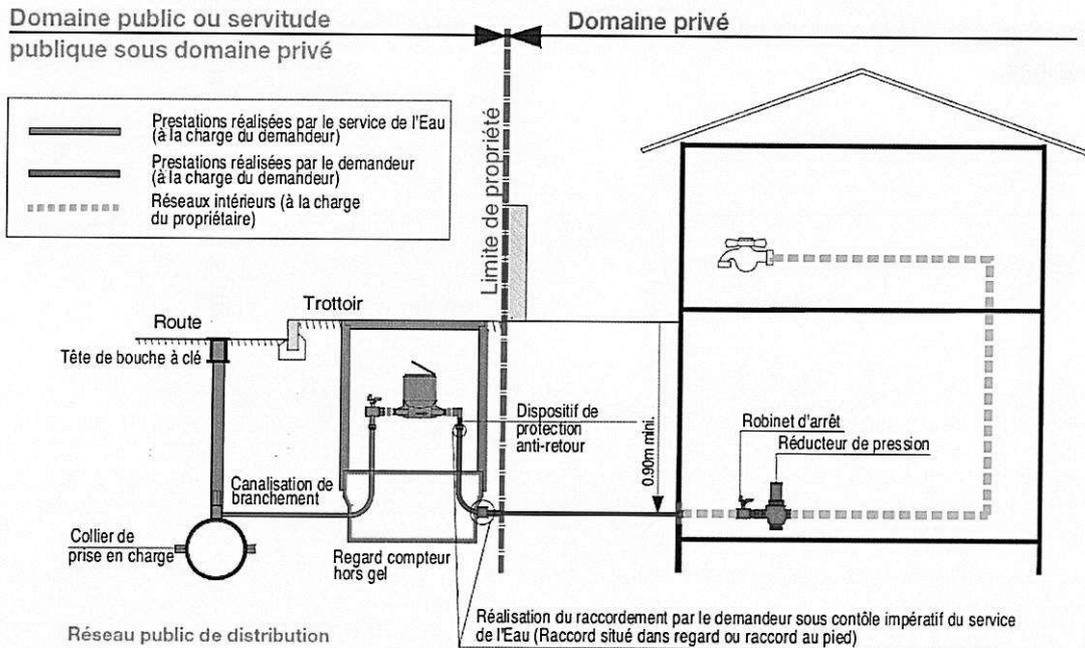
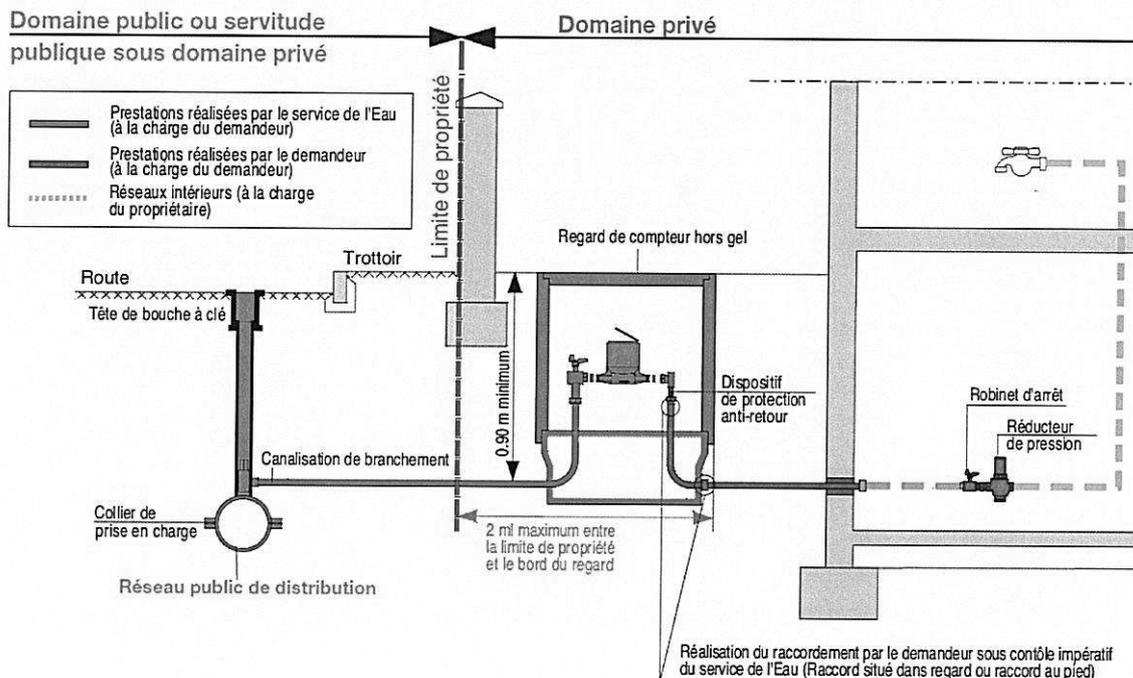


