sur les réseaux en visant un taux de renouvellement annuel de 1%, et à suivre l'évolution de la vétusté du patrimoine pour ajuster en continu la politique de gestion patrimoniale. En parallèle, pour limiter

son impact sur les ressources déficitaires d'une part, le service de l'eau doit réaliser des projets de développement de ressources de substitution (en particulier le projet de champ captant des landes du Médoc), et pour répondre au développement de la métropole d'autre part, le service de l'eau doit compléter sa capacité de production en mobilisant des ressources complémentaires.

Conserver une ressource de qualité

L'eau mise en distribution sur le service de la Métropole est de très bonne qualité. Elle provient d'une centaine de captages qui prélèvent, pour l'essentiel, dans des aquifères profonds. 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 visant à renforcer leur protection ne sont pas achevées pour tous les captages.

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.

S'agissant de la qualité de l'eau, l'enjeu est donc de garantir la qualité d'eau distribuée par une sécurisation de l'ensemble du processus de production et de distribution. Sur cet enjeu, et pour répondre aux objectifs du Plan Régional Santé et Environnement (PRSE) et du projet de directive européenne encore en cours d'élaboration, la stratégie proposée pour le service de l'eau consiste à :

- Engager une démarche de veille sur les évolutions technologiques et réglementaires
- Se doter d'un Plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) qui sera probablement exigé par la future directive européenne
- Etudier l'opportunité de la certification ISO 22000 (Organisation Internationale de Normalisation) de certaines activités du service
- Avoir une démarche d'amélioration continue des filières existantes orientée par la veille technologique et réglementaire
- Se doter d'un schéma directeur de chloration pour optimiser l'usage du chlore sur le réseau
- Mettre en place un processus de suivi de l'avancement et de mise à jour des déclarations d'utilité publique relatives aux captages

Assurer la sûreté et la sécurité du service

La distribution d'eau potable constitue un service d'importance vitale et nécessite ainsi une politique spécifique en matière de sûreté et de sécurité des installations et du système d'information. Compte tenu de son caractère stratégique, l'opérateur du service de l'eau potable de Bordeaux Métropole est identifié comme un Opérateur d'Importance Vitale (OIV) et des sites constituant des Points d'Importance Vitale (PIV) et alimentant le réseau sont sécurisés en conséquence.

La stratégie proposée pour le service de l'eau consiste à :

- Définir la politique de confidentialité et le rôle de la Métropole et de l'opérateur d'importance vitale dans la définition et la mise en œuvre de la politique de sûreté
- Se doter d'un schéma directeur de mise en sûreté des installations, en étendant la réflexion à tous les accès à l'eau

Développer le rôle de maître d'ouvrage 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, etc.), le patrimoine comptage et abonnés (compteurs, équipements de relevés à distance, données clientèle), le patrimoine documentaire et le patrimoine foncier.

Aujourd'hui l'exhaustivité de l'inventaire du patrimoine enterré n'est pas totale ; il intègre toutefois toutes les données nécessaires pour assurer une mission de gestion du patrimoine. Les inventaires du patrimoine visible disponibles sont incomplets et, pour partie, liés à l'outil de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) de l'exploitant actuel. Le service de l'eau doit se doter de référentiels qui lui permettent de bien

connaître les composants de son patrimoine et pouvoir mettre en œuvre la stratégie patrimoniale qu'il aura arrêtée.

L'enjeu est donc, d'une part, d'avoir une bonne connaissance du patrimoine pour pouvoir garantir la continuité de service et en assurer la gestion dans un esprit de maîtrise des coûts du service et de développement durable et, d'autre part, de définir les investissements à réaliser pour garantir la continuité de service et la fiabilité du patrimoine sans reporter sur les générations futures des charges de renouvellement trop importantes.

