

|                                                                                   |                                              |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------|
|  | REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE            | Délibération  |
|                                                                                   | Conseil d'Administration du 16 décembre 2025 | N° 2025/04/15 |

L'an deux mille vingt-cinq, le 16 décembre, le Conseil d'administration de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole, dûment convoqué le 3 décembre, s'est rassemblé 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 Maïté Cazaux, Monsieur Gérard Chausset, Monsieur Jean-Claude Feugas, Madame Anne-Eugénie Gaspar (en Visioconférence), Monsieur Maxime Ghesquière, Monsieur Jean-Marie Trouche.

**Excusés ayant donné procuration :**

Monsieur Laurent Guillemin ayant donné procuration à Monsieur Maxime Ghesquière, Monsieur Emmanuel Sallaberry ayant donné procuration à Monsieur Jean-Marie Trouche,

**Était absente :**

Madame Zeineb Lounici, Madame Sylvie Cassou-Schotte, Monsieur Daniel Delestre

**LA SEANCE EST OUVERTE A 16h00**

|                                                                                   |                                                     |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------|
|  | <b>REGIE DE L'EAU BORDEAUX METROPOLE</b>            | <b>Délibération</b>  |
|                                                                                   | <b>Conseil d'Administration du 16 décembre 2025</b> | <b>N° 2025/04/15</b> |

---

**Signature d'une convention de subventionnement entre la Régie de l'Eau Bordeaux  
Métropole et le Pimms Médiation Bordeaux**

---

Madame Cassou-Schotte présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Depuis 30 ans, les Pimms Médiation fournissent une réponse concrète aux besoins des habitants et des territoires. Régulièrement définis comme l'un des modèles les plus aboutis parmi les acteurs de la médiation sociale et numérique, grâce à leur connaissance fine des besoins des citoyens, leur capacité à se réinventer et à s'adapter aux spécificités locales ainsi qu'aux nouveaux usages, ils sont également salués pour la diversité de leurs partenariats publics et privés. Enfin, ils sont surtout reconnus pour la qualité de leur accompagnement auprès des populations les plus fragiles.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, consciente des difficultés sociales et financières d'une partie de la population métropolitaine, souhaite pouvoir accompagner au mieux ces publics vulnérables.

Pour cela elle souhaite s'appuyer sur l'expertise du Pimms Médiation Bordeaux relais d'information, d'accompagnement, d'aide à la prévention et à la résolution des difficultés administratives et financières des publics fragiles. Le Pimms Médiation Bordeaux est une structure labellisée Frances Services (depuis le 10 mai 2021 dans ses locaux du cours de la Marne dans le quartier de la gare et depuis le 23 novembre 2022 dans son antenne située dans le quartier des Aubiers au nord de Bordeaux) et reconnue ESUS, Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (depuis le 18 février 2021). De plus, l'AFNOR a reconnu l'ensemble du réseau des Pimms Médiation conforme à la norme « Médiation sociale » NF X60-600 (depuis janvier 2020).

Pimms Médiation Bordeaux est également reconnu d'Intérêt Général depuis 2023.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et Pimms Médiation Bordeaux ont ainsi décidé, en 2024, de se rapprocher dans le cadre d'une convention de subventionnement (cf délibération 2024/04/08 votée lors du conseil d'administration du 12 décembre 2024). La présente délibération a pour but de prolonger le versement d'une subvention sur une durée de 3 ans dans le cadre de la convention annexée.

## I - Objet de la convention

Pimms Médiation Bordeaux engagera sur le lieu d'accueil une démarche proactive pour mieux communiquer sur le rôle de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et la relation avec ses clients. Divers leviers peuvent être actionnés pour répondre à cet objectif : rencontres, ateliers, animations pédagogiques...

**Des actions simples de prévention et de sensibilisation** seront mises en œuvre pour :

- les sujets en lien avec la facture et le prix de l'eau, les modalités de paiement et les aides potentielles en cas de difficultés de paiement,
- la maîtrise des consommations, les écogestes et la détection de fuites en domaine privé,
- l'interface avec les dispositifs d'aide existant ou à venir (Fonds de Solidarité Logement et CAF 33).

**Des actions ciblées par famille de publics** (habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville, étudiants, seniors, salariés en entreprises...) seront proposées avec, au préalable une co-construction des actions avec les partenaires identifiés (bailleurs, EDF, Gaz de Bordeaux, Crous...) et des formations ad hoc proposées par la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole (facture, écogestes, dispositifs hydroéconomes.) aux médiateurs sociaux de la structure.

