

	REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE	Délibération
	Conseil d'Administration du 27 juin 2025	N° 2025/02/11

L'an deux mille vingt-cinq, le 27 juin, le Conseil d'administration de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole, dûment convoqué le 12 juin 2025, s'est assemblé au 91 rue Paulin sur la commune de Bordeaux, sous la présidence de Madame Sylvie Cassou-Schotte, Présidente du Conseil d'administration.

Etaient présents à la séance :

Madame Sylvie Cassou-Schotte, Madame Maité Cazaux, Monsieur Gérard Chausset, Monsieur Guillaume Garrigues, Madame Anne-Eugénie Gaspar, Monsieur Maxime Ghesquière, Monsieur Laurent Guillemin, Madame Florence Bougault.

Excusés ayant donné procuration :

Monsieur Jean-Marie Trouche ayant donné procuration à Monsieur Guillaume Garrigues, Monsieur Daniel Delestre ayant donné procuration à sa suppléante Madame Florence Bougault, Monsieur Jean-Claude Feugas ayant donné procuration à Monsieur Maxime Ghesquière.

Était absente :

Madame Zeineb Lounici

LA SEANCE EST OUVERTE A 14h00



Présentation du rapport annuel d'activité 2024 du service de l'eau potable, du service de l'eau industrielle, du service public de l'assainissement non collectif et de la réalisation des prestations annexes au titre de l'assainissement collectif et de la défense extérieure contre l'incendie

Madame Sylvie Cassou-Schotte présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

La Régie de l'Eau Bordeaux Métropole a été créée le 18 décembre 2020 par délibération du conseil métropolitain 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.

La Régie et Bordeaux Métropole sont liées par un contrat d'objectifs. Ce contrat organise, d'une part, la relation entre Bordeaux Métropole, Autorité Organisatrice, et son opérateur, la Régie, et fixe, d'autre part, les conditions dans lesquelles la Régie assure la gestion et la responsabilité globale dans l'exploitation technique et commerciale des services. Le contrat d'objectifs précise également le contenu attendu du rapport annuel d'activité.

Le présent rapport a pour objet de présenter le rapport d'activité 2024 de la Régie.

I) Service public de l'eau potable

L'année 2024 a été marquée par des défis de taille et des réalisations importantes pour la Régie. En tant qu'acteur clé dans la gestion et la distribution de l'eau potable à plus de 800 000 habitants, sa mission est de garantir un service de qualité, fiable et durable, tout en répondant aux enjeux environnementaux et aux attentes croissantes des usagers.

Cette année passée a été marquée par une collaboration renforcée avec les acteurs locaux, les autorités publiques et les usagers, pour assurer une gestion partagée et transparente de la ressource en eau. En effet, la solidarité et la coopération sont des valeurs fondamentales qui sous-tendent l'action de la Régie au quotidien.

➤ Chiffres clés de l'année 2024

Toutes ressources confondues, 53,75 Mm³ ont été prélevés en 2024 (hors ARPOCABE, ne transitant pas dans le réseau) pour les besoins du service contre 54,48 Mm³ en 2023, soit -1,34 %.

La population desservie a augmenté de près de 8 430 habitants (ce qui représente une augmentation de +1,1% par rapport à l'année précédente), portant le nombre d'habitants desservis à près de 801 000 habitants sur les 23 communes du service d'eau potable de Bordeaux Métropole. Cette augmentation de la population desservie se traduit en parallèle par une augmentation du nombre d'usagers par rapport à l'an précédent (+1,2%).

L'année 2024 a connu le jour de pointe de consommation le 26 juin avec 166 202 m³ distribués. Ce volume est bien inférieur à la capacité de mise en réseau en eau conforme (202 647 m³ avec les effets booster), mais aucun levier n'a dû être utilisé pour satisfaire la consommation métropolitaine le 26 juin 2024. Le jour de pointe 2024 est bien en-deçà des pointes de 171 097 m³ en 2023 et 189 619 m³ en 2022.

Le rendement primaire de l'année 2024 s'établit à la valeur 97,84 %, confirmant les bonnes pratiques de gestion et la maîtrise des pertes en eau en amont du réseau de distribution.

Le rendement global du réseau de distribution est de 79,08% (contre 80,99% en 2023).

➤ Faits marquants de l'année 2024

Reprise du service de l'eau industrielle au 1^{er} janvier 2024

Le 1^{er} janvier 2024, la Régie a entièrement repris l'exploitation du service de l'eau Industrielle, historiquement confié à un prestataire privé. La Régie a maintenu la continuité de service avec une conformité de la qualité de l'eau livrée tout au long de l'année. Puis, l'offre de service en lien avec les bornes de puisage a été améliorée. La Régie a aussi engagé des échanges techniques et institutionnels avec l'industriel Michelin, soit le consommateur majeur du service. Au cours de l'année passée, un plan de travaux d'exploitation et d'investissements a été mis en œuvre, ainsi qu'un plan de communication dédié au service. Ce dernier a donné lieu à une visite de l'usine de Saint Louis qui s'est tenue le 19 décembre, en présence des élus, partenaires du service de l'eau industrielle et de la presse régionale.

