	EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE BORDEAUX METROPOLE	<i>Délibération</i>
	Séance publique du 24 novembre 2022	N° 2022-700

Convocation du 17 novembre 2022

Aujourd'hui jeudi 24 novembre 2022 à 15h00 le Conseil de Bordeaux Métropole s'est réuni, dans la Salle du Conseil sous la présidence de Monsieur Alain ANZIANI, Président de Bordeaux Métropole.

ETAIENT PRESENTS :

M. Alain ANZIANI, M. Pierre HURMIC, Mme Christine BOST, M. Clément ROSSIGNOL-PUECH, M. Stéphane DELPEYRAT, M. Patrick LABESSE, Mme Véronique FERREIRA, M. Alain GARNIER, Mme Marie-Claude NOEL, M. Jean TOUZEAU, M. Jean-François EGRON, Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE, Mme Brigitte TERRAZA, Mme Claudine BICHET, M. Jean-Jacques PUYOBRAU, Mme Claude MELLIER, Mme Brigitte BLOCH, Mme Béatrice DE FRANÇOIS, Mme Céline PAPIN, Mme Andréa KISS, M. Patrick PAPADATO, Mme Delphine JAMET, M. Stéphane PFEIFFER, M. Alexandre RUBIO, M. Baptiste MAURIN, Mme Josiane ZAMBON, Mme Isabelle RAMI, M. Dominique ALCALA, Mme Géraldine AMOUROUX, Mme Stéphanie ANFRAY, M. Christian BAGATE, Mme Amandine BETES, M. Patrick BOBET, Mme Christine BONNEFOY, Mme Simone BONORON, Mme Pascale BOUSQUET-PITT, Mme Fatiha BOZDAG, Mme Myriam BRET, Mme Pascale BRU, M. Alain CAZABONNE, M. Olivier CAZAUX, M. Thomas CAZENAVE, M. Gérard CHAUSSET, Mme Camille CHOPLIN, M. Max COLES, Mme Typhaine CORNACCHIARI, M. Didier CUGY, Mme Laure CURVALE, Mme Nathalie DELATTRE, Mme Eve DEMANGE, M. Christophe DUPRAT, M. Olivier ESCOTS, Mme Anne FAHMY, M. Bruno FARENIAUX, M. Jean-Claude FEUGAS, Mme Françoise FREMY, M. Guillaume GARRIGUES, Mme Anne-Eugénie GASPAS, Mme Daphné GAUSSENS, M. Maxime GHESQUIERE, M. Frédéric GIRO, M. Stéphane GOMOT, M. Laurent GUILLEMIN, Mme Fabienne HELBIG, M. Radouane-Cyrille JABER, Mme Sylvie JUSTOME, M. Michel LABARDIN, M. Gwénaél LAMARQUE, Mme Fannie LE BOULANGER, M. Harmonie LECERF MEUNIER, Mme Anne LEPINE, Mme Zeineb LOUNICI, M. Jacques MANGON, M. Guillaume MARI, M. Stéphane MARI, M. Fabrice MORETTI, M. Marc MORISSET, Mme Pascale PAVONE, M. Jérôme PEScina, M. Michel POIGNONEC, M. Philippe POUTOU, M. Patrick PUJOL, M. Benoît RAUTUREAU, M. Franck RAYNAL, M. Fabien ROBERT, Mme Karine ROUX-LABAT, Mme Nadia SAADI, Mme Béatrice SABOURET, M. Sébastien SAINT-PASTEUR, M. Emmanuel SALLABERRY, M. Kevin SUBRENAT, M. Jean Baptiste THONY, M. Serge TOURNERIE, M. Thierry TRIJOLET, M. Jean-Marie TROUCHE, Mme Agnès VERSEPUY.

EXCUSE(S) AYANT DONNE PROCURATION :

M. Nordine GUENDEZ à Mme Myriam BRET
M. Nicolas FLORIAN à M. Dominique ALCALA
Mme Sylvie JUQUIN à Mme Anne LEPINE
Mme Nathalie LACUEY à M. Jean-Jacques PUYOBRAU
M. Thierry MILLET à Mme Géraldine AMOUROUX
M. Pierre De Gaétan N'JIKAM MOULIOM à M. Michel POIGNONEC
Mme Marie RECALDE à M. Alain ANZIANI
M. Bastien RIVIERES à Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE

EXCUSE(S) EN COURS DE SEANCE :