Annexe 3 : Schémas représentant les configurations-type de branchements possible

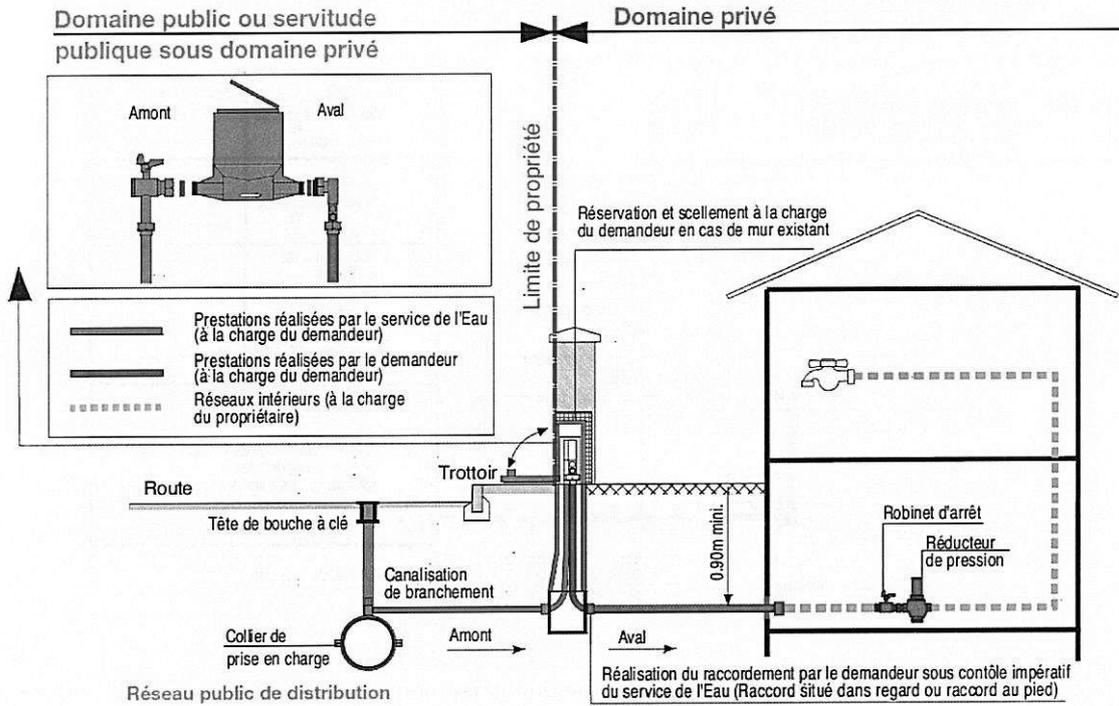
Cas 1 : Regard abritant le compteur situé sous le domaine public



