

CONTRAT D'OBJECTIFS

ENTRE :

Bordeaux Métropole,

Établissement public de coopération intercommunale, dont le siège est situé Esplanade Charles-de-Gaulle, 33045 Bordeaux Cedex ;

Représentée par Madame Christine BOST, en qualité de Présidente, dûment habilitée par délibération n° du Conseil Métropolitain en date du ;

Ci-après dénommée « la Métropole » ou « l'Autorité Organisatrice »,

D'UNE PART,

ET

La Régie de l'Eau Bordeaux Métropole,

Établissement public local à caractère industriel et commercial, dont le siège est situé Esplanade Charles de Gaulle, 33045 Bordeaux Cedex ;

Représentée par Sylvie CASSOU SCHOTTE, en qualité de Présidente, dûment habilitée par délibération n° du Conseil d'Administration en date du ;

Ci-après dénommée « la Régie »,

D'AUTRE PART.

PREAMBULE – Mot de la Présidente de Bordeaux Métropole et de la Présidente de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole

Par délibération en date du 12 avril 2024, Bordeaux Métropole a acté le franchissement d'une nouvelle étape dans le pilotage de ses services publics relatifs au cycle de l'eau en intégrant au périmètre de gestion de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole les services de l'assainissement collectif et des eaux pluviales urbaines au 1^{er} janvier 2026. Cette décision s'inscrit dans la continuité des choix stratégiques déjà opérés en 2020, avec le recours à un mode de gestion en régie, sous la forme d'une régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière pour les services de l'eau et de l'assainissement non collectif au 1^{er} janvier 2023. Des missions relatives à la défense extérieure contre l'incendie et à la Gestion des Milieux Aquatiques et de la Prévention des Inondations (GEMAPI) sont également confiées à la Régie dans le cadre de prestations annexes.

L'intégration de la gestion publique de l'Assainissement Collectif (AC) et de la Gestion des Eaux Pluviales Urbaines (GEPU) à la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole va permettre une maîtrise complète du petit cycle de l'eau et des services publics afférents en abordant leurs enjeux comme un ensemble, tout en utilisant les opportunités de mutualisation de gestion pour en garantir le juste prix. Elle offre ainsi une réponse au développement futur et à la résilience de la métropole de Bordeaux dans ses dimensions économiques, écologiques et sociales.

Dans un contexte climatique de plus en plus incertain et exigeant, la gestion publique est la garantie d'une capacité d'adaptation permanente aux ajustements stratégiques et à la nécessaire réactivité opérationnelle de leur déclinaison. 5 grands axes stratégiques encadrent la vision systémique de ces services publics et guideront l'action de la Régie publique de l'eau sur le court, le moyen et le long terme :

- Une gouvernance exemplaire :
 - Piloter la stratégie et le niveau d'ambition du service ;
 - Déployer les grands objectifs de Bordeaux Métropole en termes de responsabilité sociale et citoyenne ;
 - Assurer les relations avec les collectivités locales, les institutions et les associations professionnelles ;
 - Assurer l'exercice du pouvoir de police de l'assainissement collectif.
- L'optimisation du rapport entre qualité / continuité et coût du service rendu :
 - Garantir un niveau de service rendu au quotidien de qualité dans des conditions économiques maîtrisées ;
 - Assurer la résilience du service dans des conditions économiques maîtrisées.
- La contribution des services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines à la résilience du territoire face aux enjeux environnementaux et climatiques :
 - Mettre en œuvre des mesures de gestion quantitative permettant de préserver la ressource
 - Assurer la conformité de tous les systèmes d'assainissement métropolitains ;
 - Préserver la qualité des milieux récepteurs à travers la qualité des rejets ;
 - Participer activement à la lutte contre les inondations ;
 - Contribuer à réduire les empreintes Eau et Gaz à Effet de Serre (GES) du territoire dans le respect des objectifs du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET) de la Métropole ;
 - Contribuer à la biodiversité du territoire.
- L'intégration des enjeux eau potable, assainissement et pluvial dans les politiques d'aménagement et de développement du territoire :
 - Intégrer les dimensions eau potable, eaux industrielles, eaux non conventionnelles, assainissement et pluvial dans la stratégie d'aménagement du territoire ;
 - Intégrer les services de l'eau, de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales urbaines dans la réalisation des opérations d'aménagement.

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- La définition et mise en œuvre d'un dispositif tarifaire adapté aux enjeux stratégiques des services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines :
 - Mettre en place et faire vivre le processus de prospective pluriannuelle financière et tarifaire ;
 - Définir le calendrier budgétaire de fonctionnement pour l'année en cours et l'année suivante et décliner la gouvernance associée.

Comme cela a été mis en œuvre avec la reprise en gestion publique du service de l'eau potable, la Régie continuera de porter et d'incarner ces grands enjeux stratégiques, dans le respect des valeurs fortes, qu'elle et Bordeaux Métropole ont souhaité affirmer depuis sa création : performance, humanité, exemplarité et innovation.

Consciente que les grands équilibres territoriaux passent par une gestion responsable et intégrée de l'eau et que ces sujets ne peuvent être traités en silos, Bordeaux Métropole s'engage à porter ces enjeux dans les politiques d'aménagement, de mobilité, de voirie et d'urbanisme. Ainsi, les projets portés sur le territoire, qu'il s'agisse de constructions, de requalifications d'espace publics ou d'infrastructures de transport, contribueront également aux grands stratégiques du contrat, comme la préservation de la ressource, la limitation de l'imperméabilisation des sols ou le renfort de la résilience urbaine face aux dérèglements climatiques. Seule une action publique cohérente et anticipatrice permettra d'éviter les ruptures, les surcoûts ou les dysfonctionnements techniques et d'atteindre nos ambitions.

Cet engagement politique est une condition de réussite pour faire de l'eau un bien commun pleinement intégré.

SOMMAIRE

I. CADRE GÉNÉRAL DU CONTRAT D'OBJECTIFS ET MISSIONS RESPECTIVES DE LA MÉTROPOLE ET DE LA RÉGIE.....	7
I.1 Introduction	7
I.1.1 Création de la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole	7
I.1.2 Transfert de la gestion des eaux pluviales urbaines et de l'assainissement collectif à la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole	7
I.1.3 Fondement du présent contrat d'objectifs	7
I.2 Définitions – objet – étendue et durée du contrat d'objectifs.....	8
I.2.1 Définitions	8
I.2.2 Objet du contrat.....	9
I.2.3 Périmètre géographique du contrat	9
I.2.4 Durée du contrat	10
I.3 Missions respectives de la Métropole et de la Régie	10
I.3.1 Le rôle de la Métropole.....	10
I.3.2 Les missions de la Régie au titre des compétences statutairement confiées.....	12
I.3.3 Les activités annexes de la Régie	13
II. Mise en œuvre de la vision stratégique de Bordeaux MÉtropole pour les services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines	14
II.1 Axe N°1 : Une gouvernance exemplaire.....	15
II.1.1 Description de l'enjeu	15
II.1.2 Piloter la stratégie et le niveau d'ambition du service	15
II.1.3 Déployer les grands objectifs de Bordeaux Métropole en termes de responsabilité sociale et citoyenne.....	23
II.1.4 Assurer les relations avec les collectivités locales, les institutions et les associations professionnelles	25
II.1.5 Assurer l'exercice du pouvoir de police de l'assainissement collectif	25
II.2 Axe N°2 : Optimisation du rapport entre qualité / continuité et coût du service rendu	26
II.2.1 Description de l'enjeu	26
II.2.2 Garantir un niveau de service rendu au quotidien de qualité dans des conditions économiques maîtrisées.....	26
II.2.3 Assurer la résilience du service dans des conditions économiques maîtrisées.....	29
II.3 Axe N°3 : Contribution des services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines à la résilience du territoire face aux enjeux environnementaux et climatiques	35
II.3.1 Description de l'enjeu	35
II.3.2 Mettre en œuvre des mesures de gestion quantitative permettant de préserver la ressource	35
II.3.3 Assurer la conformité de tous les systèmes d'assainissement métropolitains.....	37
II.3.4 Participer activement à la lutte contre les inondations	38
II.3.5 Contribuer à réduire l'empreinte environnementale du territoire, en particulier dans le respect des objectifs du PCAET métropolitain.....	38
II.3.6 Contribuer à la biodiversité du territoire.....	40

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

II.4	Axe N°4 : Intégration des enjeux eau potable, industrielle, pluvial et assainissement dans les politiques d'aménagement et de développement du territoire	42
II.4.1	Description de l'enjeu	42
II.4.2	Intégrer les dimensions eau potable, eaux industrielles, eaux non conventionnelles, assainissement et pluvial dans la stratégie d'aménagement du territoire	42
II.4.3	Intégrer les services de l'eau, de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales urbaines dans la réalisation des opérations d'aménagement	42
II.5	Axe N°5 : Un dispositif financier adapté aux enjeux stratégiques des services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines	44
II.5.1	Description de l'enjeu	44
II.5.2	Concevoir une stratégie financière capable de répondre aux enjeux stratégiques des Services	44
II.5.3	Mettre en place et faire vivre le processus de prospective financière et le processus budgétaire	45
II.5.4	Mettre en place une convention budgétaire triennale et un dialogue de gestion entre la Régie et la Métropole concernant le budget Gestion des Eaux Pluviales Urbaines.....	45
II.5.5	Maintenir une politique sociale de l'eau	46
Annexe 1	Détail du contenu attendu pour le rapport annuel d'activités	47

I.2 DEFINITIONS – OBJET – ETENDUE ET DUREE DU CONTRAT D'OBJECTIFS

I.2.1 Définitions

Dans le présent contrat, sauf à ce que le contexte requière l'application d'une autre définition, les termes et expressions dont la première lettre est en majuscule auront la signification qui leur est donnée par le présent article :

« AAC »	Aire d'Alimentation de Captage.
« AC »	Assainissement Collectif.
« Autorité Organisatrice » ou « AO »	Désigne Bordeaux Métropole, établissement public de coopération intercommunale responsable de l'organisation des services publics de l'eau (potable et industrielle), de l'assainissement collectif des eaux usées, de la gestion des eaux pluviales urbaines et de l'Assainissement Non Collectif (ANC) sur le périmètre géographique d'intervention de la Régie.
« AOS »	Autorisation d'Occupation du Sol.
« BM »	Bordeaux Métropole.
« BTP »	Bâtiment et Travaux Publics.
« CA »	Conseil d'Administration.
« CCAS »	Centre Communal d'Action Sociale
« CCLM »	Champ Captant des Landes du Médoc.
« CCSPL »	Commission Consultative des Services Publics Locaux.
« CGCT »	Code Général des Collectivités Territoriales.
« CLE »	Commission Locale de l'Eau.
« CODIR »	Comité de direction.
« Contrat »	Désigne le présent Contrat d'objectifs.
« COTECH »	Comité Technique.
« COSTRAT »	Comité Stratégique.
« DECI »	Défense Extérieure Contre l'Incendie.
« DGF »	Direction Générale des Finances.
« DGDA »	Direction de la Gouvernance Documentaire et des Archives
« DUA »	Durée d'Utilité Administrative.
« DUP »	Déclaration d'Utilité Publique.
« ENR »	Energies Renouvelables.
« EPI »	Équipement de Protection Individuelle.
« ETP »	Équivalent Temps Plein.
« GEMAPI »	GEstion des Milieux Aquatiques et de la Prévention des Inondations.
« GEPU »	Gestion des Eaux Pluviales Urbaines.
« GES »	Gaz à Effet de Serre.
« GMAO »	Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur.
« IGS »	Inspection Générale des Services.
« ITV »	Inspection Télévisée.
« NF »	Norme Française.
« Parties »	Désigne l'Autorité Organisatrice et la Régie en tant que parties au contrat.
« PCAET »	Plan Climat Air Energie Territorial.
« PDS »	Points De Service.
« PFAC »	Participation pour le Financement de l'Assainissement Collectif.
« PGSSE »	Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.
« PLU »	Plan Local d'Urbanisme.
« PPI »	Plan Pluriannuel d'Investissement.
« PRSE »	Plan Régional Santé et Environnement.

« RACI »	Responsable / Approbateur / Consulté / Informé
« RAMSES »	Régulation de l'Assainissement par Mesures et Supervision des Equipements et Stations.
« Régie » ou « EPIC »	Désigne la Régie personnalisée, établissement public local à caractère industriel et commercial (EPIC), au sens de l'article L.1412-1 du CGCT.
« REUT »	Réutilisation des Eaux Usées Traitées.
« REBM »	Régie de l'Eau Bordeaux Métropole.
« RGPD »	Règlement Général pour la Protection des Données.
« SAGE »	Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux.
« SDIS »	Service Départemental d'Incendie et de Secours.
« Service(s) »	Désigne les services dont la gestion est confiée statutairement à la Régie.
« SI »	Système d'Information.
« SIAEA »	Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau et d'Assainissement.
« SIAO »	Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau Potable.
« SPANC »	Service Public d'Assainissement Non Collectif.
« SPASER »	Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsables.
« STEP »	STation d'Epuration des eaux usées.
« SST »	Santé et Sécurité au Travail.
« TIMC »	Taxe d'Incitation à la Mise en Conformité.
« ZAN »	Zéro Artificialisation Nette.

I.2.2 Objet du contrat

L'Autorité Organisatrice confie à la Régie la gestion des services suivants : l'eau potable, l'eau industrielle, l'assainissement collectif et non collectif des eaux usées, ainsi que la gestion des eaux pluviales urbaines tels que définis ci-après. Le présent Contrat fixe l'ambition commune de Bordeaux Métropole et de sa Régie en matière de gestion à court, moyen et long terme des services publics essentiels et définit les conditions dans lesquelles la Régie en assure le fonctionnement et la responsabilité globale de l'exploitation patrimoniale, technique et commerciale.

I.2.3 Périmètre géographique du contrat

Dans le respect des statuts de la Régie, le périmètre géographique du contrat est le suivant :

- Pour la gestion du service de l'eau potable : 23 des 28 communes du territoire métropolitain sachant que,
 - Pour les communes d'Ambarès-et-Lagrave, d'Artigues-près-Bordeaux, de Bassens et de Carbon-Blanc, Bordeaux Métropole adhère au SIAO de Carbon-Blanc, qui a confié l'exploitation du service à la société SUEZ, par un contrat de délégation allant jusqu'au 31/12/2029.
 - Pour la commune de Martignas-sur-Jalle, Bordeaux Métropole adhère au SIAEA de Saint-Jean-d'Illac et de Martignas-sur-Jalle, qui a confié l'exploitation du service à la société SAUR, par un contrat de délégation de service public allant jusqu'au 31 /12/2025. Le territoire de la commune de Martignas pourra intégrer, à terme, le périmètre de la Régie si Bordeaux Métropole concrétise avec ses partenaires une décision de dissolution du SIAEA.
- Pour la gestion de l'assainissement collectif et non collectif : 27 des 28 communes du territoire métropolitain, à l'exception de la commune de Martignas-sur-Jalle pour laquelle ces services sont assurés par le SIAEA qui en a confié l'exploitation à la société SAUR par un contrat de délégation de service public allant jusqu'au 31/12/2025. Au même titre, cette commune pourra à terme intégrer le périmètre de la Régie si Bordeaux Métropole concrétise avec ses partenaires une décision de dissolution du SIAEA.

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Pour la gestion de l'eau industrielle : l'ensemble du territoire métropolitain (28 communes). Le réseau de l'Eau Industrielle de la Presqu'île d'Ambès dessert à ce jour les communes d'Ambès, Saint-Louis-de-Montferrand, Ambarès-et-Lagrave et Bassens.
- Pour la gestion des eaux pluviales urbaines : l'ensemble du territoire métropolitain (28 communes).

Ce périmètre peut être modifié en cours de Contrat, sous réserve de la modification préalable par le Conseil Métropolitain des statuts de la Régie.

I.2.4 Durée du contrat

Le présent Contrat s'applique pendant toute la durée d'existence de la Régie, à compter du 1^{er} janvier 2026.

Une réévaluation de la convention et des conditions d'exploitation du service par la Régie sera effectuée au cours de l'année 2028, se traduisant par des ajustements à compter du 1^{er} janvier 2029.

