

## COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

### EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE

Séance du 2 octobre 2009  
(convocation du 21 septembre 2009)

Aujourd'hui Vendredi Deux Octobre Deux Mil Neuf à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Vincent FELTESSE, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

#### **ETAIENT PRESENTS :**

M. FELTESSE Vincent, M. JUPPE Alain, M. DAVID Alain, M. CAZABONNE Alain, M. BENOIT Jean-Jacques, Mme BOST Christine, M. BRON Jean-Charles, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Didier, M. CHAUSET Gérard, Mme CURVALE Laure, M. DUCHENE Michel, M. DUPRAT Christophe, M. FAVROU Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GAUTE Jean-Michel, M. GAÜZERE Jean-Marc, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. HERITIE Michel, Mme ISTE Michèle, M. LABARDIN Michel, M. LABISTE Bernard, M. LAMAISON Serge, Mme LIRE Marie Françoise, M. OLIVIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. ROSSIGNOL Clément, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, Mme DE FRANCOIS Béatrice, Mme LACUEY Conchita, M. MAURRAS Franck, M. SOUBABERE Pierre, M. AMBRY Stéphane, M. ANZIANI Alain, M. ASSERAY Bruno, Mme BALLOT Chantal, M. BAUDRY Claude, M. BOBET Patrick, M. BONNIN Jean-Jacques, M. BOUSQUET Ludovic, Mme BREZILLON Anne, M. BRUGERE Nicolas, M. CAZENAVE Charles, M. CHARRIER Alain, Mme CHAVIGNER Michèle, Mme COLLET Brigitte, Mlle COUTANCEAU Emilie, M. COUTURIER Jean-Louis, M. DANJON Frédéric, M. DAVID Jean-Louis, M. DAVID Yohan, Mme DELATTRE Nathalie, Mme DESSERTINE Laurence, Mme DIEZ Martine, M. DOUGADOS Daniel, M. DUART Patrick, M. DUBOS Gérard, M. DUCASSOU Dominique, M. DUPOUY Alain, M. EGRON Jean-François, Mlle EL KHADIR Samira, Mme EWANS Marie-Christine, Mme FAORO Michèle, M. FEUGAS Jean-Claude, Mme FOURCADE Paulette, M. GALAN Jean-Claude, M. GARNIER Jean-Paul, M. GUICHEBAROU Jean-Claude, M. GUICHOUX Jacques, M. GUILLEMOTEAU Patrick, M. GUYOMARC'H Jean-Pierre, Mme HAYE Isabelle, M. HURMIC Pierre, M. JOANDET Franck, M. JOUBERT Jacques, M. LAGOFUN Gérard, Mme LAURENT Wanda, M. MANGON Jacques, M. MAURIN Vincent, Mme MELLIER Claude, M. MERCIER Michel, M. MOGA Alain, M. MOULINIER Maxime, Mme NOEL Marie-Claude, M. PAILLART Vincent, Mme PARCELIER Muriel, M. PENEL Gilles, M. PEREZ Jean-Michel, Mme PIAZZA Arielle, M. QUANCARD Denis, M. RAYNAL Franck, M. RAYNAUD Jacques, M. REIFFERS Josy, M. RESPAUD Jacques, M. ROBERT Fabien, M. ROUVYRE Matthieu, Mme SAINT-ORICE Nicole, M. SOLARI Joël, M. TRIJOULET Thierry, Mme WALRYCK Anne.

