



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'assainissement collectif

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 8
 - 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..... 16**
 - 1 - Contribuer à dynamiser l'économie sur votre territoire16
 - 2 - S'inscrire dans l'écosystème local17
- III. LA REAPPROPRIATION DE VOTRE SERVICE..... 18**
 - 1 - S'assurer d'avoir un opérateur présent localement.....18
 - 2 - Co-piloter le service de l'eau avec une gouvernance claire et partagée19
 - 3 - Accéder aux données d'exploitation et financières.....20
- IV. LA MAITRISE DU PRIX 21**
 - 1 - Mutualiser les moyens de supervision pour maîtriser le prix21
 - 2 - Capitaliser sur notre expérience nationale pour une réactivité maximale.....22
 - 3 - Capitaliser sur notre expertise nationale pour une optimisation en continu.....22
- V. PREPARER L'AVENIR DE VOTRE TERRITOIRE 22**
 - 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 SIG25

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

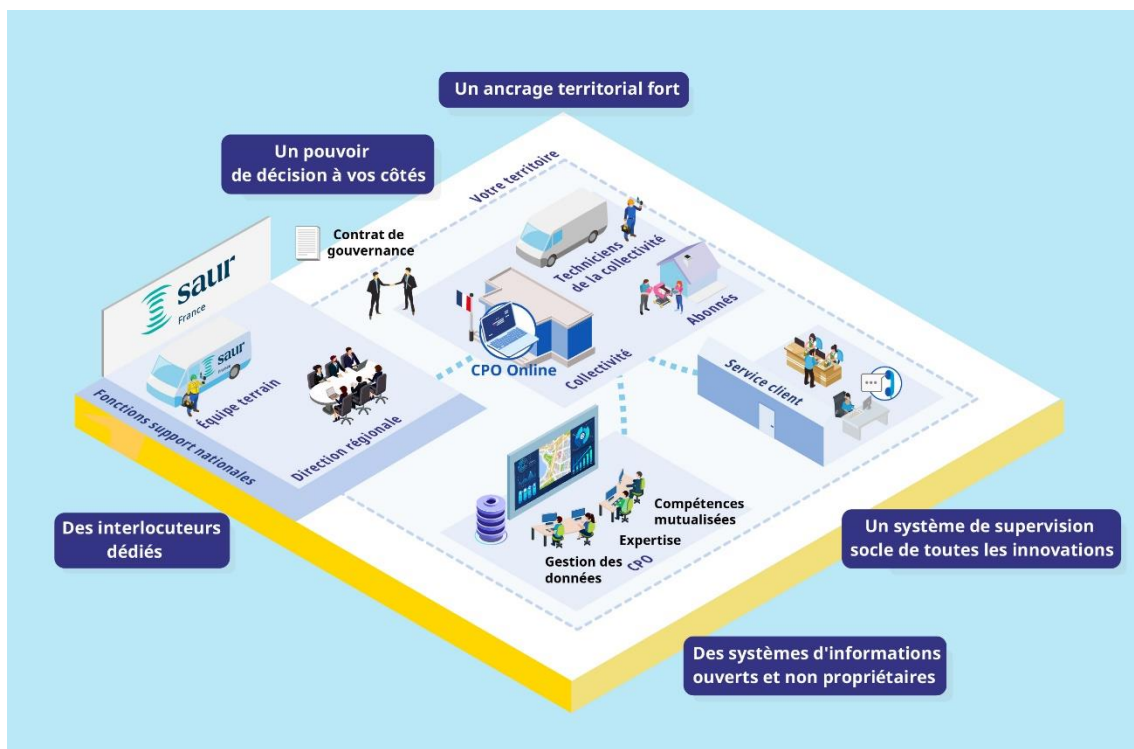
Lorsque vous déléguez votre service public d'Assainissement, votre première préoccupation est de vous assurer que la **continuité de votre service** sera toujours garantie pour satisfaire vos administrés.

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'Assainissement 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'Assainissement.

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'Assainissement 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'Assainissement.

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



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.

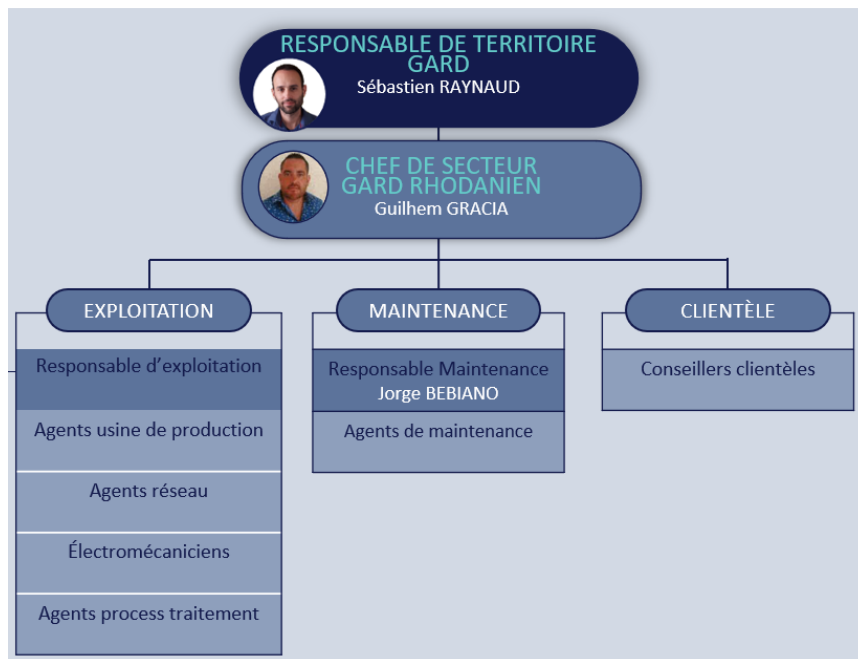
Les équipes locales d'exploitation du secteur Gard-Rhodanien s'appuient à tout instant sur les techniciens, les experts et les outils informatiques du CPO de Nîmes (plus de détail sur le CPO dans la partie « Disposer d'un Centre de Pilotage Opérationnel sur votre territoire »).

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 territorial	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 :

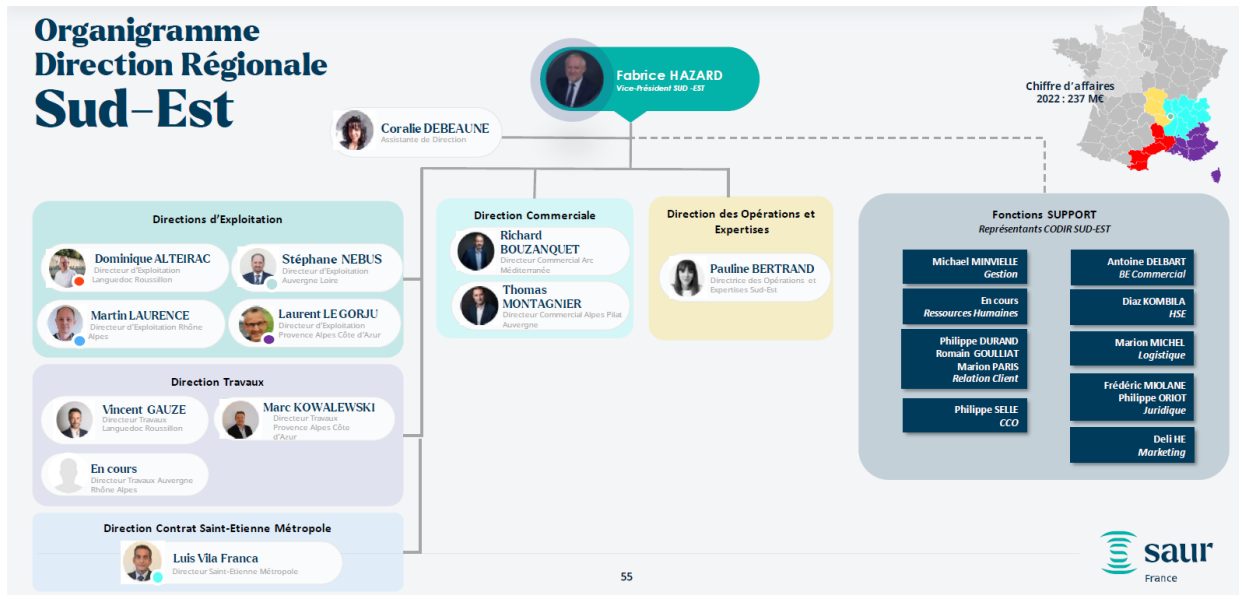


Le **+** de
Saur

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 territorial, 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.

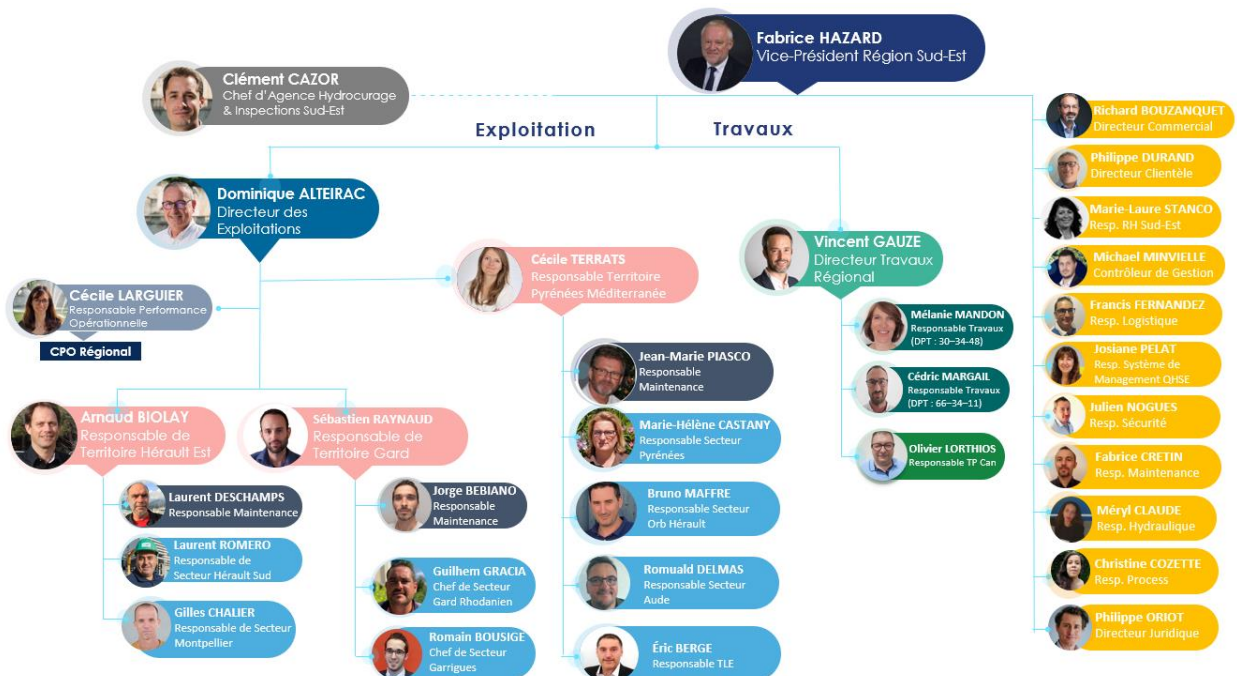
Nos experts Saur sont opérationnels : ils se déplacent fréquemment sur le terrain pour mieux connaître vos installations et suivre leur évolution dans la durée. C'est parce qu'ils sont implantés à proximité ou sur votre territoire et peuvent **se rendre promptement sur tous vos sites de production** 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 :

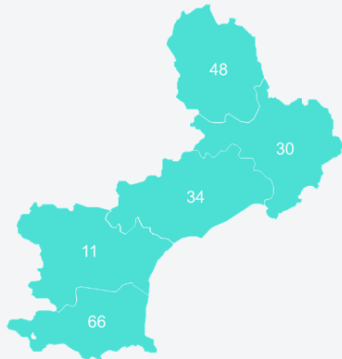


Cette Direction Régionale s'appuie elle-même sur une organisation mutualisée performante. Elle bénéficie ainsi de l'appui de notre Centre de Pilotage Opérationnel, qui est exposé dans le présent mémoire.

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 2022

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

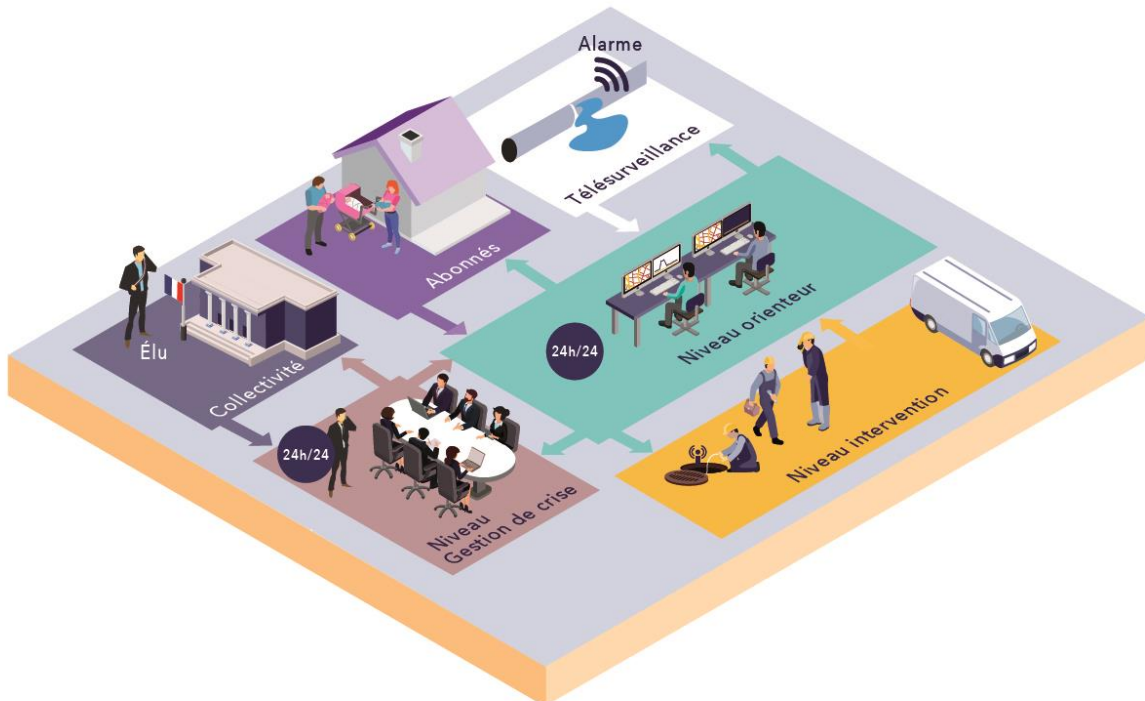
155 Stations de traitement d'eaux usées

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 de Territoire 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 de Territoire.**
- **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. 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.