M. Fabien ROBERT excusé à partir de 14h35 le 25 novembre
Mme Agnès VERSEPUY excusée à partir de 14h35 le 25 novembre

PROCURATION(S) EN COURS DE SEANCE :


M. Pierre HURMIC à Mme Delphine JAMET le 24 novembre
M. Pierre HURMIC à Mme Delphine JAMET de 11h37 à 12h20 et de 14h35 à 15h28 le 25 novembre
M. Clément ROSSIGNOL-PUECH à M. Alain GARNIER DE 14h à 15h le 25 novembre
M. Stéphane DELPEYRAT à Mme Pascale BRU de 16h46 à 17h38 et à M. Frédéric GIRO à partir de 17h39 le 24 novembre
M. Stéphane DELPEYRAT à Mme Pascale BRU à partir de 17h le 25 novembre
M. Patrick LABESSE à Mme Laure CURVALE à partir de 18h15 le 24 novembre
M. Alain GARNIER à M. Clément ROSSIGNOL-PUECH à partir de 18h27 le 24 novembre
M. Jean TOUZEAU à M. Jean François EGRON à partir de 16h04 le 25 novembre
Mme Marie Claude NOEL à Mme Céline PAPIN le 25 novembre
M. Jean François EGRON à Mme Françoise FREMY à partir de 18h15 le 24 novembre
Mme Claudine BICHET à M. Maxime GHESQUIERE à partir de 17h55 le 24 novembre
Mme Claudine BICHET à Mme Sylvie CASSOU-SCHOTTE à partir de 12h15 le 25 novembre
M. Jean Jacques PUYOBRAU à Mme Brigitte TERRAZA à partir de 16h le 25 novembre
Mme Brigitte BLOCH à M. Patrick PAPADATO à partir de 18h16 le 24 novembre
Mme Céline PAPIN à Mme Marie Claude NOEL à partir de 16h12 le 24 novembre
Mme Andréa KISS à Mme Véronique FERREIRA le 24 novembre
M. Patrick PAPADATO à M. Olivier CAZAUX jusqu'à 10h54 et à partir de 16h37 le 25 novembre
M. Alexandre RUBIO à Mme Josiane ZAMBON à partir de 16h14 le 25 novembre
M. Baptiste MAURIN à Mme Amandine BETES à partir de 15h le 25 novembre
Mme Josiane ZAMBON à M. Jean TOUZEAU le 24 novembre
Mme Stéphanie ANFRAY à M. Bruno FARENIAUX le 24 novembre
Mme Amandine BETES à Mme Christine BOST le 24 novembre
Mme Christine BONNEFOY à M. Jean Marie TROUCHE à partir de 16h10 le 25 novembre
Mme Simone BONORON à M. Guillaume GARRIGUES jusqu'à 16h48 et à Mme Pascale PAVONE à partir de 16h50 le 24 novembre
Mme Pascale BOUSQUET-PITT à M. Baptiste MAURIN jusqu'à 17h29 le 24 novembre
Mme Pascale BOUSQUET-PITT à Mme Françoise FREMY de 11h25 à 12h20 et à partir de 14h35 le 25 novembre
Mme Fatiha BOZDAG à Mme Béatrice SABOURET à partir de 18h14 le 24 novembre
Mme Pascale BRU à M. Thierry TRIJOLET à partir de 17h39 le 24 novembre
M. Alain CAZABONNE à M. Michel LABARDIN à partir de 16h30 le 24 novembre
M. Alain CAZABONNE à M. Emmanuel SALLABERRY à partir de 11h57 le 25 novembre
M. Thomas CAZENAVE à M. Stéphane MARI le 24 novembre
M. Gérard CHAUSSET à M. Serge TOURNERIE le 24 novembre

