

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 2 : Biens de retour

30/05/2024

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



SANS OBJET

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 3 : Biens de reprise

30/05/2024

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



SANS OBJET

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 4 : Biens propres

30/05/2024

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Les biens propres correspondent à l'ensemble des matériels nécessaires au bon fonctionnement du service.

Le montant de la dotation s'élève à 1 873 € HT sur la durée du contrat.

DocuSigned by:

Fabrice HILZARD

48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 5 : Contrôle des engagements clientèle et méthode de calcul des taux de respect

30/05/2024

I. SATISFAIRE NOS CLIENTS PAR NOTRE ENGAGEMENT EST NOTRE PRIORITE.....	3
1 - Notre engagement sur la relation client	3
2 - Notre engagement sur l'accès au service	5
3 - Notre engagement sur les fermetures de branchement.....	6
4 - Notre engagement sur les délais de traitement des demandes	7
5 - Notre engagement sur le retour d'expérience	8
II. INDICATEURS CLIENTELE CLES.....	10
1 - Taux des devis établis en moins de 8 jours ouvrés	10
2 - Taux de réalisation d'un nouveau branchement	10
3 - Délai de réponse aux demandes écrites (courrier/mail)	10
4 - Taux de clients mensualisés	11
5 - Taux d'appels répondus.....	11
6 - Taux de réclamations	12
7 - Taux d'impayés	12

I. Satisfaire nos clients par notre engagement est notre priorité

1 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LA RELATION CLIENT

Nous mettrons tout en œuvre pour établir une relation de confiance avec les clients.

Nous développerons une relation personnalisée avec chaque consommateur en cohérence avec nos valeurs :

- Une relation proche, solidaire qui apporte des solutions fiables et pragmatiques,
- Une relation avec des interlocuteurs responsables, professionnels et à l'écoute des abonnés,
- Une relation clientèle accessible en permanence depuis l'espace client,
- Une relation client accessible à 100 % en mobilité depuis ordinateur, tablette ou encore smartphone.

Pour afficher nos engagements, nous vous proposons **notre Charte de Service Client** qui pourra être annexée au règlement de service.



Une charte de la relation client pour un engagement responsable

Nous réaliserons une signature officielle courant 2025 pour la mise en place de cette Charte



Votre service de l'eau 10 engagements pour votre satisfaction



N°1 VOUS EMMÉNAGEZ

Votre accès à l'eau potable est assuré en moins de 24h ouvrées et votre dossier d'accueil est transmis dans les 24h.



N°3 EN CAS D'URGENCE

Votre demande est prise en compte et traitée 24h/24.



N°5 UN RACCORDEMENT AU RÉSEAU

Votre devis est réalisé sous 8 jours et vous êtes informés de l'avancement de votre demande par e-mail ou par SMS*.

*Sauf réclamation émise par mail ou par SMS à nos services.



N°7 TOUS VOS RENDEZ-VOUS SONT RESPECTÉS

Si nous devons reporter, vous êtes prévenus 2h avant et un nouveau RDV est immédiatement fixé.



N°9 UNE QUESTION SUR VOTRE FACTURE ?

Vous obtenez une réponse immédiate par téléphone, par mail ou par courrier en moins de 72h*.

*Sauf réclamation émise par mail ou par SMS à nos services.



N°2 VOTRE CONSEILLER PERSONNEL

Votre interlocuteur est clairement identifié pour une relation personnalisée.



N°4 UNE COUPURE D'EAU POUR TRAVAUX

Vous êtes prévenus 48h à l'avance* par mail ou par SMS.

*Sauf réclamation émise par mail ou par SMS à nos services.



N°6 UNE QUESTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU ?

Vous obtenez une réponse immédiate par téléphone ou en moins de 24h si un diagnostic technique est nécessaire.

*Sauf réclamation émise par mail ou par SMS à nos services.



N°8 VOS RELEVÉS

Vous êtes systématiquement informés du passage de l'agent*.

*Sauf réclamation émise par mail ou par SMS à nos services.



N°10 MESURER VOTRE SATISFACTION

Votre satisfaction est évaluée après chaque contact afin d'améliorer la qualité de nos services.

*Sauf réclamation émise par mail ou par SMS à nos services.

Document communiqué conformément à la loi n° 625 du 22 juin 2005 relative aux droits de l'accès à l'information (L625-10) de la loi n° 2016-912 du 7 juillet 2016 relative à la transparence financière de la vie publique (L2161-1) de la loi n° 2016-1691 du 12 octobre 2016 relative à la transparence de la vie publique (L2161-1)



Un engagement non respecté ?
SAUR vous offre 6 mois d'abonnement gratuit*.

* Dans la limite de 1 engagement non respecté par an.



POUR + DE RENSEIGNEMENTS,
NOUS RESTONS À VOTRE ÉCOUTE !
Rendez-vous sur www.saurclient.fr



SAUR a engagé un projet de certification NF 345

En complément de la certification de la norme Qualité ISO 9001 et de la norme ISO 10002 sur la gestion des réclamations, Saur a engagé un projet de certification NF Service Relation Client (NF345).

Cette démarche vise à donner aux clients la garantie d'une excellente qualité de service. Les principaux engagements portent sur :

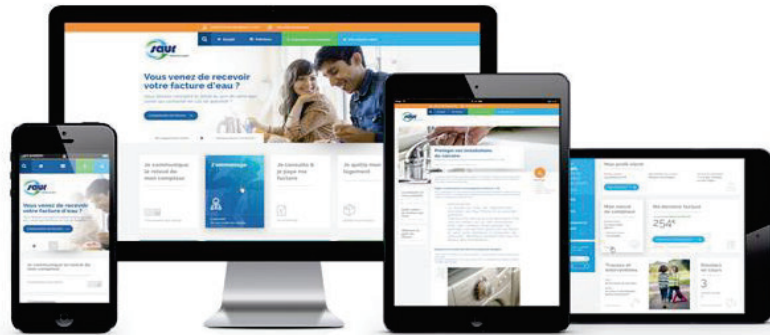
- La disponibilité et l'accessibilité des points de contacts,
- Le respect des délais annoncés,
- L'apport de réponses pertinentes et accessibles,
- L'accompagnement des clients lors des interactions,
- La prise en compte de la satisfaction et de la perception du client,
- L'analyse et la prise en compte des réclamations des clients.

Les engagements se déclinent en objectifs de disponibilité et d'accès au service, de délais de traitement des emails et des réclamations, d'accompagnement et de satisfaction des clients.

2 - NOTRE ENGAGEMENT SUR L'ACCES AU SERVICE

SAUR doit offrir un service client le plus accessible possible à l'ensemble de vos abonnés, tout au long de l'année et selon le canal qu'ils ont choisi, pour prendre en charge leur demande et répondre à leurs questions et réclamations.

Notre site Internet permet de satisfaire les demandes les plus fréquentes de nos clients en facilitant un traitement rapide et efficace tous les jours de la semaine.



Nous faisons en sorte, par nos communications, que nos points de contact soient le plus visibles de nos clients afin de faciliter une mise en relation avec un conseiller lorsqu'elle est souhaitée.

Grâce à **l'organisation en « réseau de proximité » de nos conseillers**, nous sommes capables

- D'être présents localement sur votre territoire dans notre point d'accueil
- De faire en sorte que votre numéro de service client soit toujours accessible grâce à la mise en commun des plannings de nos conseillers du territoire...

Ce dernier canal représente en effet 75% à 80% de nos contacts avec les abonnés. Les **flux d'appels sont orchestrés et répartis** de façon optimisée par un Responsable Clientèle de Territoire (RCT) basé à Tresques en charge du réseau de proximité, qui peut ainsi réguler en temps réel les pics d'appels d'une zone.

Notre équipe de conseillers téléphoniques connaît les spécificités de votre contrat et est multi-compétente sur toutes les demandes clients. Gérée collectivement par le même responsable, elle est tournée vers un objectif de performance de la gestion des demandes sur tout le territoire.

Pour être le plus accessible possible, nous nous fixons l'ambition d'améliorer en permanence le taux d'appels décrochés sur les appels consommateurs.

Pour les urgences et en dehors de ces horaires, les abonnés peuvent appeler un numéro de téléphone indiqué sur le site Internet du service et leurs factures. Notre service d'astreinte permet de répondre aux appels urgents jour et nuit et tous les week-ends. Nos agents compétents réalisent le diagnostic à distance avant de dépêcher sur place le technicien le plus proche, grâce à notre maillage territorial.



A être accessible 24h/24, être disponible, dans les délais annoncés

Indicateurs	Canal	Niveaux de service	Outils
Accueil serveur téléphonique	Téléphone	La navigation dans le Serveur Vocal Interactif n'excède pas une durée de 1 min 30 sec	Genesys
Qualité de service	Téléphone Ligne Clients	85% des appels reçus sont répondus	Genesys
Qualité de service	Téléphone Ligne Urgences	90% des appels reçus sur la ligne urgence sont répondus	Genesys
Qualité de service	Téléphone toute lignes	80% des appels reçus sont répondus en moins de 3 min	Genesys
Qualité de service	Un espace client disponible et accessible	100 % (hors maintenance)	Matomo

Genesys est un outil de gestion et de supervision des flux (téléphoniques, courriers, mails et formulaires de contact).

Matomo est un logiciel libre et open source de mesure de statistiques web

3 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LES FERMETURES DE BRANCHEMENT

Pour fiabiliser la base des abonnés et toujours s'assurer des entrées et départs nous nous engageons à fermer le branchement sous 48h.

D'une part, nous sécurisons le processus des abonnements et évitons des arrivés et départs non enregistrés et d'autre part nous évitons tous litiges concernant les fuites et leurs conséquences.

4 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LES DELAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES



A traiter toute les demandes clients dans les délais définis (conformément à notre charte d'engagement Service Client)

SAUR s'engage sur des délais de traitement rapides pour chaque type de demande, détaillés dans notre charte d'engagements en note complémentaire.

Les clients reçoivent ces informations dans leur courrier de bienvenue lorsque débute leur contrat avec SAUR ou au moment de leur emménagement sur votre territoire. Notre charte est également affichée dans les guichets d'accueil au public.

Pour toute demande déposée sur notre site Internet, l'administré reçoit un accusé de réception personnalisé l'informant du délai de traitement.

Notre serveur vocal interactif permet une prise en charge rapide des demandes adressées par téléphone et leur orientation vers l'interlocuteur le plus qualifié pour traiter le besoin. Lorsqu'une intervention requiert la présence de l'abonné (ex. : contrôle de branchements, revue de compteurs, changement de compteur...), la prise de rendez-vous est traitée de manière prioritaire via une ligne téléphonique dédiée.

Toutes les demandes ou réclamations effectuées par écrit (email ou courrier) font l'objet d'un accusé de réception qui atteste de leur bonne prise en charge par notre service de relation client.

Indicateurs	Canal	Niveaux de service	Outils
Disponibilité du service	Site internet	100% sur une couverture horaire de 24h/24 7j/7 (hors maintenance 26h / an)	Matomo
Délai de réponse	Email	100% des mails répondus sous 8 jours ouvrables avec a minima l'envoi d'un accusé de réception	Genesys
Délai de traitement des courriers	Courrier	Les courriers reçus sont traités sous 8 jours ouvrables	Saphir
Délai de traitement des réclamations	Courrier	Les réclamations font l'objet d'une réponse avec une proposition de solution sous 8 jours ouvrables	Saphir

Genesys est un outil de gestion et de supervision des flux (téléphoniques, courriers, mails et formulaires de contact).

Matomo est un logiciel libre et open source de mesure de statistiques web.

5 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LE RETOUR D'EXPERIENCE

Pour que vos abonnés soient satisfaits, vous souhaitez que SAUR offre un service client accessible à tous, partout et qui s'améliore de façon continue sur la durée du contrat.

La relation client SAUR se traduit notamment par une présence très locale avec nos points d'accueil situés en région et un service téléphonique accessible 24h/24.

L'amélioration continue repose sur une écoute attentive et la capacité à mobiliser nos équipes dans la mise en œuvre d'actions préventives et correctives. L'écoute de nos clients se fait à travers des enquêtes de satisfaction clients, de recueil de leurs besoins mais aussi de l'analyse des demandes clients et en particulier des réclamations.

Indicateurs	Canal	Niveaux de service	Outils
Accompagnement du client	Téléphone	90% des traitements des appels sont conformes à une grille d'évaluation	Genesys (Module d'enregistrement)
Expérience du client	Téléphone	85 % des clients qui répondent au questionnaire sont satisfaits du service	Genesys
Expérience du client	Email	85 % des clients qui répondent au questionnaire d'auto-évaluation sont satisfaits du service de relation clients	Selligent
Expérience du client	Accueil physique	85 % des opinions exprimées lors de leur visite de l'espace d'accueil sont positives	Borne Feedback Now

Des outils permettent de produire des rapports statistiques d'activité et de performance de la gestion de la relation clients.

- Le module CC Pulse intégré à l'outil Genesys : pour la gestion des flux entrants - téléphonie, courrier et emails,
- L'outil BI (Business Intelligence) intégré à SAPHIR. : pour le traitement des demandes - Abonnement résiliation, règlement de factures, demandes d'information et réclamations.

Le requêtage à partir des modules est possible sur une multitude de critères.

Les indicateurs proposés contribuent à mettre les abonnés au cœur de nos engagements et à leur apporter un service d'excellence.

II. Indicateurs clientèle clés

1 - TAUX DES DEVIS ETABLIS EN MOINS DE 8 JOURS OUVRES

Définition

Ce taux mesure le nombre de devis réalisés en moins de 8 jours après réception

La valeur requise est de 100%

Fiabilité et construction

Le calcul de cet indicateur se base sur les données issues du CRM Saphir

Notre engagement

Conformément au projet de contrat, nous nous engageons à atteindre la valeur de 100 % de devis établis en moins de 8 jours ouvrés

2 - TAUX DE REALISATION D'UN NOUVEAU BRANCHEMENT

Définition

Ce taux mesure le nombre de travaux réalisés après acceptation du devis et après réception de l'arrêté de voirie

La valeur minimale requise est de 100 %

Fiabilité et construction

Le calcul de cet indicateur se base sur les données issues du CRM Saphir

Notre engagement et nos plans d'Action

Conformément au projet de contrat, nous nous engageons à atteindre la valeur minimale de 100%

3 - DELAI DE REPONSE AUX DEMANDES ECRITES (COURRIER/MAIL)

Définition

Cet indicateur mesure le délai de réponse à toute demande écrite courrier ou mail formulée par un usager.

Le calcul se fait pour les courriers et les mails, sur le rapport entre les courriers répondus sous 8 jours et le nombre total de courriers reçus.

La valeur minimale est fixée à 97 % des courriers et mails répondus sous 8 jours.

Fiabilité et construction

L'ensemble des courriers sont numérisés et identifiés via notre prestataire. Le flux est ensuite mis à disposition des conseillers clientèles via nos outils Genesys et CRM Saphir, ces mêmes outils nous permettent de piloter l'ensemble des flux et de nous assurer de leurs traitements dans les délais impartis.

Notre engagement et nos plans d'Action

Nous nous engageons à atteindre la valeur de 97% des courriers répondus sous 8 jours

- Un renfort dès le début du contrat pour absorber l'ensemble des flux mails et courriers liés aux courriers émis au démarrage du contrat.
- La formation des collaborateurs
- La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs aux objectifs fixés ainsi qu'une animation au quotidien.
- Notre démarche d'amélioration continue au sein de l'entreprise
- Un pilotage au quotidien des flux courriers et mails

4 - TAUX DE CLIENTS MENSUALISES

Définition

Cet indicateur mesure le ratio entre le nombre de clients ayant souscrit à la mensualisation et le nombre total d'abonnés actifs.

La valeur minimale est fixée à 30 % dès la première année du contrat

Fiabilité et construction

Le calcul de cet indicateur se base sur les données issues du CRM Saphir

Notre engagement et nos plans d'Action

- Une communication ciblée et adaptée dès le début du contrat,
- La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs aux objectifs fixés ainsi qu'une animation au quotidien,
- Un pilotage mensuel de cet indicateur auprès des collaborateurs.

5 - TAUX D'APPELS REPONDUS

Définition

Cet indicateur mesure le ratio entre le nombre d'appels répondus et le nombre d'appels présentés.

La valeur minimale est fixée à 85 % pour les appels consommateurs et 90 % pour les appels dépannages

Fiabilité et construction

Le calcul de cet indicateur se base sur les données issues de Genesys

Notre engagement et nos plans d'Action

- La formation des collaborateurs
- La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs aux objectifs fixés ainsi qu'une animation au quotidien.
- Notre démarche d'amélioration continue au sein de l'entreprise
- Un pilotage au quotidien des flux téléphoniques

6 - TAUX DE RECLAMATIONS

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau du prix. Le nombre de réclamations est rapporté au nombre d'usagers divisé par mille. Les réclamations prises en compte sont celles dont la date d'enregistrement se situe entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année N.

Fiabilité et construction

Nous nous conformons à la norme ISO 10.002 pour mesurer le taux de réclamation. Une traçabilité à 100 % de chaque contact client qu'il soit oral ou écrit est enregistré dans le CRM Saphir.

La méthode de calcul correspond à celle utilisée pour les Indicateurs du Maire c'est-à-dire :
(Nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur + Nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité) / Nombre d'abonnés x 1000

Nos plans d'Action

- La formation des conseillers clientèle,
- La sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs,
- Notre démarche d'amélioration continue au sein de l'entreprise.

7 - TAUX D'IMPAYES

Définition

Ce taux mesure l'efficacité du recouvrement, dans le respect de l'égalité de traitement, en vue d'améliorer la rentabilité financière du service et de faire baisser le taux d'impayé. La notion d'impayé est celle fixée par l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement.

Elle est donc ainsi définie : « taux d'impayés au 31/12 de l'année N pour les factures émises au titre de l'année N-1 ».

Fiabilité et construction

Les données sont issues du CRM Saphir

Afin que l'indicateur reflète la performance du service de l'eau en matière de recouvrement d'impayés, nous proposons de neutraliser les impayés pour lesquels le concessionnaire et le concédant ne peuvent avoir aucune action. Seront ainsi exclus les impayés consécutifs à :

- Un redressement ou une liquidation judiciaire (entreprise)
- Un rétablissement personnel avec liquidation judiciaire (surendettement des particuliers)

La méthode de calcul correspond à celle utilisée pour les Indicateurs du Maire c'est-à-dire :

(Montant restant impayé au 31/12/N des factures "eau" émises au titre de l'année N-1) / (Montant total TTC facturé (hors travaux) des factures émises au titre de l'année N-1 au 31/12/N) x 100

Notre engagement

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour sécuriser les recettes et diminuer les impayés

Pour atteindre la valeur cible dès la première année du contrat nous mettons en œuvre les actions suivantes :

- Incitation à la mensualisation
- Des outils de relance intégrés au cycle de recouvrement
- Un fond de solidarité pour accompagner les usagers en difficulté

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE

S²LO



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 6 : Détails du Système d'information et de l'Extranet déployés et des méthodes de constitution des bases de données

30/05/2024

I. LE CPO ONLINE : UN OUTIL DE COMMUNICATION INTERACTIF	3
1 - principe d'action	3
2 - fonctionnement technique.....	3
3 - bénéfices attendus.....	4
II. NOTRE OUTIL SIG	4
1 - principe d'action	4
2 - fonctionnement technique.....	5
3 - bénéfices attendus.....	5
III. L'ACCES A VOS DONNEES PATRIMONIALES	6
1 - Rendre compte des données de votre patrimoine.....	6
IV. NOS OUTILS	7
1 - Notre outil de GMAO à votre Service	7
2 - bénéfices attendus.....	8
3 - Nos principaux logiciels de gestion en charge de votre patrimoine et de vos données	9
4 - Exemple de tableau de suivi des fonds de renouvellement	10
5 - Déployer les outils informatiques adaptés pour optimiser notre exploitation	10

I. Le CPO online : un outil de communication interactif

CPO Online est une plateforme extranet d'échange des données de votre collectivité.

1 - PRINCIPE D'ACTION

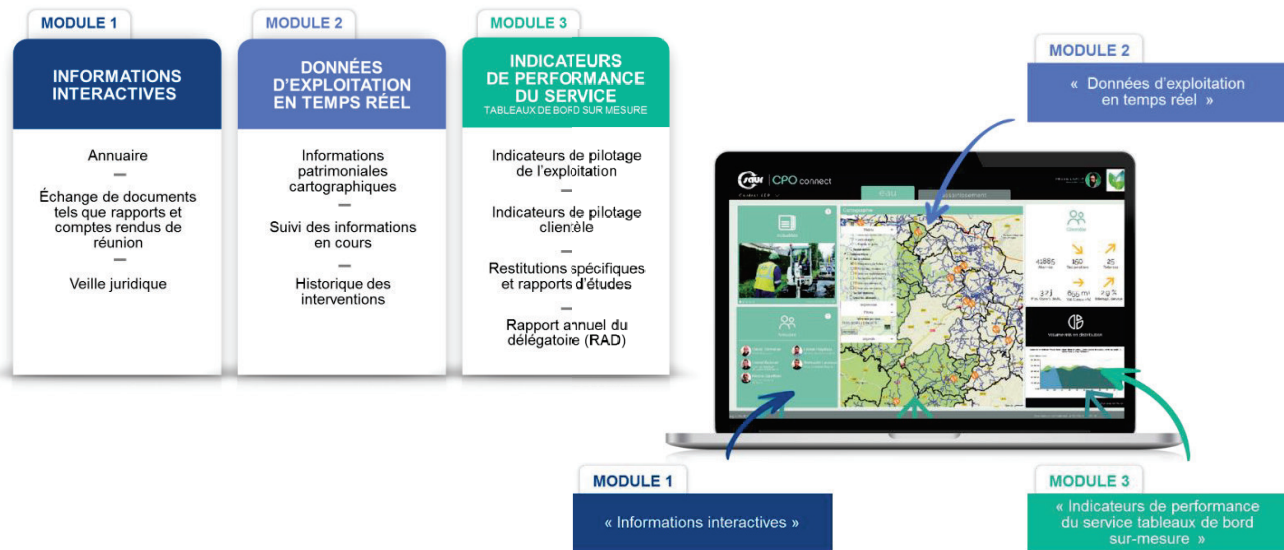
CPO Online vous permet de disposer des données de votre contrat en temps réel avec un espace interactif d'échanges privilégiés, sur-mesure et sécurisés, accessible 24h/24 sur votre Espace Client.

2 - FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

Nos agents de terrain sont connectés en permanence avec le CPO en charge de votre territoire et mettent à jour les bases de données en temps réel sur le fonctionnement des installations de votre service et l'état de votre patrimoine.

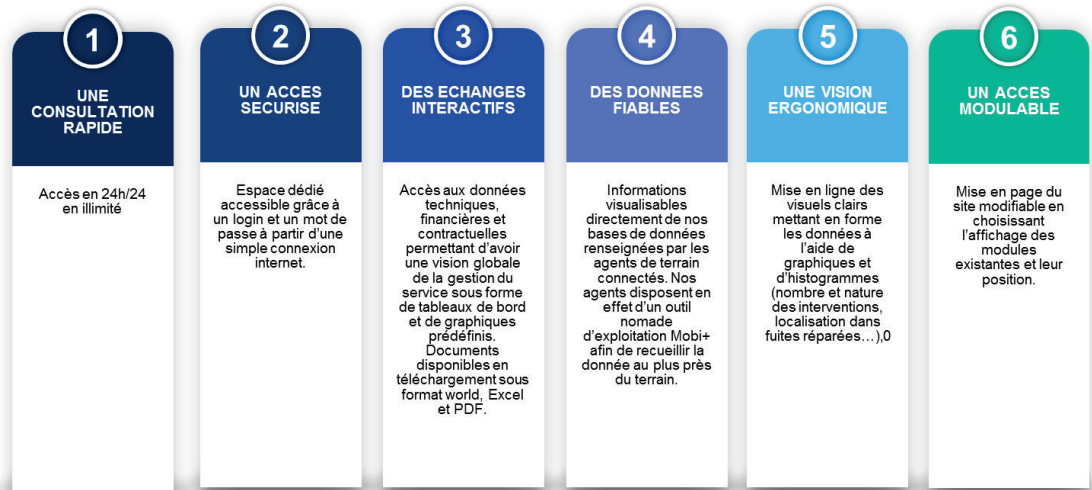
Ce sont ces informations, analysées quotidiennement par le CPO, que nous vous mettons à disposition sur CPO Online, de façon synthétisée et simplifiée dans des tableaux de bord, avec notamment 3 modules qui vous permettront :

- une lisibilité simplifiée sur vos indicateurs de performance,
- un accès à vos données d'exploitation,
- une source d'informations qui vous aidera à cibler au mieux vos futurs investissements.



3 - BENEFICES ATTENDUS

CPO Online est l'outil qui garantit une gouvernance partagée entre Saur et votre collectivité, sur la base de données fiables et sécurisées :



II. Notre outil SIG

Le Système d'Information Géographique (SIG) du Groupe Saur pour l'activité d'exploitation est réalisé avec la solution ArcGIS de l'éditeur ESRI.

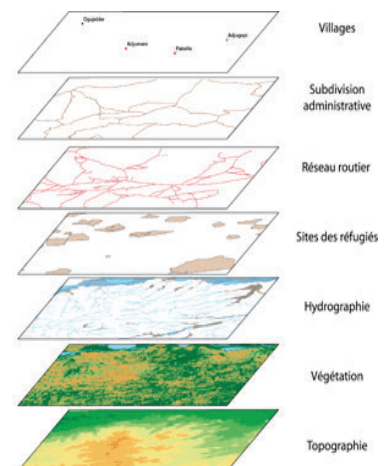
Notre SIG exploite les fonds de plan du Référentiel à Grande Echelle (RGE) édités par l'IGN. La solution intègre également la base adresse de ce même éditeur pour toutes les fonctions de recherche et de localisation géographique.

De plus la solution SIG d'ESRI est totalement intégrée à l'outil de GMAO « Gam&Eau » de l'éditeur CARL Source. Ainsi toute modification effectuée dans le SIG est automatiquement disponible dans l'outil de GMAO pour y être exploitée.

1 - PRINCIPE D'ACTION


Les principales fonctionnalités de notre outil sont :

- Localisation, consultation, sélection des éléments des réseaux,
- Mise à jour des éléments des réseaux,
- Edition de cartes et de rapports, représentations thématiques,
- Affichage de thèmes d'information complémentaires,
- Gestion des outils de construction et d'habillage,
- Interopérabilité avec les autres applications métiers.



2 - FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

Notre SIG est constitué de plusieurs modules dont ceux permettant une exploitation des données métiers de manière partagée et totalement efficace pour l'aide à la décision avec :

- La **description** du patrimoine : entités géographiques décrites dans le détail
- Les **données d'exploitation** : les interventions sur les réseaux, les réclamations clients, les analyses, etc. Ces données peuvent être positionnées sur des cartes et permettre tout type de représentations **graphiques et/ou alphanumériques**.
- La **mobilité du SIG** : Les données du SIG, embarquées via MOBI+ permettent d'assurer un Reporting de toute l'activité et une tenue à  jour des données réseaux grâce à un processus de partage des informations avec le terrain.
- **La prise en compte de la Réglementation sur les DICT** : Saur a choisi d'intégrer, en tant que fonctionnalité de son SIG, la gestion des ouvrages au sens « guichet unique » du terme. Le SIG permet d'avoir à tout moment un état cohérent entre les déclarations faites au Guichet Unique et l'état du patrimoine référencé dans le SIG.
- La **planification** de façon optimale des interventions, les préparer, les réaliser en mobilité et piloter leur avancement en temps réel
- Une cartographie en ligne de l'activité via **CPO online** pour une transparence totale de la gestion des interventions et une visibilité sur toutes les interventions : planifiées, en cours ou réalisées.

3 - BENEFICES ATTENDUS

Le SIG de Saur repose sur une organisation qui s'articule autour de bénéfices pour votre collectivité :

- la connaissance et la mise à jour de votre patrimoine au fil de l'eau via la saisie des informations par nos techniciens au CPO et sur le terrain ;
- Un partage de toutes les informations d'exploitation en Open Data porté par la cartographie et l'information géographique.
- Un véritable hub citoyen pour faire interagir et participer les administrés/abonnés autour du système mis en place pour votre collectivité
- la création de cartes thématiques pour une aide à la décision sur les actifs ;
- une accessibilité permanente à vos données géographiques grâce aux portails : Géomatique, CPO online

III. L'accès à vos données patrimoniales

Le patrimoine attaché à votre service d'Eau potable vous appartient ; les données qui y sont relatives sont aussi votre propriété. La transparence et la transmission des données à la collectivité, à l'issue du contrat mais également tout au long de celui-ci, sont des évidences pour Saur, en miroir de ses valeurs et de la philosophie de la délégation de service publique.

Vous trouverez en note complémentaire « Nos principaux logiciels de gestion en charge de votre patrimoine et de vos données » le détail de l'ensemble de nos logiciels de gestion en charge de votre patrimoine et de vos données.

1 - RENDRE COMPTE DES DONNEES DE VOTRE PATRIMOINE

LES DONNEES TECHNIQUES

Par l'intermédiaire de notre outil GAM&EAU, nous centralisons toutes les données relatives à votre patrimoine et réalisons un suivi précis de son évolution par l'intermédiaire :

- des actions de maintenance (mise à jour de l'état de fonctionnement),
- des renouvellements effectués.

Ces données vous sont accessibles à tout moment via le CPO Online.

LES DONNEES FINANCIERES

Pour le suivi de la gestion du renouvellement, les données relatives à l'évolution des dépenses et de la situation du solde sont établies sous le contrôle de notre service maintenance du CPO, et vous sont déposées dans le CPO online.

Un exemple de suivi vous est présenté ci-dessous :

//COLLECTIVITE// Contrat du : 01/08/2013 au : 31/07/2021 - Clause de renouvellement : Compte Bilan financier du compte au : 31/12/2018	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total (€)
Dotation actualisée (€)	4 585	10 938	11 157	11 157	11 087	11 336	60 260
Report de solde actualisé (€)	0	3 335	13 194	11 316	- 4 703	- 1 665	21 476
Total renouvellement prévu au contrat (€)	1 250	1 079	13 035	27 176	8 050	18 234	68 824
Solde (€)	3 335	13 194	11 316	- 4 703	- 1 666	- 8 563	12 912

Vous trouverez en note complémentaire « Exemple de tableau de suivi des fonds de renouvellement » un exemple de suivi détaillé.

IV. Nos outils

1 - NOTRE OUTIL DE GMAO A VOTRE SERVICE

Notre outil de GMAO, « Gam&Eau » issu de l'éditeur CARL Software, nous permet de gérer tout le cycle de vie de votre patrimoine



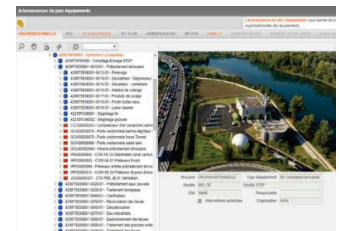
PRINCIPE D'ACTION

La gestion de l'ensemble des actifs du patrimoine passe par la **connaissance exhaustive des infrastructures et des équipements** et par une **maîtrise du cycle de vie de chaque bien**, de son acquisition jusqu'à sa désaffectation.

FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

Gam&Eau est constitué de plusieurs modules qui permettent d'avoir une vision claire sur :

- La **description** du patrimoine : le matériel, les installations et ouvrages sont rangés par catégorie dans des arborescences graphiques interactives pour plus de lisibilité. Chacun des matériels de votre patrimoine portera une identification unique et une codification adaptée. Ce codage permet un lien direct et permanent avec la supervision dont la mise en œuvre est prévue dans le cadre du contrat. En effet, chaque équipement sera identifié par un champ « identifiant équipement » unique à chacun des équipements.



Cet « identifiant unique » sera en quelque sorte l'ADN de l'équipement et il sera repris dans l'ensemble des documents en liens avec le patrimoine :

- Inventaire,
- Programme prévisionnel de renouvellement,
- Planning de maintenance préventive,
- Compte-rendu d'intervention,
- Etc...

Nous disposons déjà chez Saur d'une codification interne et unique à chaque équipement, portant sur 11 caractères.

- Les **données financières** : achat, amortissement, renouvellement et criticité de chaque bien
- La **maintenance préventive** du parc d'équipements : selon certaines caractéristiques (systématiques comme une période ou un compteur, ou conditionnelles comme une mesure ou une alarme), le plan préventif déclenche une intervention sur l'équipement
- Les **interventions**, cadrées par des **gammes** de maintenance (opérations à réaliser, ressources, compétences, durée, pièces indispensables, etc.) : Gam&Eau accompagne les équipes pour planifier de façon optimale les interventions, les préparer, les réaliser en mobilité et piloter leur avancement en temps réel



- **L'analyse de l'activité** : des tableaux de bords sont générés grâce aux informations mises à jour au fil de l'eau en temps réel, pour ajuster et optimiser la gestion des interventions et vous donner de la visibilité grâce à leur mise à disposition sur CPO Online (liste des matériels, des interventions, temps moyen de réalisation des interventions, plan de charge prévisionnel, etc.)

Le + de
Saur

Notre système permet également d'injecter une seconde codification, intitulée codification externe.

Cette codification externe pourra être renseignée d'une codification standard et homogène, définie par vos services sur l'ensemble de son territoire, à l'instar de la codification mise en œuvre sur les compteurs d'échanges d'eau (56010-P-001).

Nous avons souhaité vous offrir cette fonctionnalité, afin de permettre de vous affranchir des contraintes de codification inhérentes aux différents outils utilisés par les opérateurs de l'eau.

Cette codification externe sera bien évidemment, reprise dans tous les documents échangés avec vos services.

Saur
S'engage

A apporter tous conseils et assistance nécessaires, en concertation avec vos services, dans la modalité de mise en œuvre de cette codification, dans le souci de faciliter nos échanges.

2 - BENEFICES ATTENDUS

La mise en place d'une organisation spécifique conjuguée à notre outil de GMAO apportent à votre collectivité :

- la connaissance et la mise à jour de votre patrimoine au fil de l'eau via la saisie des informations par nos techniciens au CPO et sur le terrain ;
- la création des différents plans de maintenance et d'exploitation sur les actifs définis ;
- la maîtrise des interventions de maintenance et d'exploitation (réactivité, délais, adéquation des moyens,) ;
- une traçabilité intégrale des interventions planifiées et réalisées couplée à une restitution ;
- une analyse et une expertise approfondie du fonctionnement du service (grâce aux retours d'expérience) et la formulation de propositions d'améliorations pertinentes ;
- une accessibilité permanente pour vos services, garantissant une transparence totale tant techniquement qu'économiquement sur les opérations engagées et le suivi de l'activité.