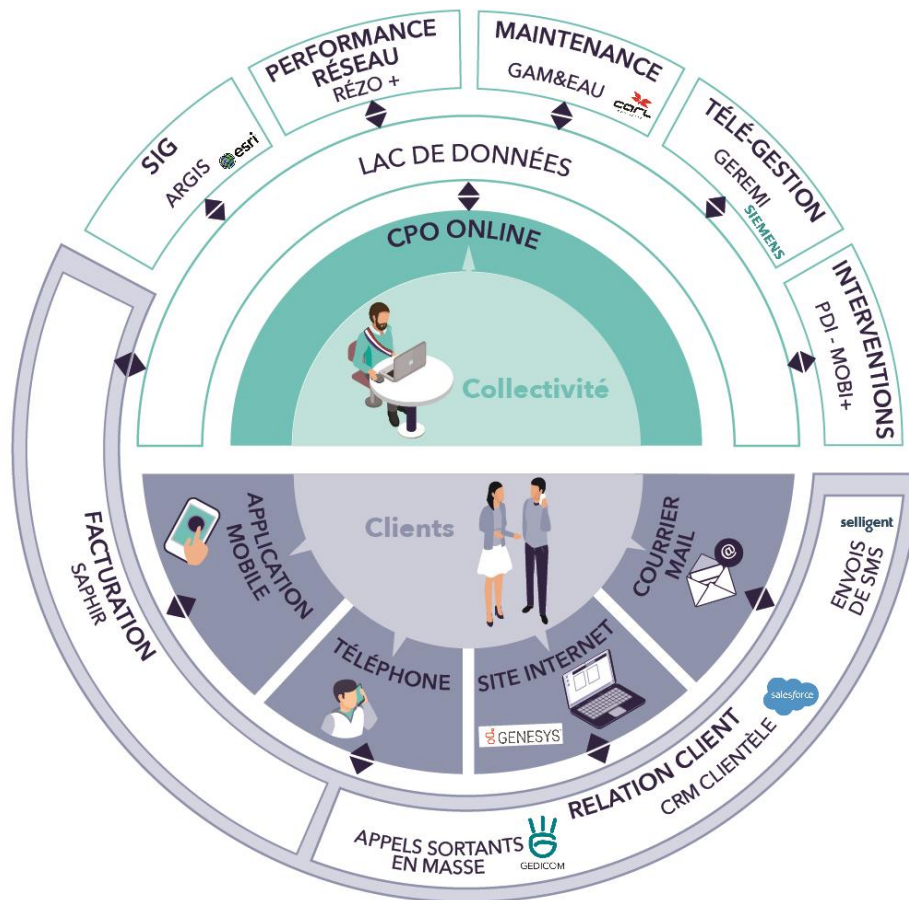
Les outils informatiques comprennent :

- 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

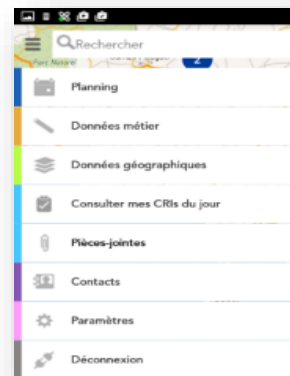
gestion patrimoniale et la maintenance, constituant la base technique et patrimoniale.



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 ?
<p>AU SEIN DE SON ORGANISATION, le Groupe a :</p>
<ul style="list-style-type: none">- 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.
<p>AU SEIN DES TRAITEMENTS QU'IL OPÈRE, le Groupe :</p>
<ul style="list-style-type: none">- 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 (DEMMANVILLE 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.



Le CPO :



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 télégérés :

+ 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'Assainissement

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'ordonnancier** 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'Assainissement, 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.

Notre **calendrier** de comités est défini en fonction de vos obligations.

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.

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'Assainissement 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'Assainissement 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'Assainissement 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 défini 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.

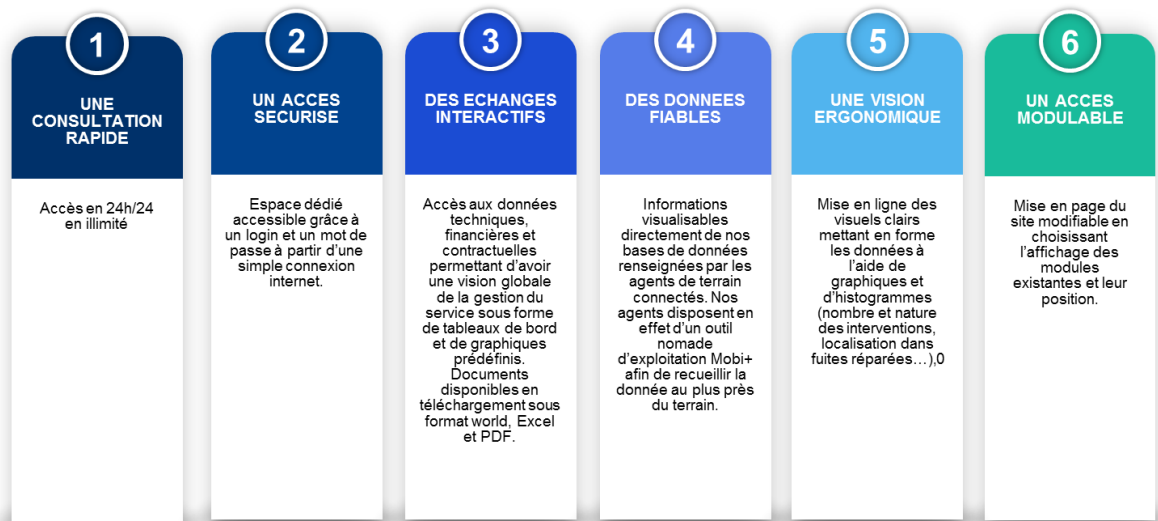
Ce sont ces informations, analysées quotidiennement par le CPO, que nous vous mettons à disposition sur CPO Online, de façon synthétisée et simplifiée dans des tableaux de bord, avec notamment 3 modules qui vous permettront :

- 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.

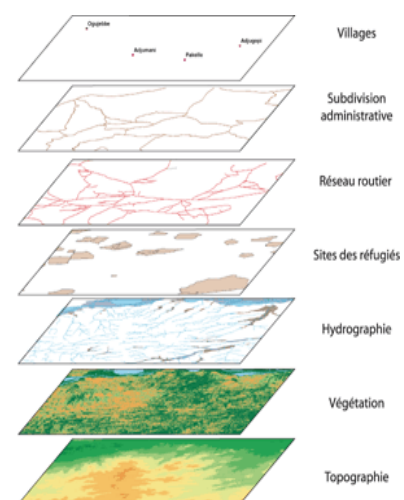
Notre SIG exploite les fonds de plan du Référentiel à Grande Echelle (RGE) édités par l'IGN. La solution intègre également la base adresse de ce même éditeur pour toutes les fonctions de recherche et de localisation géographique.

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 **Mobi+** 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 11.2.5 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'assainissement".

DocuSigned by:



48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'assainissement collectif

Pièce 4.2 : Mémoire assainissement

30/05/2024

Vos installations d'assainissement3

I. UN SYSTEME D'ASSAINISSEMENT MAITRISE DU ROBINET JUSQU'AU MILIEU NATUREL	3
1 - Le Diagnostic permanent : un cadre réglementaire dédié à la maîtrise du système d'assainissement	3
2 - Une approche globale du système d'assainissement créée par SAUR	6
3 - Les différentes problématiques que subit un système d'assainissement	8
II. MAITRISE LES IMPACTS DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT SUR LE MILIEU NATUREL	10
1 - Maîtriser la qualité des rejets dans le milieu naturel en sortie de station	10
III. MAITRISE LES STATIONS D'EPURATION	12
1 - Gérer et valoriser les sous-produits de l'épuration	12
2 - Gérer et valoriser les boues de l'épuration	13
3 - Maîtriser l'émission de gaz toxiques et leur impact aux abords des installations	14
4 - Optimiser la consommation d'énergie dans vos installations de traitement	15
5 - Optimiser la consommation de produits de traitement et d'eau	16
IV. MAITRISE LE RESEAU	17
1 - Minimiser les points de déversement du réseau séparatif pour minimiser les rejets au milieu naturel par temps de pluie	17
2 - Minimiser les points de déversement du réseau unitaire pour minimiser les rejets au milieu naturel par temps de pluie	19
3 - Prévenir les dysfonctionnements des postes de relevage pour éviter les débordements	19
4 - Maîtriser l'émission de gaz toxiques et leur impact sur le réseau	20
5 - Eviter les encrassements du réseau	21
6 - MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES D'ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	22
7 - CHANGEMENT DES USAGES	22
8 - Contrôler l'introduction des eaux claires parasites permanentes dans le réseau	24
9 - Surveiller la conformité des rejets industriels ou assimilés domestiques	25
10 - Pérenniser le patrimoine "réseau"	26
V. NOTES COMPLEMENTAIRES	27
1 - Indicateurs de performance courants sur STEP	27
2 - Autosurveillance des points de déversement	28
3 - Curage du réseau	29
4 - Analyse des risques de défaillance	30
5 - Gestion des boues	31
6 - Outil REZO+ Patrimoine	31
7 - Sensibilisation usagers obstruction lingettes	33
8 - Entretien des postes de relevage	34

Vos installations d'assainissement

Vos installations sont composées de :

- **757** abonnés,
- **61 914 m³** traités,
- **20 km** linéaires de réseau,
- **7** poste(s) de relèvement,
- **2** systèmes de dépollution dont 1 station d'épuration qui représentent une capacité de 3 150 équivalent/habitants.

I. Un système d'assainissement maîtrisé du robinet jusqu'au milieu naturel

Les eaux usées brutes ne peuvent plus être considérées aujourd'hui comme un déchet, mais bien au contraire comme une opportunité de valorisation énergétique de la biomasse qu'elles contiennent.

De même, les eaux usées une fois traitées constitue un gisement d'eau réutilisable pour des usages conformes à la réglementation ou non conventionnels, tel que l'irrigation, le lavage de machines et matériels, ...

Le + de
Saur

Accompagner la CAGR dans sa feuille de route environnementale :

- Protéger l'eau, la faune et la flore en limitant les pollutions et les prélèvements abusifs.
- Réduire l'empreinte carbone et la facture énergétique du territoire.
- Limiter la production de déchets et valoriser ceux produits sur le territoire.
- Accompagner l'agriculture dans les nouvelles contraintes climatiques et environnementales.

1 - LE DIAGNOSTIC PERMANENT : UN CADRE REGLEMENTAIRE DEDIE A LA MAITRISE DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT

L'arrêté du 21 juillet 2015 (relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5) précise la contribution des services d'assainissement au respect de l'environnement, en réponse à une évolution du contexte dans les territoires (émergence d'une sensibilité environnementale des citoyens, catastrophes climatiques de plus en plus fréquentes, normes sanitaires renforcées, etc.) pour **réduire l'impact sur le milieu naturel et la santé publique**.

Son article 12 prévoit, en application du code général des collectivités territoriales (R.2224-15), que les maîtres d'ouvrage mettent en place « *une surveillance des systèmes de collecte des eaux usées et des stations d'épuration en vue d'en maintenir et d'en vérifier l'efficacité, d'une part, du milieu récepteur du rejet, d'autre part* ».

Celui-ci mentionne ainsi une **obligation de mettre en place un diagnostic permanent** pour les agglomérations d'assainissement de taille **supérieure ou égale à 10 000 équivalents habitants (EH)** au plus tard le 31 décembre 2020.

Pour celles de taille **inférieure à 10 000 EH**, un diagnostic périodique est à faire et à réviser à une fréquence n'excédant pas dix ans. Ce **diagnostic périodique** est indispensable pour tous les systèmes d'assainissement. Il constitue, avec le programme d'actions et le zonage assainissement, le Schéma Directeur Assainissement.

Mise en œuvre des diagnostics

(source : guide technique de l'ASTEE sur la mise en œuvre du diagnostic permanent)

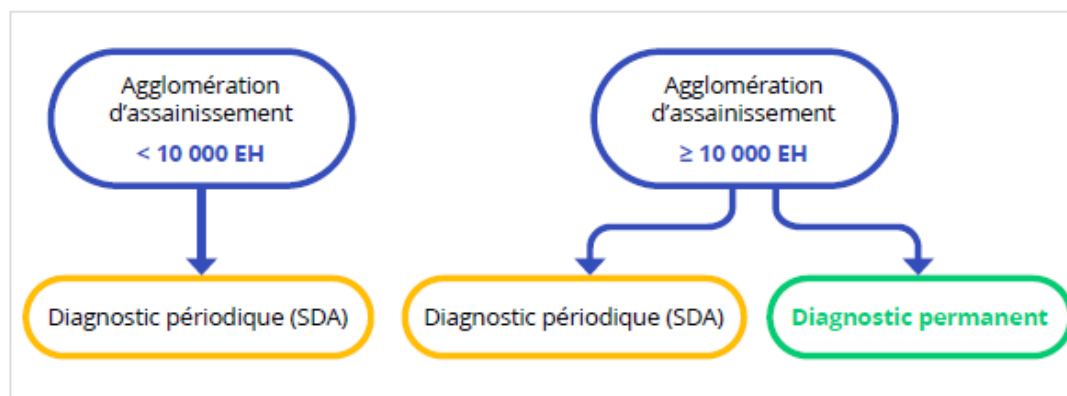


Figure 1 : Mise en œuvre des diagnostics

Le **diagnostic permanent** regroupe l'ensemble des moyens et pratiques mis en œuvre pour **évaluer l'état et le fonctionnement d'un système d'assainissement**. Cette connaissance doit permettre **d'améliorer l'exploitation** du système d'assainissement et de **programmer les actions nécessaires** à son évolution de façon optimisée sur les plans technique et financier. L'objectif est de **réduire les impacts des rejets** du système d'assainissement **sur les milieux récepteurs**.

Les **objectifs du diagnostic permanent** sont donc de :

- **connaître en continu** le fonctionnement et l'état structurel du système d'assainissement,
- **prévenir ou identifier** dans les meilleurs délais les **dysfonctionnements** de ce système,
- suivre et **évaluer l'efficacité des actions** préventives ou correctrices engagées,
- exploiter le système d'assainissement dans une logique **d'amélioration continue** (Art. 12 de l'Arrêté du 21 juillet 2015).

Le niveau d'atteinte des objectifs est mesuré par la mise en place et le suivi de **quatre couches d'indicateurs de performance** :

- La **performance globale** du système avec des indicateurs clés « métiers » pour aider à la prise de décision,
- La **performance quotidienne** issue du suivi de l'exploitation quotidienne (interventions, campagne d'analyses, etc.),
- La **performance des travaux réalisés** à travers la mesure de leurs impacts sur la performance agrégée du bassin,
- La **performance de la gestion de crises** après retour d'expérience.

Par conséquent, le Diagnostic Permanent repose sur une **boucle d'amélioration continue** qui permet d'acquérir, d'analyser et d'actualiser des données pour identifier et prioriser les actions à mettre en œuvre dans le but d'**améliorer durablement la performance** du système d'assainissement.

Boucle de rétroaction
 (source : guide technique de l'ASTEE sur la mise en œuvre du diagnostic permanent)

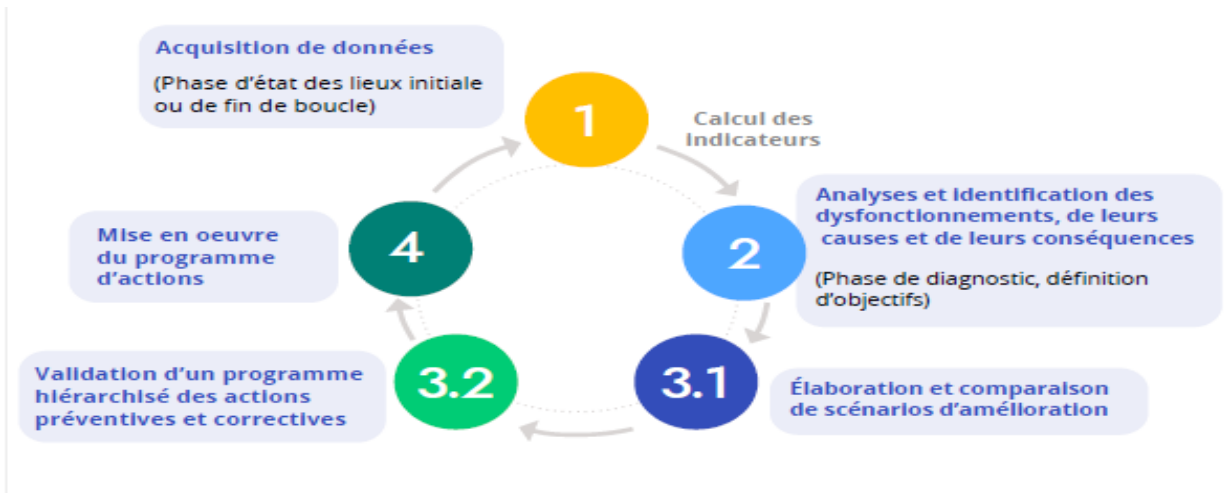
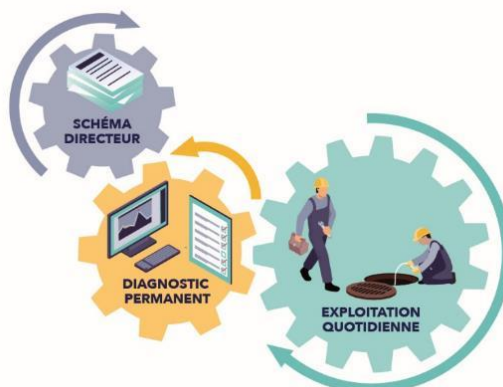


Figure 3 : Boucle de rétroaction

Le Diagnostic Permanent est donc une **démarche de maîtrise des risques** d'assainissement qui permet **d'assurer la cohérence à long terme du schéma directeur avec la vision quotidienne** de la performance de l'exploitation et de son impact sur la santé publique, le milieu naturel et le patrimoine.

