

Rapport

annuel



Sommaire

Rapport annuel 2023

Editos pages 3 – 4

- p.3 Édito de la Présidente
- p.4 Édito du Directeur général

Faits marquants et chiffres clés pages 6 – 10

- p.6 Les faits marquants
- p.8 La gouvernance
- p.10 Les chiffres clés



Une régie performante pages 12 – 32

- p.12 Production et distribution de l'eau potable
- p.14 Préserver la ressource
- p.16 Pilotage et maintenance
- p.18 Une eau de qualité en toute transparence
- p.20 La relation à l'utilisateur
- p.22 Sensibiliser les usagers
- p.24 Pour une gestion patrimoniale durable
- p.28 Le management du service public de l'assainissement
- p.32 La défense extérieure contre l'incendie

Une régie exemplaire pages 34 – 38

- p.34 Coconstruire un plan d'économies d'eau
- p.35 Fresque du climat
- p.35 Pour une métropole perméable
- p.36 Chauffer les bâtiments grâce aux eaux usées
- p.36 Les enjeux de la biodiversité
- p.37 Alimenter les entreprises industrielles
- p.38 Green IT



Une régie innovante pages 40 – 44

- p.**41** Enrichir ses connaissances sur les usages de l'eau
- p.**41** Des outils de surveillance d'un nouveau genre
- p.**42** Conventionner pour impulser
- p.**43** Vers une sociologie de l'organisation
- p.**44** La relation pluie – débit



Une régie humaine pages 46 – 54

- p.**46** La ressource humaine, au coeur du projet de la régie
- p.**48** Une dynamique de recrutement
- p.**48** Attractivité de la régie
- p.**50** Construire ensemble : la cohésion en question
- p.**52** Une régie humaine soucieuse de la sécurité et du bien-être de ses équipes

Budget 2023 pages 56 – 57

Les projets structurants pages 60 – 65

- p.**60** Champ captant des landes du Médoc
- p.**61** Schéma directeur de l'eau
- p.**62** De nouveaux applicatifs
- p.**64** Les défis en 2024

Nos indicateurs pages 66 – 67

Lexique pages 68 – 69

Ailleurs dans le monde page 70

Édito

de la Présidente



L'eau est un bien public, commun et vital pour toutes et tous. Elle s'avère un enjeu fondamental pour conduire une transition écologique sur notre métropole dans un contexte de réchauffement climatique qui nous impose de protéger et préserver cette ressource provenant de nos nappes profondes.

Réussir le passage en gestion publique de l'eau avec la création de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole le 1^{er} janvier 2023 nous engage dans cette voie pour relever ces défis. L'engagement et l'implication de tous les collaborateurs et collaboratrices ont permis de garantir la continuité de service pour l'ensemble des usagers tout en préservant ce bien précieux, fragile et indispensable.

Ce premier bilan d'activités atteste du travail accompli : j'en suis fière, comme l'ensemble des membres du conseil d'administration et 82% des usagers qui ont exprimé leur satisfaction. Une fois les fondations posées, notre jeune service public porte une responsabilité forte à agir pour protéger le présent et préserver le futur. Il nous faut conjuguer la nécessité de préserver la ressource sur les volets quantitatif et qualitatif avec les besoins croissants d'une métropole attractive dans un contexte de dérèglement climatique qui invite à la sobriété.

Ainsi, le choix politique d'une gestion publique de la ressource en eau est une réponse adéquate et ambitieuse pour faire face à l'urgence climatique qui s'impose sur l'ensemble de notre territoire. Gérer le service de l'eau dans un objectif d'intérêt général exige de développer une politique de protection de la ressource avec une vision à long terme.

En l'espèce, l'année 2023 a marqué une rupture avec une pluviométrie inédite qui a bousculé les prévisions et les capacités d'absorption du territoire. De tels événements incitent notre service à modéliser la pluie du futur et à repenser nos infrastructures en nous adaptant, en innovant par la recherche et l'expérimentation. Ainsi, la gestion publique prend une nouvelle fois tout son sens par la maîtrise de l'ensemble du petit cycle de l'eau en cohérence avec nos choix politiques sur le grand cycle de l'eau.

La gestion publique de l'eau revêt également une dimension territoriale forte et place de facto la régie de l'eau au cœur des politiques territoriales métropolitaines et girondines. Implanté au cœur du territoire, notre service public agit dans une approche globale des besoins en eau de qualité, avec tous les acteurs et partenaires clés de son écosystème : les services métropolitains, les collectivités locales, les entreprises, les bailleurs sociaux et promoteurs, le monde universitaire et scolaire, le tissu

associatif, les autres structures publiques de gestion des services d'eau et d'assainissement.

Lors de cette première année de fonctionnement, la régie de l'eau a repensé de façon collégiale la structure tarifaire afin que la facture d'eau soit à la fois plus juste, plus sociale et environnementale. Elle vise à encourager une consommation maîtrisée tout en prenant en compte les publics les plus fragiles. Elle s'accompagne aussi d'une campagne d'information et de communication sur l'économie d'eau qui va s'amplifier dans les mois, les années à venir.

La gestion de l'eau, nous le savons, pose de nombreux défis transversaux. Elle doit s'appréhender au prisme des politiques publiques métropolitaines et nationales dans leur ensemble pour s'engager durablement et collectivement dans l'ère de la sobriété. Dès lors, la solidarité des usagers et celle des territoires s'impose comme une condition sine qua non des politiques publiques actuelles et à venir.

La régie a également impulsé et établi un ensemble de contacts pour créer les conditions de rapprochement et poser des jalons avec de nombreux partenaires qui vont continuer de se concrétiser en 2024 (mairies, CHU de Bordeaux, bailleurs, INRAE, BRGM ...). Il en est de même à l'échelle nationale car, outre ma participation au Comité national de l'eau et à l'Agence de l'eau Adour-Garonne, notre entreprise publique s'est inscrite dans la dynamique constructive et stimulante du réseau France Eau Publique.

Ce bilan d'activité 2023 confirme ce que la régie s'attache à être au quotidien : une entreprise performante, exemplaire, innovante et humaine.

Bonne lecture à tous

Sylvie Cassou-Schotte,

Présidente de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole
Vice-Présidente de Bordeaux Métropole, déléguée à l'Eau et l'Assainissement

Édito

du Directeur général



Cette première année de la régie témoigne des nombreux défis relevés. Nous avons été au rendez-vous des enjeux de cette année de démarrage : assurer une continuité de service, structurer les activités opérationnelles, faire vivre les savoir-faire et les compétences de notre jeune entreprise.



Je tiens à souligner le travail remarquable des équipes qui se sont engagées dans ce nouvel environnement issu de cultures de travail différentes, et qui ont toujours répondu aux exigences des usagers et du service.

Je suis fier du chemin parcouru, non sans difficultés, et de la qualité de service délivré aux usagers. En 2023, 82% des usagers se sont déclarés globalement satisfaits de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Plusieurs chantiers structurants ont été lancés cette année : disposer d'une stratégie de ressource en eau potable pour prévoir l'avenir, améliorer l'équilibre besoins/ressources grâce à la maîtrise des consommations, se doter d'une stratégie ambitieuse couplée de moyens pour résorber les fuites, étoffer la connaissance de nos infrastructures et de notre patrimoine... Nous avons posé les premières pierres d'un service public tourné vers ses usagers et soucieux d'avancer vers un objectif commun : le développement d'un service de l'eau humain, innovant, performant, et exemplaire.

Bonne lecture à tous

Nicolas Gendreau,

Directeur général
de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole



Faits marquants et chiffres clés

Les faits marquants : se souvenir des belles choses...

La première année de la régie a été riche en actions internes comme externes avec une mobilisation de tous les collaborateurs pour la mise en place d'un **service public de l'eau moderne, innovant et adapté** aux enjeux du territoire, dans un contexte de dérèglement climatique.

Dans les nombreux temps forts que la régie a porté en direct ou auxquels elle a participé, il convient de souligner l'implication des équipes de la régie aux rencontres professionnelles des acteurs de l'eau pour leur présenter leurs travaux et apporter leur parole d'expert : les 3^{èmes} rencontres nationales de l'eau à Bordeaux, les 10 ans du réseau FEP (France eau publique), le congrès de l'Astee à Nice, Cycleau Bordeaux ou encore l'IWA (International water association) « efficient 2023 ».

Mais la régie a également participé aux grands événements permettant d'aller à la rencontre des habitants du territoire aux côtés de la Métropole : coupe du monde de rugby, fête du vin, village de l'eau, semaine de réduction des déchets, journées des juniors du développement durable...

La régie a acté, pour le compte de la Métropole, l'implantation sur la station d'épuration Cantinolle à Eysines, de la première installation en Gironde à être équipée d'un système de réutilisation des eaux usées traitées, grâce à un système de filtration à deux niveaux. L'eau usée traitée qui en ressort n'est pas potable mais de qualité suffisante pour être utilisée pour le nettoyage ou l'irrigation. Quant à la station d'épuration Clos de Hilde à Bègles, elle est dotée d'une installation de production de biométhane à partir du biogaz qui, une fois épuré, peut être réinjecté dans le réseau de Régaz pour alimenter les foyers bordelais.



Inciter les habitants du territoire à économiser l'eau

Pour inciter les habitants du territoire à économiser l'eau, des actions pédagogiques et campagnes d'information ont permis de commencer le long travail de sensibilisation

et d'éducation à la préservation de la ressource. Enfin, pour construire **une politique publique de l'eau efficiente**, la régie s'appuie sur l'écosystème des acteurs du territoire local et national. A cette fin, elle a entamé des démarches de partenariat à diverses échelles. Ainsi, au mois d'octobre, la régie a signé une convention de partenariat avec le BRGM (Bureau de recherches géologiques et minières) autour de projets communs de recherche visant à **préserver la ressource en eau souterraine**, en quantité comme en qualité.

Sur le plan financier, et dans la mesure où la régie a besoin d'introduire dans sa politique publique le temps long pour investir durablement dans ses infrastructures et porter des projets majeurs pour l'avenir du territoire métropolitain, elle doit **sécuriser sa capacité d'investissement**. C'est ce qu'elle a fait notamment avec la mise en place d'un rapprochement avec l'agence France locale, le partenaire incontournable des collectivités locales en matière de financement.



© Régie de L'Eau Bordeaux Métropole



Retour sur la structure tarifaire

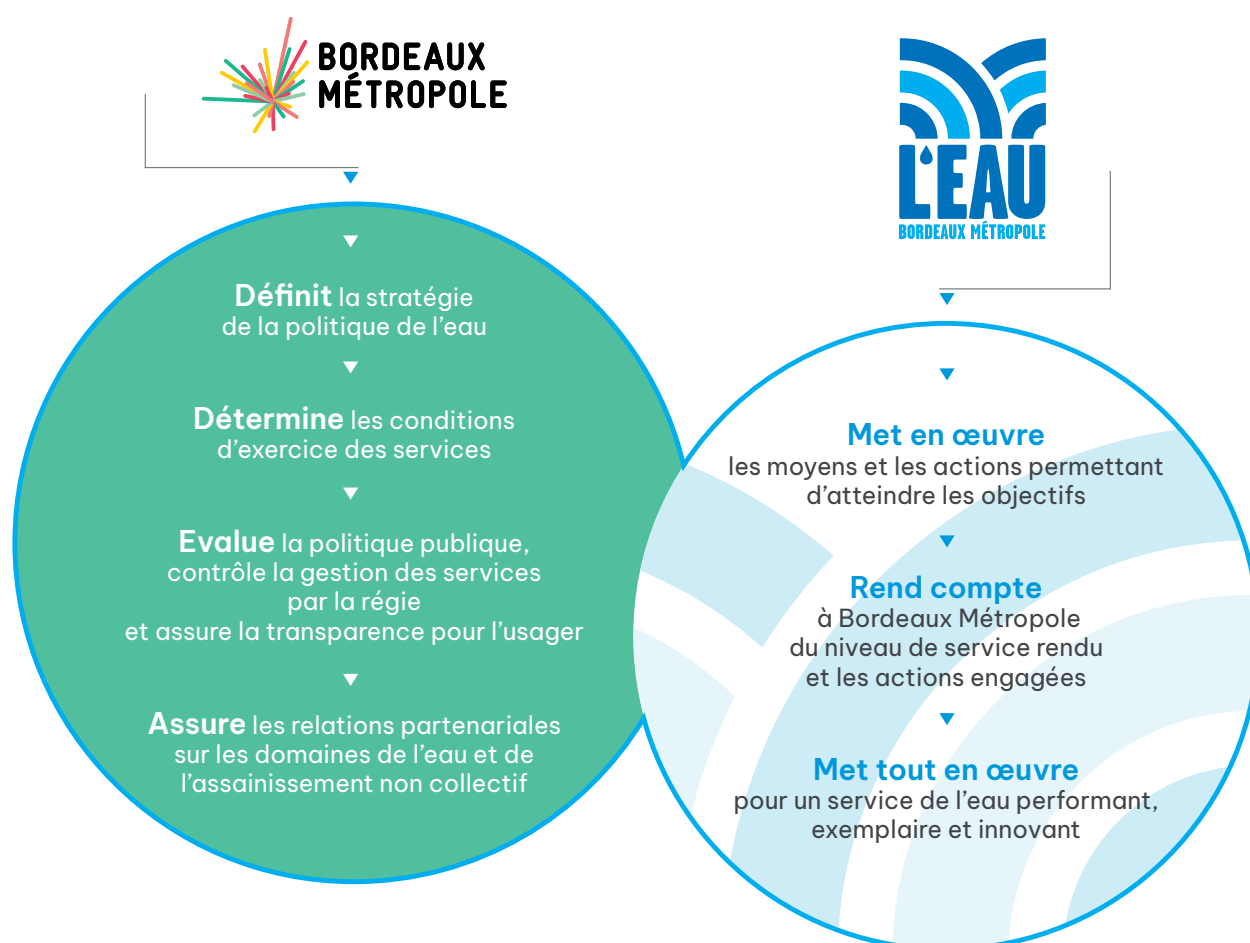
L'année 2023 a été consacrée à la refonte de la structure tarifaire dans une approche collégiale. Cette volonté politique s'est traduite par une nouvelle tarification de l'eau à la fois plus juste et plus environnementale dans une perspective à la fois sociale et solidaire.



© Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

La gouvernance : qui fait quoi ?

P our mener à bien les nombreux défis à relever pour un service public de l'eau moderne et efficient, la régie a signé avec Bordeaux Métropole un document cadre : le contrat d'objectifs 2023 - 2028. Il engage la régie et fixe les grands axes de sa politique pour les années à venir.



L'affaire de tous : une gouvernance ouverte

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est pilotée par un Conseil d'administration et une Direction générale.

La régie travaille avec et pour son autorité organisatrice : Bordeaux Métropole. La volonté politique qui a présidé au choix d'une gestion publique s'est appuyée sur des axes forts tels que l'importance du dialogue, de la concertation, de l'échange. C'est ce que traduit la gouvernance de la régie, adaptée au territoire métropolitain et composée d'élu.e.s, de représentants des salariés, d'associations de défense des consommateurs et de l'environnement. Cette organisation crée les conditions favorables à l'impulsion de projets innovants pour préserver la ressource, pour éduquer toujours plus les usagers aux économies d'eau, tout en contribuant à la mise en place d'une politique sociale de l'eau et garantir à tous l'accès à la ressource.

Toutes les décisions du conseil d'administration, les délibérations, sont publiées et accessibles à tous dans le respect de transparence et de libre accès à l'information.