Finalisation du schéma directeur d'alimentation en eau potable

Le schéma directeur permet à la Régie d'avoir une feuille de route pour les années à venir et s'inscrit au cœur des politiques publiques métropolitaines. Il a pour ambition de sécuriser la ressource en eau disponible et notre réseau afin de garantir l'équilibre besoin / ressources à l'horizon 2040. Il présente une première vision des principaux besoins d'investissement techniques pour répondre à la stratégie fixée en matière de disponibilité en eau potable et de la gestion du patrimoine.

Le schéma directeur d'alimentation en eau potable, finalisé au cours de l'année 2024 a été validé par le Conseil d'administration de la Régie.

Au-delà de ces étapes nécessaires et indispensables à sa future déclinaison opérationnelle, la Régie a souhaité partager le résultat de ce travail avec l'ensemble de ses collaborateurs et ce, quelles que soient leurs fonctions au sein de la Régie. Au total, 362 collaborateurs se sont mobilisés lors de ces présentations, qui selon leurs retours ont donné de la visibilité et de la perspective sur les missions et ambitions du service de l'eau.

Fin du système d'information de transition (Odysée) et migration vers Efluid

Le 14 octobre 2024 a marqué un tournant majeur dans la vie de la Régie et, en particulier, pour la relation usagers avec l'arrêt de l'application informatique dédiée à gérer le lien avec les usagers, issue du système d'information de transition de l'ancien délégataire, et son remplacement par Efluid, le nouveau système d'information de gestion & facturation usagers de la Régie.

Ce changement est le résultat d'une démarche entreprise trois ans auparavant, avec le choix de la solution effectué en période de pré-figuration, avant le démarrage opérationnel de la Régie.

Outre le changement du Système d'Information de facturation, c'est tout l'environnement Système d'Information qui a été renouvelé et remplacé par de nouvelles solutions. Ainsi, 6 nouveaux logiciels et 1 nouveau prestataire de traitement des contacts téléphoniques et écrits ont été mis en service concomitamment le 14 octobre 2024.

Création d'un comité des usagers

Le mercredi 6 novembre 2024 s'est tenu le premier comité des usagers de la Régie. La Présidente de la Régie a introduit cette séquence de lancement qui traduit un engagement fort pour renforcer la participation citoyenne sur les enjeux de l'eau sur le territoire. Cette instance de dialogue et de concertation a pour objectif d'être un véritable laboratoire d'idées pour répondre collectivement aux enjeux liés à la gestion de l'eau. Cette première séance de découverte des enjeux de l'eau s'est déroulée sous le signe de l'engagement et de la co-construction.

L'accès à l'eau : réalisation d'un diagnostic territorial

Les évolutions de la réglementation européenne, transposées récemment en droit français, ont amené la Régie à réaliser un diagnostic territorial de l'accès à l'eau pour l'ensemble du territoire métropolitain pour le compte de Bordeaux Métropole. Réalisé en 2024, ce diagnostic a permis d'identifier les publics ayant des problématiques d'accès à l'eau et de proposer des recommandations pour améliorer leurs conditions d'accès.

Création d'une équipe d'ambassadeurs de l'eau

Au dernier trimestre 2024, la Régie a créé une équipe d'ambassadeurs de l'eau. Ce dispositif expérimental, financé avec le concours de l'Agence de l'Eau Adour Garonne, fait partie d'un plan global d'économies d'eau auprès des usagers. Les ambassadeurs de la Régie ont été déployés au sein des communes de Bègles et Talence dans un premier temps, avec pour mission d'accompagner les usagers dans la réduction de leur consommation d'eau. Ils ont effectué des visites en porte-à-porte au domicile des habitants de ces deux communes en leur proposant un diagnostic gratuit de leurs points d'eau (robinets, chasses d'eau, douches). Puis, en fonction des besoins spécifiques du logement, les ambassadeurs ont pu installer des équipements hydro-économiques (mousseurs, réducteurs de débit...). Les rencontres avec les usagers sont aussi l'occasion de les sensibiliser à la préservation de la ressource et aux éco-gestes.

➤ Mesure de la performance du service

La qualité de service rendu à l'utilisateur

Les indicateurs du contrat d'objectifs se rapportent aux différents enjeux stratégiques définis par la Métropole et sont assortis d'objectifs à respecter. Pour atteindre ces objectifs, la Régie entreprend des actions préventives, des actions d'amélioration et toutes les évolutions structurelles nécessaires.