La stratégie proposée, quel que soit le patrimoine concerné, consiste à :

- Etablir un état des lieux du patrimoine pour appréhender les facteurs influençant la vétusté et se doter d'outils pour déterminer l'évolution possible de la vétusté
- Définir les montants consacrés au renouvellement dans les premières années, puis suivre l'évolution de la vétusté du patrimoine pour ajuster la politique de gestion patrimoniale
- Définir et engager les travaux de renouvellement, dans le cadre des programmes pluriannuels d'investissements
- Acquérir une bonne connaissance de son patrimoine :
 - o Patrimoines enterrés, visibles, comptés et abonnés, documentaire : construire et définir les référentiels, améliorer la complétude des données et enrichir les données existantes
 - o Patrimoine foncier : compléter l'inventaire et poursuivre la régularisation des servitudes sur domaine privé et Autorisations d'Occupation Temporaire (AOT) sur domaine public non métropolitain, mettre en place une veille urbanistique

Maîtriser l'économie 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. La prise en main de la maîtrise d'ouvrage par la Métropole va induire la création d'un budget annexe dont le financement devra être intégré dans la facture d'eau. S'agissant d'un transfert de missions, les parts induites de maîtrise d'ouvrage s'inscriront en déduction de celles existantes du concessionnaire. Toutefois, le niveau d'investissements mené par le concessionnaire actuel ne semble pas suffisant pour stabiliser l'état de vétusté du patrimoine et va devoir être nettement renforcé.

Par ailleurs, les pratiques de la Métropole en termes de tarification et notamment de structure tarifaire et mode de facturation des bâtiments collectifs sont similaires à de nombreuses collectivités. Des modifications sont possibles pour favoriser l'équité entre les usagers.

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 préserver la ressource et garantir des tarifs équitables à tous les abonnés.

La stratégie du service consiste à :

- Maîtriser les coûts d'exploitation en adoptant un mode de gestion et des modalités contractuelles favorisant l'optimisation des coûts du service
- Mettre en place un suivi des processus de l'activité d'exploitation intégrant les unités d'œuvre associées pour en contrôler les coûts
- Maîtriser globalement le prix total de la facture 120 m³ eau + assainissement et maintenir une structure tarifaire à visée environnementale (maintien de la somme des parts fixes pour un compteur de diamètre 15 mm à hauteur de 30% de la facture 120 m³, maintien des trois tranches de tarifs progressifs et étude de la possibilité d'accroître l'écart de prix entre les tranches) et favorisant l'équité entre les usagers (étude de faisabilité d'un mécanisme pour atténuer la double facturation des parts fixes dans les bâtiments collectifs équipés d'un compteur général et de compteurs individuels du service de l'eau)

Maintenir une politique sociale de l'eau

La Métropole a mis en place depuis 2014 pour les usagers du service de l'eau potable rencontrant des difficultés financières un dispositif d'accompagnement au paiement de la facture d'eau appelé Chèque eau.

Par ailleurs, le principe de droit d'accès à l'eau fait partie des éléments à l'étude dans le cadre de la future directive européenne relative à l'eau.

Pour maintenir l'accompagnement au paiement de la facture d'eau et contribuer au droit d'accès à l'eau, la stratégie proposée consiste à :

- participer aux actions portées par la Métropole ou par d'autres collectivités compétentes en matière sociale en apportant une expertise technique, une contribution en nature ou financière dans un cadre à définir
- participer au recensement de l'existant et à l'étude d'opportunité d'augmenter le nombre de bornes fontaines sur le domaine public
- valoriser les conclusions de l'audit du dispositif Chèque eau et mettre en œuvre les préconisations pour faire évoluer le dispositif existant sur les 2 prochaines années pour aller jusqu'au bout de l'expérimentation (printemps 2021)
- mettre en œuvre des évolutions du dispositif Chèque eau actuel sur 2019-2021 notamment pour améliorer la complémentarité avec le Fonds Solidarité Logement eau (FSL eau)

Affirmer le rôle d'autorité organisatrice

Le rôle d'autorité organisatrice incombe à Bordeaux Métropole et renvoie à la notion de maîtrise d'un service par la personne publique responsable de ce service. Il implique, quel que soit le mode de gestion retenu, que Bordeaux Métropole décide de toutes les orientations stratégiques du service à long terme et de la mise en œuvre des enjeux identifiés.