Les membres du Conseil d'administration de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole :

Sylvie CASSOU-SCHOTTE

Présidente
Vice-Présidente de Bordeaux Métropole, en charge de l'eau et de l'assainissement,
adjointe au maire de Mérignac

Jean-Claude FEUGAS

Vice-Président
Conseiller métropolitain,
conseiller municipal de Lormont

Gérard CHAUSSET

Conseiller métropolitain,
adjoint au maire de Mérignac

Maxime GHESQUIERE

Conseiller métropolitain,
conseiller municipal de Bordeaux

Fabrice MORETTI

Conseiller métropolitain,
conseiller municipal de Cenon

Anne-Eugénie GASPARD

Vice-Présidente
Conseillère métropolitaine,
adjointe au maire de Mérignac

Guillaume GARRIGUES

Conseiller métropolitain,
conseiller municipal de Talence

Laurent GUILLEMIN

Conseiller métropolitain
adjoint au maire de Bordeaux

Zeineb LOUNICI

Conseillère métropolitaine,
conseillère municipale de Pessac

Les représentants du monde associatif :

Maïte CAZAUX

Représentante de la CLCV
(Association nationale
de consommateurs et usagers)

Daniel DELESTRE

Président de la Sepanso Gironde
(Association de protection de la nature
et de l'environnement)

Les représentants du personnel au conseil d'administration :

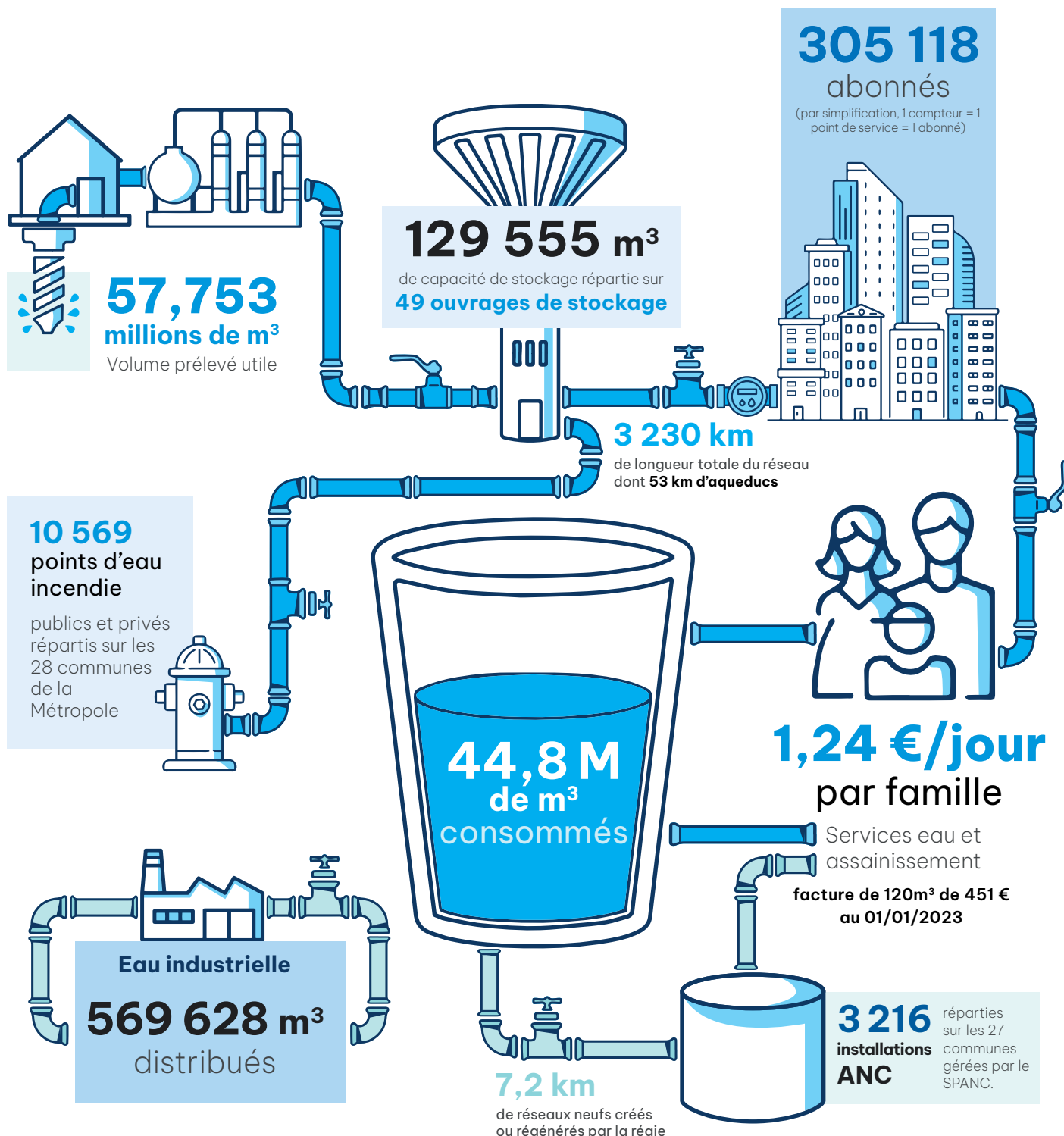
Gilles LANSALOT

Raphaël ALBA



Le conseil d'administration de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

Les chiffres clés 2023



Eau potable

80,99%

Rendement de réseau ONEMA
(cf lexique p. 66)

78 630

actes ordonnancés
dont 45 600 pour la clientèle et 22 800 pour l'exploitation

Assainissement non collectif (ANC)

+ de 80%

des installations contrôlées sont
non conformes
avec la réglementation en vigueur

Assainissement collectif (AC)

85 études

en assainissement, et/ou eaux pluviales et/ou GEMAPI
en cours ou réalisées en 2023

Défense extérieure contre l'incendie (DECI)

256

chantiers de travaux et réparations de PEI réalisés en 2023

Une régie performante



Conformément à l'article L2224-7 du code général des collectivités territoriales, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole opère un service d'eau potable qui comprend **la production, par captage de la ressource, le traitement, le transport, le stockage et la distribution destinée à la consommation humaine.**

C'est un service complexe qui est mis en œuvre, compte tenu de la multiplicité, de la diversité et de la répartition géographique des points de prélèvements. En 2023, ce sont 93 points de prélèvement qui ont été exploités pour l'alimentation en eau potable : 8 sources, 4 captages peu profonds et 81 forages profonds.

Ces ouvrages permettent d'exploiter les eaux issues des aquifères du Miocène, de l'Oligocène, de l'Eocène et du Crétacé. L'alimentation de ces ressources se fait majoritairement grâce à l'infiltration d'eau de pluie, tombée, parfois, il y a plusieurs milliers d'années jusque sur les contreforts du Massif central.

L'eau potable est distribuée auprès des 800 000 usagers dans les foyers métropolitains.

Cependant, certaines des ressources captées sont aussi alimentées par des pluies récentes, des échanges avec les cours d'eau ou encore par des échanges entre les différentes nappes ou aquifères.

Sur le Bassin aquitain, le sol joue son rôle de filtre naturel, grâce à une alternance de couches perméables de sable, de grès et de calcaire et imperméables d'argile. Bien que certaines des ressources exploitées soient vulnérables aux activités conduites en surface, cette géologie favorable garantit une ressource majoritairement préservée des pollutions de surface.

Dans le cycle de la production, l'eau brute captée est acheminée dans les stations de production de la régie qui la traitent avant d'acheminer l'eau par un réseau de canalisations vers les 49 réservoirs du système d'eau potable métropolitain avec une capacité de stockage de 130 000 m³.





L'année 2023 a été marquée par une pluviométrie exceptionnelle.

Le cumul annuel 2023 s'est élevé à 1 214 mm, valeur à comparer au cumul moyen annuel enregistré sur la période de référence 1980 - 2022 (903 mm). L'année 2023 est ainsi la deuxième année la plus arrosée depuis (au moins) 1966, année des premiers enregistrements pluviométriques par le service d'eau. Les pluies se sont principalement produites lors de la saison automnale (octobre-décembre), avec un cumul de 591 mm soit près de la moitié du cumul annuel. Ces précipitations de fin d'année ont eu pour effet de recharger efficacement les nappes. Si la capacité de production des sources et captages en nappe libre a, de ce fait, été fortement augmentée, les systèmes d'assainissement (eaux usées, eaux pluviales) ont vu leur capacité localement dépassée, notamment en raison de la saturation des sols en eau. Ces précipitations de fin d'année ont eu pour effet de recharger efficacement les nappes. La capacité de production des sources et captages en nappe libre a, de ce fait, fortement augmentée. Les conditions hydrologiques rencontrées ont cependant pu engendrer la présence de sédiments dans certaines sources du fait des débits importants générés. Elles ont notamment été à l'origine du phénomène d'eaux jaunes constatées en décembre 2023 sur plusieurs quartiers de Bordeaux Métropole. La pluviométrie exceptionnelle de fin 2023 a bien entendu fortement perturbé les systèmes d'assainissement (eaux usées, eaux pluviales). Ces derniers ont vu leur capacité localement dépassée en raison de la saturation des terrains en eau.

Pour l'année 2023, le VLAR moyen journalier s'établit à 149 216 m³, avec un minimum à 121 628 m³. Le jour de pointe a été constaté le 31 mai avec un VLAR* de 171 097 m³.

Le VLAR varie d'année en année selon la météo, le rendement des installations, la dynamique de consommation de la population de Bordeaux Métropole.

*cf lexique p. 69



Préserver la ressource

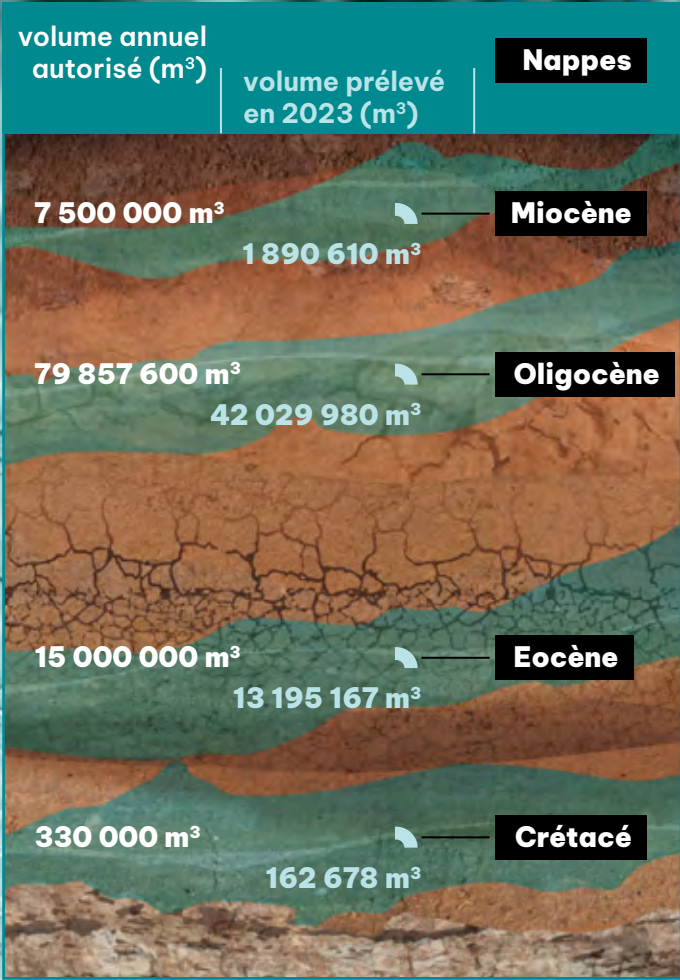


Le volume annuel de prélèvement autorisé est fixé par l'arrêté préfectoral du 27 mars 2023 portant autorisation globale de prélèvement par Unité de Gestion du SAGE Nappes Profondes.

La préservation de la nappe à l'Eocène est un enjeu identifié depuis le début des années 90 et les choix techniques et la politique de gestion des prélèvements ont permis d'amoindrir sensiblement le recours à cette nappe précieuse et fragile.

La nappe Oligocène fait également l'objet d'attentions particulières au droit des forages dénoyés ou à aléas de dénoyage (3,2 millions de dépassement).

C'est d'ailleurs dans un objectif de protection de cette ressource Eocène qu'a été engagé le projet de Champ captant des Landes du Médoc dit CCLM (cf page 60) qui vise à substituer 10 millions de m³/an de l'Eocène déficitaire vers la nappe non-déficitaires de l'Oligocène (zone du littoral).



La régie, un acteur clé du territoire pour une gouvernance de l'eau partagée

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole travaille naturellement avec les autres parties prenantes de l'eau, en particulier avec les syndicats voisins de la Métropole avec qui elle passe des accords de partenariat, par le biais de convention d'achat/vente d'eau potable. Réponse à des besoins techniques, cette approche rejoint les valeurs de la régie en matière de solidarité territoriale.

Ainsi 13 communes ou syndicats bénéficient de ce dispositif d'interconnexion et sont ainsi liés par convention de fourniture ou d'achat d'eau. Ces interconnexions permettent par ailleurs de l'export mais aussi de l'import d'eau en fonction des besoins des uns et des autres, tout en respectant les capacités autorisées de prélèvement pour préserver les nappes les plus profondes du territoire girardin.

Enfin, dans une approche vertueuse, le service public de l'eau a déployé un dispositif d'eau industrielle à destination des entreprises de la zone d'Ambès et de Bassens qui bénéficient, pour faire fonctionner leur outil de production, d'une eau prélevée en Garonne et bénéficiant d'un traitement simple de décantation des matières en suspension. Cette eau de qualité non potable vient se substituer à des prélèvements d'eau historiquement faits dans la nappe Eocène, ce qui permet de réduire les prélèvements de la nappe Eocène. Une vingtaine d'établissements bénéficie de ce service.

En 2023, ce dispositif écoresponsable s'est étoffé avec de nouvelles entreprises bénéficiaires, sur la zone d'activité.



© Pexels - Maria Orlova

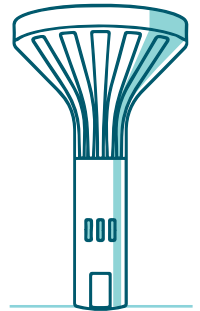


© Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

Syndicats voisins et partenaires concernés :

- SIAEA Saint Jean d'Ilac Martignas,
- Commune de Canéjan,
- Syndicat Léognan Cadaujac,
- Commune de Saucats,
- S.I.E.P de Budos,
- Syndicat des 2 rives de Garonne,
- AR.PO.CA.BE,
- Syndicat Intercommunal Carbon Blanc,
- Syndicat Intercommunal Castelnau de Médoc,
- Conseil départemental de la Gironde,
- Cabanac et Villagrains,
- CDC Médoc Estuaire,
- SIEA des portes de l'Entre-deux-mers

Pilotage et maintenance : des ouvrages sous haute surveillance



Tout au long du cycle, la prise en compte des risques est une constante avec le souci de garantir la qualité de la ressource et des process de traitement, de sécuriser les installations.

Ainsi, les captages font l'objet de périmètres de **protection immédiate, rapprochée et éloignée**. Dans ces zones, définies par arrêté préfectoral, dans le cadre de déclarations d'utilité publique, les activités artisanales, agricoles, industrielles et les constructions sont interdites ou réglementées afin d'éviter des pollutions chroniques ou accidentelles.

Au cœur du dispositif complexe de production de l'eau potable, un organe centralisé de gestion technique pilote à distance l'ensemble des installations assurant le service de l'eau potable métropolitain : AUSONE.

Véritable tour de contrôle, le **télécontrôle Ausone** est un outil de supervision qui **garantit un traitement en temps réel** de l'ensemble des informations techniques nécessaires au bon pilotage de la production et de la distribution avec des paramètres de fonctionnement et de protection des équipements, des paramètres de consommation, de qualité de l'eau et de suivi de la ressource. Cet outil est piloté par une équipe de télécontrôleurs en poste 24h/24h, 7j/7, assurant également l'accueil usagers en heures non ouvrées pour traitement des urgences.

Pour garantir le bon fonctionnement des équipements, des plans de maintenance préventive sont établis, les interventions associées sont planifiées par la cellule ordonnancement pour une mise en œuvre par les équipes techniques. Ces actions permettent d'enregistrer un taux de pannes faibles qui témoigne d'un bon niveau de maintenance préventive, adapté au parc des équipements des usines de production d'eau potable.

La maintenance prend, naturellement, des formes très variées couvrant aussi bien les armoires électriques, les équipements électromécaniques et les équipements utiles au process de traitement et à son contrôle, sans oublier la maintenance des bâtiments et des ouvrages de génie civil.

Pour information, conformément à la réglementation en vigueur, les ouvrages de stockage de l'eau potable doivent, chaque année, être vidangés, nettoyés, désinfectés. Cette opération annuelle s'accompagne d'une vérification de l'état des revêtements intérieurs et extérieurs, pour identifier la nécessité d'engager des diagnostics voire parfois des travaux de génie civil associés.

En parallèle, pour préserver le patrimoine des captages et maîtriser la capacité de prélèvement disponible, un programme de suivi des ouvrages de prélèvement est déployé.

Celui-ci s'articule autour de la mesure des capacités hydrauliques du captage et de la nappe (essais de pompage) et s'accompagne d'un diagnostic complet structurel, chimique et hydraulique. L'ensemble des captages exploités et non-exploités des équipements de la régie fait l'objet d'un bilan hydraulique et d'un diagnostic complet tous les 10 ans, tel qu'exigé par la réglementation en vigueur.



A ceci, s'ajoute un programme de diagnostics des forages pour évaluer la performance hydraulique de chaque ouvrage et pour pouvoir anticiper les besoins en travaux. Ainsi, des caméras permettent de mesurer l'état structurel et établir des diagraphies sur la température, la conductivité mais aussi les mesures de corrosion, de qualité de cimentation, d'essais de pompages.

Dans l'ombre, le service ordonnancement veille à l'organisation des interventions de maintenance, de réparation et de résolution des dysfonctionnements, de suivi qualité que ce soit dans les ouvrages ou dans le réseau de distribution.

Ce service essentiel mesure, pour chaque demande, le degré d'urgence, la nature des interventions à déployer et l'impact sur les riverains, en tenant compte, en priorité, des règles de sécurité. Chaque année, pas loin de 80 000 actes sont ainsi planifiés sur le territoire métropolitain, ce qui s'est accompagné pour l'année 2023 de 4 040 demandes d'AET (autorisation d'exécution de travaux), de 24 demandes de DICT (déclaration d'intention de commencement des travaux) et de 1 083 demandes d'AC (arrêté de circulation).



© François Passerini

Crise eaux jaunes

Le 14 décembre 2023, en sortie de l'usine de traitement d'eau potable Cantinolle à Eysines apparaissaient des eaux chargées en sédiments du fait des fortes pluies, dites eaux jaunes. Les actions correctives des équipes, toutes sur le pont, n'ont pas permis dans un premier temps de juguler l'impact sur une partie du territoire métropolitain.

Une cellule de crise a été mise en place pour coordonner les actions avec les services de l'Etat (la préfecture et l'ARS) et ceux de la Métropole et pour établir des points réguliers.

Par sécurité, la distribution de bouteilles d'eau s'est organisée à partir de la plateforme logistique de la régie à destination des écoles et des crèches concernées.

Très vite, les mesures prises ont porté leurs fruits grâce au professionnalisme de toutes les équipes qui ont su faire preuve de sang froid et activer les bons leviers afin de rétablir la situation,

Fortement mobilisés, les collaborateurs de l'astreinte, de la plateforme téléphonique, des usines, et bien d'autres... ont œuvré pour agir d'une part, et informer de l'autre. Dès le lendemain, le 15 décembre, un retour à la normale était constaté.