De plus, il est convenu que le niveau de suivi et les modalités de gouvernance du contrat pourront évoluer, en fonction de la progression et de la maturité de la collaboration entre Bordeaux Métropole et la Régie. Ces adaptations permettront de répondre de manière efficace aux besoins identifiés au fil de la mise en œuvre du Contrat (cf. chapitre II.1 relatifs à la gouvernance du contrat). Ces évolutions pourraient nécessiter une révision plus structurelle du contrat, le cas échéant.

I.3 MISSIONS RESPECTIVES DE LA METROPOLE ET DE LA REGIE

Les relations entre Bordeaux Métropole et la Régie doivent permettre de garantir un alignement stratégique de la Régie sur les orientations de la Métropole, une parfaite coordination des services opérationnels en charge de l'exploitation et des travaux et un rendu-compte de l'activité de la Régie auprès de la Métropole, lui permettant de s'assurer de l'atteinte des objectifs déterminés.

I.3.1 Le rôle de la Métropole

Dans le respect de l'autonomie et de la responsabilité de la Régie dans l'exécution des missions résultant de ses statuts, l'Autorité Organisatrice entend jouer pleinement son rôle d'Autorité Organisatrice des services publics de l'eau potable, de l'eau industrielle, de l'assainissement (collectif et non collectif) et de la gestion des eaux pluviales urbaines. Le rôle d'Autorité Organisatrice renvoie à la notion de maîtrise d'un service par la personne publique responsable de ce service. Il suppose d'affirmer que Bordeaux Métropole reste décisionnaire sur tous les axes stratégiques de long terme, sur la mise en œuvre des enjeux identifiés et de leur traduction dans le contrat d'objectifs de l'opérateur public. Au-delà des décisions directement liées aux services publics confiés à sa régie, Bordeaux Métropole porte la responsabilité des politiques, qui, par mécanisme de causalité, impacteraient les activités de la régie, notamment celles en lien avec l'aménagement du territoire.

L'Autorité Organisatrice définit la stratégie de la politique de l'eau. À ce titre, elle :

- Établit et conduit la politique publique de l'eau en adéquation avec les directives européennes et nationales ;
- S'assure que les enjeux de la politique de l'eau sont bien pris en compte dans l'exercice des compétences métropolitaines notamment par la mise en œuvre de documents cadres et une coordination transversale (doctrine eaux pluviales, réutilisation d'eaux pluviales, plan de résilience, coordination des travaux, ...) ;
- Anticipe les impacts possibles de ses politiques par une consultation de la régie de l'eau ;
- Établit, met à jour et évalue la stratégie des services, en lien avec les autres politiques publiques métropolitaines ;
- Établit les lignes directrices de la stratégie patrimoniale (développement et renouvellement des infrastructures, pérennité et durabilité du patrimoine) ;
- Définit les grands axes de mise en œuvre des principes du développement durable dans la gestion des services ;

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Établit et révisé les documents cadres au service de l'aménagement du territoire (son schéma de distribution d'eau potable déterminant les zones desservies, le zonage d'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales, le schéma métropolitain de Défense Extérieure Contre l'Incendie) ;
- Fixe les orientations notamment en matière de prix de l'eau et de tarification conformément à la législation en vigueur (L2224-12-2), de qualité de service, de gestion de la ressource, d'économie d'eau, de sécurité d'approvisionnement et de sûreté en lien avec les objectifs fixés à la Régie dans le cadre de ce contrat ;
- Valide les différents schémas directeurs des services ;
- Définit les orientations de la politique d'action sociale de la Régie.

Par ces actions, l'Autorité Organisatrice assure les relations partenariales des services et la communication institutionnelle. À ce titre, elle :

- Anime la coopération et la solidarité territoriales ;
- Fixe les orientations de la stratégie de communication institutionnelle ;
- Communique avec les communes de Bordeaux Métropole sur le bon fonctionnement du service, les programmes de renouvellement et les différents enjeux sur leur territoire ;
- Participe aux bonnes relations avec les communes et EPCI voisins de Bordeaux Métropole en lien avec les thématiques des services (programmes d'investissements communs, vente d'eau en gros, actions de mutualisation de moyens, conventions, etc.)
- Organise le bon fonctionnement et le dialogue au sein de la CCSPL ;
- Assure les relations institutionnelles avec les autres acteurs du grand cycle de l'eau (État, Agence de l'eau, CLE, associations professionnelles, collectivités et syndicats...) et autres partenaires (SDIS) ;
- Valide les orientations générales relatives à la politique d'information, de communication et de promotion des services auprès des usagers, présentées par la Régie, et valide le plan de communication de la Régie ;
- Définit la politique d'actions locales de solidarité et de coopération internationale, et veille à sa mise en œuvre à travers l'élaboration de plans d'actions, et de projets de coopération avec des pays en voie de développement.

L'Autorité Organisatrice organise et pilote les moyens nécessaires à l'exécution des services. À ce titre, elle :

- A défini le choix du mode de gestion des services de l'eau potable, de l'eau industrielle, de l'assainissement collectif et non collectif des eaux usées, ainsi que de la gestion des eaux pluviales urbaines ;
- S'assure de la bonne gestion des données patrimoniales du service par l'opérateur, et dispose d'un accès libre et complet à ces données du service ;
- A défini le régime des biens des services, et doit s'assurer du transfert, de l'affectation ou de la mise à disposition des biens et moyens indispensables à l'exercice des services confiés. Elle détermine la dotation initiale faite à la Régie.

L'Autorité Organisatrice détermine les conditions d'exercice des services. À ce titre, elle :

- Définit les règlements des services et les délibère ;
- Assure l'exercice du pouvoir de police de l'assainissement par :
 - La définition des éventuels règlements de police en matière d'assainissement ayant pour objet d'édicter des dispositions particulières en vue d'assurer la protection de la santé publique ;
 - La délivrance des autorisations de déversement d'eaux usées non domestiques dans le réseau public de collecte ;
 - La possibilité de procéder d'office à certains travaux aux frais du propriétaire défaillant ;
 - La possibilité d'accorder des dérogations à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte ;
 - La mise en œuvre de la délibération n°2017-725 du Conseil Métropolitain de Bordeaux Métropole portant sur la TIMC, (taxation des non-conformités jusqu'à la régularisation) ;
 - Le lancement des procédures adéquates en cas de refus du propriétaire d'accès à sa propriété privée ;

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Définit les règles et exigences en matière de continuité du service ;
- Définit le niveau de performance de service attendu (objectifs, indicateurs) ;
- Formalise ces exigences dans le contrat d'objectifs engageant la Régie, dans sa version initiale et lors de ses mises à jour.
- Est sollicitée pour avis sur les modifications tarifaires envisagées
- Confère les moyens d'action à la Régie en matière de gestion des eaux pluviales au regard des objectifs du Contrat.

L'Autorité Organisatrice évalue la politique publique, contrôle la gestion par la Régie et assure la transparence vis-à-vis de l'utilisateur. À ce titre, elle :

- Évalue les actions portées par la Régie au titre des politiques publiques métropolitaines ;
- Contrôle l'atteinte des engagements et objectifs de performance par la Régie, et valide les actions correctives en cas de dérive. Elle assure le suivi du contrat d'objectifs et évalue le Rapport d'Activité de la Régie ;
- Présente les comptes de la Régie à la Commission de contrôle métropolitaine ;
- Établit le Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité du Service sur la base des contrôles effectués, le présente en CCSPL.

I.3.2 Les missions de la Régie au titre des compétences statutairement confiées

Obligations générales

La Régie a la responsabilité de la gestion des services sur les périmètres géographiques et fonctionnels précisés dans les statuts et le présent contrat en mettant en œuvre, de la manière qu'elle considère comme la plus pertinente, les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions. Elle est responsable du bon fonctionnement des services et se doit d'assurer la continuité et la qualité du service public.

Elle fait son affaire personnelle de tous les litiges en lien avec son exploitation.

Dans le cadre de ses missions, la Régie élabore et propose les solutions permettant de concourir à la réalisation des objectifs définis par l'Autorité Organisatrice dans le cadre de sa politique générale.

À cet effet, elle doit être une force de propositions.

La Régie est en charge des missions suivantes, définies par ses statuts et précisées par le présent contrat d'objectifs :

- Assurer l'ensemble des missions définies à l'article L. 2224-7 I du CGCT relatives à l'exploitation du service public de l'eau potable (production par captage ou pompage, achat d'eau en gros, protection du point de prélèvement, traitement, transport, stockage et distribution, contribution à la gestion et à la préservation de la ressource) ;
- Assurer les missions prévues dans les statuts au titre de l'exploitation des eaux industrielles (production, transport et fourniture) ;
- Assurer l'ensemble des missions obligatoires liées à l'exploitation du SPANC (contrôle de conception et de réalisation des ouvrages des installations neuves ou réhabilitées, diagnostic puis contrôle périodiques de bon fonctionnement, contrôle des installations lors de transaction immobilière) ; la Régie pourra, selon sa décision, également exercer les missions facultatives du SPANC (travaux de réhabilitation par exemple) ;
- Assurer l'ensemble des missions définies à l'article L. 2224-8 I du CGCT relatives à l'exploitation du service public de l'assainissement collectif (collecte des eaux usées, transport, traitement, évacuation ou réutilisation des boues issues du traitement, contrôle des dispositifs de raccordement, entretien, rénovation et exploitation des réseaux et installations de traitement, surveillance et protection des ouvrages et équipements, gestion des eaux pluviales urbaines lorsque liée à l'assainissement collectif) ;
- Assurer l'ensemble des missions définies à l'article L2226-1 du CGCT relatives à l'exploitation du service public de la gestion des eaux pluviales urbaines (collecte, stockage éventuel, traitement et évacuation des eaux pluviales, entretien, rénovation et exploitation des ouvrages et équipements

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

dédiés, ainsi que la prévention des risques d'inondation liés aux eaux pluviales urbaines) dans la limite des moyens mis à disposition par l'Autorité organisatrice ;

- Assurer la maintenance, l'entretien et le renouvellement de l'ensemble des biens des Services ;
- Assurer la conception, le financement et la réalisation des investissements ;
- Adopter la grille tarifaire afin d'assurer l'équilibre financier du service dans le respect de la politique tarifaire définie par Bordeaux Métropole ;
- Fixer les principaux objectifs en termes de service à l'usager et les formaliser au sein d'une charte usagers, sous réserve de l'approbation de l'Autorité Organisatrice ;
- Assurer l'information, la communication et la promotion de service auprès des usagers (notamment la sensibilisation à une consommation raisonnée de la ressource) dans le cadre des orientations stratégiques définies par l'Autorité Organisatrice et assurer la communication auprès des usagers relative aux chantiers exécutés par les services ;
- Développer une activité d'expertise et/ou de recherches et développement en matière d'eau potable, d'eau industrielle, de SPANC, d'assainissement collectif et de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Assurer la facturation, l'encaissement et le recouvrement des redevances ainsi que des taxes et redevances pour le compte de tiers, en application, pour certaines de ces redevances, de conventions de mandat dédiées ;
- Assurer le rendu-compte de son activité ;
- Assurer des missions d'expertise et d'assistance technique auprès de la Métropole notamment pour la contribution à la définition de la politique de l'eau et pour la représentation dans les instances où siège la Métropole, soit en accompagnement des services de l'Autorité Organisatrice lorsque la présence d'invités est autorisée, soit en apportant au préalable tous les éléments nécessaires à la préparation des réunions.
- Assurer la publication des indicateurs réglementaires (Décret n°2007-675 du 2 mai 2007).
- Assurer l'ensemble des missions prévues au sein du contrat d'objectifs

La Régie bénéficie de l'exclusivité des missions qui lui sont confiées, dans les conditions définies par ses statuts et dans le respect de la législation applicable.

I.3.3 Les activités annexes de la Régie

Les statuts prévoient que Bordeaux Métropole puisse confier à la Régie des missions relatives à des sujets connexes à ses prérogatives. On peut citer à titre d'exemple :

- Sujets relatifs à la DECI ;
- Sujets relatifs à la GEMAPI ;
- Sujets relatifs à l'information des élus dans le cadre de leur mandat de représentation / substitution au sein d'Autorités Organisatrices voisines ;
- Toutes prestations de service, missions de maîtrise d'ouvrage déléguée, d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de maîtrise d'œuvre ou de réalisation de travaux.

De même, pour diverses raisons comme une meilleure coordination des travaux, la Régie peut confier à Bordeaux Métropole des missions de maîtrise d'ouvrage transférées ou déléguées.

Ces missions feront l'objet de conventions à conclure entre la Régie et Bordeaux Métropole au titre de prestations annexes. Elles détermineront les prestations confiées à la Régie et les modalités de réalisation de ces dernières.

Les missions exercées par la Régie dans le cadre de ces conventions feront l'objet d'un suivi d'indicateurs intégrés dans les conventions dédiées.

II. MISE EN ŒUVRE DE LA VISION STRATEGIQUE DE BORDEAUX MÉTROPOLE POUR LES SERVICES D'EAU, D'ASSAINISSEMENT ET DE GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES

En se dotant d'un contrat d'objectifs exigeant et précis, Bordeaux Métropole et la Régie de l'Eau de Bordeaux Métropole entendent poursuivre conjointement la vision stratégique exprimée par les élus métropolitains pour les services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines du territoire lors des délibérations métropolitaines du 18 décembre 2020 et du 12 avril 2024 ayant décidé leur passage en régie, respectivement à partir du 1er janvier 2023 pour le service de l'eau et le SPANC puis à partir du 1er janvier 2026 pour les services d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines.

Cette vision se déploie selon 5 grands axes stratégiques, englobant l'ensemble des enjeux et thématiques auxquels doivent répondre ces services essentiels à la population à court, moyen et long terme. Les échanges intervenus en 2024 ont permis de définir ainsi ces 5 axes :

- Axe n°1 : Une gouvernance exemplaire
- Axe n°2 : L'optimisation du rapport entre qualité, continuité et coût du service rendu
- Axe n°3 : La contribution des services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines à la résilience du territoire face aux enjeux environnementaux et climatiques
- Axe n°4 : L'intégration des enjeux eau potable, assainissement et pluvial dans les politiques d'aménagement et de développement du territoire
- Axe n°5 : Un dispositif tarifaire adapté aux enjeux stratégiques des services d'eau, d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines

Ces axes sont le fruit d'un ambitieux exercice de co-construction mené au printemps 2024 et ayant permis l'expression d'un ensemble de points de vue le plus riche possible, aussi bien d'élus incarnant les différentes attentes et priorités politiques associées à ces services que de cadres territoriaux au sein des directions de Bordeaux Métropole, tous garants d'une exigence de qualité de service au quotidien et de durabilité des infrastructures sur le long terme.

L'axe n°1 définit les enjeux, responsabilités et mécanismes d'une gouvernance qui se veut exemplaire entre l'Autorité Organisatrice Bordeaux Métropole et la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole (cf. chapitre II.1 ci-après).

Les axes n°2, 3 et 4 se déclinent en plans d'actions mettant l'accent soit sur la performance de l'exploitation, soit sur l'anticipation stratégique et l'adaptation du patrimoine aux enjeux d'avenir à l'horizon 2050 (cf. chapitres II.2, II.3 et II.4 ci-après).

Enfin, l'axe n°5 se focalise sur le sujet des tarifs, étroitement lié aux processus de pilotage budgétaire et de programmation pluriannuelle d'investissements de la Régie, mais dépendant également des orientations métropolitaines en termes de stratégie tarifaire (cf. chapitre II.5 ci-après).

II.1 AXE N°1 : UNE GOUVERNANCE EXEMPLAIRE

II.1.1 Description de l'enjeu

Bordeaux Métropole et la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole entendent créer les conditions d'une relation de confiance, fondée sur des échanges sincères et transparents. Cette relation est la brique fondamentale permettant le partage des enjeux et le pilotage des arbitrages stratégiques par Bordeaux Métropole.

Compte tenu du caractère particulièrement sensible des premières années de prise en main de l'exploitation après des décennies de gestion déléguée aux opérateurs privés, les deux partenaires conviennent également de la nécessité de prévoir deux horizons de gouvernance distincts :

- Un horizon de court terme, au cours duquel l'Autorité Organisatrice exercera un suivi fin de la performance opérationnelle de sa régie pour identifier très tôt d'éventuelles difficultés susceptibles de se faire jour ;

Un horizon de moyen/long terme, recentré sur le partenariat stratégique et les grands enjeux patrimoniaux des axes 2, 3, 4 et 5 identifiés dans le chapitre précédent. Le passage d'un horizon à l'autre sera dépendant de l'atteinte des objectifs de la Régie et de sa maturité. Il est estimé à fin 2028.