Concrètement, la direction stratégique d'un service, dont est chargée l'autorité organisatrice, regroupe :

- La création et la suppression du service lorsqu'il ne s'agit pas d'un service public obligatoire ;
- Le choix des modalités de gestion du service ;
- La stratégie patrimoniale (développement et renouvellement des infrastructures, pérennité et durabilité du patrimoine) ;
- Les grands choix techniques du service et schémas directeurs associés ;
- La fixation des principes de tarification (structure tarifaire...) ;
- La fixation des principaux objectifs en termes de service à l'usager (charte usagers) ;
- La définition des grands axes de mise en œuvre des principes du développement durable dans la gestion du service ;
- L'établissement du règlement de service ;
- Le contrôle du respect de ces principes ;
- La sanction en cas de violation de ces principes ;
- La communication sur la politique de l'eau ;
- Les relations avec les collectivités voisines, autres autorités organisatrices.

Le choix du mode de gestion du service de l'eau à partir de 2022 est une prérogative de Bordeaux Métropole en tant qu'autorité organisatrice.

La stratégie proposée consiste à :

- renforcer l'expertise des équipes de la Métropole pour prendre en main la maîtrise d'ouvrage des investissements
- maintenir et renforcer l'utilisation et l'empreinte de la marque L'eau Bordeaux Métropole
- définir et réviser périodiquement les orientations stratégiques du service et la politique de l'eau

Accompagner le développement urbain

En zone urbaine, l'eau peut être un atout important pour la lutte contre les îlots de chaleur et pour atténuer les effets des phénomènes caniculaires qui tendent à s'accroître sous l'effet du changement climatique.

Par ailleurs, les documents d'urbanisme de la Métropole ne définissent pas les zones de desserte du service de l'eau potable. Ceci peut conduire à des contentieux potentiels ou des investissements importants au regard

de l'intérêt des zones urbanisables. De même, la Métropole n'a pas défini le schéma de desserte de la défense extérieure contre l'incendie.

Pour favoriser l'intégration de l'eau dans les projets urbains, la stratégie consiste à :

- Organiser un suivi des nouveaux projets d'urbanisme
- 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
- Intégrer les préconisations issues des études dans les guides et prescriptions d'aménagement et d'urbanisme (Plan local d'urbanisme - PLU)
- Poursuivre les projets de recherche et d'innovation en cours
- Optimiser l'usage de l'eau sur le domaine public (nettoyage, chantiers, arrosage)

Bâtir une stratégie énergétique et de développement durable

L'évaluation et l'anticipation des effets du changement climatique sont essentielles pour bâtir la stratégie du service de l'eau. La maîtrise des consommations énergétiques et les ambitions du service en matière de développement durable s'inscrivent dans la même logique de maîtrise des impacts et de préservation des milieux.

Le service de l'eau de la Métropole, par sa certification ISO 50 001, se doit de suivre son impact en matière d'émission de gaz à effet de serre et améliorer l'impact de son activité sur l'environnement. Ce suivi ne doit pas se limiter au bilan carbone, mais doit intégrer l'ensemble du cycle de vie des éléments composant ses réseaux.

La Métropole a défini un plan d'action pour un territoire durable à haute qualité de vie, axé sur la transition énergétique, la valorisation des espaces naturels et l'accompagnement des acteurs vers la transition énergétique et écologique. Le service d'eau doit s'inscrire dans cette démarche, notamment en termes de recours aux énergies renouvelables.

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.

Les enjeux sont donc, d'une part, de définir et de suivre des objectifs en termes de Gaz à Effet de Serre (GES) et en intégrant l'ensemble du cycle de vie des ouvrages et, d'autre part, de définir et de mettre en place une politique environnementale pertinente et cohérente avec les politiques métropolitaines.