Le taux de satisfaction des usagers est un des indicateurs du contrat d'objectifs qui fixe une valeur-cible > à 75% pour 2024. Il est mesuré au moyen d'une enquête de satisfaction réalisée par un prestataire. Pour l'année 2024, **81% des usagers se déclarent satisfaits ou très satisfaits du service public d'eau potable**, témoignant d'une très bonne perception générale du service. Un indicateur qui se maintient par rapport à 2023 (82%).

En 2024, taux de réclamations écrites s'établit à 8,72 pour 1 000 abonnés (cible à 3 pour mille), chiffre arrêté au mois de septembre 2024. Une césure en cours d'année a dû être opérée car jusqu'en septembre 2024 la qualification des réclamations était définie par le système d'information clientèle Odyssee faisant partie du système d'information de transition fourni par l'ancien délégataire. Depuis le 14 octobre 2024, date de démarrage du nouveau système d'information clientèle Efluid, la qualification des demandes usagers a évolué notamment la définition des réclamations, plus conforme à la réalité observée. Un travail doit être mené en 2025 sur l'enregistrement des demandes et la qualification des réclamations dans le nouveau système d'information.

Le taux de réponses définitives aux demandes écrites des usagers dans un délai inférieur à 30 jours a été fixé à 95% pour 2024. Toute demande écrite d'un usager doit ainsi faire l'objet d'une réponse écrite définitive de la part de la Régie dans un délai raisonnable défini à 30 jours ouvrés. **Sur l'année 2024, le résultat de janvier à septembre atteint 97,6%**, soit un résultat stable par rapport à l'année 2023 où il s'établissait à 97,1%.

Les rendez-vous donnés aux usagers sollicitant le déplacement d'un agent sont fixés sur une plage horaire de 2h. La Régie a pour objectif de respecter strictement ces plages horaires. Cependant, en fonction des différents aléas pouvant survenir en cours de journée (urgence, trafic routier, etc.), il peut arriver que l'agent intervienne en dehors de cette plage horaire, avant ou après. Dans ce cas, ce dernier prévient systématiquement l'utilisateur. **En 2024, l'objectif-cible de 90% a été dépassé, avec 91,1%**, gage d'une très bonne qualité de service à l'utilisateur pour qui le respect de ces rendez-vous joue fortement sur la satisfaction globale vis-à-vis du service d'eau.

Le taux d'entrée en contact avec un conseiller en moins de 3 minutes est un des indicateurs du contrat d'objectifs qui fixe une valeur-cible de 80%. **En 2024, cet indicateur s'est nettement amélioré, atteignant 79,7 % contre 65 % en 2023.** Cette progression marque un retour à une meilleure qualité de service après l'année de démarrage de la Régie en 2023, qui avait temporairement entraîné une augmentation des demandes des usagers.

En 2024, 95,5% des devis de branchements neufs ont été réalisés sous 15 jours pour un objectif de 84%. Le renforcement de l'effectif dédié à cette activité a permis une amélioration du délai de réalisation de devis par rapport à 2023 (81%). L'objectif de 92,5% de branchements réalisés sous 40 jours ouvrés est largement atteint en 2024 avec un taux réalisé de 98,5%.

Le site internet de la Régie affiche un **taux de disponibilité de 99,976%** pour un objectif à 99,9%. Le service a été arrêté à 5 reprises seulement, pour des interventions de maintenance programmées dans tous les cas, et pour une durée totale de 2 heures et 4 minutes sur l'ensemble de l'année.

Le taux de remontée d'index permet de mesurer la performance du système de télérelève, c'est à dire la bonne remontée des index nécessaires pour délivrer les services alerte fuite et la facturation au réel. **En 2024, le taux de remontée des index était de 91,9% pour un objectif de 95%.**

Le taux d'impayés s'établit à 2,42% pour une cible inférieure à 1,5%. La cible n'est pas atteinte pour plusieurs raisons :

- L'action en recouvrement sur les factures 2023 n'a débuté qu'à la toute fin 2023 ;
- Le recours à un commissaire de justice a débuté en début d'année 2024 ;
- Les relances ont été interrompues en septembre 2024 du fait du changement d'outil de gestion de la relation clientèle et n'ont redémarré sur le périmètre complet qu'à compter de février 2025 à partir de la première lettre de relance, soit au début du processus.

Ainsi, cet indicateur normalement calculé sur 2 ans d'exercice d'activité de recouvrement ne reflète ici qu'une activité d'un an.

Le taux d'irrécouvrables atteint 0,18 % pour un objectif maximal à 1%. Cet indicateur est directement corrélé au précédent et les irrécouvrables sollicités sur l'exercice 2024 ne traduisent pas encore un fonctionnement nominal de l'activité.

Le taux de mandatement sur investissements de l'exercice 2024 s'établit à 92,22% du budget primitif, et à 96,98% du budget après décision modificative. Un taux de mandatement élevé est constaté sur toutes les catégories de travaux planifiées sur l'exercice 2024. L'année 2024 a été marquée par le démarrage d'études sur le projet du Champ captant des Landes du Médoc.