A l'origine de cette crise, la hausse des débits du réseau hydrographique des sources du Thil a créé des conditions d'exploitation inhabituelles qui se sont manifestées par une hausse de turbidité couplée à une saturation des sols entraînant une crue du système hydrographique de la rivière Jalle.

L'ensemble des actions d'exploitation ont conduit à un retour à la normale de la situation dès le vendredi 15 décembre, avec une surveillance continue de la situation le week-end suivant. Les résultats des analyses ont permis une sortie de crise le mercredi 20 décembre 2023.



Une eau de qualité en toute transparence

La qualité de l'eau : une exigence réglementaire en termes de sécurité sanitaire.

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole se mobilise en ce sens et tout au long du process de production et de distribution de l'eau, pour garantir, au quotidien, une eau **conforme aux normes définies par le ministère de la Santé**, selon le principe de précaution maximale et en cohérence avec la directive européenne 2020/2184 du 16/12/2020, traduite dans le code de la santé publique et les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). L'eau est d'ailleurs **le produit alimentaire le plus contrôlé** en France.

Un travail étroit avec les services de l'état

Tout au long de son parcours, l'eau potable est rigoureusement et doublement surveillée et contrôlée. Ainsi le programme d'autosurveillance de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole s'accompagne des prélèvements effectués par un laboratoire agréé par l'Agence régionale de santé (ARS). La stratégie de prélèvement de l'ARS se traduit par quelques 2 000 prélèvements effectués chaque année (1 900 en 2023). En complément, la régie déploie un programme de surveillance qui, en 2023, s'est concrétisé par 250 prélèvements et 1 500 analyses permettant une photographie analytique des eaux produites et des eaux distribuées.

Pour une vigilance de tous les instants, les progrès scientifiques au service de la sécurité sanitaire

En matière de suivi et de contrôle sanitaire de l'eau potable, la réglementation évolue régulièrement pour assurer aux consommateurs une vigilance toujours plus importante. Le spectre des composés surveillés dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) s'élargit chaque année avec de nouvelles investigations portées sur de nouvelles molécules, sur l'eau distribuée mais aussi sur l'eau brute. Métabolites, micropolluants, polluants éternels entrent désormais dans le champ d'investigation. La surveillance des pesticides et des métabolites par le contrôle réglementaire est effectuée sur les eaux produites en sortie d'usine d'eau potable. Depuis 2020, ces contrôles ne révèlent pas de dépassement sur le territoire métropolitain.

L'amélioration des connaissances et le développement des technologies analytiques entraînent une **évolution permanente du suivi des molécules recherchées** et permettent de détecter des concentrations très faibles de molécules dans l'eau : inférieure à un millionième de gramme par litre, c'est-à-dire à peu près **l'équivalent de quelques grains de sucre dans un bassin olympique**.



Les leviers pour l'amélioration de la qualité de l'eau

Depuis de nombreuses années, les travaux effectués sur les forages, les usines de traitement et le réseau contribuent à sécuriser et maintenir la qualité de l'eau distribuée sur Bordeaux métropole.

Le service de l'eau Bordeaux Métropole engage depuis de nombreuses années des travaux d'investissement visant à améliorer les process de traitement, les moyens de contrôle en continu de la qualité de l'eau produite et distribuée et sécuriser l'accès aux installations. Les habitants de la Métropole bordelaise bénéficient ainsi d'une eau de très grande qualité.

Ils sont d'ailleurs une très large majorité à déclarer avoir confiance dans leur eau du robinet dès lors qu'on les interroge comme en atteste la dernière enquête qualité menée auprès d'un panel d'usagers. Un indice de confiance qui fait écho à la **satisfaction des habitants** quand ils évoquent **la qualité de l'eau** distribuée (cf page 21).

Les campagnes de prélèvements permettent la recherche de polluants émergents sur les eaux brutes. Pour cela, le renouvellement des molécules recherchées, le panel élargi des laboratoires sollicités tout comme le changement régulier des points de prélèvement assurent un champ d'investigation en évolution constante avec plus de **43 000 résultats d'analyse depuis 2011**.

La réglementation, quant à elle, ne cesse d'enrichir le cadre de **la sécurité sanitaire**. La directive européenne dite "eau potable" du 16 décembre 2020", et sa transposition en droit français fin 2022, ont apporté des évolutions réglementaires importantes avec intégration de nouveaux paramètres microbiologiques et chimiques et exigences de qualité associées, ainsi que des renforcements d'exigence de qualité sur certains paramètres déjà réglementés. Outre l'accès à **l'eau potable pour tous** qu'elle rappelle comme **un droit fondamental**, cette directive invite également à renforcer



© Pexels-Karolina Grabowska

les contrôles sur les matériaux au contact de l'eau et à offrir une meilleure information sur la qualité de l'eau auprès des usagers.

Dans une approche fondée sur la gestion des risques, de la ressource au robinet du consommateur, cette réglementation rigoureuse s'accompagne d'une obligation de déployer un plan de gestion de sécurité sanitaire de l'eau, le PGSSE.

Dès sa création, la régie s'est engagée dans une politique qualité ambitieuse afin de certifier ses installations et process. En 2023, les équipes se sont mobilisées pour enclencher cette démarche de fond dans le cadre de la mise en place d'un système global de management intégré avec notamment le lancement et le pilotage du projet de PGSSE, lui-même associé au déploiement de la norme ISO 22000, pour la sécurité des denrées alimentaires.

Zoom sur les normes de potabilité

L'Europe s'est dotée d'un arsenal juridique protecteur au centre duquel la directive eau de 2000 qui fixe les normes de potabilité, répertoriées en 63 critères et classées selon :

- des paramètres **physico-chimiques**
- des paramètres **organoleptiques**
- des paramètres **microbiologiques**
- des paramètres **liés aux substances indésirables**
- des paramètres **liés aux substances toxiques**

et trois classes de polluants : **157 pesticides**, **54 résidus d'explosifs** et **1 solvant**.



© François Passerini

La relation à l'utilisateur : proximité, qualité d'écoute et intervention efficace

© Pexels-AleksandrSlobodanyk

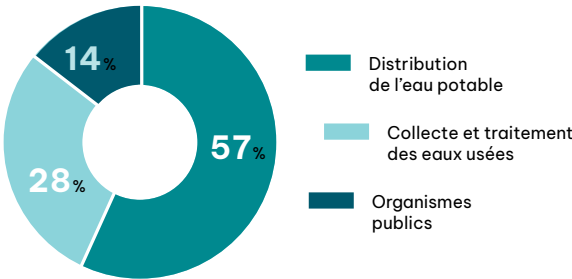
Continuité de service et relation de proximité sont les deux piliers qui ont porté la centaine de collaborateurs chargés au quotidien d'accompagner les plus de 300 000 abonnés du service de l'eau. Ainsi, sans aucune rupture, le service a poursuivi son activité dans un contexte de changement notable pour les équipes. Dans les activités de facturation, il y a eu quelques ajustements dans les relations avec les abonnés, du fait du passage en gestion publique avec une agence comptable du Trésor public.

Facture sans fracture

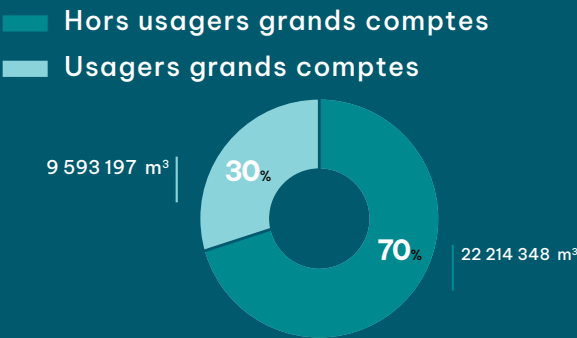
Conformément à la loi sur l'eau et les milieux aquatiques de 2006 (dite Lema), la régie fixe le prix du service de l'eau selon la norme de 120 m³ (pour un foyer composé de 4 personnes). En 2023, **la facture 120 m³ était de 451 €** et le budget eau d'un usager consommant 120 m³/an estimé à **37,58 € par mois soit 1,24 € par jour**. Dans un contexte économique de flambée des prix de l'énergie, les élus de la régie ont décidé, pour cette première année de fonctionnement, de ne pas impacter le coût de l'inflation sur le prix de l'eau. La part « eau » de **la facture n'a ainsi pas augmenté en 2023**.

A l'automne 2022, une **vaste opération de sensibilisation et d'accompagnement des abonnés** a permis d'anticiper le passage en gestion publique et de **préparer les abonnés du service de l'eau aux modalités de transfert de leurs données personnelles et bancaires**. Ce précieux travail en amont de toutes les équipes (en charge de la relation usagers mais aussi de l'informatique, des finances et du juridique, de la comptabilité et de la communication) a assuré le renouvellement des contrats pour **sécuriser la facturation**.

Répartition de la facture



m³ facturés en 2023 :



Près de **140 usagers professionnels** cumulent à eux seuls **15 000 points de service** et **30% des volumes facturés**.

Une mobilisation constante, une écoute permanente, un accompagnement efficace

Au quotidien, chacun à son poste, les collaborateurs du service sont à la disposition des abonnés pour les accompagner dans leur démarche, les aider dans leur difficulté, écouter leurs réclamations et agir en conséquence en relayant, si besoin, les informations à l'ordonnancement qui se charge alors de planifier les interventions sur le réseau.

Les conseillers aux usagers, les releveurs, les administratifs agissent dans l'ombre pour offrir un service efficace. En attestent les chiffres ci-après avec un taux de satisfaction sur la qualité de service établi à 82 %, un suivi de réponse aux courriers et mails sous 8 jours de 74 % et sous 30 jours de 97 %.



Evolution de la structure tarifaire

Dès sa création, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole a souhaité, portée par sa Présidente et son conseil d'administration et en lien avec Bordeaux Métropole, impulser une réflexion sur la tarification pour la repenser dans une approche plus sociale et plus environnementale. L'année 2023 a été consacrée à ce vaste chantier qui a abouti, en novembre 2023, au vote à l'unanimité, d'une nouvelle structure tarifaire. Celle-ci s'est définie sur la base d'un diagnostic de territoire associé à de nombreux échanges avec les parties prenantes : des acteurs de l'accompagnement social, les élus de Bordeaux Métropole, les études de fond du CESE (conseil économique, social et environnemental).

Sur la base de données de cadrage socio-démographiques du territoire permettant de dessiner un portrait sociétal juste de l'abonné sur la métropole bordelaise, la nouvelle structure tarifaire est composée d'un tarif unique avec :

- une baisse de la part fixe de 30%
- une baisse des frais d'accès au service de 50 à 15 €

Elle doit s'accompagner de la mise en place d'une aide sociale automatique associée aux revenus du foyer. In fine, cette nouvelle tarification, applicable dès le 1^{er} janvier 2024, vise à garantir une plus grande équité dans l'accès à la ressource en eau et favoriser des comportements plus écoresponsables avec une politique plus incitative sur la réduction de la consommation d'eau.

Abonnés - usagers

Au 31 décembre 2023, **305 118 abonnés*** ↑ +1%
du volume total

* hors interconnexions, bornes et facturations particulières

Cette hausse du nombre d'abonnés est une conséquence palpable de l'attractivité qu'exerce la métropole bordelaise.

10 000 nouveaux habitants en moyenne chaque année.

Répartition abonnés particuliers/professionnels :

85 % de particuliers  **15 %** de professionnels

Les abonnés professionnels réalisent plus de 50% des volumes facturés et donc des recettes de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole.

Retour sur

l'enquête qualité, la confiance renouvelée des abonnés

En décembre 2023, une enquête qualité a été menée auprès d'un panel représentatif de **600 abonnés** afin de mesurer la performance du service. Extraits :

- **82% des usagers** se déclarent satisfaits de leur service public d'eau potable. 74% déclarent savoir que la gestion de l'eau sur Bordeaux Métropole est devenue publique.
- **80% des usagers** interrogés déclarent boire l'eau du robinet plusieurs fois par semaine et **89%** avoir confiance dans leur eau du robinet.
- Pour **97%** des usagers, l'eau du robinet est une eau contrôlée. Le niveau d'insatisfaction le plus important concerne la teneur en calcaire.

La qualité du service à l'usager

- **97%** des abonnés reçoivent une réponse à leur demande **en moins de 30 jours**.
- **94%** des abonnés obtiennent un rendez-vous sur une plage horaire de **maximum deux heures**.
- **65%** des appelants rentrent en contact en **moins de 3 minutes**.
- **81%** des abonnés reçoivent leur devis travaux en **moins de 15 jours** après en avoir fait la demande.
- Dans **97%** des cas, quand un abonné commande des travaux, la réalisation s'effectue dans un **délai de 40 jours maximum**.

Sensibiliser les usagers



Relation usagers : rencontrer, animer, éduquer

Pour engager durablement les habitants de la métropole bordelaise dans le processus de transition écologique et changer leurs comportements, la régie, consciente de l'importance de la formation aux écogestes, a souhaité impulser des rencontres avec des approches d'animation pédagogique adaptées aux publics selon l'âge, le lieu, les circonstances. Auprès des plus jeunes, la régie a repris le dispositif pédagogique qui avait été déployé dans le cadre de la maison de l'eau pour l'étendre aux écoles des 23 communes bénéficiant du service d'eau potable. En 2023, elle a déployé le programme Pédag'Eau, au travers de 80 actions de sensibilisation. Les activités proposées, ludiques et participatives, avec un regard à 360° sur l'eau, permettent de comprendre son origine, son parcours et de saisir l'importance de l'économiser et d'adopter des comportements écocitoyens.

Deux autres temps forts s'organisent chaque année à l'attention des scolaires pour lesquels la régie a poursuivi ces partenariats historiques : les Juniors du Développement Durable, initié par Bordeaux Métropole et l'Éducation nationale et « L'eau un enjeu majeur », action portée par la Commission locale de l'eau, le SMEGREG et l'Éducation nationale.

À l'égard des publics jeunes et adultes, la régie a poursuivi

**il est essentiel
d'aller à la
rencontre des
habitants pour
informer sur
l'origine de l'eau
du robinet**

l'itinérance de Héros H₂O, un escape game imaginé par Bordeaux Métropole et Cap sciences en mars 2022, autour d'un format pédagogique prioritairement pour les 12-25 ans, cible souvent difficile à atteindre par le biais d'outils de médiation classiques. Pour rappel, cet outil pédagogique est un dispositif de médiation innovant et itinérant avec 17 étapes et plus de 4 000 participants. En 2023, 5 nouvelles étapes, animées par Cap Sciences, ont été proposées à des structures ou des communes qui ne l'avaient pas encore accueilli,

permettant à 500 jeunes de profiter de cette expérience de jeu pour en apprendre davantage au sujet de la préservation de la ressource en eau locale, la protection des milieux aquatiques et l'atténuation du changement climatique en ville (collège de Floirac, centres d'animation de Saint Aubin de Médoc et de Pessac, médiathèques de Cenon et de Talence).

Comme il est essentiel d'aller à la rencontre des habitants pour informer sur l'origine de l'eau du robinet, sensibiliser à la nécessaire préservation de la ressource et répondre aux interrogations sur la qualité de l'eau, la régie a soutenu et participé à quelques manifestations pour rencontrer les habitants ou usagers de passage dans un contexte festif propice aux échanges.

En mars 2023, la régie a contribué à la préparation et l'animation de la première édition du Village de l'Eau,



événement grand public proposé en parallèle du salon Cycl'Eau, destiné, lui, aux professionnels du secteur de l'eau. Plus de 1 700 scolaires et 1 200 personnes sont venus observer, participer, débattre, profiter des spectacles et apprendre sur la ressource en eau dans toutes ses composantes.

L'organisation sur la métropole de grands événements sportifs, comme la coupe du monde de rugby, a créé une opportunité de rencontres avec les habitants et les consommateurs. Profitant de cette compétition sportive internationale et localement très implantée, et dans l'esprit de manifestations plus vertueuses à l'égard de la consommation de produits industriels emballés en contenants plastiques, la régie a imaginé une vaste opération de sensibilisation sur l'eau pour valoriser et promouvoir l'eau du robinet. Cette action de marketing de rue a rencontré un vif succès auprès des amateurs du ballon ovale qui, dans la chaleur du mois de septembre, ont volontiers goûté l'eau offerte par les drinkwomen et drinkmen via des petits gobelets « souvenir » avant de se prêter à la pose photo avec la mascotte de la régie.

Concertation, écoute, co-construction

Concertation, ouverture sur la société civile, rencontres avec les usagers sont au cœur du mandat que les élus du conseil d'administration de la régie ont à cœur de déployer.

Et pour cela, les élus ont souhaité enrichir l'organisation de la régie d'une instance de dialogues, d'écoutes, d'échanges. En 2023, la régie a ainsi posé les fonds baptismaux du futur comité des usagers qui se mettra en place dans le courant de l'année 2024 avec la volonté d'en faire une instance démocratique et participative mais aussi un laboratoire d'idées.

Composé d'une trentaine de membres, ce comité des usagers offrira, dès 2024, un espace de réflexion et de débat, les usagers étant à la fois des parties prenantes actrices et bénéficiaires du cycle de l'eau et, en particulier, du service de production et de distribution de l'eau potable.



Campagne de communication grand public #ProtègeTaNappe

Parce qu'il est important d'expliquer d'où vient l'eau du robinet, la régie a choisi, pour sa première campagne grand public, de territorialiser son message afin de permettre aux habitants de la métropole de savoir que l'eau dans leur territoire est une eau qui vient des nappes profondes.