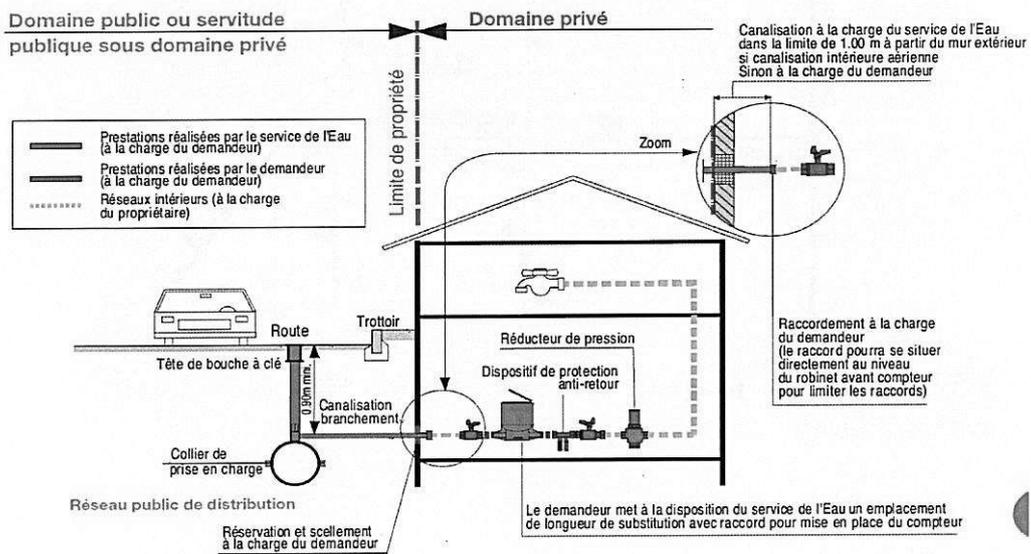
Cas 2 : Regard abritant le compteur situé sous le domaine privé



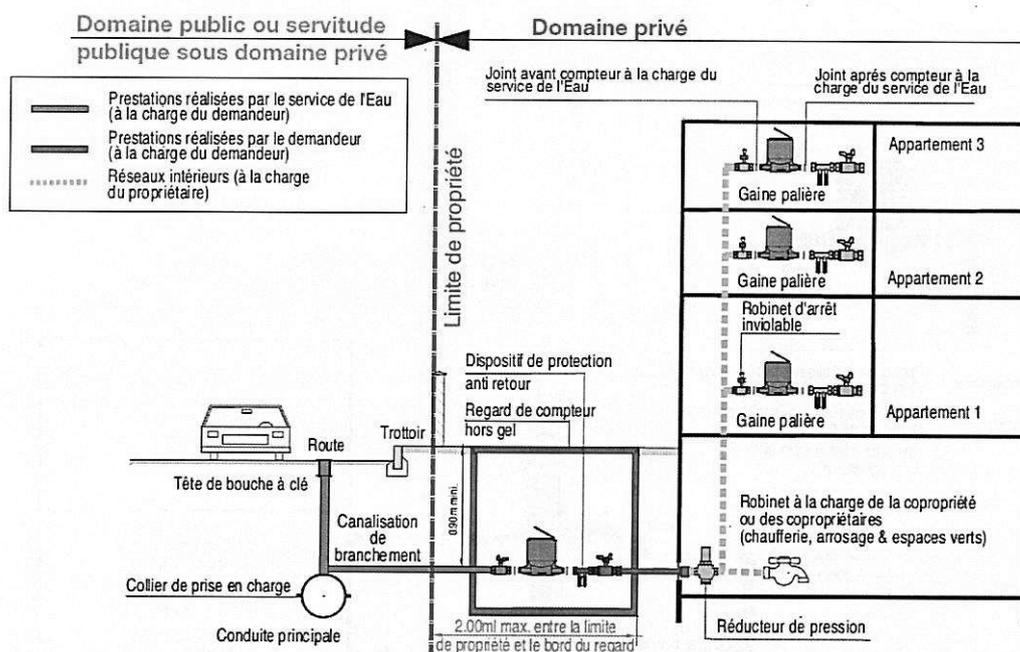
Cas 3: Compteur situé dans un coffret mural



