

Rapport d'activité de la commission consultative des services publics locaux

Année 2023



CONTACT :

SECRETARIAT GENERAL

MISSION D'APPUI ADMINISTRATIF AUX VICE-PRESIDENT.E.S ET CONSEILLER.ERE.S DELEGUE.E.S

Esplanade Charles-de-gaulle

33045 Bordeaux Cedex

Tél : 05.57.20.73.64

secretariatccsplbm@bordeaux-metropole.fr

<https://www.bordeaux-metropole.fr/>

PRÉSENTATION DE LA CCSPL 5

SON RÔLE 5

SA COMPOSITION 7

SON FONCTIONNEMENT 8

LES PRINCIPAUX ECHANGES EN SEANCES PLENIERES 11

SEANCE DU 24 JANVIER 11

SEANCE DU 7 MARS 12

SEANCE DU 20 JUIN 13

SEANCE DU 19 SEPTEMBRE 13

SEANCE DU 27 NOVEMBRE 15

SEANCE DU 5 DECEMBRE 16

PRÉSENTATION DE LA CCSPL

SON RÔLE

Dans son article L1413-1, le Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que :

« les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants créent une commission consultative des services publics locaux pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière. »

La commission est notamment chargée d'examiner chaque année :

Le rapport [annuel], mentionné à l'article L. 1411-3, établi par le délégataire de service public ;

Les rapports sur le prix et la qualité du service public d'eau potable, sur les services d'assainissement visés à l'article L. 2224-5 ;

Un bilan d'activité des services exploités en régie dotée de l'autonomie financière ;

Le rapport mentionné à l'article L. 2234-1 du code de la commande publique établi par le titulaire d'un marché de partenariat.

Elle est par ailleurs consultée pour avis sur :

Tout projet de délégation de service public, avant que l'assemblée délibérante ou l'organe délibérant se prononce dans les conditions prévues par l'article L. 1411-4 ;

Tout projet de création d'une régie dotée de l'autonomie financière, avant la décision portant création de la régie ;

Tout projet de partenariat avant que l'assemblée délibérante ou l'organe délibérant ne se prononce dans les conditions prévues à l'article L. 1414-2 ;

Tout projet de participation du service de l'eau ou de l'assainissement à un programme de recherche et de développement, avant la décision d'y engager le service.

En outre, Bordeaux Métropole a adopté en novembre 2021 une stratégie de dialogue citoyen et de relation usager conformément aux dispositions de la loi « engagement et proximité » du 27 décembre 2019. La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) y est clairement identifiée en tant qu'instance réunissant des acteurs relais. Elle vise à recueillir les expertises d'usagers et à connaître les besoins et les attentes des usagers. La

CCSPL est donc un lieu d'échanges, où les membres doivent pouvoir s'exprimer sur la qualité du service rendu, et sur les modalités d'accès ou de délivrance d'une prestation.

SA COMPOSITION

La présidence de la commission revient de droit au **Président de la Métropole** (ou à son représentant).

Par arrêté 2021-BM1744 du 23 décembre 2021, **Madame Céline PAPIN** a été désignée pour assurer la présidence de la Commission Consultative des Services Publics Locaux. Dans ce cadre, elle est habilitée à fixer l'ordre du jour, et à prendre toutes mesures et décisions relatives à l'exercice de la présidence déléguée. **Messieurs Serge TOURNERIE** et **Bruno FARENIAUX** ont été désignés suppléants.

Les autres représentants élu.e.s ont été désignés par délibération en Conseil de Métropole « dans le respect du principe de la représentation proportionnelle. »

Au total, le collège des représentant.e.s métropolitain.e.s est composé de dix-huit élu.e.s.

