

COMMUNAUTE URBAINE DE BORDEAUX

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

Séance du 22 octobre 2010
(convocation du 11 octobre 2010)

Aujourd'hui Vendredi Vingt-Deux Octobre Deux Mil Dix 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, M. BOBET Patrick, Mme BOST Christine, M. BRON Jean-Charles, M. CAZABONNE Didier, Mme CURVALE Laure, M. DUCHENE Michel, M. DUPRAT Christophe, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FLORIAN Nicolas, M. FREYGEFOND Ludovic, 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. PUJOL Patrick, M. ROSSIGNOL Clément, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, Mme DE FRANCOIS Béatrice, Mme LACUEY Conchita, M. MAURRAS Franck, M. SOUBABERE Pierre, M. ASSERAY Bruno, M. BAUDRY Claude, Mme BONNEFOY Christine, M. BONNIN Jean-Jacques, M. BOUSQUET Ludovic, Mme BREZILLON Anne, Mme CAZALET Anne-Marie, M. CHARRIER Alain, Mme CHAVIGNER Michèle, Mme COLLET Brigitte, M. COUTURIER Jean-Louis, M. DANJON Frédéric, M. DAVID Jean-Louis, M. DAVID Yohan, Mme DELATTRE Nathalie, M. DELAUX Stéphan, Mme DESSERTINE Laurence, Mme DIEZ Martine, M. DOUGADOS Daniel, M. DUART Patrick, M. DUBOS Gérard, M. DUCASSOU Dominique, M. DUPOUY Alain, Mme EWANS Marie-Christine, Mme FAORO Michèle, 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. JUNCA Bernard, M. LAGOFUN Gérard, Mme LAURENT Wanda, M. LOTHAIRE Pierre, M. MANGON Jacques, M. MAURIN Vincent, Mme MELLIER Claude, M. MERCIER Michel, M. MILLET Thierry, M. MOGA Alain, M. MOULINIER Maxime, Mme NOEL Marie-Claude, M. PAILLART Vincent, Mme PARCELIER Muriel, M. PEREZ Jean-Michel, Mme PIAZZA Arielle, M. POIGNONEC Michel, M. QUANCARD Denis, M. QUERON Robert, M. RAYNAL Franck, M. REIFFERS Josy, M. RESPAUD Jacques, M. ROBERT Fabien, M. ROUYEYRE Matthieu, Mme SAINT-ORICE Nicole, M. SIBE Maxime, M. SOLARI Joël, Mme TOUTON Elisabeth, M. TRIJOLET Thierry, Mme WALRYCK Anne.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

Mme BOST Christine à M. FREYGEFOND Ludovic à cpter de 12 h 25
Mme CARTRON Françoise à M. PIERRE Maurice
M. CHAUSSET Gérard à Mme CURVALE Laure
Mme CURVALE Laure à M. DANJON Frédéric à cpter de 13 h 00
M. GAUTE Jean-Michel à M. GAÜZERE Jean-Marc
M. GUICHARD Max à M. OLIVIER Michel à cpter de 11 h 40
M. ROSSIGNOL Clément à M. JOANDET Franck à cpter de 12 h 30
M. SAINTE MARIE Michel à M. TRIJOLET Thierry jusqu'à 10 h 10
M. SEUROT Bernard à M. BOBET Patrick
Mme LACUEY Conchita à M. TOUZEAU Jean à cpter de 12 h 25
M. AMBRY Stéphane à M. PAILLART Vincent
M. ANZIANI Alain à M. BAUDRY Claude
Mme BALLOT Chantal à M. GUICHOUX Jacques
Mme BREZILLON Anne à Mme PIAZZA Arielle jusqu'à 10 h 40

M. BRUGERE Nicolas à M. DUCASSOU Dominique
M. CAZENAVE Charles à Mme COLLET Brigitte
Mlle COUTANCEAU Emilie à M. DOUGADOS Daniel
M. COUTURIER Jean-Louis à M. LAGOFUN Gérard à cpter de 11 h 30
Mlle DELTIMPLE Nathalie à M. DUBOS Gérard
M. DUART Patrick à M. GARNIER Jean-Paul à cpter de 10 h 30
M. EGRON Jean-François à M. GUICHOUX Jacques
Mlle EL KHADIR Samira à M. MOULINIER Maxime
M. FEUGAS Jean-Claude à Mme MELLIER Claude
M. JOUBERT Jacques à Mme CHAVIGNER Michèle
M. PENEL Gilles à Mme ISTE Michèle
M. RAYNAUD Jacques à M. MERCIER Michel
M. SENE Malick à M. DAVID Alain

LA SEANCE EST OUVERTE

**Service Public de l'Eau Potable - Exercice 2009- Bilan des 61 engagements -
Information- Communication- Montant des pénalités et bonus applicables -
Décision - Autorisation**

Monsieur TURON présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

La révision du Traité de Concession du service public de l'eau potable (avenant n°7), adoptée par le Conseil de 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 de 61 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 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'utilisateur,
- 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 repris 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, et qui viendront respectivement débiter et créditer un fonds de performance tenu dans la comptabilité du délégataire.