Les parties s'accordent en particulier sur le fait que la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole veillera à informer régulièrement l'Autorité Organisatrice des faits saillants émaillant la vie des services qu'elle exploite et à l'alerter au plus tôt et par tout moyen en cas d'incident ou de dérive susceptible d'affecter la qualité ou la continuité du service rendu.

Enfin, ce chapitre définit les modalités concrètes de la gouvernance : les différentes instances de pilotage et leurs rôles respectifs, la fréquence des rencontres entre l'Autorité Organisatrice et la Régie, les tableaux de bord et rapports attendus de la part de la Régie, ...

II.1.2 Piloter la stratégie et le niveau d'ambition du service

II.1.2.1 Pilotage des documents de cadrage stratégique des services

Mise à jour et suivi de la bonne exécution des schémas directeurs et de la programmation pluriannuelle d'investissement

Une actualisation régulière des schémas directeurs et une programmation des investissements permettent d'assurer la pérennité et l'adaptation des Services aux besoins futurs du territoire de Bordeaux Métropole. Il conviendra de veiller à ce que les instances en place et les outils de pilotage établissent de façon claire, cohérente et évolutive les ambitions du service, avec une perspective à long terme. Dans ce cadre, la Régie devra poursuivre et mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires, et notamment :

- **2026-2028** : Déclinaison du schéma directeur des eaux usées et des eaux pluviales urbaines, réseaux et patrimoine à la suite de sa mise à jour à mi-2025.
- **2027-2029** : Mise en œuvre des premières actions prévues au schéma directeur des stations d'épuration.
- **2029-2030** : Construction du schéma directeur des eaux usées et des eaux pluviales urbaines en intégrant les réseaux, les stations d'épuration, le patrimoine visible et invisible pour une échéance à 2045.
- **2023-2030** : Mise en œuvre des actions prévues au schéma directeur eau potable.

Refonte de la politique de l'eau

Au début de la prochaine mandature (2027-2028), la Régie devra assister la Métropole pour mettre à jour la Politique de l'Eau, en interaction avec toutes les parties prenantes. Il s'agira de veiller à ce que le document revisité de la politique de l'eau de la Métropole définisse clairement, de façon cohérente et évolutive, les ambitions du service, avec une vue long terme à l'horizon 2050.

Les instances de pilotage et d'échange entre BM et REBM

Bordeaux Métropole et sa Régie travaillent dans le cadre d'une comitologie adaptée, assurant des rencontres régulières et aussi souvent que nécessaire pour examiner les conditions d'exécution des Services, et traiter les questions de dimensionnement de certaines missions difficiles à quantifier aujourd'hui.

La gouvernance entre la Métropole et la Régie prévoit trois instances spécifiques dédiées à la relation entre les deux entités, en complément du Conseil Métropolitain et du CA :

- **Une instance de suivi stratégique (COSTRAT) qui se réunira 4 fois par an (et le cas échéant, avant chaque Conseil d'Administration de la Régie)**, composée de la vice-présidence de Bordeaux Métropole en charge de l'Autorité Organisatrice, de la Présidence du CA de la Régie, du Directeur Général en charge de l'Autorité Organisatrice, de l'ADG en charge de l'Autorité Organisatrice, du Directeur Général de la Régie, du Directeur de la mission Autorité Organisatrice de l'eau ;
- **Une instance de suivi de la direction (CODIR) qui se réunira 1 fois par mois**, composée du Directeur Général de la Régie, des DGA de la Régie, du Directeur Général en charge de l'Autorité Organisatrice, de l'ADG en charge de l'Autorité Organisatrice et du Directeur de la mission de l'autorité Organisatrice de l'eau ;
- **Une instance de suivi (COTECH) qui se réunira 1 fois par mois**, composée des représentants de la Régie et des représentants des services métropolitains en charge de l'Autorité Organisatrice.

Enfin, les différents services de la Régie et de Bordeaux Métropole organiseront autant que de besoin des réunions de travail dédiées à certaines thématiques communes (communication, coordination de travaux...).

Moyens de la gouvernance technique et financière

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat par la Régie ainsi que sur la qualité du service rendu. La Régie facilite l'accomplissement de ce contrôle. À cet effet, elle doit notamment autoriser à tout moment l'accès aux installations des Services aux personnes mandatées par l'Autorité Organisatrice, y compris son Inspection Générale des Services.

Bordeaux Métropole pourra soumettre sa Régie à des audits à caractère juridique, technique, organisationnel ou financier, sur l'efficacité et l'efficience de son organisation et de sa politique, portant sur la totalité ou une partie de ses activités. Ces audits pourront porter notamment sur les thèmes suivants :

- Conformité au fonctionnement statutaire,
- Aspects déontologiques,
- Efficience de l'allocation des ressources,
- Relation aux usagers,
- Qualité et innovation,
- Résultats de l'activité au regard des moyens employés.

La Régie devra fournir toutes les informations nécessaires à Bordeaux Métropole. Un cadre contradictoire d'audit devra être respecté, permettant à Bordeaux Métropole et à la Régie d'exprimer les points de vue avant transmission finale des rapports. Les administrateurs de la Régie auront accès à l'intégralité des rapports d'audits.

L'Autorité Organisatrice s'assure que les agents ou les organismes qu'elle désigne s'engagent expressément à respecter l'éventuel caractère confidentiel des informations ou documents portés à leur connaissance et s'assure du respect de cet engagement. Ils auront un accès autorisé sous réserve de disposer des habilitations nécessaires pour l'accès dans les zones sensibles, et de respecter les consignes de la Régie et les dispositions réglementaires en termes de sécurité au travail.

La Régie doit fournir à l'Autorité Organisatrice l'ensemble des documents et rapports prévus au Contrat et met en place une organisation comprenant :

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Un interlocuteur privilégié de l'Autorité Organisatrice sur le sujet du contrôle et du reporting ;
- Des moyens de reporting, permettant d'assurer le bon fonctionnement de la remontée des informations et des besoins, ainsi que la gestion des indicateurs et leur communication à l'Autorité Organisatrice.

Les indicateurs définis au sein du présent Contrat permettent d'évaluer la qualité générale du Service fourni aux usagers et de mesurer l'atteinte des objectifs.

Dans le cas où les objectifs ne sont pas atteints, ou apparaissent ne pas pouvoir être tenus, ces éléments seront discutés et consignés dans le compte rendu des COTECH ou COSTRAT suivants. La Régie disposera d'un mois pour proposer à Bordeaux Métropole des mesures correctives ou lui soumettre, le cas échéant, un nouveau plan d'action.

Des tableaux de bords trimestriels ainsi qu'un rapport annuel d'activité sont remis à Bordeaux Métropole par sa Régie.

La Régie met par ailleurs à la disposition de Bordeaux Métropole, via une plateforme d'échanges, l'ensemble des documents nécessaires au suivi de son activité par les services métropolitains.

Gouvernance de la communication

Dans le cadre d'une convention dédiée entre Bordeaux Métropole et la Régie, la Régie proposera une stratégie et un plan de communication conforme aux grands objectifs fixés par Bordeaux Métropole en comité de communication. Ce plan intégrera les campagnes de communication (visuels, plans media...), les dispositifs d'animations, les dispositifs pédagogiques, les lieux d'accueil du public, les stands, l'organisation d'événements, interventions, prises de parole ainsi que les points presse.

Les obligations d'information à Bordeaux Métropole

Principe général

L'Autorité Organisatrice dispose d'un droit d'information sur la gestion des services confiés à la Régie.

En sa qualité d'Autorité Organisatrice des services publics de l'eau potable, de l'assainissement collectif et de la gestion des eaux pluviales urbaines, Bordeaux Métropole sera informée régulièrement par la Régie du fonctionnement des Services et notamment de l'évolution des consommations, des demandes des abonnés, de l'avancement des programmes de travaux. La Régie informe mensuellement Bordeaux Métropole, lors des COTECH, des faits marquants du mois précédent. Elle l'alerte au plus tôt et par tout moyen en cas d'incident ou de dérive susceptible d'affecter la qualité ou la continuité du service rendu.

Les documents à fournir

Au plus tard 12 jours calendaires avant chaque Conseil d'administration, la Régie transmet à Bordeaux Métropole, un ordre du jour prévisionnel ainsi que le détail des affaires qui y seront traitées. Cet ordre du jour peut faire l'objet d'échanges préparatoires, le cas échéant dans le cadre d'un COSTRAT.

- Tableau de bord : la Régie remet à l'Autorité Organisatrice, dans un délai de 4 semaines suivant la fin du trimestre concerné, un tableau de bord trimestriel des indicateurs du contrat à une fréquence de rafraîchissement le permettant. De façon annuelle, la Régie met à jour les chiffres-clés des Services (bilan ressource production, bilan distribution, bilan des stations d'épuration, bilan réseaux, assainissement, bilan clientèle, bilan des travaux d'investissements). La Régie présente ces données de manière à les comparer aux données techniques et financières prévisionnelles de l'année en cours. En particulier, elle informe l'Autorité Organisatrice de l'état d'avancement de la réalisation du programme annuel et du programme pluriannuel d'investissement, et échange sur les perspectives d'investissement.

Les tableaux de bord sont transmis sur support numérique.

- **Rapport annuel d'activité de la Régie :** La Régie produit chaque année, pour chaque service confié, au plus tard le 31 mars de l'année n+1 un rapport annuel d'activité. Ce rapport annuel d'activité

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

contient les informations nécessaires pour permettre à Bordeaux Métropole de s'assurer de la bonne exécution des Services. Il contient notamment une présentation des comptes de l'année N comparés au budget de l'année N et à la prospective pluri-annuelle, une analyse de la qualité des prestations réalisées, les données techniques des Services.

La Régie présente son rapport annuel d'activité à Bordeaux Métropole. Elle tient compte des observations de l'Autorité Organisatrice qui disposera d'un délai d'un mois pour faire part de ces observations. La Régie proposera alors une version définitive de son rapport d'activité, dans le délai d'un mois à compter de la réception des observations de l'Autorité Organisatrice.

Ce rapport contient également le suivi des données remarquables des Services qui fera l'objet d'un tableau de bord annuel co-construit entre l'Autorité Organisatrice et la Régie, permettant à Bordeaux Métropole d'avoir une vision globale des principales caractéristiques des Services.

La Régie veille à commenter, à interpréter et à mettre en perspective les données présentées dans ce rapport permettant d'apprécier qualitativement la réalisation et la performance du service. Elle assure un suivi pluriannuel des engagements et illustre les évolutions par des graphiques et à chaque fois que c'est pertinent par des parangonnages.

Ce rapport est présenté par la Régie à son conseil d'administration et par Bordeaux Métropole lors de la CCSPL conformément aux dispositions de l'article L1413-1 3° du code général des collectivités territoriales.

Le rapport annuel d'activité de la Régie contient, pour chaque Service dont la gestion lui est confiée statutairement :

- Une synthèse technico-économique des faits marquants de l'année ;
- Une description du service ;
- Les indicateurs de performance prévus au présent contrat d'objectifs, ainsi que la totalité des indicateurs réglementaires de l'arrêté en vigueur
- Un volet technique, décrivant les conditions d'exécution du service ;
- Un volet ressources humaines, décrivant l'organisation mise en place pour réaliser les missions confiées ;
- Un volet patrimonial, décrivant le bilan technique et financier des travaux effectués ;
- Un volet clientèle ;
- Un volet financier, décrivant les conditions financières d'exécution du service ;
- Un volet recherche innovation et transition écologique ;
- Un volet Système d'information ;
- Un volet documentation d'activité ;
- Le contenu attendu pour chaque volet est présenté en annexe 1.

Certaines thématiques (transition écologique, bilan carbone...) pourraient être consolidées au niveau de la Régie.

À partir de 2027, la Régie produira également, pour chaque service confié, un rapport d'activité communicant (sur l'année 2026) qui devra, grâce à sa structure construite avec l'Autorité Organisatrice et validée par celle-ci, constituer la base du rapport sur le prix et la qualité de service. Ce rapport sera fourni à la même date que le rapport d'activité.

Dans ce cadre la Régie devra :

- **2026** – Construire la trame du rapport communicant avec l'Autorité Organisatrice.

Redevance d'occupation du domaine public :

Conformément à l'article R.2333-121 du Code Général des Collectivités Territoriales, l'Autorité Organisatrice percevra, après avoir délibéré, auprès de la Régie une redevance d'occupation du domaine public dont le montant sera alors établi selon les modalités définies par le décret 2009-1683 du 30 décembre 2009.

Financement des missions d'Autorité organisatrice :

Afin de permettre à l'Autorité Organisatrice de supporter les frais liés à l'exercice de son rôle défini à l'article 1.3.1 du présent contrat, pour les services d'eau potable et d'assainissement collectif, la Régie versera la somme de 250 000 €HT/an pour chacun de ces deux services, pour un total de 500 000 €HT/an.

II.1.2.3 Promotion de la recherche et de l'innovation

Pour garantir sa performance industrielle et l'amélioration continue de ses processus, la R&D constitue un axe majeur pour la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole. La Régie veillera par conséquent à intégrer les opportunités offertes par l'innovation et les nouvelles technologies pour mieux exploiter, mieux maintenir et mieux investir.

Afin de poursuivre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Disposer au sein de ses services d'experts susceptibles de conduire des études de recherche et développement ;
- Développer des partenariats favorisant l'innovation, les évolutions technologiques et réglementaires, et l'amélioration de la connaissance des aquifères exploités et de leur vulnérabilité ;

II.1.2.4 Intégration des périmètres de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales au Système de Management Intégré Responsable de la Régie

La Régie s'engage sur les dispositions nécessaires pour garantir une gestion sobre et durable et une culture professionnelle commune et partagée avec Bordeaux Métropole.

Cet objectif vise notamment à atteindre les résultats suivants :

- Le fonctionnement de la Régie est sobre, performant et durable ;
- Les agents de Bordeaux Métropole et les salariés de la Régie parlent le même langage et les actions de chacun sont partagées notamment dans les instances mises en place ;
- La politique de la Régie et son action sont intégratrices des politiques métropolitaines ;
- La communication de la Régie est vectrice d'ouverture et de développement partenarial.

Afin d'atteindre ces ambitions, la Régie devra poursuivre et mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Maintenir, développer et mettre à jour en permanence le SMIR de la Régie ;
- Mettre en œuvre les certifications relatives aux normes suivantes, pour les activités dont elle assure la gestion :
 - NF345 (relation Client) au **30/06/2027**,
 - ISO 9001 (management de la qualité) au **31/12/2028**,
 - ISO 14001 (management environnemental) au **31/12/2028**,
 - ISO 50001 (management de l'énergie) au **31/12/2027**,
 - ISO 45001 (santé et sécurité au travail) au **31/12/2028**,
 - ISO 22000 (sécurité des aliments) au **31/12/2027**.
- Mettre en place une organisation et des effectifs en adéquation avec les enjeux et les ambitions ;
- Créer des processus métiers et une organisation compréhensible et partagée ;

- Fluidifier les processus croisés en disposant d'outils partagés avec la Métropole et les communes ;

II.1.2.5 Gouvernance du système d'information

Le SI des Services de Bordeaux Métropole constitue un actif stratégique, au même titre que les ouvrages et équipements physiques qui constituent les Services. Sa maîtrise par la Régie est nécessaire afin de piloter et gérer les activités, et ainsi mettre en œuvre les objectifs stratégiques et la Politique de l'eau.

A cette fin, la Régie met notamment en œuvre les actions suivantes :

- Assurer la performance et la robustesse des réseaux informatiques (technique et bureautique) ;
- Mettre à jour et consolider les systèmes d'exploitation et applications du système d'information de façon régulière ; garantir leur robustesse et leur résilience ;
- Garantir la réversibilité des systèmes d'information ;
- Mettre en œuvre des solutions d'interfaçage des systèmes d'information de la Régie avec ceux de l'Autorité Organisatrice ;
- Se conformer aux obligations légales en matière de sécurité des systèmes d'information et aux obligations induites par le respect de la Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Bordeaux Métropole ;
- Élaborer un schéma directeur des systèmes d'information des Services qui s'inscrira dans les orientations et le schéma directeur général des systèmes d'information de Bordeaux Métropole. Ce schéma sera présenté à l'Autorité Organisatrice pour approbation.