M. Dominique Alcala	Mme Nathalie Lacuey	Mme Céline Papin
M. Thomas Cazenave	Mme Fannie Le Boulanger	Mme Karine Roux-Labat
M. Bruno Faréniaux	Mme Harmonie Lecerf	Mme Béatrice Sabouret
M. Jean-Claude Feugas	Mme Zeineb Lounici	M. Serge Tournerie
M. Maxime Ghesquière	M. Baptiste Maurin	M. Thierry Trijoulet
M. Frédéric Giro	M. Fabrice Moretti	M. Jean-Marie Trouche

Les membres non élu.e.s sont les **représentants légaux d'associations d'usagers** désignés par le Conseil de Métropole. Au total, le collège des représentant.e.s associatif.ve.s est composé de dix-huit associations. Chacune pouvant désigner jusqu'à 4 membres (un titulaire et trois suppléants).

Ami 33	Comité de quartier de Caudéran	METRO de Bordeaux
APF France Handicap	Conférence départementale des HLM de la Gironde	Sepanso
Aquitaine Alternatives	Droits du piéton en Gironde	Trans' Cub
AUTRA - FNAUT	Espace 33	UFC Que choisir Gironde
Cartrans Gironde	Fédération des syndicats de quartiers de Pessac	Vélo-Cité
CDAFAL	GIHP	Vivement le tram

SON FONCTIONNEMENT

Le travail d'animation de la Commission Consultative des Services Publics Locaux initié en 2022 s'est prolongé sur l'année 2023 à l'aune de la feuille de route co-construite par les membres de la CCSPL.

Un planning annuel de travail a été établi au regard des services publics entrant dans le périmètre de la CCSPL et en lien avec les directions opérationnelles.

Six séances plénières se sont tenues et ont porté sur :

24 janvier 2023 :

Présentation des rapports annuels 2021

Réseaux de distribution d'électricité

Réseaux de distribution du gaz

Points méthodologiques

Présentation du cadre juridique de la CCSPL

Retour sur la réunion d'élaboration de la feuille de route

7 mars 2023 :

Présentation des rapports annuels 2021

Transports en commun

20 juin 2023 :

Présentation des rapports annuels 2022

Rapport sur le prix et la qualité du service de prévention et gestion des déchets

Régie des restaurants métropolitains

Rapport d'activité de la CCSPL

19 septembre 2023 :

Présentation des rapports annuels 2022

Rapport sur le prix et la qualité du service de l'eau et de l'assainissement

Régie des équipements fluviaux

Avis de la CCSPL

Choix du mode de gestion du réseau de chaleur « Bordeaux Aéroport »

27 novembre 2023 :

Présentation des rapports annuels 2022

Transports en commun

Parcs publics de stationnement métropolitains

5 décembre 2023 :

Présentation des rapports annuels 2022

Stade Bordeaux Atlantique

Réseaux de chaleur urbains

Haut débit Inolia

Pour tous ces dossiers, les membres de la CCSPL reçoivent en amont des séances et par voie dématérialisée les rapports annuels ainsi que les supports de présentation. Cela permet une meilleure appropriation des sujets, souvent techniques, et une préparation des interventions en séance. Des réponses aux questions restées sans réponse lors de la plénière sont annexées au procès-verbal.

Au-delà des membres de la CCSPL et des services de la métropole, les vice-président.e.s thématiques sont systématiquement associés afin d'apporter un éclairage et des perspectives sur les dossiers présentés. Leur présence dans cette instance de discussions et d'échanges permet de rendre compte de l'action publique métropolitaine, et d'y entendre l'expertise des usagers.

Outre les séances plénières, une visite du nouveau centre de tri de Bègles a été proposée le 22 juin 2023. Équipé de 3 robots à intelligence artificielle, disposant de 14 machines de tri optique, et reposant sur le savoir-faire des opérateurs de la société VALBOM, cet équipement métropolitain a été pensé et développé pour absorber les flux liés aux nouvelles consignes de tri. L'occasion pour les membres de la CCSPL de plonger au cœur du processus de tri et de valorisation.



LES PRINCIPAUX ECHANGES EN SEANCES PLENIERES

Chaque dossier inscrit à l'ordre du jour d'une séance plénière donne lieu à une présentation par les élu.e.s et services de Bordeaux Métropole. S'en suit un temps de discussion et d'échange afin de permettre aux membres de la CCSPL d'approfondir des points spécifiques et d'alerter sur certains usages. Une synthèse (non exhaustive) des principaux points de discussion de chaque séance de l'année 2023 est proposée ci-après.

