



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 4.1 : Organisation et gouvernance

30/05/2024

Notre organisation et notre gouvernance au service de la performance de votre service public.....3

- I. LA CONTINUITE DE SERVICE 4**
 - 1 - Déployer les moyens humains nécessaires à une exploitation efficace de vos installations 4
 - 2 - Déployer un service d'astreinte efficace 7
 - 3 - Déployer les moyens matériels nécessaires pour assurer la continuité de service 9
 - 4 - Déployer les outils informatiques adaptés pour optimiser notre exploitation 9
 - 5 - Signer des contrats cadres pour sécuriser la continuité de service13
 - 6 - Disposer d'un Centre de Pilotage Opérationnel sur votre territoire.....13
- II. LE DYNAMISME DE VOTRE TERRITOIRE..... 15**
 - 1 - Contribuer à dynamiser l'économie sur votre territoire15
 - 2 - S'inscrire dans l'écosystème local16
- III. LA REAPPROPRIATION DE VOTRE SERVICE..... 17**
 - 1 - S'assurer d'avoir un opérateur présent localement.....17
 - 2 - Co-piloter le service de l'eau avec une gouvernance claire et partagée18
 - 3 - Accéder aux données d'exploitation et financières.....20
- IV. LA MAITRISE DU PRIX 20**
 - 1 - Mutualiser les moyens de supervision pour maîtriser le prix21
 - 2 - Capitaliser sur notre expérience nationale pour une réactivité maximale.....21
 - 3 - Capitaliser sur notre expertise nationale pour une optimisation en continu.....21
- V. PREPARER L'AVENIR DE VOTRE TERRITOIRE 21**
 - 1 - Une démarche d'innovation au niveau du Groupe SAUR.....22
 - 2 - Favoriser l'innovation locale23
- VI. NOTES COMPLEMENTAIRES 23**
 - 1 - CPO Online : un outil de communication interactif.....23
 - 2 - Notre outil SIG24

Notre organisation et notre gouvernance au service de la performance de votre service public

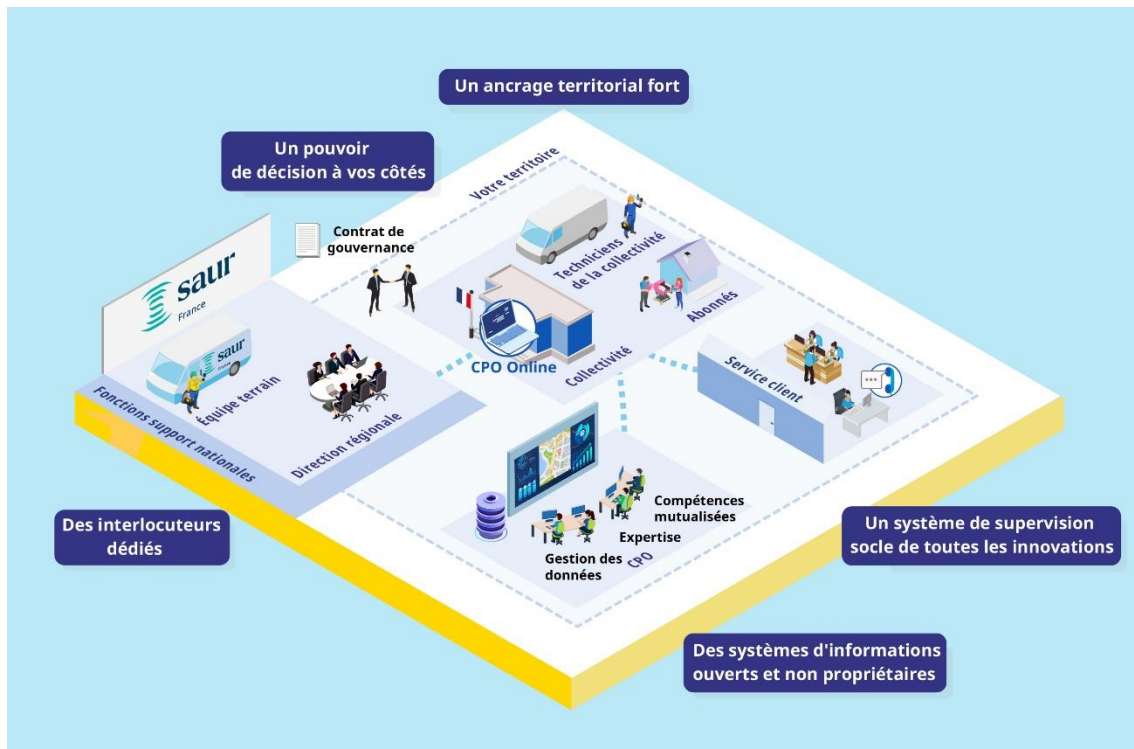
Lorsque vous déléguez votre service public d'Eau Potable, votre première préoccupation est de vous assurer que la **continuité de votre service** sera toujours garantie pour satisfaire vos administrés.

Soucieux du développement de votre territoire, vous souhaitez que Saur, ancré localement, contribue à son **dynamisme économique**.

Même si vous n'opérez pas directement votre service public d'Eau Potable et avez transféré les risques liés à son exploitation, vous avez légitimement besoin d'en conserver **le pilotage et la gestion**, pour pouvoir rendre des comptes à vos usagers et leur démontrer que Saur met tout en œuvre pour offrir un service de qualité à un coût contrôlé. La **maîtrise du prix** est donc aussi un de vos enjeux clés.

Enfin, au-delà de sa mission courante d'exploitation de vos installations, vous attendez de votre opérateur qu'il prenne soin de votre patrimoine, de vos ressources et de votre environnement dans une approche à long terme et qu'il vous **accompagne dans la préparation de l'avenir** de votre service d'Eau Potable.

Saur a la capacité de répondre à ces différents enjeux grâce à son **organisation ancrée dans les territoires** et qui met toujours **la collectivité au cœur des décisions** dans un souci de **transparence** et de **collaboration pour la gouvernance** de ses activités d'exploitation.



I. La continuité de service

L'objectif premier de notre mode d'organisation et de gouvernance est d'offrir un service d'Eau Potable exemplaire à vos administrés. Cette exigence implique une **continuité de service** en toutes circonstances : c'est pourquoi nous déployons des **moyens humains, techniques et informatiques** adaptés pour garantir l'exécution de votre contrat, de jour comme de nuit. En complément, nous nouons des partenariats avec des **sous-traitants et fournisseurs** de votre territoire *via* la signature de contrat-cadres. Enfin, notre **Centre de Pilotage Opérationnel de Nîmes (CPO)**, véritable tour de contrôle réunissant nos experts et nos systèmes informatiques, en contact permanent avec nos exploitants locaux, est au cœur de l'efficacité de l'exploitation de votre service d'Eau Potable.

Par cette organisation, nous pouvons vous garantir des interventions rapides et efficaces sur tout votre territoire.

Saur
s'engage

A partir de la prise en compte d'une réclamation, nos agents interviennent sur le terrain sous **60 minutes** tant en journée qu'en période d'astreinte.

1 - DEPLOYER LES MOYENS HUMAINS NECESSAIRES A UNE EXPLOITATION EFFICACE DE VOS INSTALLATIONS

L'organisation de Saur nous permet d'être **agile**, tout en disposant d'une importante **force de frappe experte et présente sur tout le territoire**. Une équipe dédiée est ainsi affectée à l'exploitation de votre contrat, qu'accompagnent également des spécialistes et experts sur le territoire pour les tâches planifiables avec, en appui, le Centre de Pilotage Opérationnel de Nîmes.

1.1 LES MOYENS QUE NOUS AFFECTONS A VOTRE CONTRAT

L'organisation que nous mettons en place sur votre territoire nous permet d'assurer la continuité de service tout en vous apportant un très haut niveau d'expertise.

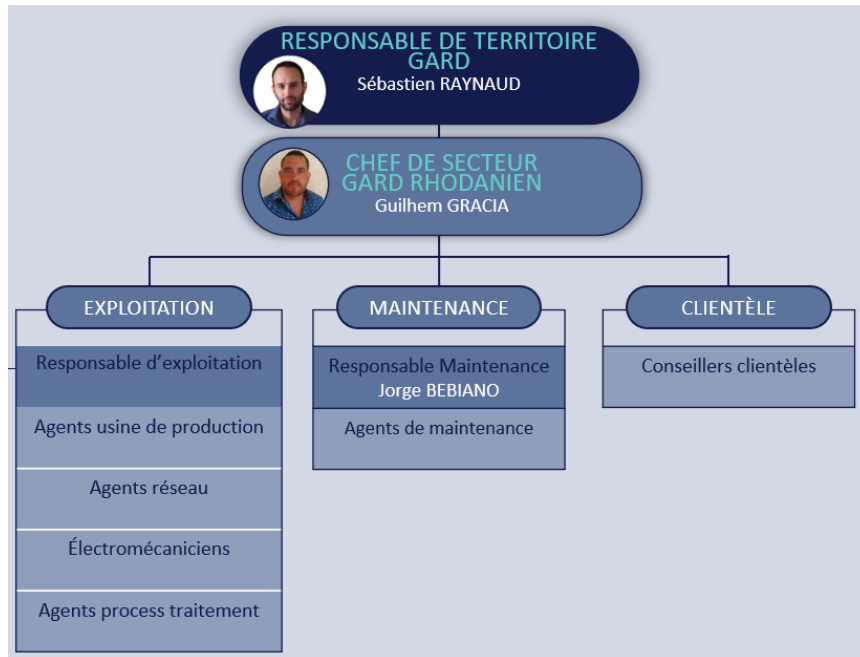
Les équipes locales d'exploitation du secteur Gard Rhodanien s'appuient à tout instant sur les techniciens, les experts et les outils informatiques du CPO de Nîmes (plus de détail sur le CPO dans la partie « Disposer d'un Centre de Pilotage Opérationnel sur votre territoire »).

Nos agents d'exploitation présentent toutes les habilitations nécessaires pour réaliser leurs activités respectives :

Fonction	Niveau (Formation ou expérience)	Habilitation électrique BOVBESH02V	Permis EB	Amiante SS4	CATEC
Directeur Régional	Ingénieur Bac + 5	X			
Chef de Secteur	Ingénieur Bac + 5	X			
Agent Réseau	Bac + 2 BTS CAP	X	X	X	X
Agent Production	Bac + 2/+ 3 BTS/DUT	X	X	X	X

1.2 NOTRE EQUIPE PRESENTE SUR VOTRE TERRITOIRE

Ces agents Saur sont rattachés au secteur GARD-RHODANIEN :

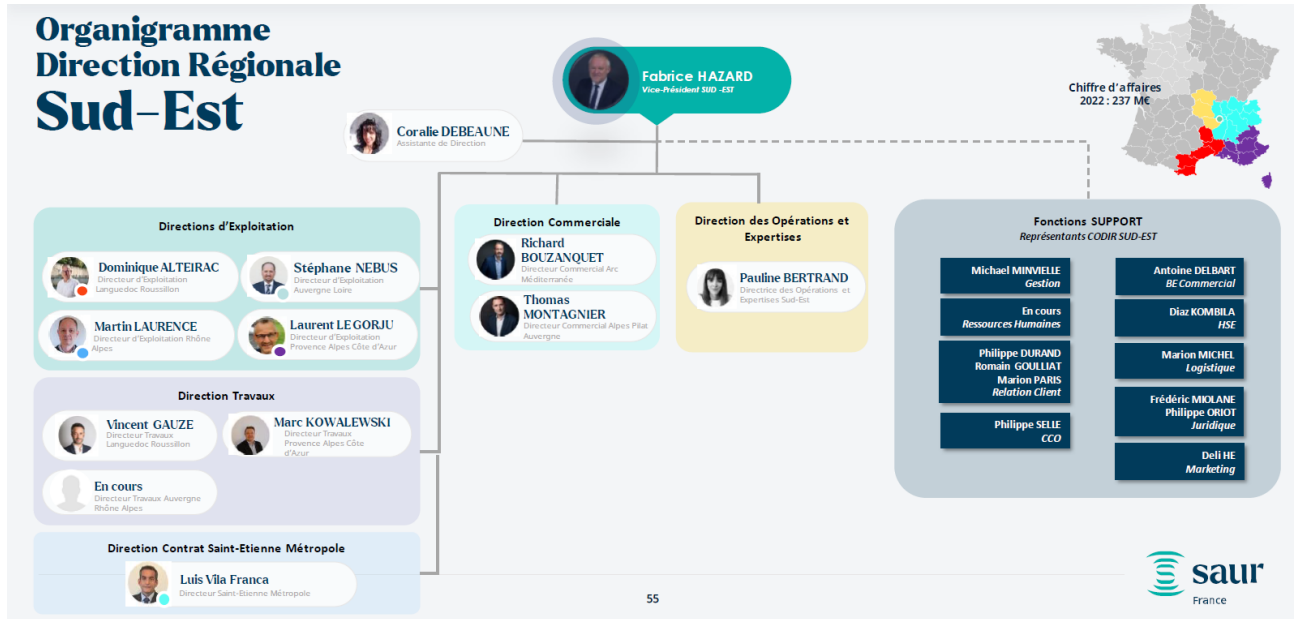


La force organisationnelle de Saur réside dans le déploiement sur votre territoire non seulement de nos agents d'exploitation, mais aussi du chef de secteur, voire du Directeur Régional, de nos experts techniques et de notre service clientèle. Cette implantation locale nous donne la capacité d'être extrêmement réactifs, 24h/24 et 365j/ an.

Nos experts Saur sont opérationnels : ils se déplacent fréquemment sur le terrain pour mieux connaître vos installations et suivre leur évolution dans la durée.

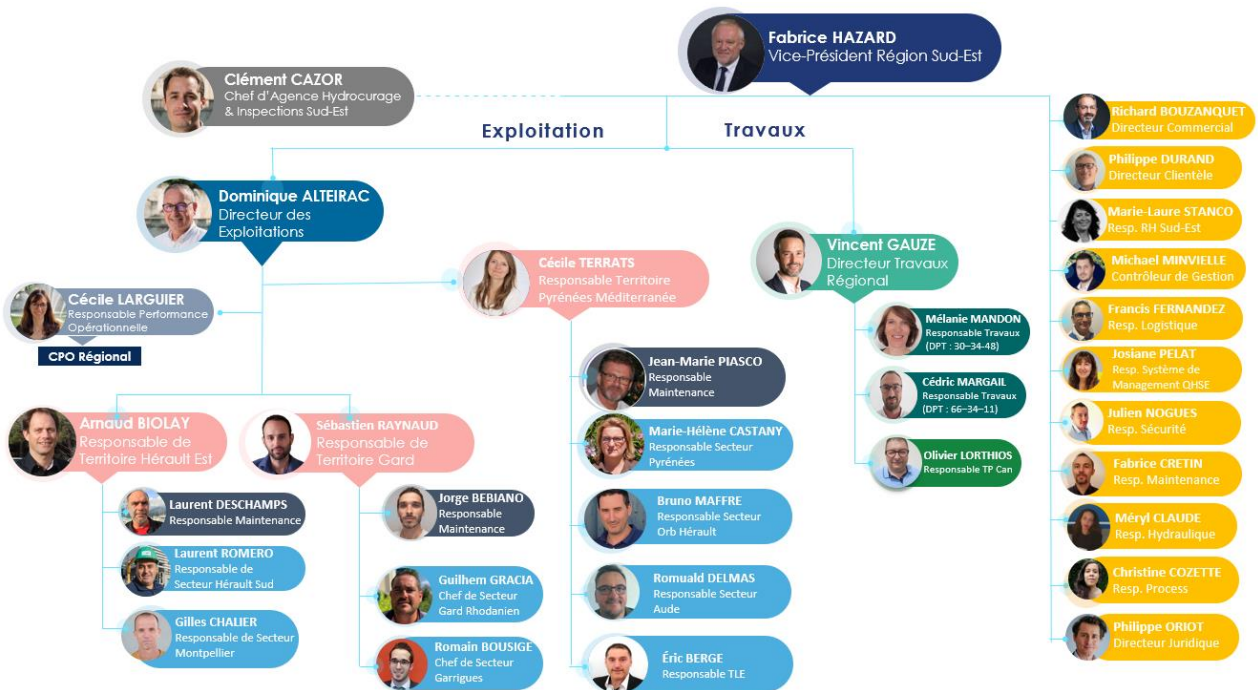
C'est parce qu'ils sont implantés à proximité ou sur votre territoire et peuvent **se rendre promptement sur tous vos sites de production** ou sur votre réseau qu'ils sont en capacité d'apporter rapidement et facilement les solutions techniques à nos agents d'exploitation, et de les former si nécessaire (amélioration de process, optimisation de la maintenance de votre patrimoine, etc.).

Le secteur s'inscrit dans un territoire plus large, la Direction Régionale Sud Est :

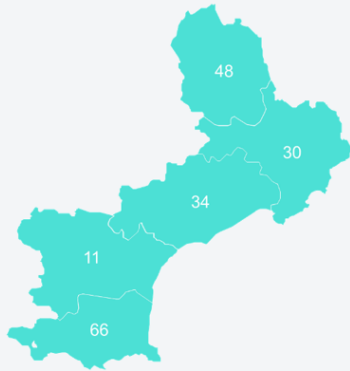


Cette Direction Régionale s'appuie elle-même sur une organisation mutualisée performante. Elle bénéficie ainsi de l'appui de notre Centre de Pilotage Opérationnel, qui est exposé dans le présent mémoire.

La Direction des Exploitations du Languedoc-Roussillon, placée sous la Direction de Dominique ALTEIRAC, apporte son appui et ses moyens d'expertise sur les thématiques suivantes :



Direction des exploitations Languedoc-Roussillon



Saur France au 31 décembre 2023

EAU POTABLE

104 599

Clients desservis

3 437 km

de réseau de distribution

247

Stations de traitement d'eau potable

336

Réservoirs

ASSAINISSEMENT

81 585

Clients raccordés

2 085 km

De réseau d'assainissement

155

Stations de traitement d'eaux usées

563

Postes de relevage



2 - DEPLOYER UN SERVICE D'ASTREINTE EFFICACE

Notre organisation en période d'astreinte, dont les horaires sont modulables selon les besoins et la saisonnalité, est la suivante :



En période d'astreinte, nos collaborateurs « **Niveau Orienteur** » centralisent les appels des abonnés, des élus et des institutions (Préfecture, ARS, DDTM, ...) et reçoivent notamment les alarmes en provenance de la télésurveillance des ouvrages. Ils analysent la situation, puis mobilisent et coordonnent les équipes et moyens nécessaires.

Les agents « **Niveau Intervention** » reçoivent une alerte d'intervention directement sur leur téléphone portable *via* notre application Mobi+. Ils diagnostiquent le problème identifié et le résolvent à distance ou *in situ* grâce à leur connaissance du site, à leurs compétences et à leurs habilitations.

Le Directeur d'Exploitation, Dominique ALTEIRAC, active le « **Niveau Gestion de crise** » uniquement en cas de situation exceptionnelle (ce niveau est décrit dans le chapitre Gestion de crise).

En période normale pour assurer l'astreinte de votre service, notre service de permanence sera constitué de l'équipe suivante :

- **Des agents de niveau Intervention (localisés sur le secteur GARD qui connaissent parfaitement les installations et le réseau de votre territoire et qui disposent des compétences et habilitations nécessaires pour intervenir.**
- **D'autres agents d'astreinte des secteurs voisins mais également de l'ensemble de la Direction Régionale sont également susceptibles d'être mobilisés si nécessaire par le niveau Orienteur.**
- **Plusieurs agents électromécanicien de niveau Intervention.**
- **Un ou plusieurs technicien(s) spécialisé(s) du pôle informatique industrielle du CPO.**
- **Un ou plusieurs agent(s) de niveau intervention automatismes du CPO.**
- **Un cadre niveau orienteur sur le périmètre de la Direction Régionale.**
- **Un cadre niveau gestion de crise sur le périmètre du CPO de Nîmes.**

SAUR, garant de la solidarité de territoire :

La mutualisation des moyens permet à Saur d'être toujours réactif. Nos agents Saur implantés sur les territoires voisins et supervisés par le Centre de Pilotage Opérationnel seront mobilisés sur votre territoire dans des délais très courts pour **venir en renfort de l'équipe locale en cas d'événements exceptionnels** :

- **L'ensemble des agents de la Direction d'Exploitation Languedoc-Roussillon et des territoires voisins.**
- **Des techniciens de maintenance.**
- **Des techniciens chimistes.**
- **Nos camions hydrocureurs.**
- **L'astreinte laboratoire 24h/24.**
- **Des contrats spécifiques.**
- **Fourniture de groupes électrogènes.**

3 - DEPLOYER LES MOYENS MATERIELS NECESSAIRES POUR ASSURER LA CONTINUITE DE SERVICE

Pour vous garantir les meilleurs délais d'intervention, nos équipes disposent d'un accès au stock de pièces courantes. Ils bénéficient du magasin central de pièces qui est positionné à proximité de votre territoire, sur la commune de Laudun L'Ardoise et sur la commune de Tresques. En complément des stocks de pièces détachées disponibles localement, nous disposons de plusieurs magasins répartis sur la Direction d'Exploitation **Languedoc-Roussillon** sur lesquels nous disposons de matériel stratégique de type : *vannes, clapets, détecteurs de niveaux, matériel électromécanique courant, télésurveillance, automate, etc...*

L'ensemble des **pièces détachées** nécessaires pour assurer l'entretien et la maintenance de vos installations 24h/24 sont ainsi disponibles.



Nos agents ont à leur disposition des **véhicules** adaptés à la majorité des interventions.

4 - 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.

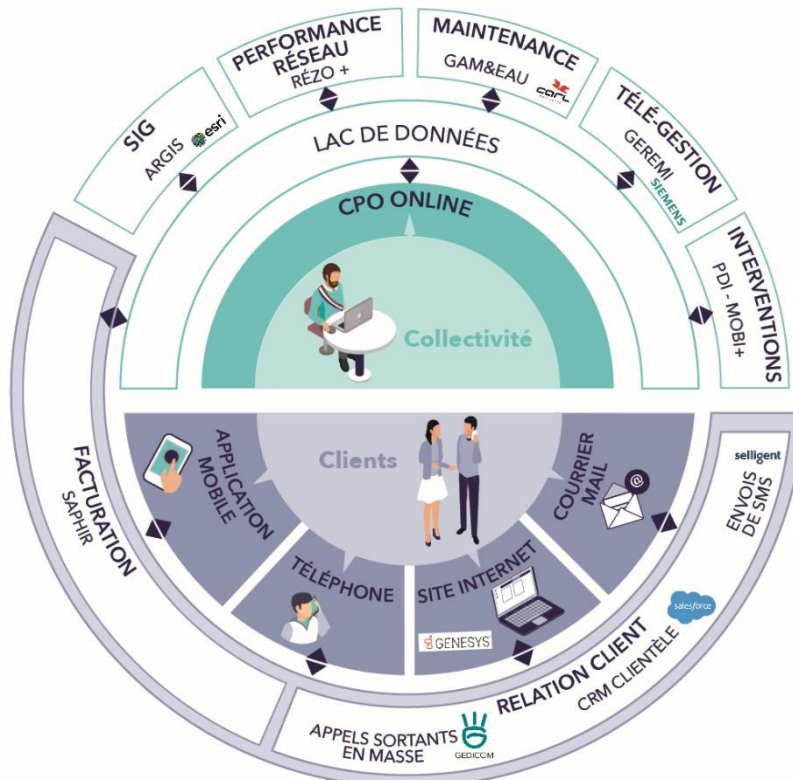
Les outils informatiques comprennent :

- 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 :



4.1 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.

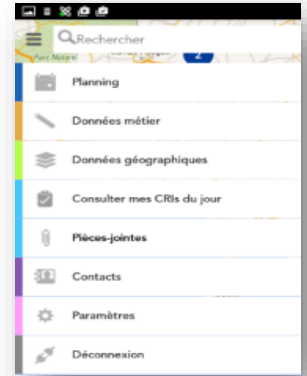


- La **Planification Des Interventions** sur votre territoire grâce à l'application **PDI** développée par Saur. Cette application met en relation directe et en temps réel l'ordonnanceur du CPO et les équipes locales d'interventions. Elle permet de garantir la **traçabilité exhaustive** des interventions 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 réseaux, couplé à une **réactivité optimale** des opérations de détection et de réparation des fuites.

4.2 GESTION DE LA RELATION CLIENT

Pour sa **gestion de la relation client** (CRM), le service client utilise un logiciel leader du marché. Il est constitué de différents modules connectés aux autres outils de notre paysage informatique et applicatif pour couvrir nos besoins de pilotage et de partage d'informations. Il permet de disposer d'une base client solide avec la **connaissance à 360° de chacun de nos clients** :

- Il centralise les informations clients (coordonnées, historiques des contacts et interventions réalisées...)
- Les conseillers peuvent y suivre et y traiter les demandes des clients
- Nous recueillons les attentes du client, sa satisfaction, sa sensibilité aux services offerts, etc.

La facturation, moment crucial de la vie du client, reste au sein de notre logiciel historique, SAPHIR, pour maîtriser le bon recouvrement des recettes du service.

4.3 NOTRE POLITIQUE RGPD

Conformément à ses valeurs de responsabilité et de transparence et conscient, depuis de nombreuses années, que le respect de la vie privée et de la protection des données personnelles est un facteur essentiel de confiance, Saur a mis en place des moyens techniques et humains et des mesures organisationnelles adaptées pour la protection des données personnelles, de ses clients, ses usagers et ses collaborateurs.

Dans le cadre de ses activités, Saur met en œuvre des traitements pour lesquels il intervient en qualité de responsable de traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).

Ainsi depuis l'entrée en vigueur en mai 2018 du RGPD, Saur a renforcé ses dispositifs existants et mis en œuvre les nouvelles obligations prévues par la réglementation. Notre démarche s'inscrit aussi bien dans une nécessité de conformité par rapport aux exigences réglementaires, que par une volonté de répondre aux attentes croissantes de l'ensemble des partenaires de notre écosystème en matière de respect de la vie privée et de protections des données personnelles.

QUE FAIT SAUR POUR PRENDRE EN COMPTE LES EXIGENCES DU RGPD ?

AU SEIN DE SON ORGANISATION, le Groupe a :

- Constitué une équipe dédiée avec la nomination d'un Data Protection Officer (DPO) et de relais
- Établi un registre des traitements récapitulant l'ensemble des traitements de données personnelles opérés
- Intégré les principes du « Privacy by Design / Privacy by Default » à toutes nouvelles technologies dès la phase de conception
- Formé et sensibilisé ses collaborateurs qui traitent des données personnelles
- Etabli 10 principes directeurs devant être systématiquement respectés par ses collaborateurs
- Produit une procédure spécifique pour notifier à l'autorité de contrôle toute violation des données personnelles.

AU SEIN DES TRAITEMENTS QU'IL OPÈRE, le Groupe :

- Traite des données pour des finalités précises, claires, compréhensibles et légitimes
- Traite des données pertinentes et strictement nécessaires pour atteindre la finalité envisagée
- Limite la durée de conservation des données collectées
- Veille à identifier les destinataires les données
- Facilite l'exercice des droits sur les données des personnes concernées
- Met en place des mesures de sécurité organisationnelles et techniques spécifiques

5 - SIGNER DES CONTRATS CADRES POUR SECURISER LA CONTINUITE DE SERVICE

En complément des moyens dont nous disposons, nous signons des contrats-cadres avec des **partenaires** de votre territoire afin de sécuriser la continuité de service.