Exigences particulières de l'Autorité Organisatrice sur certaines briques du SI Régie : elles sont précisées dans la convention spécifique au numérique et aux systèmes d'information. A titre d'exemple, peuvent être citées :

- L'interopérabilité du Système d'Information Clientèle de la Régie avec le compte usager métropolitain mis en place, le cas échéant, par Bordeaux Métropole, et sa compatibilité avec son éventuelle future politique usagers ;
- La mise en œuvre d'un espace documentaire partagé Autorité Organisatrice/Régie permettant la mise à disposition de documents ou d'informations (par exemple les tableaux de suivi des indicateurs, le Rapport d'activité, l'import et l'export de données...) ;
- La coordination des actions de la cellule de crise métropolitaine avec la cellule de crise de la Régie, en permettant l'accès à l'Autorité Organisatrice aux informations issues du système de supervision de la Régie.

En cas de cessation de la Régie pour quelque cause que ce soit, l'ensemble des droits afférents au système d'information des Services de la Régie sont cédés, à titre gratuit, à l'Autorité Organisatrice, pour les besoins des Services de Bordeaux Métropole, pour la durée légale des droits de propriété intellectuelle et pour le territoire de Bordeaux Métropole. La Régie s'engage à prévoir dans ses contrats, avec des tiers détenteurs de droits de propriété intellectuelle sur des éléments logiciels composant le système d'information des Services, une clause de subrogation au bénéfice de Bordeaux Métropole, autorisant l'Autorité Organisatrice et/ou le futur exploitant à exploiter lesdits logiciels tiers dans des conditions techniques et financières équivalentes à celles bénéficiant à la Régie.

II.1.2.6 Régime des biens, des documents d'activité et des données

Régime des biens

Pour les ouvrages d'eau potable : le choix du régime des biens des Services a été effectué dans le cadre d'une délibération du Conseil métropolitain en date du 22/11/2022.

Pour les ouvrages d'assainissement et de gestion des eaux pluviales urbaines, le choix du régime des biens des Services sera effectué dans le cadre d'une délibération à venir du Conseil métropolitain.

En cas de transfert de propriété des biens (régime de la dotation), il est d'ores-et-déjà convenu les points suivants :

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- La Régie s'engage à présenter annuellement les inventaires patrimoniaux et comptables des Services, qui seront tenus à jour en fonction des entrées et sorties ;
- En cas de désaffectation et de déclassement d'un bien foncier ou immobilier, la Régie s'engage à proposer le retour à titre gratuit au patrimoine de Bordeaux Métropole avant toute autre affectation ou cession, à moins que la Régie ne justifie de conserver le bien en réserve foncière en vue de la réalisation d'un projet suffisamment défini ;
- La Régie s'engage à ne pas procéder à l'aliénation de son foncier sans accord express de l'Autorité Organisatrice.
- Lorsqu'elle existe, la superposition d'affectation des ouvrages (bassins de stockage d'eaux pluviales ouverts au public) sera préservée, la Régie s'engageant à permettre et organiser l'accès par les Communes aux ouvrages concernés.

Dans le cadre du transfert des actifs de production du Biogaz, en cas de mise en service de nouvelles installations ou de sortie du mécanisme d'obligation d'achat, pour l'énergie revendue sur le réseau, la Régie s'engage à vendre cette énergie (biogaz ou l'électricité produite par les STEPs) en priorité à Bordeaux Métropole. La détermination du tarif fera l'objet d'une analyse financière globale par Bordeaux Métropole et la Régie. Si la métropole le souhaite, elle pourra acheter l'énergie à un tarif minimum permettant, pour l'achat de la totalité de l'énergie produite, la couverture de l'amortissement des biens nécessaires à la production (depuis le méthanisateur jusqu'à la livraison de l'énergie) et de leurs charges de fonctionnement.

Gestion des documents d'activité

En application du code du patrimoine, les documents d'activité, sur support matériel ou nativement dématérialisé (données), produits et reçus par la Régie dans le cadre des missions qui lui sont confiées sont des archives publiques. À ce titre, ils sont inaliénables et imprescriptibles. Leur conservation est organisée tant pour répondre aux besoins administratifs et juridiques de la collectivité, que pour en constituer la documentation de la recherche historique. En cas de dissolution ou de disparition de la Régie, ces archives publiques seront transmises de plein droit à l'Autorité Organisatrice.

Les archives publiques passent par trois âges successifs :

- Sont qualifiés d'« archives courantes » les documents dès leur création et qui sont d'utilité quasi quotidienne pour l'accomplissement des missions d'un service ;
- Sont qualifiés d'« archives intermédiaires » les documents qui ne sont plus d'usage fréquent mais peuvent encore être nécessaires pour des besoins administratifs ou juridiques.

Ces deux premiers âges (archives courantes et intermédiaires) forment la Durée d'Utilité Administrative (DUA) pendant laquelle les documents d'activité sont sous la responsabilité du service qui les a produits et reçus dans le cadre de ses activités.

Sont qualifiés d'« archives définitives » les documents présentant un intérêt pour la documentation de la recherche historique, scientifique ou statistique, conservés indéfiniment. Les documents qui en sont dépourvus peuvent être détruits à l'expiration de leur DUA, après obtention du visa réglementaire.

Toutes les opérations d'archivage sont réalisées par la Régie en application des procédures de Bordeaux Métropole. La direction de la Gouvernance documentaire et des Archives de Bordeaux Métropole est l'autorité d'archivage compétente. À ce titre, elle apporte un accompagnement méthodologique aux services de la Régie pour assurer une bonne gestion des documents pendant leur DUA. Puis, à son expiration, elle apporte les conseils nécessaires pour la mise en œuvre du sort final (aide à la préparation des éliminations ou des versements). Les archives définitives sont versées à la direction de la Gouvernance documentaire et des Archives de Bordeaux Métropole qui en assure la conservation et la communication pour répondre aux besoins administratifs, juridiques et historiques en application de la réglementation sur les archives publiques.

La Régie organise et assure la gestion et la conservation des archives publiques, tant sur supports matériels que dématérialisés (données). Elle en tient un récolement à jour.

Au terme de la DUA, elle procède aux opérations de tri et de sélection. Pour les documents d'activité pouvant être éliminés, elle prépare les bordereaux d'élimination qu'elle transmet pour accord à la DGDA. Il incombe à cette dernière d'en assurer la transmission au service compétent de l'État pour en obtenir le visa réglementaire d'autorisation préalable d'élimination.

Pour les documents d'archives devant être conservés de manière définitive, la Régie en adresse les bordereaux de versement à la DGDA, en assure le conditionnement dans des fournitures aux normes et le transfert au dépôt de conservation des archives métropolitaines.

La direction de la Gouvernance documentaire et des Archives assure les recherches à caractère administratif qui lui sont demandées par la Régie dans les documents d'activité que cette dernière lui a transférés ainsi que la consultation au public conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Pour remplir ses missions sur ses documents d'activité, la Régie met en place et maintient un réseau de référents archives dans les services. Chaque année, la Régie et la DGDA dressent conjointement un bilan et déterminent les actions à mener pour l'année suivante.

Modalités de mise à disposition des données

L'ensemble des données produites ou utilisées par les systèmes d'information opérés par la Régie ou acquis par elle pour assurer ses missions, sont des archives publiques considérées comme faisant partie intégrante du patrimoine de l'Autorité Organisatrice dont la constitution, la gestion et la conservation sont régies par les dispositions afférentes du code du patrimoine.

La Régie en assure la mise à jour, la qualification et la consolidation. Cette exigence s'inscrit dans la politique de gouvernance de la donnée mise en place par Bordeaux Métropole.

La Régie proposera une solution technique simple permettant à l'Autorité Organisatrice d'accéder, de réutiliser et d'extraire les données des Services. La réutilisation précitée portera sur l'ensemble des données :

- Y compris celles protégées au titre d'un droit de propriété intellectuelle, quel qu'il soit, sans que ce dernier puisse être opposé à l'Autorité Organisatrice ;
- Y compris, le cas échéant, les données à caractère personnel nécessaires à la bonne réalisation du contrôle concerné.

Ainsi, la Régie s'engage à intégrer cette réutilisation, au bénéfice de l'Autorité Organisatrice, dans ses relations contractuelles avec des tiers détenteurs de droits.

Elle s'engage notamment, conformément au RGPD et à la loi 78-17 Informatique et Libertés modifiée, à informer spécifiquement les personnes concernées, qu'il s'agisse des usagers de l'eau, des agents et salariés de la Régie ou de personnels prestataires, de la possibilité que tout ou partie de leurs données caractère personnel collectées et traitées par la Régie, puissent être communiquées et traitées par l'Autorité Organisatrice, dans le respect des textes en vigueur, afin de réaliser les contrôles et analyses nécessaires au bon exercice de ses compétences ou d'assurer la continuité des Services en cas de cessation de la Régie.

Réciproquement, l'Autorité Organisatrice s'engage à mettre à la disposition de la Régie, les données pour lesquelles elle bénéficie contractuellement d'un droit d'usage au bénéfice de tiers, qui sont issues d'acquisitions (notamment les fonds cartographiques), d'échanges réalisés avec des partenaires institutionnels, d'études et enquêtes réalisées par des prestataires externes, ou encore produites en interne. Une convention d'échange des données numériques entre l'Autorité Organisatrice et la Régie sera mise à jour en ce sens.

La Régie s'engage à respecter l'ensemble des contraintes légales et réglementaires en vigueur, dont particulièrement celles définies par le RGPD, la loi informatique et Libertés, le Code des relations du Public et de l'Administration et le Code du Patrimoine, s'appliquant aux données produites ou manipulées par elle.

II.1.3 Déployer les grands objectifs de Bordeaux Métropole en termes de responsabilité sociale et citoyenne

La Régie devra décliner les grands objectifs de Bordeaux Métropole en termes de responsabilité sociale et citoyenne.

A cette fin, elle mettra en œuvre le programme d'actions suivant, permettant d'offrir un modèle d'entreprise socialement avancée :

II.1.3.1 Une politique RH protectrice, sociale et solidaire

Dans le cadre de ce volet, la Régie visera à :

- Mettre en place un climat social constructif, visible dans la qualité des échanges entre les différents niveaux hiérarchiques ;
- Proposer un accompagnement des équipes professionnellement mais également personnellement en cas de besoin ;
- Viser un objectif de 0 accident du travail* ;
- Développer les compétences et favoriser l'évolution ;
- Mettre en œuvre une démarche d'égalité au travail (homme/femme, insertion, etc.) ;
- Favoriser l'équilibre vie professionnelle et personnelle, mettre en place des services facilitant la vie personnelle ;
- Offrir aux salariés de la Régie des conditions matérielles satisfaisantes ;
- Veiller à l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi ;
- Respecter les diversités et les droits humains et sociaux fondamentaux ;

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
1. Commun	Taux d'absentéisme (hors longue maladie)	≤ 3,5 %	Annuelle	Annuelle
2. Commun	Taux de fréquence des accidents du travail	- 1er temps (2026) : définir un plan d'actions SST pluriannuel - 2ème temps (à partir de 2027) : respect du taux d'avancement du plan d'actions	Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle
3. Commun	Taux de gravité des accidents du travail		Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle
4. Commun	Index égalité homme-femme	85 jusque 2028, 88 à partir de 2028	Annuelle	Annuelle
5. Commun	Nombre d'heures d'insertion : handicap, alternance, stage, personnes éloignées de l'emploi, tutorat, sous-traitance	5%	Annuelle	Annuelle
6. Commun	Part de la masse salariale consacrée à la formation	2%	Annuelle	Annuelle

La santé et la sécurité au travail doivent être des priorités essentielles de la politique RH de la Régie. Celle-ci se devra de garantir un environnement de travail sain et sécurisé pour l'ensemble du personnel, en mettant en place des mesures préventives et des actions correctives adaptées aux risques professionnels spécifiques des métiers de l'eau.

* Détail des objectifs en matière de SST :

- **1er temps (2026)** : définir un plan d'actions SST pluriannuel, en lien étroit avec les instances représentatives du personnel, permettant de protéger au maximum le personnel, aussi bien au niveau des ouvrages (investissements de conformité réglementaire) qu'au niveau des personnes (100% de conformité des habilitations, 100% de conformité et de port des EPI, mise en place d'une politique sécurité dans l'organisation incluant flash sécurité, ¼ heures sécurité, visites de sécurité à réaliser par l'ensemble de l'encadrement au moins 1 fois/an) ;
- **2nd temps (à partir de 2027)** : respect du taux d'avancement du plan d'actions.

II.1.3.2 Développement d'une approche inclusive et participative avec les usagers et l'ensemble des partenaires associatifs locaux

Dans le cadre de ce volet :

- Organiser des exercices de co-construction sur des thématiques d'avenir des Services (type Hackathon) ;
- Mettre en œuvre des événements d'inclusion des usagers et de promotion des Services, notamment auprès des groupes scolaires ;
- Poursuivre la mise en place d'un Comité des Usagers.

II.1.3.3 Être un acteur économique exemplaire

Dans le cadre de l'article 13 de la loi du 31 juillet 2014 relative à l'économie sociale et solidaire, Bordeaux Métropole a inscrit ses achats au sein du SPASER. La Métropole répond ainsi aux 8 axes de ce schéma :

- Soutenir l'économie sociale et solidaire et favoriser l'emploi durable ;
- Favoriser l'environnement et l'économie circulaire ;
- Inciter les entreprises du BTP à recycler leurs matériaux et le réemploi de ces derniers ;
- Promouvoir l'égalité dans l'emploi et la lutte contre toutes formes de discrimination ;
- Favoriser les très petites et moyennes entreprises ;
- Innover, performer et avoir le souci de la bonne gestion des deniers publics ;
- Faire en sorte que l'achat public soit responsable par une gouvernance et un pilotage adapté.
- Favoriser l'usage du vélo, covoiturage.

À partir de ce cadre stratégique, la Régie devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Avoir des pratiques commerciales éthiques ;
- Favoriser la transparence avec les usagers et l'Autorité Organisatrice ;
- Systématiser l'intégration de la dimension environnementale dans la politique achat.

II.1.3.4 Coopération internationale (Loi Oudin-Santini)

L'action extérieure étant une compétence propre des collectivités et de leurs groupements, les relations à l'international de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole s'inscriront dans la politique de coopération internationale développée par Bordeaux Métropole.

Sur le principe de la loi Oudin-Santini autorisant les collectivités, les groupements, syndicats mixtes et agences de l'eau à consacrer jusqu'à 1 % de leur budget eau et assainissement pour financer des actions de solidarité internationale dans ces secteurs, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole pourra dédier 250 000€ TTC de son budget par an, pour financer, sous la responsabilité de la Métropole, des actions de

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole
solidarité internationale, des actions d'aide d'urgence et des actions de coopération décentralisée dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

Les actions de solidarité internationale et de coopération décentralisée seront portées par la direction des relations internationales de Bordeaux Métropole.

Les Services de Bordeaux Métropole feront appel à l'expertise de la Régie lors du lancement des appels à projets et de l'analyse des dossiers reçus. La Régie pourra également être mobilisée pour des échanges d'expertise avec les zones de coopération de Bordeaux Métropole, ou pour de l'évaluation des actions de solidarité et de coopération internationale. Les modalités pratiques de ces actions pourront être définies dans le cadre d'une convention spécifique.

II.1.4 Assurer les relations avec les collectivités locales, les institutions et les associations professionnelles

Il conviendra de prendre soin d'établir des relations fortes de coopération avec les collectivités locales, les instances, les institutions et les associations professionnelles concernées par les différents Services. La Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Poursuivre des relations attentives avec les communes ;
- Apporter son appui aux actions de représentation et de participation de la Métropole dans les institutions gérant des sujets d'eau et d'assainissement ;
- Apporter son appui à la Métropole pour la CCSPL.

II.1.5 Assurer l'exercice du pouvoir de police de l'assainissement collectif

La police de l'assainissement relève de la Métropole. Pour autant la Régie peut être le « relai opérationnel » de la Métropole pour l'assurer.

La Régie devra ainsi mettre en œuvre les processus définis conjointement avec la Métropole en termes de police spéciale d'assainissement.