Mme Camille CHOPLIN à M. Cyrille-Radouane JABER à partir de 18h56 le 24 novembre
M. Max COLES à M. Fabien ROBERT à partir de 18h25 le 24 novembre
M. Max COLES à M. Michel LABARDIN à partir de 16h15 le 25 novembre
Mme Typhaine CORNACCHIARI à Mme Béatrice DE FRANCOIS à partir de 17h le 24 novembre
Mme Nathalie DELATTRE à M. Patrick BOBET le 24 novembre
Mme Nathalie DELATTRE à M. Patrick BOBET jusqu'à 10h07 et à partir de 15h32 le 25 novembre
M. Christophe DUPRAT à M. Jérôme PEScina à partir de 16h46 le 24 novembre
M. Olivier ESCOTS à M. Jean Claude FEUGAS à partir de 19h le 24 novembre
Mme Anne FAHMY à Mme Fabienne HELBIG à partir de 17h30 le 24 novembre
Mme Françoise FREMY à M. Thierry TRIJOULET à partir de 12h14 le 25 novembre
M. Guillaume GARRIGUES à M. Jean Marie TROUCHE à partir de 16h49 le 24 novembre
M. Guillaume GARRIGUES à Mme Simone BONORON à partir de 16h30 le 25 novembre
Mme Anne Eugénie GASPARD à M. Thierry TRIJOULET jusqu'à 17h le 24 novembre
Mme Daphnée GAUSSENS à M. Gwenaël LAMARQUE le 24 novembre
M. Maxime GHESQUIERE à M. Cyrille-Radouane JABER de 14h35 à 15h35 le 25 novembre
M. Frédéric GIRO à M. Alexandre RUBIO jusqu'à 17h15 le 24 novembre
M. Stéphane GOMOT à Mme Harmonie LECERF MEUNIER à partir de 16h36 le 24 novembre
M. Laurent GUILLEMIN à Mme Sylvie JUSTOME à partir de 18h45 le 24 novembre
Mme Fabienne HELBIG à Mme Anne FAHMY le 25 novembre
M. Cyrille-Radouane JABER à M. Maxime GHESQUIERE jusqu'à 16h50 le 24 novembre
Mme Nathalie LACUEY à M. Serge TOURNERIE le 25 novembre
Mme Fannie LE BOULANGER à Mme Eve DEMANGE le 24 novembre

Mme Fannie LE BOULANGER à Mme Harmonie LECERF MEUNIER à partir de 16h10 le 25 novembre
Mme Harmonie LECERF MEUNIER à Mme Claudine BICHET jusqu'à 15h43 le 24 novembre
Mme Zeineb LOUNICI à M. Benoit RAUTUREAU à partir de 16h21 le 24 novembre
M. Jacques MANGON à M. Fabrice MORETTI à partir de 17h51 le 24 novembre
M. Jacques MANGON à Mme Fatiha BOZDAG à partir de 14h35 le 25 novembre
M. Guillaume MARI à M. Didier CUGY jusqu'à 16h et à partir de 17h45 le 24 novembre
M. Fabrice MORETTI à M. Christian BAGATE jusqu'à 17h04 le 24 novembre
M. Pierre de Gaétan N'JIKAM MOULIOM à Mme Béatrice SABOURET le 25 novembre
M. Benoit RAUTUREAU à Mme Christine BONNEFOY à partir de 19h le 24 novembre
M. Franck RAYNAL à M. Patrick PUJOL de 17h15 à 18h13 le 24 novembre
Mme Marie RECALDE à Mme Béatrice DE FRANCOIS le 25 novembre

M. Bastien RIVIERES à M. Patrick LABESSE le 25 novembre
M. Fabien ROBERT à M. Jacques MANGON jusqu'à 12h20 le 25 novembre
Mme Karine ROUX LABAT à M. Christian BAGATE à partir de 18h48 le 24 novembre
Mme Nadia SAADI à M. Olivier CAZAUX à partir de 18h le 24 novembre
Mme Béatrice SABOURET à Mme Fatiha BOZDAG jusqu'à 18h05 le 24 novembre
M. Sébastien SAINT-PASTEUR à Mme Anne Eugénie GASPARD à partir de 18h30 le 24 novembre
M. Kévin SUBRENAT à M. Christophe DUPRAT à partir de 16h15 le 25 novembre
Mme Agnès VERSEPUY à M. Kévin SUBRENAT à partir de 16h59 le 24 novembre

LA SEANCE EST OUVERTE

 BORDEAUX MÉTROPOLE	Conseil du 24 novembre 2022	Délibération
	Direction de l'eau	N° 2022-700

Convention pour la gestion des éléments communs à la communication et à l'accueil des usagers de ' L'Eau Bordeaux Métropole ' - Décision - Autorisation

Madame Sylvie CASSOU-SCHOTTE présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs,

Par délibération n° 2020-551 du 18 décembre 2020, Bordeaux Métropole a décidé de recourir à la gestion en régie pour l'exploitation des services de l'eau potable, de l'eau industrielle et du SPANC.