3 - NOS PRINCIPAUX LOGICIELS DE GESTION EN CHARGE DE VOTRE PATRIMOINE ET DE VOS DONNEES

DOMAINE	LOGICIEL	FOURNISSEUR	MODALITE DE CONSULTATION DES DONNEES PENDANT LA DUREE DU CONTRAT	MODALITE DE TRANSFERT DES DONNEES EN FIN DE CONTRAT
Clientèle	Saphir	Saur	Accès aux fiches clients en lecture seule depuis le portail Web accessible depuis SEVR Online	Export des données au format XLS
GMAO	CARL	CARL Software	Accès aux rapports issus de la solution CARL en lecture seule sur un environnement dédié mis à jour N+1	Plusieurs possibilités : - export de données au format XLS - mise à disposition d'une solution CARL standard avec les données du contrat
SIG	ArcGIS	ESRI	ArcGIS Desktop SIG Généraliste, donne droit à un compte niveau 2 ArcGIS Online	Base de données fichier (FGDB) compatible ArcGIS de la société ESRI
ERP	Phileas	Microsoft	Accès en lecture seule sur un environnement Phileas dédié mis à jour à J+1 aux données rattachées à la société ou les sociétés créée(s) à cet effet.	Export des données au format XLS
Planification	PDI	Saur	Le planning hebdomadaire prévisionnel, ainsi que les plannings bihebdomadaires réalisés sont consultables en permanence via la plateforme CPO Online	Export de données au format XLS à partir de la BI
Mobilité	Mobi+	Saur	Aucune	Les données produites dans Mobi+ sont soit remontées dans l'application PDI (données de planification), soit dans Saphir ou CARL
Télégestion	GEREMI (KERWIN)	Schneider Electric	Accès e-GEREMI en lecture seule à J+1	Export des données au format XLS
Expertise	Rezo+	Saur	Outil interne destiné aux experts, aucune consultation prévue par la collectivité	Aucune
Portail	CPO Online	Saur	Accès totalement ouvert	Aucune : service disponible pendant la durée du contrat uniquement
Exploitation	VALDEO	MICASYS	Aucune	Sans objet
Travaux	DICT.FR	SOGELINK	Accessible via le module cartographique de SEVR Online	Format Excel et Shape

4 - EXEMPLE DE TABLEAU DE SUIVI DES FONDS DE RENOUVELLEMENT

Pour suivre les fonds de renouvellement, nous sommes en mesure de vous fournir un tableau technico financier. Par exemple, il peut suivre le modèle suivant :

2232000003 - NOM COLLECTIVITE-EAU Contrat du : 01/01/2012 au : 31/12/2023 - Clause de renouvellement : G+P										
Installation	Libellé matériel	Type Renouvellement	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total	Année de Réalisation
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Compteur Export Vers AA	Total		1 430					1 430	
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Compteur Export Vers AA	Total							1 430	2012
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Petit Compteur Export Vers AA	Total		1 430					1 430	
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Petit Compteur Export Vers AA								1 430	
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Compteur Export Vers AA								2 470	
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Compteur Export Vers AA								2 470	
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Radio Motorola	Total							3 645	2015
22279CO00004 - Comptage XX Cne YY /	Automate Motorola	Total							4 941	2015

PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT

Légende

NGA0000xxxx	Matériel abandonné
-------------	--------------------

2232000003 - NOM COLLECTIVITE-EAU Contrat du : 01/01/2012 au : 31/12/2023 - Clause de renouvellement : G+P								
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total (€)	
Dotations(€)	170 338	170 338	170 338	170 338	170 338	170 338	2 039 701	

2232000003 - NOM COLLECTIVITE-EAU Contrat du : 01/01/2012 au : 31/12/2023 - Clause de renouvellement : G+P				
	2018	2019	2020	Total (€)
Dotation actualisée (€)	189 825	189 757	189 757	1 637 705
Report de solde actualisé (€)	- 127 876	33 414	169 576	
OPERATIONS REALISEES				
	0	0	0	0
Programmé au contrat	TOTAL	28 535	53 595	1 278 370
	Total renouvellement(€)	28 535	53 595	1 278 370
	Solde(€)	33 414	169 575	359 332

5 - DEPLOYER LES OUTILS INFORMATIQUES ADAPTES POUR OPTIMISER NOTRE EXPLOITATION

Le Système d'Information du groupe Saur est organisé pour fournir les informations à ses clients collectivités et clients abonnés dans le respect de sa philosophie de partage et de transparence de l'information.

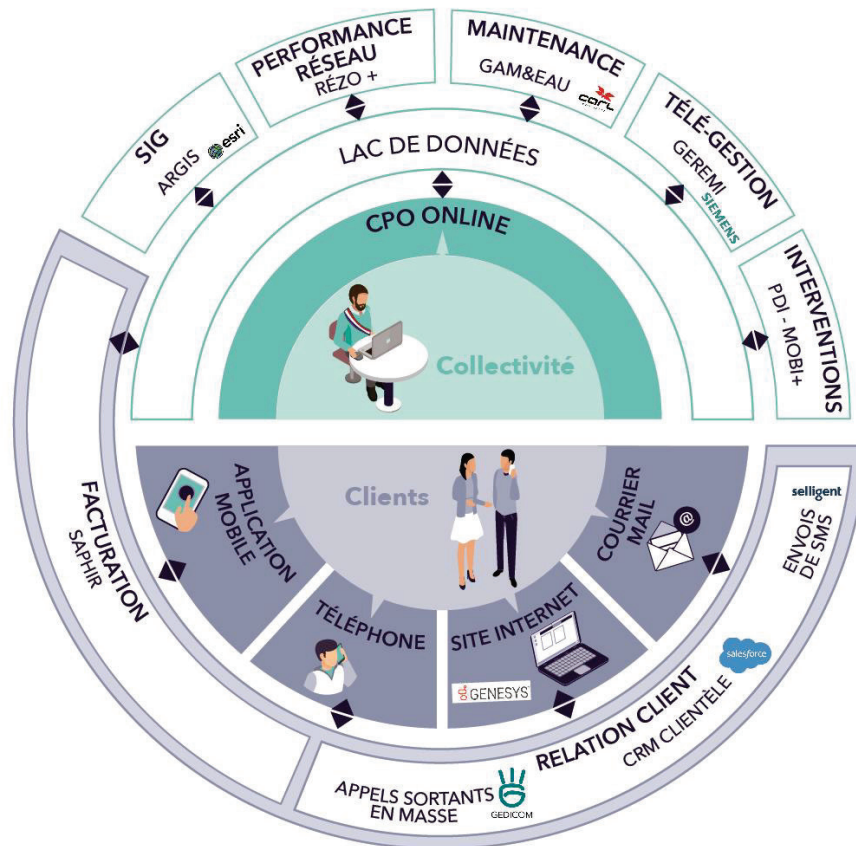
Les outils informatiques comprennent :

- des **applications métiers** utilisées par les collaborateurs et le CPO ;
- des applications de gestion de la relation client ;
- des **applications internes** support au fonctionnement du Groupe telles que les solutions de comptabilité, de ressources humaines, etc. *(non détaillées dans cette offre).*

Le + de Saur

La très grande majorité des outils informatiques que Saur utilise est constituée d'outils du marché. Vous pourrez ainsi y accéder facilement pendant et à l'issue du contrat, **sans aucun obstacle technique pour récupérer vos données.**

L'ensemble de ces systèmes d'information est interconnecté pour offrir une relation omnicanale aux abonnés et une vision consolidée de l'état du service aux clients collectivités, pour expliquer dans le schéma ci-dessous :



APPLICATIONS METIER

Les principales applications métier sont :



- Notre outil « **GAM&EAU** » de gestion de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) basé sur une solution du marché de l'éditeur français CARL Software (Groupe Berger-Levrault, 1^{er} éditeur de logiciel pour les collectivités)

pour la **gestion patrimoniale et la maintenance**, constituant la base technique et patrimoniale.

L'inventaire de votre contrat sera ainsi intégré dans GAM&EAU et **mis à jour** en permanence.

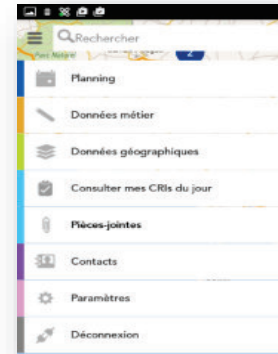


- La **Planification Des Interventions** sur votre territoire grâce à l'application **PDI** développée par Saur. Cette application met en relation directe et en temps réel l'ordonnanceur du CPO et les équipes locales d'interventions. Elle permet de garantir la **traçabilité exhaustive** des interventions réalisées, et contribue à la **réactivité** de nos équipes d'intervention.

- La réalisation des **interventions en mobilité** grâce à l'application développée sous Android « **MOBI+** » : nos agents sont



connectés en permanence aux ordonnanceurs et experts du CPO par leurs tablettes ou smartphones, ce qui leur permet de recevoir instantanément les consignes d'interventions et d'assurer une traçabilité des interventions. Chaque action réalisée sur le terrain fait l'objet d'un **compte rendu saisi en temps réel** par l'équipe d'intervention. Les comptes-rendus et les informations renseignées sur le terrain dans MOBI+ **alimentent les bases de données du CPO** et permettent une **analyse fine des données d'interventions** (délais d'intervention, occurrence des défaillances...)



- La **cartographie SIG** basée sur les solutions **ArcGIS** d'ESRI et **Google Earth**.



La suite logicielle cartographique permet **une mise à jour rapide des travaux réalisés sur vos réseaux**. Elle permet également de **géoréférencer l'ensemble des interventions réalisées sur vos réseaux**, pour une analyse et une représentation cartographique des actions réalisées.

- Notre outil **GEREMI** de télégestion, basé sur la solution Kerwin de Schneider Electric. GEREMI centralise en temps réel la **totalité des alarmes émises** par les installations disposant d'un dispositif de télégestion. **Au cœur de notre dispositif d'astreinte**, l'application GEREMI fait l'objet d'une **surveillance majeure** et dispose de **dispositifs de communication totalement redondés et sécurisés**.



- Notre outil « **REZO+** » de gestion et optimisation de la performance des réseaux. Intégrant à la fois les **données collectées par les capteurs** installés sur les réseaux et des **applicatifs cartographiques**, REZO+ permet de garantir **l'efficacité** de notre politique de gestion des réseaux. Cette stratégie s'applique à travers une **analyse fine** et une compréhension parfaite de vos réseau, couplé à une **réactivité optimale** des opérations de détection et de réparation des fuites.

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien - Commune de Goudargues

Eau Potable

Mai 2024

RAPPORT D'EXPLOITATION

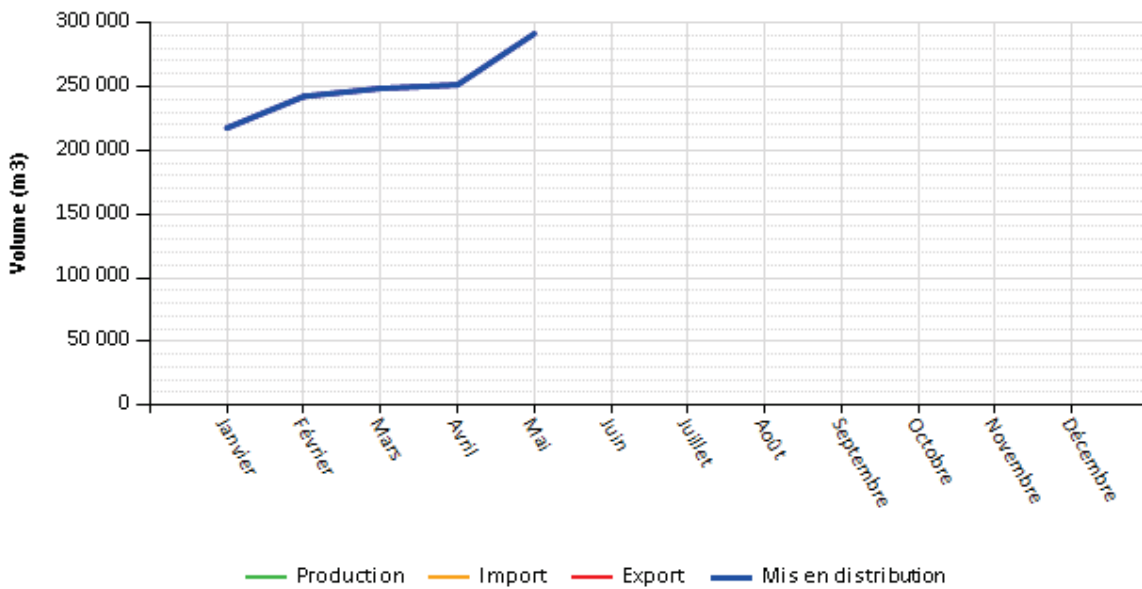
Les chiffres clés

	1er Trimestre	2ème Trimestre	3ème Trimestre	4ème Trimestre
Volume produit (m3)				
Volume importé (m3)				
Volume exporté (m3)				
Volume distribué (m3)				
Taux d'analyses bactériologiques conformes (%)				
Taux d'analyses physico-chimiques conformes (%)				
Nombre de fuites/casses sur conduite réparée				
Nombre de fuites/casses sur branchement réparé				

Les volumes mensuels

	Production	Import	Export	Mis en distribution
Janvier				
Février				
Mars				
Avril				
Mai				
Juin				
Juillet				
Août				
Septembre				
Octobre				
Novembre				
Décembre				
Total				

Volumes mensuels





Détails des volumes produits

Site de production	Jan.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sep.	Oct.	Nov.	Déc.	Total
Total													

La qualité de l'eau brute

	Nature de l'analyse	Nombre d'échantillons analysés (ARS)	Nombre d'échantillons conformes (ARS)	% Conformité (ARS)	Nombre d'échantillons analysés (SAUR)	Nombre d'échantillons conformes (SAUR)	% Conformité (Exploitant)
Janvier	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Février	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Mars	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Avril	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Mai	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Juin	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Juillet	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Août	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Septembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Octobre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Novembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Décembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						

La qualité de l'eau traitée

	Nature de l'analyse	Nombre d'échantillons analysés (ARS)	Nombre d'échantillons conformes (ARS)	% Conformité (ARS)	Nombre d'échantillons analysés (SAUR)	Nombre d'échantillons conformes (SAUR)	% Conformité (Exploitant)
Janvier	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Février	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Mars	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Avril	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Mai	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Juin	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Juillet	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Août	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Septembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Octobre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Novembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Décembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						

La qualité de l'eau distribuée

	Nature de l'analyse	Nombre d'échantillons analysés (ARS)	Nombre d'échantillons conformes (ARS)	% Conformité (ARS)	Nombre d'échantillons analysés (SAUR)	Nombre d'échantillons conformes (SAUR)	% Conformité (Exploitant)
Janvier	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Février	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Mars	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Avril	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Mai	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Juin	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Juillet	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Août	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Septembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Octobre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Novembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						
Décembre	Bactériologique						
	Physico-chimique						

Les interventions

	Nettoyage des réservoirs	Campagne de recherche de fuites	Réparations fuites et casses sur conduite	Réparations fuites et casses sur branchement	Entretien des équipements et accessoires sur le réseau	Entretien 2ème niveau	Contrôle réglementaire
Janvier							
Février							
Mars							
Avril							
Mai							
Juin							
Juillet							
Août							
Septembre							
Octobre							
Novembre							
Décembre							
Total							



Détail des interventions de nettoyage des réservoirs & baches

Commune	Ouvrage	Date de lavage



Synthèse des interventions de recherches de fuites

Commune	Mois	Linéaire inspecté (ml)	Nombre de fuites trouvées
	Mars		
	Avril		
	Mai		
	Total		
	Janvier		
	Février		
	Total		
	Janvier		
	Février		
	Total		
Total			



Détail des interventions de recherches de fuites

Commune	Date	Adresse	Linéaire inspecté (ml)	Nombre de fuites trouvées

Synthèse des interventions de réparations des fuites/casses sur conduites

Commune	Mois	Nombre de casses/fuites réparées
	Janvier	
	Février	
	Mars	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Janvier	
	Avril	
	Total	
	Janvier	
	Février	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Janvier	
	Total	
	Janvier	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Février	
	Total	
Total		



Détail des interventions de réparations des fuites/casses sur conduites

Commune	Nature	Diamètre	Date	Adresse

Synthèse des interventions de réparations des fuites/casses sur branchements

Commune	Mois	Nombre de casses/fuites réparées
	Janvier	
	Février	
	Mars	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Janvier	
	Total	
	Février	
	Mars	
	Avril	
	Mai	
	Total	
		Février
Avril		
Mai		
Total		
	Février	
	Mars	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Janvier	
	Total	
Total		



Détail des interventions de réparations des fuites/casses sur branchements

Commune	Date	Adresse

Synthèse des interventions d'entretien des équipements et accessoires sur le réseau

Commune	Nature de l'intervention	Mois	Nombre d'interventions d'entretien des équipements et accessoires sur le réseau
	Manoeuvre de vannes	Janvier	
		Février	
		Mars	
		Mai	
		Total	
Total			
	Manoeuvre de vannes	Février	
		Avril	
		Total	
Total			
	Manoeuvre de vannes	Mars	
		Total	
Total			
Total			



Détail des interventions d'entretien des équipements et accessoires sur le réseau

Commune	Nature de l'intervention	Date	Adresse



Synthèse des interventions d'entretien de 2ème niveau

Commune	Mois	Curatif	Preventif	Total
	Février			
	Mars			
	Avril			
	Mai			
	Total			
	Mai			
	Total			
	Janvier			
	Février			
	Mars			
	Avril			
	Total			
	Avril			
	Total			
	Février			
	Avril			
	Mai			
	Total			
	Avril			
	Total			
Total				



Détail des interventions d'entretien de 2ème niveau

Commune	Installation	Opération	Equipement	Date	Type



Synthèse des interventions de contrôle réglementaire

Commune	Mois	Nombre d'interventions de contrôle réglementaire
	Janvier	
	Avril	
	Total	
	Avril	
	Total	
	Avril	
	Total	
	Avril	
	Total	
	Mars	
	Avril	
	Total	
	Mars	
	Avril	
	Total	
Total		



Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Détail des interventions de contrôle réglementaire

Commune	Installation	Equipement	Date

Attestation d'Assurance

Nous soussignés, **Allianz Global Corporate & Specialty SE Succursale en France** - 1 cours Michelet - CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex certifions par la présente que la société:

SAUR SAS
11, Chemin de Bretagne - CS 40082
92442 ISSY LES MOULINEAUX Cedex
France

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL002815** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incomber dans l'exercice de ses activités.

La garantie s'exerce à concurrence des montants ci-après :

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

20 000 000 EUR Par sinistre

Responsabilité Civile Après Livraison et/ou Après Réception

Tous dommages confondus (corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

20 000 000 EUR Par année d'assurance

Il est précisé que les montants indiqués ci-dessus s'entendent sans préjudice des sous-limitations telles que mentionnées au contrat et forment la limite des engagements de l'Assureur, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'assuré, pour l'ensemble des réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance.

Période d'assurance du 01/04/2024 au 31/03/2025

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne saurait engager la Compagnie au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

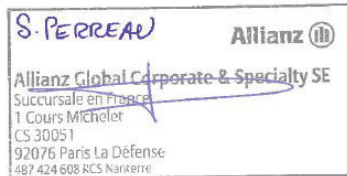
Fait à Paris La Défense, le 29/03/2024

Pour la Compagnie,

Signature de l'assureur/ of the insurer :



Signature autorisée/ Authorised signatory :



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **AIG Europe SA - Succursale pour la France – Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets, 92913 Paris La Défense Cedex**, attestons par la présente que

SAUR SAS
11 Chemin de Bretagne - CS 40082
92442 ISSY LES MOULINEAUX Cedex

agissant tant pour son compte que pour celui de ses filiales, sont assurés par la police n° **7 201 983**, souscrite par SAUR SAS contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant leur incomber en raison d'atteintes à l'environnement soudaines et accidentelles et/ou graduelles, de nuisances, de préjudice écologique ou de dommages environnementaux imputables à l'exercice de leurs activités et sites visés au contrat.

Garanties et limites :

Garanties	Limites par sinistre	Limites pour la période de garantie *
Tous dommages confondus :	25.000.000 €	25.000.000 €
- dont Garantie Responsabilité Civile (A) y compris au titre du préjudice écologique	25.000.000 €	25.000.000 €
- <i>dont dommages matériels et immatériels</i>	25.000.000 €	25.000.000 €
- <i>dont dommages aux biens confiés et biens des préposés</i>	5.000.000 €	15.000.000 €
- <i>dont préjudice écologique du fait des produits, ouvrages ou déchets livrés</i>	10.000.000 €	25.000.000 €
- dont Garantie Responsabilité Environnementale (B)	15.000.000 €	15.000.000 €
- <i>dont dommages environnementaux en l'absence de pollution</i>	15.000.000 €	15.000.000 €
- dont Garantie Frais de dépollution du Site (C)	15.000.000 €	15.000.000 €
- <i>dont frais de décontamination et reconstruction y compris suite à une pollution subie</i>	5.000.000 €	15.000.000 €
- <i>dont frais relatifs à une pollution subie</i>	15.000.000 €	15.000.000 €
- dont Garantie Frais de Prévention de dommages garantis (D)	25.000.000 €	25.000.000 €
- dont pour tout dommage ou tout frais généré par les substances perfluoroalkylées et/ou polyfluoroalkylées (PFAS) ou par tout produit qui résulterait de leur dégradation.	2.500.000 €	2.500.000 €
- dont garanties relevant de l'annexe « Etudes et travaux »	25.000.000 €	25.000.000 €
- dont garantie du fait des activités d'épandage de boue	5.000.000 €	15.000.000 €
- dont dommages causés par l'amiante selon les dispositions de l'article 12.1. ci-après	2.500.000 €	5.000.000 €
- dont extension communication de crise en cas de fait de pollution ou de dommages environnementaux garantis	150.000 €	500.000 €

* il est rappelé que la capacité est accordée en une seule enveloppe pour la **période d'assurance sans renouvellement annuel des capacités.**

Il est rappelé que sont inclus pour chaque garantie les Frais de défense associés (sans préjudice des dispositions de l'article 3.1.6. des Conditions générales relatif aux frais de défense lors de la mise en cause de la Responsabilité des dirigeants).

Territorialité : Monde hors Etats-Unis et Canada

Cette attestation est délivrée pour la période du **1^{er} avril 2023** au **1^{er} avril 2026 à zéro heure** pour servir et valoir ce que de droit. Elle est valable dans la seule limite des montants et conditions de garantie, franchises et exclusions du contrat précité et n'implique qu'une présomption de garanties à la charge de l'assureur sous réserve des réglementations locales applicables.

En cas de sinistre, les sommes dues par l'assureur au titre de la police citée ci-dessus seront payées au souscripteur du contrat.

Fait à Paris La Défense le 29 mars 2024

AIG Europe SA
 Tour CBX - 1 Passerelle des Reflets,
 CS 60234 - 92913 Paris La Défense Cedex
 Tel. : +33 01 49 02 42 22
 Facsimile : 01 49 02 44 04



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES dont le siège social est situé 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans Cedex09, certifions par la présente que la Société :

SAUR SAS
11 Chemin de Bretagne
CS 40082
92442 ISSY LES MOULINEAUX Cedex

agissant tant pour son compte que pour celui de qui il appartiendra et notamment pour le compte de ses filiales, est assurée par le contrat Tous Risques Sauf n°127 100 212.

Les garanties s'exercent notamment pour le compte de la société désignée ci-après, laquelle a la qualité d'assuré :

SAUR SAS
11 Chemin de Bretagne - CS 40082
92442 ISSY LES MOULINEAUX Cedex

Ce contrat garantit l'ensemble des biens mobiliers et immobiliers :

- En propriété ou loués,
- Vendus avec une clause de réserve de propriété,
- Appartenant à autrui, lorsque l'assuré en est, à titre onéreux ou gratuit, utilisateur, occupant, gardien ou détenteur à quelque titre que ce soit,
- Appartenant au personnel de l'Assuré, lorsque que lesdits biens sont situés dans les établissements assurés,
- Tous titres de paiement désignés sous le titre générique de valeurs,

Ainsi que les risques locatifs, les recours des voisins et des tiers contre notamment les événements suivants :

Incendie, Foudre, Explosions, Implosions et électricité, Chute d'appareils de navigation aérienne et franchissement du mur du son, Tempêtes, ouragans, cyclones, tornades, Grêle, chute et/ou poids de la neige et/ou de la glace, Ruisselement d'eau, de boue ou de lave, Glissements et effondrements de terrains, Inondation, Séismes, Eruption volcanique, Raz-de-marée, Chocs de véhicules terrestres à moteur, Fumées, Bris de glaces, Dégâts des eaux, Emeutes, Mouvements populaires, Vandalisme, Malveillance, Sabotage, Terrorisme et Attentats en France (art.L126-2 et L126-3 du Code des Assurances), Vol, Détériorations immobilières consécutives à un vol ou une tentative de vol, Gel (dommages aux installations), Bris de Machines, Catastrophes naturelles (art.L125-1 et suivants du Code des Assurances).

et ce, aux clauses et conditions du contrat cité en référence ci-dessus.

La présente attestation d'assurance, valable du 1^{er} Avril 2024 au 31 Mars 2025 inclus, sous réserve du paiement de la prime, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne peut engager les assureurs au-delà des limites de garanties de la police à laquelle elle se réfère

Fait à Paris, le 29 Mars 2024





ATTESTATION D'ASSURANCE

L'entreprise d'assurance GENERALI Iard, dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will, 75009 PARIS, atteste que :

STE SAUR
11, CHEMIN DE BRETAGNE
CS40082
92442 ISSY MOULINEAUX CEDEX
SIREN 339.379.984

est titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité de nature décennale n° **AP392620** pour la période de validité du **01/01/2024 au 31/12/2024** couvrant les activités professionnelles suivantes :

ENTREPRISE GÉNÉRALE

Réalisation de la totalité des travaux d'une opération de construction réalisés en tout ou partie par le personnel d'exécution de l'entreprise.

TERRASSEMENT

Défrichage, remise à niveau des terres, réalisation à ciel ouvert de creusement et de blindage de fouilles provisoire dans des sols, ainsi que des travaux de rabattement de nappes nécessaires à l'exécution des travaux, de remblai, d'enrochement non lié et de comblement (sauf des carrières) ayant pour objet soit de constituer par eux-mêmes un ouvrage soit de permettre la réalisation d'ouvrages. Cette activité comprend les sondages et forages.

VOIRIES RÉSEAUX DIVERS (V.R.D.)

Réalisation de réseaux de canalisations, de tous types de réseaux enterrés ou aériens, de systèmes d'assainissement autonome, de voiries, de poteaux et clôtures.
Réalisation d'espaces verts, y compris les travaux complémentaires de maçonnerie.
Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de terrassement et de fouilles.

CONTRACTANT GENERAL

Réalisation d'une opération de construction portant sur la maîtrise d'oeuvre et l'exécution des travaux tous corps d'état, cette exécution étant donnée intégralement en sous-traitance.
Ces marchés sont pris uniquement dans le cadre de réalisation d'ouvrage de :

Voiries Réseaux Divers:

- réseaux et canalisation d'eau potable ou incendie,
- réseaux d'évacuation des eaux usées et pluviales,
- les ouvrages de voiries y compris fondations et terrassements

Ouvrages d'hygiène publique :

- stations de pompage, réservoirs et château d'eau,
- stations d'épuration des eaux usées et résiduares,
- Usines de traitement de résidus ou d'effluents urbains,
- Collecteurs d'eaux usées ou pluviales,
- Usines de traitement d'eau potable,
- ouvrages liés à des opérations de traitement et de valorisation des déchets dont la construction d'unité de tri, compostage, incinération, plateforme de traitement de boues.

1. PERIMETRE DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DECENNALE OBLIGATOIRE ET DE LA GARANTIE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DECENNALE

Les garanties objet de la présente attestation s'appliquent :



- aux travaux ayant fait l'objet d'une ouverture de chantier pendant la période de validité mentionnée ci-dessus. L'ouverture de chantier est définie à l'annexe I de l'article A. 243-1 du code des assurances.
- aux travaux réalisés en France Métropolitaine ou dans les Départements d'Outre-Mer.
- aux chantiers dont le coût total de construction TTC tous corps d'état, y compris honoraires, déclaré par le maître d'ouvrage n'est pas supérieur à la somme de 15.000.000 €.
- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :

travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles

professionnelles acceptées par la C2P¹ ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P²,

pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :

- d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Évaluation Technique

Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P³,

- d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,

- d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

(¹) Les Règles professionnelles acceptées par la C2P (Commission Prévention Produits mis en oeuvre de l'Agence Qualité Construction) sont listées à l'annexe 2 de la publication semestrielle de la C2P et sont consultables sur le site de l'Agence Qualité Construction (www.qualiteconstruction.com).

(²) Les recommandations professionnelles RAGE 2012 (« Règles de l'Art Grenelle Environnement 2012 ») sont consultables sur le site internet du programme RAGE (www.reglesdelart-grenelle-environnement-2012.fr) et les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC

(www.qualiteconstruction.com).

(³) Les communiqués de la C2P sont accessibles sur le site de l'AQC (www.qualiteconstruction.com).

Dans le cas où les travaux réalisés ne répondent pas aux caractéristiques énoncées ci-dessus, l'assuré en informe l'assureur.



2. ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ DÉCENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou de démontage éventuellement nécessaires. Elle est gérée en capitalisation.	<ul style="list-style-type: none">○ En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	<ul style="list-style-type: none">○ Hors habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R. 243-3 du code des assurances.
	<ul style="list-style-type: none">○ En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Durée et maintien de la garantie	
La garantie couvre, pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

La présente attestation ne peut engager l'assureur au-delà des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère.

3. GARANTIE DE RESPONSABILITÉ DU SOUS-TRAITANT EN CAS DE DOMMAGES DE NATURE DÉCENNALE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Cette garantie couvre le paiement des travaux de réparation des dommages tels que définis aux articles 1792 et 1792-2 du Code civil et apparus après réception, lorsque la responsabilité de l'assuré est engagée du fait des travaux de construction d'ouvrages soumis à l'obligation d'assurance, qu'il a réalisés en qualité de sous-traitant.	6.000.000 € par sinistre
Durée et maintien de la garantie	
Cette garantie est accordée, conformément à l'article 1792-4-2 du code civil, pour une durée de dix ans à compter de la réception.	



Envoyé en préfecture le 06/12/2024
Reçu en préfecture le 06/12/2024
Publié le 06/12/2024
ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Fait pour servir et valoir ce que de droit à PARIS, le 28/12/2023

JEANNE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 9 : Projet de règlement de service eau potable

30/05/2024



LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

1. VOTRE CONTRAT

Votre contrat d'abonnement est constitué du présent règlement du Service de l'Eau et de vos conditions particulières. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier. Le règlement de votre première facture confirme votre acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement.

2. LES TARIFS

Les prix du service (abonnement et m3 d'eau) sont fixés par la Collectivité. Les taxes et redevances sont déterminées par la loi ou les organismes publics auxquels elles sont destinées.

3. LE COMPTEUR

Le compteur permet de mesurer votre consommation d'eau. Vous en avez la garde : vous devez en particulier le protéger contre le gel et les chocs. Vous ne devez ni en modifier l'emplacement ni en briser les plombs ou cachets.

4. VOTRE FACTURE

Votre facture est établie sur la base des m3 d'eau consommée et peut comprendre un abonnement. Le relevé de votre consommation d'eau est effectué au moins une fois par an. Vous devez permettre la lecture du compteur par l'Exploitant du Service.

5. LA SECURITE SANITAIRE

Les installations privées ne doivent pas porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par un phénomène de retour d'eau. Si les installations comportent un réseau privé ou un puits ou des installations de réutilisation des eaux de pluie, ils ne doivent en aucun cas communiquer avec le réseau public d'eau potable.



Vous	désigne le client du Service de l'Eau, c'est-à-dire toute personne, physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement auprès du Service de l'Eau.
La Collectivité	désigne la Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien organisatrice du Service de l'Eau.
L'Exploitant du service	désigne l'entreprise Saur à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.
Le contrat de Délégation de Service Public	désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
Le règlement du service	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du XX/XX/XXX . Il définit les obligations mutuelles de l'Exploitant du Service et du client du Service de l'Eau. En cas de modification des conditions du règlement du service, celles-ci sont portées préalablement à la connaissance du client qui peut résilier le contrat d'abonnement sans indemnité de part ni d'autre.



SOMMAIRE

1. LE SERVICE DE L'EAU	2		
1.1 La qualité de l'eau fournie	2		
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service	2		
1.3 Le règlement des réclamations	2		
1.4 La médiation de l'eau	3		
1.5 La juridiction compétente	3		
1.6 Les règles d'usage du service	3		
1.7 Les interruptions du service	3		
1.8 Les modifications et restrictions du service	3		
1.9 La défense contre l'incendie	3		
2. VOTRE CONTRAT	3		
2.1 La souscription du contrat	3		
2.2 La résiliation du contrat	4		
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	4		
3. VOTRE FACTURE	4		
3.1 La présentation de la facture	4		
3.2 L'actualisation des tarifs	4		
3.3 Votre consommation d'eau.	5		
3.4 Les modalités et délais de paiement	5		
3.5 En cas de non-paiement	6		
		4. LE BRANCHEMENT	6
		4.1 La description	6
		4.2 L'installation et la mise en service	6
		4.3 Le paiement	7
		4.4 L'entretien et le renouvellement	7
		4.5 La fermeture et l'ouverture	7
		4.6 Suppression	8
		5. LE COMPTEUR	7
		5.1 Les caractéristiques	7
		5.2 L'installation	8
		5.3 La vérification	8
		5.4 L'entretien et le renouvellement	8
		6. LES INSTALLATIONS PRIVEES	8
		6.1 Les caractéristiques	8
		6.2 L'entretien et le renouvellement	9
		6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	9



LE SERVICE DE L'EAU

Le Service de l'Eau désigne l'ensemble des activités et installations nécessaires à l'approvisionnement en eau potable (production, traitement, distribution et contrôle de l'eau, service clientèle)

1.1 La qualité de l'eau fournie

L'eau distribuée fait l'objet d'un contrôle régulier dont les résultats officiels sont affichés en mairie et vous sont communiqués au moins une fois par an avec votre facture.

Vous pouvez contacter à tout moment l'Exploitant du service pour connaître les caractéristiques de l'eau. L'Exploitant du service est tenu d'informer la Collectivité de toute modification de la qualité de l'eau susceptible d'avoir des répercussions sur la santé des consommateurs.

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

En livrant l'eau chez vous, l'Exploitant du service s'engage à :

- assurer un contrôle régulier de l'eau ;
- offrir une assistance technique 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public ;
- respecter les horaires de rendez-vous fixés à votre domicile ;
- étudier et réaliser rapidement l'installation d'un nouveau branchement d'eau ;
- mettre en service rapidement votre alimentation en eau lorsque vous emménagez.

L'Exploitant du service met à votre disposition un service clientèle dont les coordonnées figurent sur la facture pour répondre à toutes vos demandes ou questions relatives au service.

1.3 Le règlement des réclamations

En cas de réclamation, vous pouvez contacter le service clientèle de l'Exploitant du service. Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse, vous pouvez vous adresser au plus haut niveau de recours interne : le Directeur Clientèle régional pour lui demander le réexamen de votre dossier.

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



1.4 La médiation de l'eau

Dans le cas où le plus haut niveau de recours interne ne vous aurait pas donné satisfaction, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'Eau (informations et coordonnées disponibles sur www.mediation-eau.fr) pour rechercher une solution de règlement à l'amiable.

1.5 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre service d'eau. Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 Les règles d'usage du service

L'Exploitant du service vous rappelle la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

En bénéficiant du Service de l'Eau, vous vous engagez à respecter les règles d'usage de l'eau.

Ces règles vous interdisent :

- d'utiliser l'eau autrement que pour votre usage personnel. Vous ne devez pas en céder, sauf en cas d'incendie ou momentanément en cas d'incident de fourniture ;
- d'utiliser l'eau pour d'autres usages que ceux déclarés lors de la souscription de votre contrat ;
- de prélever l'eau directement sur le réseau par un autre moyen que le branchement ou à partir des appareils publics.

De même, vous vous engagez à respecter les conditions d'utilisation des installations mises à votre disposition. Ainsi, vous ne pouvez pas :

- modifier vous-même l'emplacement du compteur et, le cas échéant, des équipements nécessaires au relevé à distance, en gêner le fonctionnement ou l'accès, en briser les plombs ou cachets ;
- porter atteinte à la qualité sanitaire de l'eau du réseau public, en particulier par les phénomènes de retour d'eau, l'aspiration directe sur le réseau public ;
- manœuvrer les appareils du réseau public, y compris les robinets sous bouche à clé ainsi que les robinets d'arrêt du service situés avant compteur ;

fermées sans que vous
dédommagement.

- relier entre elles des installations hydrauliques qui sont alimentées par des branchements distincts, et en particulier relier un puits ou forage privé ou des installations de réutilisation d'eaux de pluie aux installations raccordées au réseau public ;
- utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau intérieur relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques.

Le non-respect de ces conditions peut entraîner la fermeture de l'alimentation en eau après l'envoi d'une mise en demeure restée sans effet. L'Exploitant du service se réserve le droit d'engager toutes poursuites.

Dans le cas de dommages aux installations ou de risques sanitaires, l'alimentation en eau est immédiatement interrompue afin de protéger les autres consommateurs.

Si, après la fermeture de l'alimentation en eau, vous n'avez pas suivi les prescriptions de l'Exploitant du service ou présenté des garanties suffisantes dans le délai fixé qui ne peut être inférieur à 8 jours, votre contrat est résilié et le compteur enlevé.

1.7 Les interruptions du service

L'Exploitant du service est responsable du bon fonctionnement du service. A ce titre, et dans l'intérêt général, il peut être tenu de réparer ou modifier les installations d'alimentation en eau, entraînant ainsi une interruption de la fourniture d'eau.

Dans toute la mesure du possible, l'Exploitant du service vous informe des interruptions du service quand elles sont prévisibles (travaux de réparations ou d'entretien), au plus tard 48 heures avant le début de l'interruption.

Pendant tout arrêt d'eau, vous devez garder vos robinets fermés, la remise en eau intervenant sans préavis.

L'Exploitant du service ne peut être tenu pour responsable d'une perturbation de la fourniture d'eau due à un accident (casse réseau) ou à un cas de force majeure (le gel, les inondations ou autres catastrophes naturelles, pourraient être assimilés à la force majeure...).

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption.

Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être

1.8 Les modifications et restrictions du service

Dans l'intérêt général, la Collectivité peut autoriser l'Exploitant du service à modifier le réseau public ainsi que la pression de l'eau. Dès lors que les conditions de distribution sont modifiées, l'Exploitant du service doit vous informer, sauf cas de force majeure, des motifs et des conséquences correspondantes.

En cas de force majeure ou de pollution de l'eau, l'Exploitant du service a le droit d'imposer, à tout moment, en liaison avec la Collectivité et les autorités sanitaires, une restriction de la consommation d'eau ou une limitation des conditions de son utilisation pour l'alimentation humaine ou les besoins sanitaires.

1.9 La défense contre l'incendie

La manœuvre des robinets sous bouche à clé, des bouches et poteaux d'incendie est réservée à l'Exploitant du service et au service de lutte contre l'incendie.



VOTRE CONTRAT

Pour bénéficier du Service de l'Eau, c'est-à-dire être alimenté en eau potable, vous devez souscrire un contrat d'abonnement au service de l'Eau.

2.1 La souscription du contrat

Le contrat d'abonnement peut être souscrit par le propriétaire, le locataire ou l'occupant de bonne foi, ou le syndicat des copropriétaires représenté par son syndic.

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) ou par téléphone auprès du service clientèle de l'Exploitant du service.

Vous recevez les informations précontractuelles nécessaires à la souscription de votre contrat, le règlement de service, les conditions particulières de votre contrat, les informations sur le Service de l'Eau, une fiche tarifaire et les modalités d'exercice du droit de rétractation.

Votre première facture peut comprendre les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement.

Le règlement de votre première facture confirme l'acceptation des conditions particulières de votre contrat et vaut accusé de réception du présent règlement. A défaut de paiement dans le délai indiqué, le service peut être suspendu.

Les informations nominatives fournies dans le cadre de votre contrat font l'objet d'un traitement informatique et peuvent être communiquées aux entités contribuant au Service de l'Eau. Vous bénéficiez à ce sujet du droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès du service clientèle prévu par la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978.

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Lorsque vous décidez d'y mettre fin, vous devez le résilier soit par écrit (internet ou courrier) soit par téléphone, avec un préavis de 15 jours, auprès du service clientèle de l'Exploitant du service en indiquant le relevé du compteur. La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée.

A défaut de résiliation, vous pouvez être tenu au paiement des consommations effectuées après votre départ.

Lors de votre départ, vous devez fermer le robinet d'arrêt situé après compteur ou demander, en cas de difficulté, l'intervention de l'Exploitant du service. Celui-ci ne pourra pas être tenu pour responsable des dégâts causés par les robinets des installations privées laissés ouverts.

L'Exploitant du service peut pour sa part résilier votre contrat :

- si vous ne respectez pas les règles d'usage du service ;
- si vous n'avez effectué aucune démarche auprès du Service de l'eau dans les 6 mois qui suivent la mise hors service du branchement.

2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements

Les propriétaires des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements peuvent demander l'individualisation des contrats d'abonnement au Service de l'eau. Le Service de l'Eau procède à cette individualisation dans le respect des prescriptions techniques et administratives disponibles auprès de votre service clientèle.

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires souscrit alors, pour l'immeuble, un contrat d'abonnement unique au Service de l'Eau.

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



S²LO

VOTRE FACTURE

**Vous recevez au minimum 1 facture par an pour les abonnés mensualisés, 2 pour les autres.
Cette facture est établie sur la base de votre consommation.**

3.1 La présentation de la facture

La facture est établie dans le respect des dispositions réglementaires ci-dessus.

Le Service de l'Eau est facturé sous la rubrique « Distribution de l'eau ».

Cette rubrique comprend une part revenant à l'Exploitant du service et, le cas échéant, une part revenant à la Collectivité. Elle couvre l'ensemble des frais de fonctionnement (production et distribution) et des charges d'investissement du Service de l'Eau.

Les montants facturés peuvent se décomposer en une part fixe et une part variable. La part fixe (ou abonnement) est déterminée en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement. La part variable est calculée en fonction de votre consommation d'eau.

Outre la rubrique « Distribution de l'eau », la rubrique « Organismes publics » distingue les sommes perçues pour le compte d'autres organismes gestionnaires de la ressource (Agence de l'Eau, ...). Votre facture peut aussi inclure une troisième rubrique pour le Service de l'Assainissement Collectif ou Non Collectif.

Tous les éléments de votre facture sont soumis à la TVA au taux en vigueur.

La facture sera adaptée en cas de modification de la réglementation en vigueur.

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

- selon les termes du contrat de délégation de service public pour la part revenant à l'Exploitant du service ;
- par décision de la Collectivité, pour la part qui lui est destinée ;
- sur notification des organismes pour les redevances leur revenant.

Si de nouveaux frais, droits, taxes, redevances ou impôts étaient imputés au Service de l'Eau, ils seraient répercutés de plein droit sur votre facture.

La date d'actualisation des tarifs pour la part revenant à l'Exploitant du service est au plus tard celle du début d'une période de consommation d'eau.

Vous êtes informé au préalable des changements significatifs de tarifs ou, au plus tard, à l'occasion de la première facture appliquant le nouveau tarif. Les tarifs sont tenus à votre disposition par l'Exploitant du service.

3.3 Votre consommation d'eau.

Votre consommation d'eau est établie à partir du relevé du compteur.

Le relevé est effectué au moins une fois par an. Vous devez faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés du relevé du compteur.

En fonction des caractéristiques de votre consommation d'eau une fréquence spécifique de relevé et de facturation peut vous être proposée.

Si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, le relevé s'effectue à distance. Vous devez néanmoins faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service chargés de l'entretien et du contrôle périodique du compteur et des équipements associés de transfert d'informations placés en propriété privée.

Si, au moment du relevé, l'agent du Distributeur d'eau ne peut accéder à votre compteur, il laisse sur place :

- soit un avis de second passage
- soit une "carte-relevé" à compléter et renvoyer dans un délai maximal de 8 jours (vous pouvez aussi communiquer votre index de consommation par le biais de notre site internet www.saurclinet.fr ou téléphone.

Si, lors du second passage, le relevé ne peut encore avoir lieu ou si vous n'avez pas renvoyé la "carte-relevé" dans le délai indiqué, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte sera alors régularisé à l'occasion du relevé suivant. Si le relevé de votre compteur ne peut être effectué durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par lettre à permettre le relevé dans un délai d'un mois. Si passé ce délai, le compteur n'a toujours pas pu être relevé, l'alimentation en eau peut être interrompue, et cela à vos frais.

En l'absence de relevé, votre consommation est provisoirement estimée sur la base de celle de la période antérieure équivalente. Votre compte est ensuite régularisé à l'occasion du relevé suivant.

Si le relevé du compteur ne peut être effectué par l'Exploitant du service durant deux périodes consécutives, vous êtes invité par écrit à contacter le service clientèle dans un délai de 30 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

A défaut de rendez-vous, l'alimentation en eau peut être interrompue et cela, à vos frais.

Pour les compteurs équipés d'un dispositif de relevé à distance, en cas d'écart manifeste entre les valeurs fournies par le dispositif de relevé à distance et le relevé direct, ce dernier est pris en compte pour le calcul de votre consommation.

En cas d'arrêt du compteur, la consommation de la période en cours est réputée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve du contraire apportée par vos soins ou par l'Exploitant du service.

Vous pouvez contrôler vous-même la consommation indiquée au compteur :

- soit, par lecture directe du compteur ;
- soit, si le compteur est équipé du dispositif technique adapté, par lecture à distance.

De ce fait, vous ne pouvez prétendre à une réduction des sommes dues en raison de fuites dans vos installations privées que celle prévue par la réglementation en vigueur.

Dès que l'Exploitant du service constate, lors du relevé de compteur, une augmentation anormale de votre consommation, il vous en informe, au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Il vous informe à cette occasion de l'existence du dispositif de plafonnement de la facture d'eau en cas de fuite sur vos installations privées (*) et de ses conditions d'application pour un local d'habitation.

() Par fuite sur vos installations privées, il faut entendre toute fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.*

3.4 Les modalités et délais de paiement

Le paiement doit être effectué avant la date limite et selon les modalités indiquées sur la facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé. Votre facture comprend un abonnement (ou part fixe) payable d'avance. En cas de période incomplète (début ou fin d'abonnement en cours de période de consommation), il vous est facturé ou remboursé au prorata-temporis.

Votre consommation est facturée à terme échu. Pour chaque période sans relevé, le volume facturé est estimé à partir de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.

En cas de difficultés de paiement du fait d'une situation de précarité, vous êtes invité à en faire part à l'Exploitant du service sans délai, pour obtenir les renseignements utiles à l'obtention d'une aide financière, en application de la réglementation en vigueur.

En cas d'erreur dans la facturation, vous pouvez bénéficier après étude des circonstances :

- d'un paiement échelonné si votre facture a été sous-estimée ;
- d'un remboursement ou d'un avoir à votre choix, si votre facture a été surestimée.

3.5 En cas de non-paiement

Si, à la date limite indiquée, vous n'avez pas réglé votre facture, celle-ci est majorée d'une pénalité forfaitaire et /ou des intérêts de retard fixés en annexe de ce règlement. En cas de non-paiement à la date limite, un courrier vous sera adressé par l'Exploitant, ce courrier rappelle la possibilité de saisir les services sociaux si vous estimez que votre situation relève des dispositions réglementaires en vigueur du fait d'une situation de précarité.

Le cas échéant, l'Exploitant du service vous informe du délai et des conditions dans lesquels la fourniture d'eau risque d'être suspendue à défaut de règlement selon les modalités définies par la réglementation en vigueur.

Dans cette hypothèse, après l'envoi d'un courrier de relance et d'une mise en demeure restée sans effet dans le délai mentionné, l'alimentation en eau peut être réduite jusqu'au paiement des factures dues.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption. Les frais d'intervention sur le branchement (réduction du débit, remise en service de l'alimentation en eau) sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant du service poursuit le règlement des factures par toutes voies de droit.



4

LE BRANCHEMENT

On appelle "branchement" le dispositif qui va de la prise d'eau sur la conduite de distribution publique jusqu'au système de comptage inclus.

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;

- le point de livraison regroupant, en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et le clapet anti-retour et un réducteur de pression. Les installations privées commencent à partir du joint (exclu) situé à la sortie du compteur ;
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

Qu'ils soient situés en domaine public ou en propriété privée, les éléments du branchement font partie des ouvrages du Service de l'Eau.

Le joint après compteur matérialise la limite entre le branchement et les installations privées relevant de votre responsabilité.

Suivant la nature et l'importance des risques de retour d'eau vers le réseau public, l'Exploitant du service peut demander au propriétaire ou au syndicat des copropriétaires d'installer un dispositif de protection contre les retours d'eau, d'un niveau adapté à la nature des risques, complémentaire au dispositif de protection qui fait partie du branchement.

Pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur du branchement est le compteur général d'immeuble.

4.2 L'installation et la mise en service

Le branchement est établi après acceptation de la demande par l'Exploitant du service, après accord sur l'implantation et la mise en place de l'abri du compteur et après approbation par le demandeur du branchement du devis définissant les travaux et leur montant. Les travaux d'installation sont réalisés par l'Exploitant du service et sous sa responsabilité, à l'exception des dispositifs spécifiques de protection contre les retours d'eau (hormis le dispositif de protection partie du branchement).

Le compteur est installé si nécessaire dans un abri spécial conforme aux règles de l'art (assurant notamment la protection contre le gel et les chocs). Cet abri est réalisé aux frais du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires, soit par ses soins, soit par l'Exploitant du service.

Les travaux d'installation ne comprennent pas le percement et le rebouchage du mur de façade, ni toutes les autres démolitions, transformations et réfections à effectuer pour permettre la mise en place du branchement, sauf mention contraire sur le devis. Le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit faire procéder à l'exécution de ces travaux et cela, à ses frais, risques et périls.

Nul ne peut déplacer cet abri ni modifier l'installation ou les conditions d'accès au compteur et, le cas échéant, aux équipements associés de transfert d'informations, sans autorisation de l'Exploitant du service.

Le branchement est établi de manière à permettre son fonctionnement correct dans des conditions normales d'utilisation.

L'Exploitant du service peut différer l'acceptation d'une demande de branchement ou limiter le débit de celui-ci, si l'importance de la consommation nécessite des travaux de renforcement ou d'extension du réseau public existant. Ces travaux sont réalisés par la Collectivité aux conditions définies pour chaque cas particulier.

L'Exploitant du service est seul habilité à manœuvrer les robinets de prise d'eau sur la conduite de distribution publique, il effectue la mise en service du branchement après le règlement intégral des travaux et la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau.

4.3 Le paiement

Tous les frais nécessaires à l'établissement du branchement (travaux, fournitures, occupation et réfection des chaussées et trottoirs) sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Avant l'exécution des travaux, l'Exploitant du service établit un devis en appliquant les tarifs fixés sur le bordereau de prix annexé au contrat de délégation du service public et actualisés en application de ce contrat.

Un acompte sur les travaux doit être réglé à la signature du devis, le solde devant être acquitté avant la date limite indiquée sur la facture établie à la livraison des travaux. En cas de défaut de paiement du solde de la facture dans le délai imparti, l'Exploitant du service poursuit le règlement par toute voie de droit et/ou de sursoir à l'ouverture du branchement.

4.4 L'entretien et le renouvellement

L'Exploitant du service prend à sa charge les frais d'entretien, de réparations et les dommages pouvant résulter de l'existence du branchement.

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

- la remise en état des aménagements réalisés en domaine privé postérieurement à l'installation du branchement (reconstitution de revêtement, de maçonnerie, de jardin ou espaces aménagés...);
- le déplacement ou la modification du branchement à la demande du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires;
- les réparations résultant d'une faute de votre part.

Les frais occasionnés par ces interventions sont à la charge du propriétaire ou du syndicat des copropriétaires.

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements).

En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

4.5 La fermeture et l'ouverture

Les frais de déplacement pour la fermeture et l'ouverture de l'alimentation en eau, dont le montant figure en annexe de ce règlement de service, sont à votre charge. Ils sont facturés forfaitairement pour chaque déplacement.

La fermeture de l'alimentation en eau ne suspend pas le paiement de l'abonnement, tant que le contrat n'a pas été résilié. Afin d'éviter les accidents sur les installations intérieures, la réouverture du branchement est effectuée en votre présence ou après signature d'une décharge « dégâts des eaux ».

4.6 La suppression

En cas de mise hors service définitive du branchement, l'Exploitant du service peut supprimer le branchement, à la demande du propriétaire qui en supporte les frais correspondants.



LE COMPTEUR

On appelle "compteur" l'appareil qui permet de mesurer votre consommation d'eau. Il est d'un modèle agréé par la réglementation en vigueur. Le compteur peut être équipé d'un dispositif de relevé à distance décrit en annexe.

5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la commune. Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

Le calibre du compteur est déterminé par l'Exploitant du service en fonction des besoins que vous déclarez. S'il s'avère que votre consommation ne correspond pas à ces besoins, l'Exploitant du service remplace, à vos frais, le compteur par un compteur d'un calibre approprié.

L'Exploitant du service peut, à tout moment, remplacer à ses frais le compteur par un compteur équivalent. Vous devez, si nécessaire, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant du service au compteur et équipements de relevé à distance.

5.2 L'installation

Le compteur et les équipements de relevé à distance (pour un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, le compteur général d'immeuble) sont généralement placés en propriété privée, aussi près que possible du domaine public (sauf autorisation expresse de l'Exploitant du service). Il est situé dans la mesure du possible à l'extérieur des bâtiments (ou sinon, à l'intérieur, dans un local parfaitement accessible pour toute intervention).

Lorsque le compteur est équipé d'un dispositif de relevé à distance, l'installation en propriété privée d'appareils de transfert d'informations (répéteurs, concentrateurs) peut être nécessaire et vous êtes tenus d'en faciliter l'installation.

Dans le cas où le branchement doit traverser une voie privée entre le domaine public et votre immeuble, le compteur sera installé en limite du domaine public avec l'accord des riverains empruntant cette voie.

Dans un immeuble collectif ou un ensemble immobilier de logements, tout compteur individuel, installé conformément aux prescriptions techniques, doit être accessible pour toute intervention.

5.3 La vérification

L'Exploitant du service peut procéder, à ses frais, à la vérification du compteur aussi souvent qu'il le juge utile. Vous pouvez demander à tout moment la vérification de l'exactitude des indications du compteur. Le contrôle est effectué sur place, en votre présence, par l'Exploitant du service sous forme d'un jaugeage (pour les compteurs de 15 ou 20 millimètres de diamètre).

En cas de contestation et après avoir pris connaissance des frais susceptibles d'être portés à votre charge, vous pouvez demander la dépose du compteur, en vue de sa vérification par un organisme agréé.

Si le compteur est reconnu conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à votre charge. Vous pouvez bénéficier toutefois d'un échelonnement de paiement si votre consommation a été exceptionnellement élevée.

Si le compteur se révèle non conforme aux spécifications de précision en vigueur, les frais de vérification sont à la charge de l'Exploitant du service. Le cas échéant, la consommation de la période en cours est rectifiée.

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur ainsi que des équipements éventuels de transfert d'informations sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour la protection (notamment contre le gel). Vous êtes tenu pour responsable de la détérioration du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, s'il est prouvé que vous n'avez pas respecté ces consignes de sécurité.

Si le compteur et/ou les équipements de relevé à distance a (ont) subi une usure normale ou une détérioration dont vous n'êtes pas responsable, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) aux frais de l'Exploitant du service.

En revanche, il(s) est (sont) réparé(s) ou remplacé(s) à vos frais dans les cas où :

- le plomb de scellement a été enlevé ;
- il(s) a (ont) été ouvert(s) ou démonté(s) ;
- il(s) a (ont) subi une détérioration anormale (incendie, introduction de corps étrangers, défaut de protection contre le gel et les retours d'eau chaude, chocs extérieurs, etc.) ;
- s'il y a vol d'eau avéré, un volume de 500 m³ vous sera facturé par défaut.



On appelle "installations privées", les installations de distribution situées au-delà du joint après compteur (ou compteur général d'immeuble).

6.1 Les caractéristiques

La conception et l'établissement des installations privées sont exécutés à vos frais et par l'entrepreneur de votre choix.

Afin de vous permettre une bonne utilisation de vos installations privées, la pose d'un robinet d'arrêt après compteur, d'une purge et éventuellement d'un réducteur de pression est nécessaire.

Les installations privées ne doivent présenter aucun inconvénient pour le réseau public et doivent être conformes aux règles d'hygiène applicables aux installations de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, ainsi qu'aux règles d'usage du service.

Des prescriptions techniques particulières sont applicables aux installations privées d'un immeuble collectif d'habitation ou d'un ensemble immobilier de logements dont les propriétaires ont opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Lorsque les installations privées sont susceptibles d'avoir des répercussions nuisibles sur la distribution publique ou de ne pas être conformes à la réglementation en vigueur, l'Exploitant du service, les autorités sanitaires ou tout autre organisme mandaté par la Collectivité peuvent avec votre accord procéder au contrôle des installations.

L'Exploitant du service se réserve le droit d'imposer la modification d'une installation privée risquant de provoquer des perturbations sur le réseau public. Si, malgré une mise en demeure de modifier les installations, le risque persiste, l'Exploitant du service peut limiter le débit du branchement ou le fermer totalement, jusqu'à la mise en conformité des installations.

De même, l'Exploitant du service peut refuser l'installation d'un branchement ou la desserte d'un immeuble tant que les installations privées sont reconnues défectueuses.

Lorsque des installations privées sont alimentées par de l'eau provenant d'un puits, d'un forage ou d'une installation de réutilisation des eaux de pluie, vous devez en avvertir l'Exploitant du service. Les puits et forages dont l'eau est destinée à la consommation humaine ainsi que toute utilisation d'eaux de pluie à l'intérieur d'un bâtiment doivent en outre être déclarés en Mairie.

Toute communication entre ces installations et les canalisations de la distribution publique est formellement interdite.

L'Exploitant du service procède au contrôle périodique de conformité des installations privées de distribution d'eau issue de puits, forages ou installations de réutilisation des eaux de pluie. La période entre deux contrôles ne peut excéder 5 ans. La date du contrôle est fixée en accord avec vous. Vous êtes tenu de permettre l'accès à vos installations privées aux agents de l'Exploitant du service chargés du contrôle et d'être présent ou de vous faire représenter lors du contrôle. Le coût du contrôle est à votre charge et est indiqué en annexe de ce règlement. Si le rapport de visite qui vous est notifié à l'issue du contrôle fait apparaître des défauts de conformité de vos installations, l'Exploitant du service vous indique les mesures à prendre dans un délai déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

A défaut de mise en conformité, l'Exploitant du service peut, après mise en demeure procéder à la fermeture de votre alimentation en eau potable.

6.2 L'entretien et le renouvellement

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à

l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu responsable des dommages causés par l'existence ou le fonctionnement des installations privées en cas de défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité sauf la preuve d'une faute qui lui est directement imputable.

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

Pour alimenter les installations privées de lutte contre l'incendie, le propriétaire ou le syndicat des copropriétaires doit demander l'établissement d'un branchement spécifique à l'Exploitant du Service. Sa réalisation doit être compatible avec le fonctionnement du réseau public et avoir obtenu l'accord du service de lutte contre l'incendie. Le branchement est équipé d'un compteur et fait l'objet de la souscription d'un contrat d'abonnement au Service de l'Eau, indiquant notamment le débit maximal disponible.

Le réseau d'alimentation en eau des installations de lutte contre l'incendie, raccordé à un branchement spécifique, doit être totalement isolé des autres installations de distribution d'eau et conçu de façon à éviter tout retour d'eau vers le réseau public. Lorsqu'un exercice de lutte contre l'incendie est prévu sur les installations privées, vous devez en informer l'Exploitant du service trois jours ouvrables à l'avance. De même, en cas d'incendie, l'Exploitant du service doit en être immédiatement informé sans que cette information puisse engager sa responsabilité dans la lutte contre l'incendie.

ANNEXE

TARIFS au 01/01/2025

Les tarifs ci-dessous ont été établis en valeur de base au 01/01/2025 et sont révisés chaque année par application de la formule de révision de la rémunération du délégataire définie dans le contrat d'affermage.

Exploitant	SAUR
Adresse de la permanence	Permanence : 972 chemin Michel Ledrappier 30330 TRESQUES
Jours d'ouverture	Permanence Du lundi au vendredi
Horaires	Permanence : 9h00 à 12h00 – 14h00 à 16h00
Accueil téléphonique	Service Client : 04 30 62 10 00 Ouvert du lundi au vendredi De 8 h à 18 h. Appels Techniques : 04 30 62 10 08 Accessible 7 j / 7 Et 24 h / 24.
Délai d'obtention d'un rendez-vous	8 jours ouvrés
Plage horaire du rendez-vous	2 heures
Délai d'intervention en cas d'urgence	60 minutes
Délai d'obtention d'une réponse écrite	8 jours
Délai d'ouverture ou de fermeture d'un branchement à la demande de l'utilisateur	Ouverture 24 heures ouvrés après la demande Fermeture 24 heures ouvrés après la demande
Délai d'obtention d'un devis pour un branchement neuf	8 jours
Délai de réalisation des travaux	15 jours ouvrés après autorisation administrative et acceptation du devis ou à la date convenue avec le client
Frais d'accès au service sans déplacement	48,00 € HT
Frais d'accès au service avec déplacement	69,00 € HT
Contrôle de conformité des forages	159 € HT
Frais de relance en recommandé pour retard de paiement	14,11 € HT
Frais d'ouverture et fermeture à votre demande	159 € HT
Fermeture du branchement pour infraction au règlement de service	159 € HT
Coût de la fermeture du branchement à titre conservatoire	138 € HT
Vérification d'un compteur par jaugeage	170 € HT
Vérification d'un compteur par étalonnage, organisme agréé	284 € HT
Acompte pour les travaux de branchement neufs (en %)	100%
Date de valeur des tarifs	01/01/2025

Taux de TVA : 10 %

A Nîmes, le 06 juin 2024
M. Fabrice HAZARD
Vice-Président Saur Sud Est

Signature
numérique de
Fabrice HAZARD
HAZARD
Date : 2024.06.05
09:51:41 +02'00'

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 10 : Plan d'action relatif à la période de tuilage

30/05/2024

Mettre toute notre expérience au service d'un tuilage réalisé dans les meilleures conditions pour le personnel et pour le service3

- I. UNE REPRISE DU PERSONNEL REUSSIE ET RESPECTUEUSE DES COLLABORATEURS 4
- II. LA REUSSITE DE LA COMMUNICATION AUTOUR DU TRANSFERT DU SERVICE 8
 - 1 - Avoir de la visibilité sur l'avancement du tuilage 8
 - 2 - Construire la communication sur la période de tuilage 8
- III. LA CONTINUITE DU SERVICE AU DEMARRAGE DU CONTRAT 10
 - 1 - Maitriser l'astreinte dès le premier jour du contrat10
 - 2 - Assurer l'intégration des éléments d'exploitation11
 - 3 - Disposer des éléments matériels pour exploiter dès le premier jour11
- IV. NOTES COMPLEMENTAIRES 13
 - 1 - Exemple de plan d'action éprouvé de conduite d'une période de tuilage.....13

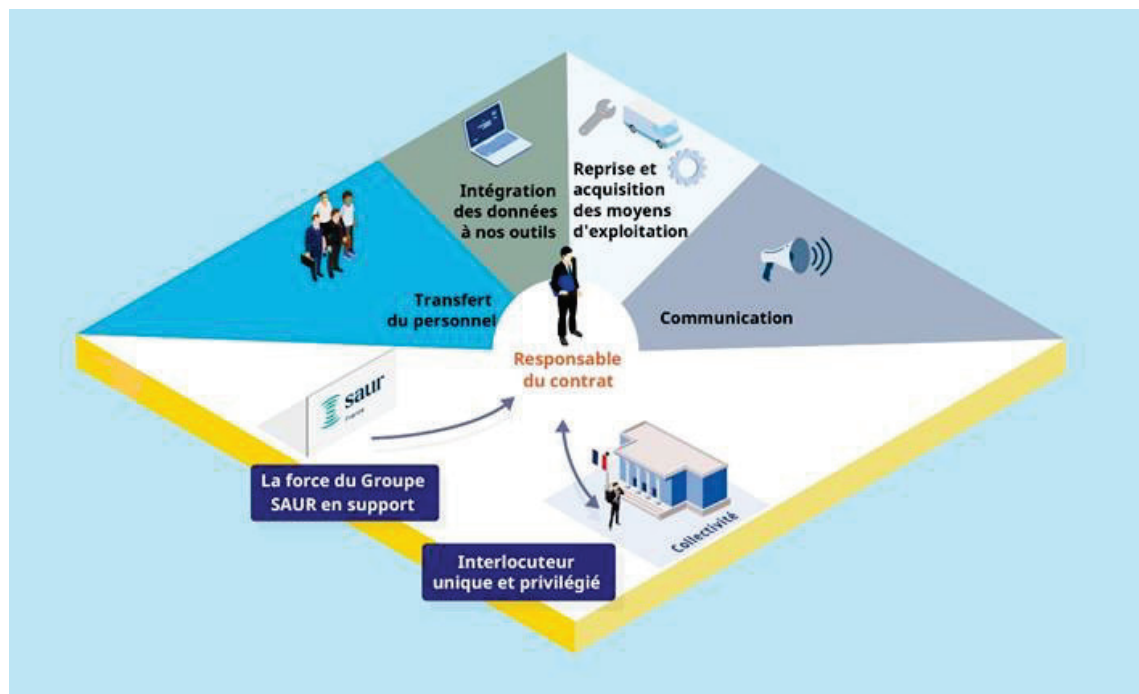
Mettre toute notre expérience au service d'un tuilage réalisé dans les meilleures conditions pour le personnel et pour le service

La période de tuilage, qui s'ouvre au jour du choix définitif du Délégué par l'assemblée délibérante de votre collectivité, est une période cruciale pour la réussite immédiate et future de la délégation de votre service d'Eau Potable. En effet, pour que le contrat conclu avec votre nouvel opérateur débute dans les meilleures conditions, plusieurs enjeux doivent être pris en compte : réussir la reprise du personnel, ainsi que la communication autour du transfert du service et être assuré de la continuité de service lors de la passation de contrat.

Notre organisation interne spécifique et notre proximité territoriale nous permettent d'établir dès la date de notification de la concession un lien étroit avec vos équipes et celles du précédent opérateur, lien qui restera tout au long du contrat, même après la période de tuilage.

Chez Saur, nous avons l'expérience dans la conduite de cette période capitale.

C'est pourquoi nous avons construit un plan d'action reposant sur 4 piliers sur lesquels nous agissons en parallèle pour mener sereinement cette phase et réussir le tuilage : le **transfert du personnel**, la **récupération et l'intégration à nos outils des données d'exploitation** antérieures (exploitation, clientèle, ...), la **reprise et l'acquisition des moyens techniques** nécessaires à l'exploitation (notamment par des contrats de sous-traitance), et enfin la **communication** avec vos services et auprès de vos abonnés.



Nous nommons dès la notification du contrat le « responsable du contrat » : décideur local, il sera en charge de mener à bien le tuilage et sera votre interlocuteur unique pendant cette période mais également pendant la durée du contrat. Il rendra compte devant votre Collectivité de l'état d'avancement de la démarche à toutes les étapes clés du processus.

Saur
s'engage

Assurer la reprise sans faille de votre service à l'issue d'une période de tuilage de 1 mois (sous réserve de la transmission d'éléments de qualité et dans les délais prévus par les services précédents).

I. Une reprise du personnel réussie et respectueuse des collaborateurs

Lors d'un changement d'opérateur, votre exigence légitime est que cette opération soit la plus fluide possible pour le personnel dans sa reprise et son intégration chez le nouvel opérateur. Chez Saur, nous avons l'expérience de cette période de transition, une politique des Ressources Humaines favorable et une culture d'intégration reconnue.

Notre philosophie de la période de tuilage est d'apporter nos valeurs et notre approche du métier à une équipe d'hommes et de femmes déjà en place, riche de ses savoir-faire et sa connaissance de votre territoire. C'est cette approche qui dicte toutes les étapes de notre processus de reprise du personnel.

Saur
s'engage

100% du personnel transféré et disposant du matériel nécessaire pour travailler au 1^{er} jour du contrat

1.1 UNE PROCEDURE DE REPRISE QUI RESPECTE L'HUMAIN

Parce que chez Saur, nous voulons que le personnel repris du Délégitaire précédent se sente immédiatement intégré au sein de notre entreprise, nous avons défini un parcours de reprise unique privilégiant le **dialogue, l'échange** et respectant le cycle naturel du **changement**.

INDICATEURS DISPONIBLES

✓ Résultat d'enquête bien-être au travail

Ainsi, sous la responsabilité du responsable du contrat et du correspondant RH dédié...), une première **réunion d'information collective à destination de tout le personnel transférable** est organisée pour présenter Saur d'un point de vue Exploitation et Vie quotidienne (organigramme, locaux, matériel, valeurs Saur, etc.). Nous abordons ensuite les aspects administratifs, sécurité et RH.

Par la suite, des **entretiens individuels** avec les RH et le manager N+1 sont organisés. Ces échanges permettent d'évoquer avec chaque collaborateur son activité spécifique, sa situation personnelle en termes de formation, ses congés initialement prévus dans les 6 mois suivant la prise d'effet du contrat, de lui remettre sa proposition de contrat ainsi qu'un dossier de bienvenue. Notre politique de sécurité nous amène à collecter, à cette occasion, les informations pour préparer l'équipement individuel de chaque collaborateur, afin de garantir la sécurité dès leur premier jour chez Saur.



Exemple d'équipements de protection individuelle fournis aux collaborateurs Saur

Enfin, Saur a créé un réseau national de Collaborateurs du Groupe ayant fait l'objet d'un transfert en provenance d'un autre Délégué et présents chez Saur depuis plus de 12 mois. De tous horizons et en provenance de tous les principaux opérateurs français, ces collaborateurs sont à même de renseigner le futur salarié sur la qualité de vie rencontrée dans notre Groupe, qui demeure une de nos priorités, et de le rassurer si besoin sur la qualité du management de Saur.

Chaque collaborateur ayant reçu une proposition de reprise dispose d'un **déla** de **réflexion de 30 jours** calendaires pour accepter ou refuser cette offre. Chacun **connait** et peut **contacter** le futur responsable local et l'interlocuteur RH du contrat dès la période de tuilage.

Le + de
Saur

Nous portons une attention particulière à ce que le responsable du contrat et l'interlocuteur RH en charge de votre contrat soient aussi ceux qui s'investissent pendant la période de tuilage.

1.2 ANALYSER DE FAÇON INDIVIDUELLE LE DOSSIER DE CHAQUE COLLABORATEUR TRANSFERABLE

Les éléments du DCE, présentent de manière anonyme le personnel du délégataire sortant.

Le choix du personnel repris découle des règles de la **convention collective Eau & Assainissement** (alinéa 2.5.2) régissant le transfert de personnel. Signée et opposable à l'ensemble des entreprises spécialisées dans la gestion des services d'eau et d'assainissement, cette convention détaillée dans la note complémentaire « Article 2.5 de la convention collective nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000 » définit les règles permettant de comptabiliser le nombre de collaborateurs devant être transférés en fonction notamment de leur taux d'affectation sur le contrat ainsi que de garantir le niveau de rémunération.

Une fois le choix de votre assemblée délibérante entériné, Saur sollicitera le Délégué sortant, selon le modèle de courrier joint en annexe, afin de disposer des **données administratives** du personnel nécessaires à l'analyse individuelle de chaque dossier (dossier administratif, 12 derniers bulletins de salaires, certificats médicaux, formations, permis, habilitations, contrats de travail, avenants). En cas d'informations incomplètes, nous relancerons le Délégué sortant avec une demande de réponse dans les 5 jours ouvrés.

1.3 GARANTIR LA CONTINUITE D'EMPLOI DU PERSONNEL ACCUEILLI

L'analyse des documents administratifs reçus du Délégué sortant permet à l'interlocuteur RH dédié au contrat d'établir pour chacune des personnes concernées une **proposition de contrat de travail** et un **comparatif précis** entre les conditions offertes par Saur et celles précédentes.

Notre **politique salariale particulièrement favorable** et les **avantages sociaux** offerts par Saur vous assurent que chaque Collaborateur repris pourra bénéficier d'une amélioration salariale par rapport à son emploi précédent. Ainsi, l'intégration au salaire de base de rémunérations précédemment octroyées sous forme de prime, la possibilité de souscrire à un Plan d'Epargne Groupe et le maintien de l'ancienneté du Collaborateur, nous permettent de constater que dans la majorité des cas, les collaborateurs intégrant Saur en provenance d'un autre Groupe de l'eau et de l'assainissement, constatent une amélioration de leurs conditions salariales.

1.4 SECURISER LE DEMARRAGE DU CONTRAT

Une intégration sereine des nouveaux collaborateurs transférés



Le **+** de
Saur

Notre programme d'intégration accompagne le futur collaborateur de bout en bout, depuis des réunions collectives d'information jusqu'à son intégration dans le Cycle annuel de management du salarié Saur.

Lors de leur premier jour de contrat, nous remettons également aux collaborateurs leurs **outils**, leurs **EPI** et **tenues Saur**, les véhicules et matériels. Nous menons une analyse personnalisée des besoins en formation et établissons le **plan de formation individuel**.

Le + de
Saur

Saur a mis en place un réseau de « **compagnons** » parmi ses collaborateurs qui valorise leur exemplarité en termes de transmission des savoir-faire et des valeurs du Groupe.

Les compagnons de votre territoire seront présentés aux nouveaux entrants comme référents pour répondre à toutes leurs interrogations. Ils peuvent également être amenés à intervenir au démarrage du contrat afin d'en fiabiliser le déroulement, comme pour pallier aux difficultés de recrutement localement.

Pour que chaque nouveau collaborateur puisse s'imprégner de l'esprit Saur et comprendre le mode de pilotage, celui-ci passe une semaine sur un autre site d'exploitation, visite notre CPO, et rencontre ses interlocuteurs privilégiés (ordonnanceur, experts, ...).

Le + de
Saur

Et pour faciliter la montée en compétence de chacun, tout notre personnel a accès à des modules de connaissance de l'entreprise et de formation Sécurité sur notre **plateforme digitale interne** « MyAcademy ».

D'autres formations (métier, bureautique, etc.) sont également mises à leur disposition sur cette plateforme pour leur offrir une montée en compétence complète pour exercer leurs activités.