Nous bénéficions ainsi d'accords-cadres permettant notamment la mise à disposition 24h/24 :

- Des Groupes Electrogènes (AGGREKO, LOXAM POWER, B.E.S., SODEMO),
- Des terrassiers avec chauffeurs (DEMMANEVILLE TP, ALLAIS Michel, LTPE, SARC),
- Des moyens de levage (ALTEAD, JFB, SIMAVIL, SOTRANA).

6 - DISPOSER D'UN CENTRE DE PILOTAGE OPERATIONNEL SUR VOTRE TERRITOIRE

Le **CPO (Centre de pilotage opérationnel)** est une organisation exclusive développée par Saur pour **optimiser la performance opérationnelle** et **maîtriser les coûts** d'exploitation, afin d'**offrir le meilleur service possible à tous** et d'en garantir la parfaite traçabilité.

C'est une **tour de contrôle**, qui est ainsi mise à votre disposition et que nous serons heureux de vous faire visiter si vous le souhaitez, qui opère à une maille régionale et qui réunit en un même lieu :

- l'ensemble des **données d'exploitation** émises par des **systèmes d'information** intelligents liés à vos installations ou par des applications métiers (alarmes, bases de données du contrat, information des capteurs en ligne, etc.) ;
- des **experts** de l'ensemble des domaines de compétences requis pour votre contrat : ordonnancement, maintenance, informatique industrielle, cartographie et géomatique, reporting et patrimoine, hydraulique, achat et logistique, process et traitement ;
- des **ordonnanceurs** chargés d'optimiser la planification des interventions sur le terrain de nos agents pour une plus grande réactivité.



Quelques chiffres clés de votre CPO de Nîmes :

QUELQUES CHIFFRES CLÉS DE VOTRE CENTRE DE PILOTAGE OPERATIONNEL

+ 100

compteurs de sectorisation
connectés au CPO

25 000

Km de réseau d'eau potable

3 000

sites télégerés :

+ 1000

données collectées et traitées
chaque jour depuis le CPO

+ 13 000

interventions planifiées
chaque semaine par le CPO :

700 000

interventions par an environ

600

agents sur le terrain
connectés au CPO

+ 200

sites de traitement sous
surveillance



La **mutualisation des compétences et des moyens techniques** permet d'optimiser l'ensemble de votre service et de vous garantir efficacité et réactivité.

La centralisation des informations au niveau du CPO et leur traitement par l'ordonnanceur garantit un traitement de l'intégralité des dysfonctionnements détectés : **l'ordonnanceur** reçoit les alertes, gère les priorités et coordonne les moyens à mobiliser, si nécessaire au-delà de votre territoire. De plus, les agents terrain sont connectés en permanence au CPO via **l'application de réception des alertes « MOBI+ »** installée sur leurs tablettes/smartphones, ce qui leur assure une réactivité maximale.

Les experts du CPO vous **conseillent** en matière de **stratégie de maintenance** et d'amélioration de vos installations et ouvrages.

Ils assurent également une **veille technique** régulière pour vous offrir des **solutions innovantes** et adaptées à vos besoins afin de **prendre soin de vos ouvrages et installations** à un horizon de moyen / long terme (maintenance prédictive, planification automatique...).

Le **+** de
Saur

Nous disposons de **8 CPO implantés au cœur des territoires**. Pour votre contrat, nous nous appuyerons sur celui de Nîmes. Les experts et techniciens du CPO peuvent être mobilisés sur votre contrat à tout moment. Ils interviennent au quotidien et de façon étroite avec le chef de secteur.

Grâce au CPO, vous avez donc l'assurance de bénéficier des compétences nécessaires **mobilisables à tout moment** et prêtes à **intervenir sur vos installations**.

II. Le dynamisme de votre territoire

1 - CONTRIBUER A DYNAMISER L'ECONOMIE SUR VOTRE TERRITOIRE

1.1 PERENNISER ET FAVORISER L'EMPLOI LOCAL

Nous travaillons avec les **acteurs locaux du recrutement** pour anticiper d'éventuelles embauches complémentaires sur votre territoire : nous participons à des forums de recrutement locaux et contactons Pôle Emploi, la mission locale, le service Insertion de votre collectivité, les écoles, les filières d'apprentissage, les ETT (entreprises de travail temporaire), etc.

Par ailleurs, nous avons la volonté de **favoriser l'insertion** dans tous nos contrats, nous cherchons donc à employer des collaborateurs initialement éloignés de l'emploi.

Nos équipes sont ainsi ancrées sur votre territoire, mobilisées à son service.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Nombre d'emplois directs et indirects créés par notre implantation

1.2 FAVORISER INDIRECTEMENT L'EMPLOI

Au-delà de générer de l'emploi direct sur votre territoire, Saur fait également appel à des **sous-traitants et fournisseurs locaux**.

Les activités que nous sous-traitons sont menées, autant que possible, avec des **partenaires présents sur votre territoire**.

Les **commerces** de votre collectivité et le secteur de l'**hôtellerie-restauration** bénéficient également de notre implantation locale. En effet, pour leurs activités techniques et leurs déplacements, nos agents se fournissent dans les enseignes présentes sur votre territoire. Et domiciliés sur place, ils sont également consommateurs sur le territoire et contribuent ainsi au dynamisme local et participent à la vie des communes.

Cette participation de Saur à l'économie locale se traduit par une **empreinte socio-économique** sur votre département présentée dans le chapitre RSE. Cette empreinte permet d'estimer la propagation des effets de l'activité de l'entreprise dans l'économie en intégrant :

- les impacts indirects liés aux dépenses réalisées par Saur auprès de ses fournisseurs de rang 1, puis par effet ricochet, dans toute la **chaîne de fournisseurs** de rangs suivants ;

- les impacts induits liés à la **consommation des ménages**, soutenue par les rémunérations versées par Saur à ses collaborateurs ainsi que celles versées aux salariés de ses fournisseurs ;

- les impacts induits liés aux dépenses des administrations publiques financées grâce à la **fiscalité** versée par Saur et sa chaîne de fournisseurs.

2 - S'INSCRIRE DANS L'ECOSYSTEME LOCAL

Comme détaillé dans le chapitre RSE de ce mémoire, Saur se positionne comme un **partenaire de votre collectivité** et s'investit en tant que tel dans le **projet** que vous souhaitez porter pour votre territoire et ses habitants. Notre implantation locale nous permet d'être actifs dans la **vie associative** de votre région, d'offrir la possibilité aux salariés de participer **aux événements locaux** ou encore d'avoir les moyens de **sensibiliser localement le grand public** aux enjeux et thématiques autour de l'eau.

2.1 CONTRIBUER A LA VIE ASSOCIATIVE LOCALE

Saur s'inscrit dans les initiatives de votre tissu associatif aussi bien sur des thématiques environnementales que sociales, culturelles ou encore sportives. Implantés localement, les collaborateurs Saur peuvent s'impliquer dans les **événements** organisés par votre collectivité, votre département ou votre région pour faire vivre le territoire. Notre Groupe soutient également des événements au travers de **mécénats**.

2.2 SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC

Saur est en lien avec les **écoles** de votre territoire pour sensibiliser le jeune public aux problématiques de l'eau, *via* des interventions pédagogiques en classe par exemple. Et pour tout public, nous avons la possibilité d'organiser des **visites de vos stations de traitement** pour sensibiliser aux usages et enjeux autour de l'Eau Potable.

III. La réappropriation de votre service

Vous avez besoin que les **instances de décision** de Saur soient **au plus proche** des services techniques et administratifs de votre collectivité pour être efficaces. Vous souhaitez aussi que le rythme de pilotage du contrat entre vous et Saur soit régi par une **gouvernance claire et partagée**, grâce à un **accès facilité à toutes vos données** techniques et financières.

1 - S'ASSURER D'AVOIR UN OPERATEUR PRESENT LOCALEMENT

Le + de
Saur

Saur met en place une **organisation de proximité intégrée**, qui permet d'avoir à la fois :

-**une décentralisation décisionnelle** : chez Saur, la responsabilité hiérarchique est implantée localement. Le **chef de secteur** prend les **décisions** sur tous les sujets qui ont trait à l'exploitation du service. **Dédié** à votre collectivité sur le plan opérationnel, il est l'interlocuteur privilégié de vos services techniques.

-**une décentralisation organisationnelle multi-métiers** : les métiers nécessaires à la bonne gestion de votre contrat sont localisés sur votre territoire (exploitation et maintenance, mais aussi expertise technique et clientèle). Saur est ainsi à même d'apporter une **réponse ciblée et personnalisée sur l'ensemble des problématiques** de votre territoire.

Chez Saur, **l'affectation des interventions techniques** est faite par **l'ordonnanceur** en charge de votre contrat.

Saur
s'engage

Dédié à votre contrat, **Guilhem GRACIA** (06.65.52.00.92 / guilhem.gracia@saur.com) sera votre interlocuteur privilégié et le garant de la proximité de notre organisation.

Il a une vision à 360 degrés, pour l'ensemble des corps de métier, des déplacements à faire sur votre territoire. Il est ainsi en capacité de bien répartir et coordonner les interventions, pour vous offrir un meilleur service.

2 - CO-PILOTER LE SERVICE DE L'EAU AVEC UNE GOUVERNANCE CLAIRE ET PARTAGÉE

2.1 METTRE EN PLACE DES COMITES DE GOUVERNANCE CO-PILOTES

Le + de
Saur

Saur a toujours mis un point d'honneur à adopter une **politique de co-construction et de partage** dans sa gestion de votre service d'Eau Potable, dans le respect du cadre de la délégation de service public.

Saur
s'engage

Saur s'engage à mettre en place une gouvernance de co-construction avec votre collectivité afin d'assurer un pilotage partagé de votre service dans les meilleures conditions.

Sous votre autorité, nous proposons des **comités réguliers** entre nos services et votre collectivité permettant d'aborder les **thématiques** suivantes :

- revue des obligations contractuelles ;
- bilan financier du contrat ;
- analyse de la performance technique ;
- plan de renouvellement ;
- préparation de l'avenir (axes stratégiques du service à court et moyen terme) ;
- relation Client.

Pour faciliter le suivi et l'animation de ces comités, nous vous fournirons des **tableaux de bord** pour chaque thématique afin de suivre l'évolution des différents sujets.

2.2 TRAVAILLER AVEC UNE ENTREPRISE CERTIFIEE ANTI-CORRUPTION

Le + de
Saur

Depuis le 15 juillet 2019, Saur est devenu la septième entreprise française et le premier opérateur privé de services d'eau et d'assainissement à obtenir la certification ISO 37001 - système de management anti-corruption. Au même titre que les autres normes ISO 14001- management environnemental, ISO 9001- management de la qualité, pour lesquelles Saur est déjà certifié depuis plusieurs années, la norme ISO 37001 est un référentiel international certifiable, et est à ce jour le seul existant en matière de système management anti-corruption.

L'obtention de cette accréditation témoigne de la solidité des dispositifs de lutte contre la corruption que Saur a renforcé depuis 2016 sous l'effet de la loi Sapin II. Elle vient par ailleurs conforter l'ambition de Saur de conduire ses opérations selon les meilleurs standards internationaux en matière d'éthique des affaires.



Cette exigence, soutenue par l'actionnaire et engagée par la direction générale, s'impose à l'ensemble de l'écosystème de Saur, qu'il s'agisse de ses fournisseurs, de ses donneurs d'ordre, de ses collaborateurs, de ses partenaires commerciaux...
Être aujourd'hui l'unique société du secteur à être certifiée ISO 37001 constitue également une réponse aux attentes qu'expriment aussi bien nos collectivités partenaires et usagers du service, dont les attentes en matière de probité des opérateurs de gestion déléguée sont croissantes, que les collaborateurs de Saur.

2.3 UNE CO-GESTION DES RECOUVREMENTS AVEC ANALYSE DU BAROMETRE D'ACCEPTABILITE DES FACTURES

Nous vous proposons de copiloter cette démarche sensible en collaboration avec vos instances sociales et selon vos souhaits avec des parties prenantes type représentants des consommateurs.

Nous proposons de réunir cette instance de suivi des consommateurs ou **comité des usagers de l'eau** à plusieurs occasions :

- Sous forme d'audits afin de venir observer nos pratiques au travers :
 - D'écoutes téléphoniques pour vérifier les verbatims et postures de nos conseillers clientèle
 - De gestion des réclamations écrites (mails, courriers) en tandem avec nos conseillers dédiés
 - De gestion de la relève et de la facturation
 - De visites de médiation au domicile des abonnés
- A l'issue de chacun de ces audits un relevé de conclusions et d'éventuels plans d'actions sont validés par le comité des usagers.
- Une fois par an une réunion d'analyse du recouvrement sera organisée et Saur présentera :
 - L'analyse comparée de l'évolution des taux de recouvrement par année
 - L'analyse géographique des taux de recouvrement sur le territoire de ...
 - Un bilan des aides proposées aux foyers en situation de précarité

A l'issue de chacune de ces réunions seront validées les procédures et les verbatims utilisés dans chaque étape du recouvrement.

Les dispositifs d'aides aux foyers en difficultés seront eux aussi évalués et éventuellement réorientés.

3 - ACCEDER AUX DONNEES D'EXPLOITATION ET FINANCIERES

Le + de Saur

Les données d'exploitation de votre service vous appartiennent, c'est pourquoi nous attachons une attention particulière à vous permettre d'y accéder à tout moment.

Saur s'engage

Mettre à disposition de votre collectivité votre espace CPO Online sur lequel vous pourrez accéder à vos données pour suivre l'état de votre service dans les plus brefs délais.

Saur a mis en place un espace de partage des données collectées par le CPO, pour le mettre à disposition de ses clients collectivités : le CPO Online.

Dans ce cadre, vous aurez accès à **votre Espace CPO Online dédié aux données de votre collectivité** (plus de détail dans la note complémentaire « CPO Online : un outil de communication interactif »). Vous y trouverez les données et indicateurs suivants, avec les délais de transmission associés :

	Types de données	Mise à jour
Cartographie	Canalisations	Hebdomadaire
	Equipements réseau	Hebdomadaire
	Cartes thématiques	Hebdomadaire
	Plans de récolement	Hebdomadaire
	Intervention	Quotidien
	Fonctionnement réseau	Quotidien
	Analyses	Hebdomadaire
	DT/DICT	Hebdomadaire
Suivi d'installation	Patrimoine	Quotidien
	Suivi technique	Quotidien
	Interventions	Quotidien
	Supervision	Quotidien ou temps réel
Données clientèle	Données personnelles	Quotidien
	Branchement	Quotidien
	Compte client	Quotidien
	Correspondance	Quotidien
Gouvernance	Gestion électronique de document	Quotidien ou temps réel

Tous les rapports que nous produisons dans le cadre de l'exploitation de votre service d'Eau Potable seront **déposés sur votre Espace dédié CPO Online** pour être consultés à tout moment par les équipes de vos services techniques. Nous les analyserons et les commenterons avec vous à l'occasion des comités de gouvernance.

IV. La maîtrise du prix

La maîtrise du prix de l'eau est un enjeu primordial pour votre collectivité, qui exige que votre opérateur d'Eau Potable vous propose une performance opérationnelle de l'exploitation de vos installations et réseaux, afin de maîtriser le prix du service.

L'ambition du groupe Saur est de vous proposer l'efficacité d'un Groupe, l'agilité et la proximité d'une entreprise humaine locale, et le partage économique de cette performance sous votre maîtrise et contrôle par une transparence sincère et vérifiable. Nous souhaitons offrir un **haut niveau de service à tous**, quelle que soit la taille du contrat de la collectivité.

Saur a la taille critique pour améliorer la performance opérationnelle de votre service, mutualiser ses moyens pour limiter ses coûts de gestion, tout en ayant des agents implantés localement qui réagiront rapidement sur vos installations, appuyés par un réseau régional d'experts à très haut niveau de compétences.

1 - MUTUALISER LES MOYENS DE SUPERVISION POUR MAITRISER LE PRIX

Notre organisation en 8 CPO, dont celui de Nîmes d'où seront supervisées vos installations, permet de regrouper à un niveau régional des outils et technologies à la pointe ainsi que des experts sur toutes les compétences nécessaires à la gestion opérationnelle de votre contrat.

Cette mutualisation des moyens vous garantit une prestation de grande qualité de l'exploitation de vos installations, à un coût limité pour votre collectivité.

2 - CAPITALISER SUR NOTRE EXPERIENCE NATIONALE POUR UNE REACTIVITE MAXIMALE

Nos **agents d'exploitation** sont situés **sur le terrain**, dans vos installations. Grâce au rayonnement national de Saur, nos agents ont capitalisé sur une **expérience de longue date**. Ils se transmettent entre générations et entre régions les bons gestes à avoir pour réagir de façon adéquate sur un équipement ou un processus pour le préserver, le réparer, l'optimiser ou augmenter sa durée de vie.

3 - CAPITALISER SUR NOTRE EXPERTISE NATIONALE POUR UNE OPTIMISATION EN CONTINU

Présent depuis 1933 en France et à l'international, Saur bénéficie d'un **réseau d'experts** qui offre un haut niveau d'expertise. Ancrés localement, ils savent **accompagner les équipes sur le terrain** pour apporter leur expertise pointue (bonnes pratiques pour optimiser les processus, optimisation du plan de renouvellement pour rajeunir votre patrimoine, veille sur les innovations techniques pour optimiser vos consommations de réactifs, d'énergie, etc.).

Grâce à nos experts organisés en réseau national mais situés dans nos CPO en région, **vos collectivités bénéficient des évolutions technologiques** par une mutualisation du coût de recherche et d'innovation.

V. Préparer l'avenir de votre territoire

Dans un monde en perpétuelle mutation (innovations technologiques, évolutions réglementaires, changement climatique, etc.), anticiper les changements est crucial pour que votre collectivité s'y adapte au mieux.

Nous sommes persuadés que Saur a un rôle à jouer pour **vous aider dans la préparation de l'avenir** de votre territoire.



Saur
s'engage

Saur s'engage à être force de proposition pour anticiper les évolutions nécessaires de votre service (évolutions réglementaires, projections de consommation, de disponibilité de la ressource...).

Nous sommes capables à la fois de vous proposer une **veille sur les innovations technologiques et numériques** qui concerne le service d'Eau Potable grâce à notre démarche de R&D et d'innovation digitale mais également de vous accompagner dans **l'anticipation de vos problématiques de gestion de la ressource**, grâce à notre savoir-faire.

1 - UNE DEMARCHE D'INNOVATION AU NIVEAU DU GROUPE SAUR

Les évolutions législatives et normatives, les enjeux environnementaux et économiques (optimisation des consommations de produits chimiques et d'énergie, valorisation des sous-produits notamment) nécessitent de faire progresser en permanence notre technicité.

Nous investissons dans la Recherche, le Développement et l'innovation digitale pour vous apporter les solutions de demain. Notre service Recherche et Développement repose sur deux piliers :

- une équipe opérationnelle avec des experts reconnus ;
- une capacité à être en permanence au contact du terrain auprès des exploitants et des collectivités.

Notre programme de Recherche définit et **actualisé chaque année par le Comité Exécutif du Groupe** vise à proposer, avec un temps d'avance, des projets d'amélioration et des solutions répondant aux enjeux des collectivités.

Il s'articule autour de 4 grands axes :

- des pilotes sur les installations des collectivités en conditions d'exploitation réelles. Nous disposons actuellement de 4 plateformes permanentes ainsi que de plateformes temporaires en fonction des besoins et problématiques des collectivités ;
- une collaboration avec des laboratoires pour la Recherche fondamentale en appui de notre recherche de terrain : INRA (LBE Narbonne), Ecole des Mines (ARMINES), IRSTEA, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, INRIA, IFREMER, Polytech... ;
- un co-développement d'outils et de services avec des partenaires industriels (notamment avec des Start-up et des PME) ;
- l'animation d'un réseau de startups et d'incubateurs locaux et nationaux pour maintenir une veille digitale et développer de nouvelles solutions numériques.

Notre programme est construit sur 5 thèmes :

- le traitement des micropolluants ;
- l'économie circulaire, la sobriété énergétique, la production de biogaz ;
- le suivi du réseau de distribution (développement de capteurs) ;
- la réutilisation des eaux usées épurées (« Ré-ut. ») ;
- le développement de procédés « verts » ;
- l'identification des nouvelles évolutions digitales.

2 - FAVORISER L'INNOVATION LOCALE

Fort de sa démarche d'innovation Groupe, Saur est en mesure de favoriser l'innovation à une maille locale sur votre territoire en travaillant avec des acteurs innovants locaux.

VI. Notes Complémentaires

1 - CPO ONLINE : UN OUTIL DE COMMUNICATION INTERACTIF

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

1.1 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.

1.2 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.

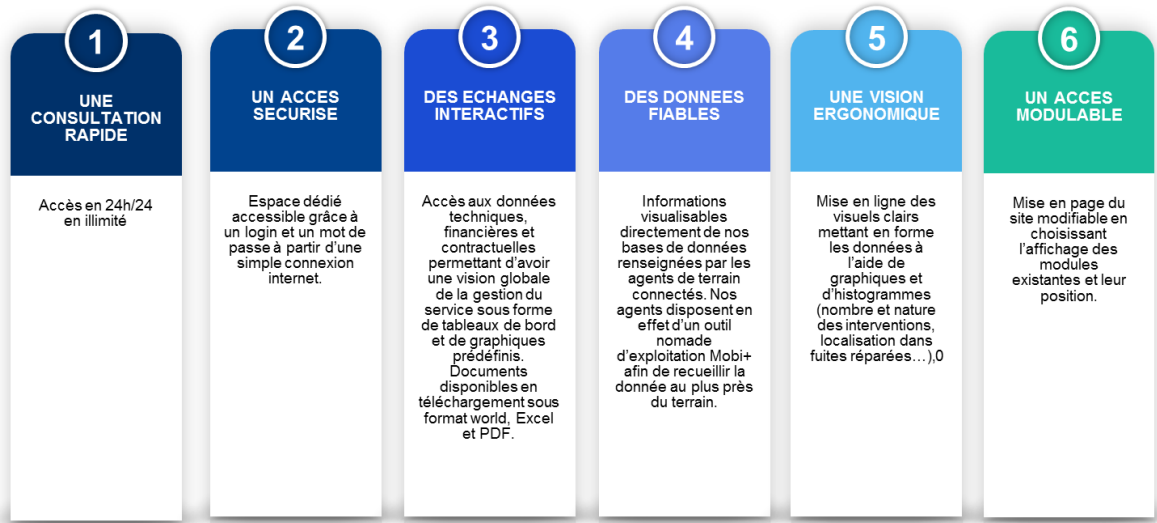
Ce sont ces informations, analysées quotidiennement par le CPO, que nous vous mettons à disposition sur CPO Online, de façon synthétisée et simplifiée dans des tableaux de bord, avec notamment 3 modules qui vous permettront :

- 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.



1.3 BENEFCES ATTENDUS

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



2 - 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.

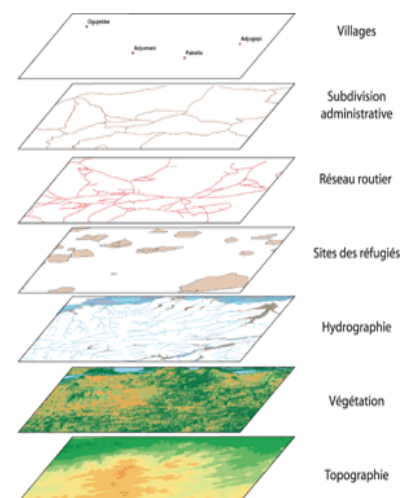
Notre SIG exploite les fonds de plan du Référentiel à Grande Echelle (RGE) édités par l'IGN. La solution intègre également la base adresse de ce même éditeur pour toutes les fonctions de recherche et de localisation géographique.

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.

2.1 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.



2.2 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.






2.3 BENEFCES 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.

2.4 INDICE DE GESTION ET DE CONNAISSANCE PATRIMONIALE

Ayant pour objectif d'améliorer au maximum possible la qualité des données sur le recensement des ouvrages, leur localisation et leurs caractéristiques, Saur mettra en œuvre les solutions suivantes :

-  Investigations terrain,
-  Consultation d'archives en mairie,
-  Traitement des données clientèle historique,
-  Consultation d'archives de marchés de travaux,
-  Appel à la mémoire d'anciens exploitants, riverains, etc...

En relation avec l'article 12.2.5 du projet de contrat, ce plan d'action permettra d'avoir un impact favorable sur l'évolution de l'indicateur P103.2b "indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable".

DocuSigned by:



48DA658F10194BA...

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 4.2 : Eau potable

30/05/2024

Un service d'eau potable maîtrisé de la ressource jusqu'au robinet

.....3

I. UNE QUANTITE D'EAU SUFFISANTE POUR COUVRIR LES BESOINS DE VOS ABONNES	4
1 - Evaluer l'adéquation ente vos ressources et les besoins de votre territoire	4
2 - Garantir un volume de production suffisant.....	6
II. LA REDUCTION DES PERTES EN EAU SUR LE RESEAU	8
1 - Notre engagement de performance et notre plan d'action associé	9
2 - Action n°1 : Expertiser	10
3 - Action n°2 : Instrumenter.....	11
4 - Action n°3 : Piloter la performance en recherchant et réparant les fuites	11
5 - Action n°4 : Pérenniser le réseau.....	17
III. LA QUALITE D'EAU MAITRISEE SUR L'ENSEMBLE DE LA RESSOURCE JUSQU'AUX CONSOMMATEURS	18
1 - Maîtriser la qualité de l'eau produite par l'usine de traitement	18
2 - Maîtriser la qualité de l'eau distribuée sur le réseau	19
3 - Programmer les contrôles sanitaires réglementaires.....	21
IV. LA MAITRISE DU PRIX DE L'EAU	21
1 - Optimiser les investissements liés à la ressource	21
2 - Optimiser le fonctionnement de votre usine de traitement	21
3 - Maitriser les réseaux pour réduire les coûts	22
V. LA GESTION DU PARC DE COMPTEURS D'EAU FROIDE.....	23
VI. NOTES COMPLEMENTAIRES	24
1 - Régénération des forages et puits de votre territoire	24
2 - Stratégie d'exploitation de la maintenance des organes hydrauliques de réseau	24
3 - La SmartBall pour traquer les fuites	25
4 - Détection par photométrie et survol de drone.....	26
5 - Identification par imagerie satellitaire et intelligence artificielle	27

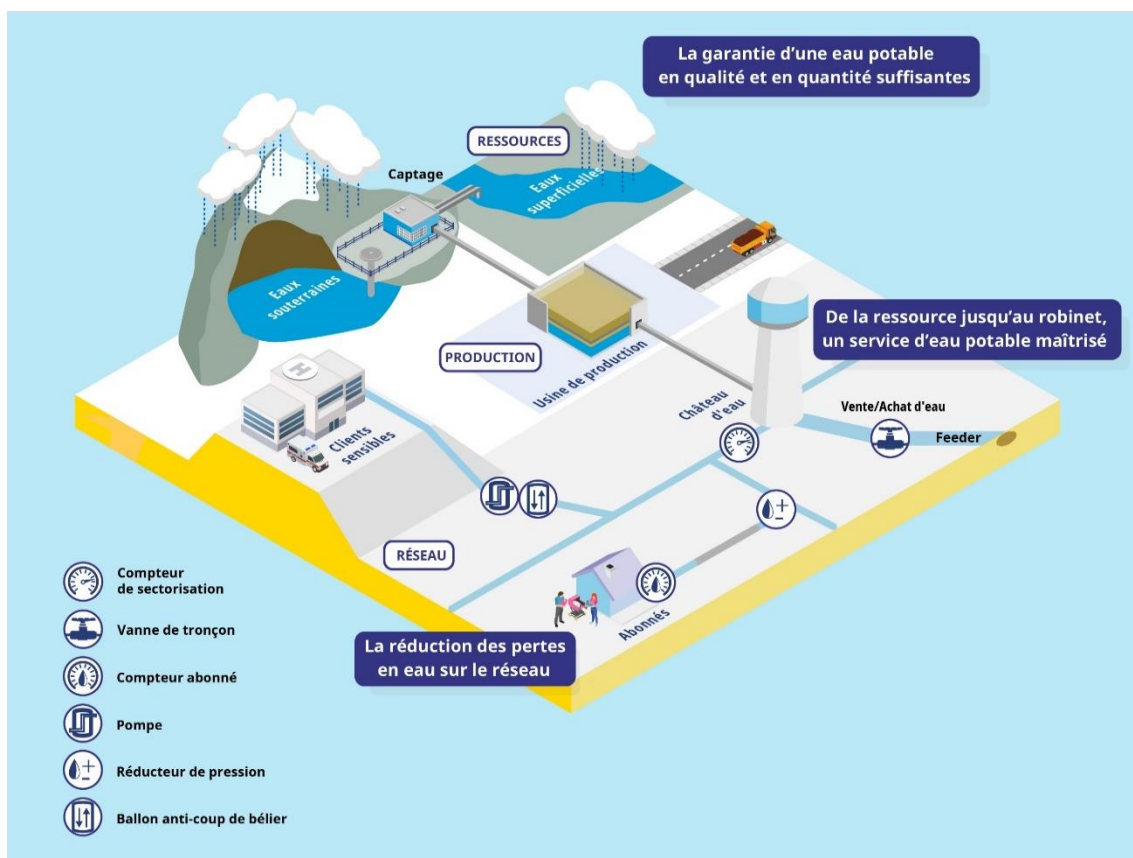
Un service d'eau potable maîtrisé de la ressource jusqu'au robinet

Notre projet pour votre Collectivité garantit la parfaite maîtrise de votre service d'eau potable, depuis la ressource jusqu'aux robinets de vos administrés.