II.2 AXE N°2 : OPTIMISATION DU RAPPORT ENTRE QUALITE / CONTINUITE ET COUT DU SERVICE RENDU

II.2.1 Description de l'enjeu

Cet axe se concentre sur deux missions essentielles des services publics de l'eau, de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales urbaines vis-à-vis des différentes catégories d'usagers (particuliers et syndicats de copropriété, collectivités, entreprises, aménageurs, etc...) : la qualité du service rendu et la continuité de service.

Pour l'une et l'autre, il est impératif de dimensionner de façon équilibrée les ambitions et objectifs de performance fixés à la Régie de façon à assurer d'une part un niveau de service exemplaire, un fonctionnement fiable et durable des installations et une capacité de rétablissement rapide du service en cas d'interruption, et d'autre part un coût d'exploitation raisonnable permettant de ne pas peser trop lourdement sur les charges, donc sur les tarifs facturés aux usagers.

A chacune de ces missions sont associés des plans d'actions et objectifs traduisant soit une ambition de performance dans l'exploitation quotidienne, soit des enjeux de renforcement et d'adaptation du patrimoine et des modes opératoires des Services à différents horizons de temps (court, moyen et long terme).

II.2.2 Garantir un niveau de service rendu au quotidien de qualité dans des conditions économiques maîtrisées

II.2.2.1 Conserver une ressource en eau de qualité

L'eau mise en distribution sur le service de Bordeaux Métropole est de très bonne qualité. Elle provient de captages qui prélèvent, en grande partie, dans des aquifères profonds. S'agissant des pollutions et plus particulièrement des micropolluants, les traitements en place et les dilutions sur le réseau avant mise en distribution, permettent de distribuer une eau qui respecte les exigences réglementaires sans risque sanitaire.

Afin de répondre aux exigences lui incombant au titre du Code de la Santé Publique et pour répondre aux attentes des usagers, la Régie devra notamment mettre en œuvre les actions suivantes :

- Réaliser l'ensemble des prélèvements réglementaires et d'autosurveillance nécessaires, ainsi que des traitements complémentaires nécessaires permettant de garantir aux abonnés une très bonne qualité de l'eau produite et distribuée ;
- Avoir une démarche d'amélioration continue des filières existantes orientée par la veille technologique et réglementaire ;
- Respecter les évolutions de la réglementation en termes de protection de la qualité et de la quantité d'eau, s'y adapter et les anticiper ;
- Réaliser des études sociologiques pour mieux appréhender la perception de la qualité du service auprès des usagers ainsi que leurs attentes et leurs comportements.

Par ailleurs, une partie des points de prélèvement, plus vulnérables, est susceptible d'être impactée par des pollutions accidentelles de surface et les procédures de DUP visant à renforcer leur protection ne sont pas achevées pour tous les captages.

Dans ce cadre, la Régie devra notamment mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires :

- Maintenir et mettre en œuvre le PGSSE conformément aux préconisations du PRSE et de la directive européenne du 18 décembre 2020 ;
- Poursuivre l'actualisation des DUP en cours et nécessaires à la protection des captages les plus vulnérables aux pollutions accidentelles de surface ;
- Mettre en place avec les acteurs du territoire une stratégie autour des AAC ;
- Poursuivre et mettre en place les études de vulnérabilité sur nappe superficielle, peu ou pas protégée vis-à-vis des pollutions pouvant survenir à la surface du sol ;

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Améliorer la compréhension du fonctionnement hydrogéologique des points de captages, en commençant par les sensibles ou stratégiques, pour en assurer une gestion raisonnée ;
- Atteindre les objectifs de performance suivants :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
7. Eau Potable	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 (P101.1)	100% Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ou à expliquer les causes de l'écart	Mensuelle et Annuelle	Mensuelle et Annuelle
8. Eau Potable	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 les paramètres physico-chimiques (P102.1)	100% Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ou à expliquer les causes de l'écart	Mensuelle et Annuelle	Mensuelle et Annuelle
9. Eau Potable	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3)	Passage à 80% de tous les captages, dans le respect des délais prescrits par l'arrêté (acquisition, travaux, études...) Passage à 100% sous 2 ans, par la mise en place de la procédure de suivi, dès lors que l'arrêté préfectoral est complètement mis en œuvre Maintien à 100% de tous les sites disposant d'un indice à 100%	Mensuelle et Annuelle	Mensuelle et Annuelle

II.2.2.2 Maîtrise des opérations : de la demande à la satisfaction des usagers

Le respect des règlements de service, la satisfaction des besoins des usagers et la capacité de répondre à leurs attentes sont des objectifs majeurs que Bordeaux Métropole attend de sa Régie.

Ainsi, Bordeaux Métropole a identifié huit (8) points particuliers d'attention / d'amélioration portant sur le niveau de service rendu :

- Mieux connaître les usagers et leurs attentes, incluant le suivi des demandes des communes et services métropolitains de Bordeaux Métropole ;
- Proposer un service aux usagers efficient ;
- Proposer un service aux usagers innovant ;
- Proposer une politique de branchement neuf claire et transparente pour les usagers ;
- Proposer une information et communication aux usagers spécifique, adaptée et en temps réel ;
- Proposer un service s'inscrivant dans une démarche qualité reconnue et évolutive ;
- Améliorer le « confort » du service de l'eau aux usagers (pression, perception de la qualité de l'eau) et mesurer leur satisfaction.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra notamment mettre en œuvre les actions et les projets suivants :

- Adapter les services en fonction du profil et des catégories d'utilisateurs notamment au travers de la construction et de la fiabilisation d'un référentiel usager prenant en compte une segmentation des abonnés. En particulier, la Régie propose une offre de service adaptée aux gestionnaires multi-compteurs et aux gros consommateurs (désignation d'un conseiller clientèle référent dédié, regroupement de factures de tous les PDS eau d'un même gestionnaire, facturation mensuelle pour tous les PDS eau d'un même gestionnaire) ;
- Proposer des devis clairs, transparents et des tarifs adaptés pour les branchements neufs ;
- Garantir la traçabilité de l'eau et la continuité de service (quantité et qualité suffisante) en toutes circonstances ;
- **2026-2030** : entreprendre les travaux identifiés dans le cadre des études pour la suppression progressive des problèmes de débordement des eaux usées ;
- Mettre en œuvre un plan de communication validé par l'Autorité Organisatrice, qui valorise la marque « L'Eau Bordeaux Métropole » ;
- Définir les lieux d'accueil et les sites pédagogiques ;
- Maintenir la qualité du service à l'utilisateur en termes de relation client et obtenir la certification NF345 ;
- Réaliser des enquêtes de satisfaction et évaluations de la relation usager et du service
- Etudier les réclamations utilisateurs pour établir un plan d'amélioration continue
- Offrir une réponse circonstanciée à chaque sollicitation d'utilisateur
- Atteindre les objectifs de performance suivants :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
10. Commun	Taux de satisfaction des usagers Enquête de satisfaction portant sur au moins 1 500 abonnés selon une liste de questions élaborées par l'autorité organisatrice. % de clients se disant "satisfaits" ou "très satisfaits".	>80 % en 2026 ≥85 % à compter de 2027	Annuelle	Annuelle
11. Commun	Taux de réclamations écrites (courriers et mails) pour 1000 usagers (P155.1)	2026 : 3,6 ‰ 2027 : 3,4 ‰ Au-delà : 3 ‰	Annuelle	Annuelle
12. Commun	Pourcentage de réponses définitives aux demandes écrites des usagers dans un délai < 30 jours ouvrés	2026 : 95 % Au-delà : 97 %	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
13. Commun	Respect d'une plage horaire de 2 h pour les rendez-vous au domicile des clients	95 %	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
14. Commun	Taux d'entrée en contact avec un conseiller en moins de 3 minutes	>80 %	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
15. Commun	Taux de prise d'appels téléphoniques	90%	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
16. Commun	Taux de disponibilité de l'agence en ligne	95%	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
17. Commun	Taux de devis pour branchements neufs (≤ 25mm pour l'eau potable) réalisés sous 20 jours ouvrés à compter de la réception de demande du pétitionnaire	>95 %	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

18. Commun	Taux de demandes d'autorisations administratives sous 5 jours	100%	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
19. Commun	Respect du délai de réalisation du branchement après versement acompte (40 jours ouvrés)	> 95%	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
20. Commun	Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures d'eau émises au titre de l'année N-1	<1,5%	Annuelle	Annuelle
21. Commun	Taux d'irrecouvrables au 31/12 de l'année N	<1%	Annuelle	Annuelle
22. Commun	Taux de mandatement des investissements prévus (renouvellement et neufs)	> 85%	Annuelle	Annuelle

II.2.2.3 Maintenir et développer le système de télérelevé

Le service de l'eau dispose d'un système de relève à distance permettant de délivrer des services spécifiques et dédiés aux moyens et gros consommateurs (plus de 19 000 points de services équipés à fin septembre 2024). Certains services anciennement proposés ont disparu avec le passage à l'outil de gestion clientèle de la Régie. Il est nécessaire de remettre en place un service permettant aux abonnés de mieux surveiller leur consommation horaire et d'être incités aux économies d'eau (maîtrise des volumes, détection précoce de fuites, ...).

Dans ce cadre, la Régie s'engage à :

- **Juin 2026** – Rétablir suite au passage à l'outil de gestion clientèle de la Régie un niveau de service équivalent à celui préexistant de maîtrise des volumes et de surveillance des consommations pour les collectivités et les grands comptes
- Maintenir et entretenir le dispositif en place (émetteurs et récepteurs) :

La Régie s'engage également à développer le parc de compteurs télérelevés au regard du critère suivant:

- Équipement systématique pour tout nouveau compteur de diamètre ≥ 20 mm ;

Par ailleurs, la Régie finalisera une étude d'opportunité de déploiement de la télérelève avant janvier 2026 et présentera ses résultats à l'AO. La Régie proposera à l'AO une stratégie de déploiement éventuel de la télérelève pour les prochaines années. Cette étude devra considérer l'empreinte environnementale globale de la démarche.

Enfin, la Régie devra atteindre l'objectif de performance suivant :

Ambition de performance dans l'exploitation quotidienne				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
23. Eau Potable	Taux de remontée d'index permettant de délivrer les services de télérelève	95%	Trimestrielle	Trimestrielle

II.2.3 Assurer la résilience du service dans des conditions économiques maîtrisées

II.2.3.1 Résilience court terme : la continuité de service

Les notions de sécurité des salariés et des tiers et de sûreté des installations contribuent toutes deux à la résilience à court terme du service. Elles se définissent comme l'ensemble des moyens humains, mesures opérationnelles et techniques pour faire face :

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Aux risques de toutes natures pouvant nuire à la qualité de l'eau brute ou distribuée, à la capacité de production et de distribution, aux capacités d'assainissement des eaux usées et à la capacité de gestion des eaux pluviales urbaines,
- Aux actes ayant pour but de nuire aux personnes.

Conformément à l'article R.1332-2 du Code de la défense et de l'arrêté du 3 juillet 2008 modifiant l'arrêté du 2 juin 2006, la gestion de l'eau peut être considérée comme un secteur d'activité d'importance vitale et nécessite de ce fait une politique spécifique en matière de sûreté et de sécurité.

Bordeaux Métropole restera donc attentive à la pérennité des ressources, qui peut être menacée par la pression urbaine en proximité immédiate et l'activité industrielle. Et, en matière de sûreté, il importe de réduire au maximum la vulnérabilité notamment des réseaux de production et distribution de l'eau vis-à-vis des risques de terrorisme ou de vandalisme.

Les installations d'assainissement devront également faire l'objet d'une vigilance accrue.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie assurera une veille réglementaire et mettra en œuvre les moyens nécessaires au respect des normes et obligations légales en matière de sûreté et sécurité des installations. La Régie devra notamment mettre en œuvre les actions suivantes :

- Assurer une veille réglementaire ;
- Mettre en œuvre les moyens nécessaires au respect des normes et obligations légales en matière de sûreté et sécurité des installations ;
- Réaliser des actions d'étude de sécurité civile et de renforcement des dispositifs (notamment l'identification des risques majeurs, étude de fiabilité de système, préparation de plans de crise, d'urgence et de secours...) ;
- Réaliser des actions de protection de la ressource, et notamment poursuivre une démarche de mise en sûreté des sites à traduire par un Schéma directeur de la sûreté en étendant la réflexion à tous les accès directs ou indirects à l'eau, les systèmes d'information critiques visés par la loi de programmation militaire ainsi que de tous les autres sites en fonction de leur vulnérabilité aux agressions extérieures ;
- Communiquer dans les meilleurs délais à l'Autorité Organisatrice les incidents de sécurité.

En outre, l'Autorité Organisatrice sera associée à toutes les décisions structurantes en lien avec la sûreté et la sécurité.

La résilience découlera également de la maîtrise de l'exploitation des ouvrages, de l'organisation des astreintes et de la réactivité face aux interruptions de service non programmées nécessitant des interventions urgentes. En particulier, la Régie devra atteindre les objectifs de performance suivants :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
24. Assainissement	Taux d'interventions urgentes engagées dans les délais < 105 min	2026 à 2028 : 92 % Revoyure en 2028	Trimestrielle	Trimestrielle
25. Assainissement	Taux d'interventions urgentes résolues dans les délais < 4 h	95% en 2026, 96% en 2027 et 97% à partir de 2028	Trimestrielle	Trimestrielle

De plus, une étude réalisée en 2023 (OCARA) sur la résilience du service a visé à identifier et évaluer les mesures à prendre par le service assainissement de la Métropole pour s'adapter au changement climatique. Les équipes ont identifié que le dimensionnement actuel des installations pourrait être insuffisant face à de nouvelles conditions climatiques marquées par de plus fortes concentrations en polluants des eaux usées ou d'inondations de plus grande ampleur, posant un risque sanitaire et de protection des milieux naturels.

De nombreuses actions d'adaptation sont déjà mises en place, notamment en ce qui concerne les risques d'inondation avec la présence du télécontrôle RAMSES. Cependant, plus de 350 actions complémentaires

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole ont été identifiées afin de renforcer davantage la résilience du service, qui nécessitent toutefois une priorisation en fonction de leur pertinence.

Sur la base de ces éléments, la Régie devra poursuivre et mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires, et notamment :

- **Délai à fixer en fonction de la date d'application de l'ensemble des exigences réglementaires** : réaliser un audit NIS2, examiner l'impact du décret NIS2 et élaborer un plan d'action ;
- **2026** : poursuivre l'analyse des actions complémentaires identifiées par l'étude OCARA visant à renforcer la résilience du service en modifiant les modes d'exploitation actuels, renforçant les capacités techniques et occasionnant une transformation des pratiques opérationnelles. En parallèle, la Régie proposera aussi une réflexion sur la résilience du service eau potable.

Gestion de crise :

La préparation aux divers risques de crise (y compris la protection cyber, désormais rendue obligatoire par la directive NIS2) est également un élément essentiel à la résilience des Services et du territoire.

En qualité d'opérateur des services publics, il appartient à la Régie de définir et de maîtriser les plans de gestion de crise adéquats. À la fin de l'année 2025, la Régie devra avoir étendu l'ensemble de ses procédures de gestion de crise au périmètre d'activité à intégrer au 1er janvier 2026.

Ces plans sont élaborés en intégrant la coordination avec la cellule de crise de Bordeaux Métropole, et la cellule de crise de la préfecture (Centre opérationnel Départemental). Ils définissent des niveaux de gravité, susceptibles d'activer les différentes cellules de crise, et comportent un volet communication de crise.

En cas de crise, l'information des usagers par la Régie est réalisée par tous les moyens appropriés compte tenu de la situation, notamment : site Internet, médias, appels téléphoniques sortants, SMS, mails, et en coordination avec l'Autorité Organisatrice. Cette communication de crise est établie en concertation avec l'Autorité Organisatrice sur le fond comme sur la forme. Cette information sera coordonnée avec la communication institutionnelle de l'Autorité Sanitaire.

La Régie s'engage à prévenir l'Autorité Organisatrice dans les meilleurs délais dès que les faits sont portés à sa connaissance. Elle tient informée l'Autorité Organisatrice de toutes les évolutions en temps réel afin que l'information la plus à jour possible puisse être portée par ses services. Pour chaque crise, la Régie remet dans les plus brefs délais une note détaillée de contexte à l'attention de l'Autorité Organisatrice avec en annexe des éléments de langage à destination du grand public et des questions/réponses à destination d'un public averti.