Sur cet exercice, **le GIP FSL 33 a accordé 558 aides à hauteur de 177 737,31 €** ce qui constitue une nette progression par rapport à l'année précédente où le total des aides accordées s'élevait à 72 213,46 €. Il convient néanmoins de noter que les aides allouées l'an dernier par le FSL et hors subventionnement de la Régie concernaient majoritairement des factures de l'ancien délégataire à hauteur de 84 190,82 €.

La stratégie en ressource d'eau brute

Le rendement primaire de l'année 2024 s'établit à 97,84%, soit une valeur proche de celle obtenue en 2023 (97,78%). Il confirme les bonnes pratiques de gestion et la maîtrise des pertes en eau en amont des points VLAR (limite entre le rendement primaire et le rendement du système de distribution).

Le rendement global de distribution obtenu en 2024 est de 79,08% alors que l'objectif est de 82,67% (moyenne des exercices 2020 à 2022). Ce résultat ne reflète pas les progressions constatées en 2024 sur les délais de réparations de fuites. L'indicateur de perte en réseau, indicateur lié au rendement global de distribution, présente quant à lui un **résultat de 10,11 m³/km/j**.

Toutefois, ces valeurs (rendement du réseau de distribution et indicateur de perte en réseau) doivent être interprétées avec beaucoup de précaution. Une stratégie de maîtrise du rendement et un plan d'actions afférent sont en cours d'élaboration au sein de la Régie pour identifier les principaux leviers de compréhension et d'action en distinguant notamment les facteurs explicatifs liés aux pertes réelles (réduction des fuites visibles et invisibles en renforçant les moyens d'écoute et de surveillance du réseau par exemple) de ceux liés aux pertes dites commerciales (calcul de l'eau en compteur dans le contexte notamment de changement d'application de facturation et de comptabilité par la nouvelle application Efluid, sous comptage, vol d'eau mal comptabilisé, etc.).

Face à un équilibre fragile entre les besoins en eau et les ressources, la Régie déploie un plan d'économies d'eau auprès des usagers. Dans ce cadre, des premiers échanges ont eu lieu avec des grands consommateurs d'eau potable sur le territoire, en particulier avec des bailleurs, des industriels, des établissements de santé, des administrations et des collectivités. L'année 2024 a été marquée par la **réalisation d'une étude d'hydroéconomie sur 30 bâtiments du quartier Mériadeck** gérés majoritairement par des administrations emblématiques du territoire comme Bordeaux Métropole, le Département de la Gironde et la Région Nouvelle Aquitaine. Cette étude a été récompensée par un trophée FNCCR économies d'eau.

En 2024, **86,9% des fuites visibles en domaine public ont été réparées dans des délais inférieurs à 72 heures** (pour 90% attendu au titre du contrat objectifs). 99,7% de ces fuites ont été réparées sous un délai de 2 semaines en 2024 (pour 100% attendu au titre du contrat objectifs). Même si le résultat est en deçà de l'objectif, les recrutements réalisés en 2024 et la structuration des marchés travaux ont porté leurs fruits. Pour rappel, en 2023, 46,5% des fuites en domaine visibles avaient été réparées sous 72 heures et 85,8% sous 2 semaines.

En 2024, **97,9% des fuites invisibles ont été réparées dans un délai de 2 semaines** (pour un objectif de 100% au titre du contrat objectifs).

Le délai moyen de réparation des fuites visibles sur branchement en domaine public est de **1,6 j** pour un objectif inférieur ou égal à 1,7j (contre 7,9j en 2023). L'organisation et les moyens mis en place ont permis cette amélioration spectaculaire.

Le volume total des pertes s'établit à **12,6 Mm³** en 2024, soit une augmentation de près de 0,85 Mm³ (+7%) par rapport à l'année précédente. Dans le détail nous pouvons constater que les pertes sur le réseau primaire sont sensiblement égales à celles de 2023, et que l'évolution du volume total des pertes est presque intégralement portée par le réseau de distribution. Encore une fois ce résultat est totalement contraire à l'évolution des résultats obtenus en 2024 sur les délais de réparations des fuites.

La forte recharge de l'hiver 2023-2024, associée à une année 2024 globalement pluvieuse, ainsi que l'octroi, par les services de l'Etat, de dérogations temporaires de prélèvement pour certaines sources superficielles ont conduit à un prélèvement global à l'Eocène historiquement bas. **Le prélèvement comptabilisé en 2024 de 8,4 Mm³ dans l'Eocène, valeur la plus basse enregistrée depuis 1992**, est bien inférieure à l'objectif de 12 Mm³/an.

L'ajustement de la stratégie de prélèvement vis-à-vis de l'état des connaissances géologiques a permis d'optimiser les prélèvements à l'Oligocène sur le secteur de l'axe des 100 000 m³, tout en maîtrisant le risque lié à l'aléa de dénoyage concerné dans ce secteur. En 2024, le prélèvement comptabilisé à l'Oligocène dénoyé ou à aléa de dénoyage de **3,0 Mm³/an** reste supérieur à l'objectif théorique, fixé à 2,0 Mm³/an.