La stratégie proposée consiste à :

- Maîtrise des gaz à effet de serre et de la consommation énergétique
 - 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)
 - Doter les activités d'exploitation du service de la certification ISO 50 001
 - Recourir à des énergies vertes (certificat de garantie d'origine)
- Politique environnementale
 - Doter les activités du service de la certification ISO 14 001
 - Définir une méthodologie d'identification des effets du changement climatique et la mettre en œuvre
 - Mener en particulier un suivi de la productivité des ressources et de l'évolution des comportements des usagers du service

- Recenser et contribuer à évaluer les actions mises en œuvre pour atténuer l'impact du changement climatique (îlots de chaleur/fraicheur, protection de la ressource)
- Politique d'achat responsable : respecter les engagements en matière d'achat public responsable (schéma SPASER)

Développer les partenariats

Le service de l'eau a de multiples partenaires : à l'international au travers de ses actions de solidarité, et à l'échelle nationale et locale au travers des projets de recherche et développement qu'il porte.

En matière de solidarité internationale, Bordeaux Métropole s'est engagée, dans le cadre de la loi Oudin-Santini, à financer des actions dans le domaine de l'eau.

Par ailleurs, Bordeaux Métropole contribue à la recherche et au développement de solutions innovantes et à l'amélioration de la connaissance des ressources régionales et du fonctionnement des services d'eau. Cette contribution lui permet d'anticiper les évolutions à venir et de bénéficier d'innovations.

Les enjeux sont donc, d'une part, de continuer à contribuer aux actions de coopération et de solidarité internationales et, d'autre part, de développer des partenariats équilibrés avec des organismes de recherche pour favoriser l'innovation et augmenter la connaissance des particularités du service d'eau potable de Bordeaux Métropole.

La stratégie proposée consiste à :

- En matière de solidarité internationale, conserver un pilotage des actions de solidarité internationale par la Métropole, en faisant intervenir des associations du territoire et en s'appuyant sur les accords de coopération décentralisée existants
- En matière de recherche et développement, conclure des partenariats avec des laboratoires de recherches du territoire, des universités, des pôles de compétitivité, etc.

Maîtriser les systèmes d'informations

Les Systèmes d'Information (SI) sont aujourd'hui au cœur de l'exploitation et du pilotage des services d'eau et d'assainissement. Le système d'information de l'eau et de l'assainissement (matériel et immatériel) constitue un actif stratégique, au même titre que les ouvrages et équipements physiques (réseaux, usines) qui constituent les services. Sa maîtrise par l'autorité organisatrice est nécessaire pour piloter les services et décliner les objectifs stratégiques et la politique de l'eau.

Les principaux objectifs stratégiques définis par Bordeaux Métropole pour construire le programme d'évolution du SI sont :

- de renforcer le rôle d'autorité organisatrice des services via la maîtrise de certains éléments stratégiques du système d'information (conduite du système, référentiels patrimoniaux, gestion des données utiles et nécessaires au service),
- d'articuler la feuille de route du SI de l'eau à court/moyen terme avec la feuille de route de Bordeaux Métropole et les projets de sécurisation des SI industriels existants et d'hébergement des SI des services publics urbains,
- de conduire et faire émerger des projets SI incontournables, en prenant en compte les ressources humaines mobilisables et à un niveau de risque maîtrisé.

Le programme SI de la Métropole relatif à l'eau comprend ainsi à date un portefeuille d'une quinzaine d'études d'opportunité/faisabilité/cadragé et d'une trentaine de projets. Il couvre le périmètre suivant :

- les actifs stratégiques nécessaires à la maîtrise des services que constituent les référentiels (outils permettant de décrire le patrimoine enterré et visible, la relation usagers, etc.), les données utiles et indispensables au service, les outils de pilotage des services et de la relation concédant/concessionnaire (entrepôt de données, indicateurs de pilotage, gestion des échanges

concedant/concessionnaire, etc.), la conduite du système en temps réel et la gestion en temps différé, la sécurité et l'hébergement des SI,

- les activités propres à l'autorité organisatrice (ex : défense extérieure contre l'incendie).