La Régie s'engage à se doter des moyens nécessaires pour faire face à des crises majeures (dégradation de la qualité de l'eau potable, pollution et rejet direct au milieu naturel, ruptures d'interdépendances électriques, pandémie, dysfonctionnement des automates, attaque ou défaillance des services informatiques, etc...).

Obligations en cas de situation d'urgence :

- Si la Régie constate une brusque dégradation de la qualité de l'eau potable, de sa quantité, de sa pression ou une brusque dégradation de la qualité des eaux brutes, nécessitant une réaction immédiate rendue nécessaire par la protection de la santé humaine, la protection des biens et des personnes, ou si elle n'est plus en mesure de fournir la quantité ou la pression de l'eau définies par le présent contrat, ou encore si elle constate une brusque dégradation liée à un seuil d'alerte sur l'assainissement et la GEPU, tel qu'un événement pluvieux majeur ou une problématique liée à la station d'épuration, ou tout autre événement qui justifierait la mise en œuvre d'une procédure de gestion de crise, elle doit :
- Informer immédiatement l'Autorité Organisatrice et la ou les commune(s) concernée(s)
- Informer immédiatement les autorités sanitaires ;
- Informer le Service Départemental d'Incendie et de Secours en cas de pression et quantité insuffisantes ;

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Prévenir immédiatement les usagers en cas de danger vis-à-vis de la santé publique ;
- Prendre immédiatement, après accord des autorités sanitaires et de l'Autorité Organisatrice ou, à défaut de réponse de ces dernières, de sa propre initiative, toutes les mesures d'urgence nécessaires en vue notamment d'assurer un service minimum ;
- Informer le préfet afin qu'il prenne les mesures d'urgence qui lui incombent ;
- Mettre en œuvre, à ses frais, tous les moyens techniques et humains dont elle dispose pour limiter les perturbations supportées par les usagers et favoriser le retour à une situation normale dans les meilleurs délais, en liaison avec l'Autorité Organisatrice et les autorités sanitaires ;
- Engager un processus de gestion de crise si nécessaire.

Dès lors que l'eau distribuée est non conforme avec un risque sanitaire immédiat pour toute ou partie de la population ou qu'un arrêt d'eau est supérieur à un délai de 4h, la Régie met en œuvre de façon gratuite pour les usagers, une fourniture d'eau en bouteille et/ou en citerne sur la base de trois (3) litres d'eau par jour et par personne, jusqu'à rétablissement de la distribution d'une eau conforme ou sans risque sanitaire immédiat. Elle assure la communication de cette information auprès des populations concernées

II.2.3.2 Résilience moyen/long terme : la gestion patrimoniale

La gestion proactive du patrimoine doit permettre non seulement d'assurer la continuité de service, mais aussi de préparer le patrimoine à répondre aux défis futurs de la transition écologique sans reporter sur les générations futures la réalisation d'investissements et de renouvellements trop importante.

Dans cette optique, la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole doit tout d'abord disposer d'une bonne connaissance des caractéristiques et de l'état du patrimoine pour pouvoir garantir la continuité de service et la fiabilité des ouvrages et équipements. Cela concerne le patrimoine enterré (canalisations, branchements...), le patrimoine visible (équipements, usines, postes, réservoirs, captages...), le patrimoine comptage et abonnés (compteurs, équipements de relevés à distance, données clientèle...), le patrimoine documentaire et le patrimoine foncier et naturel.

A cette fin, la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole devra notamment atteindre les objectifs suivants :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
26. Commun	Pourcentage du réseau en classe A	Présenter un plan d'actions stratégique de rattrapage en 2026 pour se mettre en conformité avec la réglementation	Annuelle	Annuelle

Le second axe majeur de la gestion du patrimoine réside dans l'établissement d'une politique de maintenance et de renouvellement, visant à optimiser les critères de "criticité" et de "vétusté" et à garantir un haut niveau de disponibilité des installations. Cela passe notamment par :

- Le déploiement d'une GMAO performante, accompagnée de processus d'exploitation de la Régie permettant d'enrichir et d'ajuster au fil de l'eau les données patrimoniales ;
- **2026-2028** : la mise en place des outils de gestion patrimoniale tirant pleinement parti des données disponibles (ITV, diagnostics, contrôles réglementaires, ...) et permettant de renforcer les stratégies d'entretien et de renouvellement associées ;
- **2028** : stratégies de gestion de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux pluviales et d'eaux usées formalisées
- Des programmes d'entretien, de maintenance et de renouvellement pluriannuels optimisés, permettant de garantir l'intégrité et la performance du patrimoine visible et non visible, et d'anticiper les besoins futurs, tout en respectant les contraintes budgétaires de chaque service ;
- La mise en œuvre d'une Recherche Active des fuites préalable à toute opération de travaux sur voirie (qu'il s'agisse d'une simple réfection de couche de roulement ou d'une rénovation complète de la

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

chaussée), pour engager les réparations ou les renouvellements nécessaires en accompagnement de ces travaux ;

- Pour le service de l'Eau Potable, la réalisation des diagnostics des forages *a minima* conformément à la réglementation (tous les 10 ans) ;
- Atteindre les objectifs de gestion patrimoniale suivants :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
27. Eau Potable	Age moyen du parc compteur	≤ 10 ans	Annuelle	Annuelle
28. Eau Potable	Taux annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable	>1%	Annuelle	Annuelle
29. Eau Potable	Taux moyen sur 5 ans de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)	2026 : >0,74% 2027 : >0,88% 2028 : >0,96% À compter de 2029 : >1%	Annuelle	Annuelle
30. Eau Potable	Taux annuel de renouvellement des branchements (tous branchements confondus)	≥ 2% par an à compter de 2026	Annuelle	Annuelle
31. Assainissement	Linéaire de collecteurs non visitables inspectés par ITV et analysés	Objectif minimum de 80km/an et cible à 90km/an	Annuelle	Annuelle
32. Assainissement	Linéaire de collecteurs visitables curés (curage préventif par an)	3 km/an	Annuelle	Annuelle
33. Assainissement	Linéaire de collecteurs non visitables curés (distinguer curage préventif + curatif) par an	140 km/an	Annuelle	Annuelle
34. Assainissement	Taux de réalisation du programme annuel de renouvellement réseau eaux usées (séparatif + unitaire)	-2026 : Linéaire 14 km et 17 M€ -2027 : Linéaire 17,5 km et 21 M€ -2028 : Linéaire 17,5 km et 21 M€	Annuelle	Annuelle
35. GEPU	Taux de réalisation du programme annuel de renouvellement réseau eaux pluviales	Sous réserve du débat d'orientation budgétaire métropolitain -2026 : Linéaire 3 km et 5 M€ -2027 : Linéaire 5,5 km et 8 M€ -2028 : Linéaire 5,5 km et 8 M€	Annuelle	Annuelle

Point particulier sur l'entretien et le contrôle des installations d'assainissement non collectif : des installations mal entretenues peuvent présenter un danger pour la santé des personnes ou un risque de pollution pour l'environnement. Si elles sont situées en amont de zones sensibles (aires d'alimentation de captage en eau potable, zones de baignades...) elles peuvent engendrer des impacts potentiels sur la ressource en eau.

C'est pourquoi, ces installations doivent être entretenues par les usagers, contrôlées régulièrement et faire l'objet, si nécessaire, de travaux.

Sur la base de ces éléments, la Régie devra notamment mettre en œuvre les actions et les projets suivants :

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Inciter à la mise en place des installations neuves de qualité et conformes à la réglementation ;
- Cibler les contrôles et les actions de suivi prioritairement sur les installations existantes qui peuvent présenter un danger pour la santé des personnes ou un risque avéré de pollution pour l'environnement ;
- S'appuyer sur les ventes immobilières pour inciter à l'accélération du rythme de réhabilitation des installations existantes ;
- S'assurer du suivi des règles en place sur tout le territoire métropolitain (critères de contrôle, gestion des non-conformités, etc.).

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
36. Assainissement non collectif	Taux de contrôle périodique de bon fonctionnement des installations	≥ 10 % par an	Annuelle	Annuelle

II.3 AXE N°3 : CONTRIBUTION DES SERVICES D'EAU, D'ASSAINISSEMENT ET DE GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES A LA RESILIENCE DU TERRITOIRE FACE AUX ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET CLIMATIQUES

II.3.1 Description de l'enjeu

La fréquence et l'intensité croissantes des désordres environnementaux (sécheresse, tempêtes, inondations, ...) liées au réchauffement climatique mettent le territoire métropolitain et ses infrastructures sous une pression chaque jour un peu plus forte.

Dans ce contexte, Bordeaux Métropole et sa Régie doivent agir de concert pour anticiper les crises ou situations critiques, atténuer leurs effets et, au-delà, contribuer activement à l'amélioration de l'environnement.

À cet effet, cet axe n°3 se décline en cinq grandes thématiques :

- Préserver la ressource en eau depuis son prélèvement au milieu naturel jusqu'à sa distribution au robinet des abonnés ;
- Assurer la conformité de tous les systèmes d'assainissement métropolitains ;
- Participer activement à la lutte contre les inondations ;
- Contribuer à réduire les empreintes Eau et GES du territoire dans le respect des objectifs du PCAET de la Métropole ;
- Contribuer à la biodiversité du territoire.

A chacune sont associés des plans d'actions et objectifs traduisant soit une ambition de performance dans l'exploitation quotidienne, soit des enjeux de renforcement et d'adaptation du patrimoine et des modes opératoires des Services à différents horizons de temps (court, moyen et long terme).

II.3.2 Mettre en œuvre des mesures de gestion quantitative permettant de préserver la ressource

Actuellement, le Service de l'eau potable est alimenté par de nombreux captages, qui prélèvent, pour l'essentiel, dans des aquifères profonds.

Dans un contexte à venir plus incertain en termes de ressources (risques de pollution, aquifères déficitaires ou fragilisés), Bordeaux Métropole a évalué les besoins futurs en eau aux horizons 2030 et 2040 permettant de répondre au développement de l'agglomération.

Ces projections montrent une évolution des besoins importante nécessitant, dès 2030, que le Service mobilise des ressources complémentaires pour répondre aux besoins du territoire, tout en maîtrisant l'impact sur les ressources déficitaires.

Par ailleurs, à la suite d'un état des lieux des aquifères du secteur concluant à la nécessité de réduire la pression sur certaines ressources fragilisées, le SAGE « Nappes Profondes de Gironde » a proposé de mobiliser de nouvelles ressources à des fins de substitution.

Sur la base du cadre stratégique ainsi défini, la Régie devra notamment poursuivre et mettre en œuvre les actions suivantes :

- Améliorer l'équilibre besoins / ressources en maîtrisant la sollicitation des ressources déficitaires par une optimisation des consommations (incitation aux économies d'eau) ;
- Poursuivre la mise en place du plan fuite
- Poursuivre les projets de développement de ressources de substitution (en particulier le projet de champ captant des landes de Médoc) ;
- Poursuivre le développement des ressources souterraines complémentaires : programmer des études prospectives hydrogéologiques et géophysiques, réaliser des forages de reconnaissance, et mettre en service de nouvelles ressources dans des nappes non déficitaires ;

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- Poursuivre le développement des ressources de surface complémentaires : programmer des études générales sur de nouvelles ressources d'eaux de surface
- Poursuivre le développement des ressources alternatives via la production d'eau industrielle : développer le volume livré du service de l'eau industrielle de la Presqu'île d'Ambès en recherchant de nouveaux usagers ou en adaptant la qualité du service aux nouveaux besoins identifiés ; créer d'autres unités de production ;
- Développer des ressources alternatives : valorisation des eaux géothermales pour un usage eau potable ;
- Recourir à des eaux non conventionnelles pour des usages « non potable » : REUT, utilisation d'eaux de pluie ou de drainage ;
- **2026** : finaliser l'étude d'opportunité REUT (appel à projets "économies d'eau") initiée en 2024 et proposer un plan d'actions.

Il appartiendra également à la Régie de respecter les arrêtés préfectoraux de prélèvement par captage (débit, niveau de régulation, volume annuel) :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
37. Eau potable	Volume prélevé dans l'Eocène (sous réserve de la recharge hivernale et de l'impact du programme annuel de travaux sur les autres ressources)	< 12Mm ³ , sans CCLM < 7 Mm ³ avec CCLM	Annuelle	Annuelle
38. Eau Potable	Volume prélevé par an dans les forages Oligocènes à aléa de dénoyage ou dénoyé	< 2 Mm ³	Annuelle	Annuelle

Dans le cas où le volume moyen annuel prélevé à l'éocène sur 3 années glissantes dépasse l'objectif, Bordeaux Métropole porte une délibération informative au conseil métropolitain.

De plus, la Régie devra réduire les pertes en eau par de la maintenance corrective, l'instrumentation du réseau, la détection de fuites, le délai de réparation de l'ensemble des fuites et la gestion de la pression :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
39. Eau Potable	Rendement primaire en tenant compte des interconnexions	96 %	Annuelle	Annuelle
40. Eau Potable	Rendement global du réseau de distribution (P104.3)	≥ 85% en 2026 et 2027 ≥ 85,5% à compter de 2028	Annuelle	Annuelle
41. Eau Potable	Indicateur de perte en réseau (P106.3)	≤ 6,7 m ³ /km/j en 2026 ≤ 6,5 m ³ /km/j à compter de 2027	Annuelle	Annuelle
42. Eau Potable	Délai de réparation des fuites visibles	90 % des fuites visibles sous 3 jours calendaires	Annuelle	Mensuelle
42 bis. Eau Potable	Délai de réparation des fuites visibles	100 % sous 2 semaines à compter de leur signalement	Annuelle	Mensuelle
43. Eau Potable	Délai de réparation des fuites invisibles	100 % des fuites trouvées par Recherche active de fuite sous 2 semaines calendaires à compter de leur détection	Annuelle	Mensuelle

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

44. Eau Potable	Délai moyen de réparation des fuites visibles sur branchement sur domaine public	≤ 1,7 jour	Annuelle	Mensuelle
45. Eau Potable	Volume de perte totale (production / adduction / distribution)	≤ 8,7 Mm³ en 2026 ≤ 8,5 Mm³/an à compter de 2027	Annuelle	Annuelle

L'accompagnement des usagers dans la préservation de la ressource fait également partie des démarches à entreprendre par la Régie, qui devra notamment poursuivre et mettre en œuvre l'action suivante :

- S'adapter au niveau de maturité des usagers ;

Valoriser au maximum l'ensemble des actions menées auprès des usagers en faveur de la préservation de la ressource.

Ambition de performance dans l'exploitation quotidienne				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
46. Eau potable	Accompagnement des usagers à la mise en œuvre et à l'amélioration d'une démarche de préservation de la ressource en eau	- Les usagers accompagnés représentant en cumulé au moins 4% de la consommation eau potable facturée en 2025 - +1% par an en 2026 et en 2027 - Bilan à 3 ans	Annuelle	Annuelle

II.3.3 Assurer la conformité de tous les systèmes d'assainissement métropolitains

La mise en conformité des systèmes d'assainissement de la Métropole apparaît comme une priorité stratégique dans un contexte marqué par l'évolution des exigences réglementaires, notamment avec l'adoption récente de la Directive Européenne dite DERU2.

Il s'agira de mettre en conformité le système d'assainissement des eaux usées de la Métropole avec les textes réglementaires : (i) DERU1/Arrêté du 21 juillet 2015 (bassins de collecte des stations d'épuration Louis Fargue et Clos de Hilde, (ii) DERU2 (horizons 2033 à 2045) pour tous les bassins de collecte et les stations d'épuration (réduction des déversements sans traitement, traitement tertiaire et quaternaire quand requis, neutralité énergétique appréciée globalement) et (iii) Décret DT/DICT (géoréférencement en classe A des réseaux).

Cette mise en conformité s'accompagnera d'une extension des capacités d'épuration, notamment à définir dans le cadre d'un schéma directeur des usines qui sera élaboré d'ici fin 2026 pour proposer une programmation sur 10 à 15 ans.