Le résultat du 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 et les paramètres physicochimiques est conditionné par la publication par l'ARS des résultats des analyses réalisées sur le périmètre de la Régie en 2024. Ces données officielles ne sont pas toutes disponibles à la date de publication de la présente délibération. La valeur de l'indicateur sera calculée dès lors que les données utiles auront été publiées par l'ARS.

L'indice de la protection de la ressource en eau est la moyenne pondérée de l'indice individuel de protection de chaque ouvrage par son volume annuel de prélèvement, il est actuellement de **85,82%**. L'obtention d'un arrêté préfectoral pour un captage est une démarche longue, complexe et faisant appel à de multiples acteurs (bureau d'études, Police de l'Eau, ARS, Autorité Organisatrice). Néanmoins l'indice de protection globale de la ressource sur le périmètre de la Régie est en nette augmentation en 2024 (+ 3,04 %). Cette variation est liée à la mise en œuvre complète des arrêtés préfectoraux sur 7 captages Oligocène, sur lesquels se concentrent plus de 21% des volumes totaux prélevés en 2024.

La stratégie patrimoines visible et invisible

L'indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux atteint **116 points** pour l'année 2024, valeur cible du contrat d'objectifs à partir de 2025. La valeur cible de 115 pour l'année 2024 est donc dépassée. La Régie a su maintenir le niveau de performance historique et antérieur à sa création.

Le contrat d'objectifs a catégorisé une première typologie de conduites spécifiques à géoréférencer en Classe A à l'horizon décembre 2025, ce qui représente un linéaire de 328 km. Les premières investigations, réalisées en 2023 et poursuivies en 2024 ont permis la rédaction d'un marché visant à répondre à cet objectif. Celui-ci sera notifié au premier trimestre de l'année 2025. Le pourcentage du réseau en Classe A selon cet indicateur s'applique à la typologie de conduites identifiées dans le contrat d'objectifs et non pas à la totalité du réseau. La valeur de **9% correspond à un état des lieux à fin 2024**, soit une légère augmentation de 2% par rapport à 2023. Cette évolution est liée à la capitalisation dans le Système d'Information Géographique des points de levées terrain relevés au cours des années précédentes et saisies pour partie en 2024.

16 885 mètres de réseau d'eau potable ont été renouvelés en 2024, soit 0,52% de sa longueur totale. Si la valeur annuelle reste en deçà de l'objectif de la Régie (0,8% en 2024), le linéaire est en réelle augmentation par rapport à la première année d'existence du service.

Ce linéaire peut être complété par 1 209 mètres de réseaux neufs posés et qui répondent à des besoins d'extension du territoire.

Le taux de renouvellement des réseaux d'eau potable moyenné sur cinq ans est de 0,29%, pour une cible à **0,47%** en 2024.

Au total, **2 913 branchements ont été renouvelés** en 2024 soit l'équivalent de 1,41% du parc total de branchements. Ce chiffre comprend 1 954 branchements renouvelés dans le cadre de cette politique de renouvellement, 790 branchements renouvelés en 2024 lors d'opérations de renouvellement de canalisations, 70 branchements renouvelés mais non valorisés sur l'exercice 2023 et 99 branchements renouvelés suite à des réparations de fuites survenues en 2024.

Gouvernance et management

Le nombre d'heures d'insertion représente **6,26%** du nombre d'heures du personnel de la Régie. Le résultat 2024 a fortement augmenté (4,79% en 2023) du fait d'une politique d'alternance en forte croissance sur l'année 2024.

La Régie a déployé un plan de formation dynamique pour poursuivre ses actions en faveur de la construction d'une culture commune (plan managérial) et accompagner notamment les collaborateurs dans l'appropriation des nouveaux outils de système d'information. Ainsi, 82 % de l'effectif a bénéficié d'une ou plusieurs formations (4,2 jours en moyenne) en 2024, soit un montant égal à **2,36% de la masse salariale**.

Pour sa deuxième année d'exercice complète après la reprise d'activité, la Régie obtient pour l'index d'égalité homme-femme le **score de 89/100** qui reste au-delà de l'objectif réglementaire de 85/100. Le score maximal sur la répartition des augmentations individuelles a été obtenu et la Régie a progressé sur l'écart global de rémunération entre les femmes et les hommes. En effet, en 2023, au global, les hommes avaient une rémunération de 2% plus élevée que les femmes. En 2024, cet écart a été réduit à moins de 0,5%.

La Régie a obtenu un résultat moyen de **6,2 jours annuel de jours d'absence** par salarié (hors arrêts maladie de plus de 90 jours) et les arrêts pour accident du travail (objectif fixé inférieur à 7j en moyenne). Ce résultat est dans la continuité de l'année 2023.