Les services de la Cub assurent le suivi et le contrôle de ces engagements.

Pour 2009, 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 2009

Ces engagements devaient arriver à leur terme au cours de l'année 2009 ou faire l'objet d'une étape marquante contrôlée en 2009.

- 12 – Solutions d'attente des bornes de puisage
Le délégataire s'était engagé à proposer des solutions aux 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 fin 2009 par l'engagement n°15.
Or, entre 2007 et fin 2009, force est de constater que le délégataire n'a pas honoré son engagement et n'a proposé aucune solution satisfaisante.
- 14 – Bouches de lavage
Dès 2007, le délégataire s'était attaché à dresser un inventaire des bouches de lavage et à contacter l'ensemble des communes afin de recueillir leur souhait sur le devenir de ces équipements. Il avait consacré l'année 2008 à la fiabilisation de cet inventaire en lançant de nombreuses enquêtes terrain.

Ainsi, de 2007 à 2009, la majorité des communes s'est tour à tour prononcée en faveur de l'abandon des bouches de lavage qui ont pu ainsi être fermées par le délégataire conformément au programme prévu à l'engagement.

Fin 2009, seules 5 communes ne se sont pas prononcées, dont Bordeaux qui compte le plus grand nombre de bouches de lavage.

En 2010, le délégataire doit relancer ces communes afin de statuer sur l'ensemble des bouches de lavage restantes et, si possible, clôturer cet engagement.

- 15 – Bornes de puisage

Après avoir mené un important travail de concertation auprès des communes et des utilisateurs potentiels de ce nouveau service, afin de définir au mieux l'implantation géographique des bornes, le délégataire a honoré son engagement en mettant en service les 60 nouvelles bornes prévues par le contrat dans les délais convenus.

L'année 2010 devra être consacrée à la promotion de ce nouveau service et à la lutte contre la prise d'eau sauvage sur les hydrants.

- 16 – Sectorisation et suivi en temps réel du réseau

Fin juin 2009, le dispositif de sectorisation tel que prévu par le contrat était opérationnel avec 6 mois d'avance. Il permet la surveillance hydraulique de près de 3 100 km de réseau. Fin 2009, il a déjà permis l'auscultation de 1 791 km de canalisation et de 98 000 branchements, et la détection de 491 fuites invisibles.

- 51 – Surveillance des servitudes le long des aqueducs

A travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à surveiller l'occupation des sols le long des aqueducs.

Fin 2009, il a remis un bilan sur les occupations de sol anormales recensées sur les actions menées afin d'y remédier et a dressé une cartographie précise qui fait apparaître 66 anomalies sur l'aqueduc de Budos et 122 sur celui du Taillan.

1.2 – Les engagements récurrents

Ces engagements ont été mis en application pour la plupart dès la signature de l'avenant ou en 2008 et doivent être respectés chaque année par le délégataire.

Ils font donc l'objet d'un suivi régulier par le délégant.

- 4 – Diagnostic des ouvrages

Cet engagement prévoit chaque année le diagnostic de 10% des ouvrages de prélèvement, de sorte que l'ensemble ait été contrôlé en 10 ans. Il impose également la réalisation, dans les 2 ans, des travaux déclarés nécessaires à l'issue dudit diagnostic.

Ainsi, en 2009, le délégataire a diagnostiqué 10 ouvrages et mis en avant la nécessité de réaliser des travaux pour 2 d'entre eux (travaux à réaliser d'ici fin 2011).

Par ailleurs, le diagnostic 2007 avait conclu sur la nécessité de réaliser des travaux sur 3 sites avant fin 2009. Les travaux sur 2 d'entre eux avaient été réalisés en 2008 et le 3^{ème} a bien été réhabilité en 2009.

- 5 – Gestion des crises

A travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à assurer une bonne gestion des crises en minimisant l'impact sur la qualité et la continuité du service.