Sur la base du cadre stratégique ainsi défini, la Régie devra notamment poursuivre et mettre en œuvre les actions suivantes :

- **2026** : poursuivre la réalisation d'un schéma directeur usines, notamment face aux deux défis que sont (i) la croissance démographique et d'activités économiques, nécessitant probablement une extension de la capacité des STEP et (ii) les exigences de la Directive DERU2. Ce schéma doit aussi prendre en compte les enjeux énergétiques et carbone et traiter du sujet des déversements dans le milieu naturel, pour lesquels la DERU2 impose de nouvelles exigences ;
- **2026-2035** : mettre en œuvre le plan d'actions établi pour la mise en conformité des bassins de collecte des stations d'épuration de Louis Fargue et de Clos de Hilde, en entreprenant progressivement les travaux convenus. Un premier bilan d'étape sera à réaliser en 2028 ;
- **2026** : Proposer une stratégie de géoréférencement en classe A ;

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
47. Assainissement	Conformité des stations d'épuration aux autorisations de rejet par STEP en fonction de l'arrêté en vigueur (%) (P254.3)	- 2026-2028 : 99,5 % - À partir de 2029 : moyenne glissante sur 3 ans à 99,7 %	Annuelle	Annuelle
48. Assainissement	Réduire les déversements au milieu naturel des postes	0 déversement > 3h (milieu sensible) ou > 4h (milieu non sensible)	Annuelle	Annuelle
49. Assainissement	Boues évacuées selon des filières conformes (P206.3)	100 %	Annuelle	Annuelle

II.3.4 Participer activement à la lutte contre les inondations

La lutte contre les inondations est essentielle pour protéger le territoire face aux événements climatiques extrêmes, qui se multiplient en raison du changement climatique.

La mise en place d'une stratégie de prévention, la mise en œuvre de la gestion dynamique ainsi que la gestion opérationnelle des ouvrages contribuent activement à la lutte contre les inondations liées aux eaux pluviales urbaines. En parallèle, l'adaptation des infrastructures urbaines par la réalisation de travaux structurants joue un rôle clé pour minimiser les impacts des inondations et assurer la résilience du territoire face à ces phénomènes.

Dans cette optique d'adaptation, il a été réalisé au cours de l'année 2025 un bilan à mi-parcours du schéma directeur 2017-2030 pour les volets eaux pluviales et lutte contre les inondations, ainsi qu'une mise à jour du schéma pour la période 2025-2030. Les perspectives pour les décennies 2030-2040 ont également été dessinées.

Sur la base de ces éléments, la Régie devra notamment poursuivre et mettre en œuvre les actions suivantes :

- **2026-2028** : poursuivre la réalisation d'une cartographie des zones inondables par ruissellement ;
- Effectuer un bilan en 2030 de l'atteinte des objectifs du schéma directeur ;
- **2028** : Etudier la possibilité d'évolution du périmètre contrôlé par la gestion dynamique et proposer une stratégie de refonte du télécontrôle RAMSES ;
- Contribuer aux stratégies GEMAPI lorsqu'il existe des interactions avec les eaux pluviales urbaines ;
- Participer aux enquêtes sur l'origine de pollutions accidentelles dans les cours d'eau.
- Travailler en étroite collaboration avec le service GEMAPI, notamment lors de prévision d'inondation.
- Atteindre l'objectif de performance suivant :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
50. GEPU	Disponibilité des stations de pompage d'eaux pluviales à 100% de leur capacité nominale	100% < 4 heures d'indisponibilité par événement	Annuelle	Annuelle

II.3.5 Contribuer à réduire l'empreinte environnementale du territoire, en particulier dans le respect des objectifs du PCAET métropolitain.

Bordeaux Métropole est engagée depuis plusieurs années dans une politique volontariste de protection de l'environnement et de sensibilisation à la transition écologique et a ainsi adopté son PCAET le 30 septembre 2022.

L'ambition associée au PCAET métropolitain est celle d'un territoire résilient, bas-carbone et inclusif, permettant de développer l'emploi et l'économie de proximité, préserver le pouvoir d'achat, tout en assurant

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole
la qualité de vie, la santé et le bien-être de ses habitants. Pour ce faire, le PCAET établit des objectifs stratégiques et propose des actions et mesures opérationnelles pour atténuer les changements climatiques et s'y adapter, ainsi que des mesures en faveur de l'amélioration de la qualité de l'air. Il vise le long terme, à horizon 2050, avec des trajectoires souhaitables d'évolution du territoire et le court terme, avec un plan d'actions sur une durée de 6 ans.

Afin de s'inscrire dans ces ambitions et cette trajectoire, la Régie mettra en œuvre une stratégie en matière de transition écologique et énergétique portant notamment sur la sobriété et le développement du recours aux énergies renouvelables. Elle devra prévoir un renforcement de la production d'énergies renouvelables des services, en particulier en complétant le parc de méthaniseurs des boues dans les stations d'épuration et en maximisant la valorisation du biogaz produit.

Sur la base de ces éléments, la Régie devra notamment poursuivre et mettre en œuvre les actions suivantes :

- Poursuivre la définition des enjeux en termes de gaz à effet de serre en intégrant l'ensemble du cycle de vie des ouvrages et le suivi de leurs émissions :
 - Poursuivre la démarche d'élaboration des bilans carbone et d'émission des services publics en établissant un diagnostic (identification des émissions notamment dans le process de traitement des eaux usées, gisements potentiels de réduction des émissions, objectifs de réduction réalistes, mesures et actions à mettre en œuvre) et en définissant une trajectoire carbone à horizon 5 ans ;
 - Viser la neutralité carbone des services publics en 2050.
 - Intégrer une dimension multi indicateurs dans les choix stratégiques : Carbone, Eau, Environnement
 - Viser l'atteinte de la neutralité énergétique pour le service de l'assainissement en 2045 (sous réserve de transcription en droit français de la DERU2).
- Accompagner la mise en place d'une politique environnementale pour décliner, à l'échelle des services, le PCAET arrêté par Bordeaux Métropole et, en particulier :
 - Dans la démarche de labellisation Territoire Engagé en Transition Ecologique (TETE) qui porte sur la politique de transition de la collectivité et de ses Régies ;
 - Dans la définition des méthodologies d'identification des effets du changement climatique et sa mise en œuvre ;
 - Dans le recensement des-mises en œuvre pour atténuer l'impact du changement climatique (îlots de chaleur/fraicheur, protection de la ressource) et contribuer à les évaluer ;
- Poursuivre une politique de sobriété énergétique et de décarbonation
 - Optimiser les consommations énergétiques des Services y compris pour les systèmes informatiques et l'intelligence artificielle
 - Proposer un plan de rénovation énergétique des bâtiments et proposer un plan d'action pour atteindre les objectifs du décret tertiaire, dans un équilibre budgétaire soutenable ;
 - Intégrer au plan de transition les leviers d'optimisation des procédés de traitement.
- Décarboner les véhicules poursuivre une politique de production et de valorisation d'énergies renouvelables
 - Etudier le potentiel de production d'énergie solaire sur les toitures des bâtiments de la Régie à l'occasion de la réhabilitation des toitures.
 - Etudier le potentiel de récupération d'énergie sur les forages d'eau et les canalisations d'assainissement en coordination avec le service réseau de chaleur de Bordeaux Métropole.
 - **2026 – 2028** : Etudier la faisabilité d'installation de production photovoltaïque sur la totalité des bassins d'orage
 - **2026 – 2027** : évaluer le potentiel de génération d'ENR à partir du schéma directeur des stations d'épuration.
 - **2027** : Définir un programme de valorisation technique et économique du Biogaz en intégrant dans les options possibles la revente directe à Bordeaux Métropole.
- **2028** : Recourir à 100 % d'électricité verte et à 50% de Biogaz pour couvrir ses consommations respectives d'électricité et de gaz (autoconsommation, achat direct, certificats de garantie d'origine...)
- Atteindre les objectifs de performance suivants :

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
51. Commun	Réduction des émissions de GES par rapport à 2023	L'année de référence du reporting sera l'année complète 2023 sur le périmètre Eau + Assainissement. Une proposition détaillée de plan de transition sera soumise à la validation de l'Autorité Organisatrice avant le 31/12/2025. L'objectif chiffré de réduction sera défini en suivant pour les années ultérieures	Tous les 3 ans (conformément à la réglementation en vigueur)	Tous les 3 ans (conformément à la réglementation en vigueur)
52. Commun	Stratégie de production d'énergie	Une proposition de stratégie de production, d'optimisation et de valorisation énergétique (Eau + Assainissement) sera soumise à la validation de l'Autorité Organisatrice avant le 31/12/2026	Annuelle	Annuelle
53. Commun	Pourcentage de déchets valorisés par catégories	> 90 %	Annuelle	Annuelle

II.3.6 Contribuer à la biodiversité du territoire

La contribution à la biodiversité du territoire s'intègre pleinement aux ambitions de la politique environnementale de Bordeaux Métropole. Dans cette optique, la Métropole a notamment adopté la stratégie Biodiver'Cité, visant à proposer une démarche permettant :

- L'aménagement raisonné du territoire, avec la nature, sur des espaces à enjeu écologique faible ou nul ;
- La préservation d'un territoire riche en termes de biodiversité, de zones humides mais aussi d'attractivité.

Afin d'être moteur dans le déploiement de ces ambitions, la Régie mettra en œuvre une stratégie de maîtrise des impacts environnementaux, et devra notamment poursuivre et mettre en œuvre les actions suivantes :

- Poursuivre la mise en place d'une politique environnementale pour décliner, à l'échelle des Services, la stratégie métropolitaine en faveur de la biodiversité : ne pas porter atteinte aux zones humides, aux corridors et réservoirs de biodiversité, mesurer l'impact écologique des activités de la Régie notamment dans la réalisation des travaux liés à l'activité et participer activement au programme « plantons 1 million d'arbres » ;
- 2026-2027 : Réaliser un diagnostic du potentiel de végétalisation du foncier régie pour aboutir à un objectif quantitatif en fin de l'année.

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole

- **2026-2028** : mettre en valeur les actions existantes de protection de la biodiversité, examiner leur prolongement et les éventuelles nouvelles actions ;
- 2028 : Définir un plan d'action biodiversité ainsi qu'un nombre de site à certifier au label EVE (Espace Vert Ecologique) ou équivalent (plan de gestion différencié, contribution aux corridors écologique, renforcement en matière d biodiversité...)

PROJET

II.4 AXE N°4 : INTEGRATION DES ENJEUX EAU POTABLE, INDUSTRIELLE, PLUVIAL ET ASSAINISSEMENT DANS LES POLITIQUES D'AMENAGEMENT ET DE DEVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

II.4.1 Description de l'enjeu

Cet axe traduit l'impérieuse nécessité de réconcilier les enjeux de préservation de l'environnement et d'atténuation des effets du changement climatique avec les besoins de développement et d'aménagement urbain.

C'est dans cette perspective que doivent s'intégrer très en amont dans les sujets d'aménagement du territoire les enjeux liés aux petits et grand cycle de l'eau. Cette réflexion intégrée est requise aussi bien au niveau opérationnel qu'au niveau stratégique, avec un mot d'ordre pour conduire l'action publique métropolitaine : « construire la ville perméable ».

Pour y parvenir, Bordeaux Métropole et la Régie ont chacun leur rôle à jouer. Pour guider l'action de cette dernière, des plans d'actions et objectifs s'appliquant soit au niveau opérationnel, soit au niveau stratégique ont été définis dans les dispositions ci-dessous.

II.4.2 Intégrer les dimensions eau potable, eaux industrielles, eaux non conventionnelles, assainissement et pluvial dans la stratégie d'aménagement du territoire

Pour répondre aux enjeux environnementaux et climatiques, l'aménagement du territoire doit nécessairement intégrer les objectifs de sécurisation de l'approvisionnement en eau potable, de collecte des eaux usées, de ré-infiltration et valorisation des eaux pluviales dans sa stratégie de développement urbain.

L'ambition première sera tout particulièrement d'élaborer une stratégie de valorisation des eaux pluviales (« la ville perméable »), incluant la dimension de résilience du territoire en revisitant la doctrine pluviale de la Métropole, puis de la décliner.

Sur la base du cadre stratégique ainsi défini, la Régie devra notamment entreprendre et poursuivre les actions suivantes :

- **2026-2028 :**
 - Achever la mise à jour du cahier des ouvrages types ;
 - Contribuer auprès de la Métropole à une stratégie de valorisation des eaux pluviales (la ville perméable), incluant la dimension de résilience du territoire en revisitant la doctrine pluviale de la Métropole ;
 - Poursuivre la mise à jour progressive des zonages Eaux usées et Eaux Pluviales (à intégrer in fine au PLU) ;
- Contribuer aux futures évolutions du PLU notamment par la production des études nécessaires
- Contribuer à l'intégration de la problématique de préservation de la ressource en eau dans les documents d'urbanisme et dans les politiques d'aménagement du territoire établis par Bordeaux Métropole, et par les collectivités hors Métropole disposant sur leur territoire d'ouvrages du service de l'eau de la Métropole ;
- Contribuer à l'intégration des doctrines pluviales et assainissement dans les guides et prescriptions d'aménagement et d'urbanisme ;
- Inciter, dans le cadre de projets urbains, à la prise en compte de la lutte contre les îlots de chaleur, à laquelle la présence de l'eau dans l'espace public peut contribuer ;
- Promouvoir l'usage optimal de l'eau sur le domaine public (nettoyage, chantiers, arrosage).
- Contribuer au déploiement du plan fontaine sur le territoire.

II.4.3 Intégrer les services de l'eau, de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales urbaines dans la réalisation des opérations d'aménagement

L'intégration de ces Services dans les projets urbains implique une collaboration étroite entre la Métropole, la Régie de l'eau et les différents acteurs de l'aménagement. Cela inclut notamment de la part de la Régie : l'accompagnement et le conseil en amont des projets, l'instruction des demandes d'occupation du sol (AOS),

Contrat d'objectifs Bordeaux Métropole – Régie de l'eau Bordeaux Métropole
ainsi que la participation aux grands travaux structurants pilotés par la Métropole. Cette approche proactive permet d'anticiper un dimensionnement cohérent des installations et de garantir une gestion optimisée de l'eau dans les futurs quartiers et zones d'activités. La coopération entre la Métropole et la Régie doit également être facilitée par des outils et procédures partagés.

Dans ce cadre, la Régie devra mettre en œuvre notamment les actions suivantes :

- Etudier les dossiers projets communiqués par les différents porteurs de projet (Direction Générale de l'Aménagement, Direction Générale de la Mobilité, Direction Générale des Territoires, mairies, sociétés d'aménagement, promoteurs privés...) et émettre un avis sur projet ;
- Travailler en collaboration avec Bordeaux métropole sur une amélioration des processus de consultation en amont des projets.
- Communiquer aux différents maîtres d'ouvrage de Bordeaux Métropole (Direction Générale de l'Aménagement, Direction Générale de la Mobilité, Direction Générale des Territoires) la programmation prévisionnelle des renouvellements des réseaux, contribuer à la bonne anticipation et coordination des interventions sur le domaine public métropolitain, améliorer les délais de délivrance des avis préalables à la réalisation des travaux de voirie par Bordeaux Métropole (ITV, diagnostics, contrôles complémentaires...), fluidifier les procédures de remises d'ouvrage en fin de chantier et les procédures d'intégration en cas de transfert de réseaux dans le domaine public métropolitain ;
- Intégrer le processus de gestion des autorisations du droit des sols et utiliser pour ce faire les outils partagés avec Bordeaux Métropole. Au cours de l'instruction des AOS, la Régie réalise notamment l'étude technique du projet en consultant les acteurs pertinents en lien avec les Services de la Métropole ;
- Mettre en place un processus d'amélioration continue avec les pôles territoriaux dans le cadre de l'instruction des AOS.
- **2026** : Définir une stratégie de régularisation des servitudes et des autorisations d'occupation temporaires manquantes.
- Initier la définition d'une stratégie de gestion foncière
- Assurer la gestion foncière des travaux réalisés par la Régie (levée des préalables fonciers en amont, établissement des actes nécessaires à la réalisation des travaux et finalisation des actes de propriété et servitudes) ;
- Réaliser l'accompagnement de la mise en œuvre des opérations structurantes pilotées par la Métropole.
- **2026-2028** : contribuer aux études incluant un couplage entre la gestion des eaux pluviales, l'assainissement collectif le cas échéant, et les opportunités de renaturation et/ou les projets ZAN.