#### **EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :**

M. FREYGEFOND Ludovic à M. LABISTE Bernard jusqu'à 10 h  
M. LAMAISON Serge à Mme BALLOT Chantal jusqu'à 10 h  
M. PUJOL Patrick à M. FLORIAN Nicolas  
M. SAINTE-MARIE Michel à M. ANZIANI Alain jusqu'à 10 h  
M. TOUZEAU Jean à Mme FAORO Michèle jusqu'à 10 h 15  
Mme. BONNEFOY Christine à M. BONNIN Jean-Jacques  
Mme. CAZALET Anne-Marie à M. DAVID Yohan  
Mlle COUTANCEAU Emilie à Mme BOST Christine jusqu'à 10 h  
Mlle. DELTIMPLE Nathalie à M. DUBOS Gérard  
Mme FOURCADE Paulette à M. PIERRE Maurice à partir de 11 h  
M. GUILLEMOTEAU Patrick à M. GUICHOUX Jacques jusqu'à 10 h 40  
Mme HAYE Isabelle à M. HURMIC Pierre jusqu'à 10 h 20

M. JUNCA Bernard à M. QUANCARD Denis  
Mme LAURENT Wanda à M. BOUSQUET Ludovic à partir de 10 h 15  
M. LOTHaire Pierre à M. GAUTE Jean-Michel  
M. MILLET Thierry à M. RAYNAL Franck  
M. MOULINIER Maxime à M. BENOIT J.Jacques jusqu'à 11 h 30  
M. PALAU Jean-Charles à Mme. COLLET Brigitte  
M. POIGNONEC Michel à M. GUICHEBAROU Jean-Claude  
M. QUERON Robert à M. JOUBERT Jacques  
M. RESPAUD Jacques à M. ROUVYRE Mathieu jusqu'à 10 h 40  
M. SENE Malick à M. EGRON Jean-François  
Mme. TOUTON Elisabeth à M. DUPOUY Alain

#### **EXCUSES :**

M. DELAUX Stéphan

**LA SEANCE EST OUVERTE**

**Service Public de l'Eau potable - Exercice 2008**  
 **Bilan des 61 Engagements - Information / Communication**  
 **Montant des pénalités et Bonus applicables - Décision**

Monsieur TURON présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

La révision du Traité de Concession du service public de l'eau (avenant n°7), adoptée par le Conseil de la Communauté du 22 décembre 2006, s'est appuyée sur plusieurs objectifs fondamentaux :

- pérenniser la ressource ;
- améliorer la qualité et la sécurité du service à l'usager ;
- favoriser une dynamique d'écoute et de transparence ;
- garantir des coûts contrôlés.

Cette renégociation du contrat de l'eau avait en outre pour but de renforcer la position de la Cub et les actions de suivi et de contrôle du délégataire.

Ainsi, l'avenant n°7 a abrogé la majorité des quelques sanctions pécuniaires, dues par le concessionnaire en cas de non respect des obligations envers les tiers et les usagers, initialement imposées par le traité, et les a remplacées par la mise en place d'engagements pour le délégataire, assortis pour certains, d'un système de bonus/malus (cf. Article 47-2 du Traité de Concession) portant en premier lieu sur la performance du réseau au regard du SAGE « Nappes Profondes de Gironde » et de son objectif d'économies et de préservation des ressources en eau potable.

Chaque année, il doit donc être fait état du bilan de ces engagements : de leur mise en œuvre, des résultats obtenus et des éventuels pénalités et/ou bonus applicables.

## **1 – Bilan des 61 engagements du délégataire**

61 engagements ont été pris dans le cadre de l'avenant n°7, reposant sur un nombre très important de paramètres existants, ou nouveaux, à contrôler.

Les engagements peuvent ainsi se décomposer en 5 grandes familles :

- Pérenniser la ressource ;
- Améliorer la qualité et la sécurité du service à l'usager ;
- Valoriser le patrimoine et améliorer ses performances ;
- Favoriser une dynamique d'écoute et de transparence ;
- Améliorer la responsabilité sociale et environnementale.

Ces 61 engagements sont tous déclinés, au fur et à mesure, dans les différents articles de l'avenant n° 7 du Traité de Concession, et sont repis dans une annexe spécifique : l'annexe 24, dans laquelle chaque engagement est défini : les objectifs, les échéances, et les pénalités ou bonus à appliquer, sont précisés.