Pour préparer la future gestion en régie au 01/01/2023, garantir la gestion des éléments communs de communication et l'accueil des usagers de « L'Eau Bordeaux Métropole » à cette échéance, il est proposé la présente convention entre Bordeaux métropole, Autorité Organisatrice, et ses deux opérateurs, gestionnaires des services publics de l'eau et de l'assainissement.

I) Contexte

Bordeaux Métropole (BM) est autorité organisatrice du service de l'eau potable et industrielle, des services de l'assainissement collectif et non collectif et de la gestion des eaux pluviales. En cette qualité, Bordeaux Métropole fixe les grandes orientations en termes de communication et de relation usagers et élabore la stratégie de communication institutionnelle.

Dans ce contexte, Bordeaux Métropole, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole, opérateur des services Eau et SPANC, et la SABOM, délégataire de l'assainissement, conviennent dans le cadre de la présente convention de définir les responsabilités de chacun dans le cadre de la communication sur les services, des modalités à mettre en œuvre pour établir une communication cohérente sur les services et l'accueil des usagers.

II) Objet de la présente convention

Cette convention vient compléter les éléments déjà présents, d'une part dans le contrat d'objectif conclu entre Bordeaux Métropole et la Régie, et d'autre part dans le contrat de Délégation passé avec la société SABOM.

Elle a pour objet :

- de définir les missions et responsabilités des parties dans l'information et la communication des abonnés, usagers et plus largement la société civile,
- de définir les modalités de gestion des éléments communs de communication et d'information des usagers dans le cadre des orientations générales définies par l'Autorité Organisatrice,
- d'organiser, à partir du numéro d'appel unique du service de L'Eau Bordeaux Métropole, la bascule depuis la régie L'Eau Bordeaux Métropole vers le délégataire de l'assainissement, des appels assainissement liés aux interventions et réclamations techniques ainsi que les réclamations administratives concernant la redevance assainissement des factures,
- d'organiser, à partir du numéro d'appel Urgence unique du service de L'Eau Bordeaux Métropole, la bascule vers le délégataire de l'assainissement des appels concernant les urgences assainissement,
- d'organiser l'accueil numérique commun des services (site internet, application mobile, adresse mail générique...) et la gestion des réseaux sociaux.

III) Date d'effet et durée de la convention

Cette convention prend effet au 1^{er} janvier 2023 et s'achève au 31 décembre 2025, date de fin du contrat de délégation passé avec la société SABOM.

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

Le Conseil de Bordeaux Métropole,

VU le code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L.1411-1 et suivants

VU l'article L. 1411-6 du code général des collectivités territoriales

VU la délibération n° 2020-551 du Conseil métropolitain en date du 18 décembre 2020 sur le choix du mode de gestion en régie des services publics de l'Eau Bordeaux Métropole

VU le contrat d'Objectif conclu entre Bordeaux Métropole et la Régie de l'Eau Bordeaux Métropole

VU le contrat de délégation du service public de l'assainissement et de gestion des eaux pluviales passé entre la société SABOM et Bordeaux Métropole

VU le projet de convention et, ses annexes

ENTENDU le rapport de présentation

CONSIDERANT les enjeux que représentent :

- la maîtrise par Bordeaux Métropole des grandes orientations en termes de communication et de relation usagers, ainsi que la maîtrise de la stratégie de communication institutionnelle.
- la définition des responsabilités de chacun dans le cadre de la communication sur les services, des modalités à mettre en œuvre pour établir une communication cohérente sur les services et l'accueil des usagers.

DECIDE

Article 1 : d'approuver les termes de la présente convention pour la gestion des éléments communs à la communication et à l'accueil des usagers de « L'Eau Bordeaux Métropole » et ses annexes, ci-annexés.

Article 2 : d'autoriser Monsieur le Président à signer la présente convention et l'ensemble des pièces annexées, et ses éventuels avenants.

Article 3 : d'autoriser Monsieur le Président à prendre tout acte nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité des suffrages exprimés.
Abstention : Monsieur POUTOU;

Fait et délibéré au siège de Bordeaux Métropole le 24 novembre 2022

REÇU EN PRÉFECTURE LE : 1 DÉCEMBRE 2022	Pour expédition conforme, la Vice-présidente, Madame Sylvie CASSOU-SCHOTTE
DATE DE MISE EN LIGNE : 1 DÉCEMBRE 2022	