Il permet de **réconcilier trois visions complémentaires** du système afin de prendre les meilleures décisions pour l'améliorer :

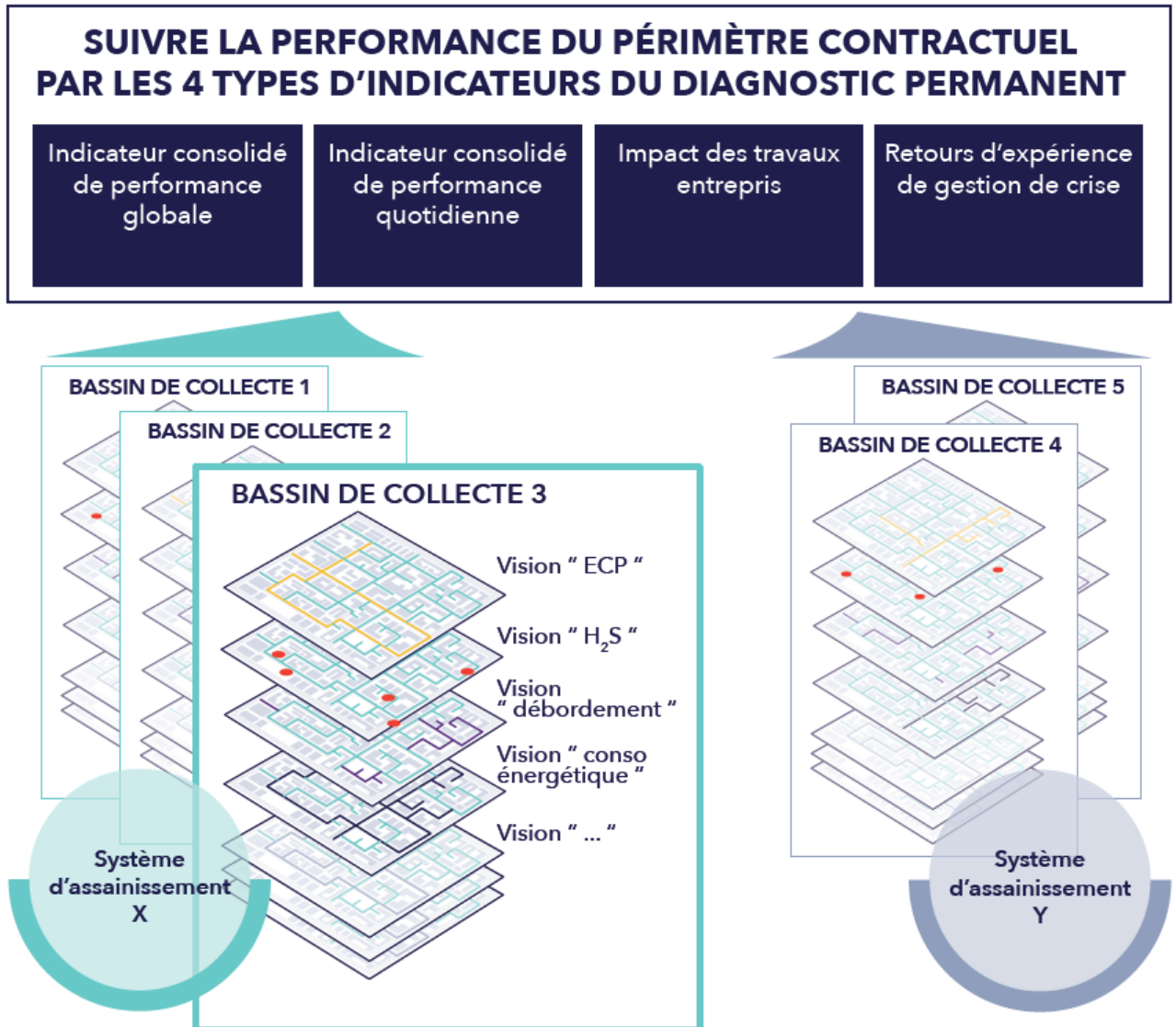
- La **vision du schéma directeur** du service d'assainissement, globale et à long terme,
- La **vision de la conformité réglementaire** exigée les organismes de contrôle, centrée sur des indicateurs spécifiques de contrôle du traitement et des rejets au milieu naturel,
- Et la **vision de l'exploitation quotidienne** détenue par les équipes terrain du délégataire en charge d'opérer le service d'assainissement.



2 - UNE APPROCHE GLOBALE DU SYSTEME D'ASSAINISSEMENT CREEE PAR SAUR

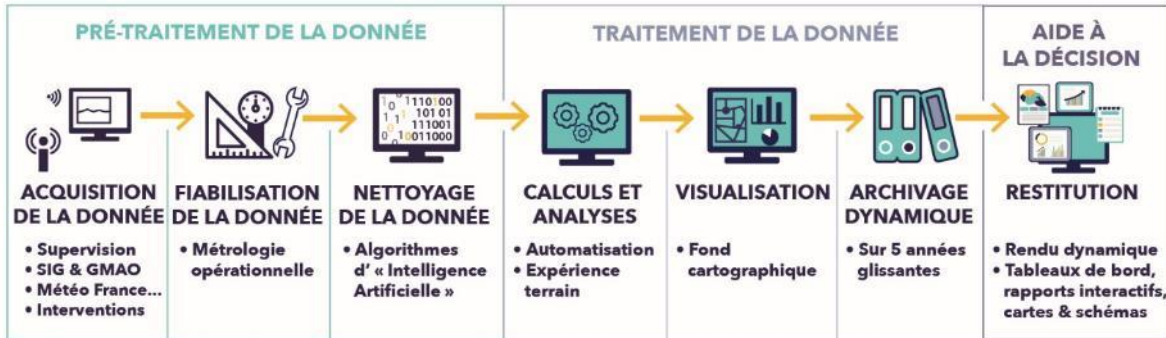
La démarche du diagnostic permanent exige d'avoir la visibilité globale nécessaire pour prendre les meilleures décisions sur chacune des problématiques en prenant en compte les éventuels impacts négatifs sur d'autres problématiques.

Notre déclinaison du Diagnostic Permanent permet d'avoir cette **vision globale** de chacune des problématiques à l'échelle d'un **bassin de collecte**.



En tant qu'« objet élémentaire », cette vision 360° de l'état du bassin nous permet de **prendre les meilleures décisions dans notre exploitation quotidienne**. Elle nous permet également de vous accompagner pour que la mise en œuvre de votre politique de gestion patrimoniale puisse **anticiper l'avenir** de votre territoire.

L'agrégation de la vision de chaque problématique par bassin de collecte est permise par la **chaîne de gestion de la donnée** de Saur, faite de manière **globale et transverse** :



Fort de cette gestion de la donnée, Saur a développé une approche globale de la **mise en place du diagnostic permanent par bassin de collecte**, avec la mise en place **d'outils intégrés** qui permettent de **hiérarchiser les problématiques** entre elles pour prendre la meilleure décision.

Le + de Saur

Saur s'est doté d'une plateforme unique de restitution des données pour construire la vision 360° des problématiques de votre système d'assainissement à différentes mailles : depuis la vision globale du territoire contractuel jusqu'au bassin de collecte. Cette vision vous garantit la parfaite maîtrise de votre système d'assainissement pour préserver à la fois le milieu naturel et la santé publique.

Exemple d'un écran de restitution des données de toutes les problématiques d'un même bassin de collecte



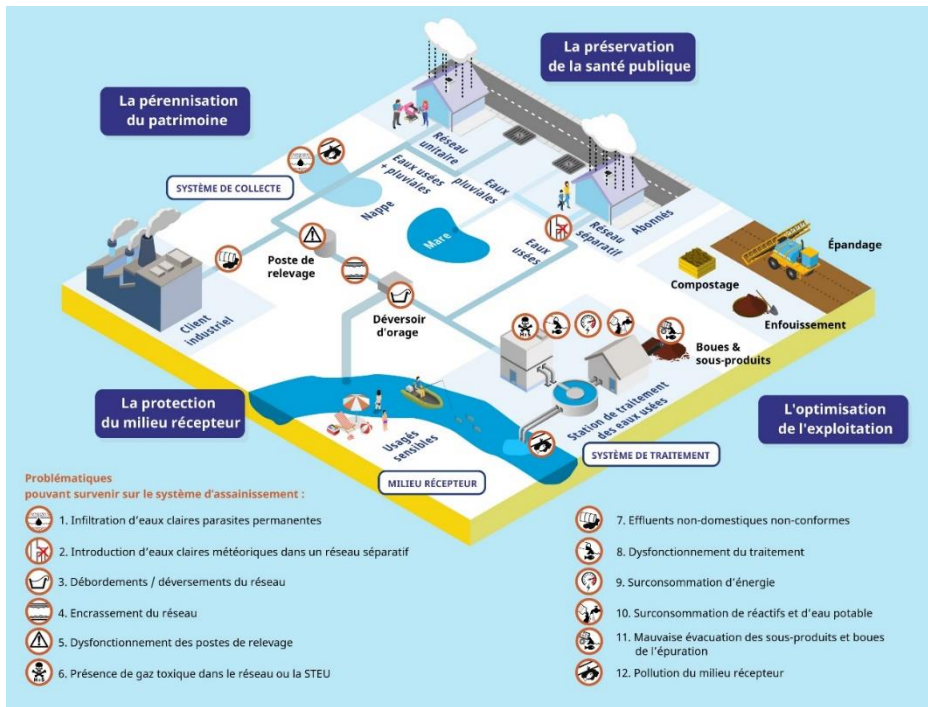
Pour chaque problématique, la démarche d'exploitation requiert ses propres ingrédients :

- les données nécessaires pour chaque problématiques,
- les moyens humains requis,
- les moyens techniques,
- les outils « propres » à la maîtrise de la problématique,
- et les objectifs et indicateurs de performance associés.

3 - LES DIFFERENTES PROBLEMATIQUES QUE SUBIT UN SYSTEME D'ASSAINISSEMENT

Les problématiques d'un système d'assainissement sont parfois interdépendantes. L'amélioration d'un des facteurs peut engendrer la dégradation d'un autre : diminuer les quantités d'eaux parasites d'un bassin de collecte peut éventuellement augmenter le risque d'encrassement ou d'odeurs sur ce même bassin.

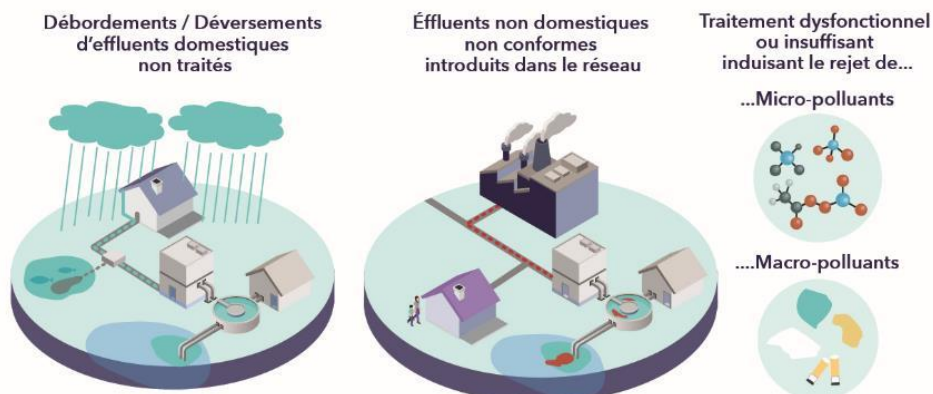
À la maille d'un système d'assainissement, chaque bassin est ainsi exposé à un certain nombre de problématiques :



SUR LE MILIEU NATUREL

Le milieu naturel est soumis à plusieurs risques de pollution. Ces pollutions ont des impacts plus ou moins importants selon la sensibilité et la capacité du milieu récepteur à les absorber.

Les principaux risques provenant du système d'assainissement (réseau ou station de traitement) peuvent être les suivants :



Pour être capable de mesurer les impacts d'une pollution venant du système d'assainissement sur le milieu, deux actions sont possibles :

- Maîtriser la qualité des rejets en sortie de station de traitement,
- Surveiller le milieu récepteur, à la fois en amont et en aval des points de rejets.

SUR LA STATION DE TRAITEMENT

Pour éviter la pollution de l'environnement, la station de traitement a un rôle clé à jouer. Les déchets que sont les **boues et les sous-produits doivent être valorisés** pour limiter leur impact sur l'environnement. Une **consommation optimisée d'énergie et de produits** de traitement contribue aussi à cet objectif.

En **maitrisant les émissions de gaz toxiques**, une bonne gestion du système d'assainissement contribue de façon impacte à la préservation de la santé publique et de votre patrimoine.

SUR LE RESEAU

Les **débordements** chez les abonnés et sur la chaussée et des **déversements** vers le milieu naturel proviennent le plus souvent de la présence importante d'eaux claires parasites météoriques dans les **réseaux unitaires et/ou séparatifs**. Ces eaux claires parasites entraîne également des surcoûts d'exploitation liés à la sur sollicitation des postes de pompage et des équipements en station, qui peuvent endommager les infrastructures, et donner lieu à des effondrements de réseau et, de fait, de chaussée. Elle menace donc la pérennité du patrimoine et des infrastructures urbaines.

La survenue de **dysfonctionnements des postes de relevage** liés à des problèmes électriques ou électromécaniques, ou à des défauts de sondes peuvent entraîner des débordements et déversements, qui ont des conséquences environnementales et sanitaires.

En **maitrisant les émissions de gaz toxique (H₂S) corrosifs pour le réseau**, le système d'assainissement limite les risques sanitaires graves que ce gaz génère ainsi que la dégradation prématurée des infrastructures et du patrimoine électromécanique.

Une autre problématique du réseau d'assainissement est **l'encrassement excessif des réseaux et des postes de pompage**, dus à l'accumulation de boues, sables, graisses, lingettes ou autres. Ils peuvent entrainer des débordements sur la chaussée et des déversements vers le milieu naturel.

L'introduction **d'eaux claires parasites permanentes (nappes ou marées hautes)** dans le réseau d'eaux usées génère un volume d'eau trop élevé par rapport au dimensionnement du réseau avec des conséquences sur le milieu naturel (débordements et déversements non maitrisés).