A cette fin, **des réunions de coordination** seront déployées conjointement par le Pimms Médiation Bordeaux et la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole auprès des partenaires identifiés comme susceptibles de favoriser des actions d'accompagnement et de sensibilisation.

Par ailleurs, en fonction de l'opportunité, Pimms Médiation Bordeaux **ira à la rencontre des habitants**, grâce à leurs outil mobiles (triporteurs connectés) et participera, aux côtés de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, à certaines manifestations (journée mondiale de l'eau par exemple, mois de la résilience...).

En parallèle Pimms Médiation Bordeaux, conformément à ses missions, proposera **un accueil inconditionnel et posté dans ses deux antennes** pour tous les publics désireux d'être accompagnés dans le domaine de l'accès à l'eau, à la gestion administrative de ses comptes clients, à la sensibilisation aux changements de comportements par une prise de conscience de la nécessaire préservation de la ressource.

Pour information, les activités de médiation sociale de l'association Pimms Médiation Bordeaux sont réalisées conformément à la norme XP X 60-600 de médiation sociale et à ses registres d'intervention. La médiation sociale est définie par la norme comme « un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose.

Les activités de médiation sociale de l'association Pimms Médiation Bordeaux répondent aux registres de cette norme à savoir :

- Assurer une présence active de proximité
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles
- Participer à une veille sociale et technique du territoire
- Lever les incompréhensions entre les personnes et les institutions
- Mettre en relation avec un partenaire
- Favoriser la concertation entre les habitants et les institutions
- Favoriser les projets collectifs, supports de la médiation sociale

- Informer, sensibiliser et/ou former.

## **II - Moyens mis en œuvre et durée de la convention**

La présente convention a pour objet d'octroyer une subvention au Pimms Méditation Bordeaux d'un montant de 20 000 euros TTC par an de 2025 à 2027, afin que ce dernier mène des actions vis-à-vis des usagers de la Régie confrontés à des difficultés administratives, et plus particulièrement au paiement des factures d'eau mais aussi des actions de sensibilisation aux écogestes (annexe 2).

Sa durée est fixée à trois ans à compter de la délibération.

**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 réuni,

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment ses articles L2224-7, L.2122-22, L2224-7-5,

**VU** la délibération n° 2020-551 du Conseil métropolitain du 18 décembre 2020 relative au choix du mode de gestion en régie de l'Eau Bordeaux Métropole

**VU** la délibération N° 2020-552 du Conseil métropolitain du 18 décembre 2020 portant création de la régie de l'Eau Bordeaux Métropole dotée de l'autonomie financière et de la personnalité juridique et portant désignation des membres du Conseil d'administration,

**VU** les statuts de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole,

**ENTENDU** le rapport de présentation

## **CONSIDERANT**

- Que le versement d'une subvention par un service public industriel et commercial est envisageable sous réserve de deux conditions cumulatives :
  - la subvention participe à l'exercice de la compétence du service public industriel et commercial ;
  - la subvention bénéficie à l'utilisateur du service.
- Que la signature pour les trois années à venir (2025-2026-2027) d'une convention entre la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et Pimms Médiation Bordeaux permettra d'aider les usagers de l'eau confrontés à des difficultés administratives et de faciliter la relation usagers, en confiant au Pimms Médiation Bordeaux, notamment dans le cadre de ses accueils inconditionnels et postés, la charge d'accueillir, d'informer, d'accompagner les usagers fragiles rencontrant des difficultés sociales et/ou économiques.

**APRES EN AVOIR DELIBERE, DECIDE :**

**Article 1 :** d'approuver la convention entre la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et Pimms Médiation Bordeaux (annexe 1).

**Article 2 :** d'autoriser Monsieur le Directeur général à signer la convention entre la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole et Pimms Médiation Bordeaux,

**Article 3 :** d'autoriser Monsieur le Directeur général à prendre toute décision et à signer tout acte nécessaire à la mise en œuvre de cette convention de coopération,

Sylvie Cassou-Schotte ayant quitté la salle,

**Résultat des votes :**

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

Fait et délibéré le 16 décembre 2025.

|                                |                                                                                                                            |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>REÇU EN PRÉFECTURE LE :</b> | Pour expédition conforme,<br><b>La Présidente,</b>                                                                         |
| <b>PUBLIÉ LE :</b>             | <br><b>Madame Sylvie Cassou-Schotte</b> |