SEANCE DU 24 JANVIER

NB : en raison de contraintes d'agenda cette séance était consacrée à l'examen de rapports annuels 2021

Réseaux de distribution d'électricité

La CCSPL souligne, comme en 2022, les retards pris par ENEDIS dans la réalisation de son programme pluriannuel d'investissement, et s'interroge sur l'impact, en termes de besoin, de la recharge des véhicules électriques. Sur ce point, les services estiment que la capacité d'accueil pour ce type de véhicules est conséquente et qu'il n'y a pas d'inquiétude sur la capacité de ENEDIS à fournir l'électricité nécessaire.

La commission est également informée du fait qu'en matière de distribution d'électricité, la métropole n'a pas véritablement de leviers et de moyens de contrôle auprès d'ENEDIS, qui dépend directement de la Commission de régulation de l'énergie. Mais de nombreuses autorités concédantes se mobilisent pour améliorer la transparence des contrats signés avec ENEDIS.

La commission s'interroge sur les travaux d'enfouissement des lignes électriques et sur l'opportunité de libérer les trottoirs à ces occasions-là pour faciliter la circulation des personnes et notamment celles à mobilité réduite. Sur ce point, les services précisent que le plan marche voté par la métropole a justement vocation à rendre accessibles le plus grand nombre de trottoirs et qu'un fonds spécifique y est alloué.

Les membres de la commission veulent enfin savoir si l'utilisateur a la possibilité de choisir quels types de données sont transmises à ENEDIS via les compteurs Linky au regard des enjeux de respect de la vie privée. Ce à quoi les services répondent que la transmission des données n'est pas paramétrable. ENEDIS ayant de son côté l'obligation de confidentialité sur les données collectées qui lui servent pour une meilleure connaissance de son réseau.

Réseaux de distribution du gaz

La commission souligne le taux de renouvellement insatisfaisant du réseau et s'interroge sur la capacité du concessionnaire à réaliser des contrôles pour détecter les fuites. Sur ce point, la CCSPL est informée que le concessionnaire cible les réseaux les plus accidentogènes et que les renouvellements concernent les canalisations qui en ont véritablement besoin. Sachant qu'il existe aussi une réflexion sur le gaz qui reste une énergie très carbonée et qui

pose la question de l'opportunité de renouveler des canalisations qui pourraient ne plus servir dans quelques années, à l'image des raccordements inopérants déjà existants.

La commission s'interroge par ailleurs sur le rythme de déploiement des compteurs de gaz communicants.

SEANCE DU 7 MARS

NB : la présentation de ce rapport a été faite en présence du délégataire

Rapport annuel 2021 des transports en commun

La CCSPL pointe le fait que la vitesse commerciale du tramway est continuellement inférieure aux objectifs affichés et ce malgré plusieurs extensions en dehors du tissu urbain. Le délégataire précise que la vitesse commerciale du tramway stagne en raison principalement de la forte augmentation de la fréquentation du réseau. Un travail quotidien est donc mené pour veiller au bon fonctionnement des priorités de circulation afin de fluidifier le trafic. La commission s'interroge par ailleurs sur les moyens mis en œuvre pour lutter contre les actes d'insécurité qui sont susceptibles de détourner des transports en commun les usagers. A ce sujet, le délégataire précise qu'un indicateur mérite d'être mis en avant concernant le délai d'intervention en cas de signalement d'un incident, qui est inférieur à dix minutes. La métropole indique pour sa part qu'elle a accordé la gratuité des transports aux policiers et gendarmes sur leurs trajets professionnels en échange d'une présence sécurisante.

La CCSPL est également informée de la reprise des réunions d'usagers qui avaient dû être interrompues pendant la crise sanitaire. Ces réunions permettant des échanges entre toutes les parties sur des cas très spécifiques et localisés.