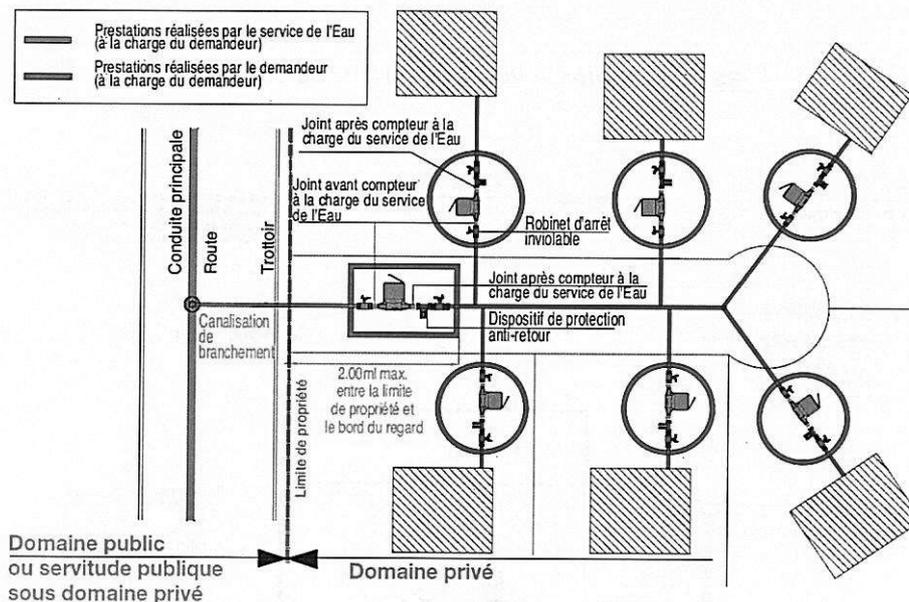
Cas 4: Compteur situé à l'intérieur du bâtiment

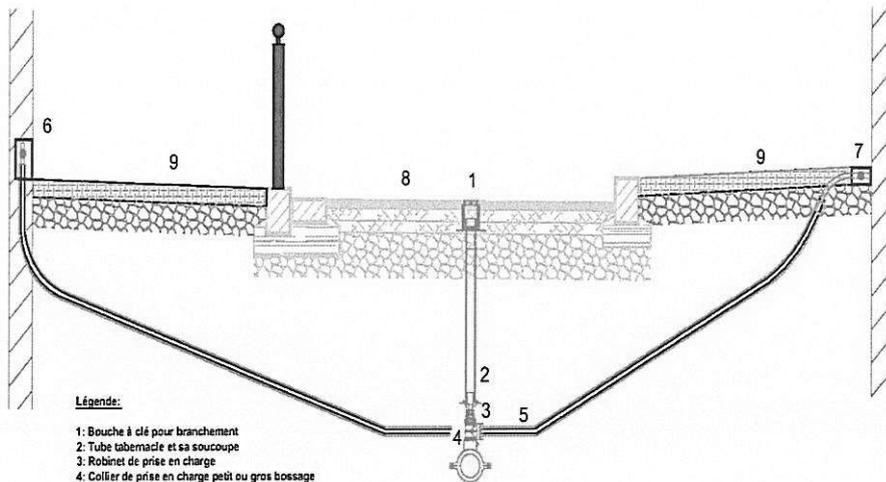


Cas 5 : Dispositif de comptage individualisé en habitat collectif vertical (immeuble)



Cas 6 : dispositif de comptage de lotissement individualisé





Légende:

- 1: Bouche à clé pour branchement
- 2: Tube tabernacle et sa soucoupe
- 3: Robinet de prise en charge
- 4: Collier de prise en charge petit ou gros bossage
(26 pour DN32 / 40 pour DN50)
- 5: Raccord DN32 ou DN50 avec fourreau TPC Bleu
- 6: Niche pour compteur en limite de propriété
- 7: Regard sous trottoir pour compteur en limite de propriété
- 8: Chaussée
- 9: Trottoir

Annexe 4 Télérélevé des compteurs

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole 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 L'Eau Bordeaux Métropole s'engage à maintenir et entretenir le dispositif en place (émetteurs et récepteurs), et conserver les services proposés. Elle a en charge le renouvellement de ces équipements.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole s'engage également à développer le parc de compteur télérélevé au regard des critères précisés ci-après à l'art1.1.

1. Descriptif général

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole exploite un système de télé-relevé par réseau fixe radio longue portée qui comprend :

- Des capteurs d'impulsions et un émetteur radio reliés aux compteurs, les deux fonctions pouvant être intégrées dans un matériel unique en fonction des types de compteurs ;
- Un réseau de récepteurs radio couvrant le territoire de L'Eau Bordeaux Métropole. Ce réseau permet, d'une part, de collecter les trames d'index des compteurs d'eau et informations associées transmis par les émetteurs de proximité et, d'autre part, de transmettre via le réseau de téléphonie mobile d'un opérateur national ces données vers un système informatique ;
- Un Système Informatique Télérélevé La Régie L'Eau Bordeaux Métropole permettant l'acquisition et le traitement des trames de données en provenance des récepteurs.