Le taux de gravité des accidents du travail est de 0,74 pour 2024 soit au-dessus de l'objectif. Il est lié à un prétendu accident du travail avec un arrêt sur l'ensemble de l'exercice 2024 qui a fait l'objet d'une contestation avec des réserves motivées. A ce jour, le tribunal judiciaire n'a pas encore rendu sa décision concernant notre contestation relative au caractère professionnel de ce prétendu accident du travail. En retraitant l'arrêt de travail contesté, le taux aurait été de 0,22 soit en-dessous de l'objectif.

Le taux de fréquence des accidents du travail affectant le personnel est de **7,12** et est en diminution par rapport à 2023 et se rapproche de l'objectif.

En 2024, les montants alloués aux projets de recherche et innovation dans un objectif de durabilité du service de l'eau s'élevaient à **409 325 €**. Les projets définis ou initiés en 2023 ont concrètement démarré au cours de l'année écoulée. Parmi les projets emblématiques, nous pouvons citer en particulier le projet de gestion prédictive du débit des sources dans une perspective de changement climatique, le projet BIOCAIRE dans le domaine de la biosurveillance pour la caractérisation de l'impact des rejets, la recherche de fuites grâce à l'intelligence artificielle ou encore le projet de recherche ERICA sur l'évaluation de la résilience des infrastructures d'eau en contexte de changement global.

La Régie a démarré la réalisation de son Bilan carbone en fin d'année 2024 pour pouvoir évaluer les émissions de GES liées à son périmètre d'activité complet (eau et assainissement, suivant les recommandations de l'ASTEE) puis élaborer un plan d'actions de réduction de ces émissions courant 2025. Ce premier exercice est réalisé sur les données de l'année complète 2023. Le calcul finalisé ainsi que le plan d'actions seront disponibles courant 2025, conformément avec la réglementation BEGES-r.

Le pourcentage global de déchets valorisés est de **97,8%** pour l'exercice 2024. Il est réparti comme suit :

- 99,9 % pour les déchets non dangereux ;
- 0,5 % pour les déchets dangereux ;
- 100 % pour les déchets inertes.

Le taux de valorisation des déchets dangereux est proche de la valeur maximale atteignable au regard des gisements produits. La variation par rapport à l'exercice 2023 s'explique par une part plus importante d'amiante dans cette catégorie de déchets. L'évolution du tonnage de déchets amiantés est elle-même liée à l'augmentation des travaux réalisés sur l'année 2024. L'année 2024 s'est également traduite par une sensibilisation et une avancée significative de la traçabilité des déchets gérés par les entreprises de travaux auxquelles la Régie sous-traite des prestations.

➤ Comptes de résultats de l'exercice 2024

Les comptes de résultats des différents services sont présentés dans une délibération spécifique.

II) Service de l'eau industrielle

Le service public de l'Eau Industrielle de Bordeaux Métropole a pour objet principal de délivrer aux abonnés industriels de la presqu'île d'Ambès une eau non potable destinée au seul usage industriel afin de limiter l'exploitation de la nappe de l'Eocène prioritairement réservée à un usage pour l'eau potable. Ce service peut également être utilisé par différents professionnels ou collectivités pour un usage de type strictement professionnel. Le service approvisionne des établissements industriels de la presqu'île d'Ambès, s'inscrivant ainsi dans les objectifs du SAGE (Schéma d'aménagement et de gestion des eaux) « Nappes profondes de Gironde » qui vise à réduire les prélèvements dans les unités de gestion déficitaires telle que la nappe de l'Eocène.

Pour l'année 2024, le volume prélevé en Garonne est de **2 830 945 m³** en hausse de 167 % par rapport à 2023. La production totale d'eau industrielle est de 2 629 542 m³ soit plus du double par rapport à 2023. Le volume total d'eau industrielle mis en distribution est de **800 745 m³**, soit 27% de hausse par rapport à 2023.

Le volume prélevé est exceptionnellement haut et par ailleurs proche de l'autorisation de prélèvement (3 Mm³). Le volume produit par l'usine de Saint-Louis est lui aussi exceptionnellement haut et a permis de maintenir des étangs de Beaujet à des valeurs basses sur le paramètre Carbone Organique Totale (COT). Ceci a permis au service d'être conforme à quasi 100% du temps sur le paramètre COT, performance jamais égalée.

La consommation totale d'eau industrielle est de **753 907 m³** pour l'année 2024, soit une augmentation de 28 % par rapport à 2023.

L'usine a fonctionné en 2024 du 1^{er} janvier au 14 août puis du 14 octobre jusqu'au 31 décembre du fait de la qualité de l'eau prélevée en Garonne.

Sur cette période de fonctionnement, le rendement hydraulique de l'usine de Saint Louis de Montferrand est de **90,7%** sur l'exercice 2024 (contre 77,3% en 2023).

Le rendement moyen calculé du réseau de distribution du service de l'Eau Industrielle est de **94,3%** pour l'année 2024.