Les principaux projets relatifs au système d'information qu'il est proposé de conduire dans le cadre du service de l'eau sont :

- la modernisation du système de pilotage centralisé temps réel (Ausone)
- la mise en place d'une plateforme d'intelligence technique de gestion en temps différé
- le déploiement graduel et à titre expérimental d'un système de télérelève pour couvrir une partie du parc des compteurs (environ 30 000 compteurs) en vue de tester de nouveaux usages pour la gestion du service et de tester la pertinence et la qualité des nouveaux services rendus aux abonnés sur environ 10% du parc des compteurs

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

La satisfaction des besoins des usagers et la capacité de réponse à leurs attentes sont des objectifs majeurs du service de l'eau. Des points d'amélioration sur le niveau de service rendu ont été identifiés, s'agissant notamment de la gestion des grands comptes et de la réactivité des réponses apportées.

La marque "L'Eau Bordeaux Métropole" permet d'identifier les services d'eau et d'assainissement métropolitains auprès de leurs usagers. Elle est l'un des vecteurs de liaison avec les usagers, notamment pour la sensibilisation aux économies d'eau.

En synthèse, satisfaire les usagers en évaluant leurs besoins et leurs attentes est un enjeu majeur pour permettre de proposer une offre de service pertinente.

Elle nécessite de formaliser une stratégie de communication avec les abonnés et les usagers.

Pour renforcer la qualité du service à l'utilisateur, la stratégie proposée consiste à :

- Etablir une stratégie de communication
 - définir un plan de communication porté par L'Eau Bordeaux Métropole
 - axer la communication sur l'incitation aux économies d'eau
 - associer les usagers
 - définir les lieux d'accueil et les sites pédagogiques
- Recenser les attentes des usagers :
 - mieux connaître les abonnés du service et leurs attentes
 - adapter l'offre de services, en s'appuyant notamment sur les résultats de l'expérimentation des services offerts par le déploiement partiel du système de télérelève

La déclinaison de la stratégie

La stratégie ainsi définie trouve une déclinaison opérationnelle :

- au travers du programme pluriannuel d'investissements à construire et mettre en œuvre à partir de 2022
- dans les orientations du futur mode de gestion
- dans l'organisation des services métropolitains pour mettre en œuvre la stratégie

La stratégie proposée a vocation à évoluer grâce au retour d'expérience et permet d'alimenter les axes de mises à jour de la politique de l'eau.

Ceci étant exposé, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir si tel est votre avis adopter les termes de la délibération suivante :

Le Conseil de Bordeaux Métropole,

VU le Code général des collectivités territoriales et notamment ses articles L2213-32, L2224-11, L5211-9, L5217-2 et L5217-3,

VU la délibération n°2015/0440 du Conseil de Métropole en date du 10 Juillet 2015 relative au rôle de Bordeaux Métropole en tant qu'autorité organisatrice du grand cycle de l'eau,

VU l'avis rendu le 27 juin 2019 par la Commission Haute qualité de vie,

ENTENDU le rapport de présentation

CONSIDERANT

- Que la stratégie du service de l'eau telle que détaillée dans la présente délibération identifie les principaux enjeux des services de l'eau potable et de défense extérieure contre l'incendie,

DECIDE

Article 1 : d'approuver la stratégie du service public de l'eau de Bordeaux Métropole, organisée en 12 grandes thématiques et visant à garantir la continuité du service, sa performance et la qualité du service rendu à l'usager au meilleur prix, telle que définie dans la présente délibération,

Article 2 : d'autoriser Monsieur le Président à engager toutes démarches et à prendre toutes décisions utiles à l'exécution de la présente délibération.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité des suffrages exprimés.

Abstention : Monsieur JAY;

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 12 juillet 2019

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 16 JUILLET 2019	Pour expédition conforme,
PUBLIÉ LE : 16 JUILLET 2019	la Vice-présidente,
	Madame Anne-Lise JACQUET