Il répond ainsi spécifiquement aux particularités et aux enjeux de votre service d'eau potable.

Notre offre personnalisée et sur mesure a été bâtie sur la base des caractéristiques et des quantitatifs indiqués ci-dessous :

- **834 abonnés** à compter de l'année de référence 2025,
- **2 stations de production,**
- **3 220 m³** de volume importé à compter de l'année de référence 2025,
- **3 ouvrages de stockage,**
- Une hypothèse de **6 branchements neufs par an,**
- **31 km linéaire** de réseau.



La continuité de service sur votre territoire implique de disposer d'une **quantité d'eau suffisante** pour répondre aux besoins de vos abonnés tout au long de l'année. Un des enjeux majeurs autour de la quantité est la **réduction des pertes** en eau tout au long du réseau pour maintenir un rendement de réseau optimal.

Vos abonnés attendent aussi de leur service une **qualité d'eau** conforme à la réglementation et adaptée aux usages sensibles (piscicultures, hôpitaux, processus industriels, ...).

Proposer une eau au prix le plus juste à vos administrés est aussi un enjeu clé pour votre collectivité. Enfin, la **gestion de votre parc de compteurs d'eau froide** contribue à la performance globale du service d'eau potable.

I. Une quantité d'eau suffisante pour couvrir les besoins de vos abonnés

Utiliser au mieux votre ressource d'eau potable pour pourvoir aux besoins de vos administrés est primordial. Il s'agit non seulement de disposer d'une ressource bien gérée tout au long de l'année et sur le long terme, mais également de garantir le bon fonctionnement de l'usine de production.

1 - EVALUER L'ADEQUATION ENTRE VOS RESSOURCES ET LES BESOINS DE VOTRE TERRITOIRE

Pour que votre collectivité dispose en continu d'une quantité d'eau suffisante pour ses abonnés, nous assurons un suivi de toutes les ressources en eau de votre territoire.

1.1 LES RESSOURCES EN EAU DE VOTRE TERRITOIRE

1.1.1. Vos enjeux

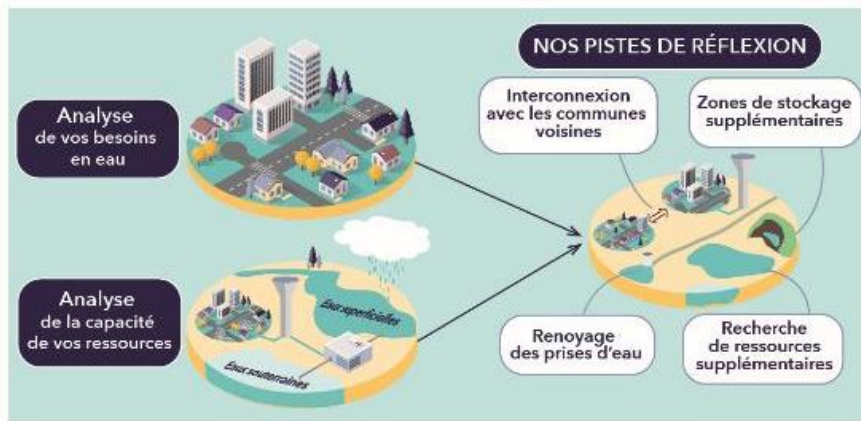
Au regard des informations disponibles, le périmètre du présent contrat semble souffrir de problèmes d'ordre quantitatif et qualitatif sur les points de prélèvement.

1.2 L'ADEQUATION ENTRE VOS BESOINS ET VOS CAPACITES

Pour assurer que la quantité d'eau disponible sur votre territoire soit suffisante pour satisfaire vos besoins, il est nécessaire d'analyser **l'adéquation entre ces besoins** en eau potable et les **capacités de vos ressources** afin d'adapter les modalités de gestion de ces dernières.

Tout au long du contrat, nous serons en mesure de vous accompagner afin d'évaluer, avec vos services, les futurs besoins en eau potable de votre territoire, et adéquation de vos ressources.

1.3 SECURISER LA QUALITE DE VOTRE RESSOURCE



Au-delà des analyses réglementaires que nous réaliserons, l'étude des données de qualité de vos eaux peut nous amener à vous proposer des **analyses ponctuelles complémentaires**.

A titre d'exemple, nous pourrions être amenés à mettre en œuvre :

- Une veille sur les molécules émergentes pour anticiper les évolutions de réglementation ;
- Un suivi renforcé des paramètres de qualité d'eau souterraine défaillants (turbidité, nitrates, etc.).

À partir de ces analyses, nos **experts** peuvent formuler des **recommandations personnalisées pour votre territoire** afin de préserver au mieux la qualité de votre ressource comme la modification du rythme de pompage pour éviter l'assèchement, ou encore l'arrêt d'une station de pompage pour ne pas aggraver la propagation d'une pollution, etc.

Nous veillerons également au respect des périmètres de protection.

Les périmètres de protection de captage sont établis autour des sites de captages d'eau destinée à la consommation humaine, en vue d'assurer la préservation de la ressource. Leur objectif est, sur ces points précis, de réduire les risques de pollutions ponctuelles et accidentelles de la ressource. Cette protection rendue obligatoire comporte trois niveaux déterminés à partir d'études réalisées par des hydrogéologues agréés en matière d'hygiène publique :

- **Le périmètre de protection immédiat** : site de captage clôturé. Toutes les activités y sont interdites hormis celles relatives à l'exploitation et à l'entretien de l'ouvrage de prélèvement de l'eau et au périmètre lui-même. Son objectif est d'empêcher la détérioration des ouvrages et d'éviter le déversement de substances polluantes à proximité immédiate du captage.
- **Le périmètre de protection rapproché** : secteur plus vaste (en général quelques hectares) pour lequel toute activité susceptible de provoquer une pollution y est interdite ou est soumise à prescription particulière (construction, dépôts, rejets ...). Son objectif est de prévenir la migration des polluants vers l'ouvrage de captage.
- **Le périmètre de protection éloigné** : facultatif, ce périmètre est créé si certaines activités sont susceptibles d'être à l'origine de pollutions importantes. Ce secteur correspond généralement à la zone d'alimentation du point de captage, voire à l'ensemble du bassin versant.



Saur
s'engage

Prendre en charge l'entretien et l'exploitation des périmètres de protection immédiate, qui couvre à minima : la surveillance du périmètre physique, son entretien et son faucardage.

1.4 VOUS ACCOMPAGNER POUR GARANTIR LA PRESERVATION DE VOTRE RESSOURCE

Nos experts hydrogéologues vous accompagnent, selon l'approche suivante :

- Diagnostic de chaque point de prélèvement : instrumentation, protection réglementaire, ...
- Préconisations de solutions correctives vis-à-vis des problématiques identifiées (Métrologie, Captages, Ressources),
- Estimation financière des préconisations et échéancier de réalisation.

Ils vous conseillent ensuite sur les actions à mettre en place (études, travaux, recherche de nouvelles ressources...), la chronologie des interventions et peuvent vous assister dans le choix des intervenants extérieurs.

La garantie de la continuité de service étant essentielle dans la satisfaction de vos abonnés, votre enjeu est ainsi assuré, vis-à-vis de l'acheminement continu de l'eau pour que vos abonnés ne connaissent pas d'interruption de service.

2 - GARANTIR UN VOLUME DE PRODUCTION SUFFISANT

2.1 L'ENTRETIEN COURANT DE VOS INSTALLATIONS DE PRODUCTION

L'exploitation de vos ouvrages de production et de pompage repose sur la garantie de la continuité de service et la distribution d'une eau de qualité.

La surveillance et l'exploitation des ouvrages est assurée par les techniciens d'exploitation qui disposent, dans leurs missions, de toutes les habilitations nécessaires (électrique, chlore) et de l'expérience d'exploitation d'installations d'eau potable. Elle est encadrée par un responsable local, assisté par le service technique d'exploitation de la direction Régionale locale. Ces équipes sont garantes de la bonne exécution des prestations d'exploitation.

Les **principales opérations d'exploitation et d'entretien des installations de production prévues** dans notre offre sont décrites ci-dessous :

FREQUENCE	OPERATIONS
Quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse des données télégérées (volumes, pressions, défauts) et de la cohérence des ratios techniques en lien avec le CPO, afin d'anticiper d'éventuels dysfonctionnements, puis dépannage si défauts éventuels.
A minima hebdomadaire	<ul style="list-style-type: none"> - Vérification du bon fonctionnement des installations de pompage, de chloration et de surveillance de la qualité de l'eau, - Analyse de pilotage (chlore résiduel, pH...) - Entretien et nettoyage des locaux, petites réparations dès que nécessaire, - Contrôle de l'intégrité de l'ouvrage, des capteurs anti-intrusion et du périmètre de protection.
Suivant une fréquence spécifique	<ul style="list-style-type: none"> - Entretien des équipements de désinfection, notamment : Remplacement de bouteille de chlore, remplissage des cuves de javel, - Entretien des espaces verts, - Annuellement : Contrôle de conformité électrique des installations, - Contrôle de conformité : levages, installations sous pression, ouvrants, etc.

Nos agents et techniciens locaux s'assurent ainsi au quotidien du contrôle sur site des paramètres de fonctionnement des installations. Ils bénéficient en permanence de l'appui du CPO de Nîmes.



En appui des équipes locales, les experts présents sur le CPO de Nîmes assurent une analyse des données télégérées, afin d'identifier les signaux de dérive et les pistes d'optimisation relatives à l'efficacité du traitement, la consommation d'énergie ou les produits de traitement.

2.2 L'ENTRETIEN COURANT DE VOS OUVRAGES DE STOCKAGE

L'exploitation de vos ouvrages de stockage sur le réseau permet de garantir un fonctionnement optimal du stockage d'eau par un **marnage du niveau de l'eau dans la cuve** permettant d'une part de garantir un temps de séjour le plus court possible et d'autre part de maintenir un niveau d'eau cohérent avec les contraintes hydrauliques du réseau de distribution (besoins en heures de pointe, défense incendie). Pour cela, il est nécessaire que les équipements pilotant le remplissage du réservoir soient entretenus et vérifiés fréquemment.

Il s'agit pour tous les sites des **sondes et poires de niveaux**, des **robinets à flotteur**, des **lignes de communication** et des **pompes de reprise**.

Les **principales opérations d'exploitation et d'entretien des ouvrages de stockage prévues** dans notre offre sont décrites ci-dessous :

FREQUENCE	OPERATIONS
Quotidienne	Analyse des courbes de marnage du réservoir par le CPO, pour détecter d'éventuelles anomalies : consommation très importante ou dérive progressive du niveau, passage au trop plein... En cas de besoin, notamment pendant les périodes de pointe, nous effectuons des modifications des consignes de marnage des réservoirs afin de garantir un niveau d'eau suffisant dans la cuve.
A minima 1 à 2 fois par mois	Passage sur site pour une vérification des capteurs anti-intrusion et alarmes, un contrôle visuel de la cuve, et l'entretien et le nettoyage du site.

En complément de ces opérations courantes, nous réalisons le **lavage annuel des réservoirs**. Cette opération est programmée annuellement en accord avec la collectivité. Cette opération est constituée des étapes suivantes :

- Premier rinçage à grande eau des parois, coupole, échelle et radier,
- Nettoyage par pulvérisation de produits nettoyant et désinfectant conforme aux normes en vigueur,
- Rinçage, contrôle pH et neutralisation, désinfection éventuelle des eaux résiduelles, contrôle d'absence de produit désinfectant avant remise en service,
- Etablissement d'un compte rendu d'intervention.

II. La réduction des pertes en eau sur le réseau

La réduction des pertes en eau sur votre réseau est une **priorité** pour votre collectivité car elle répond à des **enjeux forts** :

- **Sécuriser vos ressources** ;
- **Améliorer la performance sur votre réseau** : diminuer les pertes en eau sur le réseau permet à la fois le développement économique et démographique en allégeant les sollicitations sur les ressources ;
- **Préserver votre ressource** dans un objectif de gestion durable de votre patrimoine en eau ;
- Proposer un prix de l'eau plus juste à vos administrés ;
- **S'inscrire dans la politique de la ville** en permettant une extension urbanistique tout en limitant le besoin de nouvelles installations.

La maîtrise des pertes en eau repose sur différents types d'actions :

- les actions **ciblées et méthodiques** de **recherche et la réparation de fuites** pour agir directement sur la réduction des pertes en eau.
- les actions **d'anticipation** : programme de **mise sous contrôle du réseau et de maintenance** des accessoires et équipements, renouvellement des **canalisations et des branchements** (rajeunissement de l'âge moyen de votre réseau).
- des actions **d'optimisation et de gestion des pressions** (plus la pression dans un réseau est élevée, plus le volume d'eau s'échappant d'une fuite est important).

Pour chacune de ces actions, nos équipes d'exploitation et nos experts appliquent la **méthodologie développée par Saur, « REZO+ »**, qui a fait ses preuves sur le terrain pour une gestion performante des réseaux.

1 - NOTRE ENGAGEMENT DE PERFORMANCE ET NOTRE PLAN D'ACTION ASSOCIE

1.1 S'ENGAGER SUR LA PERFORMANCE...

Saur
s'engage

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,

Nous nous engageons à atteindre et maintenir ce niveau de performance grâce à :

- L'implication des **ingénieurs hydrauliciens de notre CPO** de Nîmes, qui ont travaillé sur la présente offre et qui disposent d'une parfaite maîtrise des réseaux exploités par nos équipes locales.
- Le plan d'action proposé dans l'offre au travers de notre **solution REZO+** relative à nos engagements de moyens et d'organisation : expertiser, instrumenter, piloter la performance, et pérenniser.

Le + de Saur

Notre offre intègre un engagement de maîtrise des volumes. Cet engagement repose sur une méthodologie experte structurée REZO+

La maîtrise des performances de votre réseau vous permettra :

- De préserver la ressource en eau,
- De garantir sur le long terme la disponibilité de l'eau, en lien avec l'évolution des besoins de vos administrés,
- De garantir la pérennité de votre territoire,
- D'optimiser vos investissements, et donc le prix de l'eau.

1.2 PAR NOTRE PLAN D' ACTIONS EPROUVE EN 4 ETAPES « REZO+ »

Notre engagement de performance des réseaux et de gestion optimisée de votre patrimoine repose sur notre politique d'exploitation et plus particulièrement sur notre **solution experte REZO+** basée sur 4 axes fondamentaux.

Nous nous engageons à déployer le plan d'actions REZO+ dès le démarrage du contrat.

Notre solution experte REZO+ et ses 4 étapes :



2 - ACTION N°1 : EXPERTISER

L'atteinte des objectifs de performance du réseau que nous nous sommes fixés requiert une parfaite maîtrise du fonctionnement de votre réseau.



Notre réseau d'une quarantaine d'experts proches du terrain, notre organisation tournée vers la mutualisation des expertises et notre démarche de gestion patrimoniale sont la garantie d'une compréhension pointue du fonctionnement de votre réseau.

Nous mettons à votre disposition notre **expertise hydraulique** qui est mobilisable en permanence :

- Pour vous assister et vous proposer des solutions et projets d'amélioration pragmatiques :

- Amélioration de l'instrumentation et de la télésurveillance
 - Mise en place d'équipements de sécurisation des réservoirs
 - Création d'interconnexions pour pallier la dépendance à une source d'eau unique
 - Création de nouveaux maillages pour renforcer votre capacité de distribution
 - Mise en place d'une protection cathodique
 - Installation d'une protection anti-coups de bélier
 - Suppression de réservoirs ou forçage du marnage pour renouveler l'eau dans le réservoir
 - Mise en place ou renouvellement de ventouses pour évacuer l'air présent dans les canalisations
 - ...
- Pour dialoguer avec vos services techniques et les Maîtres d'œuvre en vous accompagnant pour la mise en œuvre de plans d'actions efficaces en cohérence avec vos capacités financières.

3 - ACTION N°2 : INSTRUMENTER

Afin de disposer de la meilleure vision en temps réel du fonctionnement de votre réseau, nous avons analysé la nature et l'emplacement des capteurs actuellement en service. L'objectif de cette instrumentation est de comprendre le fonctionnement afin d'agir plus efficacement en développant un réseau intelligent.



LA SECTORISATION

La sectorisation d'un réseau consiste à le décomposer en sous-réseaux (on parle de secteurs hydrauliques) sur lesquels les volumes distribués et les débits de nuit sont mesurés et analysés en permanence.

La sectorisation permet ainsi de détecter immédiatement l'apparition d'une fuite sur un secteur hydraulique restreint. Cette détection permet d'optimiser la réactivité des opérations en déclenchant au plus vite, depuis le CPO, les actions de localisation précise des fuites et de réparations de celles-ci.

4 - ACTION N°3 : PILOTER LA PERFORMANCE EN RECHERCHANT ET REPARANT LES FUITES

Afin d'assurer le pilotage de la performance de votre réseau, nous mettons en place d'une organisation opérationnelle présente au quotidien sur votre territoire pour faire vivre votre réseau.



La performance de votre réseau repose également sur la coordination constante entre les moyens locaux d'exploitation sous la responsabilité du **chef de secteur local Guilhem GRACIA**, et des moyens d'analyse et d'expertise du CPO. Cette coordination porte notamment sur les actions suivantes :

- **La recherche de fuites** et notamment l'exploitation quotidienne des capteurs déployés sur votre réseau en relation directe avec le CPO ;
- **La maintenance des organes hydrauliques stratégiques** que sont les stabilisateurs de pression, les ventouses et purges mais aussi les ballons anti-bélier et soupapes de décharge ;

- **La maintenance de la chaîne de mesure** et de remontée centralisée des informations.

⇒ **Surveillance active des réseaux :**

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

4.1 LE CPO : EXPERTISER & TRAITER LES DONNEES POUR DETECTER LES FUITES

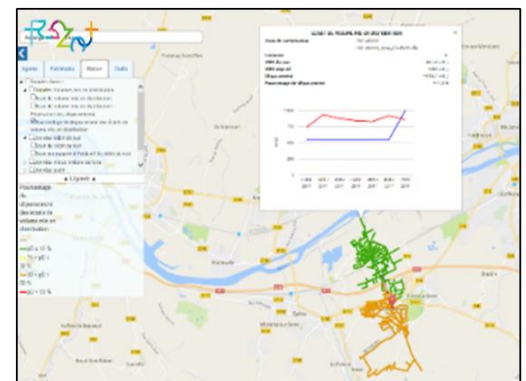
Toutes les données issues de l'instrumentation sur le réseau sont acheminées via un réseau de télétransmission vers le CPO permettant ainsi une surveillance et une analyse en continu des données nécessaires à la recherche et à la réparation de fuites. Le CPO est le lieu du dispositif de supervision et de pilotage en temps réel et centralisé de l'exploitation. Il permet notamment le déploiement des opérations de la recherche active de fuites et de leurs réparations.

Le CPO



INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Rendement IDM ou ILP
- ✓ Rendement primaire ou ILVNC
- ✓ ILR
- ✓ IRB
- ✓ VNC
- ✓ Volume perdu dans le réseau
- ✓ Délai de diagnostic de la fuite
- ✓ Taux de disponibilité des données de sectorisation
- ✓ Indice de linéaire de canalisation inspecté en corrélation acoustique



Web.REZO+ : notre outil cartographique dynamique d'aide à la décision qui intègre l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable

Le + de
Saur

Le CPO centralise les données d'exploitation issues des capteurs positionnés sur les réseaux. Des outils d'analyse spécifiques permettent d'identifier en continu les actions à réaliser pour une optimisation permanente des réseaux et une réactivité optimale. Ces outils sont intégrés dans la solution Web.Rezo+.

4.2 SUR LE TERRAIN : UNE REACTIVITE MAXIMALE DANS LA RECHERCHE ET LA LOCALISATION LES FUITES

La détection d'une fuite par le CPO déclenche dans les meilleurs délais, une **opération de localisation précise de la fuite** sur le terrain, en vue de sa réparation dans les délais les plus courts. Le schéma suivant récapitule les différentes étapes d'intervention et les moyens associés pour affiner la localisation de la fuite :



Nos **agents** sont ainsi **déployés sur le terrain** dans les zones identifiées par ces instruments. Ils cherchent dans un premier temps la fuite par **ouverture/fermeture de vanne** pour réduire progressivement le périmètre de recherche.

Si cette méthode s'avère ne pas être suffisante, nous faisons alors appel pour la localiser à nos **experts en recherche de fuites**, équipés de pré-localisateurs acoustiques mobiles, de cannes d'écoute ou de gaz traceur lors de **campagnes de mesure ciblées**.

Le + de
Saur

Nous disposons également d'outils innovants développés par nos partenaires, auxquels nous pourrions recourir en complément des techniques classiques :

SmartBall : recherche sur feeder dans des zones inaccessibles autrement

4.3 REPARER LES FUITES : REACTIVITE ET SECURITE

Une fois la fuite localisée et qualifiée, une **demande d'intervention de travaux** (DT – DICT / ATU) est déposée et l'intervention est **planifiée**. Nos agents interviennent dans des **délais adaptés** à chaque niveau de criticité. Nous assurons par ailleurs un **suivi de la fuite** jusqu'au retour à la normale.

DIAGNOSTIQUER LORS D'UNE PREMIERE INTERVENTION

Dès connaissance par nos services d'une suspicion de fuites sur canalisation ou sur branchement, nous dépêchons immédiatement un agent pour réaliser un premier diagnostic. **Nous nous engageons à intervenir dans les meilleurs délais, au regard de la criticité de la situation, pour réaliser ce diagnostic.**

Réalisation d'un diagnostic lors de l'intervention



Le **technicien analyse la situation** en prenant en compte notamment les **critères suivants** : le manque de pression voire l'interruption de l'alimentation en eau, la gêne aux riverains, les risques pour les usagers de la voirie, les dégâts potentiels (inondation, dégradation de la voirie, le débit de fuite et enfin l'importance de la canalisation.

Il effectue ensuite un **balisage de la zone** dans l'attente de la réparation et peut être amené à isoler immédiatement le réseau fuyard si le débit de fuite est important et les risques de dégâts significatifs.



Organisation de l'intervention par le chef d'équipe fuite

En fonction de l'analyse de la situation par notre technicien, le responsable des équipes de réparation établit le degré d'urgence de la réparation et planifie le chantier en lien avec le CPO.

REALISER LES TRAVAUX DE REPARATION

Nos processus d'exploitation optimisés nous permettent de garantir une réactivité maximale dans la planification et la réalisation des opérations de réparations des fuites.

Saur
s'engage

Réparer les fuites localisées dans les délais suivants :

- Niveau 1 : risques sur les personnes, les biens et l'environnement, risques d'intrusion sur ouvrages sensibles (Vigipirate), manque d'eau (> à 10 m³/h) - intervention sous 4 heures sous couvert de l'obtention des informations issues du DICT
- Niveau 2 : risques pour la continuité du service - intervention sous 8 heures.
- Niveau 3 : volume de fuite minime - intervention sous 3 jours ouvrés.

Notre **processus de gestion de crise** est détaillé dans le chapitre dédié (Cf. Chapitre Gestion de crise).

Les réparations de fuites sont réalisées par les **équipes de réparation de fuites locales**. Ces équipes sont encadrées et aidées par un chef d'équipe et un technicien réseau qui, selon la situation, se rendent sur site notamment pour les fermetures de réseau complexe, les purges et l'information de clients sensibles.

Réparation par pose d'un manchon simple



La réparation de la fuite s'opère ensuite en 5 temps :

- Isolement du réseau fuyard.
- Terrassement pour dégager la canalisation.
- Pose d'une pièce de réparation (collier, manchon) ou remplacement d'un tronçon de conduite.
- Remise en eau, vérification de l'étanchéité et purge si nécessaire.
- Évacuation des déblais et remblaiement de la fouille, avec enrobés temporaire à froid.



Saur
s'engage

Dans le cas où les travaux envisagés entraîneraient une coupure de la distribution de l'eau, les clients seront prévenus par les moyens adaptés.

5 - ACTION N°4 : PERENNISER LE RESEAU

Saur
s'engage

La politique de maintenance et un programme de renouvellement ciblés vous garantiront l'atteinte de l'objectif d'amélioration des rendements réseau dès l'année 2026.

Un réseau de distribution est soumis à l'usure dans la durée du fait de multiples facteurs de dégradation, ce qui risque d'impacter la qualité de l'eau et son prix.

Il est donc impératif de prévenir l'usure par une politique de maintenance préventive adaptée :

- Un entretien à fréquence adaptée des équipements par nos agents formés et expérimentés pour garantir leur bon fonctionnement : il s'agit de s'assurer que les appareils remplissent correctement leur rôle dans le temps.
- Un renouvellement préventif adapté au regard des durées de vie basées sur notre retour d'expérience nationale.

4

PÉRENNISER

PRESERVER LA DUREE DE VIE DES CANALISATIONS SANS IMPACTER LES ABONNES

Plus la pression dans un réseau est forte, plus le volume d'eau perdu à travers une fissure et le stress des canalisations sont importants. Une pression plus faible limite les fuites et préserve le bon état des canalisations.

Néanmoins, pour assurer une pression suffisante pour les abonnés et assurer la défense incendie, la pression dans le réseau doit être au minimum de 2 bars. Aussi, une **gestion adaptée de la pression sur le réseau est primordiale pour maintenir la durée de vie des canalisations tout en garantissant la satisfaction des abonnés.**

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Variations de pression
- ✓ Taux de couverture du réseau équipé de modulateurs de pression (en termes de linéaire ou d'habitants concernés)
- ✓ Volume de fuites évitées

C'est pourquoi Saur s'attache à **l'optimisation des consignes de pression**, en assurant notamment une stabilisation de pression, par la mise en place de capteurs et d'équipements stabilisateurs de pression aval.