L'article 47-2 du Traité de Concession complète ces obligations, en précisant également les boni et mali, affectables à 27 engagements sur les 61 (dont 1 est arrivé à échéance en 2007), et qui viendront respectivement débiter et créditer un fonds de performance tenu dans la comptabilité du délégataire.

Les services techniques de la Cub ont élaboré un guide de suivi et de contrôle de ces engagements, qui s'enrichit chaque année et qui a pour but de formaliser le suivi et le contrôle de ces 61 points, tant sur les aspects méthodologiques, que sur les résultats obtenus annuellement.

Ce guide est donc le reflet du suivi et du contrôle, qui s'exerce sur le délégataire depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 et ce, jusqu'à la fin du contrat.

Pour 2008, le tableau synthétique présenté en annexe, fait ressortir l'avis du délégant sur les 61 engagements.

Parmi ces 61 engagements, il peut être distingué :

### **1.1 - Les engagements ayant un objectif à atteindre en 2008**

Ces engagements devaient arriver à leur terme au cours de l'année 2008 ou faire l'objet d'une étape marquante qui a fait l'objet d'un contrôle en 2008.

- 11 – *Complétude comptage-facturation* : conformément à ses obligations, le délégataire a inventorié en 2007, les points de distribution d'eau potable non comptés. Il a, par ailleurs, poursuivi ses actions en supprimant ou en proposant

l'équipement en compteur de ces points, remplissant ainsi les objectifs fixés pour 2008.

- 12 – *Solutions d'attente des bornes de puisage* : Le délégataire s'était engagé à proposer des solutions pour les usagers prélevant de l'eau habituellement sur les poteaux d'incendie, dans l'attente de la mise en place des 60 bornes de puisage prévues d'ici 2009 par l'engagement n°15.  
Fin 2008, le délégataire n'a toujours pas proposé de solution d'attente satisfaisante.
- 14 – *Bouches de lavage* : Conformément à ses obligations, le délégataire a contacté l'ensemble des communes en 2007 afin de recueillir leur souhait sur le devenir des bouches de lavage. Par ailleurs, il a entamé un important travail de fiabilisation de l'inventaire qu'il a poursuivi en 2008.  
En 2007, 6 communes s'étaient prononcées pour l'abandon de leurs bouches de lavage. En 2008, 4 autres communes ont adopté la même démarche.  
En fermant ces ouvrages dans les délais, le délégataire a respecté les engagements de l'avenant.  
Le délégataire doit relancer, en 2009, les communes qui n'ont toujours pas répondu, y compris la commune de Bordeaux qui compte le plus grand nombre de bouches de lavage.
- 32 – *Pilotes orthophosphates* : Le délégataire a mis en place 2 pilotes de traitement dont les résultats ont été suivis tout au long de l'année 2008.  
Courant 2009, le délégataire remettra un rapport à la DDASS et à la Cub, permettant de statuer sur l'intérêt de maintenir ou non, le traitement par injection d'orthophosphates.
- 38 – *Observatoire du goût* : Le délégataire a défini, en 2008, un plan d'actions pour la mise en place et l'animation de l'observatoire du goût. Un appel à candidatures pour trouver des goûteurs d'eau a été lancé sur les 22 communes du contrat.
- 55 – *Schéma Directeur Immobilier* : Le programme immobilier concernant le site de Cap Roux, proposé par le délégataire en 2007, a été modifié suite à l'apparition de nouvelles contraintes, telles que l'extension de la ligne de tramway, la création d'un parc relais et la régularisation du périmètre de protection du captage de Cap Roux ; générant ainsi un retard conséquent sur le calendrier initialement prévu.  
Le délégataire doit remettre une nouvelle proposition au cours de l'année 2009.
- 57 – *Charte Qualité du service à l'usager* : Le délégataire s'est engagé à respecter une Charte Qualité des services rendus à l'usager.  
En 2008, les résultats sont peu satisfaisants :
  - Réponse aux courriers des usagers dans un délai inférieur à 8 jours : objectif : 95 %, performance 2008 = 89,5 %.
  - Respect des plages horaires pour les rendez-vous à domicile sur les 2 heures fixées : objectif : 95 %, performance 2008 = 94 %.
  - Délai de mise en eau dans un délai inférieur à 1 jour : objectif : 95 %, performance 2008 = 97 %.
  - Délai d'établissement d'un devis pour un branchement dans un délai inférieur à 20 jours : objectif : 95 %, performance 2008 = 81 %.
  - Délai de réalisation des travaux pour branchement neuf inférieur à 20 jours : objectif 95%, performance 2008 = 92 %.
  - Maintien d'un bon niveau de performance du centre d'appel avec un taux d'appels perdus d'objectif inférieur à 10 % : performance 2008 = 8,6 %.