En 2024 le service s'est doté d'une **nouvelle borne de puisage** monétique sur le secteur de Bassens (boulevard de l'industrie). Les points d'accès à l'eau industrielle sont aujourd'hui au nombre de 3. En 2024, **482 m³** ont été prélevés sur les 3 bornes de puisage.

III) Service public de l'assainissement non collectif (SPANC)

Créé en décembre 2005, le Service public de l'assainissement non collectif (SPANC) est chargé de contrôler les installations d'assainissement non collectif présentes sur le territoire métropolitain, d'apporter toutes les informations et les conseils nécessaires à ses usagers pour un bon fonctionnement de leurs installations, et de réaliser le diagnostic au moment des cessions immobilières. Il est également chargé de valider les projets d'installations à réaliser dans le cadre d'immeubles neufs construits en zones non desservies par l'assainissement collectif ou dans le cadre d'une réhabilitation d'un système d'assainissement non collectif et d'en contrôler la conformité après travaux.

Rénovation progressive du parc d'installations d'Assainissement Non Collectif

Comme les années précédentes, l'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif atteint la valeur **100** sur une échelle de 0 à 140, traduisant que la Régie fournit l'ensemble des prestations obligatoires dans le cadre du service public d'assainissement non collectif. Les 40 points manquants ne pourraient être obtenus qu'en fournissant des services facultatifs (entretien des installations, travaux de réalisation et de réhabilitation des installations, etc.) que le SPANC de Bordeaux Métropole n'a pas pour objectif de fournir.

A fin 2024, le service comportait 3 238 installations (ou points de service). Durant l'année, un total de 300 contrôles a été réalisé : 51 contrôles de conception, 32 contrôles de réalisation, 217 contrôles de bon fonctionnement.

Sur les contrôles de bon fonctionnement réalisés en 2024, plus de 54% étaient non conformes, contre plus de 80% en 2023. L'ampleur du travail à réaliser pour rénover les installations privées d'ANC de la Métropole reste très significative, malgré cette amélioration, avec en outre 22 cas d'absence d'installation en 2024.

Le taux de contrôle périodique de bon fonctionnement est donc de 217 sur 3 216 soit **6,7%** contre 4,07% en 2023. Ce résultat marque une amélioration importante, ne portant pas toutefois le niveau à l'objectif de 10%. La dynamique de 2024 et la mise en œuvre de la nouvelle stratégie, avec le recrutement d'un troisième technicien, permettent d'envisager d'atteindre cet objectif en 2025 et, avec une équipe stable, de le maintenir par la suite.

IV) Réalisation des prestations annexes au titre de l'assainissement collectif

➤ Chiffres clés et faits marquants de l'année 2024

La Régie a conduit et animé les instances de suivi du délégataire, comprenant notamment le comité de pilotage du contrat de délégation de service public selon une fréquence bihebdomadaire ; le suivi de la gouvernance du contrat avec les agents de la Régie et de la SABOM à fréquence mensuelle ; les revues mensuelles délégant-délégataire, comprenant dans la majorité des cas une partie consacrée spécialement à une des communes de la Métropole. Des réunions trimestrielles thématiques (réseaux, usines, usagers) complètent ce dispositif d'échanges récurrents.

La Régie a traité un certain nombre de procédures en 2024 qui constituent une part importante de l'activité liée à la gestion du patrimoine pour laquelle la complexité et l'ampleur du travail amont nécessaire peuvent s'avérer très significatives, comprenant typiquement la programmation, l'établissement d'un cahier des charges, le traitement des préalables, la gestion de l'exécution et des imprévus et la coordination avec l'ensemble des parties prenantes.

Parmi ces procédures, la Régie a ainsi finalisé 30 dossiers d'intégration et de remise en gestion au délégataire d'installations réalisées par la Régie pour le compte de Bordeaux Métropole et 74 dossiers d'intégration de réseaux réalisés par le délégataire.

En collaboration avec la SABOM, la Régie a préparé 127 arrêtés de déversement, autorisant sous conditions le rejet d'effluents non-domestiques dans les réseaux métropolitains, dont 85 autorisations provisoires de chantier (rejet d'eaux de rabattement de nappe) avec 9 renouvellements, et 42 autorisations pour des établissements (rejet d'effluents non-domestiques) avec 15 renouvellements.

En 2024, 20 études portées par la Régie ont été terminées. Elles ont permis de proposer des solutions à des dysfonctionnements hydrauliques, d'accompagner les aménagements de voirie, le développement du territoire, et de se projeter sur les aménagements nécessaires.

L'année 2024 a vu la poursuite des contrats de CODEV 6 (co-développement) démarrés fin 2023.

Le schéma directeur d'assainissement 2017-2030 de Bordeaux Métropole qui permet de mettre en œuvre les grandes orientations fixées en matière de lutte contre les inondations, le transport des effluents d'eaux usées et la gestion patrimoniale a fait l'objet d'un bilan à mi-parcours sur fin 2024 et début 2025.