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne pourra être tenu responsable en cas d'impossibilité de déploiement des équipements pour des motifs qui lui seraient extérieurs ou en cas de refus de l'abonné.

1.1. Installation des émetteurs

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole informe les abonnés concernés par l'installation d'un équipement de télérélevé du passage pour l'installation et de l'accès aux nouveaux services, et s'assure du bon fonctionnement des émetteurs. Par principe général, La Régie L'Eau Bordeaux Métropole est tenue d'équiper d'un émetteur permettant le télérélevé des consommations, tous les branchements situés sur le périmètre de L'Eau Bordeaux Métropole et disposant d'un compteur sanitaire ou d'arrosage de diamètre égal ou supérieur à 20 mm.

La Régie s'engage à développer le parc de compteur télérélevé au regard des critères suivants :

- Équipement systématique pour tout nouveau compteur de diamètre ≥ 20 mm ;
- Équipement à fin 2025 de tous les compteurs associés à des contrats d'abonnement incendie ou temporaire
- Équipement à fin 2024 de tous les compteurs associés à un contrat d'abonnement de nature « Arrosage »
- La Régie L'Eau Bordeaux Métropole 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, compteurs non accessibles et pour lesquels les abonnés ont refusé l'installation de la télérélevé

1.2. Exploitation, maintenance et renouvellement des équipements de télé-relevé

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole est chargée de l'exploitation, de la maintenance et de l'entretien des éléments

du système de télé-relevé. Elle a également en charge le renouvellement de ces équipements.

Dans le cadre de ces obligations, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole s'engage sur les niveaux de performance suivants :

- Taux de remontée d'index permettant de délivrer les services de télérelève de 95% et les services suivants, à savoir :
- Facturation au réel sur la base d'un index télérelevé ;
- Alerte fuite, sauf à ce que l'abonné n'ait volontairement pas communiqué de moyen de communication ;
- Alerte surconsommation, sauf à ce que l'abonné n'ait volontairement pas communiqué de moyen de communication.

La performance du service est évaluée en excluant le cas échéant les émetteurs concernés par l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Périodes de maintenance des récepteurs nécessitant une indisponibilité prolongée et pour la durée prévisionnelle des opérations concernées par le présent alinéa ;
- Contrats dont le déploiement n'est pas finalisé ;
- Défaut de l'opérateur Telecom ;
- Cas de force majeure.

D'autre part, dans le cas d'une dégradation avérée du matériel relevant de la responsabilité de l'utilisateur, le remplacement du compteur et de l'émetteur sera porté aux frais de l'utilisateur ; ces cas de dégradation seront également exclus du calcul de performance.

2. Services liés au télé-relevé

La Régie L'Eau Bordeaux Métropole s'engage à déployer au profit des usagers concernés par la présente annexe des télé-services utilisant le système de télérelève installé et les données inhérentes.

Ces services seront mis à disposition des abonnés concernés dans les trois mois qui suivent l'installation par de La Régie L'Eau Bordeaux Métropole sur leur compteur du capteur d'impulsion. Ces services sont :

- Relève des compteurs sans rendez-vous ;
- Arrêt de compte ou mutation sans déplacement ;
- Facturation sur la base d'index réels ;
- Suivi de consommation sur Internet Compte en Ligne) ;
- Alerte fuite (Compte en Ligne) adressée automatiquement par SMS ou mail ;
- Alerte surconsommation (Compte en Ligne) adressée automatiquement par

Ces services ne font pas l'objet de facturation de la part de La Régie L'Eau Bordeaux Métropole.

« L'alerte fuite » est déclenchée sitôt analyse d'une présomption de fuite. Cette présomption est fondée sur le constat d'un débit minimum non nul du compteur pendant 4 jours consécutifs.

« L'alerte surconsommation » est déclenchée sitôt dépassement d'un seuil mensuel de consommation paramétrable via le compte en Ligne.

Cette information concernant l'alerte fuite et la surconsommation sera communiquée à l'abonné par SMS ou mail selon le mode qu'il aura lui-même défini.