En entrée de réseau, les **abonnés industriels et non domestiques** ont un rôle décisif dans la préservation de l'environnement. Si leurs rejets dans le réseau sont non conformes, ils influent directement sur le fonctionnement de la station de traitement et par conséquent sur la santé publique, la qualité des rejets au milieu naturel et la dégradation prématurée des infrastructures.

II. Maîtriser les impacts du système d'assainissement sur le milieu naturel

1 - MAITRISER LA QUALITE DES REJETS DANS LE MILIEU NATUREL EN SORTIE DE STATION

Tout dysfonctionnement des installations de traitement peut avoir un impact important sur le milieu naturel car les rejets risquent alors de polluer le milieu récepteur, et donc de nuire au confort des riverains.



Respecter les critères de conformité traitement sur toute la durée du contrat

Saur s'attache donc à sécuriser le fonctionnement de vos installations de traitement via une surveillance et une exploitation rigoureuses, ainsi qu'à réaliser les analyses et les aménagements nécessaires pour en améliorer en continu l'exploitation.

1.1 CONNÂÎTRE : SURVEILLER LA QUALITE DU TRAITEMENT ET L'IMPACT DES REJETS SUR LE MILIEU NATUREL

Pour s'assurer que la station de traitement remplit pleinement son rôle et protège ainsi le milieu naturel de tout rejet polluant, Saur réalise l'**autosurveillance réglementaire** de votre système d'assainissement.

Les analyses d'autosurveillance sont réalisées grâce à des partenariats éprouvés avec des **laboratoires agréés et accrédités COFRAC**.

La réglementation nationale et locale impose les modalités de réalisation de l'autosurveillance de la station de traitement au travers de mesures régulières des flux polluants entrants et sortants.

L'analyse des résultats permet de valider le fonctionnement des filières de traitement, d'optimiser le dosage des réactifs utilisés et de qualifier l'impact des eaux traitées sur le milieu récepteur.

Notre méthodologie de gestion des entrants est détaillée en note complémentaire « Gestion des entrants ».

Conformément à la réglementation, nous tenons à jour le **manuel d'autosurveillance** détaillant le dispositif mis en œuvre.

Des agents dédiés au site réalisent des **passages sur la station de traitement** régulièrement pour vérifier le bon paramétrage des installations. Ils peuvent renseigner les informations en mobilité sur leurs smartphones (application Mobi+) et sur le livre de bord. Ces données sont ainsi tracées et accessibles aux experts du CPO, ce qui facilite le suivi des installations et la prise de décisions en cas de dysfonctionnements.

1.2 AGIR : ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT ET LIMITER L'IMPACT DES REJETS SUR LE MILIEU RECEPTEUR

EXPLOITATION OPTIMISEE DES INSTALLATIONS

Pour Saur, un prérequis à la maîtrise du fonctionnement de vos installations de traitement est leur exploitation par des **opérateurs qualifiés**. C'est pourquoi nous sélectionnons des profils d'intervenants adaptés aux spécificités de votre système.

L'**instrumentation** de contrôle et de pilotage en place sur l'usine fait l'objet d'un suivi **métrologique spécifique** visant à garantir l'exactitude des mesures. Nos agents effectuent les opérations de **réglage** et d'**étalonnage** des équipements.

Au-delà de l'exploitation courante décrite ci-dessus, **l'entretien et l'exploitation des ouvrages et équipements électromécaniques** de la station (cf. Chapitre Maintenance du patrimoine) sont assurés selon les mesures et constats réalisés.

Des **analyses de pilotage** sont régulièrement réalisées. Ces tests de terrain permettent de vérifier le fonctionnement des installations, en complément des analyses imposées par l'autosurveillance réglementaire, afin de réagir rapidement en cas de dérive.

Les exploitants Saur s'assurent en continu que les installations fonctionnent dans le domaine de traitement garanti et dans leurs conditions optimales. Nos experts chimistes et responsables de la performance exploitation (RPE) surveillent également les performances des installations, notamment sur la base des résultats d'analyse de l'autosurveillance réglementaire et interviennent sur site, en appui des exploitants.

Les experts métiers Saur participent aux décisions stratégiques sur les problématiques spécifiques rencontrées dans l'ensemble des activités d'exploitation pour proposer des solutions adaptées.

1.3 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LE FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT ET LEUR IMPACT SUR LE MILIEU RECEPTEUR

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue qu'est le Diagnostic permanent, nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents **indicateurs de performance de traitement** détaillés dans la note complémentaire « Indicateurs courants de performance sur STEP ».

Notre restitution des données de fonctionnement de la STEU et de l'impact des rejets sur le milieu récepteur comprend :

- la mise à jour et à disposition régulière de la documentation liée à **l'autosurveillance** réglementaire (**manuel d'autosurveillance**) ;
- la transmission des **données réglementaires mensuelles et annuelles**, au **format SANDRE** (Service d'administration nationale des données et référentiels sur l'eau) ;
- la transmission du **bilan annuel du système d'assainissement (BSA)** ;
- la transmission du **Rapport Annuel du Délégué (RAD)**, avec notamment la synthèse des opérations d'entretien et de renouvellement ;
- des données sur votre espace **CPO Online** ;
- la présentation des **améliorations** contribuant à réduire l'impact des dysfonctionnements critiques, identifiés dans le cadre de l'analyse des **risques de défaillance**.

III. Maitriser les stations d'épuration

1 - GERER ET VALORISER LES SOUS-PRODUITS DE L'EPURATION

Les stations d'épuration génèrent des déchets solides variés (bouteilles, cailloux...), du sable et du gravier et des matières grasses. Afin de protéger l'environnement, la réglementation impose une filière d'évacuation spécifique pour chacun de ces sous-produits.

Saur, en tant que délégataire, assure une évacuation des sous-produits en conformité avec la réglementation.



Evacuer tout au long du contrat 100% des sous-produits, conformément à la réglementation.

1.1 CONNAÎTRE : SURVEILLER L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS DE L'EPURATION

Le scénario d'échange de données SANDRE impose un cadre à la consolidation des flux de données d'assainissement. La méthode Saur de **quantification et de qualification des sous-produits** respecte ce scénario et permet ainsi d'assurer un **suivi des volumes** de déchets produits par l'épuration, conformément à la réglementation.

En fonction des destinations finales de chaque type de sous-produit, le **programme de surveillance** est adapté pour assurer un suivi qualitatif pertinent. La bonne gestion des sous-produits est donc sécurisée par la **réalisation régulière d'analyses** au niveau des ateliers producteurs de déchets. Pour cela, Saur s'appuie sur ses partenariats éprouvés avec des **laboratoires agréés et accrédités COFRAC**.

1.2 AGIR : MAITRISER L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS DE L'EPURATION

L'évacuation des sous-produits doit être réalisée en **conformité avec la réglementation**, depuis leur transport jusqu'à leur destination finale. C'est pourquoi les flux de déchets au sein de la station sont **tracés**, notamment grâce à des bordereaux de suivi des déchets (BSD), complétés par nos agents et par la filière réceptionnant les sous-produits.

1.3 ADAPTER EN PERMANENCE : GARANTIR LA CONFORMITE DE L'EVACUATION DES SOUS-PRODUITS DE L'EPURATION

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue qu'est le Diagnostic permanent, nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents indicateurs de performance liés à l'évacuation des sous-produits. À ce titre, la documentation liée à **l'autosurveillance réglementaire** sera mise à jour régulièrement et mise à la disposition de votre collectivité.

Vous pourrez également vous assurer de notre maîtrise de l'évacuation des sous-produits grâce à la transmission :

- des Bordereaux de Suivi des Déchets ;
- des données réglementaires mensuelles et annuelles, au format SANDRE ;
- du bilan annuel du système d'assainissement (BSA) ;
- du Rapport Annuel du Délégué (RAD) ;
- des données sur votre espace CPO Online ;
- du **taux de sous-produits valorisés**.

2 - GERER ET VALORISER LES BOUES DE L'EPURATION

Les stations d'épuration génèrent des boues. Afin de protéger l'environnement, la réglementation impose une filière d'évacuation spécifique pour chacun de ces sous-produits.

Saur, en tant que délégataire, assure une évacuation des boues en conformité avec la réglementation.



Evacuer tout au long du contrat 100% des boues, conformément à la réglementation.

2.1 CONNAÎTRE : SURVEILLER L'EVACUATION DES BOUES DE L'EPURATION

Le scénario d'échange de données SANDRE impose un cadre à la consolidation des flux de données d'assainissement. La méthode Saur de **quantification et de qualification des boues d'épuration** respecte ce scénario et permet ainsi d'assurer un suivi des volumes de boues produits par l'épuration, conformément à la réglementation.

En fonction des destinations finales des boues, le **programme de surveillance** est adapté pour assurer un suivi qualitatif pertinent. La bonne gestion des boues est donc sécurisée par la **réalisation régulière d'analyses de boues spécifiques** (valeur agronomique, éléments traces métalliques, composé traces organiques). Pour cela, Saur s'appuie sur ses partenariats éprouvés avec des **laboratoires agréés et accrédités COFRAC**.

2.2 AGIR : MAITRISER L'EVACUATION DES BOUES DE L'EPURATION AVEC VALBÉ® ET ALLIANCE ENVIRONNEMENT

L'évacuation des boues doit être réalisée en **conformité avec la réglementation**, depuis leur transport jusqu'à leur destination finale.

SAUR, intervenant majeur national en termes de production, distribution et traitement des eaux, dispose via ses **Filières Valorisation Valbé® et Alliance Environnement**, d'une équipe spécialisée dans la valorisation et le traitement des boues d'épuration. Cette équipe multidisciplinaire d'ingénieurs et de techniciens regroupe l'ensemble des compétences nécessaires pour apporter des réponses à l'élimination des boues. Elle s'emploie à développer une interface technique et relationnelle entre les producteurs de boues, collectivités ou industriels, et le monde agricole.

Valbé® et Alliance Environnement, entité du groupe SAUR, vous apportent sécurité et garantie pour la valorisation des boues d'épuration avec :

- La garantie d'un respect strict de la réglementation,
- Une traçabilité exemplaire de la filière de valorisation,
- Une connaissance fine des acteurs locaux et des administrations compétentes,
- Une maîtrise de la qualité des boues et des technologies.

Dans le cadre d'une démarche continue d'amélioration de la performance, et dans le cadre de **nos certifications ISO 9 001 et ISO 14 001**, nous mettons en œuvre des solutions parfaitement maîtrisées avec une traçabilité sans faille.

Ainsi, nous vous proposons la **solution la plus optimisée** tant d'un point de vue de l'exploitation du système de traitement que du volet économique et écologique.



Cela nous amène à vous proposer l'évacuation des **boues** de votre système d'assainissement vers les **filières suivantes** :

- Le compostage sur le site de Bellegarde,
- Le compostage sur le site de la station d'épuration de l'Euze.

2.3 ADAPTER EN PERMANENCE : GARANTIR LA CONFORMITE DE L'EVACUATION DES BOUES DE L'EPURATION

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue qu'est le Diagnostic permanent, nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents **indicateurs de performance liés à l'évacuation des boues**. À ce titre, la documentation liée à **l'autosurveillance réglementaire** sera mise à jour régulièrement et mise à la disposition de votre collectivité.

Vous pourrez également vous assurer de notre maîtrise de l'évacuation des sous-produits grâce à la transmission :

- des Bordereaux de Suivi des Déchets ;
- des données réglementaires mensuelles et annuelles, au format SANDRE ;
- du bilan annuel du système d'assainissement (BSA) ;
- du Rapport Annuel du Délégué (RAD) ;
- des données sur votre espace CPO Online.

Nous partageons avec votre collectivité le **suivi qualitatif réglementaire** lié à l'arrêté du 8 janvier 1998 et à l'arrêté du 21 juillet 2015.

3 - MAITRISER L'EMISSION DE GAZ TOXIQUES ET LEUR IMPACT AUX ABORDS DES INSTALLATIONS

Les processus de traitement et la configuration d'une station engendrent des réactions chimiques potentiellement génératrices de gaz odorants, voire toxiques ou corrosifs à forte concentration (H₂S). La station est de plus réceptrice des gaz produits dans le réseau. Pour limiter les nuisances subies par les riverains et les risques d'atteinte à la sécurité de nos agents et des infrastructures, Saur déploie les moyens nécessaires pour connaître les zones exposées à des gaz odorants ou dangereux, et agir à la fois immédiatement et sur le long terme pour remédier à cette problématique.



Zéro plainte odeur remontée par les riverains aux abords de la station de traitement.

3.1 CONNAÎTRE : SURVEILLER LES ZONES DE LA STATION SENSIBLES A LA PRESENCE DE GAZ ODORANTS OU DANGEREUX

Dans le cadre de leurs **visites de routine**, nos agents sont attentifs à tout signe de corrosion des ouvrages ou des équipements potentiellement dû à la présence de gaz corrosifs.

3.2 AGIR : MAÎTRISER LES NUISANCES OLFACTIVES ET LES RISQUES ASSOCIES A LA PRESENCE DE GAZ TOXIQUES DANS LA STEU

Saur est intransigeante sur la sécurité du personnel d'exploitation. Des dispositifs de **détection de gaz** sont donc installés dans les locaux des installations de traitement identifiées comme sensibles.

Les **détecteurs de gaz** sont **contrôlés** périodiquement, afin d'assurer, en permanence, le bon fonctionnement du système d'alerte.

Nos intervenants bénéficient d'une **formation sécurité** spécifique certifiée par une habilitation pour pouvoir intervenir dans des zones pouvant contenir des gaz dangereux.

3.3 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LE RESULTAT DES ACTIONS DE REDUCTION DES GAZ DANS LA STEU

Nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents **indicateurs de performance liés à la désodorisation de la station**. À ce titre, nous vous communiquons en toute transparence les réclamations des usagers pour des plaintes d'odeurs à proximité de la STEP et partageons également les mesures des **détecteurs de gaz** et la **performance du système de désodorisation**.

4 - OPTIMISER LA CONSOMMATION D'ENERGIE DANS VOS INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

Les installations de traitement représentent le poste de consommation d'énergie majeur pour le système d'assainissement. Cette partie du système concentre, en effet, le plus d'équipements électromécaniques. Saur s'attache donc particulièrement à réduire le bilan énergétique de votre station de traitement.

Saur
s'engage

Connaître en permanence la consommation énergétique des différents équipements du territoire (poste de relevage et stations de traitement des eaux usées)

Notre stratégie d'optimisation des consommations d'énergie comporte une importante part de suivi pour éviter toutes dérives, ainsi que des choix d'exploitation et d'investissement visant à optimiser le fonctionnement des installations, pour réduire leurs consommations.

4.1 CONNAÎTRE : EVALUER LES SURCONSOMMATIONS D'ENERGIE DANS LA STATION DE TRAITEMENT

La connaissance des consommations d'énergie est assurée par le suivi régulier des informations issues des **compteurs électriques généraux** :

- Pour les compteurs les plus anciens, des **relèves manuelles** sont effectuées par nos agents d'exploitation. Pour les compteurs les plus récents, des relèves manuelles sont effectuées par nos agents d'exploitation tous les mois.
- Pour les compteurs récents, les **données télé-relevées** sont visualisables par nos experts et nos agents via notre **outil d'exploitation Eveler**.

4.2 AGIR : DIMINUER LES CONSOMMATIONS D'ENERGIE DE LA STATION

Nos agents d'exploitation assurent un ajustement manuel des **réglages des installations** pour qu'elles fonctionnent avec un niveau de consommation en adéquation avec les charges reçues et la performance cible du traitement.

Au-delà d'une amélioration des réglages, nous élaborons également des **plans d'action spécifiques** pour renforcer la performance énergétique de vos installations.