En 2009, le service de l'eau a connu 2 importantes situations de crise : la tempête Klaus en janvier, et surtout, la pollution de l'usine de production d'eau potable de Gamarde à Saint Médard en Jalles au mois de juin. Le délégant a pu déjà et globalement conclure sur une bonne gestion de ces 2 crises majeures.

Toutefois, concernant la crise de Gamarde, le délégant fait réaliser un audit par un cabinet extérieur afin d'évaluer précisément la qualité de la gestion de cet événement par le délégataire. Les conclusions de cet audit seront connues fin 2010.

- 6 – Pression pour la défense incendie
Les essais menés en 2009 sur les bornes incendie et poteaux incendie, notamment par le SDIS, n'ont révélé aucune anomalie.
- 7 – Conventions "jour de pointe" passées avec les collectivités
Cet engagement a pour objectif d'inciter les services municipaux à réduire les arrosages les jours de pointe.
L'année 2009 n'ayant pas connu de jour de pointe marquant, l'efficacité de la démarche n'a pas pu être mesurée.
- 13 – Information imports-exports hors Cub
Le délégataire transmet, dans les rapports mensuels du service de l'eau potable, toutes les informations relatives aux transferts d'eau avec les communes hors Cub.
- 16 – Vols d'eau
En terme de prévention, le délégataire a poursuivi ces actions de façon satisfaisante.
En terme de répression, un plan d'actions reste encore à définir en collaboration avec le délégant et les communes (qui conservent le pouvoir de police). A cet effet, un groupe de travail a été créé et a poursuivi ses investigations en 2009.
- 19 – Réparation des fuites d'eau signalées sur domaine public
Dès la signature de l'avenant n°7 et de cet engagement, le délégataire a fourni un gros effort pour améliorer sa réactivité et réparer dans les meilleurs délais les fuites visibles signalées.
En 2009, il a dû faire face à 3641 fuites sur branchements et 538 sur canalisations, soit 4179 fuites au total.
3737 de ces fuites (tous diamètres) ont été réparées en moins de 72h, soit 89,5%, pour un objectif contractuel fixé à 90%. Ce résultat est en augmentation par rapport à 2008 et témoigne de l'effort soutenu du délégataire.
4173 de ces fuites ont été réparées en moins de 21 jours, soit 99,9% pour un objectif contractuel imposant que l'ensemble des fuites (100%) soit réparé en moins de 21 jours.
Par ailleurs, l'année 2009 a enregistré 9 fuites sur canalisation d'un diamètre supérieur à 300 mm, dont 7 n'ont pas été réparées dans le délai contractuel de 12 heures pour des motifs justifiés et non dépendants du délégataire.
Enfin, on note pour 2009 un délai moyen de réparation des fuites sur branchements de 1,69 jours et donc un objectif atteint car inférieur à 1,7 jours.
- 21 – Sensibilisation et conseil consommation
Afin de répondre à cet engagement, dès 2007, de nouveaux outils et services avaient été mis en place par le délégataire (actions de sensibilisation des usagers aux économies d'eau, service de conseil pour la maîtrise des consommations, n°Azur dédié, simulateur de consommation sur le site internet...).
Après un bilan positif fin 2008, mais mettant en avant une utilisation jugée encore faible, il avait été convenu que le délégataire mettrait en place des moyens de communication afin de promouvoir ces nouveaux services et d'avoir une réelle action de sensibilisation auprès des usagers.

Or, en 2009, le délégant a constaté que l'offre de services proposée par Lyonnaise des Eaux a été modifiée et que la fréquentation est pour partie non mesurable.
Il a été convenu que le délégataire redéfinisse clairement et rapidement son plan d'actions et propose des moyens d'évaluation pour 2010.

- 22 – Accompagnement grands consommateurs

A travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à mettre en place une structure dédiée pour un accompagnement des grands consommateurs dans leurs démarches de réduction de consommation.

Or, même si le délégataire continue à mener des actions de conseil et de sensibilisation auprès notamment des industriels dans le cadre de leurs conventions de déversement d'eaux usées, le délégant considère, comme les années précédentes, que le délégataire ne répond pas pleinement à son engagement et doit mettre en place une structure dédiée identifiable et définir un plan d'actions à destination des grands consommateurs.

- 23 – Segmentation clientèle

Le délégataire, qui avait réalisé en 2007 une segmentation de son fichier clientèle, transmet chaque année à la Cub une mise à jour de ce fichier.