3. Conditions d'usage liées au télé-relevé

3.1. Installation, entretien et réparation

Au même titre que les compteurs d'eau, les équipements de relevé à distance et de transfert d'information (modules

intégrés ou déportés, ...) sont la propriété de La Régie L'Eau Bordeaux Métropole et mis à disposition de l'abonné moyennant l'abonnement semestriel attaché au compteur d'eau.

Même si l'abonné n'est pas propriétaire, c'est lui qui en a la garde au titre de l'article 1384 du Code Civil.

L'entretien et le renouvellement des équipements de relevé à distance et de transfert d'informations sont assurés par La Régie L'Eau Bordeaux Métropole, à ses frais.

Lors de la pose de votre compteur, La Régie L'Eau Bordeaux Métropole informe l'abonné des précautions particulières à prendre pour assurer son bon fonctionnement (notamment absence d'appareil et/ou de matériau susceptible de gêner le transfert à distance d'informations tels que les index de consommation). La Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne pourra pas être tenue responsable de problèmes de transfert d'informations qui seraient dus au non-respect de ces règles de bon fonctionnement.

Si les équipements de relevé à distance et de transfert d'informations ont subi une usure normale ou une détérioration dont l'abonné n'est pas responsable, ils sont réparés ou remplacés aux frais de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole

En revanche, ils sont remplacés et sont facturés à l'abonné aux montants figurant au bordereau des prix du service, consultable sur le site internet ou sur demande auprès de la Régie, si celui-ci n'a pas respecté les consignes de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole et, en particulier, dans les cas où :

- Les scellés du compteur ont été enlevés,
- Les équipements ont été ouverts, démontés, déplacés ou déclipsés,
- Les équipements ont subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel ou l'inondation, chocs extérieurs, etc.).

En cas de manœuvre frauduleuse dûment constatée et notifiée, il pourra être procédé à la fermeture du branchement, sans préjudice des poursuites judiciaires qui pourront être engagées.

Dès lors que les équipements de relevé à distance placés sous la responsabilité de l'abonné seraient détériorés à deux reprises sans limitation dans le temps, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole ne remplacera pas ces équipements et l'abonné ne bénéficiera alors plus des services associés au télérelevé.

3.2. Relève à distance

Le relevé de la consommation de l'abonné s'effectue à distance par télérelevé. L'abonné doit néanmoins faciliter l'accès des agents de la Régie L'Eau Bordeaux Métropole chargés de l'entretien et du contrôle périodique de son compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

En cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

Par ailleurs, l'abonné peut contrôler lui-même et à tout moment la consommation indiquée au compteur :

- Soit par lecture directe du compteur
- Soit en consultant directement son index sur son compte en ligne sur le site internet

Annexe 5 - Charte usagers des services publics de l'eau potable et de l'assainissement

L'eau est l'une des compétences de Bordeaux Métropole.

Celle-ci a souhaité mettre en place une gestion publique de l'eau. Le service est donc exploité par la Régie L'eau Bordeaux Métropole.

Dans ce cadre, la Régie L'Eau Bordeaux Métropole s'engage à livrer une eau de qualité, donner aux usagers les moyens de maîtriser leurs consommations.

Cette ambition se traduit au travers des engagements présentés dans cette charte.

*L'astérisque associé aux engagements signifie que le signalement par l'abonné du non-respect des délais indiqués, lui donne droit, après vérification par le service du manquement aux engagements, sur sa prochaine facture à l'équivalent en euros de :

-10 000 litres d'eau, soit 10 m³ (Part Régie /tranche médiane tarifaire) pour un engagement « Eau ».

-10 000 litres d'eau, soit 10 m³ (part « déléataire de l'assainissement ») pour un engagement « Assainissement ».

1 - L'eau est fragile

La protection de la ressource en eau est notre priorité. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour garantir la qualité de l'eau délivrée et vous aider à éviter le gaspillage.

Je m'interroge sur la qualité de l'eau du robinet

Un besoin d'information sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore...) ?

Contactez le Service Usagers au et, si vous le souhaitez, nous vous confirmons l'information par courrier ou par courriel dans les 48h*.

Aidez-moi à ne pas gaspiller !