La fatigue du réseau est la conséquence d'accumulation de chocs qui portent préjudice à la pérennité de votre patrimoine. Ces chocs souvent d'origine hydraulique sont la cause de ruptures au niveau des points les plus fragiles du réseau. Ils sont le plus souvent liés au changement de fonctionnement : les arrêts et démarrages de pompes, les ouvertures et fermeture de vannes, les dysfonctionnements de certains équipements (ballons béliers, ventouses, réducteurs de pressions...), etc.

Saur assure donc la **maintenance** de vos équipements et instruments de mesure pour limiter cette fatigue du réseau.

Pour cela, nous mettons en place une **stratégie d'exploitation** qui vise à limiter cette fatigue prématurée et ainsi s'inscrire dans un **mode de gestion préventif des réseaux** pour prolonger leur durée de vie

Vous trouverez le détail de cette **stratégie d'exploitation** dans la note complémentaire « Stratégie d'exploitation de la maintenance des organes hydrauliques de réseau ».

Nous mettons en œuvre des modalités d'exploitation qui permettent d'assurer la maintenance renforcée des organes stratégiques du réseau.



Saur
s'engage

Nous nous engageons à réaliser une maintenance annuelle renforcée des organes hydrauliques :

- Appareils de régulation de pression,
- Comptages généraux,
- Vannes,
- Programme de purges.

III. La qualité d'eau maîtrisée sur l'ensemble de la ressource jusqu'aux consommateurs

Distribuer une eau en quantité suffisante est essentiel, mais celle-ci se doit d'être de qualité pour garantir la santé publique. Le respect de la réglementation est un incontournable que nous vous garantissons, mais nous mettons un point d'honneur à aller plus loin dans notre surveillance de la qualité de votre eau dans un souci d'excellence sanitaire à long terme (seuils de concentration plus restrictifs, fréquences de suivi plus élevées, suivi des molécules émergentes en amont des évolutions réglementaires, etc.).

1 - MAITRISER LA QUALITE DE L'EAU PRODUITE PAR L'USINE DE TRAITEMENT

En complément de la surveillance de la qualité de la ressource, nos modalités d'exploitation intègrent une maîtrise complète du fonctionnement de vos installations de production. Cette maîtrise s'appuie sur les analyses réalisées et les données collectées par les capteurs en place.

1.1 REALISER UN AUTOCONTRÔLE SYSTEMATIQUE

Pour garantir une bonne qualité de l'eau, nous réalisons un suivi fréquent dans vos installations de production. Un **programme d'autocontrôle** sera mis en place pour étudier notamment les paramètres suivants : pH, turbidité, UV, taux de chlore, bactériologie.

Nous réalisons ces analyses ponctuelles auprès d'un laboratoire agréé et certifié.

Pour compléter le contrôle sanitaire et l'autocontrôle, nous effectuons des **analyses de pilotage** réalisées sur le terrain grâce à notre **matériel de laboratoire ou notre matériel mobile**.

1.2 SUPERVISER EN CONTINU LA QUALITE DE L'EAU PRODUITE

Des capteurs en continu assurent un suivi en permanence de la qualité de l'eau. Les données collectées sont transmises en temps réel vers notre CPO. Elles font l'objet d'une analyse en continu. Elles nous permettent d'optimiser le fonctionnement des installations et d'intervenir rapidement en cas de dérive.



Le + de
Saur

L'ensemble des données recueillies est collecté et analysé de façon continue dans notre système d'information au **CPO**. Ces données sont également accessibles localement sur les postes de télésurveillance et l'application MOBI+ (cf. chapitre Organisation et Gouvernance).

Les données collectées permettent d'optimiser les réglages de l'usine, afin notamment de réguler les paramètres clés suivis en continu. Mais lorsque les données à disposition ne sont pas suffisantes, nous **complétons les équipements existants**.



Le + de
Saur

Si besoin, nous pourrions être amenés à vous proposer des **modifications de la filière de traitement**. Saur est particulièrement avancé dans le développement de procédés de traitement de l'eau. Ainsi, nous serons force de proposition pour améliorer le fonctionnement de vos installations existantes ou pour répondre à une évolution de la réglementation en termes d'objectifs de qualité à atteindre

Nos préconisations visent à intégrer les meilleures innovations technologiques appliquées à nos métiers. Nous nous orientons ainsi vers des analyses prédictives et du « **Machine Learning** » (apprentissage automatique) réalisées grâce aux données récoltées sur vos installations.

L'objectif est de **tendre vers une exploitation prédictive** par régulation d'une multitude de paramètres. Cela permet d'être plus réactif en cas d'incident, d'éviter une surconsommation inutile de réactifs en cas de modification de paramètres de fonctionnement et d'optimiser les consommations d'énergie, tout en contribuant à diminuer le prix de l'eau.

1.3 AGIR SUR L'USINE DE PRODUCTION

Tout au long du contrat, nous mettrons en œuvre les actions nécessaires au respect de la réglementation sur la qualité de l'eau ainsi qu'à la satisfaction de vos abonnés.

Nous serons en mesure de mener les actions adaptées au sein des stations de production qui permettront d'améliorer la qualité de l'eau tout au long de son parcours et d'éviter le déclenchement d'une crise en raison d'une moindre qualité.

2 - MAITRISER LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE SUR LE RESEAU

Lors de sa distribution sur le réseau, la qualité de l'eau est amenée à évoluer. Notre maîtrise du fonctionnement des stations de production nous permet de garantir la qualité de l'eau produite et distribuée en tout point du réseau.

2.1 RESPECTER LES EXIGENCES REGLEMENTAIRES

En nous basant sur les données des historiques de non-conformité, nous adaptons le **traitement pour respecter les exigences réglementaires**.

A chaque non-conformité décelée lors d'un contrôle sanitaire, nous élaborons un **plan d'action afin de garantir la conformité de l'eau distribuée** au niveau de l'usine et du réseau.

Notre organisation nous permet d'être particulièrement réactifs, car nous prévoyons l'envoi des résultats des analyses réalisées par les laboratoires agréés directement au CPO. Ce dernier peut ainsi programmer une intervention dans les meilleurs délais.

Pour garantir une bonne qualité de l'eau, nous réalisons un suivi fréquent **sur le réseau**. Un **programme d'autocontrôle** sera mis en place pour étudier notamment les paramètres suivants : pH, turbidité, UV et taux de chlore, etc.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Taux de conformité physico-chimique
- ✓ Taux de conformité bactériologique

2.2 GARANTIR LA QUALITE PERÇUE PAR LES CONSOMMATEURS

Au-delà du respect de la réglementation, le ressenti des abonnés reste une priorité. Ils sont sensibles à la couleur, l'odeur et la saveur de l'eau.

Nous accordons notamment une attention particulière à la gestion des dispositifs de désinfection (chloration, etc.) en limitant les quantités au strict nécessaire tout en garantissant la sécurité sanitaire.

Nos processus d'exploitation intègrent ainsi la réalisation d'actions contribuant à maintenir en permanence la meilleure qualité de l'eau distribuée :

- programmes de purges sur le réseau ;
- mesures régulières du taux de chlore libre en différents points du réseau.

En complément, nous nous tiendrons à votre disposition afin d'envisager, avec vos services, la mise en œuvre d'études ou de travaux complémentaires :

- modélisation des temps de séjour de l'eau dans les canalisations ;
- création de postes de re chloration intermédiaires sur le réseau ;

Le + de
Saur

Nous utilisons les réclamations des clients comme un système de vigilance. A partir d'une analyse géographique des réclamations des clients portant sur la qualité de l'eau perçue, nous sommes en mesure d'identifier plus rapidement et de façon plus ciblée la source du problème.

2.3 PORTER UNE ATTENTION PARTICULIERE A LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE AUX CLIENTS SENSIBLES

La présence de clients sensibles nécessite un suivi particulier de la qualité de l'eau. Plus encore que les autres abonnés, nous sommes conscients de l'importance d'assurer aux abonnés sensibles une qualité nécessaire à la pratique de leur activité (processus industriels, hôpitaux, dialysés etc.).



Avoir une surveillance en continu de l'évolution des paramètres physico-chimiques de l'eau mise en distribution.

3 - PROGRAMMER LES CONTROLES SANITAIRES REGLEMENTAIRES

Le programme règlementaire exigé par les autorités sanitaires est intégré et chiffré dans notre offre.

IV. La maîtrise du prix de l'eau

L'accès à l'eau est un droit. Aussi, proposer une eau au prix le plus juste à vos administrés tout en assurant une exploitation maîtrisée et pérenne pour l'environnement est un enjeu clé pour votre collectivité.

Plusieurs variables exercent un impact direct sur le coût de l'eau potable :

- les caractéristiques de la **ressource brute** ;
 - **sa quantité** : si votre ressource est insuffisante, le recours aux achats d'eau ou la recherche d'une nouvelle ressource pourra avoir pour conséquence une hausse de son prix ;
 - **sa qualité** : plus une eau est de mauvaise qualité, plus elle nécessite des traitements complexes coûteux.
- le fonctionnement de votre usine de traitement, notamment sa consommation en réactifs et en énergie pour 1m³ ;
- l'entretien de votre parc de capteurs ;
- le renouvellement des équipements électromécaniques (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).

1 - OPTIMISER LES INVESTISSEMENTS LIES A LA RESSOURCE

La démarche d'accompagnement et de partenariat dans laquelle nous souhaitons établir la relation avec votre Collectivité, vous permettra ainsi de disposer des meilleurs outils d'aide à la décision, vous permettant notamment d'optimiser vos investissements pour gestion pilotée et optimisée de votre ressource.

L'application de ces processus à nos méthodologies d'exploitation nous permet également d'anticiper les interventions nécessaires, tout en limitant les actions curatives, et donc en optimisant les charges financières appliquées au service.

2 - OPTIMISER LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE USINE DE TRAITEMENT

Votre usine de traitement est un centre de coût important de votre service d'eau potable. Il est possible d'optimiser ses coûts de fonctionnement en agissant directement sur :

- la consommation de réactifs ;
- la consommation d'énergie ;
- le coût du renouvellement et de la maintenance du patrimoine (Cf. Chapitre Maintenance du Patrimoine).

2.1 UNE JUSTE CONSOMMATION DE REACTIFS

Dans le cadre de l'exploitation de votre usine de traitement, nous effectuons un **suivi de la consommation de réactifs** à partir d'une analyse des commandes réalisées.

Le **+** de
Saur

Notre volonté est de vous orienter vers **une usine « intelligente »** grâce à une analyse poussée des nombreuses données de consommation issues de votre usine de traitement : nous vous proposons un suivi plus pointu des données collectées permettant une analyse fine de **nos experts chimistes**.

Notre politique envers nos fournisseurs est exigeante : nous attachons une attention particulière à leur sélection et nous nous assurons qu'ils suivent leurs engagements.

Dans le cadre de l'exploitation de vos usines de production, toutes nos décisions en matière de gestion des réactifs, de nature et de quantité utilisée, seront évidemment prises dans le respect de la réglementation et des normes.

2.2 UNE JUSTE CONSOMMATION D'ENERGIE (CERTIFICATION ISO 50 001)

Saur
s'engage

- Optimiser le ratio heures pleines / heures creuses
- Diminuer la consommation d'énergie (KW/H consommés par m3)
- Intégrer les innovations technologiques pour limiter le caractère énergivore des équipements renouvelés.

Ces actions peuvent également avoir pour objectif un meilleur respect de l'environnement.

3 - MAITRISER LES RESEAUX POUR REDUIRE LES COUTS

La politique de gestion que nous déploierons sur votre réseau dans le cadre de nos obligations contractuelles est résolument axée vers la pérennisation de votre service d'eau potable. Nos modalités d'exploitation visent en effet à limiter au maximum les sollicitations mécaniques sur le réseau, tout en garantissant le parfait entretien préventif de vos organes hydrauliques.

Nous nous engageons par ailleurs à vous accompagner, tout au long du contrat, afin de vous permettre d'optimiser votre politique de gestion patrimoniale. Nos **responsables locaux**, accompagnés des experts **hydrauliciens de notre CPO** de Nîmes, **seront ainsi à votre disposition** pour étudier, avec vos services, **les meilleures solutions de hiérarchisation et de planification des investissements à réaliser**.

Enfin, nous nous sommes volontairement fixés des objectifs ambitieux en termes de maîtrise des fuites sur votre réseau. Cette démarche nous permet de maîtriser nos charges financières prévisionnelles liées aux consommations de réactifs et contribue à limiter les consommations énergétiques. Contribuant à limiter l'empreinte environnementale de votre service, **nos engagements concourent donc également à maîtriser les charges d'exploitation du service d'eau potable**.

V. La gestion du parc de compteurs d'eau froide

Saur
s'engage

Conformément au cahier des charges, nous vous proposons de renouveler les compteurs en service afin de ne pas dépasser leur âge limite, tout en nous appuyant sur les vérifications statistiques faites par SAUR afin de valider que les compteurs posés assurent un comptage optimal.

La politique de SAUR en matière de sélection et de renouvellement des compteurs abonnés vise à assurer dans le temps la meilleure qualité métrologique possible des parcs compteurs qui lui ont été confiés par les collectivités délégantes.

Cette politique est constamment actualisée afin d'intégrer les évolutions règlementaires bien sûr mais surtout technologiques aussi bien au niveau du compteur lui-même que de ses équipements annexes (têtes émettrices et modules radio), indispensables lors de la mise en œuvre de la télérelève.

La recherche de cette qualité métrologique répond à trois objectifs pour lesquels les intérêts de la collectivité et de SAUR sont communs :

- Renouvellement du parc compteur (durée de vie maximale imposée par le cahier des charges).
- Optimiser les recettes de vente d'eau.
- Minimiser la part des pertes en eau apparentes du réseau afin de ne pas dégrader artificiellement le rendement du réseau.
- Sanctionner les fuites dans les installations intérieures des abonnés afin de s'inscrire dans une démarche de développement durable.

La stricte application des engagements contractuels et des informations relatives au parc de compteurs transmises au Dossier de Consultation des Entreprises, nous amène à renouveler le parc compteurs selon les hypothèses suivantes : prise en compte de la globalité du parc compteurs en DN 15 mm.

Pour tous usages domestiques, la politique de SAUR est d'installer, partout où la qualité de l'eau distribuée le permet, des **compteurs volumétriques de classe C du DN 15 au DN40 mm**. Le compteur volumétrique est en effet le seul susceptible de rester longtemps en service dans le respect de la réglementation actuelle tout en conservant dans le temps un excellent rendement métrologique.

Le **critère de choix fondamental est la conservation du rendement métrologique dans le temps**. Ce paramètre est appréhendé au travers de plusieurs tests que va subir le compteur avant d'être sélectionné.

Pour tous les autres usages, notre politique est d'installer jusqu'au DN 100 des compteurs de vitesse à jet unique de classe C et, au-delà du DN 100 des compteurs de technologie Woltmann à hélice axiale ou des compteurs électromagnétiques agréés MID selon les cas.

VI. Notes Complémentaires

1 - REGENERATION DES FORAGES ET PUIXS DE VOTRE TERRITOIRE

Avec le temps, il est normal de constater une baisse de productivité d'un forage d'eau et une réduction de son débit spécifique (indicateur de la performance d'un ouvrage). Si ce constat ne provient pas de la dégradation des éléments de pompage, ce phénomène peut être lié à diverses causes naturelles : obstruction, colmatage, incrustation et différentes sortes de corrosion des crépines ou des barbacanes.

Il est possible d'augmenter de nouveau la productivité et d'obtenir un gain de débit spécifique par la régénération des ouvrages. Deux types de méthodes peuvent être employées, séparément ou simultanément, selon les types de problématiques rencontrées sur les ouvrages.

La première consiste à enlever les concrétions, les exfoliations et les dépôts (carbonatés, oxydés, sableux ou bactériens) présents sur les parois des tubages et dans les fentes des crépines par une action strictement mécanique (brossage, air lift, pistonage).

La deuxième est réalisée par l'utilisation de produits chimiques mis en solution et laissés suffisamment longtemps en contact avec les crépines pour dissoudre les dépôts obstruant, puis de nettoyer l'intégralité de l'ouvrage par pompage. Les produits utilisés peuvent être de l'acide chlorhydrique, des polyphosphates ou de l'hypochlorite.

Si la régénération et/ou la réhabilitation des ouvrages existants ne suffit pas à combler le déficit qualitatif ou quantitatif à laquelle une collectivité fait face, il peut être envisagé de réaliser un nouvel ouvrage pour subvenir aux besoins croissants de la population, de l'agriculture, de l'industrie, etc.

2 - STRATEGIE D'EXPLOITATION DE LA MAINTENANCE DES ORGANES HYDRAULIQUES DE RESEAU

Les organes hydrauliques de votre réseau seront maintenus comme suit :

<p>Contrôles des vannes stratégiques du réseau</p> 	<p>Ces vannes principales seront manœuvrées afin de s'assurer de leur bon fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accessibilité ; - manœuvrabilité ; - étanchéité. 	<p>Les vannes utilisées dans les scénarios de crise seront manipulées une fois par an</p>
<p>Maintien de la chaine de mesure (comptages de sectorisation)</p> 	<p>Nous nous assurerons du bon fonctionnement de la sectorisation :</p> <p>dépannage et remise en état ; recalage d'index. vérification de la charge des batteries et remplacement si nécessaire.</p>	<p>Quotidiennement</p> <p>Autant que de besoin</p>

<p>Contrôle des stabilisateurs</p> 	<p>Pour garantir leur bon fonctionnement, nous contrôlerons 100% des stabilisateurs.</p>	<p>Chaque année</p>
<p>Contrôle des Ventouses</p> 	<p>Contrôle des ventouses (5% du parc)</p> <p>Contrôle des ventouses fuyardes ou bloquées : dépannage, remise en état et remplacement si nécessaire</p>	<p>Chaque année</p> <p>Autant que besoin</p>

3 - LA SMARTBALL POUR TRAQUER LES FUITES

La SmartBall est un outil autonome de détection de fuites développé par PURE Technologie, filiale de Xylem.

Il s'agit d'un dispositif sans câble et autonome qui s'insère dans le réseau en service et peut effectuer des inspections de grande distance avec un seul déploiement. Ainsi l'impact sur le réseau existant et les difficultés logistiques liées à une opération de détection de fuites sont sensiblement réduits.

La SmartBall comprend un capteur acoustique, un accéléromètre triaxial, un magnétomètre triaxial et un émetteur d'ultrasons synchronisé par GPS. Ce système permet de détecter et de positionner des micro-fuites.

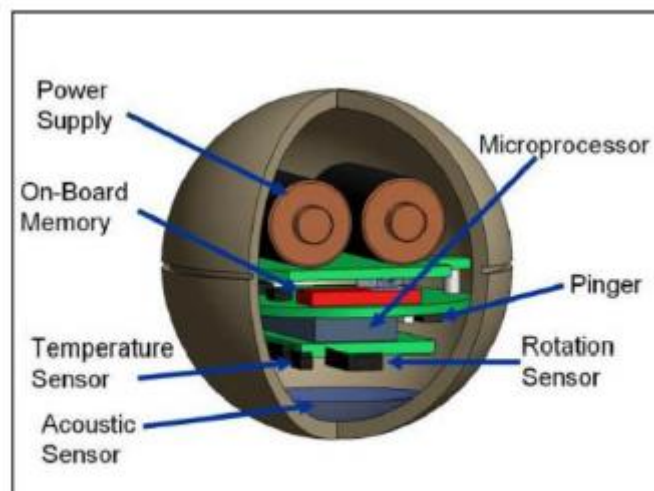
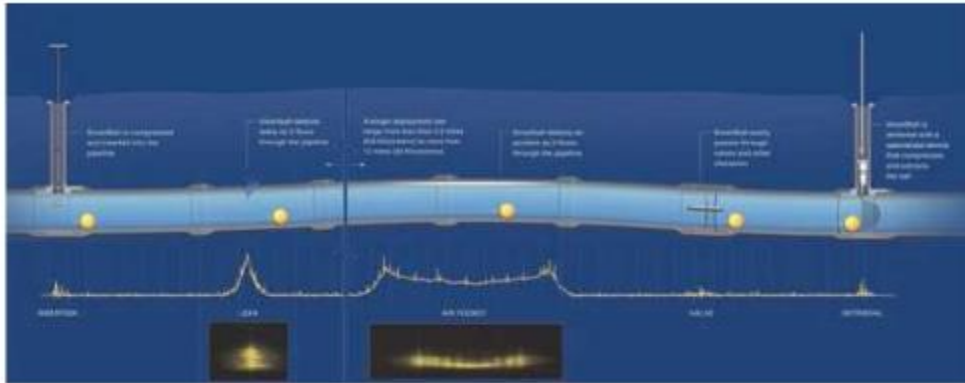


Schéma de l'outil Smartball

L'insertion et l'extraction sont habituellement réalisées par une ventouse existante. La SmartBall se déplace simplement à travers le réseau en utilisant la vitesse de l'eau et effectue un enregistrement continu de l'activité acoustique. Lors de l'inspection, la position de l'outil SmartBall est suivie à des points connus identifiés à l'avance tout au long du tracé pour corrélérer les données d'inspection avec des emplacements spécifiques.



Pose extracteur point 7



Introduction Smartball point 3



Suivi de la position de la Smartball

4 - DETECTION PAR PHOTOMETRIE ET SURVOL DE DRONE

Cette **innovation** est le fruit du **partenariat** entre **Saur** et les sociétés **GEOSIGWEB** et **DEL AIR**.

Elle consiste à détecter des zones de fuite importante sur des feeders en période sèche, **en observant, en période sèche, la végétation très proche de la conduite**, si elle est luxuriante.

Elle utilise des technologies d'observation de la végétation pour interpréter une potentielle fuite d'eau. L'usage du proche infrarouge permet de mesurer l'activité photosynthétique des végétaux et donc leur activité générale intimement liée à leur environnement et à la présence ou à l'absence d'eau en particulier.

Cette étude se réalise à deux niveaux :

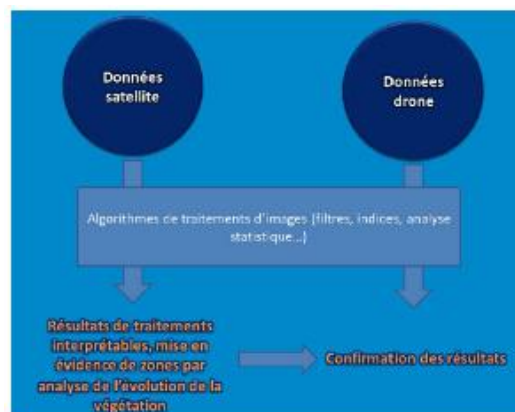
- **Etude des images satellites** pour localiser des phénomènes liés à l'état de la végétation. Les images satellites seront analysées tous les 5 jours pour détecter une anomalie par rapport à un état 0. La répétitivité des prises de vue doit permettre de rendre plus évidente la différenciation entre zones végétatives actives et moins actives et ainsi de définir des zones avec identification potentielle de fuites.

Le satellite permet de faire une analyse sur une couverture importante avec une richesse spectrale importante permettant de multiples analyses. En revanche, sa résolution spatiale reste faible



- **Etude par vol de drone.** Les vols des drones, en utilisant la même technologie, précisent les zones définies par l'analyse des images satellites. Le drone permet d'obtenir une résolution spatiale très élevée mais sur une couverture réduite. Les deux méthodes sont donc complémentaires.

Le schéma ci-dessous présente le protocole théorique d'analyse des images issues des deux sources identifiées :



5 - IDENTIFICATION PAR IMAGERIE SATELLITAIRE ET INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Activité historique des métiers de l'eau, la recherche de fuite s'est continuellement réinventée afin d'être toujours plus efficace pour réduire les pertes d'eau sur le réseau. La mise en place de compteurs de sectorisation télérelevés, le développement du traitement automatisé des données des compteurs, la pose de capteurs acoustiques, sont autant d'avancées qui ont permis aux collectivités les plus exigeantes d'être aujourd'hui à la pointe dans ce domaine.

Il existe cependant encore deux principales pistes de progrès techniques afin de réduire les pertes en eau :

- Réduire encore le temps entre le moment où l'on identifie la présence d'une fuite sur un secteur, et sa localisation précise

Repérer des fuites (souvent faibles & anciennes) non détectées par l'analyse permanente des indicateurs d'exploitation (débits de nuit notamment)

5.1 PRINCIPE DE LA SOLUTION

C'est dans ce cadre que Saur a testé début 2019 la solution d'une start-up israélienne, UTILIS, permettant de localiser à 100 m près l'ensemble des fuites présent sur un territoire donné. Basé sur une technologie similaire à celle utilisée par la NASA pour la recherche d'eau sur les autres planètes, elle s'appuie sur la reconnaissance d'une signature spécifique de l'eau chlorée dans le sol à l'aide d'images satellite capturées à une longueur d'onde très spécifique.

3 tests ont ainsi été menés, permettant de localiser une vingtaine de fuites, pour la plupart assez anciennes (plus d'un an).

Le taux de succès constaté sur ces tests (nombre de fuite réellement trouvées sur nombre de fuites identifiées par la solution) est, en l'état, jugé prometteur mais pour le moment insuffisant pour un déploiement à plus large échelle de la solution. Saur a ainsi décidé de poursuivre le développement de cette technologie et a ainsi conclu en 2019 un partenariat avec une jeune start-up Française, LEAKMITED.



LEAKMITED est lauréat 2019 des Ocean Blue Awards (ministère de l'Economie et des Finances, HEC Paris, l'INPI et Direction générale des entreprises) qui récompensent les entreprises françaises qui créent de nouveaux marchés en promouvant des offres radicalement nouvelles, par la mise en œuvre d'une stratégie dite « Océan Bleu ».

LEAKMITED a également été sélectionné en 2019 par la fondation FAMAE dans les 30 meilleurs « water innovators » parmi plus de 3000 candidats.

L'approche de LEAKMITED présente la particularité de cumuler plusieurs technologies, combinant intelligence artificielle et analyse d'image satellitaires. La solution est notamment composée des items suivants :

- Un algorithme prédictif des risques de casses basés sur les éléments patrimoniaux (matériau, date de pose, pression...) et historiques (nombre de fuites constatées par le passé)
- Et le cumul de trois technologies d'analyse d'images satellitaires :
 - la recherche des micro-cavités en sub-surface et des mouvements de sols potentiellement provoqués par des fuites ;
 - la recherche d'une signature spectrale spécifique à la présence d'eau dans le sol ;
 - la mesure de la croissance végétale en surface, qui peut être modifiée en cas de fuite, notamment dans les zones où l'eau est un facteur limitant.

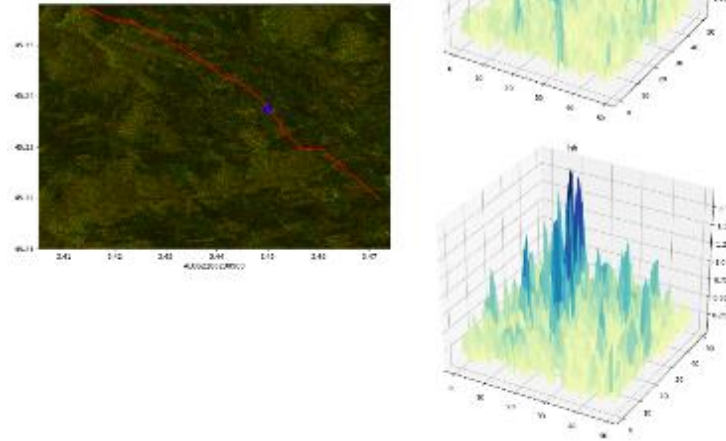


Illustration du fonctionnement de l'algorithme qui agit comme un « scan » du réseau

DocuSigned by:

Fabrice HILZARD

48DA658F10194BA...