La question du stress des agents est soulevée, ce à quoi le délégataire répond qu'il s'agit d'un stress principalement dû au partage de la voirie notamment avec les corona-pistes ou sur les plateformes tramway. Le sujet de l'absentéisme comme conséquence de la crise sanitaire est également abordé, avec un pic jusqu'à 3% de personnel absent en 2021 qui conduit le délégataire à mener une réflexion de fond sur son organisation du travail.

La commission suggère au délégataire de mener une communication sur le fonctionnement des portes du tramway dont la fermeture automatisée engendre parfois des tensions à l'encontre des conducteurs. Le délégataire confirme que l'automatisation est la règle et que cela doit permettre de garantir l'efficacité du tramway et le respect des écarts entre les rames qui est de l'ordre de cinq minutes.

Enfin, la discussion porte sur le développement futur de la Corol 39 qui a été identifié comme un enjeu aussi bien par les services métropolitains que par les associations d'usagers. Il s'agit d'un axe majeur de l'extra-rocade et du schéma des mobilités sur lequel une étude de préfiguration a été menée afin d'étendre le service dans plusieurs communes du nord-ouest et du sud du territoire métropolitain, avec une fréquence cible à 10 minutes.

SEANCE DU 20 JUIN

Rapport sur le prix et la qualité du service de prévention et gestion des déchets

La CCSPL s'interroge sur la qualité du compost qui est produit à la Grande Jaugue en raison de la pluralité d'origines des bio-déchets. Les services précisent que le compost est certifié sur la base d'un cahier des charges spécifique et est notamment utilisé par des domaines viticoles de renom. De plus, la température obtenue lors de la décomposition des bio-déchets permet d'éliminer les éventuels contaminants. La commission préconise à ce sujet un renforcement de la communication pour sensibiliser le maximum d'habitants à la pratique du compostage.

Le sujet de la fréquence de collecte des ordures ménagères résiduelles est soulevé au regard des tonnages en baisse. Sur ce point, la métropole travaille effectivement à une refonte de ses fréquences de collecte en tenant compte des circuits de collecte et des agents déployés sur chacun d'eux. La réduction de la fréquence devant amplifier la baisse des tonnages collectés.

Régie des restaurants métropolitains

La CCSPL s'interroge sur l'origine des produits bio achetés par la régie. Les services indiquent qu'un certain nombre de lots du marché prévoient un approvisionnement en produits locaux, à l'échelle de la Région Nouvelle-Aquitaine, mais que le code de la commande publique ne permet pas d'indiquer une préférence locale.

La commission s'interroge également sur la fréquentation des restaurants métropolitains au regard de la crise sanitaire et de la levée de certaines restrictions. Les services indiquent que la fréquentation connaît une hausse modérée, mais que le télétravail empêche probablement tout retour aux fréquentations d'avant crise.

SEANCE DU 19 SEPTEMBRE

Rapport sur le prix et la qualité du service de l'eau et de l'assainissement

La CCSPL souligne le niveau des fuites et demande quel plan d'actions la métropole entend entreprendre pour les résorber. Sur ce point, il est précisé qu'un plan d'investissements pour l'entretien et le renouvellement des canalisations est prévu avec l'objectif d'atteindre un rendement de 90% à moyen terme. Les moyens humains ont également été renforcés pour intervenir le plus rapidement sur les fuites. L'autorité organisatrice de l'eau travaille avec la régie pour définir un plan d'action qui fournisse des objectifs opérationnels.

De la même manière, la métropole se veut très vigilante sur la consommation d'eau potable malgré l'augmentation de la population. A ce titre, les services rappellent que sur l'année 2022, les volumes vendus sur la vente au détail étaient en baisse de 4 % malgré une croissance des abonnés de 1,46%.

En matière d'assainissement, la commission souligne l'impact de la pluviométrie et des épisodes orageux notamment sur le service d'assainissement et ses limites de capacités. Sur ce point, les services précisent qu'il existe de forts enjeux d'investissement dans les années à venir mais qu'à l'heure actuelle les taux de conformité des eaux traitées sont de 100%. Cela conduit également les services à intégrer ces contraintes climatiques dans leurs réflexions sur d'éventuelles futures installations de pompes.