Par ailleurs, afin de tester la fiabilité d'enregistrement des plaintes des clients, la Cub a procédé, pour 2008, à 10 appels tests simulant des réclamations pour lesquels a été vérifiée la bonne traçabilité dans le système du délégataire.

## 1.2 - Les engagements récurrents :

Ces engagements ont été mis en application dès la signature de l'avenant et doivent être respectés chaque année par le délégataire.

Ils font l'objet d'un contrôle annuel.

- 4 – *Diagnostic des ouvrages* : En 2008, le délégataire a bien réalisé un diagnostic complet de l'état de 10 % des ouvrages de production, soit 10 ouvrages. Les rapports de diagnostic, transmis pour 2008 au délégant, ne font apparaître aucun besoin de réhabilitation pour les ouvrages contrôlés.

Par ailleurs, le délégataire devait réaliser en 2008 et en 2009, les travaux de réhabilitation de trois forages diagnostiqués en 2007, les travaux de deux d'entre eux ont été réalisés en 2008. Les travaux relatifs au troisième forage devraient être réalisés en 2009.

- 5 – *Gestion de crises* : L'année 2008 n'a pas connu de crise au sens de l'engagement. Quatre épisodes difficiles ont toutefois fait l'objet d'une gestion efficace qui n'a impacté ni la qualité, ni la continuité du service.

- 6 – *Pression Défense Incendie* : Les essais menés en 2008, notamment par le SDIS, n'ont révélé aucune anomalie sur les équipements de lutte contre l'incendie.

- 7 – *Convention jour de pointe Collectivités* : Cet engagement a pour objectif de réduire les arrosages des services municipaux les jours de pointe.

L'année 2007 avait été consacrée à la signature des conventions avec les 22 communes, partenaires de cet engagement.

En 2008, le délégataire a poursuivi ses investigations, permettant ainsi l'adhésion de l'ensemble des communes, et a étendu sa démarche auprès des pompiers qui stopperont leurs essais les jours de pointe.

L'année 2008 n'ayant pas connu de jour de pointe marquant, l'efficacité de cet engagement n'aura pas pu être mesurée.

- 13 – *Information import-export hors Cub* : Le délégataire transmet, depuis juin 2006, dans les rapports d'activité mensuels du service de l'eau potable, toutes les informations relatives aux transferts d'eau avec les communes hors Cub.

- 16 – *Vols d'eau* : A travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à lutter contre le vol d'eau.

En 2007, il avait lancé un certain nombre d'actions visant à sensibiliser les différents acteurs sur cette problématique.

En 2008, il a maintenu ces actions préventives, mais n'a toujours pas développé son action répressive.

- 19 – *Réparation des fuites signalées* : À la signature de l'avenant n° 7, le délégataire a fourni, dès 2007, de gros efforts pour améliorer sa réactivité pour l'arrêt des fuites visibles. Ainsi :

Pour les fuites sur canalisation d'un diamètre supérieur à 300 mm : 6 fuites, présentant un très faible débit de fuite, ont fait l'objet d'une erreur de diagnostic (petit suintement qui indiquait davantage une fuite sur un petit diamètre) et n'ont, par conséquent, pas été réparées dans le délai établi pour les gros diamètres.