4.3 ADAPTER EN PERMANENCE : AMELIORER A PARTIR DU RESULTAT DES ACTIONS DE REDUCTION DES CONSOMMATIONS ENERGETIQUES DE LA STEU

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue qu'est le Diagnostic permanent, nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents indicateurs de performance énergétique et nous vous donnons de la visibilité sur le suivi des **ratios de consommation globaux** par installation :

5 - OPTIMISER LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT ET D'EAU

Les processus de traitement dans la station font appel à différents types de réactifs qui doivent être utilisés à des niveaux donnés pour assurer un traitement efficace avant rejet au milieu naturel. De l'eau potable peut également être employée. Dans un objectif de développement durable et de pragmatisme financier, Saur ajuste en continu le fonctionnement de la station pour optimiser les consommations de ces réactifs et de l'eau.

5.1 CONNAÎTRE : EVALUER LES CONSOMMATIONS DE PRODUITS DE TRAITEMENT ET D'EAU DANS LA STEU

Saur effectue un relevé régulier des consommations de produits de traitement par réactif et par atelier de travail.

Les **taux de traitement** sont consolidés par atelier, ce qui permet de s'assurer qu'ils respectent les valeurs cibles d'une exploitation optimale.

Par ailleurs, les **volumes d'eau potable** utilisés dans les traitements sont également suivis *via* les relevés du ou des compteurs d'eau.

5.2 AGIR : MAÎTRISER LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT ET D'EAU DANS LA STEU

Les capteurs utilisés pour la régulation du dosage font l'objet d'un **suivi métrologique** visant à garantir l'exactitude des mesures réalisées.

Pour maîtriser la consommation des produits de traitement dans la station, nous calculons le **taux de traitement optimal** pour chaque atelier, en fonction des flux à traiter et du niveau de performance attendu, et en prenant en compte la configuration des ouvrages et des équipements.

Nous **ajustons ensuite les réglages** pour respecter le taux de traitement cible et ainsi optimiser la consommation de produits de traitement et d'eau.

5.3 ADAPTER EN PERMANENCE : AMELIORER A PARTIR DU RESULTAT DES ACTIONS DE REDUCTION DES CONSOMMATIONS DE REACTIFS ET D'EAU DANS LA STEU

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue qu'est le Diagnostic permanent, nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents indicateurs de performance et nous vous restituons les données de suivi des **ratios de consommation** par atelier, par installation et par réactif.

La documentation liée à **l'autosurveillance réglementaire** sera mise à jour régulièrement et à la disposition de votre collectivité.

Vous pourrez également vous assurer de notre maîtrise des consommations de réactifs grâce à la transmission :

- des données réglementaires mensuelles et annuelles, au format SANDRE ;
- du bilan annuel du système d'assainissement (BSA) ;
- du Rapport Annuel du Délégué (RAD) ;
- des données sur votre espace CPO Online.

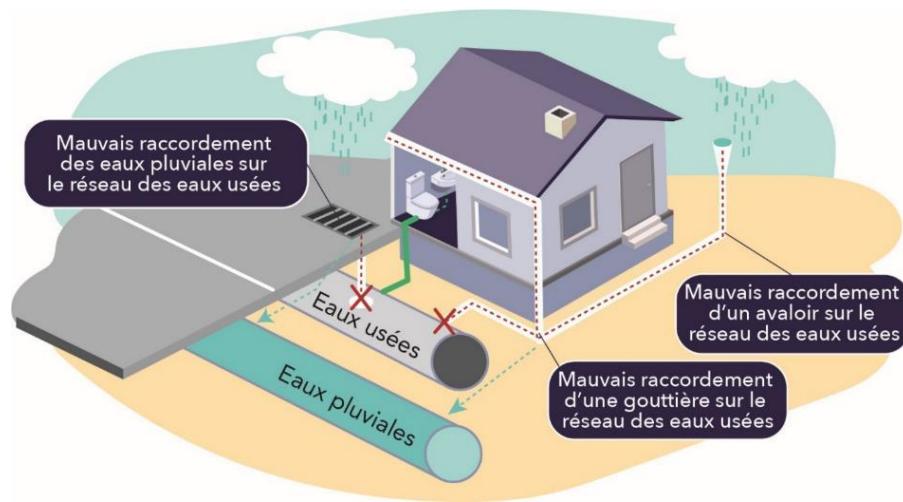
IV. Maitriser le réseau

En amont de la station d'épuration, votre réseau peut générer des problématiques qui auront un impact directement sur le milieu naturel (exemple : les déversements lors de fortes pluies), sur les riverains (ex : gaz toxiques, encrassement du réseau) ou bien en aval dans la station d'épuration (ex : eaux claires parasites de nappes qui viennent surcharger hydrauliquement la STEP).

1 - MINIMISER LES POINTS DE DEVERSEMENT DU RESEAU SEPARATIF POUR MINIMISER LES REJETS AU MILIEU NATUREL PAR TEMPS DE PLUIE

Les conduites d'eaux usées de votre réseau d'assainissement **séparatif** ne sont pas prévues pour accueillir les eaux de pluie. En cas de surcharge, les points de déversement se déversent directement dans le milieu naturel, sans traitement préalable, ce qui peut impliquer des impacts sanitaires et environnements conséquents.

La surcharge du réseau séparatif peut s'expliquer par l'existence de **raccordements non autorisés ou mal réalisés** (eaux claires météoriques) :



Afin de limiter le risque de pollution de l'environnement, nous déployons les actions nécessaires pour mettre en conformité les raccordements sur votre réseau séparatif.

INDICATEURS CLEFS

- ✓ Nombre de contrôles de branchements existants non conformes /an
- ✓ Lettres de relance pour remise en conformité
- ✓ Rapports de confirmation de réalisation des travaux de mise en conformité suite à un contrôle non-conforme
- ✓ Évolution de l'indice de surface active raccordée

1.1 AGIR : LIMITER L'INTRODUCTION D'EAUX CLAIRES METEORIQUES DANS LES RESEAUX SEPARATIFS ET LES DEBORDEMENTS CONCOMMITANTS

INCITATION À LA MISE EN CONFORMITE DES BRANCHEMENTS

Des **courriers de relance** sont envoyés aux abonnés dont les branchements ne sont pas conformes. Saur entame ainsi un échange avec les abonnés concernés afin d'améliorer leur connaissance et leur compréhension des enjeux et des risques, et de les inciter à réaliser les **travaux de mise en conformité** nécessaires.

1.2 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LES ACTIONS MENEES POUR MAÎTRISER LES VOLUMES D'EAUX CLAIRES METEORIQUES ET PROPOSER DES AMELIORATIONS

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue qu'est le Diagnostic permanent, nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents **indicateurs de performance du réseau. A ce titre**, nous partageons régulièrement avec la collectivité les informations suivantes relatives aux débordements et aux déversements :

- les résultats de notre **outil de quantification des eaux claires** ;
- le rapport annuel des eaux claires parasites ;
- les **cartes** thématiques de **l'indice de Surface Active** raccordée au réseau pour chaque bassin de collecte ;

2 - MINIMISER LES POINTS DE DEVERSEMENT DU RESEAU UNITAIRE POUR MINIMISER LES REJETS AU MILIEU NATUREL PAR TEMPS DE PLUIE

Les déversements sont des rejets d'eaux usées qui surviennent au niveau de points définis du réseau (déversoirs d'orage et trop-plein de postes de relevage) lorsque le réseau unitaire est surchargé, notamment par temps de pluie, et qui ont pour exutoire le milieu naturel sans traitement préalable. Ces déversements ont lieu lorsque le dimensionnement du réseau est insuffisant par rapport aux besoins du territoire ou lors d'événements climatiques exceptionnels. Le volume de déversement autorisé est limité par la réglementation.

Saur
s'engage

Respecter le critère de conformité réseau sur toute la durée du contrat

Pour respecter la réglementation et ainsi réduire le risque de pollution du milieu récepteur et les nuisances pour les habitants, Saur assure un **suivi rigoureux des points de déversements** et **contrôle les apports au système d'assainissement** afin de **limiter la fréquence et la gravité des déversements** par temps de pluie.

INDICATEURS CLEFS

- ✓ Volumes/Charges/Nombre de jours totaux déversés au milieu naturel des déversoirs d'orage (DO) soumis à autosurveillance réglementaire (A1)
- ✓ Volumes/Charges/Nombre de jours totaux déversés au milieu naturel des DO non-soumis à autosurveillance réglementaire (R1)
- ✓ Volumes totaux déversés au milieu naturel des DO autosurveillés entrée STEP (A2)

2.1 CONNAÎTRE : IDENTIFIER LES ZONES SENSIBLES AU RISQUE DE DEVERSEMENT

Le contrôle des rejets au milieu naturel au niveau des déversoirs d'orage passe par une connaissance fine de ce qui se passe au niveau **des points de déversement**.

D'un point de vue réglementaire, un contrôle strict des volumes rejetés au niveau des déversoirs est imposé via l'**autosurveillance de points réglementaires** définis.

2.2 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LES DEVERSEMENTS AU MILIEU NATUREL ET LES AMELIORATIONS MISES EN PLACE POUR LES LIMITER

Nous partageons avec votre collectivité les informations issues de l'**autosurveillance réglementaire** du système de collecte.

3 - PREVENIR LES DYSFONCTIONNEMENTS DES POSTES DE RELEVAGE POUR EVITER LES DEBORDEMENTS

Votre réseau de collecte des eaux usées dispose de 7 postes de relevage. Véritable organe primordial de la vie d'un réseau de collecte des eaux usées, un poste de relevage est soumis à de lourdes contraintes hydrauliques et mécaniques et se doit d'être en parfait état de fonctionnement.

À ce titre, nous déployons des interventions d'exploitation courantes et de maintenance spécifique de ces organes en fonction de leurs caractéristiques techniques. Surveillé 24h/24 par le CPO de Nîmes, le poste de relevage nous indique l'état de santé de votre réseau sur chaque bassin versant de collecte.

Il est donc essentiel de pouvoir suivre en temps réel ces éléments de réseau afin d'intervenir le plus rapidement possible. En effet, un dysfonctionnement détecté sur un poste de relevage peut engendrer des débordements d'eaux usées non traitées vers le milieu naturel.

3.1 CONNAÎTRE : SUPERVISER AU QUOTIDIEN LES POSTES DE RELEVAGE POUR GARANTIR LEUR PROGRAMME D'EXPLOITATION

Nos agents d'exploitation s'assurent au quotidien du bon fonctionnement de vos postes de relevage grâce à notre **outil de visualisation cartographique de leur état de fonctionnement**. Cet outil met en lumière les anomalies de temps de pompage de manière automatisée. Ce pré-diagnostic permet d'aboutir le cas échéant à la planification d'interventions ciblées. Les informations issues des **interventions sur poste de relevage** nous permettent d'alimenter au quotidien la **base de données SIG**.

3.2 AGIR : METTRE EN OEUVRE LE PROGRAMME D'EXPLOITATION DES POSTES DE RELEVAGE

Le programme d'entretien de vos postes de relevage est adapté en fonction de l'importance stratégique des postes. Nos agents passeront **contrôler visuellement** le poste de relevage.

En fonction des constats d'état effectués sur le terrain, nous optimisons le **programme d'interventions de nettoyage et de curage de vos postes de relevage**.

3.3 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LE RESULTAT DES INTERVENTIONS REALISEES SUR LES POSTES DE RELEVAGE



Saur partage en continu avec votre collectivité les informations permettant de suivre le bon fonctionnement des postes de relevage. Ces données sont restituées sous format cartographique avec des **cartes thématiques des interventions** et sous forme de **tableaux de bord**.

4 - MAITRISER L'EMISSION DE GAZ TOXIQUES ET LEUR IMPACT SUR LE RESEAU

L'hydrogène sulfuré (H₂S) est un gaz produit dans les réseaux d'assainissement, suite à des réactions biochimiques successives. Ce processus est le résultat d'un appauvrissement progressif du milieu d'abord en oxygène puis en nitrates. Ce gaz est malodorant, toxique et corrosif, c'est pourquoi limiter sa production dans votre système est un enjeu clef pour assurer le confort des riverains, sécuriser les interventions du personnel d'exploitation et préserver votre patrimoine.

Saur s'emploie donc à identifier les zones favorables à la production d'H₂S (conduite en refoulement, notamment) et à mener les actions nécessaires pour la réduire et en maîtriser les impacts.

4.1 CONNAÎTRE : SURVEILLER LES ZONES SENSIBLES AU RISQUE DE PRODUCTION D'H₂S DANS LE RESEAU

Les réactions chimiques qui causent la production d'H₂S sont favorisées par certaines configurations de canalisations, par exemple une importante longueur de refoulement ou un surdimensionnement du diamètre du fait de fortes variations saisonnières.

Nous anticipons les problèmes causés par la présence d'H₂S dans les conduites grâce à une connaissance approfondie et un suivi permanent des zones de risque de production du gaz.

Chaque technicien de réseau et de traitement se voit fournir un **capteur portable multi-gaz** lors de ses interventions, afin d'éviter toute inhalation du gaz toxique.

4.2 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LE RESULTAT DES ACTIONS DE REDUCTION D'H₂S

Nous partageons avec votre collectivité les informations dont nous disposons pour suivre la production d'H₂S ainsi que les actions menées pour l'endiguer :

- Temps moyen de séjour (en heures)
- Temps max de séjour
- Criticité du poste de relevage selon tableau croisé multicritère (bleu/vert/orange/rouge)
- Taux de production des sulfures
- la visualisation cartographique de l'ensemble des analyses d'H₂S et odeur, ainsi que des plaintes usagers et des interventions associées ;

INDICATEURS CLEFS

- ✓ Nombre d'accidents liés à une exposition aux gaz des réseaux d'assainissement
- ✓ Évolution du nombre de plaintes odeurs

Le + de Saur

Au-delà du partage des informations sur les taux de sulfure, Saur sera force de proposition auprès de vos services pour les aider à prioriser les travaux de renouvellement de canalisations compte tenu de sa vision du risque H₂S.

5 - EVITER LES ENCRASSEMENTS DU RESEAU

Tout encrassement ou bouchage du réseau peut donner lieu à :

- des débordements chez les abonnés ou sur la chaussée pour les réseaux séparatifs ;
- des déversements vers le milieu naturel pour les réseaux unitaires ;
- des problèmes d'odeur.

Pour préserver la tranquillité de vos administrés et assurer la protection du milieu naturel, Saur s'attache à identifier les anomalies (« points noirs ») le plus tôt possible et à mener les actions adaptées pour maintenir le réseau en bon état de fonctionnement.

INDICATEURS CLEFS

- ✓ Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers du service
- ✓ Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 kms de réseau
- ✓ Évolution du nombre de points noirs dans le temps
- ✓ Nombre de plaintes de nuisances aux postes de relevage

5.1 CONNAÎTRE : SURVEILLER L'ÉTAT ET LE FONCTIONNEMENT DE VOS INSTALLATIONS

Nous disposons d'une **base de données** dans laquelle sont renseignées quotidiennement l'ensemble des informations concernant l'état de vos installations issues des **interventions d'entretien** (curage, débouchage de réseau et de branchement). Cette base de données se présente sous format SIG (Système d'Information Géographique) ; les données étant géoréférencées, elles sont visualisables de manière cartographique.

Nous menons une **analyse annuelle des zones identifiées comme critiques** et nécessitant plus de 2 curages par an (« points noirs ») afin de réaliser des actions d'entretien ciblées.

Nous nous appuyons sur les **alarmes de télégestion** avec des avertissements de plusieurs niveaux pour anticiper les risques de déversement.

5.2 AGIR : REDUIRE LES ENCRASSEMENTS ET LES BOUCHAGES

6 - MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES D'ENTRETIEN DES INSTALLATIONS

Nous élaborons et suivons un **programme de curage préventif du réseau** basé sur notre connaissance de votre réseau, notamment issue des constats de terrain remontés par nos agents sur smartphone ou tablette lors de leurs interventions.