Au-delà de la prise de conscience de l'origine de l'eau du robinet, c'est aussi la volonté d'accompagner tout un chacun vers des pratiques plus écoresponsables dans son quotidien. Relayée via des affichages Tram sur la métropole, des abribus de certaines communes, des articles dans les magazines municipaux, dans le magazine de Bordeaux Métropole et sur les réseaux sociaux des collectivités, cette campagne s'est accompagnée de messages plus pédagogiques sur le site Internet de la régie. #ProtègeTaNappe est un message structurant qui a vocation à s'installer dans le temps pour préparer, chaque année, les usagers à anticiper la période estivale et des situations possibles de stress hydrique.

<https://leaubordeauxmetropole.fr/tous-acteurs/preserver-la-ressource/protège-ta-nappe>



Pour une gestion patrimoniale durable

La connaissance et la gestion patrimoniale occupent une place centrale dans la vision du service de l'eau comme en atteste un des cinq enjeux majeurs du contrat d'objectifs qui lie Bordeaux Métropole et la régie : la stratégie de gestion du patrimoine visible et invisible. Dans ce cadre, la régie prend un ensemble de mesures et déploie les outils et financements – investissements nécessaires : diagnostics décennaux réglementaires des forages exploités, des usines de production et des ouvrages de stockage d'eau potable, surveillance et diagnostic des aqueducs, gestion du parc compteurs, connaissance patrimoniale du réseau de distribution et son Système d'Information Géographique (en 2023, la régie obtient la note de 116/120 qui témoigne d'une bonne connaissance de son réseau d'eau potable pour assurer une gestion efficace du service), outil de prédiction des casses sur le réseau de distribution, géolocalisation des canalisations (en 2023, la régie est à 7% d'avancement dans la géolocalisation des canalisations de diamètre supérieur à 300mm en classe A, c'est-à-dire dont la géolocalisation est très précise)... Toutes ces activités opérationnelles sont mises en œuvre pour optimiser la gestion du patrimoine.

Les travaux portés par la régie sur les réseaux d'eau potable représentent la plus grande partie des investissements de l'entreprise que celle-ci mutualise en s'appuyant sur

les conclusions et orientations du schéma directeur de l'eau potable (cf page 61) et les modèles mathématiques et les diagnostics précités, afin de programmer, au mieux, des travaux de renouvellement de conduites et de branchements (581 renouvelés en 2023). De plus, l'interface avec les projets d'aménagement du territoire permet de mutualiser les projets avec Bordeaux Métropole et l'ensemble des concessionnaires, en minimisant ainsi la gêne occasionnée durant les travaux à l'égard des usagers et en rationalisant les charges financières de ces investissements. En ce sens, la régie intervient dans l'instruction des Autorisations d'Occupation des Sols (AOS) et des Projets d'Aménagement de Voirie (PAV). Quant aux projets d'aménagement d'envergure qui se déroulent sur le territoire métropolitain, ils font naturellement l'objet d'une attention particulière afin d'optimiser les travaux d'extension ou de renouvellement du patrimoine enterré : EPA Euratlantique, projets de codéveloppement (Toctoucau à Pessac, Avenue du Médoc à Eysines...), opérations d'Intérêt Métropolitain (Boulevard Technologique, BIC Bersol...) ou encore projets de rénovation urbaine (Carriet à Lormont, Joliot Curie à Cenon...).

La gestion du patrimoine de la régie :
Chiffres clés en 2023

177
PAV

1 507
AOS

Le renouvellement des réseaux d'eau potable



L'état du réseau d'eau potable est fondamental car il contribue à la réduction des pertes en eau en distribution et ainsi à la **préservation de la ressource**, identifiée comme l'un des principaux marqueurs de l'entreprise.

Le linéaire important du réseau d'eau potable de Bordeaux Métropole, cumulé à un âge avancé, a conduit la collectivité à proposer à terme un **taux de renouvellement de 1%** de ce patrimoine enterré, afin d'**augmenter le rendement** du système de distribution. Cela représentera **30 km par an**, issus d'une programmation patrimoniale, croisée avec les projets d'aménagement du territoire, qui présenteront également des opportunités pour renouveler le patrimoine avant la réalisation d'aménagement de voirie en faveur notamment des politiques publiques de déplacement.

Au cours de l'année 2023, pas loin de **4 kilomètres de linéaire ont été renouvelés** dont quatorze opérations de renouvellement de conduites d'eau potable.



© François Passerini

La preuve en chiffres :
Fuites en 2022 et 2023



4268

fuites en 2022

3916
branchements
352
conduites

3720

fuites en 2023

3467
branchements
253
canalisations

Un plan fuites ambitieux

Chaque année, la moitié du réseau (1 500 km) fait l'objet d'une recherche de fuite. Celle-ci s'établit au travers d'un maillage de 850 capteurs installés sur le territoire métropolitain.

Le réseau de 3 230 Km est vieillissant ce qui requiert un renouvellement annuel planifié. Mais il est également sensible aux variations de température : le réchauffement estival et le gel en hiver modifient la structure du sol ce qui impacte les conduites et déclenche de nombreuses fuites. Les fuites concernent en moyenne et en grande majorité les branchements (90%) mais 10% relèvent des canalisations.

Pour améliorer la qualité du réseau et la prise en charge des fuites visibles et invisibles (avec un délai constaté en 2023 de 7,9 jours toutes fuites confondues et moins de la moitié des fuites visibles réparées sous trois jours), la régie a défini un plan d'action dont les premiers résultats ont pu s'apprécier dès le second semestre.

Le plan fuites déployé en 2023 s'appuie sur les axes forts suivants :

- Enrichir le réseau de 250 capteurs acoustiques supplémentaires plus performants, équipés de débitmètres, pour une meilleure écoute, en particulier sur les zones de faible pression de débit d'eau.

- Améliorer le pilotage global de la recherche de fuites en resserrant les périmètres d'investigation avec 4 secteurs supplémentaires au zonage hydraulique existant découpé jusqu'ici en 63 secteurs.

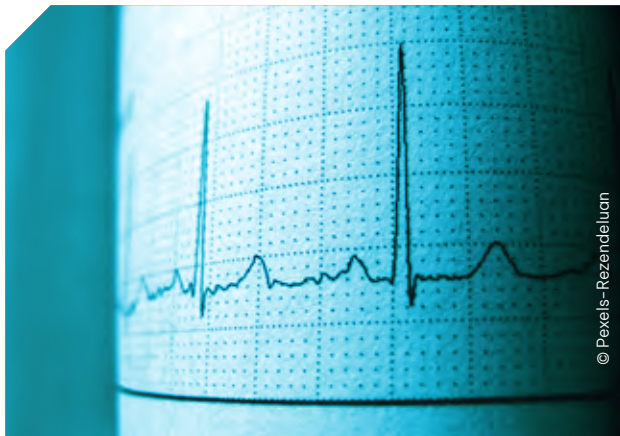
- Etoffer les équipes pour internaliser la prise en charge et améliorer la rapidité d'exécution et de traitement des fuites (de 2 par jour à 6 par jour).

- Investir dans de nouveaux outils.

- Procéder à des investissements en renouvellement de bouches à clés, de vannes défectueuses et de branchements : de 700 en 2023 à 2 000 en 2024 puis 4 000 en 2025 pour éliminer progressivement les branchements fuyards.

Ce plan ambitieux s'accompagne aussi d'une mobilisation des équipes de R&D afin de déployer des dispositifs innovants d'écoute du réseau et une première collaboration a été initiée en ce sens en 2023 avec la société Leakmited. Cette start'up s'appuie sur l'intelligence artificielle pour produire des cartes de risques via un algorithme de machine learning et permettre d'orienter au mieux la recherche des fuites. Ce partenariat va se poursuivre en 2024 afin de faire baisser le débit de nuit sur certains secteurs problématiques.

Performante



© Pexels-Rezendelucn



© Pexels-Pixabay

La règle du triple A : Analyser, Anticiper, Aménager

La régie participe à la mise en œuvre des grandes orientations fixées pour la lutte contre les inondations, le transport des effluents eaux usées et la gestion patrimoniale, dans le cadre du schéma directeur d'assainissement de Bordeaux Métropole 2017-2030, voté en juillet 2018.

Elle porte en ce sens de nombreuses études sur le territoire métropolitain à partir d'une caractérisation d'un triptyque "enjeux-risques-aléas", préalablement déterminé, qui conditionne la programmation et jalonne le calendrier de ces mêmes études. En 2023, le cadrage de nouvelles études structurantes a pu être finalisé, pour un démarrage concret dans la foulée avec le lancement des diagnostics terrain. Les conclusions sont attendues pour 2025. Cela concerne notamment le SDEU Cantinolle (schéma directeur eaux usées) et le SDGEP de Saint Médard (le schéma directeur de gestion des eaux pluviales). A ceci s'ajoute, dans la réalisation des contrats de co-développements (CODEV 5) démarré en septembre 2021, la poursuite de la feuille de route

et du calendrier des études contractualisées avec les communes de la métropole. De l'étude du réseau eaux usées de la commune de St Louis de Montferrand à l'étude de faisabilité d'un collecteur pluvial sur un quartier de la commune de Pessac en passant par l'étude hydraulique d'un secteur de la commune de Bassens, ces études structurantes vont permettre de définir un programme d'actions mutualisées, autrement dit

le « pendant » opérationnel du schéma directeur d'assainissement. Elles contribuent en effet à la connaissance du fonctionnement des systèmes d'assainissement des eaux usées. C'est également ce qui permet de déterminer les adaptations à prévoir pour préparer la métropole attractive et accueillante. De plus, en 2023, le développement de l'utilisation des outils de modélisation hydraulique en charge (logiciel Piccolo)

et à surface libre (logiciel ICM-Infoworks) s'est poursuivi, favorisant des résultats plus fins pour simuler les aménagements les plus adaptés à chaque réseau.

**En 2023, le
cadrage de
nouvelles études
structurantes a
pu être finalisé**

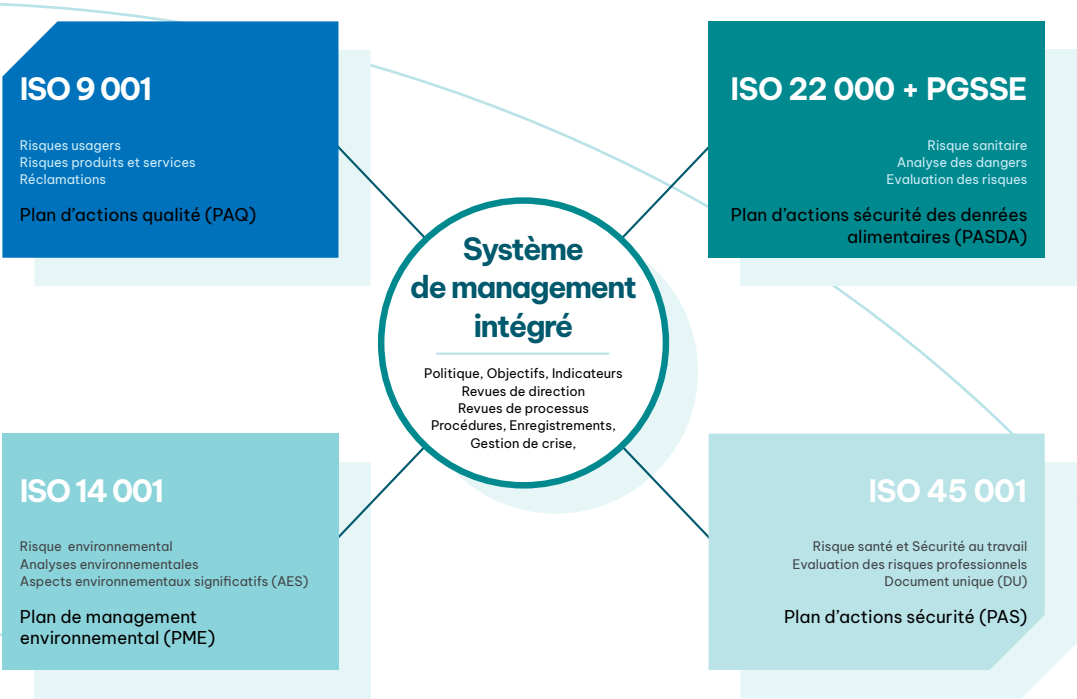
A la conquête de ses certifications



Dès sa création, la **démarche qualité** de la régie s’est imposée comme une priorité en vue de lui permettre d’acquérir les certifications majeures en tant que service de l’eau et entreprise engagée dans la RSE. La démarche qualité de la régie est un levier de **performance** qui agit sur son fonctionnement global et mobilise aussi bien, la formation pour favoriser la montée en compétences de tous les collaborateurs, que l’innovation pour une approche d’amélioration continue.

Dans ce cadre, les équipes de la régie ont posé, en 2023, les bases pour construire le système en commençant par un diagnostic : travail préalable indispensable pour identifier les processus, disposer d’un état des lieux complet des différents fonctionnements de l’entreprise et proposer une cartographie des processus. Celle-ci est une étape clé dans la stratégie qualité car elle tient compte de toutes les règles et les procédures existantes et elle intègre naturellement les enjeux et engagements de l’entreprise en tant que service public de l’eau fixés dans le contrat d’objectifs avec la Métropole. C’est cette première démarche qui a permis de poser le socle du système de management intégré autrement dit d’organiser la gouvernance de la qualité en englobant l’entreprise dans son entièreté.

L’objectif visé est l’obtention, au 31 décembre 2025, de 4 certifications structurantes du schéma ci-dessous :



Le management du service public de l'assainissement

L'assainissement collectif : un process qui dépollue de 75 à 100 millions de m³ d'eaux usées et d'eaux pluviales par an

L'assainissement collectif concerne la grande majorité des 800 000 habitants de la métropole dont les habitations sont raccordées au réseau public de canalisations destinées à acheminer les eaux usées et une grande partie des eaux pluviales. Elles seront traitées vers une des six stations d'épuration (les Step) du territoire avant de retourner dans le milieu naturel, in fine en Garonne ou en Dordogne. Ce réseau est constitué de plus de 4 300 km. La partie "aval", cœur historique correspondant à l'hypercentre de l'agglomération actuelle, à Bordeaux, est équipée de réseaux unitaires. La partie "amont", correspondant aux communes périphériques, d'urbanisation plus récente, est équipée principalement de réseaux séparatifs.

L'épuration consiste à retirer les déchets et polluants de l'eau pour restituer au milieu naturel une eau qui n'en altère pas sa qualité et ne présente pas de risque pour la santé publique et l'environnement. Les boues, issues du traitement

des eaux, sont ensuite déshydratées pour être valorisées en compostage. La fermentation de ces boues génère du biogaz qui peut faire l'objet d'une valorisation énergétique comme c'est le cas à Bègles (avec la valorisation du biométhane) dans la station Clos de Hilde (cf article page 6) mais aussi à Eysines (Cantinolle), à Bordeaux (Louis Fargue), à Ambarès et Lagrave (Sabarèges).

Le service de l'assainissement valorise du reste l'ensemble des déchets retenus dans les stations : les sables sont ainsi évacués vers un centre de traitement où ils sont lavés pour un usage ultérieur en remblais routiers, les graisses produites sont réinjectées en digestion pour doper la production de biogaz et les refus de dégrillage sont valorisés énergétiquement en centre d'incinération des ordures ménagères. Enfin, les Step sont dotées d'une filière de traitement de l'air avec des unités de désodorisation pour limiter les nuisances olfactives.

- **Matières sèches (boues) produites chaque année : 10 000 tonnes sur les 6 ouvrages**
- **34 points de rejet surveillés** pour la qualité de l'eau
- **Capacité totale de traitement des 6 Step : 1,2 millions d'équivalents-habitants***
(*éq-hab : quantité de pollution moyenne émise par personne et par jour)

La gestion des eaux pluviales : un outil adapté à la problématique d'un territoire inondable

Le territoire de la métropole, d'une superficie de 577 km², se situe pour un quart de sa surface en-dessous du niveau des plus hautes eaux de la Garonne et de la Dordogne, fleuves fortement soumis, l'un comme l'autre, à l'influence des marées.

La topographie en forme d'amphithéâtre qui converge vers le fleuve, associée à une urbanisation qui a généré une forte imperméabilisation des sols, favorisent le ruissellement et donc **le risque inondation**. A ceci s'ajoute un climat océanique tempéré qui peut se manifester par de violents et puissants épisodes orageux estivaux avec de grosses quantités d'eau sur des périodes très courtes et des pluies d'hiver de longue durée.

Le territoire métropolitain est par ailleurs traversé par plus de 150 ruisseaux et jalles qui convergent également vers le centre de Bordeaux qui ont, dès le 19^{ème} siècle, été canalisés pour **limiter les débordements et les risques sanitaires**.

Au début des années 80, des pluies torrentielles mettent en surchauffe les pluviographes en place et en 2 heures, une partie de l'agglomération est alors inondée avec plus de 1 500 familles sinistrées. Cet épisode déclenche la mise en place d'une **stratégie de gestion des eaux pluviales** par la Métropole pour répondre, à l'époque, au double objectif de **limiter le risque inondation** des surfaces déjà urbanisées et de permettre la poursuite de l'urbanisation de près de 6 000 hectares. Les services de la Métropole ont, pour ce faire, élaboré une stratégie dite trois couronnes.

A cet effet, et pour endiguer le risque inondation, des bassins de stockage, majoritairement à ciel ouvert et à sec, ont été disposés sur les cours d'eau au niveau de la rocade (première couronne), autour de la voie de chemin de fer qui ceinture Bordeaux (deuxième couronne), complétés par des bassins enterrés à proximité des boulevards (troisième couronne).