Réaliser les recrutements supplémentaires nécessaires au bon démarrage du contrat

Pour **anticiper tout défaut d'effectif au démarrage du contrat** qui pourrait découler notamment du refus de certains personnels transférables de rejoindre notre Groupe, notre RH a déjà identifié dès le stade de l'offre des collaborateurs Saur mobilisables immédiatement pour compléter les équipes d'exploitation en s'appuyant sur les leviers suivants :

- notre maillage territorial et les valeurs de solidarité au cœur de notre Groupe, qui nous permettent de détacher des collaborateurs sur votre territoire ;
- notre connaissance des **acteurs de recrutement locaux** et d'insertion de votre territoire.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Évolution du nombre de postes à pourvoir avant et après la date de début effectif du contrat

Nous avons calculé les effectifs à affecter pour une exploitation optimale de votre service.

1.5 SUIVRE SUR LE LONG TERME LE PERSONNEL ACCUEILLI

Au-delà de la stricte période de tuilage, le personnel accueilli bénéficie comme tous les salariés Saur d'un suivi en **continu** tout au long de sa carrière grâce à notre **politique RH Saur** comprenant des rituels de management réguliers (entretien annuel, entretien professionnel...).

Le + de
Saur

Quelques mois après le début du contrat, nous menons des **enquêtes de satisfaction** et collectons un **rapport d'étonnement** auprès du personnel accueilli sur lequel Saur capitalise dans une démarche **d'amélioration continue**.

II. La réussite de la communication autour du transfert du service

La période de tuilage est un moment charnière, parfois délicat, de transmission d'informations entre l'opérateur sortant et le nouvel opérateur. Vous souhaitez donc être légitimement assuré que le transfert de service se passe dans les meilleures conditions possibles, avec une information régulière sur l'avancement du transfert et un accompagnement dans la communication associée.

1 - AVOIR DE LA VISIBILITE SUR L'AVANCEMENT DU TUILAGE

Pour vous donner un maximum de visibilité sur la passation tout au long de la période de tuilage, nous mettons en place un **dispositif de suivi** adapté à vos attentes pour partager avec vous en continu notre avancement. Cela peut prendre, à votre convenance, la forme d'une **réunion organisée avec vos services et vous-même** ou encore d'un **compte-rendu par mail** à une fréquence une à plusieurs fois par mois selon le besoin.

Le + de
Saur

Nous organisons des **commissions de suivi** avec les représentants de votre collectivité que vous désignerez, le responsable du contrat, le RH Saur référent de votre contrat, le responsable d'exploitation et, si vous le souhaitez, des représentants du personnel Saur.

Lors de la première séance, nous définissons la fréquence des comités ainsi que la liste d'actions dont vous souhaitez suivre l'avancement. Tout au long du tuilage, vous pourrez ainsi piloter la progression dans la reprise du personnel et la transmission des données et informations.

2 - CONSTRUIRE LA COMMUNICATION SUR LA PERIODE DE TUILAGE

La décision de changement d'opérateur représente un acte politique fort pour tout élu dont il est souvent nécessaire qu'elle fasse l'objet d'une explication. Il est donc important pour vous d'avoir l'assurance que ce changement fera l'objet d'une bonne communication vis-à-vis à la fois des abonnés mais aussi des différentes administrations concernées.

2.1 CO-CONSTRUIRE LE PLAN DE COMMUNICATION

Dès la période de tuilage, nos experts Marketing et Communication locaux développent avec vos responsables de communication les **messages à diffuser** auprès des usagers et coconstruisent le **plan de communication**. Ces messages peuvent porter sur divers sujets comme la qualité de l'eau, la proximité du service, le prix, etc. Votre plan de communication sera bien entendu adapté aux spécificités de votre territoire et aux messages que vous souhaitez développer.

Nous mettons à votre disposition les **moyens nécessaires pour diffuser** ensuite ces messages auprès des usagers. En partenariat avec votre service communication, nos collaborateurs spécialisés vous proposeront divers supports et différents médias pour assurer cette campagne de communication : réseaux sociaux, courrier d'information en mairie, journal local, etc.

2.2 INFORMER LES ABONNES DU CHANGEMENT D'OPERATEUR

Communiquer

Saur
s'engage

Avant le début du contrat, nous contacterons vos administrés selon différents médias validés lors de la co-construction du plan de communication : par email, par courrier, sur le site Internet de votre collectivité, par voie de presse, par notre outil d'appels téléphoniques sortant de masse « Palom@ », etc.

L'objectif principal est que les abonnés soient informés du **changement de délégataire** et sachent qui contacter en cas de **question ou d'urgence dès le 1^{er} jour de prise d'effet du contrat**.

Pour nous assurer que chaque usager dispose bien de l'information de ce changement d'opérateur, notre dispositif Palom@ contient un dispositif d'acquittement du message : le consommateur est rappelé à échéance régulière jusqu'à ce qu'il assure avoir pris connaissance du message pré-enregistré (le contenu du message sera validé par vos services).

Par la suite, les usagers sont également contactés individuellement par notre service clientèle pour **compléter les coordonnées** et les **informations de facturation** qui pourraient être manquantes.

Saur
s'engage

Affectation, dès le premier jour du contrat, d'un n° de téléphone spécifique qui deviendra celui de notre service client sur votre territoire.

Nos **équipes locales du Service Client** sont pleinement mobilisées pour cette phase-clef du contrat et peuvent être renforcées temporairement par des collaborateurs nationaux ou régionaux.

2.3 INFORMER LES ADMINISTRATIONS

Dans la période de tuilage nous informons les administrations qu'à partir du 01/01/2025, Saur assurera désormais la transmission des documents réglementaires concernant la qualité de l'eau.

Nous définissons avec votre collectivité les **standards de communication** à avoir avec les administrations de votre territoire en termes d'interlocuteurs et d'échéances.

III. La continuité du service au démarrage du contrat

Pour vos abonnés, le changement d'opérateur doit être totalement transparent en termes de continuité du service d'Eau Potable sur le territoire. Pour cela, au-delà d'un transfert de personnel réussi, vous avez besoin de savoir que nous mènerons toutes les actions nécessaires dans les temps impartis pour être prêts au 1^{er} jour du contrat le 01/01/2025.

Nous nous engageons à disposer de tous les moyens humains et techniques et de toutes les informations nécessaires pour exploiter le service le 01/01/2025.

Saur
s'engage

100% des jalons respectés

- Souscription à tous les contrats de fourniture de téléphonie, électricité, réactifs... ;
- Raccordement de l'ensemble des outils de supervision au CPO et intégration locale de votre patrimoine dans nos bases de données ;
- Inventaire des autorisations en vigueur concernant l'exploitation et les arrêtés de voirie et régularisation des autorisations manquantes.

Sous la conduite du correspondant Tuilage, nous mettrons en place **un comité de pilotage** associant des représentants de Saur, de vos services et l'élu référent à l'Eau Potable. Ce comité aura pour rôle de suivre la parfaite mise en œuvre des différentes activités à mener pendant la période de tuilage, dans le respect de notre plan d'action éprouvé de conduite d'une période de tuilage,» détaillé dans la note complémentaire « Exemple de plan d'action éprouvé de conduite d'une période de tuilage ».

1 - MAITRISER L'ASTREINTE DES LE PREMIER JOUR DU CONTRAT

Saur
s'engage

Nous définissons dès la période de tuilage le planning d'astreinte pour le 1^{er} mois du contrat.

Pour que notre continuité de service soit totale, nous mettrons en place le planning d'astreinte avant le début effectif du contrat, afin que dès le premier jour, nous ayons de la visibilité et surtout de la réactivité s'il faut intervenir en dehors des horaires d'exploitation normaux (la nuit et le week-end).

2 - ASSURER L'INTEGRATION DES ELEMENTS D'EXPLOITATION

Un des éléments fondamentaux de la période de tuilage est de pouvoir disposer au 1^{er} jour du contrat de toutes les informations d'exploitation antérieures qui nous permettront de prendre le relais sur l'exploitation du service sans l'interrompre.

2.1 SOUSCRIRE LES ABONNEMENTS ET CONTRATS

Nous assurons le transfert des lignes téléphoniques, des abonnements et consommations d'électricité. Nous souscrivons aux contrats d'assurance nécessaires.

2.2 INTEGRER LES BASES DE DONNEES

L'ensemble des points ci-dessous sera réalisé au premier jour du contrat **sous réserve** de la transmission complète des données par le précédent exploitant 2 mois avant la prise d'effet du contrat. Dans le cas contraire, le délai global sera de 2 mois.

Nos experts assurent la migration des données nécessaires à la cartographie SIG et à la **modélisation** de vos réseaux.

Nous intégrons dans nos bases les **données antérieures d'exploitation** (interventions, télésurveillance...), les **données patrimoniales**, ainsi que les **données clients** du précédent exploitant.

Nos agents de maintenance mènent des **tests et reparamètrent les outils au besoin**, pour s'assurer que les équipements de **télésurveillance** de vos installations communiquent correctement avec les outils de pilotage Saur.

2.3 METTRE EN PLACE L'AUTOSURVEILLANCE ET L'AUTOCONTROLE

Nous soumettrons à votre approbation nos **programmes d'autocontrôle** pour validation par vos services techniques avant le début du contrat. (Cf. Chapitre Eau Potable).

2.4 CONSULTER LES DONNEES D'EXPLOITATION SUR VOTRE ESPACE « CPO ONLINE »



Le responsable local Saur sera accompagné de notre expert Données du CPO pour paramétrer **nos outils** afin de mettre en place la transmission des informations terrain relatives à votre territoire dans votre espace CPO Online, telles que détaillées dans le chapitre Organisation et Gouvernance.

Nous **formons** les utilisateurs au sein de vos services à **prendre en main votre espace « CPO Online »** dès les premières semaines du contrat. À votre demande, cette formation pourra être organisée en amont de la date de début du contrat.

3 - DISPOSER DES ELEMENTS MATERIELS POUR EXPLOITER DES LE PREMIER JOUR

Au-delà du personnel, du plan de communication et du paramétrage des outils informatiques, la continuité de service impose que votre exploitation dispose des moyens matériels et techniques nécessaires à son fonctionnement dès le 1^{er} jour du contrat.

3.1 CONSTITUER DES STOCKS DE MATERIEL TECHNIQUE

Nous analysons **l'état des lieux du matériel** du délégataire précédent et réalisons dès la prise d'effet du contrat un **inventaire contradictoire** (Cf. Chapitre Patrimoine pour plus de détails sur la réalisation de l'inventaire contradictoire). Sur la base de cet inventaire, nous constituons nos **stocks de matériel** auprès de fournisseurs sélectionnés, dont certains sont situés sur votre territoire. La taille du Groupe Saur nous permet d'obtenir des accords négociés avec ces fournisseurs, afin de vous proposer le meilleur matériel au meilleur prix. Cela nous permet de vous garantir que le matériel nécessaire à l'exploitation de votre service sera disponible pour le 01/01/2025.

3.2 NOUER DES ACCORDS LOCAUX

Nous mettrons à profit la période de tuilage afin d'établir des **accords** avec des **sous-traitants locaux** pertinents et de disposer de l'ensemble des ressources nécessaires à l'exploitation pour le début du contrat. Nous avons à cœur qu'en faisant le choix de Saur, vous soyez assuré d'une entreprise d'envergure nationale capable de solliciter des entrepreneurs locaux, acteurs quotidiens de votre territoire.

3.3 S'APPROVISIONNER EN VEHICULES / EPI / OUTILS / VETEMENTS

Nous anticipons la **commande des véhicules, EPI, outils, vêtements**, etc. auprès de nos fournisseurs afin qu'ils soient disponibles dans les temps.

Là encore, nous privilégions dans la mesure du possible les partenariats locaux, notamment en faisant réaliser une grande partie des opérations de personnalisation des logos des véhicules et équipements par des entreprises situées sur votre territoire ou à proximité immédiate.

3.4 AVOIR DES LOCAUX POUR ACCUEILLIR LA CLIENTELE

Les locaux sur votre territoire destinés à l'accueil des usagers, se situent sur la commune de Tresques.

3.5 DISPOSER DE LOCAUX D'EXPLOITATION

Les locaux au sein même de votre territoire qui accueilleront notre base d'exploitation se situent à Tresques. Ces locaux seront également dédiés au stockage du matériel d'exploitation (Cf. Chapitre Organisation) et contribueront à renforcer notre réactivité.

IV. Notes Complémentaires

1 - EXEMPLE DE PLAN D'ACTION EPROUVE DE CONDUITE D'UNE PERIODE DE TUILAGE


N°	Sous Processus
Processus M - Manager Saur	
1	Nommer l'équipe projet
2	Transmettre AUX SERVICES TECHNIQUE de [@Nom de la Collectivité] l'interlocuteur référent Saur (Nom - Coordonnées)
3	Décomposer le plan d'action en missions et désigner un responsable par mission
4	Recherche de locaux d'exploitation et clientèle
6	Organiser la prise en charge PO20
7	Actualiser le programme des astreintes
8	Faire demande des données Aux services techniques
9	Régulariser L'exutoire des boues et sous-produits
PROCESSUS M - QUALITE	
10	Sensibiliser et former le nouveau personnel au système Qualité Sécurité Environnement
11	Présenter les documents du système de management
12	Rédiger les IT spécifiques s'il y a lieu et diffuser les IT du Centre
13	Rédiger et mettre en place les instructions de site et PAQSE
PROCESSUS M - SECURITE	
14	Organiser une réunion de sensibilisation sécurité en lien avec le CHSCT
15	Recenser et mettre à jour les titres d'habilitations, permis, autorisations et les formations à la sécurité
16	Récupérer l'historique des AT, MP
17	Transmettre les consignes de sécurité en vigueur
18	Mettre à jour l'affichage (membres du CHSCT...)
19	Recenser et mettre à niveau la dotation en équipements de sécurité (EPI)
20	Diagnostic documentaire des procédures existantes du système de management QSE L'adapter et le compléter
21	Récupérer les dossiers relatifs aux installations classées (chlorure ferrique, PCB...)
22	Mettre à jour la PO122 Gestion de crise
23	Réaliser une visite préventive sécurité et avertir des risques éventuels et des moyens à mettre en place,
24	Réaliser une visite préventive Environnement, et avertir des moyens de protection environnementale à mettre en place en fonction des risques éventuels identifiés,
Processus C1 - Eau potable	
25	Récupérer tous les documents détaillés, disponibles sur l'exploitation en plus de ce qui a dû être normalement formalisé lors de la réunion de prise en charge : autorisation de rejet, plans des ouvrages et descriptif, schémas des filières, hydrauliques, électriques, programmes d'automatismes ou supervision, logiciels divers, dossiers techniques. sur forages, château d'eau, notes de calcul, CR d'essais, docs fo, cahier d'exploit, analyses, références cadastrales. Evaluation des risques professionnelles

26	Etat des lieux des ouvrages : faire une tournée des installations pour comparer aux docs fournis (plans, schéma des filières hydrauliques et électriques) et effectuer des essais de fonctionnement des équipements
27	Récupérer les clefs et les codes alarmes de tous les ouvrages
	Récupérer ou établir l'inventaire des ouvrages affermés et transmettre les éléments au Responsable Maintenance chargé de la gestion du renouvellement
28	Réaliser si nécessaire ou programmer les nouveaux raccordements de la télégestion (GEREMI)
29	Programmer la saisie des plans du réseau et du périmètre d'affermage
30	Modifier tous les contrats en cours :
	- Electricité basse et moyenne tension
	- Télécom et radios
	- Eau - Gaz ??
31	Inventorier et relever les compteurs de production
32	Intégrer les éléments du contrat (ouvrages, équipements...) dans les différents logiciels de suivi technique (MIRE...)
33	Cartographie : commander le nouvel outil
34	Sélectionner les équipements de mesure à gérer et les mettre en service (PO05)
35	Mettre à jour les programmes d'autocontrôle et différents plannings / programmes : lavage des réservoirs, contrôles ...
36	Synthétiser toutes les actions précédentes en un audit technique complet afin de mettre en évidence les éléments qui ne permettraient pas de respecter les exigences et les éventuelles particularités d'exploitation
37	Rédiger le rapport ou courrier au client sur la prise en charge
38	Former le personnel à GEREMI (téléphone)
Processus S1 - Ressources humaines	
50	Déterminer les besoins en personnel
51	Définir l'organisation et le CS de la structure dédiée
52	Récupérer les statuts
	Préparer les contrats du personnel à transférer
53	Recevoir tous les agents qui seront concernés par le transfert
54	Appliquer les modalités d'accueil d'un nouvel embauché
55	Rencontrer tout le personnel le jour du démarrage du contrat
56	Ouvrir un établissement et faire les déclarations (SS,)
57	Programmer une présentation de Saur au personnel nouvellement embauché
58	Actualiser le plan de formation
Processus S2 - Gestion Administration Finances	
59	Récupérer la délibération visée en préfecture
60	Négocier le rachat éventuel des biens de reprises, réactifs et pièces détachées, éventuellement outillages et véhicules
61	Récupérer la convention "SIG"
62	Récupérer les conventions :
	- Convention spéciales de déversement - Cartographie
63	Demander l'ouverture d'un numéro analytique pour nouvelle exploitation et le diffuser

64	Faire le nécessaire pour déclaration taxe professionnelle
Processus S3 - Achats Appro. Stocks	
65	Inventorier les besoins en véhicules et matériels roulants y/c terrassement
66	Inventorier les besoins en locaux, mobiliers, bureautiques et informatique
67	Trouver une solution pour des locaux d'exploitation disponible (eau, assainissement, téléphone, intervention...)
68	Inventorier les besoins en outillages, matériels d'exploitation
69	Si les véhicules ne sont pas livrés, doter provisoirement les agents de carte de carburant hors parc
70	Identifier la liste des sous-traitants locaux (terrassement, location)
71	Récupérer et mettre à jour d'éventuels contrats cadres avec des fournisseurs (réactifs, enrobés, travaux de terrassement, Boues, sous-produits, ...)
72	Equiper les nouveaux agents de téléphone portable : Mobitech
73	Dresser le stock de réactifs dispo et passer commande si nécessaire
74	Dresser les stocks des pièces détachées matériel d'exploitation nécessaire
Processus S4 - Processus lié à la relation contractuelle	
74	Programmer une présentation de Saur aux élus et à leurs services
75	Communiquer au maître d'ouvrage les n° de téléphone importants (Centre/Secteurs/accueil et permanence)
76	Récupérer les noms, rôles, n°de tel de L'ENSEMBLE des du service administratif, du maire, services techniques,
77	Aviser les administrations (ARS, DDT, Satése, Trésor public, ...), l'Agence de l'Eau et Police de l'eau
Processus S5 - Juridique	
78	Saisir le nouveau contrat dans le logiciel de gestion des contrats Legal Suite
Processus S6 - Maintenance	
79	Faire le point exhaustif des équipements soumis à contrôles sécurité obligatoire (électrique, pression, levage), établir l'état des contrôles obligatoires (SOCOTEC) à programmer dans le plan annuel et élaborer un plan de mise en conformité à présenter à la collectivité
80	Récupérer les registres de sécurité contrôles périodiques électriques, levages, pression...)
Processus S7 - Processus lié à la fonction clientèle	
81	Récupérer et vérifier ou constituer le fichier des abonnés AEP et EU, Forage et ANC
82	voir si arrêt de compte par relève contradictoire ?
83	Diffuser le règlement de service
84	Mettre à jour le récapitulatif des exigences contractuelles, partie clientèle
85	Dresser la liste des clients sensibles
86	Former le chargé de clientèle à SAPHIR
87	Informé le centre de services clients des modalités
88	Déterminer le point accueil clientèle et les besoins en mobilier, informatique, signalétique, téléphonique...
89	Définir et programmer l'information à destination des clients abonnés (lettre, presse locale, divers)
90	Organiser les contacts avec la presse et les médias
91	Acquisition d'un bus pour permanence mobile

2.2-Equilibre du contrat - CEP EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 06/12/2024
Reçu en préfecture le 06/12/2024
Publié le 06/12/2024
ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



2.2 - EQUILIBRE DU CONTRAT

Exercices :

2025	2026	2027	2028
------	------	------	------

Recette part fixe	€/an	16 670	16 837	17 005	17 175
Nombre d'abonnés	ab	834	842	850	859
Part fixe annuelle	€/ab/an	20	20	20	20

Recette part proportionnelle R ₀	€/an	62 117	62 299	62 481	62 664
Volumes facturés au tarif R ₀	m3/an	85 091	85 341	85 591	85 841
x part proportionnelle R ₀	€/m3	0,73	0,73	0,73	0,73

Recette des TTE	€/an	11 503	11 503	11 503	11 503
Branchements neufs	€/an	11 503	11 503	11 503	11 503
Autres ...	€/an				

Recette des produits accessoires	€/an	6 363	6 426	6 490	6 555
	€/an	6 363	6 426	6 490	6 555

Total Recettes d'exploitation	€/an	96 652	97 064	97 480	97 898
-------------------------------	------	--------	--------	--------	--------

Charges d'exploitation	€/an	96 748 €	96 808 €	96 869 €	96 931 €
Personnel	€/an	31 848 €	31 934 €	32 022 €	32 110 €
Achat d'eau	€/an	4 830 €	4 840 €	4 849 €	4 859 €
Electricité	€/an	6 115 €	6 067 €	6 020 €	5 974 €
Produits de traitement	€/an	927 €	925 €	924 €	923 €
Analyses	€/an	3 238 €	3 238 €	3 238 €	3 238 €
Véhicules et frais de déplacement	€/an	3 609 €	3 609 €	3 609 €	3 609 €
Fournitures et sous-traitance	€/an	13 613 €	13 614 €	13 614 €	13 614 €
Locaux	€/an	237 €	238 €	239 €	240 €
Assurances	€/an	1 508 €	1 510 €	1 512 €	1 513 €
Impôts, taxes et RODP	€/an	1 309 €	1 309 €	1 310 €	1 311 €
Poste et télécommunications	€/an	780 €	780 €	780 €	780 €
Informatique	€/an	3 130 €	3 117 €	3 102 €	3 087 €
Redevance utilisation domaine privé	€/an	0 €	0 €	0 €	0 €
Frais de structure	€/an	3 914 €	3 931 €	3 948 €	3 965 €
Frais de contrôle	€/an	2 000 €	2 000 €	2 000 €	2 000 €
Non-valeur	€/an	1 381 €	1 384 €	1 388 €	1 392 €
Dotation au titre du renouvellement :	€/an	17 844 €	17 844 €	17 844 €	17 844 €
<i>Equipements électromécaniques</i>	€/an	9 291 €	9 291 €	9 291 €	9 291 €
<i>Branchements</i>	€/an	3 780 €	3 780 €	3 780 €	3 780 €
<i>Accessoires réseau</i>	€/an	375 €	375 €	375 €	375 €
<i>Compteurs</i>	€/an	4 398 €	4 398 €	4 398 €	4 398 €
Programme d'investissement (lissé)	€/an	0 €	0 €	0 €	0 €
Biens propres	€/an	465 €	467 €	469 €	471 €

A remplir en euros constants.

Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

PLAN PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT GOUDARGUES AEP

DESIGNATION DE L'OUVRAGE	DESIGNATION DE L'EQUIPEMENT	TYPE D'EQUIPEMENT	DATE DE MISE EN SERVICE	VALEUR DU BIEN RENOUVELE	NATURE DU RENOUVELLEMENT	2025	2026	2027	2028
CPT RESERVOIR DE GOUSSARGUE	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94,5	94,5	94,5	94,5
CPT RESERVOIR DE GOUSSARGUE	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2011	2150	P		2150		
CPT RES GOUDARGUE / ST HUBERT	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94,5	94,5	94,5	94,5
CPT RES GOUDARGUE / ST HUBERT	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2011	2150	P		2150		
CPT RES GOUDARGUE / CHEMIN DES PINS	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94,5	94,5	94,5	94,5
CPT RES GOUDARGUE / CHEMIN DES PINS	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2011	2150	P		2150		
CPT LOTISSEMENT CHARLETTE	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94,5	94,5	94,5	94,5
CPT LOTISSEMENT CHARLETTE	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2011	2150	P		2150		
CPT GOUDARGUES / BASTIDE	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94,5	94,5	94,5	94,5
CPT GOUDARGUES / BASTIDE	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2014	625	NP		94,5		
CPT FRIGOLET	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94,5	94,5	94,5	94,5
CPT FRIGOLET	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2014	625	NP		94,5		
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	DISTRIBUTION / RÉPARTITION / MAILLAGE EAU	MESURE DE DÉBIT	2014	625	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	APPAREIL D'ÉCLAIRAGE INTÉRIEUR	2019	400	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	BÂTIMENT / LOCAL	1970		HR				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	CAPOTAGE RÉSERVOIR	1970	2500	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	SERRURERIE	2015	525	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	PORTE	1970	2088	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	ARMOIRE DE COMMANDE SURPRESSEUR	2019	3000	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION SOFREL	2019	3175	NP	1587,5	1587,5	1587,5	1587,5
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION DEBITMETRE DISTRI	2011	1350	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	VARIATEUR DE FREQUENCE SURPRESSEUR 1	2019	3163	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	VARIATEUR DE FREQUENCE SURPRESSEUR 2	2019	3163	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	DISJONCTEUR	2019	650	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	RÉSERVOIR	1970		HR				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	DÉTECTEURS DE NIVEAU	2019	331	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	DÉBITMÈTRE	2011	1563	P				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	CANALISATIONS	1970	5750	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE SORTIE RÉSERVOIR	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE ALIMENTATION RÉSERVOIR	1970	288	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE VIDANGE RÉSERVOIR	1970	325	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE INCENDIE	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE DISTRIBUTION	1970	500	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VENTOUSE	2019	500	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	CLAPET SURPRESSEUR 1	2019	375	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	CLAPET SURPRESSEUR 2	2019	375	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	DISPOSITIF ANTI-BELIER	2018	1500	P				1500
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	COMPTEUR DISTRIBUTION BRÉS	2019	463	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	SURPRESSEUR 1 BRÉS	2019	2050	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	SURPRESSEUR 2 BRÉS	2019	2050	NP				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE AVAL SURPRESSEUR 2	2019	359	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE DISTRIBUTION SURPRESSEUR	2019	285	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE DISTRIBUTION BRÉS	2019	325	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE AMONT SURPRESSEUR 1	2019	359	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNE AMONT SURPRESSEUR 2	2019	359	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	VANNES AVAL SURPRESSEUR 1	2019	359	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	DISTRIBUTION ELECTRIQUE BASSE TENSION	COMPTEUR ELECTRIQUE	2019	325	HR				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	EAU DE JAVEL	CANALISATION / TUYAUTERIE	2019	900	NP	45	45	45	45
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	EAU DE JAVEL	POMPE DOSEUSE JAVEL	2019	150	MAINT				
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	EAU DE JAVEL	VANNE D'ISOLEMENT	2019	1575	NP				
RES GOUDARGUES	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	JAVEL PACK	1970		HR				
RES GOUDARGUES	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	LOCAL	1970		NP				
RES GOUDARGUES	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	HUISSERIE	1970	2088	NP				
RES GOUDARGUES	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	SERRURERIE	2021	575	NP				
RES GOUDARGUES	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	TRAPPE RES 2	1970	3813	NP				
RES GOUDARGUES	BÂTIMENTS D'EXPLOITATION	TRAPPE	1970	2425	NP				
RES GOUDARGUES	UNITÉ DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION LS42	2011	1350	P	1350			
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	DÉBITMÈTRE	2011	2150	P	2150			
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	DÉTECTEUR POIRES DE NIVEAU RÉSERVOIR1 (*3)	2018	488	MAINT				
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	DÉTECTEUR POIRES DE NIVEAU RÉSERVOIR2 (*3)	2018	488	MAINT				
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	MESURE PRESSION VERS VILLAGE	2011	325	MAINT				
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	MESURE DE NIVEAU RÉSERVOIR	2017	563	P				563
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	RÉSERVOIR 1	1970		HR				
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	RÉSERVOIR 2	1970		HR				
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	CLAPET	1970	363	MAINT				
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	VANNE DISTRIB RÉSERVOIR1	1970	350	MAINT				

DESIGNATION DE L'OUVRAGE	DESIGNATION DE L'EQUIPEMENT	TYPE D'EQUIPEMENT	DATE DE MISE EN SERVICE	VALEUR DU BIEN RENOUVELLE	NATURE DU RENOUVELLEMENT	2025	2026	2027	2028
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE DISTRIB RESERVOIR2	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE DE VIDANGE RESERVOIR1	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE DE VIDANGE RESERVOIR2	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 1	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 2	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 3	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 4	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 5	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 6	1970	350	MAINT				
RES GOUSSARGUES	STOCKAGE	VANNE 7	1970	350	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	AMENAGEMENTS EXTERIEURS	CLOTURE	1986	6000	NP				
UPR LES YVERRIERES	AMENAGEMENTS EXTERIEURS	PORTAIL	1986	3275	NP				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	ECLAIRAGE INTERIEUR	1986	613	NP				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	LOCAL	1986		HR				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	CAILLEBOTIS	1986	1750	NP				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	CONVECTEUR ELECTRIQUE	1986	350	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	PORTE LOCAL PROCESS	1986	2863	NP				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	PORTE LOCAL CHLORE	1986	2075	NP				
UPR LES YVERRIERES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	SERRURERIE	1986	900	NP				
UPR LES YVERRIERES	UNITE DE CONTROLE / COMMANDE	ARMOIRE ELECTRIQUE	2017	14000	NP				
UPR LES YVERRIERES	UNITE DE CONTROLE / COMMANDE	TELEGESTION	2017	3100	NP	155	155	155	155
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	TURBIDIMETRE	2014	3650	P			3650	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	CLAPET REFOULEMENT FORAGE1	1986	463	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	CLAPET REFOULEMENT FORAGE2	1986	388	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	CANALISATION / TUYAUTERIE	1986	24000	Partiel	3000			
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	DISPOSITIF ANTI-BELIER	2017	3075	P			3075	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	DEBITMETRE	2021	1038	NP				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	SONDE PIEZZO FORAGE 1	2014	986	P			986	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	SONDE PIEZZO FORAGE2	2014	986	P			986	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	POMPE 1	2024	5326	NP				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	POMPE 2	1986	3925	P				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	FORAGE 1	1986		HR				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	FORAGE 2	1986		HR				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	VANNE VIDANGE FORAGE 1	1986	288	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	VANNE VIDANGE FORAGE 2	1986	288	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	VANNE ISOLEMENT ANTI-BELIERS	2014	288	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	VANNE ISOLEMENT GENERAL	1986	375	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	VANNE DE REFOULEMENT FORAGE1	1986	301	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	VANNE DE REFOULEMENT FORAGE2	2014	288	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	DISTRIBUTION ELECTRIQUE BASSE TENSION	COMPTEUR ELECTRIQUE EDF	1986		HR				
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	CHLOROMETRE N°1	2022	1850	NP	37	37	37	37
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	CHLOROMETRE N°2	2023	1850	NP	37	37	37	37
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	CANALISATION	2024	650	NP				
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	DEBITMETRE CHLORE	2022	700	NP	14	14	14	14
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	HYDRO-JECTEUR	2022	463	MAINT				
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	SURPRESSEUR CHLORATION	2017	750	NP	15	15	15	15
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	VANNES	2022	425	MAINT				
UPR DE GOUSSARGUES	AMENAGEMENTS EXTERIEURS	ELECTROVANNE CHLORATION	2022	450	MAINT				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	PORTAIL	1988	2463	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	APPAREIL D'ECLAIRAGE INTERIEUR	1988	388	MAINT				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	LOCAL	1988		HR				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	SERRURERIE	2023	700	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	PORTE LOCAL CHLORATION	1988	2088	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	PORTE LOCAL ELECTRIQUE	1988	2088	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	BATIMENTS D'EXPLOITATION	TRAPPE FORAGE	1988	1950	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	UNITE DE CONTROLE / COMMANDE	ARMOIRE ELECTRIQUE	2017	4625	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	UNITE DE CONTROLE / COMMANDE	TELETRANSMISSION SOFREL	2017	3100	NP	155	155	155	155
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	CLAPET	1988	238	MAINT				
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	CANALISATION / TUYAUTERIE	2023	8250	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	COMPTEUR PRODUCTION	2019	513	P				513
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	POMPE	2023	3100	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	LEU DE VANNES (*3)	1988	350	MAINT				
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	VANNE D'ISOLEMENT POMPE	2023	300	MAINT				
UPR DE GOUSSARGUES	DISTRIBUTION ELECTRIQUE BASSE TENSION	DISJONCTEUR GENERAL	2015	775	NP				
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	CHLOROMETRE	2021	1268	NP	25,76	25,76	25,76	25,76
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	CANALISATION TUBING	2023	538	NP				

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



DESIGNATION DE L'OUVRAGE	DESIGNATION DE L'EQUIPEMENT	TYPE D'EQUIPEMENT	DATE DE MISE EN SERVICE	VALEUR DU BIEN RENOUVELE	NATURE DU RENOUVELLEMENT	2025	2026	2027	2028
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	DÉBITMÈTRE CHLORE	2019	013	NP	12.26	12.26	12.26	12.26
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	HYDROÉJECTEUR	2023	513	NP	10.26	10.26	10.26	10.26
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	SURPRESSEUR CHLORATION	2023	950	NP	19	19	19	19
		TOTAL				14 225	9 851	9 262	3 827
		Moyenne/an				593	448	441	182



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable


Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 13 : Plan d'actions pour l'amélioration de la performance hydraulique du réseau

30/05/2024

Nous avons mobilisé une équipe d'experts hydraulicien qui ont analysé les données du DCE. Ils ont notamment étudié de manière approfondie les différents schémas directeurs d'eau potable mis à disposition dans le cadre de la préparation de la présente offre.

Grâce à cette analyse exhaustive de nos hydrauliciens, et afin de préserver votre ressource en eau et accompagner le développement de votre territoire, **Saur s'engage à porter le rendement de la commune à 82 % à minima dès 2025.**



Saur s'engage à optimiser le rendement de réseau sur la durée du contrat. Notre engagement chiffré est présenté ci-après :

	Engagement de points de rendement supplémentaires minimum par rapport au rendement constaté au cours des deux premières années du contrat			
	2025	2026	2027	2028
	Nous nous engageons à un rendement supérieur à 82 % pour la commune à compter de <u>l'année 2025</u>			
Compris entre 70 et 75 %	-	-	-	-
Compris entre 75 et 80 %	-	-	-	-
Supérieur à 80 %	0	1%	2%	3%

Pour y parvenir, notre proposition vise à permettre de réaliser un suivi sectorisé des débits de nuit et des volumes mis en distribution sur vos réseaux en y associant des moyens de prélocalisation de fuites performants et aboutis :

⇒ **Surveillance active des réseaux :**

- **Des pré-localisateurs acoustiques mobiles** seront affectés au contrat et déplacés en fonction des résultats de la sectorisation.
- **1 canne d'écoute.**

Dans cette perspective d'améliorer de manière continue le rendement des réseaux de la commune, et à l'aide des équipements spécifiques cités ci-avant, notre offre prévoit sur la durée du contrat, la réalisation de **campagnes de recherche de fuites de 100 h/an.**

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 14 : Plan d'actions pour la mise en œuvre des 8 dimensions de la prise en main du contrat

I. PLAN D'ACTION PREVU POUR LA PRISE EN MAIN DU CONTRAT	3
II. ARTICLE 2.5 DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES ENTREPRISES DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT DU 12 AVRIL 2000.....	3
1 - Transfert du contrat de travail.....	3
III. ETABLISSEMENT DU FICHER ABONNES.....	4
IV. REMISE DES INSTALLATIONS EN DEBUT DE CONTRAT	4
V. ETABLISSEMENT ET MISE EN FORME DE L'INVENTAIRE INITIAL	5
VI. CONSTITUTION DU SIG.....	5
VII. PLAN DE REPRISE DU SYSTEME DE TELEGESTION ET DE TELESURVEILLANCE.....	5
VIII. PREMIERE RELEVÉ DES COMPTEURS ET FACTURATION AUX ABONNES	5

I. Plan d'action prévu pour la prise en main du contrat

Parallèlement à notre plan d'action relatif au tuilage qui impliquera la mobilisation dès la fin de l'année 2024 des experts du Groupe Saur (hydrauliciens, automaticiens, ingénieurs process, ingénieurs maintenance, ingénieur QHSE, ingénieurs travaux, responsable clientèle, etc. », la prise en main du contrat se concrétisera par l'équipe exploitation et sera pilotée par **Guilhem GRACIA**, votre interlocuteur privilégié.

II. Article 2.5 de la Convention collective nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000

1 - TRANSFERT DU CONTRAT DE TRAVAIL

Les entreprises entrant dans le champ d'application de la présente convention peuvent être confrontées à des cessations ou à des transferts de leurs contrats alors même qu'elles y ont affecté un certain nombre de salariés.