Les **siphons et ventouses** font l'objet d'un **programme renforcé de nettoyage** car ils sont particulièrement sensibles au risque de bouchage et d'encrassement.

7 - CHANGEMENT DES USAGES

Le + de Saur

Nous déployons une **démarche proactive de lutte contre les lingettes** en réseau d'assainissement pour sensibiliser les abonnés au risque réel et avéré de bouchage du réseau par ces lingettes

Exemple d'une communication aux usagers pour lutter contre les lingettes dans le réseau d'assainissement



7.1 ADAPTER EN PERMANENCE : SUIVRE LE RESULTAT DES INTERVENTIONS CONTRE L'ENCRASSEMENT ET LES BOUCHAGES

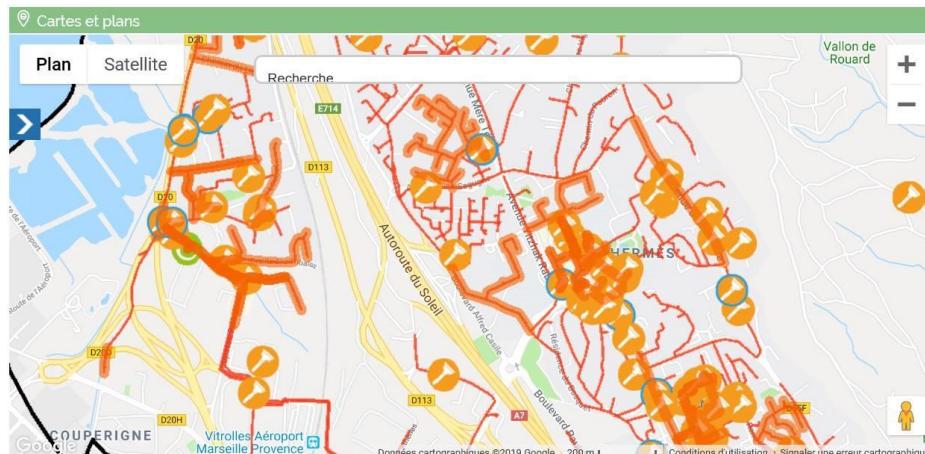
Nous veillerons à l'atteinte des objectifs des différents **indicateurs de performance liés aux encrassements et débouchage de réseau.**

Saur **partage en continu** avec votre collectivité les informations permettant de suivre la bonne maîtrise des débordements et/ou des déversements

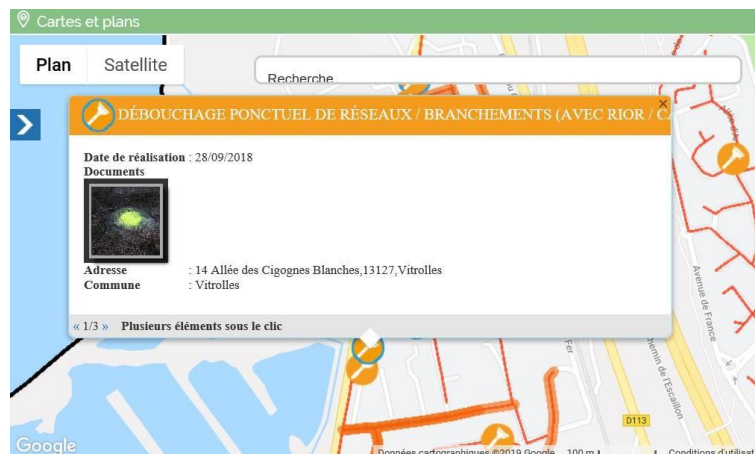
Le + de Saur

Ces données sont restituées sur votre espace CPO Online sous format cartographique avec des **cartes thématiques des interventions** (curage, débouchages...) et sous forme de **tableaux de bord** présentant les **indicateurs de suivi des débordements / déversements.**

Exemple de rendu cartographique sur curage préventif de réseau (disponible sur CPO Online)



Exemple de rendu cartographique de débouchage de branchements (disponible sur CPO Online)



8 - CONTROLER L'INTRODUCTION DES EAUX CLAIRES PARASITES PERMANENTES DANS LE RESEAU

Les fissures, les casses, les déboîtements ou encore les mauvais raccordements de canalisation favorisent les infiltrations d'eaux de nappe ou de marée dans le réseau (« eaux claires parasites permanentes ») donnant lieu, en période de nappes hautes ou de marée haute, à d'importants sur-volumes d'eau dans le réseau.

Ceux-ci entraînent des débordements ou des déversements d'effluents non traités vers le milieu naturel, mais également une surconsommation énergétique au niveau des postes de pompage et de la station d'épuration, qui provoquent une usure prématurée des pompes et turbines.

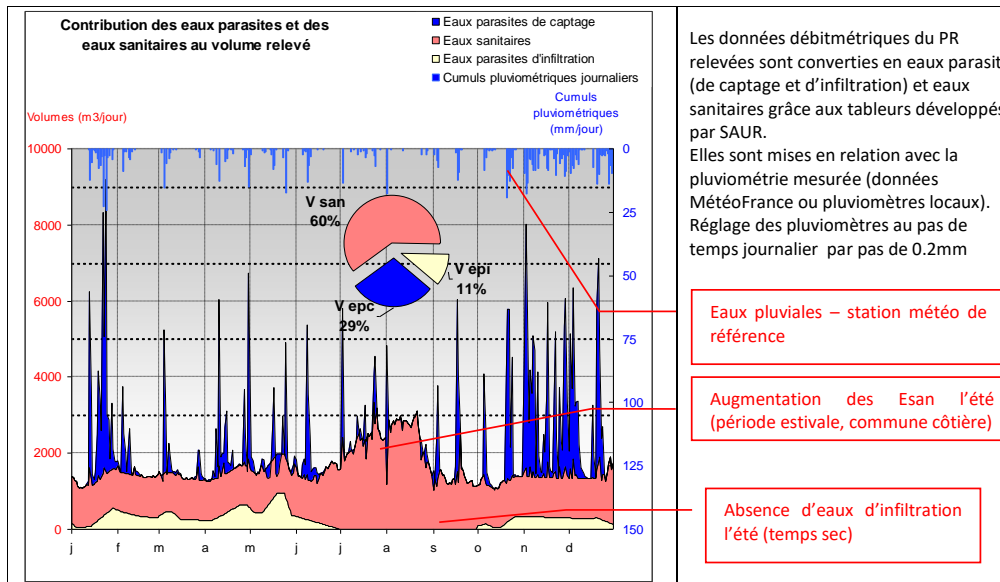
Cette problématique touche à la fois les réseaux unitaires et séparatifs.

Saur déploie donc une stratégie de gestion patrimoniale visant à identifier rapidement et de manière précise les tronçons de canalisation fissurés voire cassés, afin de vous permettre de réaliser des travaux ciblés.

8.1 CONNAÎTRE : IDENTIFIER LES ZONES DU RESEAU SENSIBLES AUX INFILTRATIONS D'EAUX CLAIRES PARASITES DE NAPPES (PERMANENTES)

Sur l'ensemble des bassins de collecte, nous suivons en continu l'Indice Linéaire d'Infiltration (ILI) grâce à notre **outil de quantification des eaux claires parasites.**

Exemple de quantification des ECP sur un poste de relevage télégré



INDICATEURS CLEFS

- ✓ Indice linéaire d'eaux claires parasites permanentes en m3/km/j par bassin de collecte intégré dans le diagnostic ECP
- ✓ Indice linéaire d'ECP permanentes en m3/km/j par système d'assainissement (mesures en entrée STEU)
- ✓ Evolution du taux d'ECP d'infiltration par bassin de collecte intégré dans le diagnostic ECP p/r à la moyenne saisonnière, annuelle ou pluriannuelle
- ✓ Evolution du nombre de casses réseau en casses/an
- ✓ Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eaux usées en %

9 - SURVEILLER LA CONFORMITE DES REJETS INDUSTRIELS OU ASSIMILES DOMESTIQUES

Si les **acteurs industriels** rejettent des effluents non conformes à la réglementation dans le réseau d'eaux usées et si cette pollution n'est pas détectée, elle ne peut pas être correctement traitée. Les rejets de la station de traitement risquent alors d'impacter gravement le milieu naturel, la santé de vos administrés et des activités économiques du territoire.

Les entreprises artisanales sont considérées comme des abonnés assimilables domestiques mais elles peuvent également apporter au réseau une charge polluante élevée (graisses, produits de beauté...). Une veille particulière est donc nécessaire.

INDICATEURS CLEFS

- ✓ Nombre d'autorisations de déversement d'effluents industriels au réseau de collecte des eaux usées
- ✓ Nombre de Conventions Spéciales de Déversement établies
- ✓ Nombre de chaque type d'analyses inopinées / an
- ✓ % réalisation des plans d'actions spécifiques aux acteurs non-domestiques
- ✓ ...

9.1 **AGIR** : REDUIRE LA POLLUTION DU MILIEU NATUREL PAR LES EFFLUENTS NON DOMESTIQUES ET INDUSTRIELS

Afin de contrôler efficacement les déversements industriels, nous mettons en place des **arrêtés d'Autorisations Spéciales de Déversement** d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées, accompagnés de **Conventions Spéciales de Déversement** tripartites (collectivité – industriel – Saur). Ces conventions appliquent le principe de "pollueur-payeur" en imposant des tarifs adaptés au niveau de pollution générée par l'activité.

La surveillance des entreprises artisanales est encadrée par une annexe sanitaire attachée au règlement de service et spécifique à l'activité de l'abonné.

10 - PERENNISER LE PATRIMOINE "RESEAU"






Une sur sollicitation des installations d'assainissement provoque leur usure prématurée. Pour l'éviter, Saur s'attache à **limiter les volumes d'eaux claires parasites** qui s'introduisent dans le système d'assainissement.

Nous cherchons à **optimiser le fonctionnement des installations de traitement** et également à **anticiper de potentiels dysfonctionnements des postes de relevage**.

Pour assurer le mieux possible la pérennité de votre patrimoine, il est nécessaire de le connaître avec précision.

10.1 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...

10.2 PATRIMOINE ELECTROMECHANIQUE

Le **chapitre Maintenance du patrimoine** détaille les actions de Saur pour pérenniser votre patrimoine électromécanique (entretien, remplacement, renouvellement).

V. Notes Complémentaires

1 - INDICATEURS DE PERFORMANCE COURANTS SUR STEP

Indicateurs courants de performance sur STEP	
Typologie	Indicateur de performance
Suivi quantitatif	Pluviométrie
	Volumes d'eaux brutes, d'eaux traitées, de by-pass le cas échéant
	Volumes de boues extraites, taux de matières sèches, estimation des masses correspondantes
	Temps de fonctionnement des principaux équipements
	Tarage des pompes
	Consommations électriques
	Volumes de boues extraites, taux de matières sèches, estimation des masses correspondantes
	Temps de fonctionnement des principaux équipements
	Tarage des pompes
	Consommations électriques
	Taux de matières sèches du bassin d'aération,
	Consommations de réactifs (polymère, eau potable), suivi des stocks et niveaux de cuves
	Quantités de sous-produits évacués, refus de dégrillage, sables, boues
Suivi qualitatif	De terrain : NH ₄ , NO ₃ , PO ₄ , indice de boues, V30 (décantabilité des boues)
	En laboratoire : autocontrôle suivant la réglementation (arrêté préfectoral de la station, arrêtés du 8 janvier 1998 pour les boues et du 21 juillet 2015 pour les eaux résiduaires urbaines)
Ratios de performance	kW/m ³ , kW/DBO ₅ , DCO/DBO ₅
	% recirculation/ débit entrant
	Temps de séjour dans le bassin d'aération
	Charges hydraulique et organique
	Vitesse ascensionnelle dans le clarificateur
	Masse de boues produite / Charge organique
	Age des boues
Écarts de comptage entrée / sortie, entrée / temps de relevage	

2 - AUTOSURVEILLANCE DES POINTS DE DEVERSEMENT

La réglementation via l'autosurveillance de points règlementaires A1 et A2 impose un contrôle strict des volumes rejetés au niveau des déversoirs. Ceci nécessite de connaître le fonctionnement du système avec une métrologie fiable, et l'incertitude de mesure reste un indicateur de performance de l'autosurveillance et du diagnostic permanent.

Mais comme indiqué dans le Commentaire Technique accompagnant l'arrêté du 21 juillet 2015, « **de nombreux facteurs peuvent conduire à des incertitudes élevées sur les points de mesure sur les réseaux d'assainissement** » et qu'« investir dans du matériel sophistiqué, affichant une précision très fine n'est donc pas une garantie de réduction de l'incertitude de mesure et dans la plupart des cas n'est pas justifié par l'enjeu. ».

2.1 PRINCIPE D'ACTION

L'expérience montre que le suivi d'un paramètre simple (nombre d'heures de fonctionnement journalier, suivi d'un capteur simple) installé sur le groupe de pompage, peut très bien détecter une dérive de fonctionnement de ce dernier. Donc, pour les cas courants, les incertitudes globales de l'ordre de **20 à 30 %** sur la valeur absolue sont une valeur très satisfaisante en réseau d'assainissement.

2.2 FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

Nous travaillons avec les standards de précision de mesure selon les types de capteurs installés, repris dans le manuel de qualité. Les facteurs clés pour le suivi de la performance sont :

- Le **choix d'un matériel fiable, simple et robuste**, avec un retour d'expérience reconnu et un suivi et expertise par le fournisseur lui-même en cas de doute sur le capteur ou son installation. Nous avons établi des contrats cadres avec certains fournisseurs notamment parce que leurs techniciens savent nous indiquer quand leur matériel ne répondra pas aux contraintes du terrain ;
- le **suivi en permanence de la valeur relative** afin de détecter des éventuelles dérives notamment via la supervision pour le suivi du débit, ou du temps de fonctionnement des pompes, ainsi que le suivi des hauteurs de bêche ;
- la **corrélation entre la valeur absolue et les facteurs** générant une variation de valeur : la corrélation entre les volumes pompés et la quantité de précipitation, ou le niveau de la nappe par exemple ;
- une **exploitation exemplaire**, avec visite de vérification du bon fonctionnement de chaque point de mesure au moins une fois par an et étalonnage régulier (tous les 4 ans pour les pompes) selon les procédures fixes et réalisées par une personne attitrée, utilisant à la fois la même méthode et le même matériel d'étalonnage à chaque opération pour chaque type d'équipement à vérifier
- un suivi permanent de la valeur et surtout de sa dérive, pour les postes intégrés dans la télégestion.

En ce qui concerne les lois hydrauliques sur les points de mesure notamment en réseau gravitaire, nous appliquons les lois et méthodes de calcul conseillées dans les documents annexes du Commentaire technique, et notamment les documents des Agences de l'eau. En cas de problème spécifique (cas complexe de mesure), nous sollicitons les spécialistes telles que 3Deau pour expertiser la situation et recadrer le niveau de précision de la mesure, ou modifier la méthode, technologie ou emplacement du point.

▪ BENEFCES ATTENDUS

Ainsi, tout en exploitant l'ensemble des installations et capteurs de métrologie dans les règles de l'art, la fiabilité absolue des données exploitées dans le diagnostic permanent ne réside pas autant dans l'objectif d'obtenir la donnée la plus exacte, mais plutôt dans l'objectif réaliste de bien choisir et interpréter la donnée la moins incertaine.

3 - CURAGE DU RESEAU

3.1 CURAGE PREVENTIF

Notre programme de curage préventif de réseau est adapté en fonction des besoins spécifiques de votre collectivité afin d'assurer en permanence un bon écoulement des eaux usées.