Pour les fuites sur tout diamètre : 88,8 % des fuites (soit 3 979 sur 4 483) ont été réparées en moins de 3 jours, pour un objectif contractuel fixé à 90 %

Pour les fuites sur tout diamètre : 100 % des fuites doivent être réparées en moins de 21 jours. Seules 3 fuites ont été enregistrées au-delà, à cause de contraintes indépendantes du déléataire.

- 21 – *Sensibilisation et Conseils Consommation* : Des nouveaux outils et services avaient été mis en place en 2007 (sensibilisation des usagers aux économies d'eau, conseil pour la maîtrise de la consommation N°Azur ALL'EAU CONSEIL 0810 00 60 80, diagnostic consommation, simulateur de consommation sur Internet).

L'année 2008 aura permis de suivre l'utilisation de ces nouveaux services :

- enregistrement de près de 600 appels entrants et sortants
- 1 500 connexions au simulateur.

L'accent devra être mis en 2009 sur la communication afin d'accroître leur utilisation encore faible.

- 22 – *Accompagnement grands consommateurs* : Le déléataire a mené des actions de conseil et de sensibilisation auprès des industriels. Toutefois, ces actions ne sont pas suffisantes et ne répondent toujours pas aux attentes du déléitant qui attend la mise en place d'une structure dédiée et un plan d'actions à destination des grands consommateurs.
- 23 – *Segmentation clientèle* : Le déléataire, qui avait réalisé en 2007 une segmentation de son fichier clientèle, a transmis le fichier à la Cub pour 2008.
- 25 – *Versement de 400 000 € à la Cub* : en 2008 le déléataire a versé à la Cub la somme contractuelle de 400 000 €, afin que notre établissement puisse mener une action sociale envers les usagers non individualisés.

A cet effet, des conventions ont été signées avec les grands bailleurs sociaux et des fonds ont été versés au titre de l'exercice 2007 (versement de près de 193 K€ dont ont bénéficié 38 000 foyers).

- 26 – *Individualisation du comptage* : Le déléataire avait mis en place une structure dédiée en 2007.

Grâce aux actions menées en 2008, ce sont :

- 470 compteurs individualisés qui ont été posés sur du patrimoine ancien,
- 2 088 compteurs individualisés qui ont été posés sur du patrimoine neuf.

En 2009, le déléataire va pouvoir examiner les effets de l'individualisation sur les consommations d'eau.

- 27 – *Groupe de Travail Loi sur l'Eau* : Le groupe de travail ne s'est pas réuni en 2008.
- 29 – *Branchements Plomb* : Le déléataire a mis en place des moyens suffisants afin de satisfaire cet engagement.

En 2008, 7 482 branchements en plomb ont pu ainsi être renouvelés soit un nombre supérieur au nombre prévisionnel fixé à l'avenant de 5 658.

Conformément à la procédure de contrôles qualitatifs et quantitatifs mise en place par la Cub en 2007, un contrôle terrain et sur pièces des chantiers a été réalisé pour 2008 et a permis au déléitant d'émettre des préconisations.

- 30 – *Travaux neufs filières de traitement* : Conformément au programme de travaux défini (annexe 20), les travaux d'amélioration de la filière de traitement sur le site de Gamarde ont débuté début 2008.
- 33 – *Chlorites* : Les résultats encore médiocres observés cette année (34 dépassements), devraient être améliorés grâce aux travaux neufs prévus sur les