Pour l'application des dispositions suivantes de l'article 2.5, sont visés les contrats d'exploitation (délégations ou marchés) de services publics d'eau et d'assainissement ainsi que les prestations de service globales dont la durée totale (renouvellement compris) est supérieure à 2 ans intervenant dans ces mêmes domaines.

2.5.1. Lorsque les conditions d'application de l'article L. 122-12, alinéa 2, du code du travail sont réunies, le transfert de personnel est opposable à tous, employeurs et salariés.

2.5.2. Lorsque les conditions d'application de l'article L. 122-12, alinéa 2 du code du travail ne sont pas réunies ou en cas de désaccord sur son applicabilité entre les employeurs concernés, et afin d'assurer au mieux la continuité des emplois des salariés affectés à l'exploitation de ces services publics, les dispositions suivantes seront appliquées :

- le nombre de salariés automatiquement transférés dans la nouvelle entité en charge du service sera égal à l'effectif équivalent temps plein des salariés qui répondent aux trois critères cumulatifs suivants :
 - salariés en CDI ou en CDD (y compris les salariés dont le contrat est suspendu à la date du transfert) appartenant aux groupes I à V de la grille de classification de la présente convention ;
 - salariés affectés à l'exploitation et à la clientèle, à l'exclusion de ceux qui appartiennent à des services supports qui travaillent sur plusieurs contrats ;
 - salariés affectés au contrat depuis au moins 6 mois.
- les salariés automatiquement transférés seront ceux répondant aux trois critères cumulatifs définis ci-dessus, pris par ordre décroissant de leur temps de travail affecté à ce contrat, à concurrence du nombre défini ci-dessus.

Les autres salariés en CDI ou en CDD (y compris les salariés dont le contrat est suspendu à la date du transfert) affectés pour plus de la moitié de leur temps à ce contrat depuis au moins 6 mois seront également automatiquement transférés dans la limite d'un nombre correspondant à l'effectif équivalent temps plein de ces salariés.

Préalablement au transfert, l'employeur sortant organise l'affectation des salariés qui ne sont pas concernés par le présent paragraphe.

L'employeur sortant mettra à disposition de l'employeur entrant les justificatifs nécessaires à la détermination du nombre de salariés automatiquement transférés et des salariés concernés.

Les salariés bénéficiant d'une protection légale se verront appliquer ces dispositions comme l'ensemble du personnel, sous réserve des dispositions légales spécifiques les concernant.

2.5.3. Dans l'un et l'autre cas visés aux paragraphes 2.5.1 et 2.5.2, l'employeur sortant :

- établit la liste des salariés remplissant les conditions fixées ci-dessus ;
- informe la représentation du personnel concernée de la perte de ce contrat et de ses conséquences en termes d'emploi, notamment de la position de chaque salarié ainsi que de l'effectif équivalent à temps plein correspondant à ce contrat ;
- informe individuellement les salariés concernés ;
- communique cette liste à son successeur, accompagnée de la copie de chacun des contrats de travail concernés, des bulletins de paie des 12 derniers mois, du document récapitulatif de l'ensemble des formations reçues par chaque salarié au sein de l'entreprise et de la fiche médicale d'aptitude des salariés concernés ;
- verse à ces salariés les salaires prévus et les indemnités qui leur sont dues au jour du transfert, y compris l'indemnité compensatrice des droits à congés payés acquis à la date du transfert.

L'employeur entrant :

- reprend les contrats de travail et informe les salariés figurant sur la liste établie par l'employeur sortant dans les conditions fixées ci-dessus ;
- confirme par écrit à chaque salarié concerné les éléments essentiels du contrat de travail, sans en modifier la nature juridique (CDI, CDD), et notamment le maintien de son salaire brut annuel, son ancienneté, sa qualification, sa position au sein de la grille de classification de la présente convention et de celle de l'entreprise d'accueil ;
- informe la représentation du personnel concerné de l'obtention de ce contrat et de ses conséquences en termes d'emploi.

2.5.4. Lorsque le transfert s'effectue en application de l'alinéa 2.5.2 de cette convention, le salarié concerné est avisé par l'employeur entrant qu'il dispose d'un délai de 30 jours pour l'accepter ou le refuser.

Le refus par le salarié du maintien de son contrat de travail ou l'absence de réponse, dans le délai prescrit, constitue une cause réelle et sérieuse de licenciement par l'employeur sortant, à qui il revient de mettre en œuvre la procédure.

III. Etablissement du fichier abonnés

Dans un délai de **3 mois** suivant la date de prise d'effet du présent contrat, nous consoliderons le fichier abonné du service sur la base des documents fournis par la Collectivité dans le cadre de la consultation.

IV. Remise des installations en début de contrat

À la date de prise d'effet du contrat, la Collectivité remet au Concessionnaire l'ensemble des ouvrages et installations constituant le service délégué. Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire de visite et d'état des lieux établi dans un délai de 6 semaines.

V. Etablissement et mise en forme de l'inventaire initial

Dans un délai de 6 mois suivant la date de prise d'effet du contrat, nous établirons et mettrons en forme les inventaires conformément à l'Article 14.3 et au cadre d'inventaire en Annexe 1, compte tenu des constatations qui auront été faites sur l'état réel de fonctionnement et les caractéristiques des biens.

VI. Constitution du SIG

Dès la prise d'effet du contrat, nous intégrerons les données de la Collectivité dans notre SIG :

- Tronçons existants, compteurs de sectorisation, ouvrages : dans un délai de 5 mois,
- Nœuds, capteurs de pression, branchements, vannes, bouches à clef, poteaux et bornes incendie, bornes de puisage, tronçons de canalisation abandonnés, abonnés principaux : dans un délai de 9 mois.

VII. Plan de reprise du système de télégestion et de télésurveillance

À la suite du tuilage technique, prévu à l'Article 12.1.1, nous ferons état des systèmes de télégestion et de télésurveillance de l'ensemble des ouvrages et des installations du périmètre. Il se charge, alors, de remplacer ou d'équiper en dispositifs de télégestion, télésurveillance et anti-intrusion les ouvrages dans un délai de 6 mois suivant la date de prise d'effet du contrat.

VIII. Première relève des compteurs et facturation aux abonnés

Nous effectuerons une relève initiale des compteurs de l'ensemble des abonnés dans un délai de 6 semaines à compter de la prise d'effet du contrat. Nous pourrions ainsi établir les volumes consommés par les abonnés, avant et après la prise d'effet du contrat, au prorata temporis. Nous communiquerons au fil de l'eau les index relevés et les consommations de chaque abonné par commune à la Collectivité.

CLAUSE RGPD – CONTRAT DSP

1. Article X – Données personnelles

Le Contrat implique la mise en œuvre par les Parties d'un ou plusieurs traitements portant sur les données personnelles des abonnés, clients et collaborateurs.

Conformément aux exigences posées par le Règlement Européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») le 25 mai 2018 et à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 mise à jour, Saur déclare qu'elle fait de la conformité à cette réglementation un engagement primordial vis-à-vis des abonnés, clients et collaborateurs.

Les modalités de mise en œuvre de ces traitements sont détaillées à l'annexe Protection des Données Personnelles.

2. Annexe [o] PROTECTION DONNÉES PERSONNELLES

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Les termes dont la première lettre figure en majuscule dans la présente Annexe auront la signification indiquée ci-dessous.

- 1.1. **Abonné** : toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat d'abonnement au service de l'eau potable auprès de Saur, que le contrat soit en cours ou résilié
- 1.2. **Contrat de DSP** : Contrat conclu entre la Collectivité et Saur ayant pour objet la délégation de service public pour la distribution de l'eau potable et/ou de l'assainissement
- 1.3. **Collaborateurs** : toute personne travaillant pour Saur ou la Collectivité et liée par un contrat tel qu'un contrat de travail, d'apprentissage, d'intérim, de consultant, une convention de stage
- 1.4. **Collectivité** : autorité délégante partie au Contrat de DSP
- 1.5. **Donnée Personnelle** : toute information se rapportant à une Personne Concernée telle que son nom, coordonnées, données commerciales, données de consommation, référence interne et objet d'un Traitement par l'une ou l'autre des Parties
- 1.6. **Personne Concernée** : personne physique intervenant en qualité de Collaborateur, d'Abonné ou de point de contact d'une personne morale Abonné, ou de prospect
- 1.7. **Règlementation** : ensemble des lois et règlements applicables en matière de protection des Données Personnelles en France, notamment le RGPD et les autres dispositions légales ou réglementaires applicables aux Données Personnelles, incluant la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 dans sa dernière version
- 1.8. **RGPD** : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et tout autre texte subséquent, y compris ses textes d'application
- 1.9. **Traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations réalisés sur les Données Personnelles au sens de l'article 4 du RGPD, de manière automatisée ou non et décrits à l'Annexe Unique
- 1.10. **Violation de Données Personnelles** : violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, (i) la destruction, (ii) la perte, (iii) l'altération, (iv) la divulgation non-autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées par la Collectivité, Saur, ou tout autre sous-traitant agissant pour le compte de Saur ou (v) l'accès non-autorisé à de telles données.

ARTICLE 2. OBJET

La présente Annexe définit les conditions suivant lesquelles chacune des Parties réalise les Traitements de Données Personnelles détaillés à l'Annexe Unique et résultant de l'exécution du Contrat de DSP.

ARTICLE 3. RÔLE DES PARTIES

Les Parties ont identifié dans l'Annexe Unique les Traitements de Données Personnelles pour lesquels elles déterminent indépendamment l'une de l'autre les finalités et les moyens essentiels. Elles interviennent à ce titre chacune en qualité de « Responsable de Traitement » au sens de la Règlementation.

De ce fait, Saur et la Collectivité s'engage à mettre en œuvre les Traitements décrits à l'Annexe Unique dans le respect de la Règlementation. En particulier, chacune des Parties assure :

- Ne pas traiter les Données Personnelles ultérieurement d'une manière incompatible avec les finalités visées à l'Annexe Unique ;
- Que seules les Données Personnelles strictement nécessaires à la finalité du traitement envisagé sont traitées au regard de la quantité de données collectées, de l'étendue de leur traitement, de la durée de conservation et du nombre de personnes qui y ont accès ;
- Ne pas conserver les Données Personnelles au-delà des durées nécessaires à la réalisation de la finalité ;
- Avoir obtenu les garanties appropriées en cas de transfert des Données Personnelles vers un pays tiers ;
- Qu'elle a procédé aux éventuelles formalités qui lui incombent auprès des autorités compétentes.

Chacune des Parties, peut le cas échéant, être destinataire des Données Personnelles pour les Traitements mis en œuvre par l'autre Partie, sans que cela ne puisse remettre en cause sa qualité de Responsable de Traitement indépendant.

Les Parties conçoivent dans leurs registres respectifs les Traitements qu'elles mettent en œuvre sur les Données Personnelles.

ARTICLE 4. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES PAR LES TRAITEMENTS

4.1. Information des Personnes Concernées

Chaque Partie s'assure avant tout Traitement, que les Personnes Concernées par les Traitements ont reçu les informations requises au titre de l'article 13 du RGPD, au moment de la collecte de leurs Données Personnelles, ou dans les délais requis lorsque les Données Personnelles n'ont pas été collectées directement auprès d'elles, conformément aux articles 12 à 14 du RGPD.

S'agissant des Traitements mis en œuvre par Saur sur les Données Personnelles des Collaborateurs de la Collectivité pour les finalités et selon les bases légales mentionnées à l'Annexe Unique, ils sont mis en œuvre selon les modalités figurant à la Politique de protection de données personnelles de Saur disponible à l'adresse www.saurclient.fr/aide-et-contact/mes-donnees-personnelles. La Collectivité fournit à ses Collaborateurs les informations concernant ces Traitements et les modalités des demandes d'exercice de leurs droits telles que prévues par la Politique de protection de données personnelles de Saur.

S'agissant des Traitements mis en œuvre par la Collectivité sur les données des Collaborateurs de Saur pour les finalités et selon les bases légales mentionnées à l'Annexe Unique, la Collectivité s'engage à (i) ne pas transférer les Données Personnelles des Collaborateurs de Saur à d'autres personnes que les Collaborateurs de la Collectivité intervenant dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat de DSP, (ii) ne pas conserver les Données Personnelles au-delà de 5 ans après la fin du Contrat de DSP et (iii) à permettre aux Personnes Concernées par les Traitements de la Collectivité d'exercer leurs droits auprès du Point de Contact de la Collectivité mentionné à l'Article 10 ci-dessous.

4.2. Recueil du consentement des Personnes Concernées

Pour les Traitements dont la base légale est le consentement, le Responsable de Traitement concerné s'assure de collecter un consentement exprès et spécifique valable au regard de la Règlementation et en particulier de :

- Conserver une trace des consentements des Personnes Concernées ;
- D'informer les Personnes de la possibilité de révoquer leur consentement ;
- De répercuter immédiatement auprès des sous-traitants éventuels la révocation d'un consentement qui pourrait avoir un impact sur un Traitement de Données Personnelles en cours.

4.3. Exercice des droits des Personnes Concernées

Lorsqu'elles sont Responsables des Traitements, les Parties répondent aux demandes des Personnes Concernées concernant l'exercice de leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du Traitement, à la portabilité, ainsi qu'au droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée et au droit de prévoir des directives concernant le sort de leurs Données Personnelles après leur mort (« Demande des Personnes Concernées ») dans les délais et selon les conditions prévus par la Règlementation.

Dans tous les cas, la Partie ayant reçu la Demande de Personnes Concernées mais n'étant pas en charge de sa réponse, s'engage à réorienter la Demande des Personnes Concernées auprès de l'autre Partie sans attendre.

ARTICLE 5. TRANSMISSION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de l'exécution du Contrat de DSP, la Collectivité peut formuler auprès de Saur des demandes en vue d'obtenir la transmission de Données Personnelles des Abonnés (« **Demande de Transmission** ») sous réserve de se conformer aux conditions décrites dans le présent Article.

5.1. Forme de la Demande de Transmission

La Demande de Transmission doit :

- Être formulée par écrit et adressée au Responsable Clientèle Saur ;
- Mentionner l'identité du requérant (nom, prénom, fonction) ;
- Mentionner son fondement ;
- Mentionner les finalités des traitements envisagés sur les Données Personnelles.

Sur la base des informations reçues, Saur apprécie, dans les meilleurs délais et pour chaque Demande de Transmission, l'identité du requérant, sa qualité, la ou les finalité(s) des traitements envisagés et leur conformité au regard des obligations légales qui lui incombe au titre de la Règlementation.

5.2. Motifs de la Demande de Transmission

La Demande de Transmission est, dans la mesure du possible, limitée aux motifs suivants :

Motifs		Fondement
1	Facturation des redevances d'assainissement aux usagers	En cas de recouvrement séparé de la redevance pour consommation d'eau et des redevances d'assainissement, obligation de communiquer aux services d'assainissement, <u>les éléments nécessaires</u> au calcul des redevances dues par leurs usagers (Article R. 2224-19-7 du Code général des collectivités territoriales)
2	Recouvrement par la Collectivité des factures impayées pour le service eau potable	Si cela est prévu par le Contrat de DSP
3	Élaboration du rapport sur le prix et la qualité du service public (RPQS) (document réglementaire)	Obligation du maire de fournir un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable et un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'assainissement (Article L.2224-5 du CGCT)

Contrat de délégation de service public (DSP)
Modèle : Annexe Protection des données personnelles



4	État des fichiers abonnés en fin de contrat pour la poursuite du service	Obligation de transmission des fichiers abonnés (dans la limite des données listées par les textes) et ce « <i>six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation</i> » (Articles L 2224-11-4 et R 2224-18 du CGCT)
5	Vérification d'écart de consommation d'eau entre les compteurs généraux et les compteurs divisionnaires	Intérêt légitime
6	Alerte et information de la population d'une commune en cas de risques naturels, climatiques, sanitaires et technologiques	Obligation légale des communes dans le cadre du plan communal ou intercommunal de sauvegarde d'informer et d'alerter la population en cas de localisation d'un évènement à risque sur la commune par tous les moyens de communication possibles
7	Contrôle de la bonne exécution du Contrat de DSP	Obligation légale [NB : Les Données Personnelles seront agrégées]
8	Open data	Obligation légale [NB : Les Données Personnelles seront agrégées]

En dehors de ces motifs et sauf disposition légale contraire applicable, la Collectivité adressera sa Demande de Transmission à Saur en respectant les conditions de fond présentées ci-dessus de façon à ce que Saur puisse analyser le fondement la Demande de Transmission, son périmètre et la traiter.

5.3. Périmètre des Données Personnelles concernées

Pour chaque des Demandes de Transmission acceptée, Saur limitera la communication aux seules Données Personnelles strictement nécessaires à la réalisation de la finalité correspondante et dont elle est seule juge.

La Collectivité s'engage à ne pas utiliser les Données Personnelles obtenues pour une autre finalité incompatible avec celle mentionnée dans sa Demande de Transmission.

5.4. Mise à disposition des Données Personnelles

Pour chaque Demande de Transmission acceptée, Saur transmettra les Données Personnelles concernées via un protocole sécurisé en tenant compte des risques pour la confidentialité des données.

ARTICLE 6. CONFIDENTIALITÉ DES TRAITEMENTS

Chaque Partie garantit la confidentialité et l'intégrité des Données Personnelles reçues et traitées par elle dans le cadre du Contrat de DSP, y compris et en particulier pour :

- Répondre à une demande de la CNIL, d'une autre autorité de contrôle ou d'une autorité judiciaire ;
- Répondre à une demande d'un tiers autorisé, tel qu'un magistrat, à l'occasion des vérifications qu'il juge opportunes dans le cadre d'une procédure judiciaire, un officier de police judiciaire, de la police et de la gendarmerie nationales dans le cadre d'une enquête préliminaire, d'une enquête de flagrance ou d'une commission rogatoire, un huissier de justice, un auditeur de la Cour des comptes, ou la Direction générale des finances publiques, la Direction générale des douanes et des droits indirectes et les agents de l'administration fiscale pour le recouvrement de l'assiette, le contrôle et le recouvrement des impôts.

Pour assurer ses engagements, chaque Partie veille à ce que les personnels autorisés par elle à traiter les Données Personnelles :

- Soient informés de la nature confidentielle des Données Personnelles ;
- S'engagent par écrit à respecter les engagements de confidentialité via des accords de confidentialité ;
- Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données Personnelles.

Chaque Partie s'assure en particulier que ces obligations de confidentialité survivent à la cessation du contrat de ses personnels.

Chaque Partie dispose de moyens techniques permettant dans tous les cas de limiter l'accès aux Données Personnelles aux seuls membres du personnel qui participent aux Traitements de Données Personnelles décrits à la présente Annexe.

ARTICLE 7. SÉCURITÉ DES TRAITEMENTS

Chaque Partie s'engage à mettre en œuvre toutes les exigences générales de sécurité et de confidentialité.

En particulier, les Parties mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées suivantes:

- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité et l'accès des Données Personnelles dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Les moyens destinés à mettre efficacement en œuvre les principes de minimisation et de conservation limitée des Données Personnelles ;
- Les moyens permettant de s'assurer que, par défaut, seules les Données Personnelles nécessaires pour chaque objectif spécifique du Traitement sont traitées, y compris la mise en œuvre de solutions d'archivage et d'anonymisation ;
- Les moyens destinés à mettre efficacement en œuvre les durées de conservation des Données Personnelles définies par elles.

ARTICLE 8. GESTION DES VIOLATIONS DE DONNÉES PERSONNELLES

En cas de Violation de Données Personnelles, chaque Partie se charge de réunir les informations et documentations utiles pour procéder, le cas échéant, à la notification de ladite Violation de Données auprès de la CNIL et des Personnes Concernées dans le respect des procédures de notifications prévues aux articles 33 et 34 du RGPD.

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ

En cas de réclamation d'un tiers, dont une Autorité de contrôle ou une Personne Concernée portant sur une violation de la présente Annexe ou un manquement à la Règlementation, chacune des Parties sera responsable pour la partie des Traitements indiqués à l'Annexe Unique pour lesquels ils figurent en qualité de responsable, à l'exclusion de toute responsabilité solidaire.

ARTICLE 10. POINT DE CONTACT

Chaque Partie communique à l'autre Partie, le nom et les coordonnées de son Point de Contact [ou DPO] en charge du suivi de la gestion des Traitements de Données Personnelles.

Pour la Collectivité	Pour Saur
Nom : Fonction : Tél : Email :	Fonction : Email :

ARTICLE 11. DIVERS

En cas de contradiction entre les clauses du Contrat et celles de la présente Annexe, les dispositions de la présente Annexe prévalent.

Annexe Unique
Description des Traitements de Données Personnelles

1. Traitements mis en œuvre par Saur

Dans le cadre de la préparation, de l'exécution et de la fin de vie du Contrat de DSP, Saur met en œuvre les Traitements suivants portant sur les Données Personnelles des Personnes Concernées :

Description des finalités poursuivies dans la mise en œuvre des traitements	Catégorie de Données Personnelles	Personne Concernée	Base légale
Facturation et recouvrement	Données d'identification Données de consommation Informations d'ordre économique et financier	Abonnés	Règlement de service Obligation légale
Identification des sur-consommations et alerte	Données d'identification Données de consommation	Abonnés	Règlement de service Obligation légale Intérêt légitime
Gestion de la relation avec l'Abonné (information sur l'état du service, de la consommation et des interventions ; gestion des demandes, correspondances et réclamations)	Données d'identification Données de consommation Informations d'ordre économique et financier	Abonnés	Règlement de service et obligation légale
Gestion des opérations d'exploitation (installations, renouvellements, travaux...)	Données d'identification Informations d'ordre économique et financier Données de localisation	Abonnés et Collaborateurs Saur	Règlement de service
Prospection commerciale auprès des abonnés (le cas échéant)	Données d'identification Données de consommation Informations d'ordre économique et financier	Abonnés	Consentement
Gestion commerciale (activités de prospection auprès des collectivités, gestion des offres et des contrats de DSP)	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle et professionnelle	Collaborateurs des Collectivités	Intérêt légitime
Transfert de gestion de service (transfert du fichier abonné, transfert de personnel)	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle Informations d'ordre économique et financier Données de localisation	Abonnés et Collaborateurs Saur le cas échéant	Obligation légale
Gestion des demandes d'exercice de droits sur les données personnelles	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle	Abonnés et Collaborateurs des collectivités le cas échéant	Obligation légale
Amélioration du service	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle Informations d'ordre économique et financier Données agrégées ou anonymisées dans la mesure du possible	Abonnés	Intérêt légitime

Contrat de délégation de service public (DSP)
Modèle : Annexe Protection des données personnelles

Envoyé en préfecture le 06/12/2024
Reçu en préfecture le 06/12/2024
Publié le 06/12/2024
ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



2. Traitements mis en œuvre par la Collectivité

Dans le cadre de la préparation, de l'exécution et de la fin de vie du Contrat de DSP, la Collectivité met en œuvre les Traitements suivants portant sur les Données Personnelles des Personnes Concernées :

Description des finalités	Catégorie de Données Personnelles	Personne Concernée	Base légale
Suivi de l'activité du délégataire et contrôle de la bonne exécution du service	Données agrégées ou anonymisées	Abonnés et Collaborateurs Saur	Mission d'intérêt public
Etablissement du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public (RPQS)	Données agrégées	Abonnés	Mission d'intérêt public
Information des usagers en cas de risque naturels, climatiques, sanitaires et technologiques	Données d'identification	Abonnés	Obligation légale et mission d'intérêt public
Recouvrement par la Collectivité (le cas échéant)	Données d'identification Informations d'ordre économique et financier	Abonnés	Obligation légale
Elaboration de statistiques concernant l'exploitation du service dans le cadre de l'open data	Données agrégées	Abonnés	Obligation légale
Garantir la continuité du service	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle Informations d'ordre économique et financier Données de localisation	Abonnés et Collaborateurs Saur le cas échéant	Obligation légale et mission d'intérêt public
Gestion commerciale	Données d'identification Données relatives à la vie professionnelle	Collaborateurs Saur	Intérêt légitime

ANNEXE 16 – CARE ET CARE ANALYTIQUE

ANNEXE 16 – A : MODÈLE DE COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT D'EXPLOITATION

Postes de charges (€)	Année n
Personnel <div style="text-align: right;"> Exploitation production Exploitation distribution Service clients Frais communs de structure Travaux contractuels </div>	
Energie électrique	
Achats d'eau	
Produits de traitement	
Analyses	
Sous-traitance, matières et divers <div style="text-align: right;"> Charges directes Exploitation production Exploitation distribution Service clients Frais communs de structure Travaux contractuels </div>	
Impôts locaux	
Autres dépenses d'exploitation <div style="text-align: right;"> Télécommunication poste télégestion Engins et véhicules Informatique Assurances Locaux Autres Travaux contractuels </div>	
Contribution des services centraux et recherche	
Provision de renouvellement	



Charges relatives aux investissements	
	Programme contractuel
	Investissements incorporels
	Annuités des emprunts
	Compteurs

--

Impayés

--

ANNEXE 16 – B : MODELE DE CARE ANALYTIQUE

Clés de répartition (%)	Contrat			Service			Centre			Région		
	n-2	n-1	n	n-2	n-1	n	n-2	n-1	n	n-2	n-1	n
Personnel Exploitation production Exploitation distribution Service clients Frais communs de structure Travaux contractuels												
Energie électrique												
Achat d'eau												
Produits de traitement												
Analyses												
Sous-traitance, matières et divers Exploitation production Exploitation distribution Service clients Frais communs de structure Travaux contractuels												

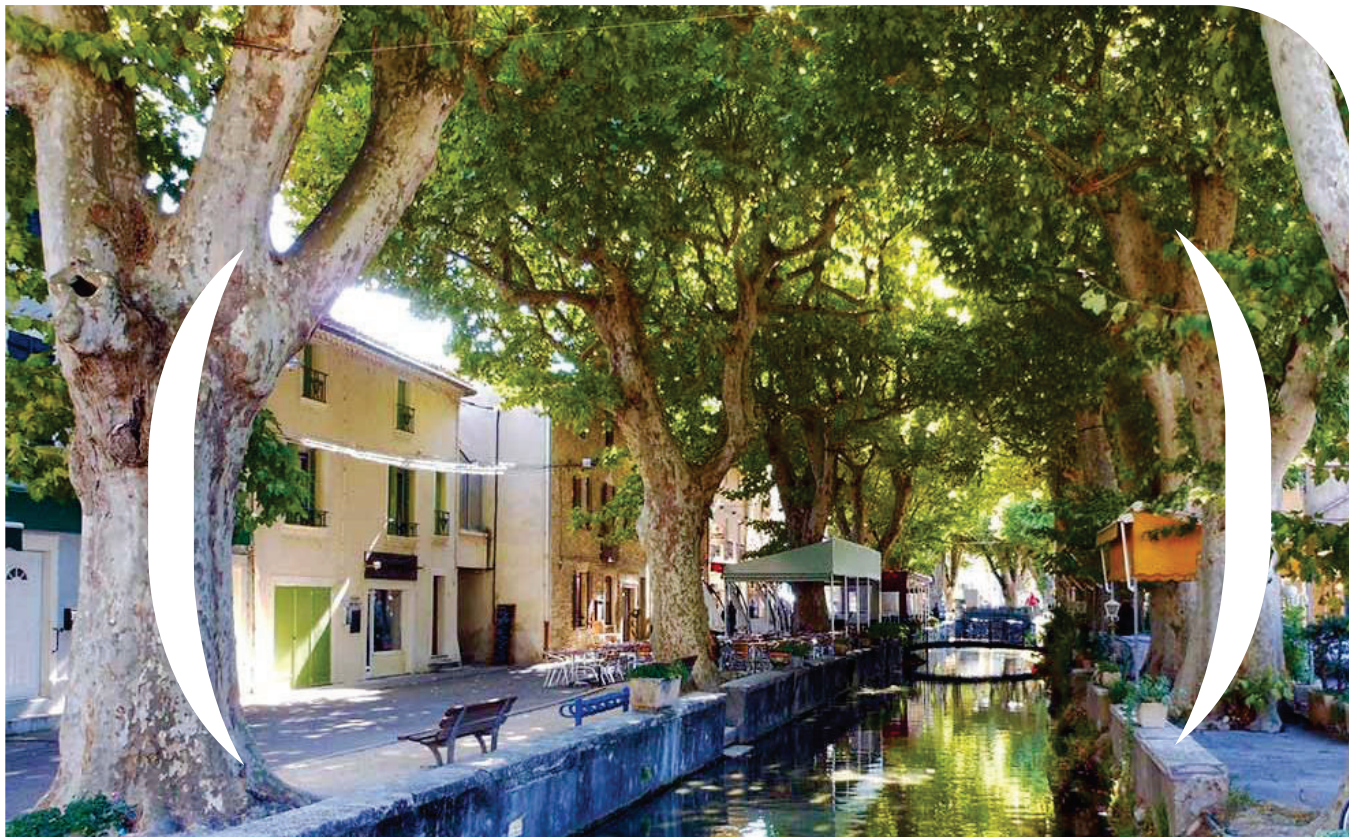
Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024



ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 – Projet de contrat

Annexe 17 – Garantie à première demande

30/05/2024

ANNEXE 17

Engagement de mettre en place la garantie à première demande relative à l'exécution de la délégation

Conformément à l'article 77 du contrat, cette pièce sera fournie dans les 15 jours suivant la date d'entrée en vigueur du contrat.

Le montant de la garantie représente **20 % des recettes** du Concessionnaire prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice sur une année complète et sera émise par l'établissement bancaire BNP PARIBAS dont le Siège Social est à PARIS (75009), 16 boulevard des Italiens.

Fait à Nîmes, le 06 juin 2024

Fabrice HAZARD
Vice-Président SAUR Sud Est

Fabrice
HAZARD

Signature
numérique de
Fabrice HAZARD
Date : 2024.06.05
09:56:21 +02'00'

ANNEXE 18 - CONVENTION DE MANDAT DE FACTURATION

CONVENTION DE MANDAT (projet de rédaction, à signer au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat)

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien

représenté par

Désigné ci-après par «le mandant»,

d'une part,

ET,

la société

titulaire du contrat de concession pour l'exploitation du service public d'eau potable sur la commune de

représentée par

Désignée ci-après par «le mandataire»,

d'autre part,

PREAMBULE :

Vu le Code général des collectivités territoriales (CGCT),

Vu la Loi n°2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit et des procédures administratives,

Vu le Décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique,

Vu le Décret n°2015-1670 du 14 décembre 2015 portant dispositions relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L.1611-7-1 et L.1611-7-1 du code général des collectivités territoriales,

Vu le contrat de concession mentionné ci-dessus notifié au titulaire mandataire, pris pour l'exploitation du service public d'eau potable dans le ressort géographique précisé par l'article 11 « Périmètre de la concession » du contrat de concession susvisé, et pour la facturation aux abonnés des redevances d'eau et d'assainissement,

Vu l'avantage conféré par la convention de mandat susvisée, qui constitue une alternative, plus simple en terme de gestion, à la régie et à l'obligation de désigner une personne physique responsable personnellement et pécuniairement de l'ensemble des opérations, ce qui permet notamment de mieux prendre en compte l'organisation des services du titulaire de la concession impliquant de nombreuses personnes dans le processus de facturation et d'encaissement des recettes

Vu l'avis conforme du Comptable public de la Collectivité au présent mandat, émis dans les conditions prévues par l'article D.1611-32-2 du CGCT,

En application des textes susvisés, il est rappelé que la commune et ses établissements peuvent confier à des organismes publics ou privés, par convention de mandat, l'encaissement de leurs recettes au nom et pour le compte de l'établissement public mandant. Il en est de même pour le paiement du remboursement des recettes encaissées à tort.

Les modalités d'exécution de cette procédure ont été modifiées par le décret n°2015-1670 du 14 décembre 2015 (JO du 16 décembre) pris en application de l'article L. 1611-7-1 du CGCT.

C'EST AINSI QU'IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1. OBJET DU MANDAT

Le mandant donne mandat à l'organisme mandataire pour percevoir les recettes prévues dans le cadre de l'exécution du contrat de concession susvisé, et pour procéder au remboursement des recettes encaissées à tort.

Le mandataire ne percevra aucune rémunération spécifique en application du présent mandat.

Article 2. NATURE DES PRODUITS ET CHARGES

Le mandataire encaisse les produits ci-après, sur le territoire précisé par l'article 11 « Périmètre de la concession » du contrat de concession susvisé :

- la facturation des redevances d'eau et des redevances d'assainissement, selon les modalités prévues par les articles 64 et 65 du contrat de concession.

Le mandataire peut également procéder aux dépenses de reversement de trop-perçu et de régularisation dans le cadre des opérations d'encaissement énoncées ci-dessus.

Le remboursement des recettes encaissées à tort comprend :

- Le remboursement des montants encaissés indûment.
- Le reversement des excédents de versement,
- La restitution des sommes indûment perçues.

Article 3. DÉSIGNATION DES REPRÉSENTANTS DU MANDATAIRE

A compter de la notification de la présente convention, M.
est désigné représentant du mandataire.

Dans le cadre de son exécution, le représentant du mandataire siège à :

Article 4. POUVOIRS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU MANDATAIRE

Le mandataire assure l'encaissement, le comptage, le conditionnement, la comptabilisation, l'acheminement et le transfert de la totalité des recettes susvisées dans les comptes du comptable public, selon les modalités précisées ci-après.

L'intégralité des recettes encaissées dans le cadre du présent mandat doivent être reversées au comptable public, pour leur montant brut.

Le mandataire est soumis de manière générale aux mêmes obligations prévues par le règlement général sur la comptabilité publique, en particulier le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012, que celles auxquels est soumis le mandant.

Il est tenu d'appliquer les dispositions des articles D.1611-32-1 et suivants pris en application de l'article L.1611-7-1 du Code général des collectivités territoriales relatif aux conventions de mandat.

L'organisme mandataire tient une comptabilité séparée retraçant l'intégralité des produits et charges constatés et des mouvements de caisse opérés au titre du mandat. Les registres obligatoires sont :

- le journal retraçant les opérations quotidiennes ;
- le grand livre
- un journal des opérations diverses retraçant notamment les rectifications, annulations ...

Le mandataire doit ouvrir un compte bancaire spécifiquement affecté à l'activité liée au présent mandat et y consigner l'ensemble des opérations comptables y afférentes. Les sommes concernées doivent être directement affectées à ce compte dédié, sans transiter par un autre compte bancaire.

Tous les documents et actes établis par le mandataire pour le compte du mandant doivent faire référence à la dénomination du mandant.

Le mandataire est, conformément à la réglementation en vigueur, responsable de la conservation des fonds, des valeurs et des pièces comptables qu'il a reçus, ainsi que de l'exactitude des décomptes de liquidation qu'il a éventuellement effectués, tant que ces fonds n'ont pas été pris en charge par le comptable public.

Le mandataire ne doit pas percevoir de sommes pour des produits ou payer des charges autres que celles énumérées dans l'article 2 ci-avant, sous peine d'être constitué comptable de fait. Le comptable de fait peut, dans le cas où il n'a pas fait l'objet de poursuites au titre du délit d'usurpation de fonctions prévu par l'article 433-12 du code pénal, être condamné aux amendes prévues par la loi.

Il est tenu de présenter les registres comptables, les fonds et les formules inactives aux agents de contrôle qualifiés. En effet, le mandataire est soumis aux mêmes vérifications, par les autorités habilitées, que celles pesant sur le comptable public et l'ordonnateur.

Le mandataire doit effectuer des contrôles, notamment :

- lors de l'encaissement d'une recette, les contrôles prévus au 1° et, le cas échéant, au 3° de l'article 19 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique : régularité de l'autorisation de percevoir la recette, de la mise en recouvrement des créances, des réductions et annulations des ordres de recouvrer, conservation des valeurs inactives
- lors du remboursement des recettes encaissées à tort, les contrôles prévus aux d et e du 2° du même article du décret susmentionné : validité de la dette dans les conditions de l'article 20 du décret susvisé, caractère libératoire du paiement.

Le mandataire est soumis aux contrôles du comptable public assignataire et du mandant ou de leurs délégués auprès desquels ils sont placés.

« Ce contrôle s'étend aux systèmes d'information utilisés par les mandataires pour l'exécution des opérations qui leur sont confiées.

Ils sont également soumis aux vérifications des autorités habilitées à contrôler sur place le comptable public assignataire ou l'ordonnateur.

Article 5. MODES DE RECOUVREMENT ET DE REMBOURSEMENT

Les recettes désignées à l'article 2 ci-avant sont encaissées selon les modes de recouvrement suivants :

- virement,
- chèque,
- TIP,
- carte bancaire
- mandat postal (mandat cash ou mandat compte),
- télépaiement

En cas de chèques impayés, la recette sera considérée comme n'ayant pas été recouvrée.