Cette stratégie s'est accompagnée, dès 1992, par la mise en place du **centre de télécontrôle Ramsès**, outil de supervision, unique et précurseur à l'époque, pour surveiller 24h/24 les équipements et les ouvrages d'assainissement et piloter, en temps réel, leur régulation afin d'**assurer un écoulement optimal** des flux hydrauliques.

Il constitue un **élément essentiel de la lutte contre les inondations** de l'agglomération bordelaise en raison, notamment, de sa capacité à anticiper les événements pluvieux et leurs conséquences.

Initialement conçu pour la lutte contre les inondations, l'outil a élargi son spectre d'action en devenant aussi un outil de gestion du système d'assainissement dans sa globalité, incluant la **gestion de la sécurité des équipes** intervenant sur les réseaux visitables et la **surveillance des postes de refoulement des eaux usées, des stations d'épuration, tout en englobant l'impact environnemental**.

De son poste, le télécontrôleur peut accéder à l'ensemble des données du système d'assainissement pour un volume potentiel global estimé à plus de 50 000 informations.

Les évolutions permanentes du télécontrôle répondent à l'intégration progressive des contraintes environnementales réglementaires mais également aux attentes des citoyens en matière de qualité de vie (intégration de l'autosurveillance, évolution vers une gestion dynamique des écoulements, diagnostic permanent, traitement d'une partie des eaux pluviales et de ruissellement, préservation des milieux aquatiques, odeurs, etc.).

- **43 pluviomètres**
dont **37** retransmis en temps réel au centre de télécontrôle Ramsès
- **241 bassins de stockage** dont :
 - ⇒ **49 bassins à ciel ouvert à sec**
 - ⇒ **16 bassins en eau**
 - ⇒ **32 bassins enterrés**
 - ⇒ **144 solutions compensatoires** associées à des lotissements
- **Plus de 2 millions de m³ de capacité de stockage**



Le Spanc : service public de l'assainissement non collectif

L'assainissement non collectif est un système autonome de traitement des eaux usées domestiques produites par une habitation non raccordée au réseau public de collecte.

Sur le territoire métropolitain, l'assainissement non collectif concerne 3 216 installations. Celles-ci font l'objet, dans le cadre du règlement du service, de contrôles de fonctionnement, vérifiant la conformité des installations. Conformément à la réglementation des critères Sispea (cf lexique p. 67), le Spanc effectue les prestations attendues avec un indice de 100. La régie intervient également en amont de la mise en place d'une nouvelle installation, en assurant le contrôle de conformité sur la conception puis sur la réalisation. Elle assure également le contrôle de conformité dans le cadre des cessions immobilières.

En 2023, 230 contrôles (soit 4,07 %) ont ainsi été effectués, ce qui est en-deçà de l'objectif visé des 10% du parc, mais s'explique par la recomposition des équipes affectées à cette mission.

Les contrôles révèlent par ailleurs une non-conformité dans la grande majorité des cas (80%), ce qui atteste de l'ampleur du chantier pour permettre la rénovation ou l'entretien des installations privées d'assainissement non collectif de la métropole.

250 contrôles en 2023 dont :

- 54 de conception
- 46 de réalisation
- 130 de bon fonctionnement

La gestion du patrimoine et des services : une politique publique métropolitaine concertée avec les services de l'Etat et les parties prenantes

Bordeaux Métropole a confié à la régie le pilotage de sa politique publique en matière de gestion du service public de l'assainissement, ce qui implique notamment un travail de pilotage et de contrôle de la bonne exécution du contrat de délégation du service public de l'assainissement collectif des eaux usées et de gestion des eaux pluviales, avec l'actuel délégataire (la Sabom). La régie occupe également la fonction de maîtrise d'ouvrage pour l'ensemble des travaux structurels et le renouvellement du patrimoine. Outre sa fonction études qui évalue la faisabilité de certaines opérations d'envergure et imagine les aménagements nécessaires au regard des politiques publiques métropolitaines, la régie a, en 2023, poursuivi ses missions concernant l'amélioration des systèmes de collecte. La mobilisation des équipes est forte compte tenu de l'ampleur des réseaux, des équipements et des ouvrages dont la régie doit garantir la maintenance, l'amélioration continue et la modernisation dans un contexte de dérèglement climatique à fort impact sur l'ensemble du parc.

En 2023, les équipes de la régie ont poursuivi les travaux de réflexion et préparé les éléments de cadrage du prochain schéma directeur d'évolution de l'ensemble des stations d'épuration qui doit être réalisé pour le 31 décembre 2025. Elles travaillent également étroitement avec les pôles territoriaux de Bordeaux Métropole sur les OIM (opération d'intérêt métropolitain) telles que Bordeaux Inno Campus, Bordeaux Aéroparc, et les projets d'aménagement, ou les porteurs de projets comme les sociétés d'aménagement (BMA, La Fab'), les concessionnaires, bailleurs sociaux et promoteurs. Une relation étroite doit être établie avec les services de l'État (DDTM, DREAL) sur certaines opérations comme les OIN (opération d'intérêt national), Bordeaux Euratlantique et aussi celles qui nécessitent le dépôt de dossiers réglementaires (loi sur l'eau, étude d'impact, ...).

Performante

Pluviométrie et stratégie

Dans le domaine de la gestion des eaux pluviales, les perspectives d'évolution concernent notamment la valorisation de l'eau au plus près de là où elle tombe. C'est un changement de paradigme qui s'appuie sur la nécessité de procéder au stockage en zone urbaine pour usage ultérieur sans chercher à l'évacuer à tout prix. C'est ainsi que le projet de R&D portant sur cette volonté de valoriser les eaux pluviales, piloté par la Métropole et la régie et mené par la Sabom et le BRGM, a permis d'aboutir à la livraison d'un outil cartographique multicritères capable d'évaluer le potentiel d'infiltration et de réutilisation des eaux pluviales sur le territoire. Il se poursuivra par la mise en œuvre, en 2024, d'un démonstrateur de stockage/réutilisation d'eaux pluviales sur le bassin de Beaudésert à Marignac.

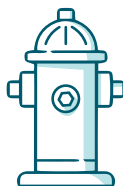
L'exceptionnelle pluviométrie de la fin d'année 2023 a causé de nombreux dysfonctionnements sur les réseaux de la métropole bordelaise avec des phénomènes de débordement et des difficultés d'écoulement pour de nombreux usagers. Ces intrusions d'eaux claires parasites ont notamment généré de grandes difficultés d'écoulement sur la zone du lac de Bordeaux et de la Jallère, nécessitant des interventions d'ampleur afin d'atténuer les inondations affectant notamment des zones maraîchères.

Par ailleurs, un travail de fond en particulier avec le service Gemapi (Gestion des milieux aquatiques et prévention des inondations) de Bordeaux Métropole s'est poursuivi en 2023 et se prolongera en 2024 sur la question fondamentale du périmètre des rôles et responsabilités de Bordeaux Métropole et de sa régie. Il s'agit ainsi de définir les limites de responsabilité et d'action de ce service et du service de gestion des eaux pluviales urbaines entre Bordeaux Métropole et la régie à compter du 1er janvier 2026, lors du transfert de la compétence assainissement à l'entreprise publique.





La défense extérieure contre l'incendie



Dans le domaine de la lutte contre l'incendie, il est essentiel de pouvoir s'appuyer sur un réseau de points d'eau pour garantir l'accès du SDIS à la ressource. En la matière et conformément à l'article L2225-1 du CGCT, la Métropole exerce de plein droit le service public et le pouvoir de police de la défense extérieure contre l'incendie, la DECI. C'est donc pour le compte de Bordeaux Métropole que la régie exerce une prestation de service et un mandat de maîtrise d'ouvrage. A ce titre, elle doit garantir le bon dimensionnement du réseau d'eau potable, ce qui englobe l'ensemble des aménagements fixes et pérennes pour alimenter en eau les moyens de lutte contre l'incendie. Ce service est à la croisée de l'urbanisme, de la sécurité incendie et du droit des collectivités territoriales. Le réseau consacré à la DECI est composé de 10 569 (7 683 publics et 2 886 privés) PEI (points eau incendie) dont la régie doit

**Alimenter
en eau
les moyens de
lutte contre
l'incendie**

optimiser la disponibilité, indépendamment des conditions météorologiques. Cette mission implique une gestion patrimoniale du « parc » avec la maintenance des équipements existants mais aussi des renouvellements, voire des créations et installations de nouveaux PEI. Plus de 250 chantiers ont ainsi été menés en 2023. Les équipes interviennent pour garantir l'approvisionnement en eau des PEI publics ou privés en particulier ceux qui sont raccordés au réseau public d'eau potable. Etudes, modélisation, travaux de renforcement, de maillage ou d'extension du réseau d'eau potable mais aussi instruction des autorisations d'occupation du sol font ainsi partie du quotidien du service DECI de la régie. Sur les PEI publics, la régie procède aux contrôles techniques et sur les PEI privés, elle s'assure que les propriétaires s'en acquittent. Enfin et plus globalement, la régie a charge d'établir un schéma DECI métropolitain.

Une régie exemplaire

L'exemplarité de la régie et l'engagement de l'entreprise dans des processus vertueux prennent des formes variées qui embarquent tous les services et les collaborateurs, à des niveaux divers, en externe comme en interne.

Coconstruire un plan d'économies d'eau post-compteurs ambitieux et concerté

Dans un contexte de fragilité croissante entre besoins et ressources en eau et après un été 2022 particulièrement chaud, la régie a posé l'enjeu de la gestion durable de la ressource sur ses fonds baptismaux pour pouvoir, dès sa création, porter une politique proactive dans ce domaine avec des actions concrètes de réduction des consommations. De façon concomitante et pour faire face à l'ampleur de la vulnérabilité du bassin hydrographique, l'agence de l'eau Adour-Garonne a lancé en 2023 un appel à projets, « Economies et efficacité de l'eau », dans lequel la régie s'est tout naturellement inscrite en se portant candidate et en assurant le pilotage d'une réponse concertée avec plusieurs acteurs majeurs du territoire : Bordeaux Métropole, la Ville de Bordeaux, les Villes de Mérignac, Saint-Médard-en-Jalles et Bègles. Le plan économies d'eau, déposé par la régie, entend offrir une réponse globale de réduction en intervenant sur les usages et comportements de tout type de consommateurs. L'année 2023 a été consacrée à la définition d'un plan d'actions ciblées par typologie d'utilisateur pour s'assurer des réductions durables des consommations unitaires en eau potable sur le territoire métropolitain. Ce travail s'accompagne d'une analyse sur la donnée de consommation afin d'en améliorer la connaissance et pouvoir développer une méthodologie de suivi pour mesurer dans le temps l'efficacité des actions déployées.



Fresque du climat

La régie s'engage avec le personnel et mobilise toutes les équipes.

Pour permettre à l'ensemble des salariés d'acquérir une vision globale des **enjeux climatiques** à partir des travaux du GIEC tout en prenant conscience de la complexité des changements climatiques et de leurs impacts, la régie a organisé un dispositif complet en interne : **15 ambassadeurs** climat ont d'abord été formés à l'animation des ateliers Fresque du Climat.

Ces « **fresqueurs** » organisent des sessions en vue d'avoir sensibilisé tous les collaborateurs avant l'été 2024.

A la fin de l'année 2023, pas loin de la moitié d'entre eux avait participé à cet atelier **ludique**, pédagogique et collaboratif. Au-delà de l'émulation et dynamique collective qui se dégagent de cette approche, cet exercice permet de :

▼
Comprendre et prendre conscience des enjeux climatiques en resituant les causes et les conséquences du **dérèglement climatique** ;

Participer à l'indispensable transformation, tant à titre individuel que dans le cadre du collectif régie.



Pour une métropole perméable

Les aménagements doivent laisser toute leur place à **des surfaces vertes**.

Dans le cadre des Projets d'Aménagement de Voirie, la régie accompagne les pôles territoriaux de la Métropole pour trouver la meilleure solution pour la gestion des eaux pluviales. Les politiques métropolitaines favorisent l'infiltration des eaux pour une recharge directe des nappes superficielles. Pour cela, il est nécessaire de désimperméabiliser au maximum les surfaces, de maintenir les fossés et en garantir le bon écoulement des eaux. Les aménagements doivent laisser toute leur place à des surfaces vertes, bien souvent plantées : des ingrédients essentiels pour une métropole rafraichissante.



© Pexels - thjsydw

Chauffer les bâtiments grâce aux eaux usées de la station d'épuration de Bègles

Comme toutes les stations d'épuration, la station Clos de Hilde produit des boues issues de la dépollution des eaux. Ces boues transitent par un digesteur (et même deux, depuis 2006) qui produit naturellement du biogaz par le processus de méthanisation.

Jusqu'à présent, ce dernier était valorisé en partie sur le site pour alimenter en énergie les différents équipements de la station dont le chauffage des digesteurs, le séchage thermique des boues avant compostage et le chauffage des bâtiments. Mais une part importante de ce biogaz, pas loin de 40%, n'était pas valorisé. Depuis le 27 mars 2023, ce biogaz ainsi produit par les digesteurs subit un traitement d'épuration pour être transformé en biométhane de haute qualité par un procédé innovant de lavage aux amines.

Et c'est la totalité du biogaz transformé en biométhane qui rejoint le réseau de gaz et alimente 8 000 foyers bordelais. Au 31/12/2023, l'unité avait injecté 1 498 000 m³ de biométhane dans le réseau de gaz naturel. Sur 15 ans, la quantité de biogaz valorisée correspondra à l'équivalent de 199 000 barils ou 27 400 tonnes de pétrole.

Pour une prise en compte concrète des enjeux de la biodiversité



Sur ses sites de production, la régie entend déployer, dès que cela est possible et dans le respect des normes de sécurité, un plan de gestion écologique des espaces pour respecter la biodiversité et favoriser la faune et la flore : fauchage tardif pour permettre, par exemple, le développement des papillons et des orchidées sauvages, entretien des bois et bords de rivière pour favoriser les habitats pour les tortues et les loutres par exemple.

Ces actions concrètes portent leurs fruits à l'instar de ce que poursuit, depuis plusieurs années, l'association Cistude Nature, spécialisée dans la protection des espèces sur le site de captage Thil Gamarde en lien avec Bordeaux Métropole.

Au-delà de la reconduite de ces actions vertueuses, la régie a impulsé en 2023 une action en faveur des abeilles sauvages avec l'installation sur 10 sites de production, de drolotoirs pour permettre de protéger ces apidés, en voie de disparition. Sans danger pour l'homme (elles ne piquent pas), sans production de miel, les abeilles sauvages jouent un rôle majeur dans la pollinisation.

Cette initiative sera renforcée en 2024.



Pour alimenter les entreprises industrielles en eau non potable

Sur la presqu'île d'Ambès, une vingtaine d'entreprises bénéficie du service de l'eau industrielle de la régie dont l'objet principal consiste en la fourniture d'une eau non potable destinée au seul usage industriel.

Ceci permet de limiter l'exploitation de la nappe de l'Eocène prioritairement réservée à l'usage de l'eau potable. Cette prestation vertueuse peut aussi trouver de nombreux usages professionnels : nettoyage, entretien et arrosage des espaces verts, activités du BTP...

Le service public d'eau industrielle s'adresse aux quatre communes situées sur cette zone géographique : **Ambarès-et-Lagrave, Ambès, Bassens, Saint-Louis-de-Montferrand.**

L'eau pompée dans la Garonne puis produite par la station de Saint Louis de Montferrand est ensuite stockée dans un des 12 étangs de la zone avant d'alimenter les circuits de distribution des différentes entreprises bénéficiaires.

- Volume prélevé en **Garonne** : **1 057 561 m³** soit 10,5% de hausse par rapport à 2022
- **Production** totale d'eau industrielle : **817 948 m³** soit 11,5% de hausse par rapport à 2022
- **Distribution** totale d'eau industrielle : **627 855 m³** soit 19,24% de hausse par rapport à 2022



© Régie de L'Eau Bordeaux Métropole



Le dispositif d'eau industrielle est dimensionné pour subvenir aux besoins en eau de l'ensemble des industriels actuellement desservis. Néanmoins, les périodes de prélèvement de l'usine sont limitées par plusieurs paramètres physico-chimiques de l'eau brute de Garonne, notamment la salinité.

Ce paramètre est fortement influencé par la position du bouchon vaseux dans l'estuaire de la Gironde (zone de forte turbidité). En pratique, l'amplitude de ce bouchon vaseux, très dépendant des débits d'étiage de la Garonne et de la Dordogne, limite aujourd'hui les périodes de prélèvement de novembre à juin, en moyenne.

5 entreprises industrielles absorbent plus de 80% du volume consommé total: Yara, Casco, Foresa, Nouryon, Saipol et Michelin.