- filières de traitement (*engagement 30 – annexe 20*) et notamment la mise en place des filtres à charbon actif.
- 34 – *Bases de données eau* : La définition des données à communiquer par le délégataire à la Cub ayant abouti à la fin 2007, les bases de données sont transmises par le délégataire à la Cub.
  - 45 – *Renouvellement des branchements en polyéthylène noir lors des aménagements de voirie* : Durant l'année 2008, 326 branchements ont été renouvelés.
  - 46 – *Renouvellement des branchements polyéthylène noir à la 3<sup>ème</sup> casse* : Une procédure a été établie en 2008, afin de clarifier les modalités d'intervention (notamment les délais de réalisation des travaux). Le contrôle réalisé pour l'année 2008 a permis de constater l'atteinte des objectifs fixés par la procédure. En effet, sur 11 « 3<sup>èmes</sup> casses » de 2006 et 133 « 3<sup>èmes</sup> casses » de 2007, soit 144 branchements restant à renouveler fin 2007, 136 ont été renouvelés en 2008. Par ailleurs, sur les 151 « 3<sup>èmes</sup> casses » de 2008, 149 ont été renouvelés en 2008 ou au cours du 1er semestre 2009. Les 10 autres casses non renouvelés selon le programme établi par la procédure, ont été reportés pour des motifs justifiés et indépendants du délégataire (travaux à coordonner avec un chantier voirie, date des travaux fixée par la mairie, ...).
  - 56 – *Fonds de Performance* : Au vu des éléments fournis par le délégataire, le contrôle au titre de l'exercice 2008 du fonds de performance n'a pas encore pu être réalisé.
  - 58 – *Adaptation Reporting Eau* : Depuis 2007, le délégataire apporte des modifications aux rapports d'activité du service de l'eau potable nécessaires au suivi des engagements.
  - 59 – *Comité des Usagers* : Afin de développer les échanges entre le délégataire et les usagers du service public de l'eau, il a été institué en 2007 un « Comité des Usagers » composé de trois collèges représentant les associations d'usagers, le délégataire et la Cub. En 2008, une réunion du Comité des Usagers s'est tenue le 22 octobre 2008 au cours de laquelle des sujets comme la tarification de l'eau et la solidarité internationale ont été abordées.
  - 61 – *Solidarité Internationale* : En 2007, le Comité des Usagers avait décidé d'affecter le montant prévu à l'engagement, à deux projets situés respectivement au Népal et à Haïti. Courant 2008, le délégataire et le délégué ont rédigé conjointement un projet d'appel à projets pour le choix des prochaines actions de coopération à mener.

### **1.3 - Les engagements à moyenne et longue échéance.**

Pour la majorité d'entre eux, ces engagements ont pour objectif de pérenniser la ressource, et affichent des échéances plus lointaines. Ainsi, parmi les engagements ayant fait l'objet d'avancées notables en 2008, on peut évoquer :