Régie des équipements fluviaux

La CCSPL souhaite connaître la tendance quant à l'électrification des pontons et sur l'obligation qui pourrait être faite aux bateaux de s'y raccorder. Les services précisent que la volonté de la métropole est effectivement de permettre l'électrification complète pour tous les plaisanciers. En revanche, les contraintes techniques et patrimoniales rendent difficiles le raccordement des paquebots maritimes au regard des puissances nécessaires.

La commission s'interroge également sur les raisons de l'augmentation des coûts de maintenance, d'entretien ou de barriérage. Sur ce sujet, les services énumèrent les différents problèmes rencontrés ou projets initiés qui ont nécessité une intervention.

L'acheminement par voie fluviale des denrées alimentaires est également évoqué. Sur ce point, les services indiquent que la métropole travaille sur un projet de ponton pour le transport de marchandises dans le cadre de la logistique du dernier kilomètre.

Choix du mode de gestion du réseau de chaleur « Bordeaux Aéroport »

En application de l'article L.1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, la CCSPL est consultée pour avis sur le choix du mode de gestion du réseau de chaleur « Bordeaux Aéroport »

La commission s'interroge sur le choix de ne pas réinjecter l'eau dans le cénomaniens. Sur ce point les services indiquent que la raison est essentiellement économique liée au coût de réinjection dans le cénomaniens. Elle est aussi liée au fait que le cénomaniens n'est pas en tension contrairement à l'éocène et pour qui la réinjection de la ressource constitue un soutien.

Pour ce qui est de la réinjection dans le réseau d'eau potable, les services précisent qu'il y a un certain nombre de conditions pour la rendre possible, à savoir un réseau à proximité, des diamètres de canalisations suffisants... Néanmoins, une réflexion est menée en lien notamment avec la Régie de l'eau.

La CCSPL rend un avis **FAVORABLE**.

Détail du vote :

19 **POUR**

6 **ABSTENTIONS**

1 **CONTRE**

SEANCE DU 27 NOVEMBRE

Rapport annuel des transports en commun

NB : la présentation de ce rapport a été faite en présence du délégataire

La CCSPL souligne le nombre d'interruptions programmées ou non sur le réseau qui impactent directement l'usager. Sur ce point, le délégataire, indique qu'un grand nombre d'interruptions sont elles-mêmes subies par le délégataire avec l'impossibilité de bien communiquer sur un évènement non prévu. A l'inverse, les interruptions programmées font l'objet d'une communication en amont auprès des usagers. Le système d'alimentation par le sol suscite de nombreuses questions de la part de la commission, ce à quoi le délégataire indique que des réflexions sont en cours pour mieux protéger le patin APS notamment lors des épisodes pluvieux.

La question de la fraude est également évoquée en comparaison notamment aux autres réseaux du territoire national. A ce sujet, il convient de distinguer la fraude des non-validations. Pour ces dernières, la conséquence est que les données de validations sont insuffisantes pour estimer la fréquentation. D'où une transposition sur la base de chiffres comptables qui peut induire des écarts par rapport à une fréquentation réelle.

La commission souligne la difficulté pour les personnes à mobilité réduite de réserver un trajet via Mobibus. Le délégataire annonce un taux de refus de 1,15% et un niveau de demande et d'utilisation du service en nette progression d'année en année. S'agissant du délai d'annulation demandé aux utilisateurs du service Mobibus, il s'explique d'une part par le taux d'annulation (23,9%) et par la nécessité pour le délégataire de pouvoir reprogrammer l'ensemble des créneaux libérés.

La commission souligne l'attente forte des usagers vis-à-vis des vélos en libre-service. Le délégataire confirme que le lancement des nouveaux vélos est prévu dans les prochains mois. S'agissant des conflits entre les cyclistes et les conducteurs de bus mis en avant par la commission, le délégataire insiste sur la nécessité de former et sensibiliser aussi bien les conducteurs que les cyclistes. La Métropole rappelle pour sa part sa volonté de promouvoir les mobilités douces en créant des aménagements dédiés partout où cela s'avère possible.