Les opérations de dépenses désignées à l'article 2 seront réalisées selon le mode suivant :

- *virement*
- *chèque*

Article 6. ENCAISSEMENT ET IMPAYES

6-1 Encaissement

Le mandataire procède à l'encaissement des sommes dues dans le respect des dispositions de contrat de concession et notamment de son article

Le mandataire reverse auprès du Comptable public les sommes perçues et la totalité des justificatifs dans le cadre du présent mandat chaque mois.

Les fonds versés par le mandataire sur le compte du comptable public seront accompagnés d'un état distinguant les recettes par type de produit, modes d'encaissement et par budget (budget principal, budget Eau ou budget Assainissement).

Le comptable public exercera les mêmes contrôles que ceux prévus au 1° et, le cas échéant, au 3° de l'article 19 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique : contrôle de la régularité de l'autorisation de percevoir la recette, de la mise en recouvrement des créances, des réductions et annulations des ordres de recouvrer ; contrôle de la conservation des valeurs inactives.

Le comptable public informera le mandant de la perception des fonds.

A réception de cette information, le mandant transmettra à son comptable public le titre de recette et les pièces justificatives afférentes aux seuls éléments que ce dernier a approuvés à l'issue des contrôles précités.

6-2 Impayés

Dans le cas d'impayés, le mandataire s'assure de respecter notamment les dispositions du contrat de concession susvisés.

Le mandataire a l'obligation de transférer les créances non recouvrées au comptable public, dans les délais prévus au contrat, et en tout état de cause avant leur date de prescription, afin que ce dernier puisse accomplir toutes diligences adéquates pour leur recouvrement ou les proposer en admission en non-valeur le cas échéant.

L'ordonnateur peut opérer tout contrôle de la bonne application des modalités de remise de créances à la Collectivité par le mandataire telles que prévues par le contrat précité.

En cas de non-respect par le mandataire des éléments attendus, des procédures et/ou délais indiqués, celui-ci annulera la facture correspondante et émettra une nouvelle facture d'un montant équivalent, à son nom.

Article 7. MODALITÉS DES OPERATIONS DE REVERSEMENT

Le mandataire procédera à la transmission mensuelle des pièces justificatives de paiement prévues par le décret n° 2016-33 du 20 janvier 2016 auprès du mandant. Les pièces justificatives sont récapitulées sur un bordereau journal de dépenses.

Le mandant transmettra au comptable public un mandat et les pièces justificatives après avoir exercé les mêmes contrôles que ceux prévus aux d et e du 2° de l'article 19 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique (validité de la dette dans les conditions de l'article 20 du même décret, caractère libératoire du paiement), sans préjudice des contrôles auxquels est soumis le comptable public assignataire aux termes des textes susvisés.

Article 8. REDDITION DES COMPTES

8-1 Délai

Le mandataire opère la reddition des comptes de l'année civile prévus à l'article D.1611-32-4 du CGCT au moins une fois par an à chaque fin d'exercice. La reddition des comptes doit permettre le rattachement des produits et des éventuelles charges à l'exercice auxquels ils se rattachent. Pour permettre à l'Agglomération et au comptable public de produire respectivement leur compte administratif et compte de gestion dans les délais impartis, il devra produire à l'agglomération et au comptable public assignataire l'ensemble des comptes et documents nécessaires au plus tard pour le 31/12 de l'exercice auquel ils se rattachent.

8-2 Modalités

D'une manière générale, les comptes produits par le mandataire retracent la totalité des opérations de recettes et de dépenses décrites par nature, sans contraction entre elles, ainsi que la totalité des opérations de trésorerie par nature. Ils comportent, en outre, selon les besoins propres à chaque opération :

- le journal des opérations de recettes et de dépenses,
- le journal des opérations diverses
- le grand-livre
- La balance générale des comptes arrêtée à la date de la reddition ;
- Les états de développement des soldes certifiés par l'organisme mandataire conformes à la balance générale des comptes ;
- La situation de trésorerie de la période ;
- L'état des créances demeurées impayées établies par débiteur, par nature de produit et par budget (budget eau / budget assainissement / budget principal);
- Les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes. Pour les recettes qu'il est chargé d'encaisser, l'organisme mandataire produit les pièces autorisant leur perception par le mandant et établissant la liquidation des droits de ce dernier.

En ce qui concerne le remboursement des recettes encaissées à tort, le mandataire remet respectivement, pour chacune des causes mentionnées à l'article 2 de la présente convention, les pièces justificatives suivantes reconnues exactes par ses soins :

- Un état précisant la nature de la recette à rembourser, son montant et la clause du contrat ou le motif tiré de la réglementation l'autorisant ;
- Un état précisant la nature de la recette à reverser, le montant de l'excédent et les motifs du reversement ;
- Un état précisant la nature de la recette à restituer, son montant et la nature de l'erreur commise.
- La situation de l'avance versée sur la période.

L'ensemble des pièces énoncées ci-dessus sera transmis sous format dématérialisé.

Pour le 31 décembre de chaque année, et à chaque fois que la Collectivité le demandera, le mandataire produira les éléments détaillés ci-après, ceci pour chaque point de fourniture d'eau codifié selon les prescriptions de la concession et en reprenant chaque facture émise depuis le début de la concession :

- Montant de la facture
- Volume assiette de la facture
- Date de la relève, date de la facture,
- Montants payés et date de paiement,
- Montants annulés et date d'annulation,
- Montants écartés et date d'écartement,
- Montant remboursés par le Titulaire et date de remboursement,
- Montant remis en impayés et date de remise.

Les différentes parts sont systématiquement distinguées (parts abonnement et consommation, part eau potable, part assainissement collectif, part assainissement non collectif, redevances Agence de l'Eau, taxes).

Les factures liées à la distribution d'eau potable et à l'assainissement et les factures liées aux prestations accessoires font l'objet de restitutions distinctes.

Ces éléments sont à transmettre sous format tableur, exploitable par la Collectivité (format Excel ou LibreOffice Calc).

8-3 Conditions d'approbation

La reddition des comptes est soumise à l'approbation du mandant. Le mandant donne l'ordre de payer ou de recouvrer à son comptable public et lui transmet des pièces justificatives afférentes aux seuls éléments qu'il a approuvés.

Si lors de la reddition des comptes, le comptable public décèle des irrégularités et que le mandataire n'est pas en mesure de fournir les justificatifs manquants, le comptable ne comptabilisera pas les opérations irrégulières : il ne prendra pas en charge le titre de recettes ou la demande de paiement correspondants.

Le comptable public en informera l'ordonnateur, qui au vu de la convention est fondé à appliquer l'article 12 de la présente convention et mettre en jeu la responsabilité contractuelle du mandataire. Les sommes dues par le mandataire auront pour base les clauses de responsabilité contractuelle de la convention.

Article 9. DURÉE ET CONDITIONS DE RÉSILIATION DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée identique à celle de la concession susvisée, telle qu'indiquée à l'Article 3 du contrat.

Elle sera automatiquement résiliée dans l'hypothèse où il sera mis fin pour quelque raison que ce soit à la convention susvisée.

Le mandant se réserve le droit de résilier la présente convention de mandat en cas de manquements du mandataire, selon les modalités prévues à l'article 12 ci-après.

ARTICLE 10 - SECRET PROFESSIONNEL

Les membres et personnel du mandataire s'engagent à observer le secret professionnel sur toutes informations qu'ils seront amenés à connaître dans le cadre de l'exécution de la présente convention, à moins que ces informations soient tombées dans le cadre du domaine public ou que leur divulgation soit rendue nécessaire dans le cadre d'une injonction administrative ou judiciaire.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

En application de l'Article 3 du contrat susvisé, le mandataire atteste être assuré en responsabilité civile professionnelle et que cette assurance couvre les dommages corporels, matériels et immatériels causés en raison de son activité de recouvrement de créances.

ARTICLE 12 - SANCTIONS

En cas de manquement du mandataire à ses obligations contractuelles ou en cas de faute grave de ce dernier, le mandant pourra prononcer unilatéralement la résiliation sans indemnité, par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au mandataire.

La responsabilité du mandataire peut être engagée par les juridictions financières, en qualité de comptable de fait, pour les opérations d'encaissement de recettes ou d'opérations de dépenses entraînant le maniement de fonds appartenant au mandant, qu'il aurait effectuées en dehors du cadre fixé par le présent mandat.

ARTICLE 13 – LITIGES RELATIFS A LA PRESENTE CONVENTION

Tout litige pouvant survenir dans le cadre de l'application de la présente convention relèvera de la compétence du Tribunal Administratif de Nantes. Les parties s'engagent toutefois à rechercher préalablement une solution amiable au litige.

Fait en trois exemplaires, à XXX le XXX

Le mandant

Le mandataire

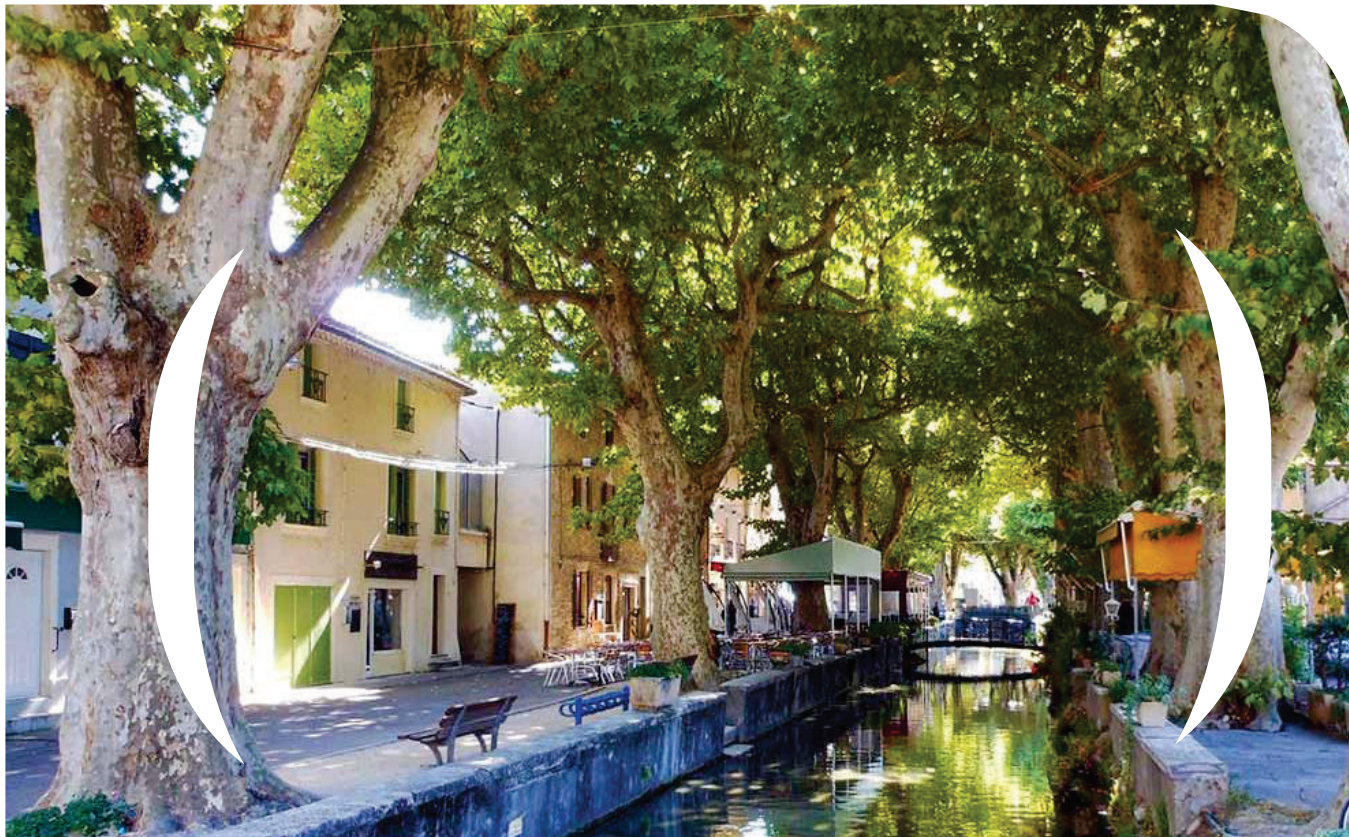
Avis conforme du comptable public

Qualité :

Nom et Prénom :

Date :

Signature :



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 19 : Plan d'actions présentant les dispositions de permanence et d'astreinte ainsi que les modalités de gestion de crise

L'assurance d'un opérateur organisé pour gérer tout type de crise
3

PARTIE 1 : LES CRISES METEOROLOGIQUES : LES ATOUTS D'UN OPERATEUR EXPERIMENTE POUR Y FAIRE FACE.....4

I. LA CAPACITE A MOBILISER RAPIDEMENT LES MOYENS NECESSAIRES . 4

- 1 - Disposer d'une force de frappe à la hauteur de la gravité de la crise 4
- 2 - Retour sur la tempête KLAUS, gérée efficacement par SAUR 5
- 3 - Informer les abonnés en temps réel et en continu des mesures d'urgence prises et de l'état du service 6
- 4 - Assurer une communication en temps réel avec toutes les parties prenantes 6

PARTIE 2 : LES CRISES INHERENTES AU SERVICE : un opérateur efficace pour gérer les crises liées au service d'Eau Potable.....7

II. LA CONTINUITE DE SERVICE 7

- 1 - Anticiper la survenue d'une crise 7
- 2 - Définir un processus organisationnel pour gérer la crise 9
- 3 - Disposer des moyens humains et techniques pour résoudre la crise11

III. UNE COMMUNICATION MAITRISEE POUR ACCOMPAGNER LES CRISES
 11

- 1 - Vous accompagner dans la communication avant la crise.....13
- 2 - Assurer une bonne communication pendant la crise14

IV. L'AMELIORATION CONTINUE DE LA GESTION DE CRISE 16

- 1 - Réaliser un bilan de la crise17
- 2 - Mettre en place des actions préventives et correctives17

V. NOTES COMPLEMENTAIRES..... 17

- 1 - Telvent : Notre système d'alerte prédictif17

L'assurance d'un opérateur organisé pour gérer tout type de crise

Votre service d'Eau Potable peut subir plusieurs types de crises, parmi lesquelles on retrouve principalement :

- Les **crises météorologiques** que l'on peut difficilement anticiper, qui interrompent totalement tous les services publics (eau, électricité, téléphonie, routes) et pour lesquelles les enjeux sont avant tout de mobiliser rapidement les moyens nécessaires pour rétablir le service au plus vite et d'instaurer une communication efficace avec les habitants et avec vous, orientée vers la résolution de la crise.
- Les **crises liées au service d'Eau Potable** qui surviennent parfois ponctuellement (pollution par un tiers, casse lors de travaux sur les réseaux, etc.) parfois de façon récurrente (intrusions salines dans les nappes, réactions chimiques très en amont de la chaîne de production, etc.), et pour lesquelles l'enjeu est à la fois d'anticiper et de corriger le service mais aussi de communiquer largement auprès des usagers pour éviter les crises sanitaires et faire de la pédagogie sur le service d'Eau Potable.

A chaque situation exceptionnelle majeure, nous avons prévu une organisation adaptée. Nous échangerons avec votre collectivité pour compléter ces procédures.

En effet, les périodes d'inondations sévères, les tempêtes ou les épidémies telles qu'une pandémie grippale (virus H1N1, COVID19) comme nous connaissons actuellement, ont un impact significatif sur l'organisation quotidienne de l'exploitation. Nous disposons d'un **Plan de Continuité d'Activité** définissant la stratégie de SAUR et les dispositions prévues pour garantir la reprise et la continuité de ses activités de services essentielles à la suite d'un sinistre ou un évènement majeur perturbant gravement son fonctionnement normal.

PARTIE 1 : LES CRISES METEOROLOGIQUES : LES ATOUTS D'UN OPERATEUR EXPERIMENTE POUR Y FAIRE FACE

Actuellement, le changement climatique est une réalité qui se concrétise chaque année un peu plus : des inondations plus fréquentes, des tempêtes plus dévastatrices, des sécheresses plus intenses. Saur peut vous apporter son savoir-faire et son expérience acquise sur le terrain sur la gestion des crises météorologiques pour répondre rapidement et efficacement à des crises appelées à se multiplier. Avoir cette compétence devient indispensable pour votre collectivité pour **pouvoir protéger les personnes et les biens et rétablir au plus vite le service.**

Vous souhaitez avoir l'assurance que Saur **dispose des moyens et des compétences nécessaires** pour faire face à des crises uniques et toujours plus intenses, et fasse preuve **d'une communication tournée vers l'efficacité** de la gestion de la crise.

I. La capacité à mobiliser rapidement les moyens nécessaires

Dans le cas de crise météorologique grave, l'ensemble des infrastructures est affecté. Sans eau, sans électricité, sans réseau téléphonique, les premiers à pied d'œuvre sont les équipes techniques de vos différents opérateurs d'infrastructures afin de protéger les personnes et de rétablir les différents services publics.

1 - DISPOSER D'UNE FORCE DE FRAPPE A LA HAUTEUR DE LA GRAVITE DE LA CRISE

Dès l'annonce d'un événement météorologique majeur tel qu'une tempête ou des pluies intenses, le Directeur de Territoire Saur déclenche la cellule de crise, hébergée et appuyée par le CPO de Nîmes.

Il prévient alors tous les collaborateurs de la région pour les mobiliser de façon exceptionnelle (soir et week-end compris).

Le + de Saur

Grâce à la **présence nationale du Groupe Saur**, nous sommes en mesure de réquisitionner tout le matériel nécessaire à travers toute la France : groupes électrogènes pour relancer les usines et les réservoirs en attendant le rétablissement de l'électricité par les équipes Enedis ou de l'ELD locale, véhicules et agents de terrain supplémentaires en provenance des régions voisines où Saur est présent.

Notre expérience des **plus grandes tempêtes récentes en métropole** (Xynthia, Klaus, etc.) **et dans les Antilles** où nos équipes sont également présentes, nous permet d'anticiper et de prendre toutes les mesures utiles :

- remplir tous les réservoirs au maximum pour offrir une autonomie de 12h à 24h d'eau potable ;
- contacter les autorités au préalable pour obtenir à temps les autorisations de circulation malgré les arrêtés préfectoraux ou l'activation de l'Alerte Rouge du plan Vigilance Météorologique ;
- avoir équipé au préalable nos équipes de téléphones satellitaires pour communiquer quand le réseau téléphonique est hors service ; etc.

Nos collaborateurs Saur, présents sur votre territoire, ont la connaissance précise du terrain et des habitants pour être le plus efficaces possible. La **culture de la mission de service public** qui caractérise nos équipes est aussi un atout de taille pour vous garantir une mobilisation totale et sans relâche de nos agents, quelles que soient les conditions climatiques, **jusqu'à l'accomplissement de leur mission** : assurer la protection des personnes et rétablir au plus vite le service d'Eau Potable.

2 - RETOUR SUR LA TEMPETE KLAUS, GEREE EFFICACEMENT PAR SAUR

L'encart ci-dessous est un **exemple du savoir-faire de la gestion de crise météorologique par les équipes Saur** lors de la tempête considérée comme la plus destructrice depuis celle de 1999 : **la tempête KLAUS en Janvier 2009** dans le Sud-Ouest de la France, Andorre, le nord de l'Espagne et une partie de l'Italie.

Ce savoir-faire est aujourd'hui encore totalement ancré dans nos processus d'exploitation et de gestion des situations de crise.

Retour sur la gestion par SAUR de la tempête KLAUS

Sud-Ouest
24 au 28 Janvier 2009

9 départements en Alerte Rouge

Des rafales jusqu'à **200 km/h**

250 000 clients exposés à un manque d'eau

Ruptures d'eau, d'électricité et des routes dès les 1ères heures

UNE MOBILISATION SANS FAILLE

- Des groupes électrogènes acheminés** depuis toute la France vers les points stratégiques du Sud-Ouest : Pau, Mourenx et Orthez
- La cellule de crise activée dès le samedi 24 Janvier** par le Direction d'Exploitation dans le CPO de Toulouse pour contacter et mobiliser tous les agents de la région malgré le week-end : « tournée des installations dès le dimanche matin pour constater les dégâts de KLAUS »
- Des réservoirs remplis au maximum** pour disposer de toutes les capacités possibles d'eau potable une fois KLAUS passé



Deux agents d'Ile et Vioaine acheminent dès le dimanche un groupe électrogène depuis les Côtes d'Armor jusque dans les Landes.



- Une communication assurée malgré le réseau téléphonique hors d'usage** : nos conseillers clientèle ont assuré le service et récolté des informations auprès des usagers et des équipes EDF pour aider la cellule de crise à dresser le bilan et optimiser l'affectation des hommes, du matériel et des groupes électrogènes.

- Des prises d'initiative par nos agents** : pour mener le groupe électrogène jusqu'à l'usine de production de Moliets dans une forêt des Landes, nos agents ont tronçonné toute la nuit du dimanche les arbres couchés en travers de la route pour dégager le passage, sous une pluie battante.
- Des relations étroites avec les élus** pour obtenir rapidement les autorisations de circulation des camions auprès de la gendarmerie malgré le risque météorologique.
- Après 4 jours de mobilisation sans relâche**, parfois sans rentrer chez eux ni même prendre de douche malgré le froid et la pluie, nos agents, **fatigués mais fiers** d'avoir rétabli l'eau potable, reçoivent le soutien du Directeur Général de la Région Sud.



Courage, abnégation, sens du service et solidarité

25 000 bouteilles d'eau distribuées

Seulement **10 000** clients coupés

200 collaborateurs mobilisés

100 groupes électrogènes déployés

1 hotline ouverte 24h/24

« Dans ces situations, parmi les structures les plus réactives, SAUR a été présente immédiatement. »

Pierre Dufourcq, maire de Grenade-sur-Adour

70 000 client contactés en 4 jours

Nous avons toujours su développer une réelle expertise qui vous démontre :

- Notre capacité à anticiper les crises,
- Notre capacité de mobilisation des ressources, expertises, moyens techniques et opérationnels grâce à l'implication du Centre de Pilotage Opérationnel,
- Une cogestion avec la collectivité de la crise, des prises de décisions et de la communication

En effet, votre territoire ne fait pas exception à la règle de survenance des crises.

Ensemble, pour une communication tournée vers la résolution de la crise

Une fois l'état de crise déclaré, vous avez besoin que vos usagers soient tenus au courant du niveau de service d'Eau Potable par Saur, d'avoir l'assurance d'être vous-même tenu au courant heure par heure sur l'état de dégradation du service puis sur le rythme d'avancement des réparations par nos équipes tout au long de la période de crise.

3 - INFORMER LES ABONNES EN TEMPS REEL ET EN CONTINU DES MESURES D'URGENCE PRISES ET DE L'ETAT DU SERVICE

Grâce à notre outil de communication de masse Gedicom, nous sommes capables de **contacter plusieurs milliers d'usagers par heure** afin de les avertir de façon très réactive de l'état du réseau (état sanitaire, coupure généralisée sur une zone, distribution de bouteilles à proximité, équipes en cours d'intervention, heure probable de rétablissement, etc.).

4 - ASSURER UNE COMMUNICATION EN TEMPS REEL AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Pendant la crise, notre cellule de crise, en particulier le Directeur d'Exploitation du CPO, sera en contact étroit avec les élus référents, les services techniques, et toutes les administrations et autres opérateurs de réseaux, afin de collaborer le plus efficacement pour protéger la population et de rétablir le service d'Eau Potable le plus vite possible.

A l'issue d'une crise de ce type, nous nous attelons à réaliser un **retour d'expérience** avec les équipes techniques de la collectivité, les élus et toutes les parties prenantes afin de capitaliser sur notre expérience et de continuer d'améliorer notre savoir-faire dans la gestion de ces situations exceptionnelles.

PARTIE 2 : LES CRISES INHERENTES AU SERVICE : un opérateur efficace pour gérer les crises liées au service d'Eau Potable

À tout moment, une crise liée à votre service d'Eau Potable peut surgir. Vous devez avoir l'assurance que votre opérateur Saur est organisé pour intervenir au mieux et au plus vite.

Dans ces situations de crise, la **continuité de service** est la première des préoccupations, pour éviter notamment un impact néfaste sur l'environnement et la santé, pouvant mener à ne plus respecter les normes règlementaires.

En plus de la continuité du service, il est primordial d'assurer la **maîtrise de votre communication** autour de l'avancement et la résolution de la crise, au fil de l'eau et auprès de tous les acteurs, abonnés comme administrations.

Enfin, la gestion d'une crise doit permettre de **s'améliorer dans le temps**, en faisant le bilan de son déclenchement, de son déroulement et de sa résolution, pour anticiper autant que faire se peut d'éventuelles futures crises similaires.

II. La continuité de service

Une crise inhérente au service d'Eau Potable survient dès lors que le niveau de service est dégradé voire rompu, qui se produit principalement lors d'un problème majeur de **qualité** (sanitaire ou environnementale) ou de **quantité**, mais également lorsque le **ressenti de vos abonnés** est modifié (goût, couleur, odeur).

Elle est fonction de la **gravité** de l'altération du service, de **l'ampleur** de la population touchée et de la **durée** d'interruption du service.

Une situation de crise est toujours déterminée et annoncée en concertation avec votre collectivité. Le cas échéant, nous mettons en œuvre notre **stratégie de gestion de crise** visant à rétablir au plus vite le service sur votre territoire, tout en vous accompagnant ainsi que vos abonnés. Cette stratégie est décrite ci-dessous.

1 - ANTICIPER LA SURVENUE D'UNE CRISE

L'ensemble de notre politique d'exploitation et de gestion patrimoniale vise à prévenir le déclenchement d'une crise en identifiant les **points sensibles** du patrimoine délégué, en détectant les **signaux faibles** avant-coureurs et en ayant, tout au long de l'année et de la durée du contrat, le souci de l'entretien de votre patrimoine.



Zéro interruption de service liée à une défaillance de Saur.

1.1 CONNAITRE LES POINTS SENSIBLES STRUCTURELS DE VOTRE TERRITOIRE

Notre **outil de gestion patrimoniale GAM&Eau** nous permet de bénéficier d'une vision approfondie des points sensibles de votre patrimoine.

Nous identifions les clients sensibles de votre territoire avec les données fournies par l'ARS et leurs codes APE le cas échéant.

1.2 DETECTER LES SIGNAUX FAIBLES DE CRISE

Une situation de crise liée au service est généralement précédée de signaux faibles, que nous suivons au plus près grâce à des moyens dédiés :

- un **système d'alerte prédictif connecté aux stations météorologiques** pour anticiper les événements à risque (tempêtes, orages, inondations) : TELVENT. Le système TELVENT informe le CPO à partir de **l'analyse en temps réel** des données de Météo France, permettant ainsi de s'organiser en conséquence (vous trouverez plus d'informations sur TELVENT en note complémentaire « TELVENT : notre système d'alerte prédictif » ;
- **l'instrumentation de vos installations** (pose de capteurs et sondes) pour suivre et analyser en continu leur état et anticiper leurs potentielles défaillances ;
- **l'analyse des volumes de réclamations clients** reçues par notre service clientèle sur une période donnée.

Le + de
Saur

Nos **experts du Centre de Pilotage Opérationnel de Nîmes, appuyés par nos équipes terrain**, analysent l'ensemble des données recueillies par des outils d'interrogation et de reporting pour identifier rapidement les signaux faibles d'une crise et ainsi prévenir son déclenchement.

1.3 AGIR POUR PREVENIR LE DECLENCHEMENT D'UNE CRISE

Pour prévenir les situations de crise, nous agissons à plusieurs niveaux :

- **l'entretien des réseaux** : une bonne gestion des pressions sur le réseau d'eau potable, par exemple, permet de diminuer voire de supprimer les casses sur les réseaux d'eau potable ;
- la **maintenance préventive de vos installations** (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).
- le **renouvellement de votre patrimoine** (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).

L'état de votre réseau et de vos installations est connu à tout moment grâce :

- au CPO de Nîmes qui recueille l'ensemble des données issues des capteurs installés sur les équipements ;
- à nos agents déployés sur le terrain prévenus via **l'application MOBIPOL** installée sur leur smartphone. Elle leur fournit un accès direct à notre système central de supervision (GEREMI) qui est le relais de la télésurveillance de vos installations.

Nous nous assurons que le **plan de gestion de crise** élaboré avec votre collectivité est **diffusé** à l'ensemble des équipes Saur qui interviennent sur votre territoire.

Le Responsable de Territoire, le Chef de Secteur, la Direction d'Exploitation et le Responsable Clientèle Régional sont **réunis** régulièrement **par le Responsable Qualité** pour mettre à jour leur connaissance des procédures et procéder à un contrôle des éléments requis.

1.4 ETRE PREPARE EN CAS DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

Conformément à la réglementation, le groupe Saur a établi un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** au niveau national pour assurer la continuité de service en cas de situations exceptionnelles.

2 - DEFINIR UN PROCESSUS ORGANISATIONNEL POUR GERER LA CRISE

En dépit de la mise en place d'actions et d'outils spécifiques pour la prévenir, une situation de crise peut survenir. Pour y faire face, vous devez avoir l'assurance que Saur possède les moyens et les compétences nécessaires pour réagir et résoudre la crise au plus vite.

2.1 DECLANCHER LA CELLULE DE CRISE

La personne responsable du déclenchement de l'ouverture de la cellule de crise en concertation avec la collectivité est le responsable de votre contrat.

Cellule de crise déclenchée au CPO



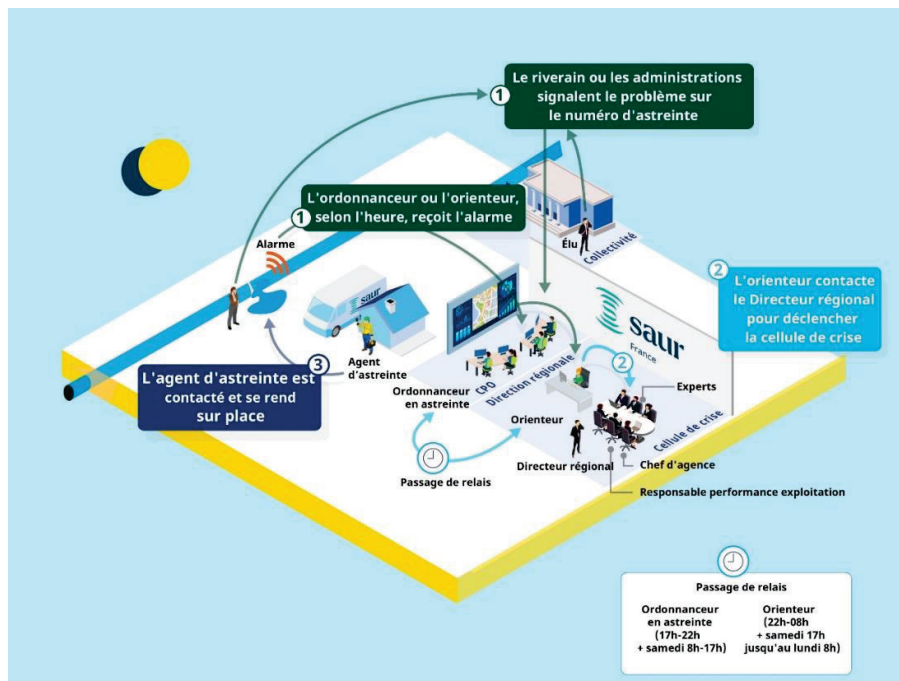
2.2 DETENIR UNE ORGANISATION MOBILISABLE DE JOUR COMME DE NUIT

Notre organisation et notre présence sur votre territoire nous permettent de pouvoir réagir vite pour déclencher la cellule de crise mais surtout pour intervenir au plus vite, **7j/7 et 24h/24**, grâce notamment à notre **service d'astreinte** décrit dans le chapitre Organisation et Gouvernance.

Notre organisation et nos acteurs pour intervenir de jour sur le terrain :



Une organisation en service d'astreinte pour intervenir à tout moment sur le terrain, même la nuit et le week-end :



Le + de
Saur

Devant une situation exceptionnelle, nous mettons en place une organisation exceptionnelle. Le **CPO est alors ouvert 24h/24** pour assurer une plus grande réactivité et **notre service client est joignable 24h/24** via un **numéro de dépannage unique**. Les appels entrants sont traités en priorité, nous permettant d'identifier rapidement la situation de crise et d'y répondre.

Enfin, pour des cas exceptionnels et en accord avec vous, nous pouvons mettre à votre disposition un numéro spécial, exclusivement dédié à la crise. Nous avons anticipé en préréservant un numéro pour la Direction de Sud Est qui opère sur votre territoire. Il nous suffira alors de l'activer afin qu'il puisse être immédiatement opérationnel et communiqué directement aux abonnés concernés.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Délai d'ouverture de la cellule de crise
- ✓ Délai de prise en charge de la crise

3 - DISPOSER DES MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES POUR RESOUDRE LA CRISE

Une fois la crise déclenchée, il s'agit de réagir vite en mobilisant tous les moyens nécessaires et en s'en servant au mieux au regard de nos expériences passées.

Pour être en capacité de gérer une situation de crise, une fois la cellule de crise déclenchée, nous mettons à votre disposition les **outils, les moyens humains et le matériel nécessaires**. Vous trouverez le détail des ressources mobilisables dans le chapitre Organisation et Gouvernance, notamment le détail de notre service d'astreinte sur votre territoire.

Pour vos **clients sensibles**, nous accordons une attention particulière et un suivi renforcé.

Le + de
Saur

Grâce à notre présence sur toute la France et à notre ancrage dans les territoires limitrophes, nous pouvons mobiliser les agents et le matériel nécessaires à la résolution de la crise.

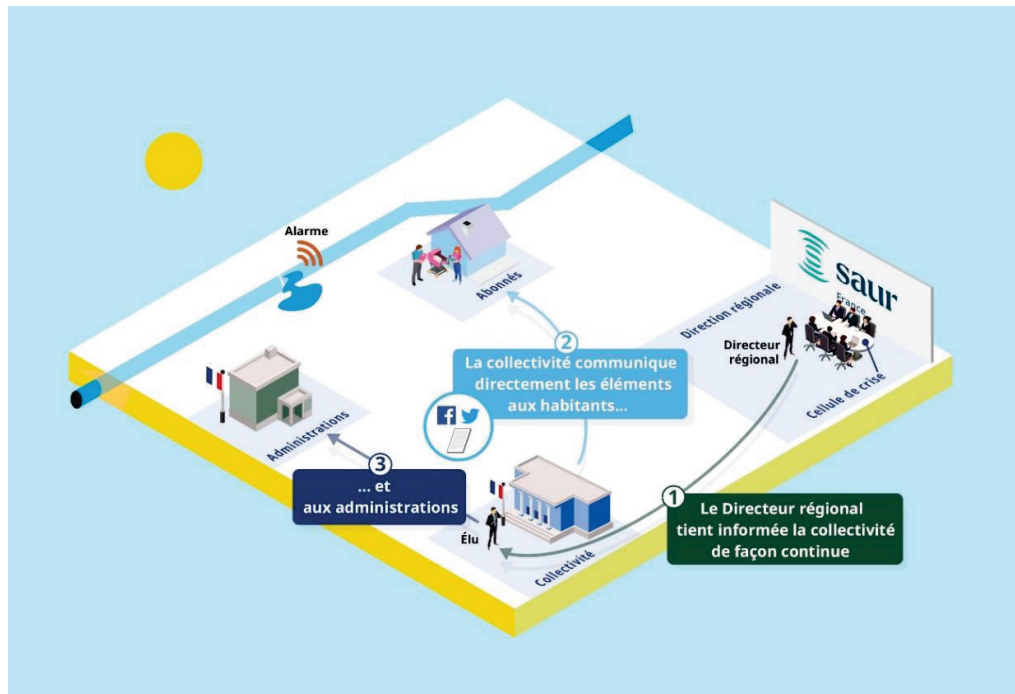
III. Une communication maîtrisée pour accompagner les crises

Au-delà des aspects techniques sur lesquels travaillent les équipes opérationnelles pour comprendre et résoudre une crise, il s'agit de communiquer au plus vite dès que la crise liée au service est identifiée et par la suite, pour informer les parties prenantes et les autorités, et rassurer la population.