- **1 – Eocène** : À travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à réduire les prélèvements annuels dans l'éocène. Le premier objectif à atteindre correspond à une diminution de 2,6 millions de m<sup>3</sup> à fin 2010 par rapport à 2005.  
En 2008, les prélèvements à l'éocène se sont élevés à 9,8 millions de m<sup>3</sup>, soit une réduction de prélèvement de 4,1 millions de m<sup>3</sup> par rapport à 2005.
- **15 – Bornes de puisage** : Le délégataire a poursuivi son important travail de concertation auprès des communes et des usagers potentiels, afin de définir au mieux l'implantation de 60 bornes d'ici fin 2009.  
13 bornes de puisage avaient été installées par le délégataire en 2007, complétées par 17 nouvelles en 2008.  
Fin 2008, seuls les échanges avec la Mairie de Bordeaux n'ont pas encore aboutis. Enfin, un accord doit être trouvé entre la Cub et le délégataire pour des tarifs d'utilisation des bornes plus incitatifs (ceux adoptés dans l'avenant n°7 étant jugés trop peu attractifs).
- **18 – Sectorisation et suivi en temps réel du réseau** : En 2008, le délégataire a accéléré le déploiement de la sectorisation, par la mise en place d'équipements de mesure sur différents points afin de suivre les débits entrants et sortants sur les grosses mailles du réseau de distribution, et de repérer d'éventuelles grosses fuites.  
Fin 2008, 75 % du dispositif de surveillance prévu était en place, ainsi que 100 hydrophones sur les 150 prévus.  
Le système en place a déjà permis en 2008 de détecter 163 fuites dont 151 invisibles.
- **20 – Réduction des pertes en eau**: Les premiers objectifs à atteindre en matière de réduction des pertes en eau sont attendus pour 2010. Pour information, on note en 2008 une légère amélioration sans toutefois atteindre l'objectif de 2010, à savoir : 10,8 millions de m<sup>3</sup> de pertes en distribution en 2008 pour 9,4 à atteindre en 2010 et 2 millions de m<sup>3</sup> de pertes « process » en 2008 pour 2,3 à atteindre en 2010.
- **24 – Télérelève – Radiorelève – Report d'index** : La Cub ayant accepté, en 2007, le démarrage anticipé du plan d'actions relatif à la télérelève, le délégataire a commencé, courant 2008, à étudier et déployer les récepteurs sur le territoire de la concession (châteaux d'eau, bâtiments communautaires,...).  
La Cub a rejeté les premières propositions tarifaires du délégataire (tarifs trop élevés, trop faible déploiement envisagé,...) et a demandé une nouvelle proposition tarifaire intégrant la généralisation de la télérelève qui sera étudiée en 2009.
- **28 – Intégration Nouvelles ressources** : À travers cet engagement le délégataire s'est engagé à étudier la connexion, sur le système d'adduction d'eau potable communautaire, des nouvelles ressources proposées par le SMEGREG.  
Ainsi en 2008, le délégataire a réalisé, à la demande du SMEGREG, 2 études de faisabilité technique pour l'alimentation en eau de substitution des syndicats de l'Entre Deux Mers et de la commune du Pian Médoc.

- 39 – *Instruction des dossiers Déclaration d'Utilité Publique* : Les démarches nécessaires à l'obtention des autorisations de prélèvement, et à la mise en place des périmètres de protection, pour 29 captages, avaient été lancées par délibération du conseil de Communauté du 13/07/07.  
En 2008, l'état d'avancement est satisfaisant. Le délégataire a fourni les 29 dossiers préalables à la définition des périmètres de protection et la Cub a réceptionné 28 avis hydrogéologiques établis par les hydrogéologues agréés.
- 54 – *Amélioration du Rendement Réseau* : Suite à la baisse enregistrée en 2007, le délégataire a mis en œuvre un plan d'actions pour l'amélioration du rendement et lancé des études avec le CEMAGREF.  
Néanmoins, le rendement 2008, à hauteur de 78,6 %, reste insatisfaisant.
- 60 –*Certification environnementale* : Le délégataire avait obtenu la certification ISO 14001, le 1er Avril 2007, soit 3 ans avant l'échéance contractuelle de 2010.

## 2 – Montant des Pénalités / Bonus applicables sur l'exercice 2007

### 2.1 – Engagements (Article 47-2 du contrat de concession)

En 2008, sur neuf engagements qui peuvent, potentiellement, faire l'objet de pénalités, seuls deux engagements sont concernés :