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 4.3 : Maintenance du patrimoine

30/05/2024

Disposer d'une vision globale de votre patrimoine4

I. L'acquisition de la connaissance de votre patrimoine.....5

- 1 - ANALYSER L'ÉTAT DE L'EXISTANT DES LES PREMIERS MOIS 5
 - 1.1 analyse initiale de l'état de votre patrimoine..... 5
 - 1.2 INVENTAIRE CONTRADICTOIRE 5
- 2 - AMELIORER LA CONNAISSANCE DU PATRIMOINE AU COURS DU CONTRAT 5
 - 2.1 Progresser dans la connaissance de vos installations 6
 - 2.2 PROGRESSER DANS LA CONNAISSANCE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE VOS INSTALLATIONS 6

II. La garantie de la continuité de service6

- 1 - ELABORER ET EXECUTER LE PLAN DE MAINTENANCE GLOBAL..... 6
 - 1.1 L'élaboration du plan de maintenance..... 7
 - 1.2 L'entretien DE MAINTENANCE courantE du patrimoine (Niveau 1) 7
 - 1.3 La maintenance (Niveau 2) 8
- 2 - ASSURER LA SECURITE DE NOTRE PERSONNEL ET DE VOS INSTALLATIONS 8
 - 2.1 La sécurité du personnel 9
 - 2.2 La sécurisation des installations 9

III. La pérennisation et la valorisation de votre patrimoine.....9

- 1 - NOTRE ENGAGEMENT CONTRACTUEL AU TITRE DU RENOUELEMENT DU PATRIMOINE 10
- 2 - CONSTRUIRE ET EXECUTER UN PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUELEMENT SUR LA DUREE DU CONTRAT 10
 - 2.1 Elaboration dE LA PREVISION de renouvellement10
 - 2.2 Exécution de la prévision de renouvellement11
- 3 - GERER LE PLAN PREVISIONNEL DE RENOUELEMENT TOUT AU LONG DU CONTRAT..... 12

IV. L'accès à vos données patrimoniales12

- 1 - RENDRE COMPTE DES DONNEES DE VOTRE PATRIMOINE 12
 - 1.1 Les données techniques12
 - 1.2 Les données financières12

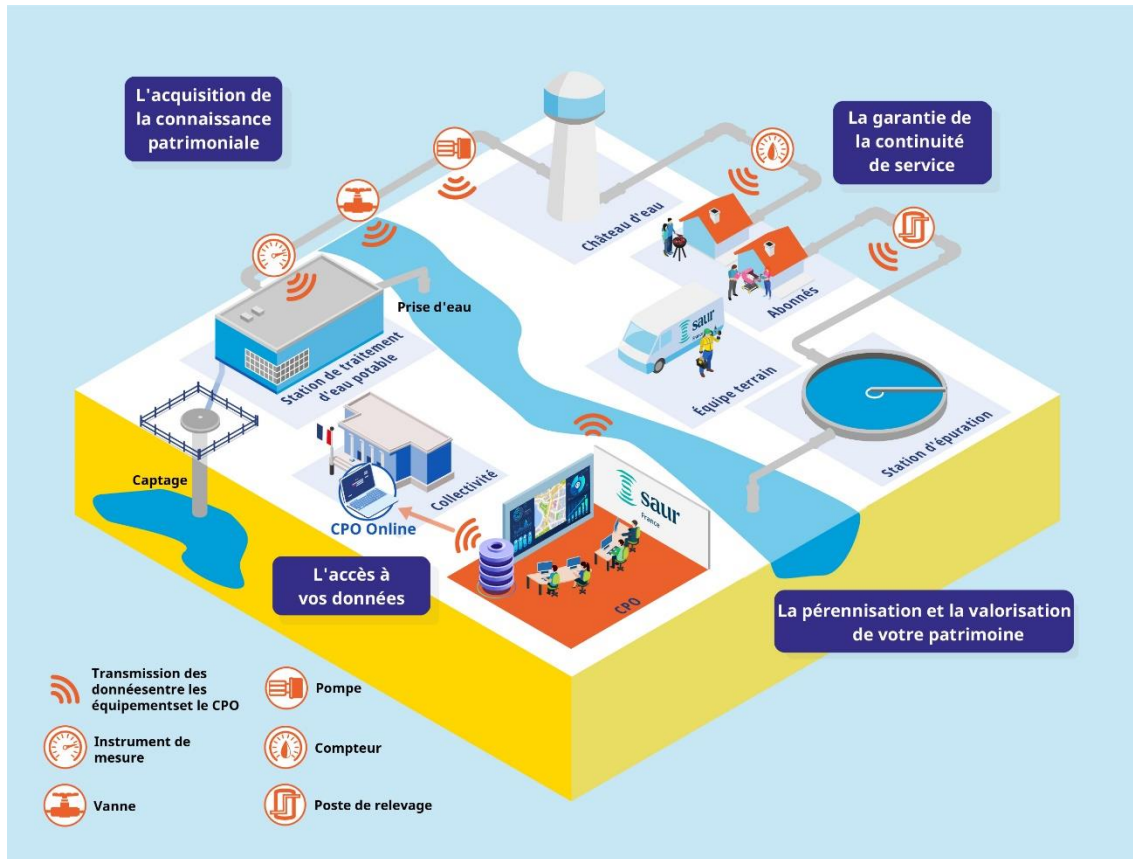
V. Notes Complémentaires13

- 1 - NOTRE OUTIL DE GMAO A VOTRE SERVICE..... 13

1.1 principe d'action13
1.2 fonctionnement technique13
1.3 bénéfices attendus14
2 - NOS PRINCIPAUX LOGICIELS DE GESTION EN CHARGE DE VOTRE
PATRIMOINE ET DE VOS DONNEES 15
3 - EXEMPLE DE TABLEAU DE SUIVI DES FONDS DE RENOUVELLEMENT 16

Disposer d'une vision globale de votre patrimoine

Une bonne gestion du patrimoine (équipements et installations) est essentielle pour opérer, dans les meilleures conditions, le service d'Eau Potable. En lui apportant le soin nécessaire, nous répondrons aux enjeux de qualité de service, de satisfaction de vos abonnés, de préservation du milieu naturel, d'un juste prix de l'eau, etc.



Disposer d'une vision complète et détaillée de votre patrimoine est la condition première pour son meilleur entretien et sa préservation dans le temps. Dans cet objectif, nous mettrons en œuvre les moyens nécessaires pour **acquérir la connaissance la plus complète possible de vos installations et de vos équipements**.

Forts de cette vision fine de votre patrimoine, nous serons en mesure d'en réaliser l'entretien, la maintenance et le renouvellement *ad hoc* pour **assurer avec efficacité la continuité de votre service d'Eau Potable**. Nous exécuterons également le programme prévisionnel de renouvellement que nous aurons affiné en collaboration avec vos services, afin de **pérenniser votre patrimoine**.

Enfin, nous vous **donnerons accès à toutes les données techniques et financières** s'y rapportant, parce qu'elles sont d'abord et avant tout les vôtres, dans le respect des valeurs de transparence qui nous animent.

I. L'acquisition de la connaissance de votre patrimoine

Prendre soin de votre patrimoine nécessite de bien le connaître. Nos équipes s'y attèleront dès le début du contrat, puis continueront de compléter cet inventaire tout au long de la durée de notre collaboration.

1 - ANALYSER L'ETAT DE L'EXISTANT DES LES PREMIERS MOIS

1.1 ANALYSE INITIALE DE L'ETAT DE VOTRE PATRIMOINE

Grâce au cahier des charges (DCE) que vous avez rédigé, à la visite des ouvrages organisée dans le cadre de la procédure de mise en concurrence et aux données publiques auxquelles nous avons pu accéder, nous avons réalisé un premier inventaire de vos équipements et installations, ainsi qu'un **état visuel de leur fonctionnement**.

Cet inventaire a servi de référence à l'établissement de notre proposition. L'inventaire contradictoire qui sera réalisé conformément aux dispositions contractuelles contribuera à améliorer notre connaissance de votre patrimoine.

1.2 INVENTAIRE CONTRADICTOIRE

Dans les premiers mois du contrat, nous réaliserons l'inventaire contradictoire de vos installations. Cet inventaire contradictoire a pour but d'identifier puis de compléter les informations, de réajuster le planning de renouvellement et de valoriser au plus juste vos équipements afin de déployer une politique de maintenance *ad hoc*.

A cette fin, nos techniciens rattachés au service Patrimoine Reporting du Centre de Pilotage Opérationnel (CPO) réaliseront un **diagnostic complet de vos installations sur le terrain** afin de préciser l'état des ouvrages et des équipements électromécaniques que vous nous confiez.

L'ensemble des données collectées sera alors enregistré et mis à jour dans notre outil de Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) : « GAM&EAU », qui fait l'objet d'une présentation détaillée en note complémentaire « Notre outil de GMAO à votre service ».

Cet état nous permettra par ailleurs de prendre en compte nos obligations contractuelles dans les meilleures conditions.

Par la suite, nous assurons la traçabilité de l'évolution de votre patrimoine et des interventions réalisées dans **notre outil de GMAO « GAM&EAU »** qui centralise l'ensemble des données patrimoniales afférentes au service. Nous représenterons également ces données sous **format cartographique de type SIG**. Le détail de notre GMAO se trouve en note complémentaire « Notre outil de GMAO à votre service ».

2 - AMELIORER LA CONNAISSANCE DU PATRIMOINE AU COURS DU CONTRAT

La connaissance du patrimoine sera améliorée au fur et à mesure de la connaissance des ouvrages, telle que l'âge ou le matériau de certaines canalisations en réseau, ou les conditions exactes de fonctionnement des installations (débits, pressions statiques ou dynamiques, rendements des pompes, etc.).

2.1 PROGRESSER DANS LA CONNAISSANCE DE VOS INSTALLATIONS

Afin d'améliorer la connaissance patrimoniale de vos ouvrages, nous réaliserons une **étude continue**, prenant en compte des investigations et interventions terrain et la collecte d'informations en externe (commune, web, etc.).

Cette étude nous permettra de faire progresser l'indice réglementaire de connaissance patrimoniale du réseau et de compléter le descriptif des équipements électromagnétiques afin d'intégrer les caractéristiques techniques les plus pertinentes dans la GMAO GAM&EAU.

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

- ✓ Indice de connaissance patrimoniale du réseau d'eau potable

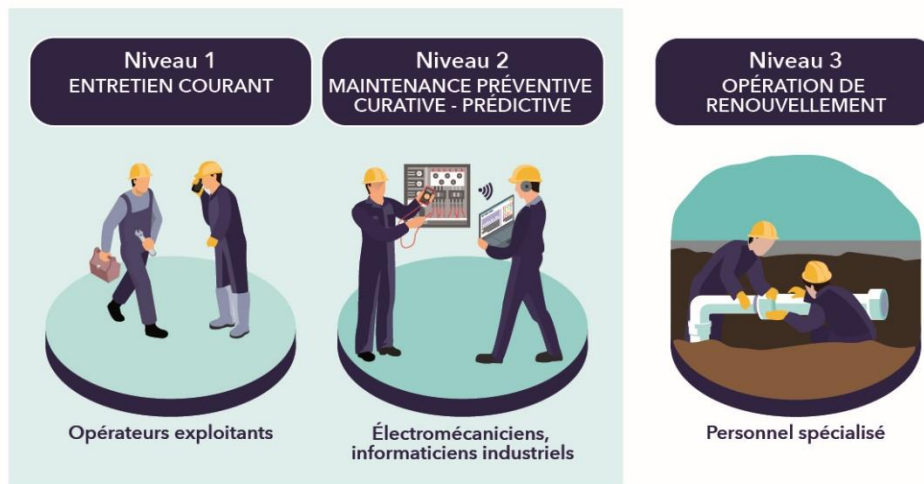
2.2 PROGRESSER DANS LA CONNAISSANCE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE VOS INSTALLATIONS

Nous réalisons des **mesures sur site** (débit, pression, rendement des pompes, etc.) de vos équipements électromécaniques de façon à ajuster notre politique de maintenance à la réalité de l'état du parc d'équipements.

II. La garantie de la continuité de service

Une de vos préoccupations est d'assurer la continuité du service. Un entretien adapté permet d'y contribuer efficacement.

Il existe trois niveaux d'entretien de votre patrimoine. Les deux premiers niveaux contribuent à la continuité de service, quand le 3ème le pérennise sur le long terme :



1 - ELABORER ET EXECUTER LE PLAN DE MAINTENANCE GLOBAL

Par nos actions, nous appréhendons, dans ses détails, l'état de votre patrimoine. Sur cette base, nous réalisons **un plan de maintenance** qui prend en compte l'âge, l'état et les conditions de fonctionnement de chacune des installations. Nous exécutons ensuite, tout au long du contrat, l'entretien courant (niveau 1) et la maintenance (niveau 2) pour éviter toute interruption de service due à une panne ou à un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs équipements. Le niveau 3 est décrit dans le paragraphe sur la pérennisation et la valorisation du patrimoine.

1.1 L'ELABORATION DU PLAN DE MAINTENANCE

A l'aide de l'inventaire contradictoire et de l'état des lieux, nos experts en maintenance et process **établisent le plan de maintenance le plus adapté**, en concertation avec votre Collectivité.

Pour chaque équipement, sur la base des recommandations constructeur et de notre expérience d'exploitant, nous prévoyons la **réalisation d'une liste de tâches de maintenance** aux fréquences nécessaires.

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

- ✓ Taux d'occurrence des interruptions de service

Le tableau ci-dessous présente un **extrait des fréquences applicables pour les opérations les plus courantes** :

NATURE DES OPÉRATIONS	FRÉQUENCE INDICATIVE
Analyses de thermographie des armoires électriques, cellules, transformateurs et moteurs	1 / an
Analyses d'huiles	Tous les 2 ans
Analyse des transformateurs HT/BT	Tous les 2 ans
Entretien des cellules HT (vérifications, nettoyage...)	Tous les 2 ans
Entretien des armoires BT (entretiens des filtres, test des disjoncteurs et des voyants)	1 / an
Tamiseurs des prétraitements de STEP	Tous les 18 mois
Pompes de reprise et pompes immergées (analyses données mesurables et remplacement des bagues d'usure si nécessaire)	1 / an

1.2 L'ENTRETIEN DE MAINTENANCE COURANTE DU PATRIMOINE (NIVEAU 1)

Une fois le plan établi, nous réalisons l'entretien continu de votre patrimoine, pour le maintenir en permanence en état de fonctionnement. Cet entretien comprend uniquement des tâches simples à réaliser mais nécessaires pour éviter une dégradation des équipements.

Ces interventions de petite maintenance incluses dans le contrat sont réalisées par nos **techniciens exploitants dédiés à la maintenance locale** (Cf. chapitre Organisation).

Notre outil de GMAO « GAM&EAU » génère les **bons d'intervention associés au plan**, qui seront planifiés sur le smartphone de l'agent via l'application MOBI+.

Une fois l'intervention réalisée, l'agent en rend compte sur l'application, qui l'archive automatiquement, afin de toujours améliorer la connaissance de l'état de votre patrimoine. La compétence de nos agents permet d'assurer **une surveillance continue de vos installations** et de lancer des alertes d'entretien préventif le cas échéant.



1.3 LA MAINTENANCE (NIVEAU 2)

Une maintenance plus poussée doit également être assurée sur certaines installations, que nous répartissons en trois catégories : la maintenance préventive, la maintenance curative et la maintenance prédictive.



La **maintenance préventive** vise à intervenir avant la date théorique de casse.

Les choix d'intervention se basent sur les résultats d'un diagnostic prédictif, sur les instructions de maintenance des constructeurs (durée de vie moyenne des équipements...) et sur notre expérience. Nous portons une attention particulière aux équipements sensibles ou critiques, pour lesquels toute défaillance représente un risque important ou dont le remplacement est particulièrement onéreux. Nos électromécaniciens qui assurent cette maintenance préventive développent une approche pragmatique dans toutes leurs décisions de maintenance.

L'**entretien curatif** consiste à intervenir à la suite d'une défaillance ou d'une panne. Ici encore, ces interventions sont tracées par des bons de maintenance FIM – Fiche d'Intervention Maintenance - (installation, durée de l'intervention, ...) générés sur notre outil GAM&EAU par l'ordonnanceur Maintenance du CPO en concertation avec l'électromécanicien intervenant sur le terrain. Ce suivi vous est accessible depuis le CPO Online.

Enfin, la **maintenance prédictive** consiste à prévenir une casse sur le réseau ou les équipements par un diagnostic réalisé à partir des données relevées (analyse vibratoire, analyse thermographique, analyse des niveaux d'huile, etc.). Elle permet de planifier de façon plus fiable la maintenance préventive, et d'éviter autant que faire se peut d'agir en maintenance réactive.

Nos interventions de maintenance prennent en compte les **obligations réglementaires**, par l'intermédiaire des contrôles réglementaires portant notamment sur les installations électriques, les moyens de levage et les équipements sous pression.

Pour suivre la bonne réalisation du plan de maintenance, outre les indicateurs « taux de maintenance curative » et « taux de maintenance préventive », nous réalisons un **suivi régulier du plan**, en vérifiant la bonne réalisation des interventions prévues.

2 - ASSURER LA SECURITE DE NOTRE PERSONNEL ET DE VOS INSTALLATIONS

La sécurité des personnes et la sécurisation des installations contre la pollution ou l'intrusion guident notre gestion de votre patrimoine.

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

- ✓ Taux de maintenance curative
- ✓ Taux de maintenance préventive

2.1 LA SECURITE DU PERSONNEL

Les installations doivent répondre aux exigences réglementaires en termes de levage, de pression, de risque électrique, etc.

Nous réalisons chaque année les contrôles requis sur votre patrimoine, et nous établissons un **rapport détaillant le niveau de conformité** vis-à-vis de la réglementation. Ces contrôles peuvent être réalisés par un organisme externe type APAVE ou SOCOTEC, ou par notre personnel habilité, selon les cas.

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

- ✓ Nombre d'accidents
- ✓ Taux de non-conformité / conformité

À partir de ce diagnostic, nous **procédons aux mises en conformité** lorsqu'elles sont **du ressort du délégataire**, ou nous vous faisons part des mises à niveau requises pour les mises en conformité relevant de la responsabilité du délégant.

Le **suivi des mises en conformité** est réalisé par nos **experts du service maintenance** basés au CPO, en lien avec le service maintenance de la Direction de Territoire.

Nos **experts du service sécurité** sont à même de préconiser les travaux nécessaires à la sécurisation de l'environnement de travail de vos installations. Nous faisons ensuite appel à des sous-traitants pour réaliser ces aménagements.

2.2 LA SECURISATION DES INSTALLATIONS

Concernant les installations elles-mêmes, le **plan Vigipirate et l'ARS** exigent une protection réglementaire particulière concernant les risques d'intrusion (personnes, animaux, eaux polluées, ...). Nos experts maintenance définissent les éventuelles mises à niveau nécessaires pour assurer la sécurité « anti-intrusion » de vos installations.

Les préconisations que nos experts sont amenés à formuler peuvent porter sur :

- la mise en place d'équipements pour empêcher les accès non autorisés ;
- le renforcement de la télésurveillance, de systèmes anti-intrusions et d'alerte ;
- le contrôle des accès (badges, etc.) ;
- des propositions de travaux (réhausse de têtes de puits, sécurisation d'accès aux cuves de réservoirs, mise en place de rambardes réglementaires, etc.)

III. La pérennisation et la valorisation de votre patrimoine

En complément de l'entretien préventif de niveau 1 et de la maintenance (niveau 2), votre patrimoine doit être renouvelé lorsqu'il arrive en fin de vie théorique ou parce qu'il est très sollicité (niveau 3). Cette gestion est assurée au travers d'une prévision de renouvellement de votre patrimoine, visant à optimiser au maximum sa durée de vie afin de rentabiliser au mieux les investissements initiaux réalisés par votre Collectivité.

Notre responsabilité de renouvellement porte à la fois sur les matériels tournants et sur le matériel hydraulique de votre service d'Eau Potable. Aussi, Saur se propose de vous donner une vision du renouvellement de votre patrimoine sur toute la durée du contrat grâce au **programme prévisionnel de renouvellement** (PPR).

Il existe trois façons d'envisager le renouvellement d'un point de vue contractuel et financier :

- Élaboration d'un **programme prévisionnel de renouvellement** (PPR) : nous élaborons un plan pluriannuel d'opérations chiffrées, qui seront réalisées conformément au calendrier défini en amont, soumis à votre approbation.
- Élaboration d'un **compte de renouvellement** : nous évaluons la dotation financière annuelle nécessaire au renouvellement patrimonial sur la base d'un programme prévisionnel, et ce pour chaque année du contrat. Ce mode de gestion du renouvellement offre plus de souplesse par la prise en compte d'un renouvellement pragmatique et adapté aux spécificités fonctionnelles de vos équipements.
- La **garantie** est une modalité de renouvellement complémentaire au programme ou au compte destinée à assurer la continuité du service en prenant en charge le renouvellement fonctionnel de vos équipements. Elle retranscrit la gestion aux risques et périls du délégataire pour la réalisation des opérations curatives non planifiées.

1 - NOTRE ENGAGEMENT CONTRACTUEL AU TITRE DU RENOUVELLEMENT DU PATRIMOINE

Dans le cadre du DCE, votre collectivité souhaite un programme de renouvellement et une garantie.

Saur
s'engage

Dans ce cadre, la réalisation des opérations de renouvellement planifiées a fait l'objet d'une valorisation correspondant à un montant annuel moyen de **17 844 €**. Et la garantie a été évaluée à **5 004 €** sur la durée du contrat.

2 - CONSTRUIRE ET EXECUTER UN PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT SUR LA DUREE DU CONTRAT

2.1 ELABORATION DE LA PREVISION DE RENOUVELLEMENT

Niveau 3
OPÉRATION DE
RENOUVELLEMENT



Personnel spécialisé

Pour élaborer la **prévision de renouvellement du patrimoine** attaché au service de votre collectivité, nous avons établi l'inventaire de vos équipements, en nous appuyant sur :

- les données disponibles dans le DCE,
- les visites effectuées sur vos installations dans le cadre de la procédure d'appel d'offre,
- notre expertise maintenance,
- et notre référentiel de prix issu de notre expérience sur les modèles d'équipements qui constituent votre patrimoine.

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

- ✓ Âge moyen des ouvrages
- ✓ Âge moyen pondéré à la valeur des équipements
- ✓ Indice d'état des équipements (AC9) : Pourcentage des équipements dont l'âge est inférieur à la durée de vie théorique

Les équipements listés dans l'inventaire ont ensuite été répartis en deux catégories :

- les équipements dont le **renouvellement est prévu** dans le cadre d'un programme de renouvellement ;

- les équipements dont le **renouvellement relève d'une garantie** de continuité de service.

L'âge de chaque équipement a été noté ou estimé au moment de ce premier inventaire. Nos experts en maintenance, rattachés au Centre de Pilotage Opérationnel de Nîmes, en lien étroit avec les services maintenance de notre Direction de territoire de Languedoc-Roussillon, ont ensuite évalué leur **valeur** ainsi que leur **date probable de renouvellement**.

Nous construisons le plan prévisionnel de renouvellement en fixant un objectif de **baisse de l'âge moyen** de votre parc à l'échéance du contrat.

Pour les équipements dont le renouvellement est programmé, nous vous fournissons le **détail des opérations à réaliser** sur la durée du contrat (date et montant du renouvellement). Vous trouverez le détail de notre programme prévisionnel de renouvellement dans la pièce correspondante de notre offre.

Le programme de renouvellement a ainsi été spécifiquement étudié par nos techniciens spécialisés.

Le détail des opérations de renouvellement est renseigné de manière exhaustive en annexe 12.

Le **+** de
Saur

Dans le cadre du renouvellement de vos équipements, nous vous faisons **systematiquement bénéficier des meilleurs prix négociés** avec nos fournisseurs. Nous cherchons par ailleurs à profiter des opérations de renouvellement pour mettre en œuvre les meilleures technologies d'équipement, notamment en termes de fiabilité et de réduction des consommations d'énergie.

2.2 EXECUTION DE LA PREVISION DE RENOUVELLEMENT

Pour les équipements dont le renouvellement n'est pas programmé (garantie), ils sont renouvelés automatiquement en cas de casse.

Saur exécute les opérations prévues selon le calendrier de la prévision de renouvellement, dans le cadre du programme. Les opérations peuvent, le cas échéant, être décalées ou avancées selon les besoins du service, après votre approbation.

Chaque année, nous vous restituons le détail des opérations effectuées dans les conditions fixées par la gouvernance du contrat (Cf. chapitre Organisation) Ces opérations de renouvellement sont réalisées par notre **service maintenance** de la Direction de Territoire de Languedoc-Roussillon. En cas de sollicitation de sous-traitants, nous privilégions les **entreprises locales**, pour les opérations de levage par exemple et participons ainsi à la dynamique économique de votre territoire.

Pour aller plus loin dans l'exécution de la prévision de renouvellement, nous considérons vos enjeux environnementaux en améliorant la performance énergétique de vos installations. Pour ce faire, dans le cadre de la **certification ISO 50001**, nous pourrions envisager des opérations de renouvellement au bénéfice des économies d'énergie (exemple : remplacement d'un équipement en place par un équipement à la puissance mieux calibrée, remplacement par un autre type d'équipement assurant la même fonction, mais moins énergivore ...). Dans cette optique, nous pourrions identifier plusieurs opportunités pour valoriser la performance énergétique de votre parc d'équipements, et disposons d'outils pour redimensionner des équipements au plus juste des besoins quand cela s'avère possible.

Pour vos équipements en fin de vie, nous recherchons préférentiellement une **filiale de valorisation des équipements électromécaniques**.

3 - GERER LE PLAN PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT TOUT AU LONG DU CONTRAT

Nous assurons un pilotage technique, financier et opérationnel continu de nos activités de renouvellement, grâce à notre service maintenance du CPO qui veille au respect des dispositions contractuelles, en collaboration avec le service maintenance de notre Direction de Territoire.

Aussi, nous vous proposons une **mise à jour annuelle** du programme prévisionnel. Vous avez accès à l'ensemble des données le concernant et à sa mise à jour, comme détaillé dans l'enjeu « L'accès à vos données patrimoniales ».

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Taux de renouvellement effectif par rapport au prévisionnel : en € (niveau de consommation du PPR) ou en % à l'année et en cumulé sur la durée du

Pour coconstruire avec vous la stratégie de renouvellement, une **réunion annuelle** sera organisée par notre responsable local à laquelle pourra participer le responsable maintenance afin de statuer sur les évolutions techniques et financières du programme à 3 ans.

Nous nous engageons à vous remettre un **inventaire détaillé et enrichi en fin de contrat**.

IV. 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

1.1 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.

1.2 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 (€)
Dotations actualisées (€)	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.