- 25 – Tarif réduit 50 m³

Comme prévu, en 2009, le délégataire a versé dans les délais la somme contractuelle de 400 000 € afin que la Cub puisse mener une action sociale envers les usagers ne disposant pas de compteurs individualisés.

Courant 2009, la Cub a reversé près de 200 000 € aux grands bailleurs sociaux au titre de l'exercice 2008, qui ont bénéficié à près de 34 000 familles.

Une réflexion a été engagée par la Cub concernant l'utilisation du solde qui n'a pu être redistribué, soit près de 200 000 €/an depuis 2007.

- 26 – Individualisation du comptage

En 2009, le délégataire a poursuivi son action qui a permis la pose de 3 589 compteurs individuels d'eau dans des immeubles neufs, contre 519 compteurs dans des immeubles existants.

- 27 – Groupe de travail loi sur l'eau

En 2009, le groupe de travail ne s'est pas réuni.

- 29 – Branchements en plomb

En 2009, le délégataire déclare avoir renouvelé 7 355 branchements en plomb.

La procédure de contrôles qualitatif et quantitatif mise en place, sur la base d'un échantillon, a amené la Cub à invalider ce chiffre de 4,4%.

Par ailleurs, conformément à l'avenant n°8, des constats de réalisation des tranches 2006-2007-2008 ont été délivrés par la Cub, pour un total de 14 401 branchements en plomb renouvelés.

- 30 – Travaux neufs filière de traitement

Conformément au programme de travaux défini dans le schéma directeur des investissements (annexe 20), les travaux d'amélioration de la filière de traitement de l'eau sur Gamarde avaient démarré début 2008 et ont été achevés mi 2009. Toutefois, en raison de la pollution à l'ETBE survenue en juin 2009, la nouvelle usine n'a pas pu

être remise en service en 2009 et sera complétée en 2010 par un traitement complémentaire lié au résiduel de pollution en ETBE.

Par ailleurs, des études ont été lancées, comme prévu, pour la mise en place d'un traitement par Ultra Violets sur l'usine de Cantinolle à Eysines.

- 33 – Chlorites

Cette année encore, les résultats ne sont pas satisfaisants mais devraient être améliorés grâce aux travaux neufs prévus sur les filières de traitement et notamment la mise en place de filtres à charbon actif.

- 34 – Bases de données eau

Comme prévu, les bases de données ont été adressées à la Cub.

- 38 – Observatoire du goût

L'Observatoire du goût a été lancé en 2009, il regroupe près de 100 goûteurs répartis de façon représentative, formés afin d'apprécier la qualité organoleptique de l'eau au robinet et de formuler leur appréciation.

Le délégataire doit maintenant accompagner l'Observatoire et en tirer les enseignements.

- 41 – Complétude données patrimoine

La base de données APIC de la Cub a continué à être enrichie en 2009 suite à la finalisation de l'annexe 17 (description des données du SIG). Lyonnaise des Eaux a créé un indicateur de suivi au niveau de complétude de APIC, qui témoigne de réelles avancées en 2009, avec notamment plus de 90% des informations relatives aux branchements d'eau potable renseignés.

- 43 – Plans annuels de renouvellement

Le plan annuel de renouvellement prévisionnel pour 2009 a été communiqué par Lyonnaise des Eaux à la Cub au travers du rapport annuel 2008.

- 45 – Renouvellement des branchements en polyéthylène noir lors des travaux d'aménagement de travaux de voirie.

En 2009, 236 branchements ont été renouvelés.

- 46 – Renouvellement des branchements en polyéthylène noir à la 3^{ème} 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 2009 a permis de constater l'atteinte des objectifs fixés, avec le renouvellement des 156 "3^{ème} casse" de 2009 dans les délais impartis.

- 48 – Renouvellement des canalisations

Le délégataire s'est engagé à renouveler les tronçons de canalisation qui ont connu au moins 3 casses sur les 10 dernières années à l'occasion des travaux d'aménagement de voirie.

A cet effet, le délégataire veille à être informé du programme de travaux afin de planifier les travaux qui s'imposent.

En 2009, 2 chantiers ont été concernés.

▪ 56 – Fonds de performance

L'avenant n°7 a imposé la mise en place d'un fonds de performance, compte créé et géré par le délégataire, il est notamment crédité par le produit annuel des pénalités appliquées au délégataire et débité des boni.

A chaque révision quinquennale, il est convenu de son affectation.

La Cub a établi une procédure de suivi de cet engagement. L'état du fonds de performance communiqué par le délégataire dans le rapport annuel de 2009 est satisfaisant, il est créditeur d'environ 700 000 €.