Le programme est établi chaque année en concertation avec votre collectivité. Il permet :

- D'optimiser la capacité d'écoulement des eaux usées dans les conduites, et de prioriser les campagnes de curage préventif dans les réseaux de faible pente.
- De stabiliser le nombre de désobstructions de réseau et donc d'optimiser le nombre d'interventions relatives, qui occasionnent des risques sanitaires et environnementaux, voire même structurants.
- De minimiser les problématiques d'odeurs liées à la décantation des boues dans le réseau et la création en conséquence de zones anoxiques de réseau.

Chaque année, le programme de curage sera établi de manière structurée sur la base :

- Des interventions de curage préventif et curatif réalisées les années antérieures. Ces interventions sont intégralement suivies et géoréférencées, en lien avec le Centre de Pilotage Opérationnel.
- Des constatations des agents d'exploitation
- Des débordements de réseaux fréquents connus,
- Des réseaux à faible pente et /ou à contre pente, zone à effluents stagnants,
- De la présence de graisses à proximité des restaurants, hôtels et industriels,
- Des zones de dysfonctionnement repérées préalablement, notamment les points noirs déjà identifiés par vos services.

3.2 DESOBSTRUCTIONS ET CURAGE CURATIF

Dès la connaissance d'un dysfonctionnement sur le réseau, une demande de travaux est adressée directement à l'ordonnanceur « Hydrocurage et Inspection » qui programme les moyens nécessaires à mettre en œuvre.

L'équipe en charge de l'intervention curative, suivie et joignable en permanence grâce aux outils de communication, est immédiatement envoyée sur le point à traiter.

La réalisation des travaux suivra le mode opératoire suivant :

- Mise en place du balisage et de la signalétique de déviation à l'aide de feux tricolores, le cas échéant.
- Ouverture des tampons de visite.

- Réalisation de l'opération de curage par système hydrodynamique haute pression à partir du regard aval de chaque tronçon y compris pompage des dépôts et sédiments.
- Remise en place des tampons de visite.
- Dépose du balisage.
- Dépotage et traitement des déchets et sédiments sur un site agréé.

3.3 TRAÇABILITE DES INTERVENTIONS DE CURAGE

A chaque prestation réalisée, nous établissons une fiche d'intervention précisant notamment :

- Nom de l'entreprise,
- Nom des chauffeurs-opérateurs,
- Lieu de l'intervention,
- Date et créneau horaire,
- Descriptif de l'intervention (curage réseau sur X ml, nettoyage du PR Y, etc.),
- Temps passé,
- Volume de sous-produits pompé et lieu de dépotage,
- Observations particulières (anomalies constatées, etc.).

Selon les types d'interventions réalisées, ces restitutions préciseront :

- Les linéaires de réseaux nettoyés
- Le nombre d'avaloirs, de postes de relèvement nettoyés,
- Les quantités de déchets correspondantes.

Toutes les interventions sont pilotées par le Centre de Pilotage Opérationnel et sont géoréférencées pour des restitutions cartographiques qui seront mises à disposition de la Collectivité sur le portail CPO Online®.

En parallèle, nous assurons également en permanence la traçabilité des déchets dépotés avec a minima l'utilisation des documents suivants :

- Fiche d'Intervention : pour chaque intervention de notre part, cette fiche précise la nature des déchets pompés, la quantité estimée et le site de traitement vers lequel ils seront dirigés
- Bon de pesée : pour chaque dépotage sur un site de traitement, une pesée est réalisée. Chaque bon de pesée est associé à une ou plusieurs Fiche d'Intervention selon les cas.

Pour les Déchets Industriels Spéciaux ou Dangereux (déchets hydrocarburés notamment), nous associerons en plus l'émission d'un Bordereau de Suivi des Déchets, selon le formulaire CERFA n°12571*01.

4 - ANALYSE DES RISQUES DE DEFAILLANCE

L'étude de l'analyse des risques de défaillance des stations d'épuration est règlementée par l'article 7 de l'arrêté du 21 juillet 2015.

Le résultat de cette étude sera porté à la connaissance de la Police de l'Eau et de l'agence de l'eau comme l'arrêté le stipule.

L'analyse des risques de défaillance intègre l'impact Qualité-environnement (volets exploitation et environnement). Une note de criticité est calculée pour chaque défaillance possible d'équipement.

Chaque étape de traitement est donc analysée, avec synthèse dans un tableau, dont vous trouverez un exemple de format ci-dessous :

Equipement	Effet potentiel milieu récepteur	Indice de criticité IC= Is x F x D	Criticité	Délai maxi toléré avant retour à la normale	Moyens détectés du dysfonctionnement	Mesures compensatrices et correctives pouvant être mises en œuvre	Mesures préventives pour éviter que l'anomalie ne se produise	Evolution de la criticité	Action privilégiée	note fi obtenue après action
Alimentation EDF	oui	8	Critique	24h	télésurveillance	Mise en place d'un groupe électrogène mobile	action EDF			8
Armoire générale	oui	12	Très critique	24h	télésurveillance	réparation des équipements par les pièces de secours	passage d'une caméra thermique, contrôle réglementaire des connexions	F: 3 ->2	passage d'une caméra thermique, contrôle réglementaire des connexions	8
Automate	oui	12	Très critique	24h	télésurveillance	passage en mode dégradé - réparation et diagnostic	remplacement pièce en fin de vie, sauvegarde et archivage annuels des données	F: 3 ->2	remplacement automate ??	8
Télésurveillance	oui	12	Très critique	24h	télésurveillance	Diagnostic du dialogue et des équipements, intervention de manière déportée	remplacement anticipé batterie - sauvegarde et archivage annuels des données	F: 3 ->2	remplacement anticipé batterie ?	8
Cablage	oui	4	Peu critique	24h	télésurveillance	Vérifications des connexions, Diagnostic et réparation si possible par les pièces de secours	surveillance technique, des équipements protections anti rongeurs			4
Sonde US du PR	oui	3	Peu critique	1 mois	télésurveillance	Vérification équipement et réparation	surveillance périodique courbes de niveau			3
Poires de niveau du PR	oui	36	Très critique	24h si sonde US HS	surveillance visuelle	Nettoyage - remplacement	surveillance périodique et contrôle du fonctionnement	F: 3 ->1	surveillance périodique et contrôle du fonctionnement	12
Pompes N°1 et N°2 vers STEP	oui	4	Peu critique	1 mois (24 h si 2 pompes HS)	télésurveillance	passage sur la seconde pompe ou mode manu ou mode hors automate, réparation, remplacement	surveillance technique, maintenance préventive (GMAO), contrôle des paramètres de fonctionnement			4

Le but est de hiérarchiser les actions d'amélioration à conduire sur l'ensemble des étapes de traitement de la station d'épuration, en travaillant par ordre de criticité décroissante.

Ainsi, nous vous présentons à l'issue de cette analyse l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour réduire la criticité de votre station d'épuration, comme par exemple :

- Reprise de conception,
- Plan de maintenance,
- Stock de pièces de rechange critiques,
- Action de surveillance,
- Instrumentation,
- Plan de formation.

5 - GESTION DES BOUES

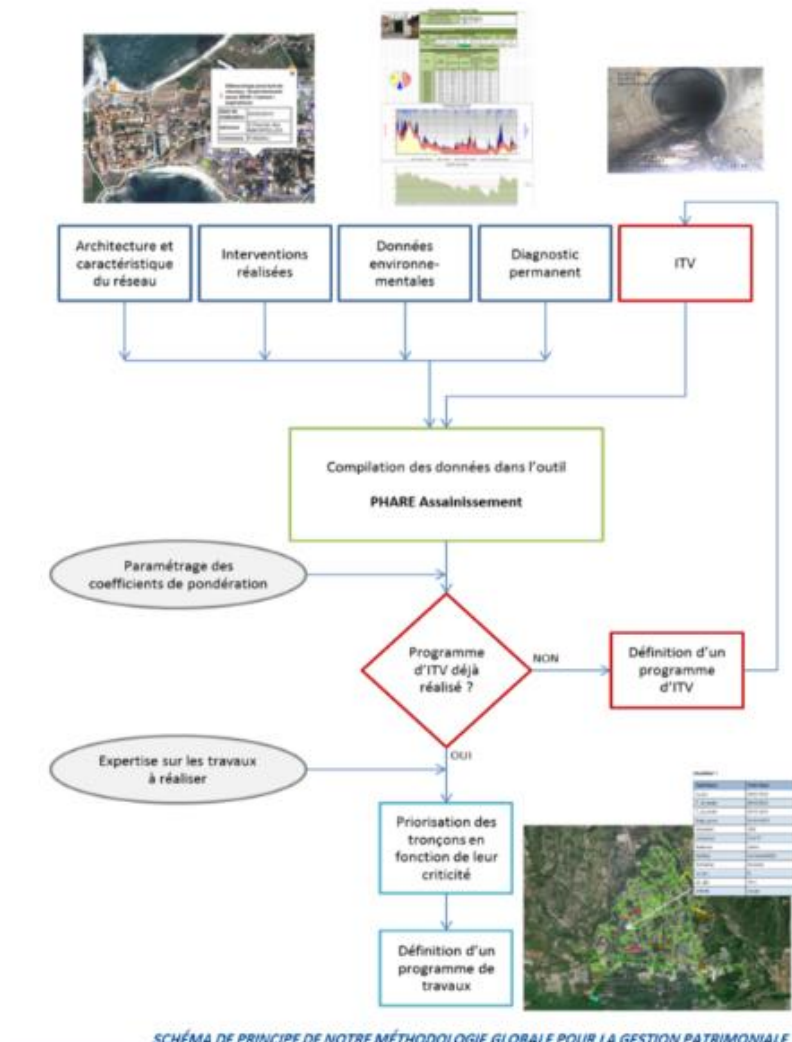
Valbé® et Alliance Environnement dispose de plusieurs sites de traitements des boues par compostage sur le département du Gard. Cette grande expérience en matière de curage, de valorisation, de compostage, de connaissance du monde agricole, permet à SAUR de vous proposer une offre optimisée, complète et sécurisée.

6 - OUTIL REZO+ PATRIMOINE

Les données collectées lors des inspections télévisuelles (ITV) sont intégrées dans notre outil de gestion patrimoniale « Rézo+ Patrimoine ».

6.1 PRINCIPE D'ACTION

Saur a développé une démarche de gestion patrimoniale qui consiste à collecter des données de diverses sources puis à les compiler dans l'outil « Rézo+ Patrimoine » afin de prendre les décisions de priorisation des tronçons en vue de travaux. Cette démarche peut être synthétisée comme dans le logigramme ci-dessous :



6.2 FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

« Rézo+ Patrimoine » est un outil Saur développée à partir du logiciel du marché PHARE issu d'un programme de recherche national RERAU (« Réhabilitation des Réseaux d'Assainissement Urbains ») mené par l'IREX (Institut pour la recherche appliquée et l'expérimentation en génie civil).



Il combine une base de données des réseaux et un Système d'Information Géographique (SIG) et est adapté aux caractéristiques des réseaux français.

Pour faciliter l'intégration des résultats des ITV (réalisées par Saur ou par la collectivité), « Rézo+ Patrimoine » dispose d'une automatisation de la lecture, la correction et la restitution cartographique des ITV (sous réserve que les ITV soient réalisées selon la norme NF EN 13508-2). Il permet aussi l'intégration de photos des défauts constatés.

L'intégralité des inspections réalisées ainsi que les éventuels travaux et les gains mesurés grâce à l'instrumentation disponible sera évaluée chaque année dans le bilan du système d'assainissement.

6.3 BENEFCES ATTENDUS

Cette méthode permet à la collectivité :

- La définition d'un programme de travaux cohérent, établi sur plusieurs années, en tenant compte du budget de la collectivité,

7 - SENSIBILISATION USAGERS OBSTRUCTION LINGETTES

Exemple d'une campagne de communication faite aux usagers :

L'ASSAINISSEMENT DES EAUX USÉES PERMET DE PRÉSERVER LA QUALITÉ DE NOTRE ENVIRONNEMENT ET DE PROTÉGER LES ACTIVITÉS LIÉES À L'EAU (PISCICULTURE, BAINADE, NAUTISME...).



NE JETONS PLUS DE DÉCHETS DANS NOS RÉSEAUX D'EAUX USÉES...

ADOPTONS LES BONS GESTES AFIN D'ÉVITER:

- ▶ l'inondation dans notre maison,
- ▶ l'intervention de débouchage de nos canalisations (intervention facturée au minimum 250 €),
- ▶ de causer un danger pour le personnel d'exploitation,
- ▶ de dégrader les ouvrages de collecte et d'épuration ou gêner leur fonctionnement,
- ▶ de créer une menace pour l'environnement.

ODEURS NAUSÉABONDES, MOBILIER ENDOMMAGÉ, RÉSEAU INDISPONIBLE...

Les inondations liées aux bouchons de notre réseau d'eaux usées sont très courantes. Le coût de l'intervention peut varier de 250 à 1 000 €.

L'inondation la plus importante à laquelle j'ai assisté est très récente. Elle a eu lieu dans une maison de moins de 10 ans. Nous sommes intervenus chez un particulier, les égouts étaient remontés dans les commodités, salles de bain et cuisine.

Pourquoi ? L'accumulation de lingettes et autres déchets a obstrué le réseau. Le bouchon a totalement déformé les parois des canalisations. Il a fallu démonter le réseau pour le réparer.

Les travaux ont duré près d'une semaine pour nous, mais beaucoup plus longtemps pour les particuliers qui ont dû nettoyer tout leur mobilier et faire passer l'odeur nauséabonde dans la maison !

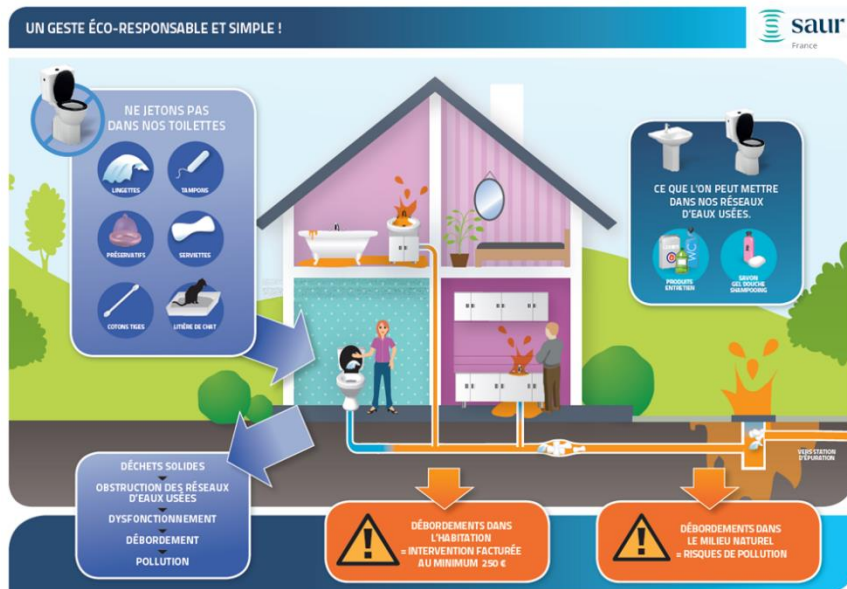
Pour éviter ce genre de désagréments, les gestes à suivre au quotidien sont simples : évitons de confondre nos canalisations avec nos poubelles.

Julien,
Agent d'exploitation Saur

DES QUESTIONS ?
www.saur.com

VOS TOILETTES NE SONT PAS DES POUBELLES !



8 - ENTRETIEN DES POSTES DE RELEVAGE

8.1 SUPERVISION QUOTIDIENNE PAR LE CPO

Le suivi par le CPO des valeurs journalières de fonctionnement de chaque poste permet de détecter, en dehors des visites programmées, les anomalies (par exemple, une pompe qui fonctionnerait 24h/24...).

Dans ce cas, une intervention ponctuelle sera programmée par l'ordonnanceur dans un délai maximal de 24 heures selon l'analyse des données de la télégestion et le risque identifié.