La CCSPL rappelle l'importance du déploiement du dispositif Angela. La Métropole et le délégataire confirment leur volonté conjointe de le déployer plus largement. L'objectif étant que le réseau soit labelisé.

Parcs publics de stationnement métropolitains

La commission s'interroge sur l'installation de bornes de recharge électrique et sur leur mise en sécurité. Le service confirme qu'il s'agit de se mettre en conformité avec la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) et qu'un déploiement est prévu courant 2024 en lien avec le service de sécurité de la régie Metpark et le SDIS.

La commission souligne que la Métropole gagnerait à développer du stationnement plutôt en périphérie pour diminuer le nombre de véhicules en centre-ville. La Métropole confirme cet objectif de diminution de la voiture, et rappelle que les parcs-relais sont un volet important du rabattement vers les transports en commun. Ces parcs-relais deviendront gratuitement accessibles aux abonnés TBM.

La CCSPL note l'insécurité récurrente dans les parcs de stationnement, et notamment ceux du centre-ville. La Métropole rappelle qu'il s'agit d'un point qui est suivi de près en lien notamment avec les services de la Préfecture.

La question du devenir du parc de stationnement de Camille-Jullian est posée, sans que les services ne puissent indiquer quelle option est privilégiée. La commission est informée qu'un audit préalable à la fin du contrat sera prochainement lancé de manière à vérifier l'état des équipements et à récupérer un parking en état optimal de fonctionnement.

SEANCE DU 5 DECEMBRE

Stade Bordeaux Atlantique

La commission souligne la faiblesse des recettes d'exploitation qui ne sont pas à la hauteur des prévisions. L'enjeu pour la Métropole est de parvenir à faire de cet équipement un outil au service du développement et de l'attractivité du territoire. La commission est également informée qu'une clause de revoyure est prévue au contrat et qu'une conciliation est en cours dans ce cadre-là.

La commission s'interroge sur l'existence de projets de constructions d'hôtels ou de commerces à proximité de l'enceinte du stade, ce à quoi la Métropole indique que rien n'est prévu en ce sens et ce d'autant que le territoire est engagé dans un objectif de zéro artificialisation nette.

Rapports annuels des réseaux de chaleur urbains

La commission s'interroge sur le niveau des prix et leur homogénéité entre les différents réseaux de chaleur. A ce sujet, les services indiquent que le prix n'est pas homogène en raison de la nature des contrats qui est différente, des formules tarifaires qui ne sont pas les mêmes et des outils de production de l'énergie qui diffèrent. La commission est informée de la complexité à trouver des modèles économiques compétitifs par rapport au gaz, ce qui impose de contractualiser au cas par cas en fonction de chaque réalité technico-économique.

A l'heure actuelle il n'est pas envisageable de développer un mécanisme de péréquation tarifaire en raison de l'hétérogénéité des réseaux. Cela pourrait être envisagé à condition que les réseaux soient de taille comparable.

La CCSPL souhaite connaître les avantages qu'il y a à réinjecter de l'eau dans une nappe différente de celle où elle a été prélevée. Sur ce point, les services indiquent que cela permet de réinjecter l'eau sans s'éloigner trop du point de prélèvement. Par ailleurs, le fait de réinjecter dans une nappe moins profonde (éocène en l'occurrence) est aussi moins coûteux et cela vient en soutien d'une nappe en tension. La commission est également informée de l'existence de volumes maximum qui peuvent être prélevés pour chacune des nappes.

La commission émet des réserves sur la cohabitation d'actionnaires liés à un même groupe dans le montage financier de ces réseaux de chaleur. La CCSPL est informée que sur ce point, la Métropole n'a pas de moyen d'intervention et que les actionnaires s'engagent au regard de leur domaine d'expertise.

Rapports annuels des réseaux de chaleur urbains

La commission s'interroge sur les opérateurs auprès de qui l'offre Inolia entend être étendue. Sur ce point, les services indiquent qu'il existe une multitude de petits opérateurs qui se sont créés au moment de la création des réseaux d'initiative publique comme Inolia. Ces petits opérateurs profitant d'un tarif transparent et équitable.