▪ 57 – Charte qualité de service à l'utilisateur

A travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à respecter une charte qualité des services rendus à l'utilisateur.

En 2009, les résultats obtenus sont une nouvelle fois peu satisfaisants pour 5 des 7 engagements :

- Réponse aux courriers des usagers dans un délai inférieur à 8 jours.
Performance 2009 : 82% pour un objectif de 95%.
- Respect des plages horaires pour les rendez-vous à domicile sur les 2 heures fixées.
Performance 2009 : 94% pour un objectif de 95%
- Délai de mise en eau dans un délai inférieur à 1 jour:
Performance 2009 : 97% pour un objectif de 95%.
- Délai d'établissement d'un devis pour un branchement dans un délai inférieur à 20 jours.
Performance 2009 : 85% pour un objectif de 95%.
- Délai de réalisation des travaux pour un branchement neuf inférieur à 20 jours.
Performance 2009 : 86% pour un objectif de 95%.
- Maintien d'un bon niveau de performance du centre d'appels.
Taux d'appels perdus en 2009 : 13% pour un objectif inférieur à 10%.

▪ 58 – Adaptation reporting eau

Le délégataire maintient ses efforts pour adapter les rapports d'activité au suivi des engagements et aux demandes de la Cub.

▪ 59 – Comité des usagers

Afin d'instaurer un lieu d'échange direct entre le délégataire et les usagers du service public de l'eau, il a été institué en 2007 un comité des usagers composé de 3 collègues représentant les associations d'usagers, le délégataire et la Cub.

En 2009, le comité s'est réuni à 2 reprises et a abordé notamment les sujets relatifs à la campagne de renouvellement des branchements en plomb et à la coopération internationale (engagement n°61).

▪ 61 – Solidarité internationale

Fin 2009, un appel à projets a été lancé, afin d'attribuer les sommes prévues au titre des années 2008, 2009 et 2010, soit 300 000 €.

70 projets ont été proposés par des associations. 7 projets ont été sélectionnés par les membres du comité destinés à améliorer les conditions d'accès à l'eau de villages situés au Mali, au Burkina Faso et à Madagascar. Ces projets seront lancés en 2010.

1.3 – Les engagements à moyenne et longue échéances

Pour la majorité d'entre eux, ces engagements ont pour objectif de pérenniser la ressource. Ils ont des échéances diverses allant de 2010 jusqu'à la fin du contrat.

- 1 – Eocène

A travers cet engagement, le délégataire s'est engagé à réduire les prélèvements annuels dans l'éocène. Le premier objectif à atteindre, à fin 2010, est une diminution de 2,6 millions de m³ des prélèvements à l'éocène par rapport à 2005.

En 2009, les prélèvements à l'éocène se sont élevés à 9,8 millions de m³, soit une réduction de 2,6 millions de m³ par rapport à 2005 qui correspond à l'objectif à atteindre en 2010.

Toutefois, on note en 2009 une forte augmentation des prélèvements par rapport à 2008 qui s'explique principalement par une sollicitation plus importante des forages éocènes de l'axe des 100 000 m³/j permettant de compenser l'arrêt de l'usine de Gamarde, suite à la pollution de juin 2009.

En 2010, le délégataire devra veiller à ce que l'arrêt programmé de l'aqueduc de Budos pour la réalisation de son diagnostic ainsi que la situation sensible sur l'usine de Gamarde ne pénalisent pas cet engagement.

- 20 – Réduction des pertes

Les premiers objectifs à atteindre en matière de réduction des pertes en eau sur le système sont attendus fin 2010.

On note pour 2009, 10,3 millions de m³ de pertes en distribution (pour 9,4 Mm³ à atteindre en 2010) et 3,3 millions de m³ de pertes "process" (pour 2,3 Mm³ à atteindre en 2010).

La baisse amorcée depuis 2007, sur la perte en distribution se confirme. L'augmentation (+1,3 Mm³) de la perte en eau de process par rapport à 2008 s'explique quant à elle par la mise en décharge (prélèvement puis retour au ruisseau) des prélèvements d'eau de la galerie et du puits rayonnant de l'usine de Gamarde suite à la pollution du site, à hauteur de 1,8 Mm³. En réalité, les pertes en process sont donc de 1,5 Mm³.

- 24 – Télérélevé – Radiorelevé – Report d'index

Le délégataire a poursuivi ses études pour le déploiement des récepteurs sur le territoire de la concession et a mené une action pilote avec REGAZ sur la commune de Cenon (télérélevé des index de compteurs de gaz).