Exemplaire



Green IT

Dès 2023, la régie a préparé l'environnement de travail des futurs collaborateurs dans une approche écoresponsable, que ce soit dans le choix des matériaux, de leur provenance ou celui des logiciels. C'est l'écoconception qui a présidé l'ensemble des investissements informatiques tout comme la préparation des différents systèmes d'information (métier, finance, RH...). Le matériel sélectionné respecte les labels eco responsables comme (TCO, Energy...) avec une durabilité et une maintenabilité éprouvées. Dans une société où la surenchère technologique semble régner en maitre, la régie a choisi de faire rimer informatique avec durable en posant les bases, dès sa création, d'une stratégie «**green IT**» pour réduire, dès que cela est possible, l'empreinte économique, écologique, sociale et même sociétale des équipements informatiques. Le numérique responsable passe naturellement par des actions de sensibilisation auprès de tous les collaborateurs pour que chacun, au sein de l'entreprise, adopte les bons gestes dans ses pratiques et contribue, à sa mesure, à réduire son empreinte. Ceci rejoint d'ailleurs

la régie
a choisi de
faire rimer
informatique
avec durable

bien souvent les bons réflexes de la cybersécurité sur laquelle la régie est particulièrement vigilante et investie. Les illustrations sont aussi nombreuses que variées car le green IT concerne aussi bien les infrastructures (quand on éteint systématiquement les serveurs non utilisés la nuit pour ne pas consommer d'énergie) que le petit équipement (quand la régie préconise l'usage d'un seul et même téléphone, professionnel et personnel) pour éviter de multiplier le nombre d'appareils. La dématérialisation de nombreux documents, dont les bulletins de paye, en est une autre action très concrète qui baisse, de fait, l'impact carbone global.

Ce sont tous ces gestes qui, additionnés les uns aux autres, permettent de faire bouger significativement les lignes. Cette politique des petits pas est la première étape mesurable de la stratégie green IT de la régie. Celle-ci va progressivement s'imposer à tous les niveaux de l'entreprise pour tous et s'inscrit en ce sens dans le contexte législatif favorable des récentes lois Agec (anti gaspillage pour une économie circulaire) de février 2020 et Reen (réduire l'empreinte environnementale du numérique) de novembre 2021.



Une régie innovante



Innovante

Pour faire face aux enjeux liés au dérèglement climatique et garantir la préservation de la ressource, la régie s'est dotée dès sa création d'une équipe entièrement consacrée à la recherche et l'innovation pour investir le temps long et inventer le monde de demain.

Cette équipe s'emploie à imaginer un ensemble d'actions très variées permettant aussi bien de préserver la ressource que de porter des projets innovants sur les matériaux des réseaux : étudier la qualité de l'eau de la Jalle de Blanquefort en cas de rejet d'eaux pluviales avec des bioessais pour caractériser l'impact de ces rejets sur le milieu aquatique, lancer un micro robot dans les canalisations du réseau pour surveiller l'état général des équipements difficilement accessibles, utiliser l'intelligence artificielle pour optimiser la recherche de fuites sont quelques-unes des opérations impulsées dès 2023 par la régie.

Pour agir sur tous les leviers, consciente de la nécessité de changer de paradigme, la régie porte également des travaux d'innovation sociale pour analyser les comportements et usages de l'eau.





Enrichir ses connaissances sur les usages de l'eau pour mieux anticiper

C'est ce que propose de faire la régie avec le lancement d'une étude pour savoir ce qui se passe après un compteur d'eau en particulier sur le lieu de travail. Ce projet, lancé dès juillet 2023, comprend les diagnostics de 30 bâtiments du tertiaire public dans le quartier de Mériadeck. Ce dernier concentre un nombre important de services publics tertiaires (collectivités territoriales, services déconcentrés de l'État, entreprises publiques...), ce qui en fait un « terrain de jeu » pertinent pour les chercheurs de la régie associés à d'autres partenaires.

Les résultats, attendus en juillet 2024, devraient améliorer les connaissances sur les usages des consommateurs au sein des bâtiments étudiés et identifier les potentielles économies d'eau potable à l'échelle individuelle ou collective.

Sur le plan plus comportemental, il permettra d'estimer le niveau de sensibilisation sur la ressource en eau en contexte professionnel et d'établir une éventuelle interaction entre pratiques en situation professionnelle versus sphère privée, en testant le concept de « transféreur ».

Des outils de surveillance de la qualité de l'eau d'un nouveau genre : les bioessais

C'est un pool de partenaires associant collectivités, opérateurs et monde universitaire (La régie, Orléans Métropole, l'UMR EPOC Université de Bordeaux/CNRS, l'INERIS, l'INRAE et SUEZ/Le LyRE) qui propose via le programme de recherche Biocaire – Biosurveillance pour la caractérisation de l'impact des rejets – d'éprouver une nouvelle approche de surveillance de la qualité des milieux aquatiques : les bioessais.

L'idée : observer et évaluer l'impact sur deux types de rejets : un sur la Jalle de Blanquefort et l'autre dans une station de traitement des eaux usées à Orléans.

Le périmètre de ce programme a été déterminé en 2023 mais va s'affiner car il s'étale sur les trois prochaines années avec, dès 2026, des résultats attendus pour la mise au point d'une grille d'interprétation opérationnelle.



Conventionner pour impulser / avancer ensemble

Pour pouvoir concrètement mener des recherches dans le champ essentiel et stratégique de l'hydrogéologie, la régie a souhaité travailler avec le BRGM, acteur majeur dans le domaine des géosciences à l'échelle nationale avec une expertise reconnue sur le territoire girondin.

Cette convention de partenariat a permis la définition concrète de 2 projets de recherche qui seront soumis au vote du CA en 2024.

- **Le projet Erica :**
Evaluation de la Résilience des InfrastruCtures d’eAu en contexte de changement global – qui associe, outre **la régie** et le **BRGM**, le bureau d’études **Altereo** et dont l’objet est l’évaluation de la résilience du service d’eau potable dans un premier temps à l’horizon **2040** en considérant les actions proposées par le schéma directeur de l’eau potable. Plusieurs scénarios seront testés pour définir des trajectoires d’adaptation à l’horizon **2070**.
- **Le projet Agora 2 :**
Approche de Gestion Optimisée des Réservoirs Aquifères – dont l’objet est l’optimisation des prélèvements sur les forages exploités par la régie captant la nappe de l’**Oligocène**. Ce projet de recherche débutera en **2024** et consiste en une optimisation qui se fera grâce à la combinaison de **plusieurs modèles hydrologiques**. Si le périmètre du projet **Agora 1** en **2019** se concentrait sur un périmètre de **18 forages** à l’Oligocène, **Agora 2** entend prendre l’ensemble du parc Oligocène, soit **49 ouvrages** au total.

Comme pour le programme précédent, les résultats de ces travaux seront partagés avec les directions opérationnelles afin de vérifier la faisabilité technique et de mettre en œuvre les stratégies d’optimisation qui seront modélisées.



© Régie de l'Eau Bordeaux Métropole



Vers une sociologie de l'organisation dans le passage en gestion publique

Dès la décision de créer un opérateur public, la régie a souhaité permettre une approche scientifique dans l'observation de son processus de création qui vient nourrir la sociologie des organisations. Elle accueille ainsi, depuis novembre 2022, un chercheur qui mène un travail doctoral inédit «Eau de Bordeaux, une régie en train de se faire – sociohistoire des recompositions d'un service urbain en réseau». Cette thèse en sociologie s'effectue dans le cadre d'une convention Cifre (Convention industrielle pour la formation par la recherche). Celui-ci développe une analyse in situ de l'ensemble du processus de recomposition du service d'eau potable métropolitain à l'occasion d'un changement de mode de gestion. Recherche à caractère multidimensionnel, qui s'appuie sur des méthodes socio ethnographiques et qualitatives et qui vise à contribuer à la littérature scientifique sur la sociologie de l'action publique, des organisations, du travail, des métiers et de l'industrie. Plus largement, les résultats de ce travail seront précieux pour les collectivités territoriales—leurs cadres dirigeants comme leurs élus—que ce soit dans leur mission de pilotage et de gestion ou de développement stratégique de services publics à caractère industriel et commercial. Les premiers résultats viennent confirmer la grande complexité de la mise en œuvre d'une décision de changement de mode de gestion, notamment au travers d'un jeu de rapports de force entre les parties prenantes, en interne ou en externe, et des prises de décision impactantes comme la création de statuts, celle d'un conseil d'administration ou d'un comité social et économique.





Consommation d'eau

Projet national DReauP

Réviser le référentiel

des consommations domestiques d'eau potable au prisme de la modernisation des équipements et des changements de comportements, c'est ce que ce programme de recherche d'envergure nationale propose globalement.

Décliné en différents objectifs, l'idée est d'actualiser les données de consommation d'eau par foyer grâce à des compteurs intelligents en intégrant l'évolution des pratiques et des usages de l'eau pour permettre de déterminer de nouvelles formules de calcul de débit de pointe qui servent au dimensionnement des réseaux.

→ **In fine, c'est la performance des services d'eau potable qui en bénéficiera grâce aux scénarii de prospective de consommation et d'investissement nécessaire. A l'échelle nationale, 20 collectivités sont embarquées dans ce projet.**



© Pexels - cottonbro-studio

La relation pluie - débit

Dans le prolongement des travaux de recherche précédents, la régie a souhaité, dès juillet 2023, déployer à son tour un projet de gestion prédictive du débit des sources.

Les sources de Fonbannes et de Bellefond avaient déjà bénéficié de cette modélisation de la relation **pluie- débit**.

Basée sur un modèle hybride associant un **modèle hydrologique** à une **intelligence artificielle**, elle sera enrichie et améliorée afin d'intégrer plus finement les événements climatiques selon leur intensité. En effet, à ce jour, le modèle n'a considéré que la seule hauteur de pluie journalière alors même que le ruissellement et la recharge des nappes ne s'effectuent pas de façon similaire selon que l'on subit un épisode orageux violent, de longues pluies modérées ou encore à la suite d'un épisode de sécheresse sévère.



Pour anticiper au mieux les débits des sources qui seront étudiées, la régie entend s'appuyer sur les données issues des modèles climatiques du **Giec** qui travaillent sur des scénarii long terme.

Enfin dans le cadre de cette nouvelle version du projet, la régie va élargir le champ d'investigation à d'autres sources pour établir le lien entre débit d'exploitation et conditions météorologiques.

Le travail d'analyse mené en 2023 pour déterminer le nombre de sources a finalement permis de retenir deux sources supplémentaires, qui seront donc intégrées au programme en 2024 : Cantinolle et Thil Barbacannes.

Une régie humaine

La ressource humaine, au coeur du projet de la régie

Avec un collectif de 460 personnes, la régie est une entreprise publique dont la réussite repose sur la mobilisation et l'engagement des femmes et des hommes qui œuvrent au quotidien au service de l'eau et de l'assainissement. Les collaborateurs forment un ensemble éclectique et riche avec des origines, des pratiques et des cultures professionnelles diverses, mais des convictions partagées sur l'importance de préserver la ressource.

**Cadre social de
l'entreprise : un préalable
indispensable pour un
environnement de travail
construit, clair et
motivant.**



En 2022, la régie avait décidé de poser les bases du socle social afin d'anticiper la reprise des salariés de l'ancien délégataire (secteur privé), des agents métropolitains (secteur public) et de proposer un cadre de travail favorable pour tous. En décembre 2022, des accords de transposition avaient ainsi été signés. Au 1^{er} janvier 2023, ces accords se sont appliqués à l'ensemble des collaborateurs de la régie.

Dans le même temps, la direction organisait le processus des premières élections professionnelles permettant d'élire, en mars 2023, les représentants du personnel et de déterminer les organisations syndicales représentatives. A l'issue de ce processus électoral, la régie et ses partenaires sociaux ont signé 15 accords de substitution pour un socle social complet et juridiquement acté.





Les élections du CSE, en avril 2023, les NAO, les entretiens professionnels sont autant d'outils structurants qui ont été installés ce qui favorise les échanges et crée les conditions de la coopération entre tous les acteurs de l'entreprise.

Le dialogue social de la régie s'appuie sur la volonté d'établir des relations saines, une communication ouverte, pour appréhender les accords et les désaccords dans une approche réciproque de construction. L'échange, la consultation, la prévention sont ainsi au cœur de ce mécanisme structuré. Outil majeur pour améliorer les conditions de travail, il va au-delà de la capacité à négocier des augmentations et signer des accords, ce qui est essentiel naturellement, en particulier en année de création et de démarrage de l'entreprise.

Ce qui nous lie

Les accords abordent les thématiques essentielles suivantes :

- Classification et rémunération ;
- Compte épargne temps ;
- Egalité entre les femmes et les hommes, personnes en situation de handicap et qualité de vie au travail ;
- Formation professionnelle et gestion des emplois et des parcours professionnels ;
- Garantie de frais de santé ;
- Intéressement ;
- Plan d'épargne entreprise ;
- Plan d'épargne retraite obligatoire ;
- Régime de prévoyance ;
- Télétravail ;
- Temps de travail ;
- Contrat à durée déterminée à objet défini.



Une dynamique de recrutement

La montée en puissance de la régie se traduit par une véritable dynamique des embauches.

Ainsi, **113 recrutements** ont été effectués, sur l'année 2023, pour faire face à l'activité globale de l'entreprise qui porte plus de **150 projets structurants**. 80% de ces embauches sont des CDI et ont couvert les besoins en main d'œuvre qualifiée à tous les niveaux puisque la répartition par catégorie d'emploi révèle une équité : un tiers pour les ouvriers, un tiers pour les agents de maîtrise, un tiers pour les cadres. Ce sont donc toutes les strates de l'entreprise qui sont concernées et toutes les équipes qui sont impactées, positivement, par cette dynamique d'emploi.

La mobilité interne : favoriser les parcours professionnels et en faire un levier de performance.

18 collaborateurs ont pu bénéficier d'une **mobilité interne** qui s'est traduite, dans la moitié des cas, par un avancement, une promotion ou un changement de catégorie socio-professionnelle. Ce processus offre des trajectoires professionnelles individuelles avec de réelles possibilités d'évolution, de changement de poste et même de métier.

Une entreprise apprenante :

La régie, dès sa création, a souhaité accueillir des **stagiaires** puis des **alternants**, consciente de l'importance de tutorer des jeunes et de leur offrir la possibilité d'apprendre en situation réelle de travail. **11% des recrutements (12 personnes) ont concerné l'accueil d'alternants**. Le rôle des tuteurs a fait l'objet d'un travail de fond pour accompagner les collaborateurs dans cette mission : formation, prime de tutorat, points d'étape réguliers afin de rester à l'écoute du tuteur dans son rôle de formateur auprès du jeune.



La revalorisation de la rémunération des alternants au-delà des minima réglementaires a également été mise en œuvre.

Pour l'ensemble des nouveaux arrivants, la régie organise des **temps dédiés d'accueil : 1.5 jours pour les nouveaux collaborateurs, une journée pour les alternants**. Présentation de l'activité par les membres du comité de direction, sensibilisation au grand cycle et au petit cycle de l'eau, visite de sites permettent aux «petits» nouveaux de découvrir leur nouvelle entreprise dans la **convivialité** et l'échange. Chaque direction a par ailleurs son référent RH et son référent paie qui accompagnent les salariés de cette direction et aident les managers à construire leur politique RH dans leur demande (recrutements, entretiens annuels, aménagement de poste si besoin, organisation, difficultés sociales ...)

Attractivité de la régie et marque employeur

Parce que recruter des talents est un enjeu déterminant dans un contexte de volatilité des candidats.

Dans un marché de l'emploi aujourd'hui assez dynamique et fortement concurrentiel, la régie entend renforcer sa visibilité auprès des acteurs de la formation et de l'emploi. Elle a donc, dès sa création, posé les bases de sa marque employeur afin de renforcer son attractivité pour attirer les talents et les fidéliser. Salon étudiants, salon de l'emploi, permanences dans les écoles d'ingénieurs, dans les CFA : les équipes se sont mobilisées pour aller à la rencontre des jeunes, expliquer le panel de nos métiers, le sens des missions de la régie, pour éveiller les consciences face à l'urgence climatique et susciter des vocations afin que de jeunes talents rejoignent les rangs de la régie et apportent leur expertise en herbe, leur enthousiasme et leur créativité au service de la préservation de la ressource et de l'intérêt général.

Equipage : Etre manager de la régie

En parallèle, un travail de fond a été enclenché, dès le lancement de la régie, pour réfléchir aux valeurs, au sens de l'action publique dans le service d'eau, au rôle des managers.

L'objectif poursuivi vise à co-construire l'identité du manager pour développer, ensemble, l'expérience collaborateur et la marque employeur. Des séminaires et des ateliers avec les encadrants ont permis à chacun de s'exprimer sur ses difficultés, notamment celles inhérentes au lancement de l'entreprise et d'être entendu avec des actions correctives rapides.

Il était également capital d'offrir un espace de rencontres entre collaborateurs aux cultures et pratiques professionnelles différentes, celles-ci ayant besoin d'être confrontées et enrichies. Construire l'identité du manager de la régie a également permis de lever certaines idées reçues sur des mondes qui s'ignoraient parfois entre secteur public et secteur privé ou se méconnaissaient. Ces différences sont en fait complémentaires et enrichissantes et ont permis de porter une réflexion collective sur la feuille de route, sur le projet de l'entreprise et sur sa raison d'être.

Un plan managérial a été construit sur la base de ces échanges avec 4 axes :

- Développer et partager une identité managériale ;
- Faciliter la pratique managériale ;
- Créer du lien, de la transversalité ;
- Développer les compétences.

Les managers ont été, en parallèle, accompagnés en formation, en coaching volontaire afin de les aider dans leur rôle de responsable d'équipes.

Cette approche globale à l'égard des encadrants, intitulée Equipage, a pour but d'embarquer tous les managers dans le projet global de l'entreprise avec une feuille de route, un engagement de la régie pour une politique responsable et intégrée. Le comité de direction, acteur de ce projet, a lui aussi porté les réflexions avec les managers pour penser l'entreprise dans toutes ses composantes et sa complexité.