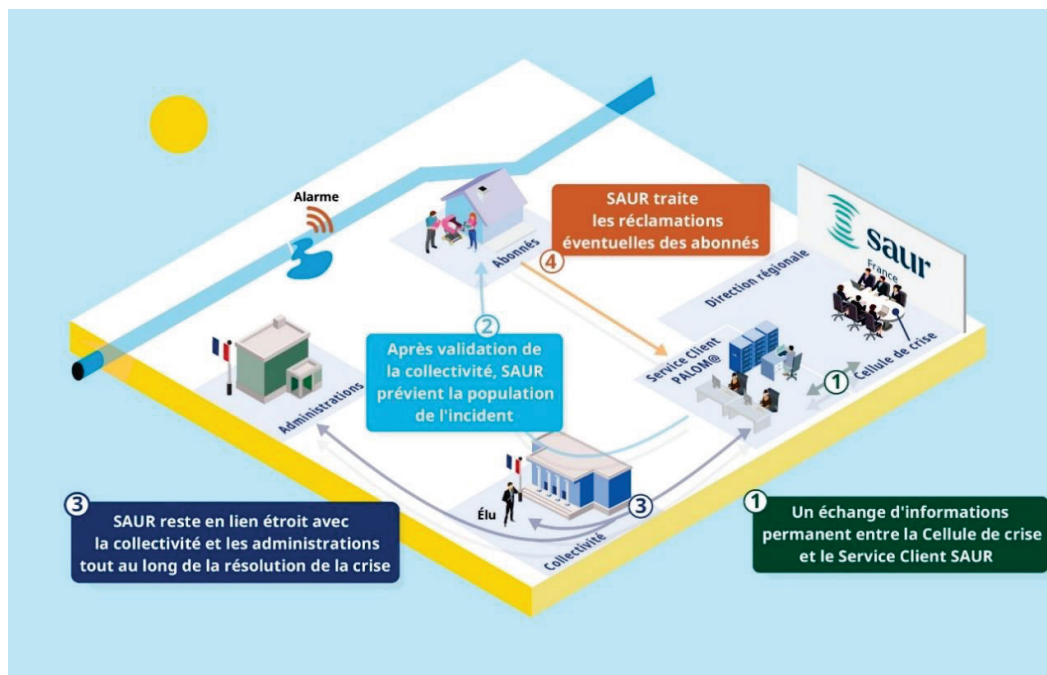
La souplesse de notre organisation et la performance de nos outils nous permettent d'assurer la communication de crise vers les abonnés et les administrations, mais également, si vous le souhaitez, de vous transmettre l'ensemble des informations vous permettant d'assurer cette communication en direct.

Les modalités de gestion de la communication de crise et d'information des populations et des administrations seront formalisées en début de contrat.

Si vous souhaitez assurer directement la communication de crise, l'organisation proposée sera la suivante :



Si vous souhaitez que SAUR assure la communication de crise, l'organisation proposée sera la suivante :



L'infographie ci-dessous présente l'organisation spécifique qui sera mise en œuvre en dehors des heures ouvrées :



1 - VOUS ACCOMPAGNER DANS LA COMMUNICATION AVANT LA CRISE

Le fait de communiquer de façon continue permet de désamorcer plus facilement les inquiétudes de vos administrés.

1.1 COMMUNIQUER TOUT AU LONG DE L'ANNEE

Saur communique avec votre collectivité tout au long de l'année, notamment en anticipation de crises potentielles (par exemple un risque de sécheresse détecté du fait d'une longue période sans pluie).

1.2 COMMUNIQUER DES LA DETECTION DE SIGNAUX FAIBLES

Lorsque nous détectons des signaux préoccupants pour le service comme une hausse des appels de clients avec un même motif (eau colorée par exemple), nous vous proposons de nous mettre immédiatement en lien avec vos services pour suivre au plus près l'évolution de ces signaux faibles et construire les messages associés nécessaires.

En parallèle, nos **conseillers clientèles** reçoivent des éléments de langage relatifs aux signaux faibles détectés afin de répondre aux sollicitations des abonnés.

Saur vous propose d'établir une **communication multicanale** en votre nom et sous votre autorité *via* le site Internet de votre collectivité, ou encore par courrier, mail et téléphone (Palom@), en nous appuyant sur votre fichier client.

Nous pourrions également compter sur notre équipe nationale pour assurer une **communication efficace et réactive sur les réseaux sociaux**.

Un certain nombre d'informations peuvent être transmises par le biais du **site Internet de Saur** (« **L'eau de votre commune** »), ou encore par les **factures** distribuées aux administrés.

Vos **clients sensibles** (industriels sensibles à la qualité de l'eau, patients dialysés à domicile, etc.) bénéficient quant à eux d'une information spécifique pour se préparer.

2 - ASSURER UNE BONNE COMMUNICATION PENDANT LA CRISE

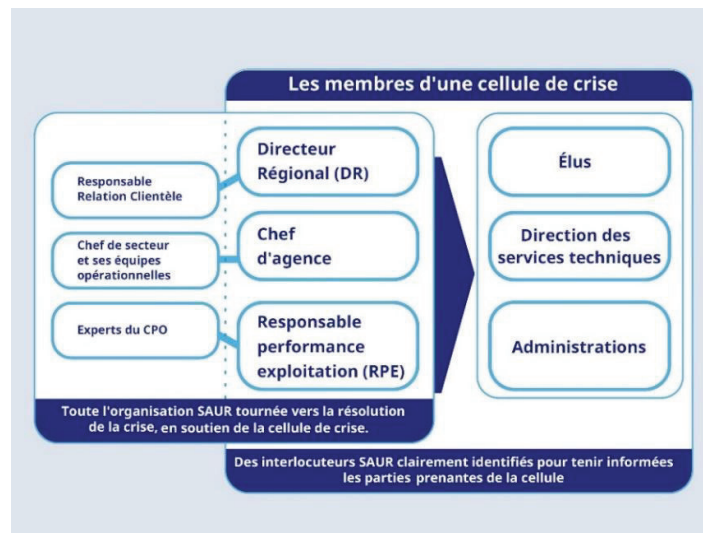
Une fois la crise déclarée, il s'agit de construire avec vous les messages adaptés à chaque cible : les clients consommateurs et plus particulièrement les clients sensibles, et les administrations.

2.1 INTERAGIR AVEC VOTRE COLLECTIVITE ET LES ADMINISTRATIONS

Le mode d'interaction sera choisi en fonction de la gravité de la crise :

- En cas de crise mineure, nous prévoyons des échanges à distance (mail, téléphone, visio-conférence ...) avec vos services et les différentes administrations concernées (ARS, préfecture, ...).
- En cas de crise majeure, la **cellule de gestion de crise** est activée par le Directeur de Territoire, le responsable de votre contrat Arnaud BIOLAY et nous vous proposons de l'héberger dans une salle de crise au sein de notre CPO de Nîmes ou dans les locaux de notre Direction de Territoire de Languedoc-Roussillon.
- Si les circonstances l'exigent, nos équipes sont disponibles pour se réunir dans vos locaux ou tout autres locaux que vous jugerez adéquats.

Vous trouverez ci-dessous une description du fonctionnement d'une cellule de crise :



- Notre **Directeur des Exploitations** déclenchera la cellule de crise et assurera la communication et les échanges directs avec votre collectivité. Il sera en relation directe avec le Directeur des Services Techniques de votre collectivité. Ensemble, ils valideront les solutions techniques envisagées.
- Notre **chef de secteur** coordonnera les équipes d'intervention. Il aura la vision opérationnelle du déploiement des actions techniques et de la remontée des informations terrain vers le CPO.
- Notre **Responsable Clientèle Région (RCR)** sera en charge d'exécuter le plan de communication à destination des clients validé par les membres de la cellule de crise.
- Notre **Responsable Performance Exploitation (RPE)** assurera la relation avec les administrations. Il sera en charge de la communication officielle, du relevé de décision et du journal de bord de la crise.
- Les experts du **CPO de Nîmes** transmettront l'ensemble des données de terrain relevées et analysées au Responsable Performance Exploitation pour lui apporter les éléments techniques et le support logistique dont il a besoin.

Le Responsable de Territoire, qui est le **responsable du contrat**, est votre interlocuteur privilégié jusqu'à la résolution de la crise. Une ligne directe sera mise à votre disposition pour le contacter. L'ensemble des informations relevées par notre outil GEREMI seront communiquées aux membres de la cellule de crise et via le CPO Online.

Le + de
Saur

Nous vous proposons ainsi une organisation lisible et de proximité, facilement mobilisable en cas de crise. Nous privilégions un fonctionnement en circuit court, qui permet au Responsable de Territoire de rassembler rapidement les compétences nécessaires.

2.2 COMMUNIQUER AUPRES DE VOS ADMINISTRÉS

L'ensemble des messages à diffuser aux abonnés du service seront discutés et validés au sein de la cellule de gestion de crise, avec votre collectivité et les administrations concernées.

En lien étroit avec votre collectivité, nous communiquons en début de crise (par exemple pour informer d'une restriction de consommation), en cours de crise, quelle que soit sa durée, et en fin de crise pour informer du retour à la normale.

De multiples canaux de communication peuvent être mobilisés pour cela :

- notre **dispositif de communication de masse « Palom@ »** qui permet de réaliser des **appels sortants ciblés** selon la nature de la crise (capacité de 25 000 appels/h) ou d'envoyer des **mails** et **SMS** (cf. Chapitre Service Client) ;
- le recours à des affichages sur des lieux de passage de votre commune ;
- votre **site internet** et le nôtre ;
- des communications pédagogiques coconstruites avec votre collectivité et co-signées par Saur ;
- des **communiqués de presse** à destination des médias locaux et nationaux, à partir de nos contacts de la Presse Quotidienne Régionale. Nous disposons également d'une **procédure dédiée pour les appels Presse**, immédiatement redirigés vers le service communication de notre Groupe ;
- les communications sur les **réseaux sociaux** qui sont prises en charge localement par le responsable marketing/communication Saur de votre territoire, appuyé par une équipe nationale.



Pour les messages les plus techniques, la conjugaison des compétences de nos experts du CPO et de nos communicants locaux permettra de vous proposer des messages précis tout en étant compréhensibles de tous.

Notre service clientèle est implanté sur votre territoire : il est donc directement impliqué dans la crise et sa résolution pour relayer les éléments de langage adaptés au contexte.

Le + de
Saur

Notre CPO peut être mobilisé 24h/24 afin d'assurer un appui à notre service clientèle en journée pour faire face à un pic d'appels. Il a également la capacité, le cas échéant, d'héberger des équipes en renfort. Au sein de chaque CPO, un « technicien consommateur » est nommé pour venir en aide au service clientèle et apporter les éléments de langage sur la crise.

En période d'astreinte, notre organisation prévoit un personnel d'encadrement maîtrisant la **procédure** pour pouvoir réaliser des **communications client sortantes** en dehors des horaires du Service Client.

2.3 COMMUNIQUER AUPRES DES CLIENTS SENSIBLES

Saur
s'engage

Etablir la liste des clients sensibles avec vous dans les 6 premiers mois du contrat et la mettre à jour annuellement.

Créer 100% des protocoles d'alerte avec 100% des clients sensibles identifiés dans la première année du contrat.

En début de contrat, le chef de secteur établit, en collaboration avec vous, la **liste des clients à prévenir prioritairement** en cas de crise (maisons de retraite, CHU, industriels, commerçants, forages de particuliers, etc.), en précisant le type de crise auquel ils sont sensibles. Cette liste devra être mise à jour de façon régulière avec vos services.

Un **protocole d'alerte** est défini avec chaque client comme l'exige la réglementation.

Le + de
Saur

Les clients sensibles bénéficient ainsi d'un service sur-mesure selon le type de crise : ils sont contactés individuellement par téléphone et sont tenus informés de l'évolution de la crise.

IV. L'amélioration continue de la gestion de crise

Une fois la crise résolue, notre exigence est de faire un retour d'expérience sur la cause de la crise et sur sa gestion jusqu'à sa résolution complète, tant sur les plans techniques que de la communication.

Saur
s'engage

Réaliser un bilan de la crise et, le cas échéant, vous proposer un plan d'amélioration du processus de gestion de crise.

1 - REALISER UN BILAN DE LA CRISE

La cellule de gestion de crise de la Direction de Territoire rédige un **journal de bord de la crise** recensant l'intégralité des actions menées tout au long de la crise, afin de garder une trace écrite des actions de résolution de la crise.

Et à fréquence régulière, nous vous présentons un **bilan des événements survenus**, de leur impact et des actions mises en place, bilan construit à partir des informations des journaux de bord.

Afin d'évaluer l'impact de la crise rencontrée sur la qualité du service et la satisfaction des abonnés, nous suivons plusieurs **indicateurs** :

- le nombre de réclamations ;
- le nombre de sinistres déclarés ;
- l'importance des dégâts matériels ;
- le nombre d'abonnés touchés ;
- le nombre d'heures d'interruption du service (Indicateur Du Maire).

Nous réalisons un inventaire des réclamations, du nombre de sinistres déclarés, des échanges directs avec les abonnés, etc. et vous présentons **nos délais de prise en charge**. Nous nous attachons notamment à faire un bilan spécifiquement sur la performance de notre **prise en charge des clients sensibles** et leur satisfaction.

Une **analyse rétrospective de la communication** mise en place et de son efficacité est également réalisée

Le + de
Saur

Nous menons des **enquêtes de satisfaction client** auprès des administrés concernés. Elles nous permettent d'évaluer le taux de satisfaction client post-crise (vis-à-vis de l'accueil téléphonique, des solutions techniques apportées, du niveau d'information fournie) pour nous améliorer de façon continue.

2 - METTRE EN PLACE DES ACTIONS PREVENTIVES ET CORRECTIVES

A partir de ce bilan, nous établissons, le cas échéant, **un plan d'actions** afin d'améliorer notre capacité à détecter et à prendre en charge les crises. Nous pouvons par exemple être amenés à mettre en place :

- de nouveaux indicateurs d'alerte ;
- **un suivi renforcé des réclamations clients**. Exemple : en renfort du responsable clientèle basé au CPO, la mise en place d'un « technicien consommateur » à ses côtés vers lequel le service client transfère les réclamations techniques, qui est à même de prendre des décisions techniques et de détecter des signaux faibles de crise imminente.

V. Notes Complémentaires

1 - TELVENT : NOTRE SYSTEME D'ALERTE PREDICTIF

Pour anticiper les risques liés à un évènement climatique, le CPO s'appuie 24h/24 sur une veille hydro-météorologique.

TELVENT Nous sommes ainsi partenaires de TELVENT (société du Groupe Schneider).

Pour anticiper la survenue d'un éventuel événement météorologique exceptionnel (tempêtes orages, fortes précipitations en particulier, risques d'inondations), TELVENT informe le CPO à partir de l'analyse en temps réel des données de Météo France.

Anticiper les conséquences d'un phénomène météorologique exceptionnel permet :

- le renforcement du personnel d'astreinte,
- le pré-positionnement de groupes électrogènes de secours,
- le renforcement des vérifications des organes sensibles,
- la réquisition de camions hydrocureurs,
- le renforcement des moyens de travaux (terrassement, levage, ...),
- l'acheminement de moyens de pompage mobiles.

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE

S²LO



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 20 : Plan d'actions relatif à l'accès à l'eau pour tous

30/05/2024

I. UN SERVICE PERSONNALISE SUR TOUT LE PARCOURS CLIENT EN
FONCTION DU PROFIL DE L'ABONNE 3

 1 - Accompagner les populations en difficulté financière 3

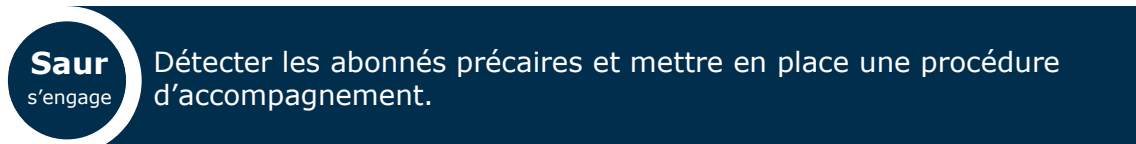
II. LES MODALITES DE MISE EN ŒUVRE DU PASS'EAU 4

I. Un service personnalisé sur tout le parcours client en fonction du profil de l'abonné

Les attentes et les besoins de vos abonnés diffèrent en fonction de leur profil. Nous nous attachons à offrir des services différenciés et ciblés, adaptés à chacun.

1 - ACCOMPAGNER LES POPULATIONS EN DIFFICULTE FINANCIERE

Saur s'assure que vos abonnés en situation de précarité ont bien un accès à l'eau permanent, ce qui est une de vos préoccupations.



Saur identifie les populations précaires lors du processus de recouvrement : lorsque ces abonnés ne règlent pas leur facture après plusieurs relances, une **procédure de médiation** est lancée (courrier, mail, échanges téléphoniques, rencontre avec un conseiller...).

Nos conseillers et agents clientèles spécifiquement formés **à la prise en charge des populations en difficulté financière** sont engagés à trouver une solution amiable de recouvrement à travers des actions de médiation lors de contacts téléphoniques et ou de visites à domicile.

Et un médiateur de Saur est dédié aux demandes des collectivités portant sur les décomptes et reversements.

Pour ces populations, nous offrons des solutions dédiées :

- la possibilité de régler les factures selon un **plan de paiement personnalisé** ;
- le paiement par « **Eficash** » : ce dispositif est accessible à tous mais il est fondamental pour les clients qui n'ont pas de compte bancaire ;
- le **prélèvement mensuel** pour permettre aux clients en difficulté de mieux équilibrer leurs dépenses ;
- **l'application d'une tarification sociale** avec la gratuité des premiers mètres cube aux abonnés répondant aux critères retenus par la collectivité ;
- **l'accompagnement budgétaire et bancaire** dans le cadre du partenariat de Saur avec l'Appui, une plateforme de la Banque Postale.
- **des aides financières** aux publics en difficulté économique :
 - **FSL** : nous sommes en lien avec le tissu associatif local pour faciliter l'identification des foyers en difficulté afin de les orienter plus rapidement vers le Fonds de Solidarité Logement.
 - **Le Pass'Eau** : cette aide au « budget eau » apparaît sur la facture sous forme de déduction sur la part Abonnement. Le montant de l'aide est défini avec vos services (en fonction de la composition du foyer et du niveau de revenu).



Pass'Eau, c'est à la fois une aide sociale préventive, un partenariat avec les structures locales qui définissent les critères d'attribution et une aide qui s'adapte à la situation financière des clients.

Le montant annuel dédié à la dotation du Pass'Eau est de 500 €

Nous avons développé une solution permettant de localiser les populations ayant le plus besoin d'aide. Ainsi la collectivité et Saur seront plus efficaces dans la conduite d'actions ciblées et concertées.

Nous vous proposons d'étudier ensemble chaque année l'évolution de notre performance en termes de recouvrement afin de coconstruire de nouvelles solutions adaptées. Vous gardez ainsi pleinement la maîtrise de votre politique de solidarité.

II. Les modalités de mise en œuvre du PASS'EAU

Garantir le droit à l'eau constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un minimum d'eau.

Les Centres Communaux d'Action Sociale ont pour vocation d'aider et d'apporter une assistance aux personnes démunies, notamment par la participation à leur insertion sociale et économique, ainsi qu'à toute action contre la pauvreté sous toutes ses formes.

La solidarité constitue une des valeurs de SAUR mise en œuvre à travers de ses contrats de concessions de service public. SAUR, entreprise au service de l'intérêt général, s'est engagée pour mener une politique vis-à-vis des plus démunis. Cette politique se décline notamment par :

- la sensibilisation des foyers aux revenus modestes à l'intérêt de réduire leur consommation d'eau ;
- une aide pour le paiement d'une partie de leur facture d'eau non acquittée.

Ainsi, au travers de ses contrats de concession de Services Publics d'Eau Potable et d'Assainissement, la communauté d'agglomération, son C.C.A.S. et SAUR coopèreront étroitement pour mettre en place un dispositif d'aide aux personnes en situation de précarité, dispositif dénommé PASS'EAU qui constitue l'offre sociale SAUR. Ce dispositif sera scellé par la signature d'une convention tripartite qui en définira les modalités. Le montant de l'enveloppe annuelle PASS'EAU est défini dans le cadre du contrat qui lie Saur à vous.

Le C.C.A.S. décide seul de l'éligibilité des foyers concernés, au cours des réunions de son conseil d'administration notamment. Son conseil d'administration étant présidé par le maire, des élus siégeant au sein de celui-ci, la municipalité est parfaitement maître des choix qui sont opérés.

La liste des clients à aider est transmise par voie électronique par le C.C.A.S. à Saur, généralement via un tableau de bord numérique * dont le contenu est défini entre les Parties.

* : aucun « flux papier » souhaitable entre SAUR et le C.C.A.S..

Saur peut également tenir le CCAS informé des abonnés en difficultés, qu'elles soient ponctuelles ou récurrentes.

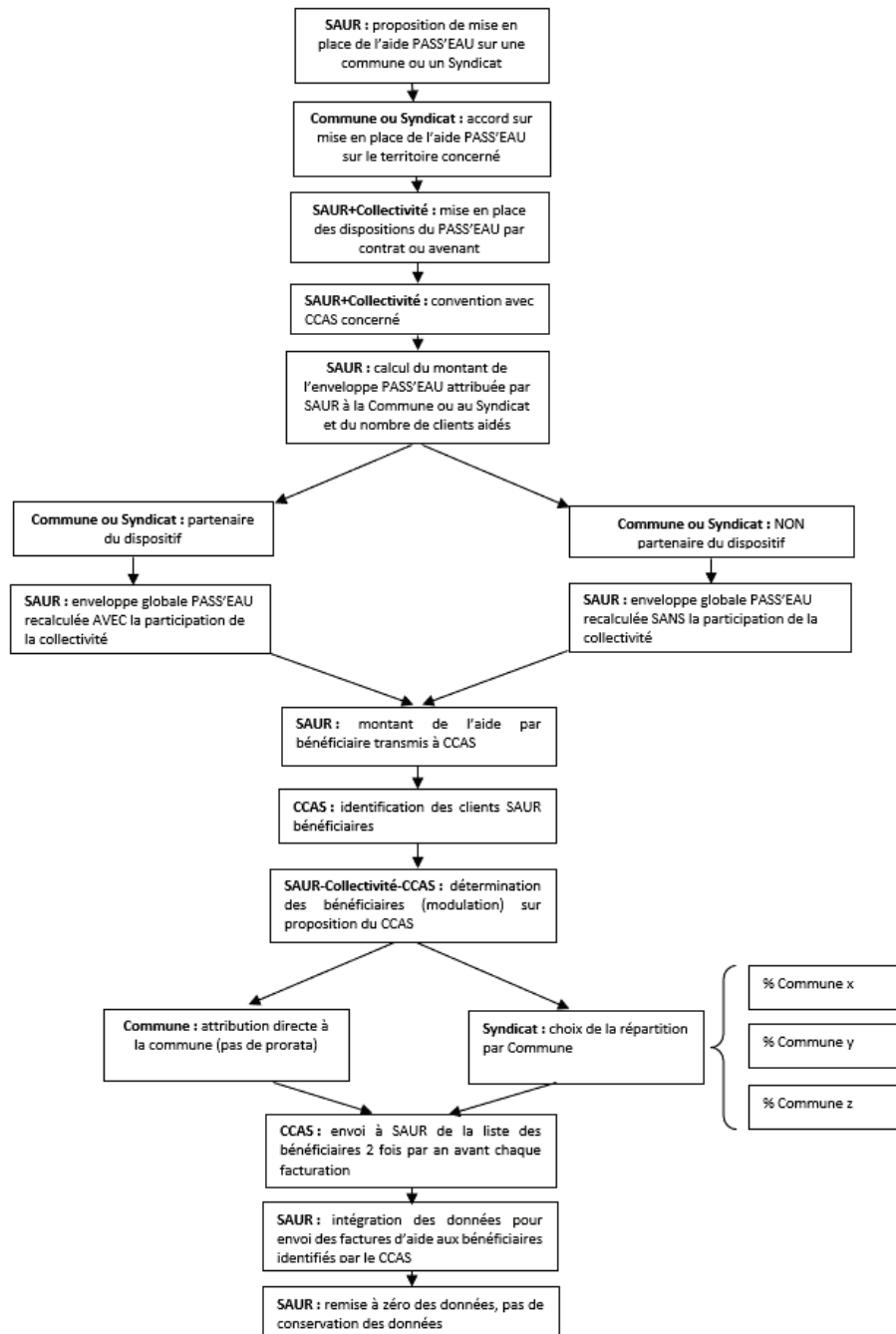


Par ailleurs, conformément à la réglementation propre aux données nominatives (RGPD) et aux exigences de la CNIL, les informations ne sont pas conservées par SAUR.

Dans le cadre de l'instruction des demandes d'aide sociale reçu par le C.C.A.S., ce dernier statue tel que précisé ci-dessus, puis complète le tableau de bord de suivi des clients aidés qu'il transmet à Saur. Par la suite, le C.C.A.S. informe le demandeur de sa décision par écrit. Le courrier fait foi pour accorder des délais de paiement supplémentaires sur la facture en cours.

Enfin, Saur intègre ces éléments dans son outil de facturation afin de procéder à la déduction du montant de l'aide sur la facture du demandeur.

Logigramme de fonctionnement :



BPU - Prix du branchement neuf

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE

**Prix Moyen d'un branchement de 7 mètres linéaires, D 25 mm****Conduite existante diamètre 200 PVC**

	N° de référence du bordereau	Quantité	Prix unitaire	Coût total
Fournitures de pièces				
Collier de prise en charge PB, D 90mm, PVC		1	33,81	33,81
Robinet de prise en charge D 20mm		1	45,05	45,05
Tuyau PEHD D19, 4/25 mm		7	2,42	16,91
Robinet avant compteur D 15 mm		1	7,98	7,98
Compteur D 15 mm		1	89,25	89,25
Té purgeur D 15 mm		1	11,34	11,34
Citerneau béton pour compteur D 600 mm		1	78,86	78,86
Tabernacle pour robinet de prise en charge		1	4,52	4,52
Tube allongé PVC D 90mm		1	4,52	4,52
Bouche à clé fonte 9 kg		1	28,14	28,14
Grillage avertisseur		1	1,44	1,44
Fourniture de matériaux				
Sable compacté sur 40 cm		1,5 m3	36,00	54,00
Tout venant (0/31,5) compacté sur 70 cm		2,5 m3	45,00	112,50
Tractopelle, fourgon, camion				
Tranchée de 50 cm de largeur		7 ml	31,00	217,00
Véhicules de chantier		7,5 heures	56,70 €/h	425,25
Réfection de voirie				
Enrobé à chaud, 5 cm d'épaisseur		3,5 m2	65	227,50
Main d'œuvre				
Agents		15 heures	37,27 €/h	559,05
TOTAL				1917,10
Plus value par mètre supplémentaire				
Sans réfection de voirie		1 mL	61,95	61,95
Avec réfection de voirie		1 mL	82,95	82,95

A remplir en euros constants sans actualisation.*Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.*

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024



ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE

Prestations	Prix unitaire € HT	
Fourniture et pose d'un compteur neuf		
diam 15 mm	89	/ compteur
diam 20 mm	102	/ compteur
diam 30 mm	207	/ compteur
diam 40 mm	276	/ compteur
diam 50 mm	462	/ compteur
diam 60 mm	647	/ compteur
diam 80 mm	946	/ compteur
diam 100 mm	1305	/ compteur
Ouverture et fermeture physique d'un branchement à la demande de l'abonné	159	/ branchement
Déplacement d'ouvrage en cas de travaux de voirie (pas d'exclusivité pour le Délégitaire)	sur devis	/ ouvrage
Déplacement, établissement ou suppression d'un ouvrage à usage collectif (pas d'exclusivité pour le Délégitaire)	sur devis	/ ouvrage
Contrôle des compteurs des abonnés à leur demande : - étalonnage sur banc d'essai	284	/ contrôle
Remplacement des compteurs à la demande de l'abonné ou suite à une détérioration de son fait ;	123,79	/ compteur
Recouvrement des redevances de l'Agence de l'Eau ;	0,31	/ facture
Frais de relance simple	4,53	/ abonné
Frais de relance en recommandé pour retard de paiement	14,11	/ abonné
Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du Délégitaire au compteur)	47,25	/ abonné

A remplir en euros constants sans actualisation.

Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public l'eau potable

Pièce 1 : Projet de contrat

Annexe 22 : Plan d'actions relatif à la promotion de l'apprentissage sur le territoire

30/05/2024

Synthèse de nos engagements pour promouvoir l'apprentissage sur le territoire de Goudargues (Gard Rhodanien).....3

Saur : Une politique Formation moderne et ancrée sur le territoire 4

I. LA SAUR WATER ACADEMY	4
1 - La formation continue	5
2 - La formation Initiale.....	5
3 - Un maillage territorial avec les Corners formation	5
4 - La digitalisation de la Formation	5
II. L'ALTERNANCE BY SAUR.....	6
1 - #1jeune1solution	6
2 - Le parcours professionnalisant en alternance Saur en 3 diplômes	7
3 - La stratégie de rétention de nos alternants	8
4 - Retour d'expérience – alternance.....	8
5 - Le programme Ingénieuses.....	11
6 - La formation continue, vitrine savoir-faire SAUR.....	12

Synthèse de nos engagements pour promouvoir l'apprentissage sur le territoire de Goudargues (Gard Rhodanien)

Nous présentons ci-après les principales composantes de la Politique du Groupe Saur en matière d'apprentissage.

Saur est depuis plus de 10 ans engagée sur votre territoire dans une politique forte de promotion des jeunes par l'alternance. Chaque année Saur recrute localement 3 alternants dont certains ont évolué au sein de notre entreprise. En particulier, nous avons conventionné avec le CFA de Bagnols (notamment le lycée Ste Marie) et la Mission locale de Bagnols/Cèze afin de garantir l'efficacité de ces recrutements. Notre volonté est d'élargir, jusqu'à doubler ce dispositif dans le cadre du présent contrat tel que détaillé ci-dessous.

Plusieurs témoignages de collaborateurs intervenant aujourd'hui dans le périmètre du Gard Rhodanien sont par ailleurs apportés et mettent en évidence tout l'attachement de l'entreprise à ces filières professionnalisantes ; parmi ces collaborateurs, notre chef de secteur **Guilhem GRACIA**, demain votre interlocuteur privilégié.

Saur : Une politique Formation moderne et ancrée sur le territoire

La politique formation est un axe central de la politique RH du Groupe Saur. L'ensemble des collaborateurs transférés chez Saur se verra établir un audit individuel de formation.

Pour faire vivre l'engagement au sein de ses équipes, Saur accompagne ses collaborateurs et collaboratrices dans les parcours de carrière en proposant une offre de formation toujours plus complète.

La stratégie formation chez Saur s'oriente autour des enjeux stratégiques majeurs suivants :

- Montée en compétences des collaborateurs au service du développement du Groupe,
- Partage des savoirs nécessaires à l'amélioration de ses performances opérationnelles,
- Besoins de recrutement, d'intégration et d'insertion des nouveaux talents.

Saur s'est ainsi dotée d'une organisation et d'outils à la hauteur de ces enjeux, qui profiteront notamment à ce contrat.

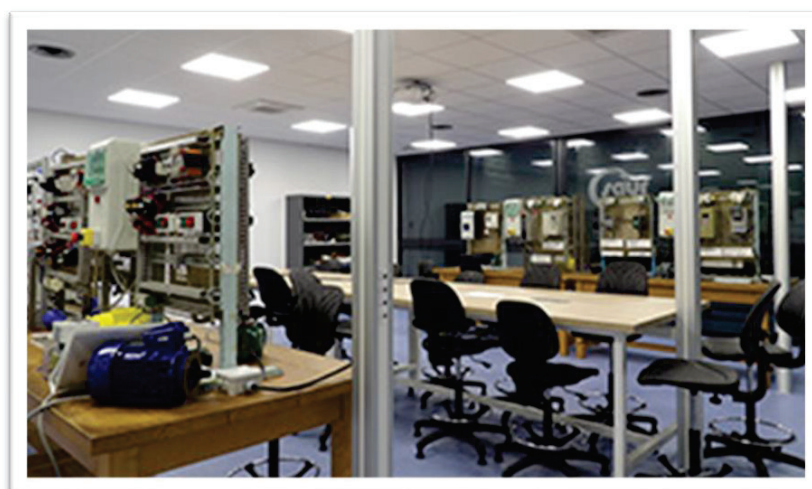
I. La Saur Water Academy

Saur dispose de sa propre école de Formation : **La Saur Water Academy**.

La Saur Water Academy met à la disposition de ses stagiaires des bancs didactiques eau/assainissement/électrotechnique mais aussi des salles spécifiquement équipées pour la formation des ordonnanceurs.

Ainsi, ce sont des installations et des conditions quasi réelles qui ont été reproduites pour des formations sur mesure.

La Saur Water Academy englobe le pôle expertise métiers et le réseau d'experts SAUR et vise ainsi un double objectif : **la formation continue et la formation initiale déclinée sur les territoires via les Corners Formation**.



1 - LA FORMATION CONTINUE

La Saur Water Academy sert ainsi la formation continue interne du groupe pour le développement des compétences de l'ensemble de nos collaborateurs.

Ces formations permettent l'adaptation des compétences à l'évolution des métiers de l'eau afin de suivre les innovations du secteur, en particulier dans les domaines de la recherche de fuites ainsi que de l'intelligence réseau (suivi en continu de la qualité de l'eau potable).

Il s'agit principalement de cycles courts (d'une à deux journées) destinés à des opérateurs et techniciens réseaux et d'exploitation. La formation porte sur les fondamentaux de la gestion de réseaux, mais aussi et surtout, sur les nouvelles technologies développées par Saur.

Elle sert aussi à former en externe et s'inscrit dans une démarche de partage et de présentation de notre savoir-faire, afin de renforcer son attractivité auprès des jeunes.

Notre démarche consiste ainsi à sensibiliser à nos métiers de l'eau.

Dans ce cadre, Saur propose, notamment, à des publics éloignés de l'emploi de venir en immersion et de toucher du doigt notre expertise.

2 - LA FORMATION INITIALE

La Saur Water Academy est également un pilier de la mise en œuvre de la formation initiale chez Saur.

Elle s'adapte en temps réel avec la contribution de nos partenaires et surtout de nos collaborateurs experts, pour répondre aux évolutions de nos métiers et de nos objectifs en formation interne et externe

La Saur Water Academy permet ainsi de répondre aux besoins de recrutement sur nos métiers en tension, en proposant des dispositifs en alternance sur mesure adaptés à nos spécialités mais aussi en proposant de la formation aux métiers de l'eau à des collectivités, des partenaires, des clients.

3 - UN MAILLAGE TERRITORIAL AVEC LES CORNERS FORMATION

Saur a mis en place un maillage territorial de la Saur Water Academy par la création de Corners Formation afin d'assurer la transmission des compétences en proximité soit via des partenariats écoles pour la mise en place de l'alternance by SAUR, soit par l'intervention d'experts SAUR dans l'animation de contenus de formation à destination de nos collaborateurs ou de publics externes.

4 - LA DIGITALISATION DE LA FORMATION

Saur est dotée d'une plateforme digitale de formation (Learning Management System), MyAcademy accessible à l'ensemble des collaborateurs en France et à l'international.

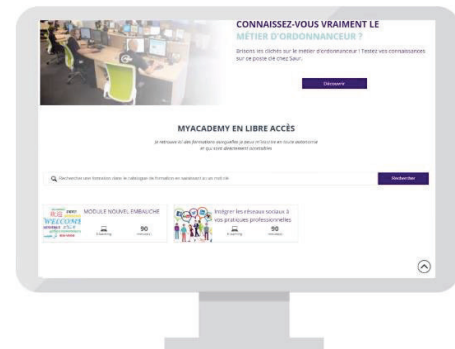


Notre plateforme digitale contribue à une meilleure adaptation de l'offre formation aux besoins des collaborateurs, notamment par la mise en œuvre d'un mélange de contenus théoriques digitaux et de formations pratiques sur le terrain au sein de nos exploitations.

L'objectif est ainsi de proposer une offre globale de formation distancielle et présentielle réactive, évolutive et accessible en ligne pour chaque collaborateur.

La digitalisation rend les collaborateurs acteurs du développement de leurs compétences.

Par ce biais, Saur facilite l'individualisation des formations avec des parcours sur mesure. Chacun peut suivre en ligne les formations sur lesquelles il est inscrit, mais aussi des formations en libre accès.



Ce ne sont pas moins de 400 formations qui sont facilement accessibles via notre plateforme digitale MyAcademy.

MyAcademy offre en effet à chaque collaborateur l'opportunité de mise en œuvre et de suivi de son plan individuel de développement des compétences.

Saur est par ailleurs tournée vers les nouvelles technologies permettant de diversifier les outils de formation.

La réalité virtuelle (et/ ou réalité augmentée) est, à titre d'exemple, un outil qui va être développé chez Saur pour favoriser l'immersion et la mise en pratique des gestes métiers.