Les discussions autour de la tarification de ce service n'ont pas pu évoluer au cours de cette année et seront probablement évoquées au cours de la révision quinquennale qui s'annonce.

- 28 – Intégration nouvelles ressources

A 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.

Les études réalisées montrent la faisabilité des projets mais nécessitent des investigations complémentaires sur le réseau de la Cub.

- 54 – Amélioration du rendement réseau

A travers cet engagement le délégataire s'engage à faire progresser le rendement du réseau avec un premier objectif à atteindre en 2010 de 82,6% avec une marge d'incertitude entre 82,1 et 83,6%.

En 2009, on note une amélioration du rendement par rapport à 2008 (+1 point) avec une valeur de 79,6%.

Le plan d'actions lancé en 2008, avec notamment l'accélération de la sectorisation du réseau et le renforcement de la recherche active de fuites, contribue à ces résultats encourageants, même si une partie doit être imputée à la hausse des consommations en 2009.

- 60 – Certification environnementale

Le délégataire avait obtenu la certification ISO 14 001 le 1^{er} avril 2007, soit 3 ans avant l'échéance contractuelle fixée à 2010.

2 – Montant des pénalités / Bonus

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

En 2009, sur 11 engagements qui peuvent, potentiellement, faire l'objet de pénalités, seuls deux engagements sont concernés :

- 19 – Réparation des fuites

Le contrat prévoit 10 000 € de pénalité pour chacun des 3 objectifs non atteints.

Malgré les moyens déployés par le délégataire pour répondre à cet engagement, la forte mobilisation des agents, les résultats de l'année 2009 amènent le délégant à proposer l'application d'une pénalité au titre de l'objectif de réparation de 100% des fuites sous 21 jours qui n'a pas été atteint.

- 57 – Charte qualité du service à l'utilisateur

Le contrat prévoit une pénalité de 1 000 € par an par objectif non atteint.

En 2009, parmi les 6 objectifs, 5 n'ont pas été atteints :

- Réponse aux courriers des usagers dans un délai inférieur à 8 jours (objectif : 95%)
Performance 2009 : 82%.
- Respect des plages horaires pour les rendez-vous à domicile sur les 2 heures fixées (objectif : 95%)
Performance 2009 : 94%.
- Délai d'établissement d'un devis pour un branchement inférieur à 20 jours (objectif : 95%).
Performance 2009 : 85%.
- Délai de réalisation des travaux pour branchement neuf inférieur à 20 jours (objectif : 95%).
Performance 2009 : 86%.
- Maintien d'un bon niveau de performance de centre d'appels (objectif taux d'appels perdus inférieur à 10%).
Taux 2009 : 13%.

Il est donc proposé l'application de 5 pénalités de 1 000 € chacune.

Par ailleurs, sur trois engagements susceptibles de faire l'objet de bonus, deux engagements sont concernés en 2009 :

- 19 – Réparation des fuites
Le contrat prévoit l'application d'un bonus de 10 000 € si le délai moyen des fuites sur branchements est inférieur à 1,7 jours. Pour l'année 2009, cette moyenne s'élève à 1,69 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 de l'eau potable, il vous est donc proposé d'appliquer pour l'exercice 2009 :

- 15 000 € 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 1^{er} janvier 2010 : 1,05453) :

- 15 817, 95 € de pénalité
- 21 090,60 € de bonus.

qui seront respectivement crédités et débités sur le fonds de performance.

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 (article 6-2), les frais de contrôle "eau" (article 16), la redevance occupation domaine public (article 32), le reversement des 400 000 € (article 18 bis).

Au titre de l'année 2009, 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 2009.

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

Le Conseil de Communauté,

Vu le Contrat de Concession Eau Potable du 17 décembre 1991 et ses avenants n°7 du 22 décembre 2006 et n°8 du 20 juillet 2009,

ENTENDU le rapport de présentation

CONSIDERANT QUE

- les obligations du délégataire définies par le contrat de concession et ses avenants,
- le suivi et le contrôle des 61 engagements exercé par les services techniques de la Cub,

Décide

Article 1 : d'arrêter le montant des pénalités à hauteur de 15 817,95 €, et le montant des boni à hauteur de 21 090,60 € au regard des contrôles effectués.

Article 2 : de 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 22 octobre 2010,

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

**REÇU EN PRÉFECTURE LE
4 NOVEMBRE 2010**

PUBLIÉ LE : 4 NOVEMBRE 2010

M. JEAN-PIERRE TURON