Par ailleurs, au cours de l'année 2024, 66 opérations de renouvellement, réhabilitation, renforcement et d'extension ou création de réseaux eaux usées et eaux pluviales ont été réceptionnées. Cela correspond à un linéaire total de 16,9 km de réseaux.

Afin de lutter contre les difficultés d'évacuation des eaux usées et se déconnecter de la station d'épuration surchargée de Cestas, 2,7 km de réseau de refoulement de diamètre 180 mm ont été posés sous l'avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny entre le bourg de Toctoucau et l'avenue du temps passé à Pessac. Un poste de refoulement a également été créé avec deux pompes de 40 m³/h. Ces travaux ont duré 8 mois, pour un coût total de 2,8 M€ HT.

V) Réalisation des prestations annexes au titre de la défense extérieure contre l'incendie (DECI)

Conformément à l'article L.2225-3 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), lorsque l'approvisionnement des points d'eau de défense extérieure contre l'incendie fait appel à un réseau de transport ou de distribution d'eau, les investissements afférents demandés à la personne publique ou privée responsable de ce réseau sont pris en charge par le service public de défense extérieure contre l'incendie.

Le service dédié à la DECI au sein de la Régie assure le contrôle, le renouvellement, l'entretien ainsi que la création des poteaux incendie du territoire de Bordeaux Métropole.

➤ Chiffres clés et faits marquants de l'année 2024

Au cours de l'année 2023, il a été observé des différences entre les bases de données SIG du SDIS et de la Régie, plus particulièrement en ce qui concerne la domanialité de certains hydrants (publics/privés). Afin d'harmoniser ces deux bases de données, la Régie s'est engagée au cours du 1^{er} trimestre 2024, à redéfinir la domanialité des points d'eau incendie sur le territoire métropolitain. A l'issue de ce travail, la liste des hydrants publics et privés sera annexée dans un arrêté métropolitain de DECI. La définition de la domanialité des hydrants a été validée à la suite de différents échanges entre Bordeaux Métropole et de la Régie, ainsi qu'avec l'avis du SDIS 33. Au total, le patrimoine de la DECI compte 7 825 points d'eau incendie en domaine public et 2 944 en domaine privé, soit **10 769 points d'eau incendie sur le territoire de la métropole.**

En 2024, **le SDIS a contrôlé 7 825 PEI**, dont 395 non conformes et 160 indisponibles.

Après avoir été informée de ces non-conformités et indisponibilités, la **Régie a réalisé 459 essais hydrauliques sur PEI**, dont 333 étaient conformes et 126 non conformes (réseau et structure réseau), et a enquêté sur 194 hydrants (travaux en cours, PEI supprimés, PI/BI privés, etc.).

La Régie a réalisé 245 chantiers de travaux et réparations dont 80 chantiers de fonctionnement et 165 chantiers d'investissement.

Le nombre de jours d'indisponibilité du parc PEI public est de **4,04 jour/PEI**.

La mise à jour de l'inventaire du patrimoine PEI sous 1 mois à compter de la demande atteint **76,2%** en 2024. Les équipes de la Régie s'appliquent à retranscrire dans le système d'information géographique SIGEA l'ensemble des mises à jour du patrimoine DECI portées à leur connaissance.

La résolution des défaillances liées au PEI sous 3 jours ouvrés est de 41,1% et celles liées au réseau sous 1 mois de 42,7% (objectifs actuels à 100%).

Le taux d'intervention pour fuite sur PEI réalisé sous 1 heure est **15,50 %**.

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 d'Administration de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole,

VU le Code général des collectivités territoriales, et notamment ses articles L1411-13, L1411-14, L1413-1 et L2224-5,

VU le contrat d'objectifs du service public de l'eau potable, de l'eau industrielle et du SPANC de Bordeaux Métropole sur le territoire couvert par la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole,

VU la convention annexe pour la réalisation de prestations contribuant aux services publics de l'assainissement collectif et de la gestion des eaux pluviales et urbaines,

VU la convention pour la réalisation de prestations et mandat de maîtrise d'ouvrage, contribuant aux activités annexes de la Régie en lien avec la défense extérieure contre l'incendie,

VU le rapport annuel d'activité 2024 de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole,

ENTENDU le rapport de présentation,

CONSIDERANT

Qu'en application de l'article IV.9 des statuts de la Régie, le conseil d'administration est compétent pour adopter les rapports annuels sur la qualité de service ;

APRES EN AVOIR DELIBERE, DECIDE :

Article 1 : de prendre acte du rapport annuel d'activité 2024, présenté en annexe 1.

Fait et acté le 27 juin 2025.

REÇU EN PRÉFECTURE LE :	Pour expédition conforme, La Présidente,
PUBLIÉ LE :	 Madame Sylvie Cassou-Schotte