En cas de détection d'une surconsommation inhabituelle (au minimum 2 fois supérieure à votre consommation moyenne) lors du relevé de votre compteur d'eau, nous vous la signalons dès constatation, par courrier et nous vous conseillons pour réaliser un diagnostic de fuite.

Pour information, un simulateur permettant d'évaluer votre consommation d'eau est mis à votre disposition sur le site <https://leaubordeauxmetropole.fr>.

En cas de difficultés de paiement

Si vous avez des difficultés pour payer votre facture, des solutions existent. Un Correspondant Solidarité Eau vous conseille et vous accompagne dans vos démarches pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation

Un service + pour tous

Vous pouvez sur simple demande bénéficier de la mensualisation sur 12 mois pour échelonner le paiement de vos factures d'eau annuelles.

2. L'eau est à tous

Parce que l'eau est essentielle à la vie et aux activités humaines, nous engageons pour garantir votre accès à l'eau dans les meilleures conditions. Parce que l'eau doit être à tous, nous agissons pour vous faciliter l'accès à un service

de qualité. Nous sommes à votre écoute au quotidien. Nous innovons pour vous proposer des solutions adaptées.

Vous emménagez

Si vous disposez déjà d'eau à votre domicile, un appel téléphonique au suffit pour faire une demande d'abonnement au service de l'eau. Dans le cas contraire, en appelant du lundi au vendredi, nous intervenons sur place dans les 24h* pour rétablir l'eau

Vous construisez votre maison

Nous nous engageons à vous conseiller et à communiquer le devis du branchement sous 20 jours* à compter de votre demande. Dans ce délai de 20 jours, un rendez-vous sur place est possible. A compter du versement de l'acompte, nous réalisons les travaux de branchement dans un délai de 40 jours ouvrés.

Intervention à domicile

Votre demande nécessite une intervention à votre domicile. Nous vous proposons un rendez-vous sous 10 jours* avec une plage de rendez-vous de deux heures maximum*.

Un service en ligne

Un outil gratuit de simulation des consommations via le portail www.leaubordeauxmetropole.fr.

Nous répondons à vos demandes

Nous répondons à vos demandes par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h et le jeudi jusqu'à 20h. Si vous préférez nous écrire, par courrier ou par mail, nous vous répondons en 8 jours*. Un accueil usagers est à votre disposition au 91 rue Paulin à Bordeaux, du lundi au jeudi de 8h30 à 17h, 8h30 à 16h30 le vendredi. Grâce à l'Agence en Ligne, vos démarches sont facilitées et sécurisées 24h/24, 7j/7 : modification de données personnelles, paiement par carte bleue, mensualisation, dépôt d'index du compteur d'eau, souscription gratuite à la e-facture. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel grâce à votre Compte en Ligne. Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit satisfaite dès votre premier contact avec nous. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain ou l'action d'un autre service. Dans ce cas, nous vous informons du délai de résolution (qui ne peut excéder 30 jours*, hormis pour les demandes soumises à accord de la Collectivité) lors de votre appel ou en réponse à votre courrier ou courriel.

Coupure d'eau programmée

Lorsqu'une coupure d'eau est programmée (pour travaux d'entretien par exemple), nous vous informons au plus tard 48h* avant le début de l'interruption. Vous pouvez également obtenir tout renseignement sur simple appel téléphonique

Voir & Entendre

Voir : l'Eau en braille.

Les informations sur l'eau et l'assainissement sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce au service gratuit de transcription en braille des factures d'eau.

Entendre : ACCEO.

Grâce au service ACCEO, les personnes malentendantes ou déficientes auditives sont mises en relation avec le Service usagers. Elles bénéficient ainsi d'un égal accès à l'information et aux services.

3.L'eau est l'affaire de tous

L'eau doit désormais mobiliser tous les acteurs : citoyens, élus, opérateurs. Nous agissons pour un dialogue sur l'eau, ouvert et porteur de solutions.

Une urgence sur le réseau

Nos équipes techniques interviennent 24h sur 24 et 7 jours sur 7 sur simple appel téléphonique en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'eau. Elles sécurisent ainsi la continuité du service.

Un problème de qualité ?