Le personnel de la régie :

Au 31 décembre 2023,
449 salariés



172
Femmes
38% de l'effectif



277
Hommes

196
ouvriers

151
agents de maîtrise

102
cadres

taux d'encadrement : **23%**
effectif en CDI : **96%**

43 ans
Moyenne d'âge

3,1%
Absentéisme
maladie et accident du travail, hors longue maladie

2,03%
Taux de la masse salariale consacrée à la formation

3,5 jours
Nombre moyen de jours de formation par salarié

6,5
Nombre moyen annuel de jours d'absence par salarié
hors les arrêts maladie de plus de 90 jours et les arrêts pour accident du travail (AT)

La raison d'être de la régie

Une entreprise publique **performante et innovante**, portée par une équipe **engagée durablement** dans la préservation du cycle de l'eau, actrice du développement du territoire et du **service à l'utilisateur**.

Construire ensemble : la cohésion en question

Une des richesses de la régie, c'est la diversité de ses équipes : parcours professionnels, culture d'entreprise, niveaux de formation... l'entreprise publique souhaite se nourrir de ces différences pour offrir un service public moderne, engagé et puissant grâce à l'expertise de ses collaborateurs. Pour cela, la rencontre, l'émulation, la formation, la mise en place d'outils communs de travail ont permis tout au long de l'année 2023 de poser les bases d'une culture commune en évolution et en construction.

Une politique de formation structurée

Outil incontournable de la montée en compétences des collaborateurs de l'entreprise, la formation a bénéficié à la quasi-totalité des salariés avec des sessions de sensibilisation et de perfectionnement autour des thématiques propres à la gestion publique mais aussi à la prise en main des nouveaux systèmes d'information (achats, finances, marchés, RH...). Les besoins individuels de formation ont été pris en compte dans le cadre des entretiens annuels.

Appel aux bonnes volontés

Pas loin d'une cinquantaine de salariés se sont inscrits volontairement dans le processus qualité en devenant auditeurs internes ou dans la fresque du climat dans un rôle de « fresqueurs » pour permettre à tous de comprendre les enjeux complexes du changement climatique. D'autres collaborateurs ont été nommés pour être, au sein de leur direction, référents pour la recherche et l'innovation ou pour la communication interne. Cette approche permet d'impliquer le plus grand nombre de salariés aux différents projets de l'entreprise en fluidifiant l'information et en favorisant des remontées « terrain ».

La mise en place d'outils pour aider chacun à se repérer

Livret d'accueil, règlement intérieur, charte de déontologie, charte numérique, newsletter sont des documents qui ont fait l'objet de travaux collectifs de **réflexion**, de **construction**, de **rédaction** puis de **concertation** avec les partenaires sociaux. **L'intranet, opérationnel** dès le 1er janvier 2023, s'est enrichi et évolue sans cesse pour devenir un espace de travail, une mine d'informations, un lien vers les outils clés du fonctionnement de l'entreprise. C'est aussi un espace de cohésion qui valorise le travail de tous par des reportages in situ et donne des informations utiles dans le quotidien de chacun.

Plusieurs lettres d'information apportent aussi et régulièrement des informations précieuses dans leur domaine : ressources humaines, qualité, sécurité, informatique.

La convivialité au service de la culture commune

Plusieurs **temps forts de rencontre** ont été proposés dans cette première année pour favoriser les échanges et pour apprendre à se connaître dans la **diversité**, la **différence** et la **complémentarité**.

Des temps de partage, d'information :

Un séminaire pour tous les collaborateurs en juin 2023 a permis d'aborder la thématique de l'évolution de nos métiers face au changement climatique.

Emma Haziza, hydrologue et experte dans le développement de stratégies pour la résilience des territoires face aux extrêmes climatiques, a fait une intervention éclairante et passionnante lors du **séminaire annuel des collaborateurs** de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole avant de se prêter au jeu des questions (nombreuses) – réponses de la salle. Durant cette matinée **mémorable** et **riche** en échanges, Emma Haziza a expliqué comment l'action de l'homme a modifié les réserves en eau et comment l'urgence climatique nous impose des changements dans nos modes de faire, d'acheter, de produire.

Autre rendez-vous proposé à tous les collaborateurs : les matins de l'eau

Tous les 3èmes jeudis du mois, ces sessions de deux heures lancées à l'automne ont, dès le départ, eu la faveur des salariés avec des thèmes sur l'**histoire de l'eau** et sur le **droit de l'eau**. Un succès apprécié et un plébiscite pour poursuivre et enrichir le programme.



© Pexels - kampus



Des présentations ouvertes sur les trois sites principaux

Ces temps de présentation sont des **séquences pédagogiques** permettant d'expliquer le fonctionnement de l'entreprise publique sur certains points précis comme le budget mais aussi de revenir sur certains **événements** (crise eaux jaunes de décembre), de présenter des **grands projets** en cours (les nouveaux systèmes d'information) ou les **schémas directeurs** (de l'eau par exemple). Des séances **courtes, efficaces** et **instructives**.



Une régie humaine soucieuse de la sécurité et du bien-être de ses équipes

La sécurité au travail est un enjeu majeur et une priorité de la régie, qui se mobilise pour informer, sensibiliser et former les collaborateurs. Préserver l'intégrité physique, la santé des salariés mais aussi les protéger et les aider dans leurs difficultés sociales, c'est ce que la régie s'attache à offrir avec de multiples biais complémentaires.

La régie a mis en place une ligne d'écoute, de soutien et de bien-être à portée de main pour ses collaborateurs. Sous forme de numéro vert, des psychologues se tiennent disponibles pour aborder avec sérénité des situations ou questionnements professionnels et/ou personnels que chacun peut rencontrer (stress, fatigue, isolement, etc.).

De plus, la mise en place d'une permanence d'une assistante sociale a ainsi permis à plusieurs collaborateurs (une trentaine) de trouver un soutien et un accompagnement dans les démarches administratives et d'accès aux droits (famille, travail, santé, budget, handicap, logement).

Dans son fonctionnement, la régie ambitionne une **politique responsabilité sociale de l'entreprise** à la mesure des valeurs que l'entreprise publique porte. Elle a initié une démarche de fond au travers des trois piliers de la RSE avec :

- **Un pilier environnemental** pour **réduire** son impact sur l'environnement avec la fresque du climat, la gestion des biodéchets, le tri des cartons...
- **Un pilier sociétal** avec la recherche d'une **équité sociale**, d'un équilibre entre vie privée et professionnelle, dans le respect de l'être humain, dans la mise en place des premières actions de QTV (qualité de vie au travail) notamment avec le télétravail.
- **Un pilier économique** avec une **approche locavore** revendiquée pour solliciter des prestataires du territoire qui ont des pratiques commerciales éthiques, par exemple.

Pour un management de la sécurité et santé du travail

Pour éviter les accidents du travail et prévenir des risques professionnels, la régie a mis en œuvre une feuille de route santé sécurité qui s’est traduite par le lancement d’un ensemble de dispositions dont le déploiement du DUERP (document unique d’évaluation des risques professionnels) qui s’est lui-même décliné en action d’identification des risques, d’évaluation puis de mise en place de mesures de prévention et de protection.

Ce process structuré fait l’objet de présentation en CSE (cf lexique page 68) et en CSSCT (cf lexique page 69) en toute transparence et dans une volonté collective d’être en prise avec les risques au sein de l’entreprise pour mieux les anticiper et proposer les actions de correction ou de sensibilisation les plus adaptées.

L’accidentologie



Dans un contexte de transition et de changement pour l’ensemble des collaborateurs, les résultats en matière d’accidentologie se situent dans une fourchette basse pour le taux de gravité de 0,09 à la régie (pour une moyenne nationale de 0,7) et une fourchette moyenne pour le taux de fréquence de 9,86 à la régie (pour une moyenne nationale de 9,2).

Des actions de progrès sont engagées pour suivre et accompagner la prévention des risques des activités des entreprises extérieures qui travaillent aux côtés des équipes de la régie.

Exemple d’action concrète :

Une campagne de déploiement de bouchons d’oreille anti-bruit thermo-moulés auprès des personnels exposés en sus des équipements traditionnels.



© Régie de L’Eau Bordeaux Métropole

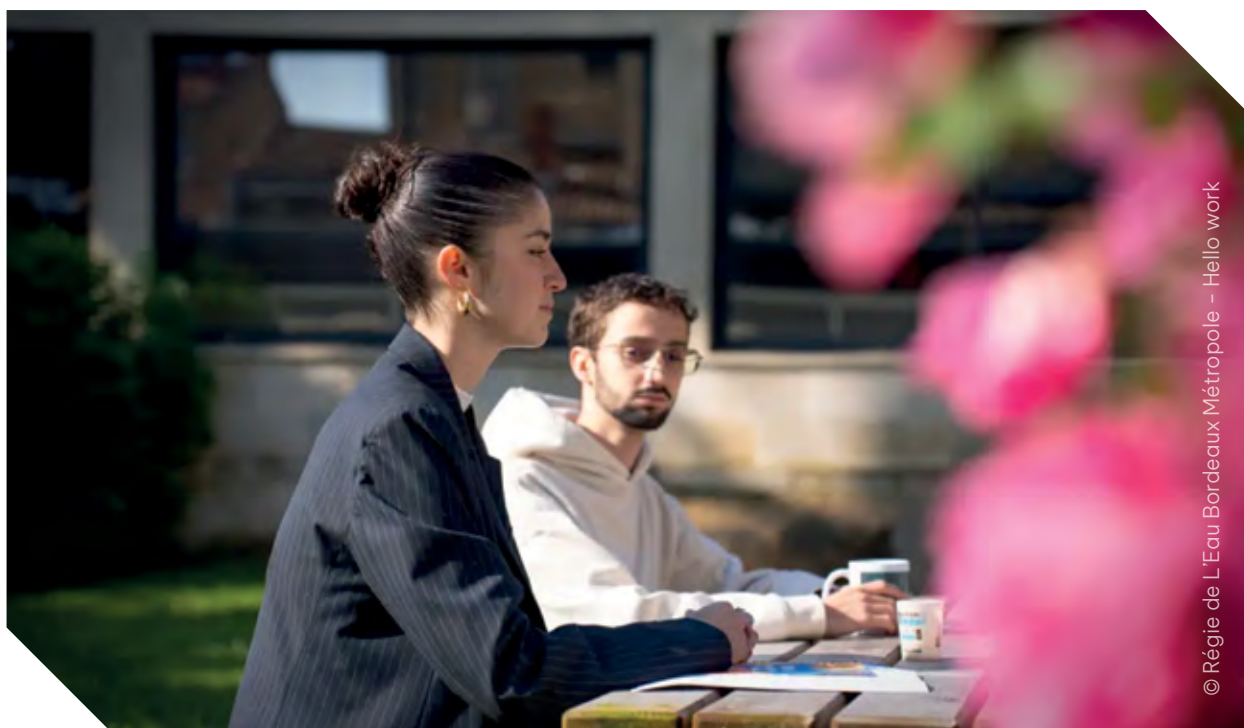
La Visite de Chantier (ViC) est un moment privilégié de dialogue, d’échange et de partage entre les collaborateurs sur le terrain et l’encadrement, sur le thème de la prévention des risques liés à la santé sécurité des travailleurs, à la sécurité sanitaire de l’eau potable et à l’environnement. En 2023, 130 collaborateurs ont suivi ces ViC, et 350 chantiers ont ainsi fait l’objet d’une visite.

C’est un temps d’échanges qui permet également d’identifier, de valoriser et de partager les points positifs et les bonnes pratiques constatés sur le terrain.

C’est un outil qui favorise l’identification in situ de meilleures pratiques de prévention des risques liés à la manutention des équipements.



Une entreprise publique
performante et **innovante**,
portée par une équipe
engagée durablement
dans la préservation du
cycle de l'eau, actrice
du développement du
territoire et du **service**
à l'utilisateur.



Budget

Budget 2023



Une stratégie financière au service des orientations politiques pour la préservation de la ressource.

Le passage en gestion publique avec la création de la régie en 2023 permet de s'inscrire dans le temps long et de porter avec ambition un programme d'investissement à la mesure des défis du changement climatique. Il constitue ainsi une réponse aux enjeux de l'eau sur le territoire métropolitain avec la volonté de se doter d'un outil plus efficace avec une capacité d'investissement adaptée. Ainsi, le renouvellement des canalisations et des branchements, la modernisation indispensable du réseau, le projet de champ captant des Landes du Médoc sont autant d'axes forts de la politique de l'entreprise qui supposent des fonds conséquents. La stratégie financière de la régie incarne ces objectifs avec des projets d'investissements nombreux qui supposent de dégager de l'épargne, mais aussi d'accepter de générer de la dette, pour permettre leur financement. Pour sa première année de fonctionnement, la régie a enregistré un volume de recettes proche du prévisionnel établi (106 millions d'euros) avec des dépenses d'exploitation qui s'élèvent à 77,6 millions d'euros. La régie a ainsi réussi à dégager une épargne de plus de 27 millions d'euros. Par ailleurs, le volume global des investissements s'est élevé à 15 millions d'euros, ce qui a permis d'éviter, dans cette année de démarrage, de recourir à l'emprunt.

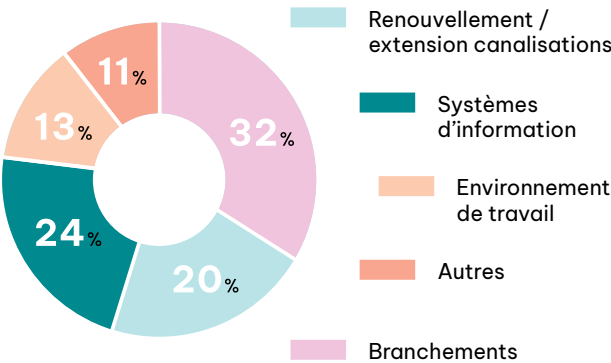


Répartition des investissements

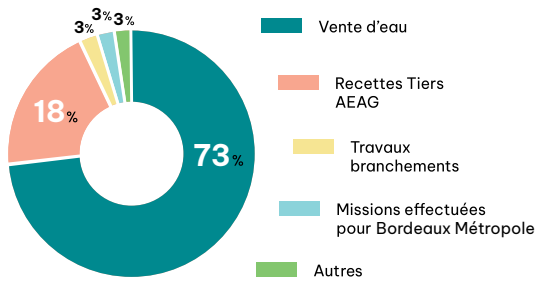
Les investissements de la régie en 2023 s'élèvent à près de 15 millions d'euros et sont notamment marqués par les projets suivants :

La moitié des investissements concerne des opérations d'amélioration des réseaux afin de limiter les fuites et notamment sur les branchements. Ainsi, pas loin de 5 millions d'euros ont été affectés au renouvellement et création de branchements, ce qui représente 32% du montant total des investissements. Les canalisations ont bénéficié d'un montant de 3 millions d'euros, soit 20% des investissements engagés en 2023. Ceci a permis de porter à son terme 14 opérations de renouvellement de conduites d'eau potable. D'autres ont été lancées et seront finalisées en 2024 (avec un objectif de renouvellement de 0,47%). Les opérations les plus importantes sont les suivantes :

- des travaux de renouvellement d'une canalisation en fonte grise par une canalisation en fonte ductile, proche de la rue Fondaudège.
- des travaux en lien avec la mise en place de la voie de circulation du BHNS (bus express, à haut niveau de service).
- des chantiers multiples de 100 à 250 mètres de linéaire comme la rue du Jonc à Bordeaux, la rue du lycée à St-Aubin de Médoc ou encore la rue Adrienne Bolland au Haillan.
- des travaux de la rue du Chut à Mérignac où plus de 1 700 mètres de linéaire ont été posés, en amont du réaménagement de la voirie.



Recettes 2023



Au 1^{er} janvier 2023 et face à l'inflation galopante des prix (notamment ceux de l'énergie), la régie a fait le choix de supporter cette augmentation sans l'impacter sur le prix de l'eau et sur la facture de ses 305 000 abonnés pour les préserver de cette hausse conséquente des tarifs.

Ainsi les recettes globales de la régie s'élèvent à 106 millions d'euros et émanent pour l'essentiel de la vente d'eau. Toutefois, dans cette masse financière, elle prélève une partie des recettes, pour le compte de l'agence de l'eau Adour Garonne. In fine, les recettes propres de la régie sont de 86,5 millions d'euros pour l'année 2023.

Des dépenses axées sur l'optimisation de la ressource et la construction des outils de pilotage de la régie :

Les dépenses d'exploitation se sont élevées à 77,6 millions d'euros et se composent à près de 40% de la masse salariale, et 23% de charges liées à la production d'eau, de l'entretien du réseau et des outils de relation avec les usagers, permettant le fonctionnement de la régie.

La modernisation des outils numériques et des systèmes d'information intégrés (cf projets structurants page 63) implique des investissements conséquents en projets informatiques pour plus de 3,6 millions d'euros en 2023.

Enfin, la régie a adhéré à l'Agence France locale, la banque des collectivités locales, ce qui lui offre une diversité d'accès à l'emprunt à travers un outil construit par les collectivités locales au profit des collectivités locales.

Relation usagers

Vous avez une question spécifique, une urgence, ou besoin d'aide ?

www.leaubordeauxmetropole.fr

Contactez nous

Vous souhaitez nous appeler ? Contactez notre service client au numéro suivant **du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi de 8 heures à 13 heures.**



appel non surtaxé

Numéro d'urgence

Une urgence ? En cas de fuite sur le réseau, un problème d'évacuation ou de qualité de l'eau, et si vous n'avez pas trouvé de réponse sur notre rubrique dédiée, contactez notre service d'urgence 24h/24 :



appel non surtaxé

Ce numéro est à contacter uniquement dans le cas d'une fuite constatée sur le réseau public.