II. L'Alternance By Saur

Saur est pleinement engagée dans la mise en œuvre d'une politique alternance ambitieuse, voie d'excellence, pour le recrutement et la transmission intergénérationnelle :

Former un alternant, c'est avant tout lui offrir la possibilité d'acquérir des compétences professionnelles pour, à long terme, en faire un collaborateur efficace et dynamique. C'est un investissement humain qui peut offrir des résultats majeurs.

Saur se donne les moyens de conserver les alternants ainsi formés à nos méthodes, nos outils et notre culture d'entreprise dans nos exploitations et offre aux jeunes de nos collectivités partenaires des débouchés professionnels sur leur territoire.

1 - #1JEUNE1SOLUTION

Dans un objectif de maintien et de développement des compétences, Saur est engagée dans le dispositif #1jeune1solution et participe activement aux campagnes de découverte de nos métiers pour des publics éloignés de l'emploi et aux campagnes d'intégration par la voie de l'alternance.



LES ENTREPRISES S'ENGAGENT

#1jeune1solution

Saur augmente depuis 2 ans le nombre de ses alternants en menant des campagnes de recrutement dynamiques et attractives afin d'atteindre **10% de ses effectifs en 2025**.

Dans ce cadre, Saur a développé en interne des produits de formation par alternance, et encourage également nos apprentis en valorisant leur rémunération (aujourd'hui bien au-dessus de la grille de l'apprentissage) et par la prise en charge de leurs frais de vie durant le temps en formation.

2 - LE PARCOURS PROFESSIONNALISANT EN ALTERNANCE SAUR EN 3 DIPLOMES

SAUR a ainsi développé un parcours de formation en alternance inédit via 3 diplômes qui répondent aux besoins des métiers de l'eau d'aujourd'hui et de demain :

- Technicien Traitement des Eaux (TTE),
- Technicien Supérieur de Maintenance Industrielle (TSMI).
- Licence professionnelle Maintenance



Technicien Traitement des Eaux (TTE)

Il s'agit d'un titre professionnel porté par le ministère du Travail et de l'Emploi de niveau bac qui allie l'acquisition de connaissances théoriques en centre de formation à l'apprentissage sur le terrain, de savoir-faire et savoir-être suivant une alternance définie préalablement.

Cette formation adaptée à l'évolution de nos métiers développe aussi des compétences clés en électromécanique, en automatisme et en instrumentation. Des modules sont dispensés, dédiés à la pose, l'entretien et le suivi des matériels de haute technologie nécessaires aujourd'hui pour permettre le suivi et l'amélioration de la performance réseau : recherche de fuites, qualité eau potable, sécurité sanitaire des réseaux.

La formation de technicien de traitement des eaux se distingue par son caractère professionnalisant. Acquisition de connaissances théoriques et apprentissage sur le terrain des savoir-faire et savoir-être sont partagés suivant un calendrier de 2 semaines en centre de formation – 2 semaines en exploitation.

L'expérience des tuteurs auprès des alternants permet de préparer les apprentis à l'évolution de nos métiers et de leur transmettre les compétences et savoir-faire spécifiques au métier.

Cette formation prépare ainsi aux métiers de chef d'usine, responsable de réseau ou responsable instrumentation et peut répondre de par sa courte durée et son aspect terrain à des souhaits de réorientation professionnelle.

Technicien Supérieur de Maintenance Industrielle (TSMI)

Le diplôme préparé est un Titre professionnel porté par le ministère du Travail de Technicien Supérieur de Maintenance Industrielle en 2 ans de niveau Bac+2.



Il permet les apprentissages dans divers domaines comme les automatismes, l'informatique industrielle, l'électromécanique, l'électrotechnique, l'instrumentation....

Saur complétera le socle commun par une formation sur les métiers de l'eau animée par nos experts.

Cette formation s'inscrit dans notre souhait de former et qualifier à nos métiers de l'eau, des profils électromécaniques qui sont de plus en plus recherchés.

3 - LA STRATEGIE DE RETENTION DE NOS ALTERNANTS

Les formations en alternance Saur permettent de proposer un parcours intégré chez SAUR avec une progression logique et diplômante.

Nous recrutons des alternants de BAC à BAC +5 (parcours ingénieur) avec la volonté non seulement de les maintenir dans nos équipes durant leur alternance, mais également et surtout la volonté de les embaucher de façon pérenne post alternance.

4 - RETOUR D'EXPERIENCE – ALTERNANCE

Retour d'expérience de Gaétan GROSJEAN (Alternant à l'Ecole d'ingénieur POLYTECH Montpellier)

« Le premier contact que j'ai eu avec la société SAUR date de mon stage de fin d'année du BTS GEMEAU (gestion et maîtrise de l'eau) à Rodilhan (30). J'ai rejoint le service Exploitation d'Hérault Sud en tant qu'exploitant des stations d'épuration de La Grande Motte et Mauguio. Mon intégration dans le service s'est faite naturellement grâce à l'écoute de mes responsables qui ont su me confier des missions à mon niveau.

J'ai décidé de poursuivre mes études dans une licence PRO GASTE (Gestion Automatisé des Systèmes de Traitement de l'Eau) en alternance. J'ai tout naturellement repris contact avec le service RH de la SAUR qui a écouté mes attentes et m'a proposé un contrat d'alternance sur les stations d'épuration de St-Gély-du-Fesc et Vailhauquès. Ma mission d'optimisation énergétique et d'optimisation de l'utilisation des réactifs nécessaires au traitement des eaux résiduaires urbaines a été possible grâce au travail en collaboration avec des experts. Ils m'ont énormément appris sur le traitement de l'eau et la complexité de ce métier. SAUR a également investi dans du matériel de mesure portatif afin que je puisse suivre à n'importe quel moment l'évolution du traitement.

A l'issue de cette alternance, la société m'a proposé un contrat afin de continuer mon travail et mettre en œuvre toutes mes connaissances sur le terrain.

Ayant envie de voyager et continuer ma scolarité j'ai donc refusé cette proposition en gardant une bonne entente avec la société. Je suis donc parti apprendre l'anglais au Canada pendant un an à l'issue de cette année j'ai décidé de poursuivre mes études dans une école d'ingénieurs en alternance – Polytech Montpellier EGC (Eau et Génie Civil).

Pour ma formation d'ingénieur, j'ai réintégré la famille Saurienne dans le service travaux d'équipement de Nîmes. Ma connaissance technique d'exploitant et mes nouvelles connaissances managériales m'ont permis d'atteindre rapidement une autonomie et une prise de responsabilité dans mon travail.

À la fin de mon alternance, j'ai été embauché en tant qu'ingénieur exécution / affaires afin de mettre mes connaissances acquises au sein du secteur travaux d'équipements à Nîmes en pratique.

A ce jour je suis content d'avoir effectué mon alternance chez SAUR parce que j'ai pu acquérir une expérience professionnelle et personnelle à travers mes différentes missions et mes différentes rencontres, et obtenir un poste intéressant qui me permet de m'épanouir aujourd'hui dans mon travail.

Je tiens particulièrement à remercier les différents acteurs que j'ai rencontrés, ils ont su rester à l'écoute et me confier des missions en lien avec les différentes formations que j'ai suivies. »

Gaétan a participé à la rédaction de la présente offre. Il était également présent lors des visites de vos installations.

Retour d'expérience d'Antoine MARY (Alternant à la SAUR Water Academy de Nîmes)

« J'ai effectué un an d'apprentissage au sein de SAUR Water Academy de Nîmes, lors de son année d'inauguration en 2017. Cette période m'a permis d'acquérir un titre professionnel de technicien de traitement de l'eau, dans un établissement qui se veut très pédagogique mélangeant une salle de cours théoriques et plusieurs salles de pratique. Comprenant des bancs d'essais simulant des réseaux d'eau potable, d'assainissement et incluant tous les dispositifs techniques rencontrés sur le terrain.

Durant cette année, où s'associe périodes de cours et d'apprentissage sur le terrain, j'ai travaillé au sein du service maintenance de Nîmes (périmètre secteur Gard), en étant spécialisé en électrotechnique. J'ai pu perfectionner et mettre en œuvre mes connaissances acquises afin de créer une expérience significative et gagner en autonomie sur la compréhension des procédés : physico-chimiques, biologiques de traitements des eaux, productions et distributions d'eaux potables aussi bien que les équipements d'acheminements des eaux usées jusqu'à la station d'épuration, le process d'assainissement et la valorisation des boues.

Au terme de mon année d'apprentissage j'ai été embauché en tant qu'électrotechnicien dans le service où j'ai passé cette formation. Je rencontre depuis, chaque année, des apprentis en cours à la Water Academy avec qui je peux partager mon expérience.

A ce jour, je suis content d'avoir effectué mon alternance à la SAUR Water Academy de Nîmes, cela m'a permis d'acquérir une grande expérience professionnelle, technique et d'obtenir un poste où je m'épanoui pleinement et évolue. »

Antoine a participé à la rédaction de la présente offre. Il était également présent lors des visites de vos installations.

Retour d'expérience d'Anthony CLAUZEL (Alternant BTS Maintenance Industrielle au Lycée Albert Einstein de Bagnols-sur-Cèze)

« J'ai effectué un BTS Maintenance Industrielle en alternance chez Saur suite à l'obtention de mon BAC Scientifique et Technologie Industrielle en Génie Mécanique ».

Le lycée se trouvait à Bagnols sur Cèze, Lycée Albert Einstein.

Ma première année j'ai été affecté au service Maintenance à Nîmes et ma deuxième année au service production Eau Potable à Nîmes aussi (avec comme tuteur de stage Guilhem GRACIA).

A la suite de l'obtention de mon diplôme, je suis parti à Agglopolé Provence Assainissement à Salon de Provence en CDD de 5 mois en tant qu'agent d'exploitation sur les stations d'épurations et postes de relevages.

A la fin du CDD, un CDI m'a été proposé. Cependant j'ai préféré me rapprocher de mon domicile et l'on m'a proposé de travailler à la Station d'épuration de Nîmes Ouest en tant qu'exploitant sur la partie déshydratation des boues.

Au terme de ces 3 ans sur la STEP de Nîmes Ouest, je suis resté sur le secteur gardois en tant qu'opérateur de traitement EU sur 3 stations dont une industrielle (SNCF). En 2019, Saur ayant perdu le contrat de Nîmes, je suis parti chez Veolia à Bagnols sur Cèze en tant qu'électromécanicien puis adjoint au Responsable équipe la seconde année.

Au 1er janvier 2022, je suis revenu chez Saur en tant que Chef d'usine sur Bagnols et ces alentours en remplacement de Guilhem Gracia, qui lui est devenu chef de secteur.

Je suis content d'avoir effectué mon alternance au sein de Saur car c'est une bonne première expérience professionnelle. »

Retour d'expérience de Guilhem GRACIA (Chef de secteur Gard Rhodanien)

Etant originaire de Bagnols-Sur-Cèze en termes de scolarité car ayant effectué mon école primaire, collège et lycée à l'établissement Gérard Philippe de Bagnols-Sur-Cèze, il semblait évident que j'allais poursuivre mon orientation à Bagnols-Sur-Cèze.

Je suis donc rentré chez SAUR en 2003 avec une alternance en BTS au lycée Sainte Marie à Bagnols-Sur-Cèze.

C'est à la suite de mon entrée dans le groupe SAUR que j'intègre l'équipe « Garrigues » de la commune de Vauvert, accompagnant les équipes d'assainissement, d'eau potable et de travaux pendant mes années d'alternances. A la suite de l'obtention de mon BTS « métier des eaux », j'obtiens un poste en CDI à la fin de mon alternance. Je me dois donc de gérer les stations d'épuration des communes de Vauvert, Le Cailar et Gallician, englobant les 18 points de relèves de la zone et les débouchages des réseaux d'assainissement. Grâce aux expériences de ma précédente alternance, j'apporte mon aide et mes conseils sur les différentes parties de l'eau potable tant sur partie financière avec la clientèle et les impayés que sur la partie technique avec l'ouverture et la fermeture des compteurs, les fuites sur réseaux et leurs réparations, relève de compteurs, la recherche de fuites, etc..

Suite à la construction de la Station d'épuration et des réseaux sous vide du site nucléaire de Marcoule en 2008, on me propose de gérer l'intégralité des installations et de ce fait, d'intégrer l'équipe de Bagnols-Sabre. Je mute donc de secteur pour m'occuper de Marcoule en tant que responsable et contre-maître sur le Sabre.

Jean Marc Frit, à ce moment directeur de la Vallée du Rhône, me propose d'accompagner William Fromentin, responsable de la production d'eau potable de Nîmes, en le secondant et l'accompagnant jusqu'à la retraite pour prendre sa place par la suite. J'ai occupé ce poste de 2010, améliorant entre temps mes compétences professionnelles sur l'électromécanique et l'automatisme, jusqu'à la fin du contrat en 2020.

Fin d'année 2019, l'entreprise me propose de devenir le chef de l'usine de traitement des eaux usées et de compostage des boues de Bagnols-Sur-Cèze. J'encadre donc la station d'épuration, l'usine de compostage, les 18 postes de relevages, les réseaux du secteur centre de la communauté d'agglomération du Gard Rhodanien et les contrats d'assainissement environnants. Pendant 2 ans, travaillant avec mes collègues Jean Michel, Grégory, Christophe et Daniel, nous veillons à atteindre les missions et les objectifs de l'entreprise, tout en proposant une gestion efficace des installations et problèmes survenant.

Dominique Alteirac, directeur des exploitations de la Région Sud-Est, me propose alors en 2021 de devenir chef de secteur du Gard Rhodanien, gérant 22 agents sur le secteur, 3 chargées clientèle et une chargée TLE/ devis. J'accepte alors le poste et veille au bon fonctionnement des installations et contrats au travers de mes collaborateurs.

Toujours à ce poste, mon équipe et moi-même menons à bien toutes nos missions et objectifs afin de satisfaire nos clients et les collectivités du Gard Rhodanien.

Guilhem a participé à la rédaction de la présente offre. Il était également présent lors des visites de vos installations.

5 - LE PROGRAMME INGENIEUSES

Ingénieuses
Rejoins la 2^{ème} aventure!

Le programme Ingénieuses a été créé en 2021 par la Fondation Innovations Pour les Apprentissages (FIPA) afin de permettre à une vingtaine de jeunes femmes âgées entre 17 et 29 ans et titulaires d'un baccalauréat de réaliser une formation en alternance pour les faire se hisser en 2 ans, aux portes d'une école d'ingénieur pour ensuite leur permettre de poursuivre et de décrocher à la fin du parcours un Bac+5.

Le programme des Ingénieuses, consiste à réaliser un contrat en apprentissage au sein d'une grande entreprise membre de la FIPA (18 entreprises partenaires dont le **Groupe SAUR et ses filiales Stereau / Cise TP**) en lien avec le **CFA Mécavenir de Puteaux**.



Dans le cadre de ce programme, le Groupe SAUR s'engage à sourcer et à recruter ses futures alternantes sur le périmètre de la Métropole Européenne Lilloise.

L'ensemble des institutionnels de l'emploi et de la formation locaux seront également partenaires du projet de sourcing. L'objectif de ce programme étant de participer à la féminisation des métiers techniques.

6 - LA FORMATION CONTINUE, VITRINE SAVOIR-FAIRE SAUR

Les Corners Formation Saur sont LA vitrine du savoir-faire local et de l'expertise du Groupe Saur.

Corners formation Saur Water Academy

E-learning By Saur
 Alternance by SAUR
 Formation continue By SAUR

Chez un partenaire écoleformation
 chez SAUR

SAUR MÉTROPOLÉ LILLOISE (MEL)
 FUTUR corner formation

aussi à l'international

SAUMUR
 SAUR
 NEW

SAINT-ÉTIENNE

 NEW

SAUR LIMOGES

SAUR SUD EST

#jeune1solution
 SAUR s'engage dans le dispositif #jeune1solution.
 SAUR accompagne, forme en alternance et facilite l'entrée dans la vie professionnelle de tous les jeunes, partout en France.

Contactez notre équipe formation au 06.68.05.81.71
 ou par mail : chrystelle.ros@saur.com

Envoyé en préfecture le 06/12/2024

Reçu en préfecture le 06/12/2024

Publié le 06/12/2024

ID : 030-200034692-20241125-DEL181_2024-DE



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Réponses aux questions

28/08/2024

I. Organisation et moyens humains et matériels 3

II. Qualité du service proposé 3

III. Conditions financières 6

I. Organisation et moyens humains et matériels

Confirmez-vous ne sous-traiter aucune activité hormis le lavage de réservoirs ? (espaces verts, réparations...)

Des activités seront bien sous-traitées. Notre offre prévoit la sous-traitance des activités suivantes :

Domaine	Intra-groupe	Externe
Nettoyage des réservoirs	Alliance Environnement	
Réparations et renouvellements branchements	Réalisés en partie par nos équipes	DAUMAS TP SIMMAT TP CARMINATI
Entretien des espaces verts	Réalisé en partie par nos équipes	BRPJ CAU ALBAN AC MICRO
Contrôles règlementaires		SOCOTEC

II. Qualité du service proposé

PLAN D' ACTIONS RELATIFS A LA PERIODE DE PRISE EN MAIN

Dans le cadre du plan de reprise de la télésurveillance, avez-vous pris en compte la fin annoncée des technologies 2G et 3G et prévu un plan de migration associé des installations de communication ?

Ces équipements seront gérés dans le cadre de la stratégie mise en place par SAUR pour l'ensemble de son parc de télésurveillance sans interruption de la continuité de service et dans le respect des échéances d'évolutions techniques.

ENGAGEMENTS DE PERFORMANCE

Le RAD 2023 a mis en évidence un rendement de 86,90% sur la commune de Goudargues. Pouvez-vous revoir vos engagements en tenant compte de cette donnée ?

Sur la base de l'historique des RAD des années 2020, 2021 et 2022 nous constatons un rendement moyen de 79% qui a servi de base à nos engagements.

Nous n'avons pas eu accès au RAD 2023 permettant d'analyser la hausse de près de 10 points du rendement de réseau.

Cependant et sous réserve d'éléments plus précis, nous pourrions revoir nos engagements en vue de maintenir le rendement de réseau de 2023.

Préciser le linéaire annuel faisant l'objet d'une recherche de fuite sur la base proposée de 100 h/an.

La sectorisation du réseau ainsi que notre logiciel REZO+ nous permettent de cibler les zones en écart de débit de nuit et d'orienter au plus près la recherche de fuite terrain.

Cela représente 1 journée par mois dédiée à la recherche de fuite, soit 2 kilomètres de réseau pour chaque journée représentant un total annuel de 24 kilomètres.

ENGAGEMENTS SUR LA GESTION PATRIMONIALE

Détailler les mesures permettant d'atteindre un IGCP de 110/120.

Le tableau ci-après, présente un diagnostic de la situation initiale établie sur la base des données du DCE, ainsi que l'objectif que nous fixons (colonne "Future Délégation") :

			DSP actuelle	Future DSP
Calcul de l'indice P103.2b		Valeur maximale	Situation actuelle	Objectif
Partie A	Plan du réseau	15	15	15
Partie B	Inventaire avec mention catégorie de l'ouvrage	10	10	10
	Infos structurelles (diamètres et matériaux)	5	5	5
	Connaissance de l'âge des canalisations	15	15	15
Total A + B	Minimum de 40 pour débloquer partie C	45	45	45
Partie C	Localisation des ouvrages annexes	10	10	10
	Existence inventaires des pompes et équipements électromécaniques	10	10	10
	Localisation des branchements	10	0	10
	Document avec caractéristiques du ou des compteurs d'eau de chaque branchement	10	10	10
	Secteurs où sont réalisés les recherches de perte d'eau	10	10	10
	Localisation et identification des interventions	10	10	10
	Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	10	0	0
	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux	5	0	5
Total A + B + C		120	95	110

ENGAGEMENTS CLIENTELE

Détailler la méthode de calcul du taux de respect mentionné dans les engagements clientèles pour les engagements 1, 4 et 5.

Engagement	Délai	Méthode de calcul du taux
Engagement clientèle 1. Délai d'ouverture d'un branchement existant	24h	Demandes d'ouverture de branchements réalisées sous 24h/nombre total d'ouvertures de branchements réalisées
Engagement clientèle 2. Délai de réalisation d'un devis de branchement	8 jours	Nombre de demandes de réalisation de devis/Nombre total de réalisations de devis
Engagement clientèle 3. Délai de réalisation d'un branchement neuf	15 jours ouvrés après autorisation administrative et acceptation du devis ou à la date convenue avec le client	Nombre de branchements neufs réalisés sous 15 jours/Nombre total de branchements neufs réalisés
Engagement clientèle 4. Délai de première intervention à la suite du signalement d'un incident par la Collectivité, un usager ou un tiers	1h	Nombre d'interventions réalisées dans un délai inférieur à 1h/Nombre total d'interventions
Engagement clientèle 5. Délai d'intervention en cas de fuite sur branchement	1h	Nombre d'interventions pour fuite réalisées dans un délai inférieur à 1h/Nombre total d'interventions pour fuite
Engagement clientèle 6. Délai de réponse à tout courrier	8 jours	Nombre de réponses envoyées sous 8 jours/Nombre total de réponses envoyées

RELATIONS AVEC LA COLLECTIVITE

Détailler le contenu de l'assistance et du conseil apporté à la Collectivité.

Notre offre prévoit :

- La mise à disposition de notre outil de reporting et de partage de la donnée CPO Online,
- La tenue des réunions de suivi du contrat avec les modalités suivantes :
 - Reporting hebdomadaire des opérations d'exploitation,
 - Réunion mensuelle de revue contractuelle,
 - **Réunion mensuelle dédiée à la clientèle,**
 - Comité de pilotage trimestriel,
 - Présentation annuelle du RAD.

Nous pourrions associer à ces rituels, en cas de besoin, le service expertise (hydraulique, process, patrimoine, IMAGEAU...).

III. Conditions financières

LE RENOUELEMENT

Pouvez-vous revoir les montants à partir desquels les informations sont transmises à la collectivité ? (Articles 13.8 et 46.2) ?

Concernant l'article 13.8 nous maintenons le montant de 5 000 € HT.

Concernant l'article 47.2 il n'y a pas de seuil puisque le concessionnaire informera la collectivité de façon hebdomadaire sur son planning d'intervention de toutes les opérations de renouvellement.

Précisez comment sont calculés les coûts de renouvellement dans les colonnes 2025 à 2028 (valeur à neuf du bien ?).

Le plan prévisionnel de renouvellement établi par SAUR pour la période de 2025 à 2028 fait état de trois types de renouvellements, consultables en colonne « G » (nature du renouvellement) dudit fichier Excel :

- « P » qui correspond à du renouvellement TOTAL PROGRAMME,
- « Partiel » qui correspond à du renouvellement PARTIEL (réhabilitation),
- « NP » qui correspond à du renouvellement non prévu.

Il apparait également des équipements avec comme libellé :

- « HR » qui signifie « hors renouvellement », il s'agit d'équipements n'entrant pas dans le cadre du programme de renouvellement (ex : local, forage 1, forage 2 qui font référence plutôt à du génie civil).
- « MAINT » regroupant principalement des équipements qui, en cas de défaillance, seront remplacés dans le cadre de l'entretien classique (clapet, vanne, etc.).

Concernant les équipements catégorisés en « P », il s'agit donc de propositions de renouvellement TOTAL. Les montants annoncés dans les colonnes 2025 à 2028 correspondent bien à des montants de valeurs à neuf du bien.

Conformément à l'article 48.3 du projet de contrat, ces montants sont constitués de charges de personnel, de sous-traitance et de fourniture (tous frais généraux exclus).

PLAN PREVISIONNEL DE RENOUELEMENT GOUDARGUES AEP									
DESIGNATION DE L'OUVRAGE	DESIGNATION DE L'EQUIPEMENT	TYPE D'EQUIPEMENT	DATE DE MISE EN SERVIC	VALEUR DU BIEN RENOUEVEL	NATURE DU RENOUELEMENT	2025	2026	2027	2028
CPT RESERVOIR DE GOUSSARGUE	DISTRIBUTION / REPARTITION / MAILLAGE	MESURE DE DEBIT	2011	2150	P		2150		
CPT RES GOUDARGUE / ST HUBERT	DISTRIBUTION / REPARTITION / MAILLAGE	MESURE DE DEBIT	2011	2150	P		2150		
CPT RES GOUDARGUE / CHEMIN DES PINS	DISTRIBUTION / REPARTITION / MAILLAGE	MESURE DE DEBIT	2011	2150	P		2150		
CPT LOTISSEMENT CHARETTE	DISTRIBUTION / REPARTITION / MAILLAGE	MESURE DE DEBIT	2011	2150	P		2150		
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	DEBITMETRE	2011	1563	P	1563			
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	STOCKAGE / TAMPON	DISPOSITIF ANTI-BELIER	2018	1500	P				1500
RES GOUDARGUES	UNITE DE CONTROLE / COMMANDE	SUPPORT DE TELETRANSMISSION LS42	2011	1350	P	1350			
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	DEBITMETRE	2011	2150	P	2150			
RES GOUDARGUES	STOCKAGE	MESURE DE NIVEAU RESERVOIR	2017	563	P				563
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	TURBIDIMETRE	2014	3950	P			3950	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	DISPOSITIF ANTI-BELIER	2017	3075	P			3075	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	SONDE PIEZZO FORAGE 1	2014	986	P			986	
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	SONDE PIEZZO FORAGE2	2014	986	P	986			
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	POMPE 2	1996	3925	P	3925			
UPR DE GOUSSARGUES	POMPAGE	COMPTEUR PRODUCTION	2019	513	P				513

Concernant les équipements catégorisés en « Partiel », il s'agit de propositions de renouvellement PARTIEL (réhabilitation). Dans notre proposition de renouvellement (PPR), nous prévoyons de remplacer au juste coût (tous frais généraux exclus) tel que cela est stipulé dans le projet de contrat.

Ainsi, nous prévoyons par exemple de renouveler en 2025 pour 3 000€ des canalisations dont la valorisation à neuf est estimée à 24 000€ au niveau de la production Les Yverrières

DESIGNATION DE L'OUVRAGE	DESIGNATION DE L'EQUIPEMENT	TYPE D'EQUIPEMENT	DATE DE MISE EN SERVICE	VALEUR DU BIEN RENOUVEL	NATURE DU RENOUVELLEM	2025	2026	2027	2028
UPR LES YVERRIERES	ALIMENTATION EAU BRUTE	CANALISATION / TUYAUTERIE	1996	24000	Partiel	3000			

Concernant les équipements catégorisés en « NP », il s'agit donc de propositions de renouvellement « non prévus » tel que cela est décrit dans le projet de contrat à l'article 48.3, dans le cas où, ces actifs dont le renouvellement n'a pas été programmé doivent l'être en raison d'une défaillance critique. Par conséquent, les coûts apparaissant dans les colonnes 2025 à 2028, correspondent à des « provisions » définies de la manière suivante : à chaque actif est associé un « taux de risque de défaillance » qui est déterminé via :

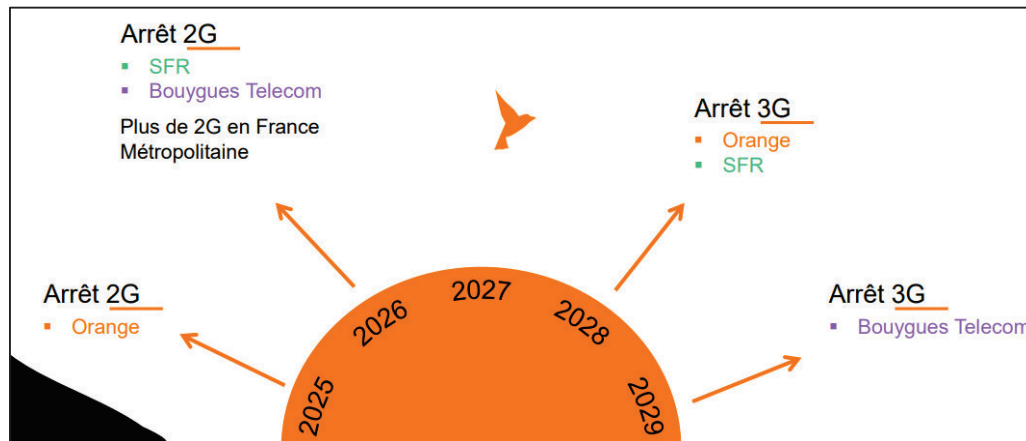
- L'âge de l'actif en début et fin de contrat ;
- Son état de conservation en début de contrat ;
- Sa durée de vie prévisionnelle ;
- Son mode d'utilisation.

Ce taux appliqué à la valeur à neuf de remplacement de l'équipement (colonne F du fichier Excel) permet de calculer une provision à l'équipement. In fine, l'addition de toutes les sommes provisionnées donne la provision totale pour aléa (renouvellement non programmé ou fonctionnel).

DESIGNATION DE L'OUVRAGE	DESIGNATION DE L'EQUIPEMENT	TYPE D'EQUIPEMENT	DATE DE MISE EN SERVICE	VALEUR DU BIEN RENOUVEL	NATURE DU RENOUVELLEM	2025	2026	2027	2028
CPT RE-SERVOIR DE GOUSSARGUE	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94.5	94.5	94.5	94.5
CPT RES GOUDARGUE / ST HUBERT	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94.5	94.5	94.5	94.5
CPT RES GOUDARGUE / CHEMIN DES PINS	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94.5	94.5	94.5	94.5
CPT LOTISSEMENT CHALETTE	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94.5	94.5	94.5	94.5
CPT GOUDARGUES / BASTIDE	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94.5	94.5	94.5	94.5
CPT FRIGOULET	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION	0	1350	NP	94.5	94.5	94.5	94.5
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	SUPPORT DE TÉLÉTRANSMISSION SOFREL	2019	3175	NP	158.75	158.75	158.75	158.75
RES GOUSSARGUES (GOUDARGUES)	EAU DE JAVEL	POMPE DOSEUSE JAVEL	2019	900	NP	45	45	45	45
UPR LES YVERRIERES	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	TELEGESTION	2017	3100	NP	155	155	155	155
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	CHLOROMETRE N 1	2022	1850	NP	37	37	37	37
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	CHLOROMETRE N 2	2023	1850	NP	37	37	37	37
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	DÉBITMÈTRE CHLORE	2022	700	NP	14	14	14	14
UPR LES YVERRIERES	CHLORE GAZEUX	SURPRESSEUR CHLORATION	2017	750	NP	15	15	15	15
UPR DE GOUSSARGUES	UNITE DE CONTRÔLE / COMMANDE	TÉLÉTRANSMISSION SOFREL	2017	3100	NP	155	155	155	155
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	CHLOROMETRE	2021	1288	NP	25.76	25.76	25.76	25.76
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	DEBITMETRE CHLORE	2019	613	NP	12.26	12.26	12.26	12.26
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	HYDROJECTEUR	2023	513	NP	10.26	10.26	10.26	10.26
UPR DE GOUSSARGUES	CHLORE GAZEUX	SURPRESSEUR CHLORATION	2023	950	NP	19	19	19	19

La fin annoncée des technologies 2G et 3G en 2028 implique la mise en œuvre d'un plan de migration des installations de communication, qu'il serait opportun de financer par le plan de renouvellement, confirmez-vous la bonne prise en compte de cette échéance dans votre offre ?

SAUR est en relation permanente avec les opérateurs de télécommunication (Orange, Bouygues Télécom, SFR) pour organiser la programmation du remplacement des télégestions en fonction du type de support de communication et de l'opérateur, et ce, afin d'anticiper au maximum les actions à entreprendre avant les échéances finales.



L'inventaire du patrimoine fait état de 10 équipements de télégestion :

- 6 équipements de marque SOFREL LS42 servant au suivi des compteurs de sectorisation et pour lesquels nous n'avons pas pu obtenir de date de mise en service. Ces équipements sont actuellement compatibles avec le système de communication 3G. Si toutefois, ces télégestions venaient à tomber en panne, SAUR prévoit de les renouveler dans le cadre du renouvellement non prévu. Une dotation a été provisionnée à cet effet.
- 1 équipement de marque SOFREL LS 42 présent au réservoir de Goudargues mis en service en 2011, et pour lequel, SAUR a prévu son renouvellement en 2025.
- 3 équipements de marque SOFREL S550 présents sur les sites de production de Goussargues (mis en service en 2017), des Yverrières (mis en service en 2017) et du réservoir de Goussargues (mis en service en 2019).

Compte tenu de la date de mise en service de ces équipements et de la fin annoncée du 3G par les différents opérateurs, SAUR s'engagera et s'assurera de rendre compatible ces équipements sur toute la durée du contrat (en installant par exemple des cartes GSM compatibles IP).

Si toutefois, ces télégestions venaient à tomber en panne, SAUR les remplacera dans le cadre du renouvellement non prévu. Une dotation a été provisionnée à cet effet.

Installation Principale	Sous installation	Commune	Date MES	Libellé Matériel	Marque	Type dans la Marque
CPT Réservoir de Goussargue	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES		Support de Télétransmission	SOFREL	LS42
CPT Res Goudargue / ST Hubert	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES		Support de Télétransmission	SOFREL	LS42
CPT Res Goudargue / Chemin des Pins	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES		Support de Télétransmission	SOFREL	LS42
CPT Lotissement Charette	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES		Support de Télétransmission	SOFREL	LS42
CPT Goudargues / Bastide	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES		Support de Télétransmission	SOFREL	LS42
CPT Frigoulet	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES		Support de Télétransmission	SOFREL	LS42
RES Goussargues (Goudargues)	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES	1/2/2019	Support de Télétransmission Sofrel	SOFREL	S550 GPRS
RES Goudargues	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES	1/1/2011	Support de Télétransmission LS42	SOFREL	Sofrel LS42
UPR LES YVERRIERES	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES	1/1/2017	Télégestion	SOFREL	S550 GPRS
UPR de GOUSSARGUES	Unité de Contrôle / Commande	GOUDARGUES	1/1/2017	Télétransmission Sofrel	SOFREL	S550 GPRS

En outre, le renouvellement d'un équipement de télégestion suit un protocole précis comprenant entre autres :

- Avant le renouvellement, détermination du protocole de communication le plus adapté pour le site concerné,
- Validation du succès de la réalisation de l'opération de renouvellement : test sur site, après raccordement de l'équipement de la bonne communication entre l'équipement et l'unité de supervision.

COMPTE PREVISIONNEL D'EXPLOITATION

Le compte prévisionnel d'exploitation transmis semble comporter plusieurs erreurs de calculs et de report entre les tableaux (recettes part fixe, charges d'exploitation...). Reprendre le tableau et assurer la cohérence entre les différents tableaux.

Après vérification du CEP nous n'avons pas relevé d'erreurs de calculs ou de report. Merci de nous préciser les erreurs que vous avez relevées.

Pouvez-vous préciser sur quelle base sont établies les charges d'électricité ?

Nos hypothèses de consommation d'électricité retenues sont les suivantes :

Part fixe (en euros)	2025	2026	2027	2028
UPR Goussargues	127,49	127,49	127,49	127,49
Pompage Goussargues	204,50	204,50	204,50	204,50
UPR Yverrières	512,55	512,55	512,55	512,55

Ci-dessous les quantitatifs en kwh retenus pour la part variable (prix du kwh 0,14 €) :

Part variable (en kwh)	2025	2026	2027	2028
UPR Goussargues	547,50	542,47	537,57	532,79
Pompage Goussargues	6 373,50	6 315	6 257,94	6 202,28
UPR Yverrières	30 118	29 841,54	29 571,92	29 308,89

Confirmer le nombre de 6 branchements neufs par an dans le CPE.

Nous vous confirmons l'hypothèse retenue de réalisation de 6 branchements neufs par an dans le CEP qui reste liée à la demande du client.

BORDEREAU DES PRIX UNITAIRES

Compléter avec les deux montants attendus et non renseignés pour le déplacement d'ouvrages

N'ayant pas de précisions sur les ouvrages à déplacer, supprimer ou créer, nous maintenons « sur devis » pour les 2 montants.

STABILITE DES PRIX

Pouvez-vous transmettre une simulation d'évolution ?

EVOLUTION HISTORIQUE DU COEFFICIENT D'ACTUALISATION DES TARIFS								
Coefficient de révision	Indices choisis	Valeur des coefficients	2018	2019	2020	2021	2022	2023
			1er Décembre	1er Décembre	1er Décembre	1er Décembre	1er Décembre	1er Décembre
Partie Fixe		0,15						
Personnel	ICHT-E	0,45	112,2	116,6	119,9	122,8	124,1	129,8
Energie	En (010534766)	0,06	74,8	81,5	81,6	87,6	99,0	159,6
Frais divers	BE (010534796 et 010764313)	0,34	93,8	93,5	91,2	99,5	124,4	122,4
TOTAL			1,00	1,02	1,03	1,07	1,18	1,24
% évolution				2%	1%	5%	10%	6%