Une suspicion sur la qualité (couleur ou odeur) de votre eau alors que nous n'avons pas encore identifié de

dysfonctionnement ? Un diagnostic est organisé à votre domicile dans les 24h* et les résultats vous sont communiqués dès que nous en avons connaissance.

Aller plus loin pour vous satisfaire

Si la réponse apportée ou le délai de réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez,

- Envoyer une réclamation écrite à la Direction générale de la régie L'Eau Bordeaux Métropole à l'adresse indiquée dans votre contrat d'abonnement et sur votre Compte en ligne pour demander que votre dossier soit réexaminé.
- À tout moment porter votre réclamation auprès de la Collectivité en contactant le médiateur de la Collectivité : mediateursagers@bordeaux-metropole.fr

En dernier recours, vous pouvez saisir le Médiateur de l'eau pour rechercher une solution de règlement à l'amiable à votre litige. Coordonnées : Médiation de l'eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08, contact@mediation-eau.fr (informations disponibles sur www.mediation-eau.fr).

4. L'environnement est l'affaire de tous

Parce que la préservation du milieu naturel et de l'environnement concerne chacun d'entre nous, nous nous engageons à vous délivrer une information et des conseils sur les bonnes pratiques en matière d'assainissement et d'écogestes.

Vous construisez votre maison

Nous nous engageons à vous conseiller et à communiquer le devis du branchement sous 20 jours* à compter de votre demande. Dans ce délai de 20 jours, un rendez-vous sur place est possible. A votre demande, il pourra être fixé dans un délai de 5 jours ouvrés. A compter du versement de l'acompte, nous réalisons les travaux de branchement dans un délai de 8 semaines incluant la demande des autorisations administratives.

Intervention à domicile

Votre demande nécessite une intervention à votre domicile. Nous vous proposons un rendez-vous sous 5 jours ouvrés* avec une plage de rendez-vous de deux heures maximum*.

Nous répondons à vos demandes

Nous répondons à vos demandes par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h et le jeudi jusqu'à 20h. Si vous préférez nous écrire, par courrier ou par mail, nous vous répondons en 5 jours*. Un accueil clientèle est à votre disposition au 24 rue Judaïque à Bordeaux, du lundi au vendredi de 9h à 17h avec une ouverture prolongée à 20h le jeudi. Grâce à l'Agence en Ligne, vos démarches sont facilitées et sécurisées 24h/24, 7j/7 : modification de données personnelles, paiement par carte bleue, mensualisation, souscription gratuite à la e-facture. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel grâce à votre Espace Abonné sur l'Agence en Ligne. Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit satisfaite dès votre premier contact avec nous. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain. Dans ce cas, nous vous informons du délai de résolution lors de votre appel ou en réponse à votre courrier ou courriel.

Voir & Entendre

Voir : l'Eau en braille.

Les informations sur l'eau et l'assainissement sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce au service gratuit de transcription en braille des factures d'eau.

Entendre : ACCEO

Grâce au service ACCEO, les personnes malentendantes ou déficientes auditives sont mises en relation avec le Service Clientèle. Elles bénéficient ainsi d'un égal accès à l'information et aux services.

5. L'environnement est fragile

Parce que réduire l'impact du service de l'assainissement collectif est un enjeu majeur pour l'avenir, notamment en matière de protection et de sauvegarde de la biodiversité locale, nous agissons au quotidien dans les meilleurs délais afin de préserver notre environnement et d'assurer un service de qualité.

Une urgence sur le réseau

Nos équipes techniques interviennent 24h sur 24 et 7 jours sur 7 sur simple appel téléphonique en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'assainissement. Elles sécurisent ainsi la continuité du service.

Une urgence sur les branchements

En cas d'urgence avérée sur branchements domestiques Assainissement, nos équipes techniques interviennent et s'engagent à résoudre les dysfonctionnements dans un délai de 4 heures*maximum après signalement de l'urgence.

Aller plus loin pour vous satisfaire

Après avoir contacté le Service Clientèle, si vous jugez que votre demande ou réclamation n'a pas abouti, vous pouvez solliciter un recours supplémentaire, en contactant le médiateur de Bordeaux Métropole : mediateursagers@bordeaux-metropole.fr

Si, après cette sollicitation, vous estimez que le litige subsiste, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.