II.5 AXE N°5 : UN DISPOSITIF FINANCIER ADAPTE AUX ENJEUX STRATEGIQUES DES SERVICES D'EAU, D'ASSAINISSEMENT ET DE GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES

II.5.1 Description de l'enjeu

La construction des stratégies financières de l'eau et de l'assainissement répond à plusieurs nécessités :

- Equilibrer les dépenses de fonctionnement et d'investissement du service de l'Eau et du service de l'Assainissement* et dégager une capacité d'autofinancement suffisante pour assurer les enjeux d'investissement à long terme ;
- Définir une stratégie tarifaire adaptée à cette exigence d'autofinancement
- Ainsi que définir une stratégie d'endettement soutenable pour les générations futures d'usagers
- Stabiliser dans la stratégie tarifaire un équilibre de « répartition de l'effort » entre l'ensemble des usagers payant leur facture d'eau et d'assainissement, à travers les différentes composantes possibles du tarif (exemples : création d'une part fixe au compteur ou à l'unité de logement, poids relatifs de la part fixe et de la part variable, segmentation du prix de l'abonnement en fonction du diamètre de compteur, application de différents niveaux de part variable en fonction de tranches de consommation, etc...).

À ce titre, la Régie s'engage à suivre la capacité de désendettement de sa structure, considérée comme un indicateur clé de la santé financière et de l'équilibre global de ses activités.

Ainsi, les décisions relatives à la stratégie financière de ces Services résultent d'un processus nécessitant :

- L'actualisation régulière par REBM de sa prospective budgétaire et patrimoniale ;
- Une concertation étroite entre REBM et l'Autorité Organisatrice pour s'assurer d'un niveau d'alignement des points de vue satisfaisant en termes d'hypothèses macro- et micro-économiques retenues et de programmation pluriannuelle d'investissements, et les leviers de financement ;
- La prise en compte des objectifs politiques de Bordeaux Métropole sur les orientations en matière de tarifs, et notamment en termes de « répartition de l'effort » entre les différentes catégories d'usagers ou de tarification sociale de l'eau.

Ce chapitre a précisément pour objet de définir les différentes étapes d'élaboration du dispositif tarifaire et de clarifier les rôles respectifs de l'Autorité Organisatrice et de la Régie dans ce processus.

II.5.2 Concevoir une stratégie financière capable de répondre aux enjeux stratégiques des Services

Au regard du montant des investissements à engager dans les 15 ans qui viennent et de l'évolution des charges de fonctionnement (niveau de service, prix de l'énergie, système d'information, etc...), la mise en place de processus et d'outils de prospective financière est nécessaire. Ce processus doit ainsi permettre de définir et de suivre une stratégie financière et tarifaire adaptée.

Le modèle de financement des services adopté devra concilier ces enjeux de durabilité du service avec les objectifs sociaux et environnementaux de Bordeaux Métropole. L'impact de l'évolution du calcul des redevances de l'Agence de l'Eau Adour Garonne, ainsi que les éléments de parangonnage recueillis auprès des autres grandes régies françaises devront également être pris en compte dans la réflexion.

Dans ce cadre, la Régie devra notamment mettre en œuvre les actions suivantes :

- Définir une formule d'indexation des tarifs de l'eau et de l'assainissement pour tenir compte de l'inflation de ses charges et préserver ainsi sa capacité d'investissement et de désendettement tout au long de sa vie. Ces formules seront soumises à validation de l'Autorité Organisatrice.
- Déployer et suivre à un rythme annuel les deux indicateurs suivants :
 - Epargne Brute / Recettes réelles totales de fonctionnement
 - Dette / Epargne Brute

Ces deux indicateurs, qui permettent de vérifier la santé financière de la Régie, font l'objet de fiches indicateurs. Une fois sa prospective financière établie, la Régie propose des objectifs chiffrés pour chacun et s'engage à les respecter.

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
54. Commun	Epargne brute sur recettes de fonctionnement	Suivi de la tendance des ratios au regard de la stratégie financière proposée par la Régie et validée par BM	Annuelle	Annuelle
55. Commun	Durée d'extinction de la dette		Annuelle	Annuelle

Réaliser le chiffrage des investissements liés aux différents objectifs de la Régie (Schémas directeurs, renouvellement de réseau...) et proposer des rythmes de réalisation ;

- **2025** : revisiter le calcul de la PFAC et son processus de perception (déclenchement, éventuellement montant au regard des tarifs des branchements neufs) conformément à la politique tarifaire de Bordeaux Métropole ;
- **2026-2028** : évaluer le processus de perception de la PFAC ;
- **2026** : définir les moyens nécessaires en matière de TIMC sur l'assainissement collectif et sur l'assainissement non collectif et la rendre opérationnelle à partir du 1 janvier 2027.
- **2026-2028** : proposer des modèles de tarification à l'Autorité Organisatrice sur le fondement des orientations exprimées par celle-ci.

II.5.3 Mettre en place et faire vivre le processus de prospective financière et le processus budgétaire

Il est rappelé que le Conseil d'Administration de la Régie reste souverain en matière de décision budgétaire. Cependant, il est convenu entre les parties que la Régie veillera à respecter annuellement les différentes étapes du processus de prospective financière et tarifaire ci-dessous :

1. Au cours du mois d'avril de l'année N, la Régie présente à l'Autorité Organisatrice, la Direction Générale des Finances et l'Inspection Générale des Services de Bordeaux Métropole l'analyse rétrospective financière N-1 et leur expose ses hypothèses pour bâtir le budget à venir.
2. La Régie présente une prospective financière à jour :
 - a. Au cours du mois de juin de l'année N, la Régie présente à l'Autorité Organisatrice, la Direction Générale des Finances et l'Inspection Générale des Services de Bordeaux Métropole les différents scénarios de recettes et de charges en fonctionnement et en investissement (1ère année : atterrissage / 2ème année : année à venir) pour détermination d'une trajectoire Eau Potable, Assainissement et Gestion des Eaux Pluviales Urbaine.
 - b. Sur le second semestre la prospective établie en juin est mise à jour par la Régie. Celle-ci sera fournie par la Régie à Bordeaux Métropole au format Excel avant le 30 novembre de l'année N.
 - c. Au cours de l'année, la Régie peut être susceptible de réaliser des ajustements en fonction des aléas du service. La Régie veillera dans ce cas à alerter l'Autorité Organisatrice et les services de Bordeaux Métropole impliqués (IGS, DGF), des mesures qu'elle souhaite prendre.

Après avoir pris note des différentes observations de Bordeaux Métropole, la Régie présente des orientations budgétaires puis fait adopter par son Conseil d'Administration les budgets Eau Potable, Assainissement collectif, SPANC et GEPU, ainsi que les tarifs dans le respect des législations en vigueur.

II.5.4 Mettre en place une convention budgétaire triennale et un dialogue de gestion entre la Régie et la Métropole concernant le budget Gestion des Eaux Pluviales Urbaines

Le budget GEPU relève du budget principal de Bordeaux Métropole qui verse à ce titre une subvention forfaitaire annuelle à la Régie. Dans ce contexte, les parties conviennent de se doter d'un dispositif de gestion spécifique incluant :

- Une convention budgétaire triennale permettant de donner la visibilité budgétaire nécessaire à la Régie pour lui permettre d'engager sereinement ses actions d'exploitation, de maintenance et d'investissement sur un délai pluriannuel. Cette convention s'appuiera sur la prospective financière présentée par la Régie et dont les équilibres auront été approuvés par la Direction Générale des Finances de Bordeaux Métropole ;
- La mise en place d'un dialogue de gestion entre les parties tout au long de l'année qui prendra la forme de réunions dont la fréquence sera à déterminer entre la Régie et Bordeaux Métropole.

II.5.5 Maintenir une politique sociale de l'eau

Comme prévu par la politique de l'Eau adoptée fin 2011, Bordeaux Métropole a mis en place des dispositifs d'accompagnement des usagers les plus fragiles, par un soutien financier au paiement de leurs dépenses en eau potable et en assainissement : abandon de créances au Fonds de solidarité, tarification sociale de l'eau.

Par ailleurs, le principe de droit d'accès à l'eau a été acté par la nouvelle directive européenne du 18 décembre 2020 relative à l'eau. Bordeaux Métropole attend donc de sa Régie qu'elle mette en œuvre une action sociale non seulement pour les personnes raccordées au service de l'eau potable mais aussi pour les personnes non raccordées dans la limite du budget alloué à l'action sociale.

Pour ce faire, Bordeaux Métropole mettra en place conjointement avec sa Régie un plan d'actions sociales, visant à conserver ou faire évoluer les dispositifs d'accompagnement des usagers les plus fragiles, et à développer les dispositifs d'accès à l'eau pour tous. Le plan d'actions sera défini précisément par l'Autorité Organisatrice. La Régie devra contribuer à sa mise en œuvre avant le 1 janvier 2028 et notamment :

- Favoriser l'accès à l'eau pour tous et la réduction de la précarité dans le cadre d'une action solidaire ;
- Mettre en place et pérenniser le dispositif d'allocation eau en partenariat avec la CAF
- Elargir le dispositif à d'autres partenaires sociaux
- Engager un processus d'identification des besoins, de définition des points d'accès à l'eau et de création et mise en œuvre de ces solutions, en concertation et coordination avec les services métropolitains dont la mission Squat ;
- Poursuivre les abandons de créances justifiés ;
- Contribuer aux travaux de l'Autorité Organisatrice sur l'évaluation des dispositifs sociaux en place et les possibilités d'évolution.
- **2028** : Evaluer la politique sociale de l'eau et proposer une éventuelle refonte d'une politique sociale de l'eau à l'Autorité Organisatrice ;
- Contribuer au financement de projets associatifs pertinents après instruction selon un règlement à rédiger encadrant le dispositif.

Indicateurs de performance				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
56. Commun	Montant alloué à l'action sociale	400 k€/an	Annuelle	Annuelle
57. Commun	Montant alloué à des projets associatifs et liés au petit cycle de l'eau (eau potable et assainissement)	50 k€/an	Annuelle	Annuelle

Annexe 1 : Détail du contenu attendu pour le rapport annuel d'activités

Volet technique

Le volet technique doit permettre de présenter l'activité des Services au cours de l'exercice concerné, Il comprend au minimum :

- Le suivi de données statistiques traitées, corrélées, interprétées et comparées aux données des exercices antérieurs ;
- Une description des conditions d'exécution du Service et son évolution ;
- La performance du Service ;
- L'état détaillé d'avancement des actions et travaux entrepris pour satisfaire aux engagements pris dans le cadre du contrat d'objectifs ;
- Suivi des indicateurs réglementaires.

Volet ressources humaines

Le volet ressources humaines doit permettre de présenter les effectifs et les principales caractéristiques RH. Il comprend un détail du personnel intervenant pour chaque service, décrivant les effectifs rémunérés et les dépenses de personnels. Il comportera au minimum :

- L'organigramme détaillé
- Les modifications éventuelles de l'organisation ;
- L'effectif moyen rémunéré sur l'année et au 31/12/N ;
- Les effectifs répartis par ETP et qualification des salariés ;
- La masse salariale ;
- Les données démographiques principales : représentation femmes/hommes, pyramide des âges ;
- Les embauches et départs observés décomposés par motif ainsi que leur position dans l'organigramme ;
- Les données relatives à l'absentéisme ;
- Les effectifs en situation de handicap.

Volet patrimonial

Le volet patrimonial doit permettre de présenter l'activité du Service au cours de l'exercice concerné et de la mettre en perspective par rapport aux années précédentes. Il comprend au minimum :

- L'état général des ouvrages, en mentionnant les évolutions marquantes depuis l'exercice précédent, notamment les améliorations apportées, les détériorations constatées et en identifiant les actions nécessaires et les valorisant financièrement ;
- La connaissance du patrimoine : patrimoine enterré et patrimoine visible, avec remise à jour des inventaires physiques et valorisés ;
- La synthèse des principales opérations d'entretien réalisées ;
- Le suivi des investissements réalisés par rapport au PPI répartis en : travaux neufs et de renouvellement, ainsi que des subventions associées comparées à leur prévision ;
- Les principales prévisions de renouvellement pour les trois années suivantes ;
- Ces états font apparaître les réalisations de l'année ainsi que les écarts par rapport au prévisionnel ;
- Par ailleurs, les évolutions du patrimoine du Service intervenues au cours de l'exercice sont mentionnées, notamment :
 - Les nouveaux ouvrages mis en service,
 - Les ouvrages renouvelés,
 - Les ouvrages mis hors service et/ou abandonnés

Le volet clientèle doit permettre de présenter l'activité du Service au cours de l'exercice concerné, Il comprend au minimum :

- La population, les clients et les volumes consommés ;
- Les bilans des grands comptes ;
- Le bilan des ventes et achats d'eau en gros tant pour le service de l'eau potable que pour celui de l'eau industrielle ;
- Le bilan du comptage ;
- Les interventions chez les clients ;
- La facturation — recouvrement ;
- Le bilan de la relation clientèle : demandes et réclamations ;
- Bilan des enquêtes de satisfaction et des actions de communication ;
- Les bilans des contrôles périodiques des installations d'assainissement non-collectif.

Volet financier

Le volet financier doit permettre de présenter l'activité du Service au cours de l'exercice concerné. Il comprend au minimum :

- Les tarifs du Service ;
- Pour le service de l'eau potable :
 - La ventilation du nombre de titulaires de contrat d'abonnement par diamètre de compteur et les volumes associés en distinguant les tranches tarifaires ;
 - Une ventilation des volumes et des parts fixes par type de titulaire de contrat d'abonnement ;
 - Un spécimen de facture pour chaque type de titulaire de contrat d'abonnement eau potable visé ci-dessus, ainsi qu'à la demande de l'Autorité Organisatrice pour certains sous-types (immeubles de 10, 20, 200 logements par exemple)
 - Des spécimens de facture ;
- Pour les produits du service de l'assainissement :
 - La décomposition des recettes selon la grille tarifaire définie ;
 - Les recettes liées à la gestion des eaux pluviales urbaines ;
 - Les recettes liées aux conventions de déversement des industriels ;
 - Le détail des produits et recettes accessoires (frais d'accès au service, accueil des matières de vidange sur les sites, recettes de valorisation énergétique etc...) ;
 - Le détail des travaux facturés sur bordereaux ;
 - Les recettes liées au SPANC ;
- Pour une année N et pour chaque service :
 - Un état comparatif au 31/12 entre le réalisé et le budget prévisionnel
 - Les budgets et comptes financiers provisoires ;
 - Les comptes de résultats, bilan et tableau de flux de trésorerie ;
 - Inventaire (physique et comptable) des stocks lorsque la gestion de stocks sera en place ;
 - État des créances et dettes ;
 - Antériorité des créances et des dettes ;
 - Rapprochements bancaires ;
 - Soldes intermédiaires de gestion ;
 - Les balances générales, analytiques et grands livres ainsi qu'une version « consolidée » de ces budgets ;
 - Une synthèse des budgets ;
 - Le suivi financier des programmes de travaux et des travaux neufs ;
 - Le volet financier des prestations annexes assurées pour le compte de Bordeaux Métropole ;
- Pour les taxes relatives au service de l'assainissement collectées :
 - Nombre de PFAC titrées et taux de recouvrement associé ;
 - Nombre de TIMC titrées et taux de recouvrement associé, à terme.

Le volet recherche, innovation et transition écologique doit permettre d'apprécier la prise en compte de ces enjeux dans l'exercice de l'activité de la Régie. Il comprend au minimum :

- Stratégie et dispositions générales en termes de transition écologique ;
- Actions d'optimisation de réduction des consommations d'énergie et d'appel à des énergies renouvelables ;
- Actions de protection de l'environnement et promotion de la biodiversité s'inscrivant dans la stratégie métropolitaine et participation au programme « plantons 1 million d'arbres » ;
- Actions de recherche, innovation et développement réalisées ;

Volet systèmes d'information

- Tableau de bord mensuel des incidents de sécurité ;
- Matrice des risques à jour ;
- Cartographie du système d'information actualisée.

Volet documentation d'activité

Le volet documentation d'activité doit permettre de présenter l'activité du Service au cours de l'exercice concerné :

- Organisation de la gestion des documents d'activité sur supports matériels et dématérialisés/archives publiques : moyens ETP, locaux de stockage des documents d'activité, tableaux de gestion, plans de classement, procédures de mise en œuvre des sorts finaux ;
- Récolement topographique tenu à jour (distinction entre les âges légaux, volumétrie en mètres linéaires ou en To globale et par âge) ;
- Bilan des éliminations et des versements.