© Pexels - vlada-karpovich

Les projets structurants



Champ captant des Landes du Médoc

Au 1^{er} janvier 2023, la régie a repris la maîtrise d'ouvrage du projet de champ captant des Landes du Médoc. Ce projet, porté à l'origine par le Sage Nappes profondes de Gironde (le Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux) engage non seulement la régie mais aussi l'ensemble du territoire girondin puisqu'il va bénéficier à 9 Girondins sur 10. C'est bien la combinaison du risque de surexploitation de la ressource dans l'éocène et du risque de l'insuffisance et de la qualité de la ressource sur notre territoire qui a mis en avant le besoin de ressources de substitution. L'année a été rythmée par la conception technique du projet, la conduite des études environnementales et la constitution des dossiers réglementaires. Les inventaires écologiques ont été initiés et les études d'avant-projet lancées. Le travail d'actualisation du modèle hydrogéologique

Ce projet engage non seulement la régie mais aussi l'ensemble du territoire girondin

PHONEME a été engagé avec le BRGM ce qui se traduit concrètement par une vaste collecte de données auprès des acteurs locaux. Parallèlement, la gouvernance du projet s'est consolidée avec la tenue du second comité de suivi le 16 juin 2023, et de nombreux échanges avec les acteurs du territoire et des acteurs solidaires du projet, appuyée par le déploiement d'outils de communication (page internet sur le site de la régie, lettres d'information). 2023 a vu l'émergence de l'observatoire des Landes médocaines copiloté par le PNR Médoc et le SIAEBVELG, pour lequel la régie contribue fortement financièrement (à part égale avec l'agence de l'eau Adour Garonne). Cet observatoire a d'ores et déjà pu lancer une expertise hydrologique, attendue par les acteurs médocains. En 2024, les conclusions seront rendues et un diagnostic du territoire sera réalisé.

Schéma directeur de l'eau

Dès 2021 et afin d'anticiper les changements futurs dans un contexte de raréfaction et préservation de la ressource, un schéma directeur a été initié.

Il constitue la vision partagée de la trajectoire du service jusqu'à l'horizon 2040. Il décrit les actions et moyens à mettre en œuvre pour que le service puisse mener ses missions et assurer ses engagements auprès des usagers et services de l'eau auxquels il est lié.

Le schéma directeur a mis en évidence, à court terme, le déséquilibre entre les besoins en eau, dont la croissance s'explique en particulier par l'attractivité de la Métropole, et les ressources disponibles.

Afin de sécuriser la continuité de service dans l'ensemble des configurations, la régie entend agir sur 4 axes :

- la mise en œuvre d'un plan de réduction des consommations pour limiter les prélèvements,
- l'identification des usages ne nécessitant pas d'eau potable, dont la réutilisation des eaux traitées,
- le renforcement des actions visant à améliorer la performance du réseau et limiter les pertes,
- le développement de nouvelles ressources via la création de nouveaux captages dans des nappes non déficitaires pour augmenter la capacité de production.



© Régie de L'Eau Bordeaux Métropole



© Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

L'augmentation des besoins en eau et la création de nouvelles ressources nécessitent le renforcement et la sécurisation des transferts d'eau par le réseau de transport. Des projets de doublement d'axes structurants et d'augmentation des capacités de pompage ont ainsi été définis avec l'aide d'une modélisation hydraulique. Les investissements pour la gestion patrimoniale du réseau (canalisations, branchements) seront augmentés pour réduire les pertes et maintenir en état les infrastructures. Dès 2025, l'objectif de 1% de renouvellement des canalisations sera visé.

L'ensemble de ces actions concourront à maintenir la performance du service de l'eau malgré de profonds changements à venir, tout en visant la préservation de la ressource.



De nouveaux applicatifs

La construction des systèmes d'information de la régie se traduit par le pilotage de deux grands projets structurants : le premier concerne la gestion de la relation abonnés et facturation, et le second la gestion des activités d'exploitation. Lancés l'un et l'autre dès 2023, ils verront leur déploiement officiel au dernier trimestre 2024 et viennent créer de nouveaux environnements de travail plus efficaces mais modifiant en profondeur les modes de fonctionnement des collaborateurs, de l'accueil usagers à la production de l'eau en passant par l'organisation de l'ordonnancement, la relève des compteurs et les interventions sur les réseaux.

Certification : la reconquête

Etape clé de la structuration de l'entreprise et de sa performance, la certification est un processus complexe qui engage l'ensemble des équipes de la régie dans une démarche d'amélioration continue. Elle s'appuie pour cela sur le déploiement d'un volet documentaire conséquent, conformément aux exigences normatives avec le développement d'outils essentiels (cartographie des processus notamment, procédures...).

Le calendrier est fixé avec des échéances en fin d'année 2025 pour les normes Iso 9 001 (management de la qualité), 14 001 (management environnemental), 45 001 (management de la santé et de la sécurité au travail), 22 000 (management de la sécurité des denrées alimentaires) qui s'accompagne par ailleurs de la mise en place du PGSSE (plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau).

Le nouvel écosystème de la relation abonnés

C'est un logiciel intégré qui a été retenu permettant d'englober la gestion de la relation abonnés auparavant éclatée dans une multitude de logiciels informatiques.

C'est la refonte du système informatique qui se prépare avec un outil adapté aux besoins métiers des équipes et établissant des liens entre les différents services pour une relation à l'utilisateur toujours plus efficace.

Pour l'abonné, le changement portera sur la **présentation de sa facture**, avec des **informations plus claires** sur l'état de sa consommation et un **nouvel espace en ligne** pour lui permettre de gérer plus facilement son compte.

En back office, c'est une **prise en compte de l'abonné** dans toutes ses composantes pour un traitement plus rapide, avec une plus grande traçabilité.

Un nouvel outil de gestion intégré pour les activités d'exploitation

Un système de gestion intégré et de l'exploitation des réseaux est en cours de conception pour la gestion des activités de maintenance, d'intervention et la logistique d'approvisionnement des usines et de l'exploitation des réseaux.

Ce vaste chantier doit se concrétiser dès le mois de décembre 2024, et embarque une grande partie des services.

Compte tenu de l'ampleur de ce projet, des référents ont été identifiés car de la gestion des interventions à celle des astreintes, de la flotte des véhicules aux processus métiers, c'est bien tous les outils qui seront agglomérés et repensés dans ce nouveau système.

Les futurs utilisateurs sont largement associés à la mise en place de cet outil et sont les acteurs de la construction du système dans une approche pragmatique, itérative, basée sur la proximité et l'interactivité avec les métiers et les équipes directement concernées.



Et des défis en 2024

Préfiguration assainissement

Pour engager le passage en gestion publique de l'assainissement, la régie a installé, dès 2023, une équipe dédiée à la préparation de cette intégration. Celle-ci doit piloter les chantiers qui composent l'intégration des services d'exploitation de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales. A compter du 1^{er} janvier 2026, la régie assurera ainsi la gouvernance complète des services de l'eau et de l'assainissement. Cette gestion publique intégrée permettra de poursuivre, avec la Métropole, le développement d'une approche globale et cohérente du cycle de l'eau sur son territoire, avec la mise en œuvre d'une politique volontariste pour la préservation des ressources en eau et de la qualité du milieu naturel, en lien avec la politique de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations. Cette gestion publique, au sein d'une même régie de l'eau et de l'assainissement, offre la possibilité d'une pleine maîtrise du service, du fonctionnement à l'investissement, sur le court comme le long terme et d'une mutualisation des moyens.



Faire le choix de la gestion publique permet en particulier de répondre aux grands enjeux suivants :

- Contribuer à la résilience du territoire face au changement climatique et/ou la perte de biodiversité,
- Anticiper et répondre aux exigences législatives en faveur de l'environnement, de la lutte contre la pollution et de la protection des milieux naturels,
- Disposer des moyens humains et technologiques pour une régie innovante,
- Répondre aux enjeux de la politique territoriale de la Métropole : développement urbain, lutte contre les inondations pluviales et fluvio-maritimes, transition énergétique, synergies interservices, préservation des espaces naturels,
- Développer l'usage des eaux non conventionnelles afin de préserver la ressource.

Le dispositif Allocation eau : l'automatisation de l'aide sociale sur l'eau

Dans le cadre de la refonte de la structure tarifaire (cf page 19), la régie a souhaité revoir le mode d'attribution des aides pour les publics les plus fragiles face au constat établi d'un taux très important de non recours.

En effet, les aides précédemment octroyées (chèque eau, FSL (cf lexique page 69)) supposaient une démarche proactive des bénéficiaires potentiels au sein des structures d'accompagnement de type CCAS (cf lexique page 68) et n'étaient in fine que peu distribuées.

La régie s'est donc rapprochée des services de la Caf de la Gironde afin d'imaginer les modalités de distribution à la source au regard des revenus des foyers et de leurs compositions familiales.



© Pexels - eberhardgross

Ainsi, l'allocation eau sera directement versée aux bénéficiaires et pourrait concerner environ 17 000 foyers sur le territoire métropolitain.

Une convention avec la Caf de la Gironde, en cours de finalisation, déterminera précisément les engagements de chaque partie.

Nos indicateurs

97.8%

Rendement primaire avec les interconnexions du réseau de distribution

81%

Rendement global du réseau de distribution

11.8 M

Volume de perte d'eau annuelle soit 9m³ au km

21.5 jours

Délai moyen entre le dépôt de facture sous Chorus et l'émission du virement de paiement par la régie

4.8 km

de réseau d'assainissement renouvelés

Seulement

30

fuites en attente au 31 décembre

87%

de réduction du stock de fuites sur les 4 derniers mois de l'année

76%

Taux de mandatement des investissements prévus

96%

De déchets valorisés

99.9%

Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées (paramètres microbiologiques)

1.9 km

de réseau d'eau potable renouvelés (soit 0.06% du réseau total)

99.4%

Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées (paramètres physicochimiques)

127 000 €

Montant consacré à la recherche innovation et développement

120 000 €

Montant alloué à l'action sociale

100%

Taux de disponibilité
du site internet

4.85 /5

Taux de satisfaction du support
utilisateur informatique

3.5 Nombre de jours
moyen de formation
par salarié et plus
de 2% de la masse salariale
consacrée à la formation

92 /100

Index égalité (soit +17 points au-
dessus du seuil réglementaire)

Sur les 5 dernières années,
en moyenne le réseau d'eau
potable a été
renouvelé de

0.29%

1 métropolitain /100

sensibilisé par le dispositif
pédagogique de la régie

85.5%

de leur
signalement
pour les fuites
visibles et
des fuites sont
réparées dans
un délai de
deux semaines
à compter

58.5%

pour les fuites
invisibles

113

recrutements dont
80% en CDI

150

projets portés par
les équipes de la régie

82%

des clients satisfaits et très
satisfaits des services de la régie

54%

des abonnés prélevés à la
fin du mois de décembre

97%

de réponses définitives aux
demandes écrites des usagers
dans un délai de moins de 30 jours

32

études eau et
assainissement lancées

1 722

avis à la suite des
instructions AOS et voirie

350

chantiers visités par
130 collaborateurs

229

marchés publics en
cours d'exécution

5.9%

des compteurs télérelevés
représentant plus de 45%
des m³ consommés

Lexique

AC :	<i>Arrêté de circulation</i>
AET :	<i>Autorisation d'exécution de travaux</i>
ANSES :	<i>Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation qui est un organisme public chargé d'évaluer un large spectre de risques pesant sur la santé humaine, l'environnement et le travail</i>
AOS :	<i>Autorisation d'occupation des sols</i>
ASTEE :	<i>Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement : Association française des professionnels de l'eau et des déchets</i>
ATP métrie :	<i>Technique de biologie moléculaire qui permet de mesurer quasi instantanément la présence de cellules vivantes et d'assurer une surveillance microbiologique efficace des installations de production d'eau potable</i>
BHNS :	<i>Bus à haut niveau de service aussi appelé bus express</i>
BRGM :	<i>Bureau de recherches géologiques et minières : Service géologique national, cet établissement public est un outil de référence dans les applications des sciences de la Terre notamment pour gérer au mieux et durablement les ressources et identifier les risques du sol et du sous-sol.</i>
CCAS :	<i>Centre communal d'action sociale</i>
CGCT :	<i>Code général des collectivités territoriales</i>
CIFRE :	<i>Convention industrielle pour la formation par la recherche</i>
CSE :	<i>Comité social et économique</i>

CSSCT :	<i>Commission santé, sécurité et conditions de travail</i>
DICT :	<i>Déclaration d'intention de commencement des travaux</i>
EDCH :	<i>Eaux destinées à la consommation humaine</i>
EPA :	<i>Etablissement public administratif</i>
FEP :	<i>France eau publique est le réseau professionnel et porte-parole de la gestion publique de l'eau en France. Ce réseau regroupe aujourd'hui plus de 90 adhérents : collectivités et opérateurs publics en charge de l'alimentation en eau potable et de l'assainissement des eaux usées et près de 11,5 millions d'habitants</i>
FSL :	<i>Fonds de solidarité pour le logement</i>
GIEC :	<i>Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat</i>
ISO :	<i>International Organization for Standardization</i>
PAV :	<i>Point d'aménagement voirie</i>
PEI :	<i>Point eau incendie</i>
PGSSE :	<i>Plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux</i>
REUT :	<i>Réutilisation des eaux usées traitées</i>
RGPD :	<i>Règlement général sur la protection des données</i>
RSE :	<i>Responsabilité sociétale des entreprises</i>
SDIS :	<i>Service départemental d'incendie et de secours</i>
SIG :	<i>Système d'information géographique conçu pour recueillir, stocker, traiter, analyser, gérer et présenter tous les types de données spatiales et géographiques</i>
SMEGREG :	<i>Syndicat mixte d'étude et de gestion de la ressource en eau du département de la Gironde qui a pour objet de contribuer à la gestion équilibrée et durable de la ressource en eau</i>
STEP :	<i>Station d'épuration</i>
SISPEA :	<i>Observatoire national des services d'eau et assainissement</i>
VLAR :	<i>Volume livré au réseau</i>



Et ailleurs dans le monde

Conférence onusienne sur l'eau en 2023

La Conférence des Nations unies sur l'eau 2023 s'est tenue le 22 mars 2023, à l'occasion de **la journée mondiale de l'eau**. Cette rencontre internationale à mi-parcours de la Décennie internationale d'action «*L'eau et le développement durable*» (2018–2028) est la première conférence des Nations unies dédiée à l'eau douce depuis 1977. Ceci atteste de la prise en compte de l'eau comme marqueur **économique, social et sociétal** avec la volonté d'aboutir au lancement d'un plan d'action avec des mesures mieux coordonnées à l'échelle de la planète et des engagements concrets et mesurables des Etats membres. Nombreux sont ces derniers, tout comme des représentants du secteur privé et de la société civile, à avoir contribué à ce programme d'action pour l'eau afin de favoriser la transformation vers **un monde où l'eau est en sécurité**.

Un programme de **700 engagements** : inscrire l'eau comme un **droit humain fondamental**, réduire la pression sur le système hydrologique, développer de nouveaux systèmes alimentaires alternatifs pour réduire l'utilisation non durable de l'eau dans la production agricole, faire face aux événements climatiques extrêmes – sécheresse, inondations – et plus globalement déployer un nouveau système mondial d'information sur l'eau pour guider les plans et les priorités d'ici 2030.

L'Union européenne (UE) quant à elle s'est engagée à soutenir l'accès de 70 millions de personnes à une source d'eau potable améliorée et/ou à des installations sanitaires d'ici 2030.

Pour le secrétaire général des Nations unies, António Guterres, les engagements pris doivent conduire l'humanité «sur la voie d'un avenir où la sécurité hydrique sera assurée pour chacun et chacune d'entre nous.»

Pour rappel, plus de **2 milliards** de personnes n'ont pas accès à l'eau potable aujourd'hui dans le monde. Le manque d'accès à l'eau potable, à l'hygiène et à l'assainissement reste la **première cause de mortalité dans le monde**.

Pour en savoir plus et suivre les travaux de l'Onu sur les défis liés à l'eau :

Conférence de l'ONU sur l'eau 2023 : quels résultats ?
([unric.org](https://www.unric.org))



A noter : en 2024, la loi fondatrice de la gestion de l'eau sur le territoire aura 60 ans.

Le 16 décembre 1964 était votée la loi sur l'eau, sur le régime et la répartition des eaux et la lutte contre la pollution. Cette loi fixe des objectifs de qualité par cours d'eau dans chaque département. Elle crée les organismes de bassin (agences et comités de bassin). Le territoire français est, depuis lors, divisé en six grands bassins hydrographiques, chacun comportant une structure consultative (les comités de bassin composés des représentants de l'État, des collectivités locales et des usagers de l'eau) et un organisme exécutif (les agences de l'eau).

Directrice de la publication : Sylvie Cassou-Schotte

Rédacteur en chef : Nicolas Gendreau

Rédaction : Véronique Rufas

Direction artistique et graphique : Nicolas Ferrère,

Merci à Camille Fazeuilh (graphisme) ainsi qu'à tous les collaborateurs de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole qui ont contribué à la réalisation de ce document.

Imprimerie : Imprimerie Laplante, 33700 Mérignac 

Nombre d'exemplaires : 1 000

Juin 2024

<https://leaubordeauxmetropole.fr>



Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

91 rue Paulin – CS 42086
33081 Bordeaux Cedex

du lundi au jeudi de 8h30 à 17 h,
le vendredi de 8h30 à 16h30,
fermé le samedi.

Appels téléphoniques du lundi au vendredi de 8 h à 19 h
et le samedi de 8 h à 13 h au :



appel non surtaxé