V. Notes Complémentaires

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



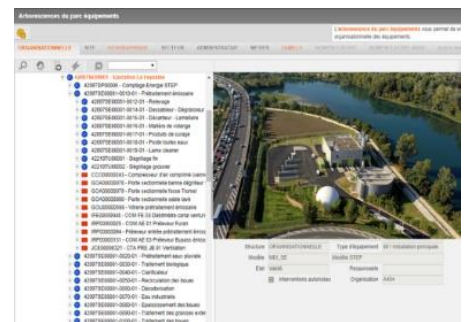
1.1 PRINCIPE D'ACTION

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.

1.2 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.

Ce process a déjà été éprouvé avec des collectivités et notamment Vendée Eau.

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.

1.3 BENEFCES 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.

2 - 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

3 - 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 :

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
 NCA0000xxxx 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	2018	2019	2020
Dernier coefficient connu de la dotation	1,114400	1,114000	1,114000
Dernier coefficient connu de report de	1,000000	1,000000	1,000000

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	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

DocuSigned by:

Fabrice HILZARD

48DA658F10194BA...

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

S²LOW



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 4.4 : Tuilage et reprise du personnel

30/05/2024

#missionwater

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 CONTINUITÉ DU SERVICE AU DEMARRAGE DU CONTRAT	10
1 - Maitriser l'astreinte dès le premier jour du contrat	10
2 - Assurer l'intégration des éléments d'exploitation	10
3 - Disposer des éléments matériels pour exploiter dès le premier jour	11
IV. NOTES COMPLEMENTAIRES	13
1 - Exemple de plan d'action éprouvé de conduite d'une période de tuilage	13
2 - Plan d'action prévu pour le démarrage du contrat de délégation	16
3 - Article 2.5 de la Convention collective nationale des entreprises des services d'eau et d'assainissement du 12 avril 2000	16

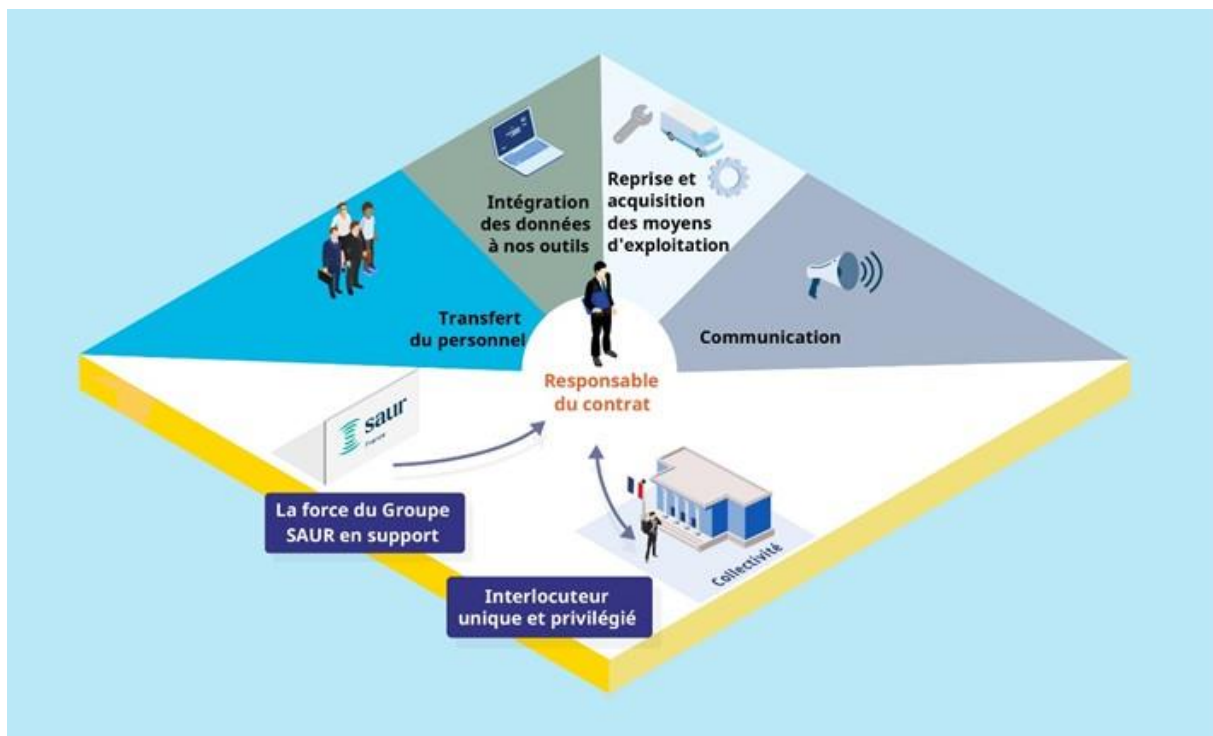
Mettre toute notre expérience au service d'un tuilage réalisé dans les meilleures conditions pour le personnel et pour le service

La période de tuilage, qui s'ouvre au jour du choix définitif du Déléguataire 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 Délégué 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 **délaï 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, qui présentent de manière anonyme le personnel du délégataire sortant, nous ont permis de réaliser une **première estimation du nombre d'ETP transférables**, détaillée dans la note complémentaire « Estimation de reprise des ETP transférables ».

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.

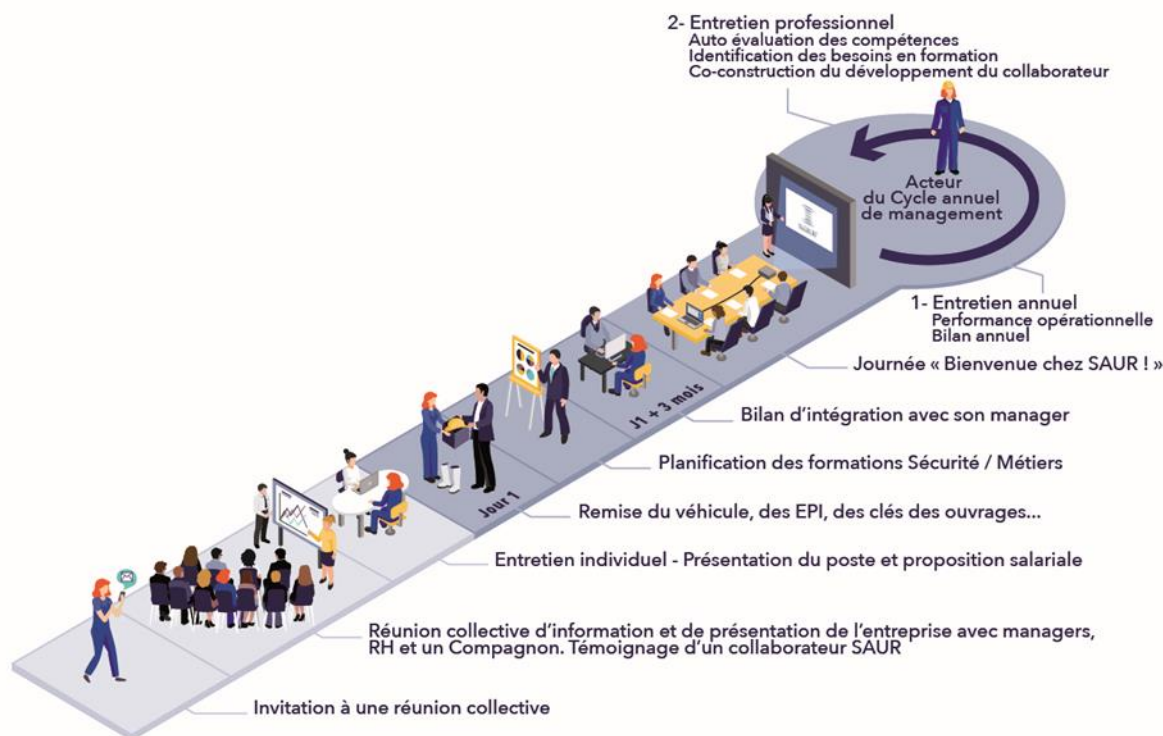
1.3 GARANTIR LA CONTINUITE D'EMPLOI DU PERSONNEL ACCUEILLI

L'analyse des documents administratifs reçus du Déléataire 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'Épargne 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.

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

INDICATEURS DISPONIBLES

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

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'acquiescement 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-clé 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 mettons 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 **+** de
Saur

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

Nous avons d'ores et déjà identifié des locaux sur votre territoire destinés à l'accueil des usagers, détaillé dans le **chapitre Service Client**.

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
27	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 - PLAN D'ACTION PREVU POUR LE DEMARRAGE DU CONTRAT DE DELEGATION

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.

3 - ARTICLE 2.5 DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES ENTREPRISES DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT DU 12 AVRIL 2000

2.5. 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 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.

DocuSigned by:

Fabrice HILBERT

48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'eau potable

Pièce 4.5 : Gestion de crise et continuité du service

30/05/2024

L'assurance d'un opérateur organisé pour gérer tout type de crise3

PARTIE 1 : LES CRISES METEOROLOGIQUES : LES ATOUS 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..... 18

- 1 - Telvent : Notre système d'alerte prédictif18

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**

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

250 000 clients exposés à un manque d'eau

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 Vaine 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



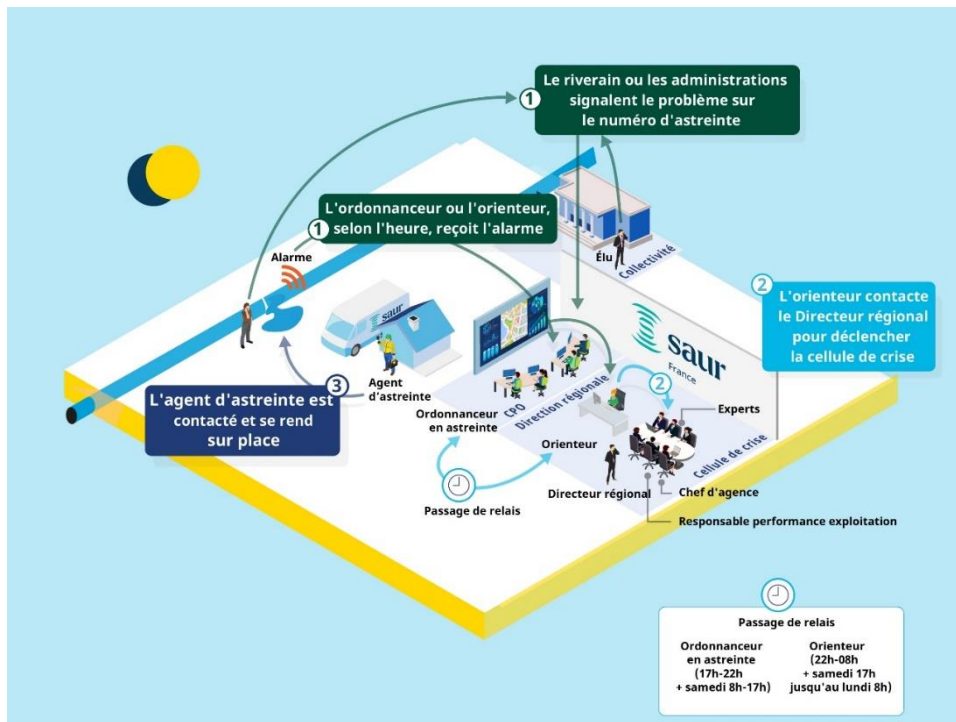
2.2 DETENIR UNE ORGANISATION MOBILISABLE DE JOUR COMME DE NUIT

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 :



Passage de relais

Ordonnateur en astreinte (17h-22h + samedi 8h-17h)	Orienteur (22h-08h + samedi 17h jusqu'au lundi 8h)
--	--



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.



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.

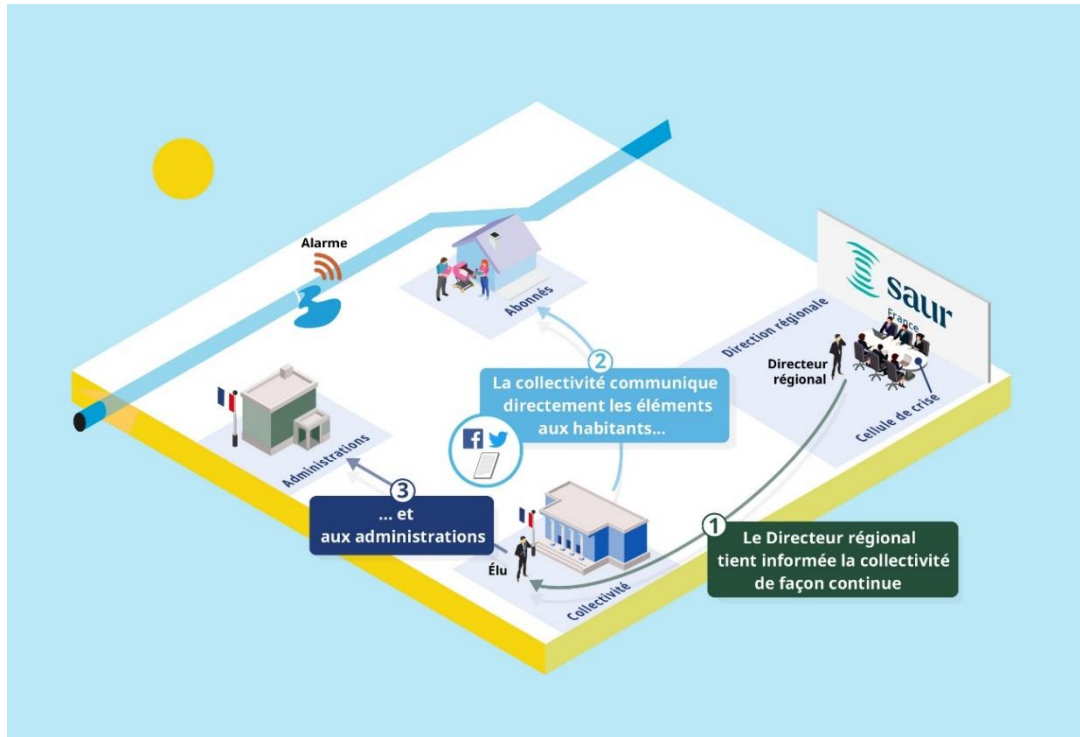
III. Une communication maîtrisée pour accompagner les crises

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.

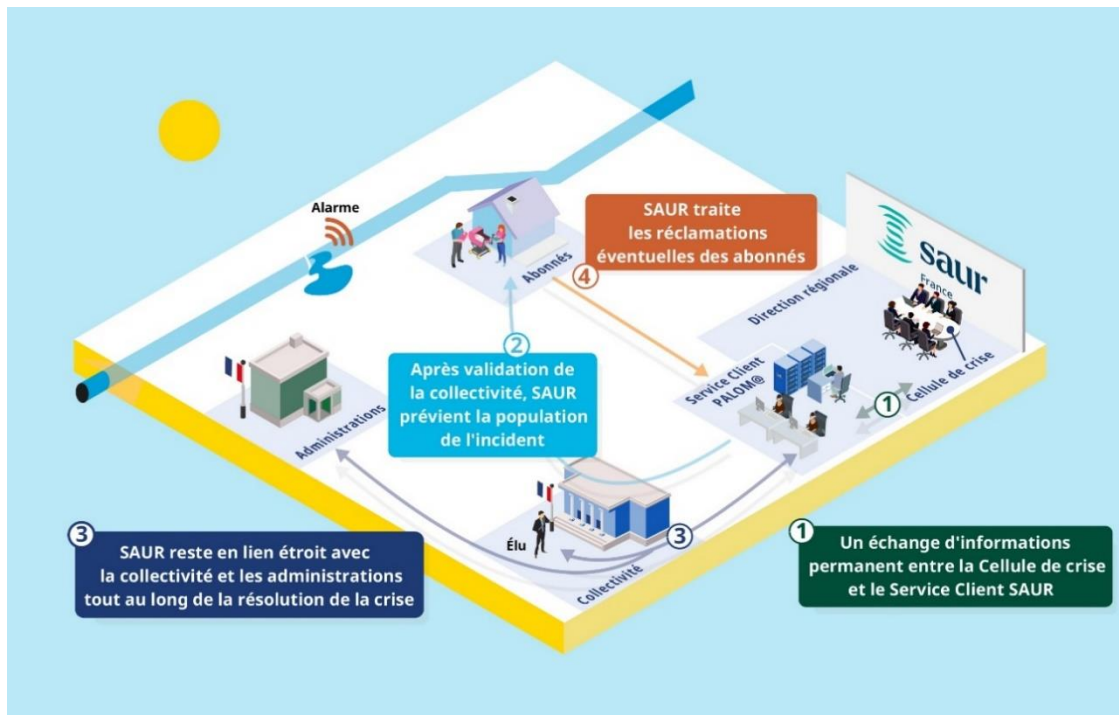
La souplesse de notre organisation et la performance de nos outils nous permettent d'assurer la communication de crise vers les abonnés et les administrations, mais également, si vous le souhaitez, de vous transmettre l'ensemble des informations vous permettant d'assurer cette communication en direct.

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

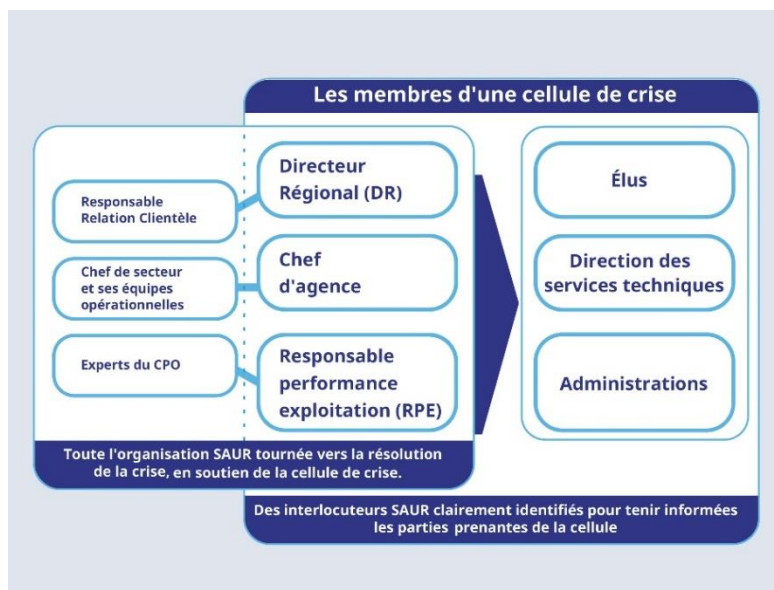
Une fois la crise déclarée, il s'agit de construire avec vous les messages adaptés à chaque cible : les clients consommateurs et plus particulièrement les clients sensibles, et les administrations.

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.

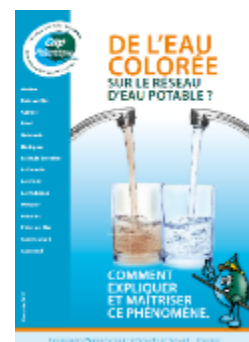
2.2 COMMUNIQUER AUPRES DE VOS ADMINISTRÉS

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.

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

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.

DocuSigned by:

Fabrice HILZARD

48DA658F10194BA...

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 4.6 : Service Client

30/05/2024

#missionwater

Un service client accessible qui répond aux besoins de vos abonnés et qui évolue en permanence.....3

I. LA SATISFACTION DE VOS ABONNES A CHAQUE MOMENT CLE DE LEUR HISTOIRE AVEC SAUR	5
1 - Accompagner vos abonnés dans les démarches à suivre pour leur raccordement au réseau.....	5
2 - Faire bénéficier rapidement le nouvel arrivant du service d'eau potable lors de la mise en service	6
3 - Adresser une communication ciblée et efficace lors d'interventions sur le réseau ou à domicile.....	7
4 - Prodiguer des conseils personnalisés sur l'utilisation du service d'Eau Potable ...	10
5 - Offrir une réactivité optimale pour le traitement des demandes et réclamations	10
6 - Envoyer une facture juste aux abonnés	11
II. UN SERVICE DE RELATION CLIENT DE PROXIMITE ET EN CONSTANTE AMELIORATION	12
1 - Assurer une présence locale de l'opérateur	13
2 - Avoir un service accessible 24h/24	13
3 - Disposer des données du service pour le maitriser et l'améliorer	14
III. LA SECURISATION DE VOS RECETTES	15
1 - Fiabiliser le montant à facturer	16
2 - Déployer le système de facturation	16
3 - Recouvrer efficacement les montants facturés.....	17
4 - Procéder au reversement des montants collectés.....	19
IV. UN SERVICE PERSONNALISE SUR TOUT LE PARCOURS CLIENT EN FONCTION DU PROFIL DE L'ABONNE.....	20
1 - Accompagner les populations en difficulté financière	20

Un service client accessible qui répond aux besoins de vos abonnés et qui évolue en permanence

Les avancées technologiques et numériques permettent aujourd'hui de personnaliser la relation avec les clients. C'est le parti-pris de Saur : offrir à chaque abonné/usager un service accessible et personnalisé à chaque moment clé de son histoire avec Saur, tout le long de la vie du contrat.



Pour chacun de ces moments de vie, vous souhaitez que vos administrés soient satisfaits de votre service client à chaque contact avec votre opérateur d'Eau Potable. Aussi, lors de nos interactions avec les abonnés/usagers du service, nous sommes particulièrement attachés au respect des engagements suivantes :



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*.

*Sous réserve d'avoir transmis vos coordonnées e-mail et/ou 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*.

*Sous réserve d'avoir transmis vos coordonnées e-mail et/ou 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.

*Sous réserve d'avoir transmis vos coordonnées e-mail et/ou 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.

*Sous réserve d'avoir transmis vos coordonnées e-mail et/ou SMS à nos services.



N°8 VOS RELEVÉS

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

*Sous réserve d'avoir transmis vos coordonnées e-mail et/ou SMS à nos services.



N°10 MESURER VOTRE SATISFACTION

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

Travaux de rénovation

Document communiqué en vertu de la loi sur l'accès à l'information. Saur - Société par Actions Simplifiée au capital de 101 520 000 euros. Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 335 378 964.



**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

Cette satisfaction passe d'une part par un **service proche et accessible à tous, avec un souci d'amélioration continue**, d'autre part par un **service personnalisé** en fonction du profil de chacun de vos abonnés.

I. La satisfaction de vos abonnés à chaque moment clé de leur histoire avec SAUR


La souscription d'un contrat, la vie de ce contrat et sa clôture sont des **moments clés** entre vos abonnés et votre service d'Eau Potable, moments au cours desquels **les besoins évoluent**. La satisfaction des abonnés dépend donc de la capacité de Saur à leur **offrir des services adaptés**, ce à quoi nous nous attachons particulièrement.

DEBUTER SON CONTRAT : UN ACCOMPAGNEMENT SUIVI ET DES DEMARCHES FACILITEES

Lorsqu'un foyer s'installe ou construit sur votre territoire, il a besoin de se mettre en relation avec Saur pour pouvoir se raccorder au réseau d'Eau Potable et se voir ensuite distribuer de l'eau.

1 - ACCOMPAGNER VOS ABONNES DANS LES DEMARCHES A SUIVRE POUR LEUR RACCORDEMENT AU RESEAU

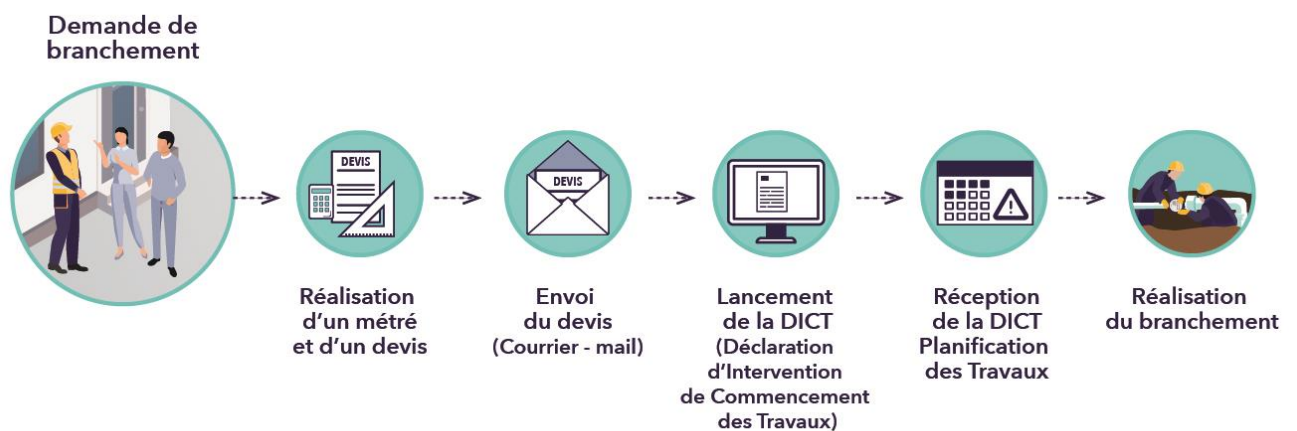
Nous accompagnons les administrés de votre territoire qui ont besoin de se raccorder à votre réseau pour qu'ils soient en conformité sur les plans technique et administratif et puissent devenir vos abonnés dans les meilleures conditions.



Informez le client sur les démarches à entreprendre pour réaliser son branchement neuf ou sa mise en conformité.

POUR LES BRANCHEMENTS NEUFS

Lorsqu'un nouvel abonné reçoit son dossier de raccordement au réseau public, nous lui fournissons un **dossier détaillé avec toutes les informations** dont il a besoin pour suivre les étapes de raccordement dans de bonnes conditions et dans les meilleurs délais (métré, Déclaration d'Intention de Commencement de Travaux (DICT), réalisation des travaux, etc.).



Ce processus étant long du fait de jalons réglementaires, cela nécessite d'accompagner étroitement et d'informer de façon pédagogique le client à chaque étape de son dossier.

À chaque étape, le client reçoit une information qui confirme la réalisation de l'étape précédente et une explication de la prochaine étape ainsi que le délai associé. Exemple : à la réception du devis, le client reçoit un accusé de réception de son devis et nous expliquons ce qu'est une DICT et les délais associés qu'elle engendre.

A l'issue de la réalisation du branchement, nous lui envoyons une **enquête de satisfaction** globale sur l'ensemble de son processus sur la qualité des travaux réalisés (conformité par rapport au devis, agents, finition des travaux, ...) et sur l'accompagnement par le conseiller client Saur (disponibilité, réactivité, accompagnement tout au long du processus, etc.).

2 - FAIRE BENEFICIER RAPIDEMENT LE NOUVEL ARRIVANT DU SERVICE D'EAU POTABLE LORS DE LA MISE EN SERVICE

Depuis l'application de la loi Brottes votée en 2013, avoir l'accès à l'eau est un droit. Ainsi, chaque nouvel habitant sur votre territoire doit avoir accès à l'eau dans les délais souhaités et le respect de ces délais est une priorité pour Saur.



Grâce à notre organisation en « Centre de Pilotage Opérationnel » (CPO), nous sommes en capacité **d'ouvrir un branchement existant dans un délai de 24h, comme indiqué dans notre charte**, sur l'ensemble de votre territoire. Nos ordonnanceurs réorganisent les plannings des agents afin de prioriser ces interventions.

Pour faciliter les démarches du nouvel arrivant, Saur a créé le « **Pack de bienvenue** », qui lui explique de façon pédagogique toutes les démarches à entreprendre lors de la création de son abonnement au service d'eau potable. Il lui est remis à l'occasion du premier contact en format papier ou digital selon sa préférence.