- 19 – *Réparations des Fuites* : Le contrat prévoit des pénalités de 10 000 € pour chacun des 3 objectifs non atteints.  
Malgré les moyens considérables déployés par le délégataire pour répondre à cet engagement et la mobilisation très importante des agents de terrain pour réduire les délais de réparation, les résultats apparaissent moins satisfaisants que l'année précédente et affichent 88,8 % des fuites réparées sous 3 jours en 2008 contre 89,8 % en 2007 (pour un objectif fixé à 90 %),  
Il est donc proposé l'application de la pénalité de 10 000 €.
- 57 – *Charte Qualité du service à l'usager* : Le contrat prévoit une pénalité de 1 000 € par an par objectif non atteint et 1 000 € par appel test non enregistré.  
En 2008, 4 objectifs n'ont pas été atteints :
  - Réponse aux courriers des usagers dans un délai inférieur à 8 jours (objectif = 95 %, performance 2008 = 89,5 %).
  - Respect des plages horaires pour les rendez vous à domicile sur les 2 heures fixées (objectif = 95 %, performance 2008 = 94 %).
  - Délai d'établissement d'un devis pour un branchement inférieur à 20 jours (objectif = 95 %, performance 2008 = 81 %).
  - Délai de réalisation des travaux pour branchement neuf inférieur à 20 jours (objectif = 95 %, performance 2008 = 92 %).

Il est donc proposé l'application de 4 pénalités de 1 000 € chacune.

Par ailleurs, sur trois engagements susceptibles de faire l'objet de bonus, deux engagements sont concernés en 2008 :

- **19 – Réparations des Fuites** : Le contrat prévoit l'application d'un bonus de 10 000 € si le délai moyen des fuites sur branchement est inférieur à 1,7 jours. Pour l'année 2008, cette moyenne s'élève à 1,67 jours, ce qui confirme l'implication du délégataire.  
Il est donc proposé d'accorder le bonus.
- **60 – Certification Environnementale** : Le contrat prévoit l'application d'un bonus de 10 000 €/an en cas d'anticipation d'obtention de la certification par rapport à la date objectif de 2010. La certification ayant été obtenue en 2007, il est donc proposé, cette année encore, d'accorder le bonus prévu.

Suite au contrôle exercé par la Cub sur son délégataire, conformément aux prescriptions du Traité de Concession du service public de l'Eau potable, il vous est donc proposé d'appliquer pour l'exercice 2008 :

- 14 000 € de pénalité (valeur au 10 novembre 2006)
  - 20 000 € de bonus. (valeur au 10 novembre 2006)
- Soit après actualisation, conformément à l'article 34 du contrat de concession, (K du 1er janvier 2009 : 1,07147).
- **15 000,58 € de pénalité**
  - **21 429,40 € de bonus.**

## **2.2 – Production des documents de suivi de l'exploitation (Article 47-1 du Traité de Concession)**

Le délégataire est tenu de produire les documents définis au chapitre XV du Traité de Concession (Rapport Annuel du délégataire, comptes rendus techniques d'exploitation, ...). Il est également tenu de verser à la Cub, à des échéances précises, des sommes telles que : le remboursement des annuités d'emprunt (art.6-2), les frais de contrôle « eau » (art. 16), la redevance occupation domaine public (art. 32), le versement des 400 000 € (art. 18 bis).

Au titre de l'année 2008, l'ensemble des documents précités a été transmis dans les délais contractuels.

De plus, les versements prévus par le Traité de Concession ont été honorés aux échéances fixées (voir documents annexes).

Par conséquent, aucune pénalité pour retard de production de document, ou retard de versement des sommes dues par le Concessionnaire au Concédant, n'est à appliquer au délégataire au titre de l'exercice 2008.

Ainsi, il vous est demandé, Mesdames, Messieurs, si tel est votre avis, de bien vouloir, conformément aux clauses du Traité de Concession du service public de l'eau potable:

- arrêter le montant des pénalités, à hauteur de 15 000,58 €, et le montant des boni, à hauteur de 21 429,40 €, au regard des contrôles effectués.
- demander au délégataire, Lyonnaise des Eaux, de prendre acte de cette décision en la traduisant dans les comptes du fonds de performance.

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

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 2 octobre 2009,

Pour expédition conforme,  
par délégation,  
le Vice -Président,

REÇU EN PRÉFECTURE LE  
19 OCTOBRE 2009  
  
PUBLIÉ LE : 22 OCTOBRE 2009

M. JEAN-PIERRE TURON