Suite à l'intervention chez le nouvel abonné, nous envoyons par email une enquête de satisfaction pour mesurer sa satisfaction par rapport à son parcours en tant que nouveau client Saur (canaux de contact, réactivité, accès à l'information avec le pack de bienvenue, etc.).

3 - ADRESSER UNE COMMUNICATION CIBLEE ET EFFICACE LORS D'INTERVENTIONS SUR LE RESEAU OU A DOMICILE

Nous nous devons de mettre tout en œuvre pour informer au plus vite l'ensemble des abonnés concernés par un évènement qui altère leur utilisation du service Eau Potable.

Lors d'un évènement sur le réseau, prévenir systématiquement les abonnés concernés.

3.1 LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU

Selon la nature de l'évènement sur le réseau, Saur adapte son plan de contact des abonnés à informer.

"A chaque situation une communication personnalisée"

Canaux utilisés selon les types de demandes pour les interventions effectuées sur le réseau

	SMS	Notifications de l'appli Saur&Moi	E-Mail	Message téléphonique	Message d'info sur le N° d'appel dépannage	Espace client « L'eau dans ma commune »
Travaux planifiés	✓	✓	✓	✓		✓
Incidents sur le réseau	✓	✓	✓	✓		✓
Retour à la normale	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Pour les travaux planifiés

Grâce à une collaboration étroite entre nos équipes d'intervention qui planifient les travaux et nos équipes en charge de la relation clientèle, **les abonnés sont informés au plus tard 48h avant les travaux**. En effet, nous prévenons les clients *via* des communications par email, par sms ou par notification sur leur application mobile Saur&Moi, selon le canal souhaité par les abonnés. Ils peuvent ainsi s'organiser et limiter les désagréments liés à une discontinuité du service.

Nous relayons également l'information sur le **site Internet Saur** « L'Eau dans ma commune ».

Exemple de mail et de notification reçus par nos abonnés lors d'intervention sur le réseau



Lors d'un incident sur le réseau

Nous informons les abonnés en les contactant, par une communication personnalisée et graduée selon l'importance de l'incident :

- nous disposons d'outils permettant d'envoyer de manière ciblée et immédiate, à travers tous les canaux (message vocal, email, sms et notification de l'application mobile Saur&Moi), des messages adaptés à la situation ;
- nous enregistrons systématiquement un message d'information de l'incident diffusé en début d'appel sur la boîte vocale de notre numéro, pour limiter l'engorgement d'appels sur notre service client tout en informant les clients.

Lors du retour à la normale

Quelle que soit la nature de l'évènement, le client est **systématiquement informé** du retour à la normale **par le même canal** que celui qui nous a permis de l'informer, et nous sommes capables de mesurer et de vous communiquer le « **taux de prise de connaissance de l'information** » pour chaque évènement.

Le + de
Saur






Grace à notre application citoyenne Saur&Moi, chacun a la possibilité de signaler un incident qu'il constate sur la voie publique ou chez un voisin absent afin de permettre une intervention plus rapide et de limiter les impacts sur l'environnement (gaspillage et pollution) et la sécurité des citoyens (chaussée inondée).

3.2 LES INTERVENTIONS A DOMICILE

Nos activités nous amènent à intervenir chez vos abonnés, et nous veillons à les tenir informés, à chaque étape clé.

"A chaque situation des outils personnalisés pour faciliter la vie de l'utilisateur"

Canaux utilisés selon les types de demandes pour les interventions effectuées à domicile

	 SMS	 E-Mail	 Courrier	 Notifications de l'appli Saur&Moi	 Carton « intervention à votre domicile »
Remplacement de compteur	✓	✓	✓	✓	
Rendez-vous planifiés	Sur compteur accessible	✓	✓	✓	✓
	Sur compteur inaccessible	✓	✓	✓	
Déplacement et client absent					✓

Saur
s'engage

Informé systématiquement et de façon personnalisée tout déplacement d'un agent Saur au domicile ou sur la propriété d'un client.

Nous le prévenons par son canal de préférence (email ou **courrier**). Si son compteur est inaccessible, nous le prévenons qu'il doit **prendre rendez-vous avec Saur** (n° tél indiqué ou espace client) pour le passage d'un technicien.

Ainsi, nous réalisons une communication ciblée, selon l'emplacement du compteur. Le message envoyé sera personnalisé selon la situation.

Lors d'un déplacement suite à une prise de rendez-vous

Nous faisons un **rappel par SMS ou par notification sur l'appli « SAUR & Moi » 24h à l'avance** pour fiabiliser la présence du client et éviter les rendez-vous manqués. Si le client est absent alors qu'il a été prévenu, nous procéderons à une facturation pour absence non signalée et l'agent informe de son passage par le dépôt d'un carton « Intervention à votre domicile ».

Lors d'un déplacement non planifié et non urgent

Nos agents peuvent être amenés à intervenir sur le compteur accessible d'un client (ex : recherche de fuite, changement d'un compteur par l'agent dans le cadre d'une autre intervention sur le réseau, etc.). Dans ce cas, nous déposons un **carton « Intervention à votre domicile »** pour l'informer *a posteriori* que notre agent est passé.

4 - PRODIGUER DES CONSEILS PERSONNALISES SUR L'UTILISATION DU SERVICE D'EAU POTABLE

Pour améliorer dans la durée l'utilisation du service d'Eau Potable de votre territoire, nous vous proposons de vous conseiller tout en relayant vos communications sur les sujets touchant à l'Eau Potable.



Apporter le bon conseil au bon moment au bon client.

Nous vous proposons de **relayer toute information particulière** que vous souhaiteriez communiquer. Par exemple : relayer un événement lié à l'eau sur votre territoire (Fête de l'Eau, etc.), un changement de modalité de facturation ou encore une note pédagogique sur l'utilisation des lingettes.

Toutes ces informations peuvent être communiquées sur **l'Espace Client** de vos abonnés, sur leur **facture** d'eau ou *via* des **campagnes d'emails**.

5 - OFFRIR UNE REACTIVITE OPTIMALE POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES ET RECLAMATIONS

L'Eau Potable étant essentiel à notre quotidien, les demandes (abonnement, demande d'intervention, réclamations...) doivent être traitées avec la plus grande des réactivités.



Traiter toutes les demandes clients dans les délais définis (cf. notre Charte d'Engagement Service Client)

Saur a défini des **délais de traitement rapides** pour chaque type de demande, détaillés dans notre charte d'engagements en note complémentaire « Charte d'engagement Saur ».

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'abonné reçoit un **accusé de réception personnalisé** l'informant du délai de traitement.

Dans son Espace Client sur notre site internet et sur son application Saur&Moi, le client peut suivre en temps réel l'avancement de sa demande. Il reçoit un email lors d'un changement de statut de sa demande.

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.

Grâce à notre logiciel de gestion de la relation client (CRM) « Naïa », nous sommes en mesure d'avoir une traçabilité des réclamations, et leurs classifications, ainsi qu'un suivi des jalons des dossiers.

Le CRM Naïa aide à piloter de façon informatisée les dossiers de réclamations, envoie des notifications de rappel aux conseillers client lors de l'approche des jalons prédéfinis du dossier. Grâce également à un système d'historisation des échanges sur un même dossier dans Naïa (« Chatter »), les conseillers client ont toutes les informations nécessaires centralisées.

The screenshot displays the Naïa CRM interface. At the top, there is a search bar and navigation icons. The main content area is divided into three panels:

- Détails Tiers:** Contains client information such as 'Nom du client: Monsieur', 'E-mail', 'Référence client', 'Mobile principal', and 'Adresse de correspondance'.
- Requête 00014645:** Shows the request details, including 'Typologie: Mécontentement', 'Catégorie: Consommation', and 'Statut: 1- Nouveau'. It also features a progress bar with stages: '1- Nouveau', '2- En cours de tr...', '3- En attente', and 'Fermée'.
- Jalons:** A 'Résolution' widget indicating 'Il reste 1 jour 23 hr 58 min' and a 'Marquer comme terminé' button.

Suite à l'intervention chez le nouvel abonné, nous envoyons par email une enquête de satisfaction pour mesurer sa satisfaction par rapport à son parcours en tant que nouveau client Saur (canaux de contact, réactivité, accès à l'information avec le pack de bienvenue, etc.).

6 - ENVOYER UNE FACTURE JUSTE AUX ABONNES

Pour vos abonnés, un système de facturation satisfaisant repose sur deux facteurs clés :

- un montant facturé juste et compréhensible ;
- des moyens de paiement multiples et complémentaires adaptés aux modes de consommation de chacun.

6.1 UN MONTANT FACTURE JUSTE ET LISIBLE

Une facture juste permet d'éviter toute erreur du montant consommé, qui provoquerait immédiatement une insatisfaction du client et nuirait à l'image de votre service. Le montant de la facture d'un abonné doit ainsi correspondre à sa consommation réelle. En cas d'absence du client lors du passage du technicien, il recevra un avis de passage dans sa boîte aux lettres pour lui permettre de saisir lui-même son relevé sur son espace client ou via un QR code, dans un délai de 72h.

Le compteur doit être relevé par un agent Saur au moins une fois tous les deux ans. Ainsi, en cas d'absence du client lors du passage pour la deuxième année consécutive, il recevra un courrier l'informant de l'obligation de faire son relevé en présentiel par un technicien.

Saur
s'engage

Facturer à chaque client le bon montant au bon moment.

Du point de vue de vos abonnés, cela passe par une compréhension et une lisibilité facilitées de leur facture d'eau. A cette fin, Saur a récemment modifié la présentation de sa facture et y a joint un « **tutoriel** » accessible depuis l'espace client de l'abonné pour en faciliter encore sa lecture.

6.2 DES MOYENS DE PAIEMENT MULTIPLES ET COMPLEMENTAIRES, ADAPTES AUX MODES DE CONSOMMATION DE CHACUN



Nous utilisons **l'application Paytweak** qui permet un paiement sécurisé par téléphone, immédiatement à réception de la facture ou d'une relance par SMS.

LA FIN DU CONTRAT

Lorsqu'un abonné quitte votre territoire, il a la possibilité de signaler à Saur son départ avec les canaux de contact de son choix : application Saur&Moi, téléphone, courrier, email, etc.

Nous sécurisons sous 24h le branchement en procédant à sa fermeture, sauf connaissance d'un nouvel abonné déjà sur place.

II. Un service de relation client de proximité et en constante amélioration

Pour que vos abonnés soient satisfaits, vous souhaitez que Saur ait 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.

1 - ASSURER UNE PRESENCE LOCALE DE L'OPERATEUR

Saur accueillera le public dans ses locaux basés à Tresques. Le but est de leur apporter une aide efficace et personnalisée, en particulier pour le traitement des demandes les plus complexes.

Après rendez-vous pris avec l'un de nos conseillers, votre abonné reçoit un **email ou un sms de remerciement** de son conseiller qui récapitule leur échange.

2 - AVOIR UN SERVICE ACCESSIBLE 24H/24

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 et l'application mobile Saur&Moi permettent de répondre aux demandes les plus fréquentes de nos clients en facilitant un traitement rapide et efficace tous les jours de la semaine.

Nous nous assurons que les moyens de nous joindre sont toujours visibles sur tous les supports par lesquels nous entrons en contact avec les abonnés.

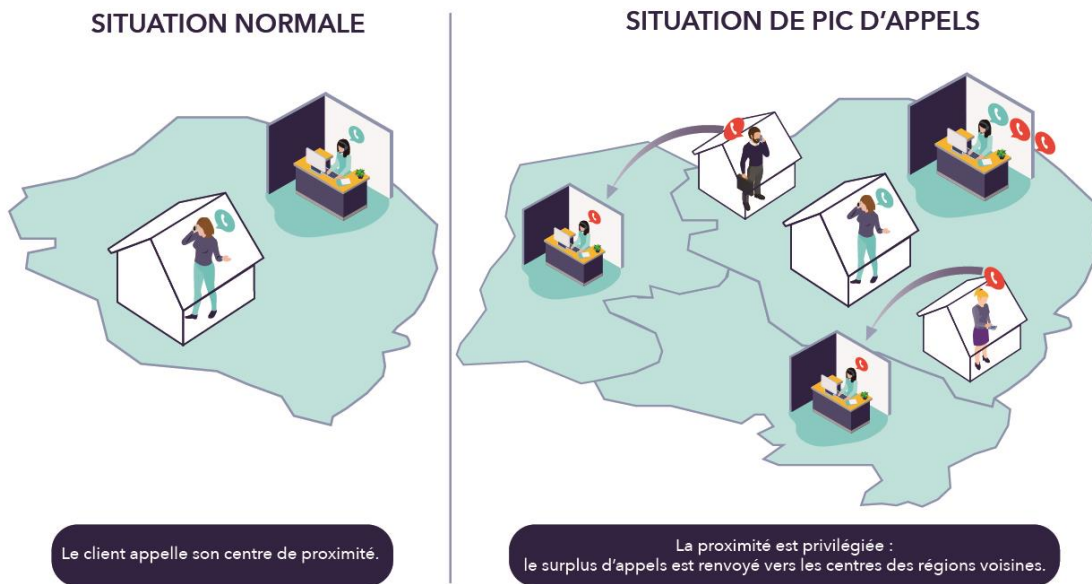


Être accessible 24h/24.

Grâce à **l'organisation en « réseau de proximité » de nos conseillers**, nous sommes capables d'être à la fois présents localement sur votre territoire dans notre point d'accueil et que votre numéro de service client soit toujours accessible grâce à la mise en commun des plannings de nos conseillers régionaux. 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 Région (RCR) 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 est joignable et connaît les spécificités de votre contrat. Elle est multi-compétente sur toutes les demandes clients.



Pour être le plus accessible possible, nous nous fixons l'ambition d'améliorer en permanence le taux d'appels décrochés. Et pour les clients qui ne parviennent pas à nous joindre, par exemple lors d'un afflux d'appels, nous leur proposons que nos conseillers les rappellent directement, en période plus propice.

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 (Cf. notre service d'astreinte dans le chapitre Organisation).

3 - DISPOSER DES DONNEES DU SERVICE POUR LE MAITRISER ET L'AMELIORER

Pour vous assurer de la **qualité de notre prestation** et pour conserver la **maîtrise de votre service** (par exemple pour traiter directement la demande d'un de vos administrés en mairie), vous disposerez en continu des données que nous collectons (coordonnées client, préférence de facturation, nombre de réclamations traitées, etc.).

Dans cet objectif, nous vous proposons un accès aux informations que nous collectons en vous les restituant sous forme de tableaux de bord dans votre CPO Online. A partir de ces données, nous élaborons également un plan d'action pour améliorer la performance du service client. Vous êtes impliqués dans la prise de ces décisions dans le cadre des comités dédiés.

3.1 ACCEDER AUX DONNEES



Mettre à disposition les données Relation Client pour améliorer de façon continue la qualité de votre service

Nous vous mettons à disposition ces données ainsi que des indicateurs par trois moyens :

- sur votre CPO Online, sous forme de tableaux de bord ;
- dans le Rapport Annuel du Délégué (RAD) comme détaillé dans la note complémentaire « Informations disponibles dans le Rapport Annuel du Délégué » ;
- et lors des Comités de Suivi de la Relation Client ;
- Les données que nous collectons sont visualisables sous forme cartographique, ce qui permet de localiser les typologies de demandes rencontrées pour identifier plus facilement des périmètres présentant des récurrences (demandes d'interventions, fuites, ...) et y concentrer, le cas échéant, nos efforts.

3.2 AMELIORER LE SERVICE

Saur accorde une importance toute particulière à la satisfaction de ses clients. Au travers d'enquêtes, nous permettons à nos clients de s'exprimer sur la qualité de leur expérience avec Saur. Fort de leurs retours, nous sommes en capacité d'améliorer en permanence la qualité de nos services.

En plus de cette écoute client, nos équipes s'appuient sur des partenaires leaders du secteur -tels que l'AMARC- pour s'inspirer des meilleures pratiques et les appliquer chez Saur.

Le traitement des réclamations client est pour Saur une priorité. Celles-ci sont pilotées avec réactivité et efficacité. De la même manière que pour l'écoute client, Saur travaille en collaboration avec des associations de consommateurs telles que UFC Que Choisir, afin d'identifier des pistes d'amélioration continue de notre gestion des dossiers de réclamation.

III. La sécurisation de vos recettes

La fiabilisation de la facturation est également un facteur clé pour sécuriser les recettes du service d'Eau Potable. Nous vous proposons un processus totalement maîtrisé, depuis la relève des compteurs jusqu'au reversement, en passant par le recouvrement.

Saur respecte le choix de certains abonnés de ne pas être "dérangés" lors de la relève et leur permet ainsi d'être acteurs de leur facturation.

1 - FIABILISER LE MONTANT A FACTURER

Pour réaliser une facturation juste, la relève est cruciale, d'autant plus qu'elle n'a généralement lieu qu'une fois par an. Nous fiabilisons ce processus grâce à :

- une information ciblée auprès de vos abonnés : nous prévenons le client des dates de la **période de passage** de notre releveur par un **email**, dans lequel nous lui communiquons également l'adresse de **notre site Internet « Mon Relevé »** pour qu'il puisse indiquer ses index et ainsi fiabiliser sa consommation. Une fois ses index réceptionnés, nous lui envoyons un **email « accusé de réception »** pour l'assurer de la bonne réception et de la conformité de ses index ;
- **l'application Smart Index** dont sont équipés tous nos agents sur leur tablette ou de l'historique de consommation est trop élevé, pour limiter les erreurs de saisie. L'agent corrige ou au contraire confirme la valeur en prenant une photo du compteur, directement depuis l'application, qui fera foi en cas de réclamation potentielle. Nos conseillers clientèle vérifient à nouveau et, si la surconsommation est avérée, alertent le client avant l'envoi de sa facture.

INDICATEURS PROPOSES DE SUIVI DE NOTRE ENGAGEMENT

- ✓ Taux de consommation relevée / index lus
- ✓ Nombre d'index lus / nombre d'abonnés
- ✓ Nombre de branchements en service sans client

La facturation se fonde sur deux composantes, détaillées dans le schéma ci-dessous :

- La première correspond à la facturation récurrente sur la base des volumes consommés (relevés par nos agents ou estimés). Les relevés de compteurs sont collectés dans notre outil ERP « SAPHIR » qui **calcule automatiquement le montant** de la facture à envoyer au client.
- A celle-ci s'ajoute une facturation sur la base de bordereaux de prix, qui correspond aux interventions **sur devis** réalisées à la demande des clients (étalonnage et déplacement de compteurs, branchements neufs, fermeture hivernale pour les résidences secondaires...).

Montant de la vente d'eau



Facturation selon :
• la relève des compteurs

Montant des prestations complémentaires



Facturation selon :
• la nature de la demande
• l'acceptation du devis
• le paramétrage du contrat

2 - DEPLOYER LE SYSTEME DE FACTURATION

Nous vous proposons de mettre en place le **système de facturation biennuel**. Il consiste à facturer les abonnés deux fois par an aux dates fixées avec vous et communiquées aux abonnés.

INDICATEURS PROPOSES

- ✓ Régularité de la date de facturation d'une année sur l'autre

Nous recommandons la dématérialisation et la mensualisation de leurs factures. Les clients reçoivent un mail les informant de la mise à disposition de leur facture en ligne.

3 - RECOUVRER EFFICACEMENT LES MONTANTS FACTURES

3.1 FACILITER LE PAIEMENT

Pour permettre le meilleur recouvrement possible des produits de la consommation de l'eau sur votre territoire, nous proposons un **large panel de modes de paiement** à vos abonnés afin de le faciliter et de s'adapter à tous les profils (Cf. « *Votre enjeu : la satisfaction de vos abonnés à chaque moment clé de son histoire avec Saur* » : *des moyens de paiement multiples et complémentaires, adaptés aux modes de consommation de chacun*).

Nous incitons nos clients à utiliser le paiement par prélèvement mensuel ou à échéance lors de campagnes de communication ciblées et de contacts personnalisés. En recouvrant plus facilement, nous garantissons un reversement à votre collectivité de la surtaxe tout au long de l'année.

Afin d'éviter les dérives d'impayés, nous proposons d'inclure dans le règlement de service une limite de deux années de facturation sans relevé avant mise en demeure, puis fermeture de branchement.

3.2 SUIVRE LE PROCESSUS DE RELANCE DES MONTANTS NON VERSES

Notre procédure de relance des impayés permet de **personnaliser** au fur et à mesure **le suivi et la relance des abonnés** pour les solliciter au plus juste et ne pas accentuer le mécontentement.

Un **rappel par SMS ou mail** est envoyé aux abonnés avant échéance de la facturation afin d'éviter les retards de paiement.

INDICATEURS PROPOSES

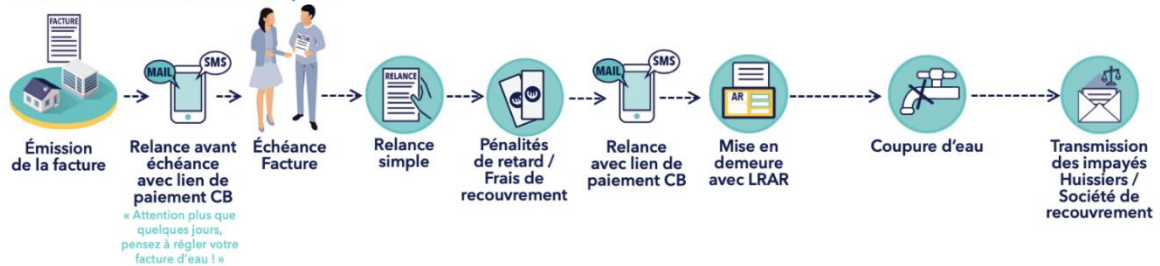
- ✓ Taux d'encaissement
- ✓ Évolution du nombre de réclamations, de relances et de mises en demeure

Processus de relance selon le type de résidence de l'abonné

Résidence principale



Résidence secondaire - Entreprise

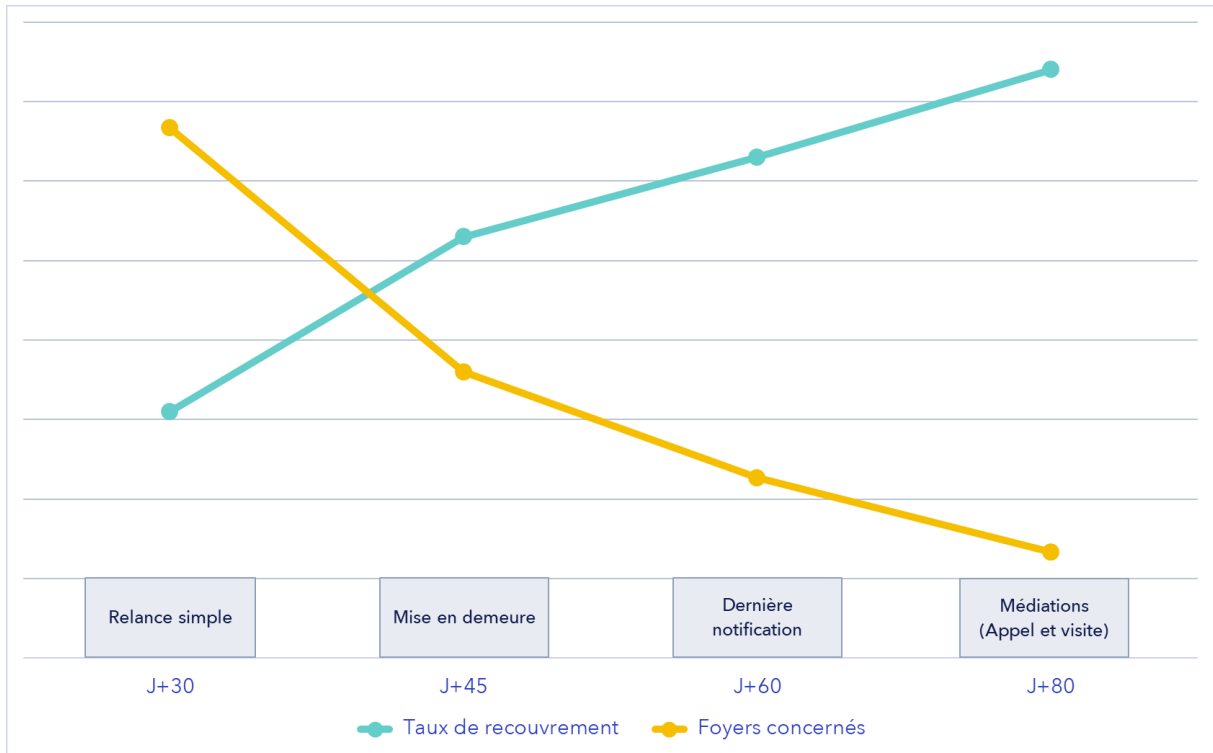


Les étapes de médiation permettent de rencontrer des situations individuelles diverses :

- Foyers coutumiers du non- paiement sur des relances « papier »
- Foyers ayant des difficultés dans leur gestion administrative
- Foyers présentant des fins de mois difficiles mais solvables par étalement et choix de la bonne date de présentation des créances.
- Foyers avec des erreurs d'adressage des factures que l'on invite à la dématérialisation.
- Foyers ayant eu des difficultés ponctuelles (hospitalisation, deuil, séparation).
- Foyers aidés dans leur gestion administrative par un tiers plus ou moins officiel.
- Habitations non référencées en résidence secondaire mais présentant des signes évidents d'inoccupation.
- Foyers en situation de précarité

Notre proposition de **mise en place d'une double médiation** par appels téléphoniques puis par visites à domicile pour le résiduel vise à réduire les impayés et tendre vers une situation où ils correspondront aux foyers en situation de précarité pour leur proposer les solutions adaptées développées dans le paragraphe « Accompagner les populations en difficulté financière ».

Exemple d'une amélioration du taux de recouvrement grâce à la mise en place d'un plan d'action entre Juin et Décembre de l'année n.



Nous vous proposons de copiloter cette démarche sensible de façon collaborative avec vos instances sociales et, selon vos souhaits, les parties prenantes représentant les consommateurs. Nous élaborerons ensemble le modèle de suivi de ces démarches (cf. le chapitre Organisation et Gouvernance).

4 - PROCEDER AU REVERSEMENT DES MONTANTS COLLECTES

Le processus de reversement est important pour **sécuriser les flux de trésorerie** de votre collectivité. C'est pourquoi Saur respecte ce processus, ses échéances et les montants.

Reverser les bons montants de recettes à votre collectivité au bon moment.

Nos reversements sont accompagnés d'une **justification détaillée** des montants reversés pour vous en faciliter le suivi. Saur vous fournit **une visibilité trimestrielle** sur les montants prévisionnels à reverser, ce qui permet de sécuriser votre budget comptable.

IV. 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.



Détecter les abonnés précaires et mettre en place une procédure d'accompagnement.

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).

Le **+** de
Saur

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.

DocuSigned by:

Fabrice HALARD

48DA658F10194BA...

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 4.7 : Responsabilité Sociétale et Environnementale

30/05/2024

#missionwater

SAUR, un engagement sociétal et environnemental fort.....3

I. UN TERRITOIRE DYNAMIQUE QUI S'INSCRIT DANS UNE DEMARCHE D'ECONOMIE CIRCULAIRE.....	4
1 - Être acteur du tissu économique local	4
2 - Gérer les ressources de façon sobre et efficace.....	6
3 - Accompagner la transition énergétique sur votre territoire	7
II. LA PRESERVATION DURABLE DE VOTRE TERRITOIRE.....	8
1 - Préserver les écosystèmes naturels.....	8
2 - Préserver la qualité de vie de vos administrés	9
III. LA COHESION SOCIALE SUR VOTRE TERRITOIRE	9
1 - Faciliter l'accès à l'emploi	9
2 - Garantir un service solidaire.....	10
IV. UN DELEGATAIRE RESPONSABLE DEVANT SES COLLABORATEURS ..	12
1 - Assurer la sécurité de nos collaborateurs	12
2 - Développer les compétences de nos collaborateurs	13
3 - Assurer l'égalité de traitement au sein de notre entreprise	14

SAUR, un engagement sociétal et environnemental fort

Le sujet de la responsabilité sociétale et environnementale d'entreprise (RSE) est un sujet clé pour votre collectivité. Notre entreprise SAUR y attache également une attention particulière, du fait de la nature même de notre métier de gestionnaire de services publics d'eau et d'assainissement.

Notre politique RSE sur le volet sociétal :



Et notre politique RSE sur le volet environnemental :



Les enjeux autour de la RSE sur votre territoire sont notamment de :

- le **dynamiser en développant une économie circulaire et des circuits courts**, respectueux de l'environnement et créateurs d'activité économique ;
- **préserver ses écosystèmes** économiques et environnementaux ;
- **y favoriser la cohésion sociale**.

En cohérence avec vos enjeux, vous avez à cœur de **choisir un employeur responsable** pour être le délégataire de votre service public d'Eau Potable.

I. Un territoire dynamique qui s'inscrit dans une démarche d'économie circulaire

Pour développer économiquement votre territoire dans une logique de circuits courts et d'économie circulaire, vous avez besoin d'un prestataire profondément ancré dans votre tissu économique local, à même de gérer vos ressources de façon sobre et efficace.

1 - ÊTRE ACTEUR DU TISSU ECONOMIQUE LOCAL

Vous attendez de votre délégataire du service d'Eau Potable qu'il soit « **force d'entraînement par la commande privée** » : par des achats locaux et des circuits courts, dont nous mesurons et communiquons l'impact par le calcul de l'empreinte socio-économique, par une contribution à l'innovation sur votre territoire, ainsi que par la mise en réseau et le soutien des entrepreneurs locaux.

Dans le cadre de votre contrat, et afin d'assurer le meilleur niveau de qualité de prestation possible ainsi que la **plus grande réactivité** sur le terrain, Saur s'appuie sur **les savoir-faire locaux et sous-traitants suivants** :

- CISE TP
- CFA et Mission locale de Bagnols/Cèze
- Etc...

1.1 CREER DE LA VALEUR, MESUREE PAR NOTRE EMPREINTE SOCIO-ECONOMIQUE

Notre implantation locale est un réel facteur de croissance économique pour votre territoire. Elle peut être mesurée par :

- **les emplois assurés au niveau local** par les sous-traitants et fournisseurs avec lesquels nous collaborons ;
- **l'activité économique générée par nos collaborateurs** implantés localement (enfants scolarisés localement, dynamisme immobilier, consommation dans le cadre de leur activité professionnelle, dépenses courantes privées, etc.) ;
- **le soutien de l'action publique** par la fiscalité (professionnelle, immobilière, etc.) versée par nos fournisseurs et nous-même.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Nombre d'emplois soutenus sur le département
- ✓ PIB généré sur le département
- ✓ Facteur multiplicatif : 1 emploi chez SAUR soutient « X » emplois sur le département

L'étude Local Footprint© menée par le cabinet indépendant Utopies a montré que nous avons sur votre département une empreinte socio-économique forte.



1.2 PRIVILEGIER LE TISSU ECONOMIQUE LOCAL

Nous nous employons à recourir à chaque fois que cela est possible à des fournisseurs et sous-traitants implantés sur votre territoire ou les territoires limitrophes, afin de servir au mieux les territoires sur lesquels nous sommes présents.

Cette responsabilité se traduit des manières suivantes :

- Nous privilégions autant que possible les partenariats avec des acteurs économiques implantés sur les territoires où nous assurons le service de l'eau.
- Concrètement, notre service Achats a établi des relations commerciales responsables avec des entreprises de votre territoire.
- Nous soutenons et participons à l'innovation sur votre territoire en nouant des partenariats stratégiques.
- Notre ancrage territorial nous permet de favoriser les synergies en contribuant à mettre en lien les différents acteurs du territoire.
- Dans le cadre de la gestion du service, nous faisons appel à des fournisseurs et sous-traitants présents sur le territoire de la collectivité.
- Saur apporte également son soutien à des entrepreneurs locaux.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Pourcentage d'achats locaux sur la totalité des achats réalisés

2 - GERER LES RESSOURCES DE FAÇON SOBRE ET EFFICACE

Notre gestion responsable des ressources, nous amène à agir sur plusieurs leviers :

- La préservation de votre ressource en eau ;
- La valorisation des déchets ;
- La réduction de l’empreinte environnementale du service.

2.1 PRESERVER ET SECURISER LA RESSOURCE EN EAU

Notre objectif est de **limiter les prélèvements en eau** en les ajustant de manière stricte au besoin de votre territoire, afin de préserver la ressource sur le long-terme. Pour ce faire, nous vous proposons :

- Une **surveillance renforcée des ressources** et des ouvrages de prélèvement. Les modalités complètes sont, détaillés dans le chapitre Eau Potable ;
- une attention particulière à la préservation, la gestion des réseaux et la **maîtrise du rendement**, détaillé dans le chapitre Eau Potable.

2.2 VALORISER LES DECHETS

Dans le cadre de notre **système de management environnemental ISO 14 001**, nous optimisons la gestion des déchets générés par l’exploitation des installations. Nous trions les déchets d’exploitation, que nous **éliminons ou valorisons de manière respectueuse de la réglementation et de l’environnement**. Nous assurons la traçabilité de l’élimination des déchets vers des filières pérennes, en conformité avec la réglementation.



Nous favorisons également les actions permettant de réduire la quantité de déchets à la source et la sensibilisation de nos collaborateurs au tri des déchets. Les **Déchets d’Équipements Électriques et Électroniques (DEEE)** seront éliminés auprès de notre partenaire **Recylum** (« Contrat-cadre DEEE »). Un enregistrement systématique des déchets produits est réalisé via un registre de site.

2.3 OPTIMISER LA CONSOMMATION DES REACTIFS DE VOS INSTALLATIONS

Notre proposition est basée sur la maîtrise de la **performance opérationnelle** de vos installations. A ce titre, nous apportons une attention renforcée à la qualité des processus de traitement des eaux. L’analyse régulière des paramètres de fonctionnement de vos installations nous permet ainsi **de limiter la consommation de réactifs au juste niveau nécessaire**.

Cette optimisation de la consommation des réactifs contribue à la **réduction de l’empreinte environnementale du service**. L’optimisation des consommations de réactifs repose sur les actions suivantes :

- L’analyse régulière des paramètres de fonctionnement des installations par les techniciens du Centre de Pilotage Opérationnel (taux de traitement...)
- La présence régulière de nos agents et techniciens sur vos installations, afin d’adapter en permanence les taux de traitement des installations.

3 - ACCOMPAGNER LA TRANSITION ENERGETIQUE SUR VOTRE TERRITOIRE



La transition énergétique est autant un enjeu partagé par votre collectivité et par Saur. Notre approche s'inscrit dans le cadre de **la certification ISO 50 001 relative au management de l'énergie**, obtenue en 2016 et renouvelée tous les 3 ans pour l'ensemble des ouvrages d'eau et d'assainissement que nous exploitons en France. Avec Saur, votre collectivité

bénéficie automatiquement de la certification ISO 50 001.

INDICATEURS DISPONIBLES

✓ kWh/m³ produit

À travers cette certification, nous cherchons à :

- Améliorer et pérenniser les performances énergétiques ;
- Nous inscrire dans une démarche de réduction des Gaz à Effet de Serre liés à l'exploitation des installations du contrat.

La certification ISO 50001 s'intègre dans la démarche ISO 14001 déployée par Saur.

Mettre en œuvre un système de management de l'énergie se traduit par :

- La **réalisation de diagnostics énergétiques initiaux** sur ce(s) site(s) pour acquérir une connaissance approfondie des caractéristiques de consommation énergétique et des postes de consommation énergétique et d'approfondir les opportunités d'amélioration pour ce type d'ouvrage,
- La **formalisation du plan d'actions d'amélioration continue** qui intègre nos objectifs précis de réduction de consommations d'électricité.
- le **suivi des indicateurs de performance énergétique** des installations et des bâtiments.

Notre démarche d'accompagnement à la mise en œuvre de ce système de management de l'énergie s'organise autour de plusieurs leviers :

- La **lutte contre les eaux claires** parasites : cette réduction permet de réduire l'énergie de pompage et les émissions de gaz à effet de serre associés ;
- Un plan de renouvellement intelligent
 - qui intègre systématiquement le choix d'équipements présentant les meilleurs rendements énergétiques (moteur haut rendement,...)
 - qui favorise un renouvellement anticipé des équipements énergivores par des technologies plus économes
 - qui favorise les solutions les plus économes en énergie avec des accords commerciaux pour nos partenaires fournisseurs.
- La **production d'énergies** renouvelables **directement sur vos installations** à travers plusieurs solutions, afin de réduire l'empreinte énergétique du service et de favoriser son autonomie énergétique. L'énergie produite pourra être directement **consommée, revendue à Enedis** ou à des tiers dans le cadre de la nouvelle réglementation sur l'autoconsommation collective photovoltaïque (loi du 24 Février 2017) ;
- La souscription à un **contrat d'électricité verte** auprès de notre fournisseur d'énergie afin d'augmenter la part des énergies renouvelables consommée sur vos installations ;
- Selon la configuration du territoire, nous étudierons la possibilité de doter notre flotte de **véhicules électriques ou hybrides** ;
- La diminution de l'empreinte écologique des déplacements de nos collaborateurs en facilitant le **covoiturage** par un Plan de Déplacement Interentreprises (PDIE).

II. La préservation durable de votre territoire

Vous souhaitez avoir un opérateur du service d'Eau Potable capable de contribuer au dynamisme et à l'attractivité de votre territoire, tout en préservant **vos écosystèmes naturels** et la **qualité de vie de vos administrés**.

Notre entreprise SAUR est certifiée ISO 14001 (management de l'environnement) et ISO 50 001 (management de l'énergie) au niveau national et saura répondre à cet enjeu de préservation de votre territoire.

1 - PRESERVER LES ECOSYSTEMES NATURELS

La préservation de votre territoire passe par la protection de la qualité des écosystèmes aquatiques, de la biodiversité locale et par la sensibilisation de vos abonnés à la protection de l'environnement, en cohérence avec les actions publiques que vous avez engagées.

1.1 MAINTENIR LA QUALITE DE LA RESSOURCE EN EAU

Le maintien de la qualité de la ressource en eau s'inscrit dans notre démarche d'optimisation continue de la gestion des installations du service d'eau potable de votre collectivité. La préservation de la qualité de la ressource en eau est ainsi un enjeu majeur de notre proposition. Nous nous engageons ainsi à :

- Accompagner votre collectivité dans la **mise en œuvre, le suivi et la mise à jour des périmètres de protection** autour des ouvrages de captage
- Vous proposer les **meilleures solutions de gestion de votre ressource**, afin de suivre l'état de vos ressources et vous permettre de disposer des meilleurs moyens d'action (Cf Chapitre « Eau Potable »)
- Apporter une attention majeure à la **maîtrise des fuites** sur vos réseaux. La mise à disposition des moyens de notre Centre de Pilotage Opérationnel permet ainsi un suivi renforcé de vos réseaux, qui vous garantit d'une réactivité optimale dans les opérations de détection, de localisation et de réparation des fuites.

1.2 CONTRIBUER A LA PRESERVATION DE LA BIODIVERSITE

Le patrimoine naturel diversifié de votre territoire contribue à la qualité du cadre de vie, et notamment les espaces verts situés à proximité des installations du service d'Eau Potable. Nous mettons en œuvre une gestion écologique de ces espaces verts, en contribuant notamment à préserver la biodiversité autour de nos installations, au travers d'un **entretien « zéro phytosanitaires »** des espaces verts.

En complément, nous menons des actions pour développer la biodiversité autour des sites exploités. En fonction de vos besoins, nous pourrions être amenés à :

- la gestion différenciée des espaces verts : tonte localisée, fauche tardive, lutte contre les espèces invasives... ;
- la mise en place d'éco-pâturages en partenariat avec des agriculteurs ;
- la mise en place d'aménagements spécifiques : ruches, nichoirs, etc.
- la gestion écologique des espaces verts en partenariat avec des associations naturalistes. (inventaires faune-flore, plan de gestion).

1.3 SENSIBILISER VOS ADMINISTRÉS A LA PRESERVATION DE LA RESSOURCE

La sensibilisation des citoyens aux enjeux de l'eau est primordiale pour les faire contribuer à sa préservation.

À votre demande, nous pourrions organiser des interventions dans les **établissements scolaires de votre territoire** pour présenter le cycle de l'eau et les enjeux qui l'entourent. Et nous pourrions également vous accompagner dans la mise en œuvre de **parcours pédagogiques sur vos installations**.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Nombre d'écoles sensibilisées sur votre territoire
- ✓ Nombre de visiteurs sensibilisés

Saur se tiendra à vos côtés pour sensibiliser les administrés à la présence de la ressource à travers différents moyens de communication (journal local, réseaux sociaux, ...).

2 - PRESERVER LA QUALITE DE VIE DE VOS ADMINISTRÉS

Afin de maintenir l'attractivité de votre territoire, nos activités sont menées dans le respect du cadre de vie des riverains, en veillant à réduire nos impacts sur leur environnement. C'est un gage supplémentaire de satisfaction du citoyen quant au service d'Eau Potable délégué par sa collectivité.

Afin de limiter les nuisances aux riverains, au personnel, et pour l'environnement, une attention particulière sera portée à la **propreté des chantiers** tout au long du contrat.

III. La cohésion sociale sur votre territoire

Choisir un opérateur responsable pour votre service d'Eau Potable est un engagement fort de votre collectivité en faveur de la cohésion sociale sur votre territoire. C'est pourquoi SAUR a à cœur de vous accompagner pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes qui en sont le plus éloignées et offrir un service client solidaire qui sache prendre en compte les besoins des populations les plus fragiles.

1 - FACILITER L'ACCES A L'EMPLOI

L'accès au monde du travail pour les jeunes et les seniors et plus globalement pour toutes les populations éloignées de l'emploi est une préoccupation majeure. En tant qu'**acteur économique local engagé**, nous souhaitons jouer, à vos côtés, un rôle clé dans la sensibilisation, la formation et l'insertion professionnelle des habitants de votre territoire.

1.1 ACCOMPAGNEMENT ET FORMATION POUR L'EGALITE DES CHANCES

SAUR participe à la formation des plus jeunes, du collège au BAC+5, en menant diverses actions pour faciliter leur accès au monde professionnel :

- accueil de **stagiaires** : du niveau 3^{ème} (Loi PACTe) jusqu'aux BAC Pro et BAC+5, y compris issus de Quartiers de Vie Prioritaire ;
- accueil **d'alternants** en privilégiant les écoles de votre territoire ;
- **cours** dispensés par nos collaborateurs sur leur domaine de compétence dans les établissements de l'enseignement supérieur (RH, Communication, management...)
- participation à différents événements pour recruter et présenter les métiers de l'eau :
 - forums école dont alternance ;

- présentation de nos métiers et opportunités d'emploi avec les partenaires Emploi comme notamment la Mission Locale ;
- printemps de l'entreprise : intervention dans les écoles pour présenter les entreprises et les compétences formation et insertion professionnelle

1.2 FORMATION ET INSERTION PROFESSIONNELLE

SAUR accompagne la formation et l'insertion professionnelle du public le plus éloigné de l'emploi (jeunes, seniors, personnes en situation de chômage longue durée, personnes en situation de handicap, ...), en privilégiant des partenariats avec des acteurs locaux, ancrés sur votre territoire.

Saur
s'engage

Nous nous engageons à :

- Recruter prioritairement une main d'œuvre locale en transmettant à Pôle Emploi, CAP Emploi et la Mission Locale toutes nos offres d'emploi du périmètre contractuel.
- Favoriser l'intégration des personnes en situation fragile.
- Favoriser les démarches d'insertion professionnelle.

Nous vous proposons de mener les actions suivantes :

- participation à des événements Emploi sous forme de petit déjeuner, de forum, ou encore d'ateliers CV ;
- recours à de la sous-traitance auprès d'ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail).

Nous travaillons pour cela en **partenariat** avec un ensemble **d'acteurs locaux de votre territoire**, tels que PIMMS, la Mission Locale ou Pôle Emploi, la maison de l'emploi, les Entreprises de Travail Temporaire (ETT) spécialisées dans l'insertion ou encore ESAT au lieu de fournisseurs traditionnels (ex : espaces verts, nettoyage, restauration...).

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Nombre d'heures d'insertion

2 - GARANTIR UN SERVICE SOLIDAIRE

2.1 ACCOMPAGNER LES CLIENTS LES PLUS FRAGILES

Le **+** de
Saur

Pour les citoyens en situation de précarité, nous avons mis en place depuis 2012 le **Pass'Eau**® pour les aider à supporter les coûts du service de l'eau. Il s'agit d'un fonds de solidarité qui alloue une aide financière en déduction de la facture d'eau (Cf. Chapitre Service Clients).

Nos conseillers clientèle examinent chaque situation et proposent :

- La possibilité de régler les factures selon un plan de paiement personnalisé,
- Le prélèvement mensuel pour permettre aux clients en difficulté de mieux équilibrer par la suite leurs dépenses en eau.

A ce titre, nous sommes partenaires du FSL (Fonds de Solidarité Logement) dans l'aide au paiement des factures d'eau sur le département. L'aide FSL, attribuée en commission, est appliquée directement sur la facture d'eau par nos services sous forme d'abandon de créances.

Afin d'identifier rapidement les populations éligibles à un accompagnement financier pour leur facture d'eau, nous travaillons en partenariat avec :

- les **Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS)** qui disposent d'une vision précise des situations individuelles des ménages ;
- la **Banque Postale** et son service "l'Appui" - conseil et orientation bancaire et budgétaire – qui permet aux agents de l'Appui de mieux conseiller les clients qui les contactent sur la gestion de leur budget.

2.2 GARANTIR L'ACCESSIBILITE DU SERVICE POUR TOUS

Notre service est accessible à tous vos administrés et notamment à ceux en situation de handicap, grâce à nos points d'accueil équipés pour **accueillir les Personnes à Mobilité Réduite (PMR)**. Saur a adapté ses supports et outils de communication et propose des documents en **braille** ou caractères agrandis ainsi qu'un service d'interprète « **Web Sourd** » *via* son site Internet.

2.3 ÊTRE SOLIDAIRE AU-DELA DU SERVICE DE L'EAU

Indépendamment de notre rôle de délégataire de service public sur votre territoire, les valeurs de Saur et l'engagement de nos collaborateurs nous font mener des actions solidaires, au-delà de nos activités courantes, notamment grâce à notre fonds de dotation **Saur Solidarités** ou à l'initiative de nos salariés.

Le + de
Saur

Saur Solidarités est le fonds de dotation du groupe Saur. Il a pour vocation le développement, la création ou la participation à toutes actions en lien avec l'intérêt général, en France et à l'étranger.



À l'initiative de Saur solidarités, des associations, dont l'action porte en France et à l'étranger, sont sélectionnées pour favoriser l'accès à l'eau et à l'assainissement dans des pays défavorisés et soutenir l'insertion professionnelle et sociale des personnes en difficultés : accès à l'eau pour les « intouchables » en

Inde, mise à disposition de puits au Burkina Faso et au Togo, rénovation de logements et formation de jeunes éloignés de l'emploi en Côtes-d'Armor, ...



Sur votre territoire, ces actions peuvent être des actions solidaires allant au-delà du service d'Eau Potable. Par exemple :

- Programme d'insertion pour des publics éloignés de l'emploi : un accompagnement de plusieurs mois pour retrouver confiance, et aider à la préparation des CV et entretiens de recrutement. Un parrain ou une marraine issu(e) du monde professionnel est nommée pour accompagner les participants au programme. Exemple : Club FACE Morbihan ;

- Dans le cadre du dispositif « GARANTIE JEUNE », permettant à des jeunes de bénéficier d'un accompagnement renforcé durant un an, nous accueillons les personnes sélectionnées en stage d'immersion de 15 jours de façon à leur permettre de découvrir les métiers de l'eau.
- Collecte de vêtements à destination d'Emmaüs.

IV. Un délégué responsable devant ses collaborateurs

En choisissant un délégué d'Eau Potable, vous choisissez aussi un employeur que vous voulez responsable. SAUR a une politique interne responsable sur les plans de la santé et sécurité au travail et du développement des compétences de ses salariés, dans le respect de la diversité de leurs profils.

1 - ASSURER LA SECURITE DE NOS COLLABORATEURS

La nature même de notre métier exige de porter une attention particulière à la prévention et la sécurité de nos collaborateurs. **Certifié OHSAS 18001 pour son système de management de la sécurité**, SAUR se place dans une démarche d'amélioration continue.

« **Objectif « zéro accident » sur le terrain comme dans les bureaux »**

1.1 PREVENIR

Dès la prise en main du nouveau contrat, une analyse des risques professionnels est réalisée sur le périmètre concerné, avec la définition d'un plan d'actions correctives.

Des moyens de prévention et de sensibilisation aux risques sécurité sont déployés en interne :

- les « quarts d'heure sécurité » mensuels avec un objectif de 80% de taux de participation des collaborateurs à cette formation ;
- les contacts sécurité : toute la ligne hiérarchique, du chef de secteur au Responsable de Territoire, se déplace sur le terrain pour identifier les risques majeurs des activités de leurs équipes et pour partager leurs bonnes pratiques Sécurité ;
- des enquêtes accidents et « presque-accident » et des remontées de situations dangereuses ;
- des flash info sécurité ;
- des formations et habilitations spécifiques ;
- une hotline dédiée à la prévention des risques psycho-sociaux.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ TFTG : Taux de Fréquence / Taux de Gravité calculés à la maille de la Direction de Territoire

Saur
s'engage

80% de taux de participation aux "quarts d'heure sécurité"

1.2 PROTEGER

Des moyens de protection sont mis en place ou améliorés, notamment suite à l'analyse des risques professionnels. Tous nos collaborateurs reçoivent également des **équipements de protection individuelle (EPI)** nécessaires pour exercer leur activité de façon sécurisée : EPI de base (chaussures, casques) et EPI spécifiques (travail en espace confiné, dans les tranchées, travail en hauteur ...).



Exemple d'équipements de protection individuelle fournis aux collaborateurs SAUR

Pour compléter l'analyse des risques professionnels, des **analyses ergonomiques des postes de travail** sont réalisées.

Tous les véhicules font l'objet de contrôles réguliers par les chefs de secteur lors d'un « tour du véhicule à 360° ».

2 - DEVELOPPER LES COMPETENCES DE NOS COLLABORATEURS

En tant qu'employeur, nous attachons une attention particulière au développement des compétences de nos collaborateurs dans une logique d'amélioration continue de notre service et de développement de leur carrière. Aussi, nous formons et accompagnons nos collaborateurs tout au long de leur carrière chez SAUR.

2.1 FORMATION DES COLLABORATEURS

Dans un contexte de mutation de ses métiers et d'évolution digitale, Saur fait évoluer et renouvelle les compétences de ses collaborateurs. L'entreprise a mis en place des outils et processus qui permettent d'identifier les compétences et potentiels de développement de chacun. Cette connaissance des ressources permet tout à la fois d'accompagner le déroulement de carrière des collaborateurs et de s'assurer, au regard des enjeux de l'entreprise, d'avoir « la bonne personne, au bon moment, au bon endroit ». Elle permet de déterminer les besoins de formation et d'identifier les opportunités de mobilité professionnelle.

Outre les formations indispensables au maintien des habilitations, Saur déploie un panel de formation plus complet et mieux adapté à la diversité des besoins de chacun, avec des modalités pédagogiques diverses :

- notre **plateforme de formation digitale e-learning « MyAcademy »**, avec des contenus sur-mesure régulièrement actualisés et aisément accessibles, rendant le collaborateur acteur de son parcours de formation
- l'« **Ordo Academy** » : une formation construite par SAUR et reconnue comme Certification de Qualification Professionnelle (CQP) par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). Elle garantit un poste d'ordonnanceur dans l'un des 8 CPO de SAUR ;
- la « **Water Academy** » : un centre de formation dédié aux métiers de l'eau qui propose des formations variées et spécialisées, adaptées aux besoins des collaborateurs ;
- notre programme de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ;
- l'**Ordre des Compagnons** : 120 collaborateurs représentatifs de l'ensemble des régions assurent un rôle de tuteur auprès des nouveaux entrants et transmettent leur savoir-faire.
- la « **Géomatique** » : une formation construite par SAUR pour développer les compétences de ses collaborateurs cartographes et géomaticiens.

- la mise en place d'une **collaboration intergénérationnelle** : dans notre accord sur les contrats de génération, nous nous sommes engagés en faveur de l'insertion durable avec la désignation d'un référent chargé d'accompagner le nouvel arrivant dans sa découverte de l'entreprise et de son environnement de travail. Nous affichons ainsi notre attention à l'égard de l'emploi des seniors en favorisant les relations et le transfert de compétences entre générations.

En 2018 sur le périmètre des activités France, Saur a affecté 2,5% de sa masse **salariale nationale** à la formation, soit **66% des collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année** au niveau national.

2.2 PARCOURS PROFESSIONNEL

Nous accompagnons nos collaborateurs tout au long de leur carrière au sein de l'entreprise au travers :

- d'un « Welcome pack » décrivant le parcours d'intégration lors de leur arrivée chez SAUR (cf. chapitre Tuilage et Reprise du personnel)
- des entretiens annuels pour faire le point de l'année écoulée et tracer les perspectives de celle à venir ;
- des « revues de personnel » pour accompagner leur évolution professionnelle.

3 - ASSURER L'EGALITE DE TRAITEMENT AU SEIN DE NOTRE ENTREPRISE

L'égalité de traitement entre tous nos collaborateurs est une évidence pour SAUR. Aussi nous avons élaboré des **programmes spécifiques** à destination :

- des **femmes** :
 - o notre réseau interne Ell'Eau
 - o notre Water Academy au féminin.
 - o en obtenant une note globale de 78 sur 100 pour l'index de l'égalité professionnelle Femmes-Hommes défini par le ministère du travail, SAUR est particulièrement avancé sur ce sujet. Cet indicateur témoigne de notre volonté de garantir un niveau de salaire et de promotion égal entre les deux sexes.
- des **personnes en situation de handicap**.
Pour démontrer son engagement, le groupe SAUR a signé en mai 2009 la Charte de la Diversité en entreprise.
Nous avons le choix d'associer les partenaires sociaux à la définition et à la mise en œuvre du plan d'actions en optant pour un accord d'entreprise « Égalité des chances, diversité et emploi des seniors ».
Cet accord intègre une instance de suivi de nos engagements composé notamment de membres du CSEE désignés en son sein.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Taux de femmes à l'embauche au niveau national et territoire
- ✓ Taux de femmes à des postes de direction au niveau national et territoire

Cet engagement se traduit notamment par :

- Une sensibilisation de nos managers aux stéréotypes et préjugés à travers une campagne de communication sur le thème « Écoutez-vous parler, regardez-vous agir » ;
- Une ouverture aux candidatures issues de la diversité ;
- Des objectifs concrets et mesurables pour mieux suivre les résultats des actions proposées dans notre accord.

DocuSigned by:

Fabrice H. ELKED

48DA658F10194BA...