En cas de défaillance à répétition d'un poste, un diagnostic sera réalisé et un plan d'actions à trois temps sera rédigé pour le poste concerné, avec la communication des actions prises et/ou préconisées lors de la communication du bilan trimestriel des installations.

Par exemple, pour un poste équipé d'un dégrilleur avec des défaillances de dégrillage (colmatage trop fréquent...) :

- **Actions palliatives** : Ce sont des actions rapides, de courte durée dans l'attente des actions durables, par exemple, le nettoyage de la grille, l'augmentation de la fréquence des visites de nettoyage.
- **Actions curatives** : Par exemple, la programmation et réalisation d'une intervention de maintenance curative sur le dégrilleur.
- **Actions préventives** : Pour des défaillances récurrentes, engendrant des actions palliatives et curatives lourdes, nous commençons par l'analyse de l'origine du problème constaté. Pour un dégrilleur qui se colmate trop fréquemment, nous chercherons une source des matières de colmatage sur le réseau amont, par exemple, la localisation d'un restaurant sur le réseau amont avec constat de décharge à répétition de graisses dans le réseau avec pour conséquence le blocage du dégrilleur. S'ensuivra l'intervention de l'agent clientèle auprès du client pour permettre la sensibilisation des employés et les conseils de mise en conformité du rejet.

8.2 UNE EXPLOITATION ADAPTEE A LA SENSIBILITE DES OUVRAGES

Le programme d'entretien des postes de relevage est adapté en fonction de l'importance stratégique des postes.

Le programme prévisionnel des visites des PR de vos réseaux a été élaboré sur la base des attentes du cahier des charges, que nous renforçons pour les postes le nécessitant (importance stratégique, fragilité...). Ces fréquences seront complétées de toute intervention rendue nécessaire par une défaillance constatée.

Ces visites programmées sont ordonnancées par le Centre de Pilotage Opérationnel (CPO) afin d'optimiser la tournée et de prioriser les points clés du réseau d'assainissement.

Lors de ces passages, les actions suivantes sont réalisées, a minima :

- Nettoyage des abords.
- Inspection visuelle et olfactive du poste.
- Nettoyage du dégrilleur (si existant).
- Contrôle du bruit ou des vibrations des pompes et des clapets (détection d'une anomalie potentielle).
- Nettoyage au jet ou à la main des poires et des sondes pour fiabiliser la détection de niveau de la fosse.

- Relevé des index temps de marche et EDF, calcul des écarts et vérification par rapport au passage précédent pour détection éventuelle d'une anomalie non enregistrée par la télésurveillance (information également relevée par le CPO grâce à la télégestion couplée avec les synthèses mensuelles de l'ensemble de nos contrats tarifs bleus, jaunes et verts).
- Contrôle visuel des équipements de protection collective (garde-corps, trappes...).
- Passage de contrôle planifié à chaque dérive constatée sur la supervision au-delà des limites fixées.

8.3 CURAGE DES POSTES

Nous proposons un programme de curage des postes conforme au cahier des charges, mais dans les faits, il est nécessaire de passer plus souvent sur certains postes.

Pour information, les opérations de curage d'un poste de relevage sont de deux types :

- Le nettoyage à blanc du poste.
- L'écrémage du poste.

Le nettoyage à blanc comprend les opérations suivantes :

- Aspirer les flottants.
- Nettoyer à haute pression les poires et les différents équipements.
- Vider au maximum le poste par les pompes de refoulement.
- Aspirer les pierres et sables se trouvant au fond de ce dernier.

L'écrémage comprend les opérations suivantes :

- Aspirer les flottants.
- Nettoyer à haute pression ou au jet les poires et les différents équipements.

DocuSigned by:



48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'assainissement collectif

Pièce 4.3 : Maintenance du patrimoine

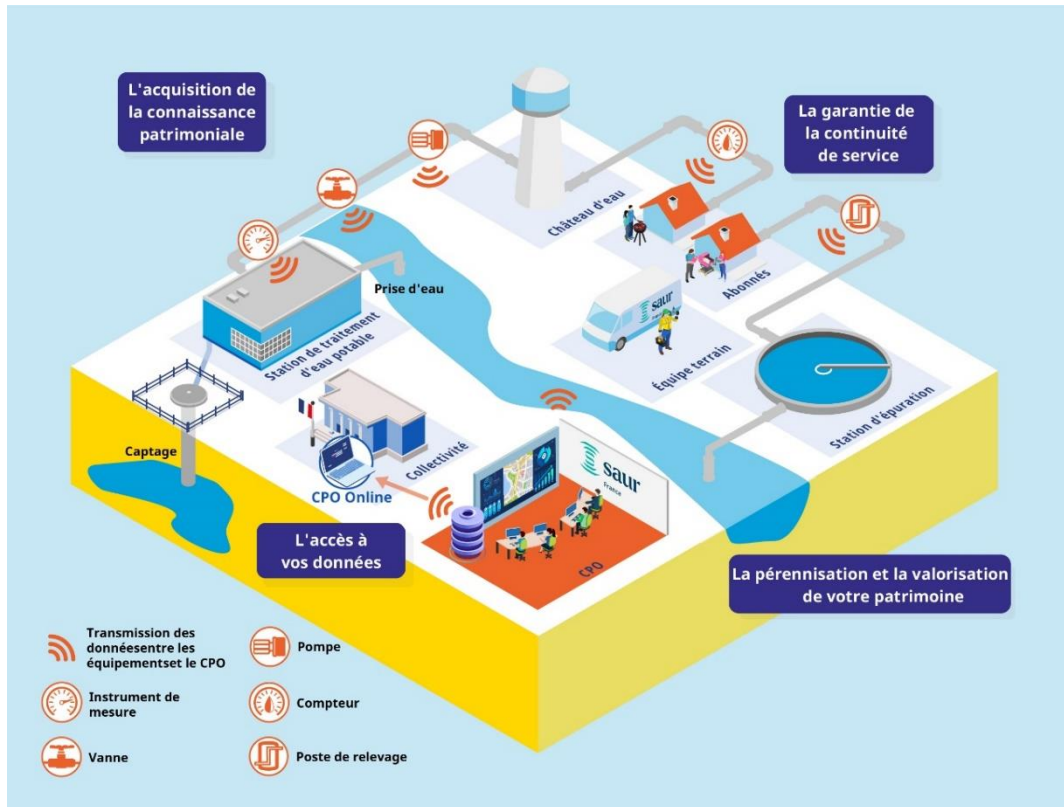
30/05/2024

Disposer d'une vision globale de votre patrimoine3

I. L'ACQUISITION DE LA CONNAISSANCE DE VOTRE PATRIMOINE	4
1 - Analyser l'état de l'existant dès les premiers mois	4
2 - Améliorer la connaissance du patrimoine au cours du contrat.....	4
II. LA GARANTIE DE LA CONTINUITÉ DE SERVICE	5
1 - Elaborer et exécuter le plan de maintenance global.....	5
2 - Assurer la sécurité de votre personnel et de vos installations	7
III. LA PERENNISATION ET LA VALORISATION DE VOTRE PATRIMOINE ...	8
1 - Notre engagement contractuel au titre du renouvellement du patrimoine	9
2 - Construire et exécuter un programme prévisionnel de renouvellement sur la durée du contrat.....	9
3 - Gérer le plan prévisionnel de renouvellement tout au long du contrat.....	11
IV. L'ACCES A VOS DONNEES PATRIMONIALES	11
1 - Rendre compte des données de votre patrimoine.....	11
V. NOTES COMPLEMENTAIRES.....	12
1 - Notre outil de GMAO à votre Service	12
2 - Nos principaux logiciels de gestion en charge de votre patrimoine et de vos données	14
3 - Exemple de tableau de suivi des fonds de renouvellement	15

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'Assainissement. 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'Assainissement.** 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 12 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.). En effet, elles nécessitent des investigations complémentaires que nous vous proposons de réaliser dans le cadre de notre offre (mesures, enquêtes documentaires, sondages ...).

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

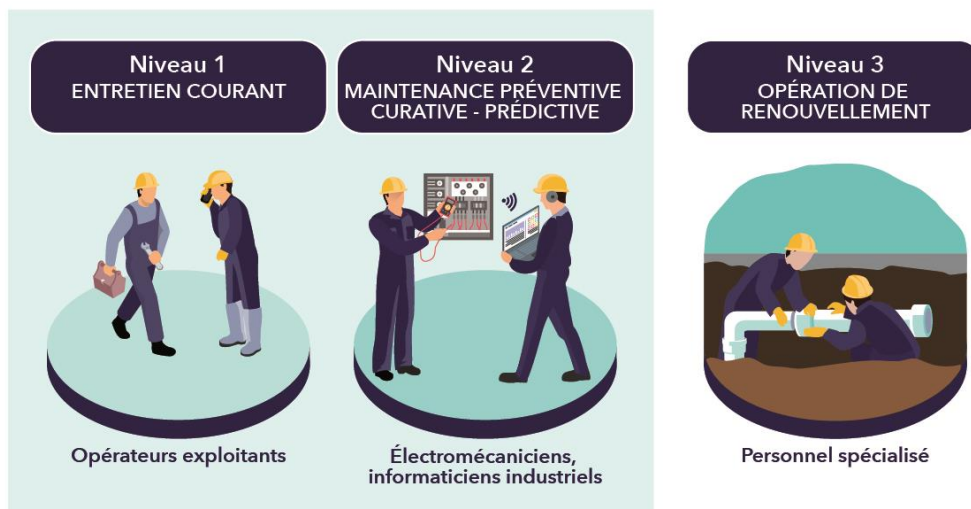
2.2 PROGRESSER DANS LA CONNAISSANCE DES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT DE VOS INSTALLATIONS

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 3^{ème} 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 **établissent 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**.

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**

visent 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 VOTRE 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.

2.1 LA SECURITE DU PERSONNEL

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

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

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

INDICATEURS DISPONIBLES ANNUELLEMENT

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

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.

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 règlementaire 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'Assainissement. 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 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 de 22 671 € et la garantie a été évaluée à un montant annuel de 2 885 €.

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 + de
Saur

Dans le cadre du renouvellement de vos équipements, nous vous faisons **systématiquement bénéficiaire** 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 **filière 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'Assainissement 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



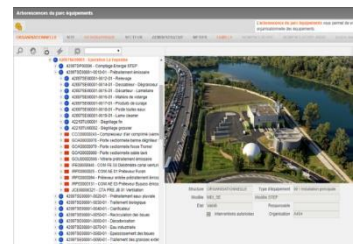
1.1 PRINCIPE D'ACTION

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 oeuvre 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.

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 :

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

OPERATIONS REALISEES

DocuSigned by:

Fabrice HILZARD

48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'assainissement collectif

Pièce 4.4 : Plan d'actions présentant les modalités de gestion de crise

30/05/2024

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

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

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

- 1 - Disposer d'une force de frappe à la hauteur de la gravité de la crise 4
- 2 - Retour sur la tempête KLAUS, gérée efficacement par SAUR 5

II. ENSEMBLE, POUR UNE COMMUNICATION TOURNEE VERS LA RESOLUTION DE LA CRISE..... 6

- 1 - Informer les abonnés en temps réel et en continu des mesures d'urgence prises et de l'état du service 6
- 2 - 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'Assainissement.....7

III. 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

IV. 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

V. L'AMELIORATION CONTINUE DE LA GESTION DE CRISE 17

- 1 - Réaliser un bilan de la crise17
- 2 - Mettre en place des actions préventives et correctives18

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

Votre service d'Assainissement 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'Assainissement** 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'Assainissement.

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 Responsable 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'Assainissement ;
- Contacter les autorités au préalable pour obtenir à temps les autorisations de circulation malgré les arrêts 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'Assainissement.

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 Vilaine 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

70 000 client contactés en 4 jours

« Dans ces situations, parmi les structures les plus réactives, SAUR a été présente immédiatement. »
Pierre Dufourcq, maire de Grenade-sur-Adour

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.

II. 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'Assainissement 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.

1 - 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.).

2 - 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'Assainissement 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'Assainissement

À tout moment, une crise liée à votre service d'Assainissement 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.

III. La continuité de service

Une crise inhérente au service d'Assainissement 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.

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

Nous avons **identifié les risques spécifiques à votre territoire** et les avons classés du point de vue de la gravité de leurs conséquences et de la probabilité de leur survenue : risques naturels (inondations, avalanches, tremblements de terre...), disponibilité de la ressource (sécheresse...), faiblesse du réseau et des installations, clients sensibles (CHU, industriels...).

Cette analyse a été réalisée à partir des données disponibles dans le DCE et des échanges que nous avons eus avec votre collectivité. 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'Assainissement, par exemple, permet de diminuer voire de supprimer les casses sur les réseaux d'Assainissement ;
- La **maintenance préventive de vos installations** (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).
- Le **renouvellement de votre patrimoine** (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).

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

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

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

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

1.4 ETRE PREPARE EN CAS DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES

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

2 - DEFINIR UN PROCESSUS ORGANISATIONNEL POUR GERER LA CRISE

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

2.1 DECLANCHER LA CELLULE DE CRISE

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

Cellule de crise déclenchée au CPO



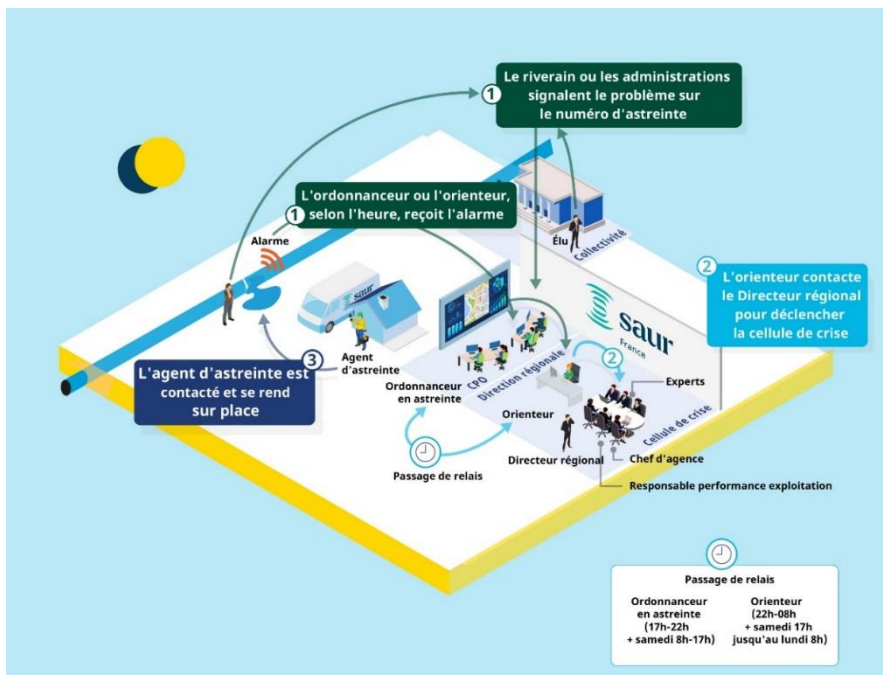
2.2 DETENIR UNE ORGANISATION MOBILISABLE DE JOUR COMME DE NUIT

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

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



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



Le + de
Saur

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

Enfin, pour des cas exceptionnels et en accord avec vous, nous pouvons mettre à votre disposition un numéro spécial, exclusivement dédié à la crise. Nous avons anticipé en préservant un numéro pour la Direction Déléguée 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 avoir la capacité de gérer une situation de crise, une fois la cellule de crise déclenchée, nous mettons à votre disposition les **outils, les moyens humains et le matériel nécessaires**. Vous trouverez le détail des ressources mobilisables dans le chapitre Organisation et Gouvernance, notamment le détail de notre service d'astreinte sur votre territoire.

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

Le + de
Saur

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

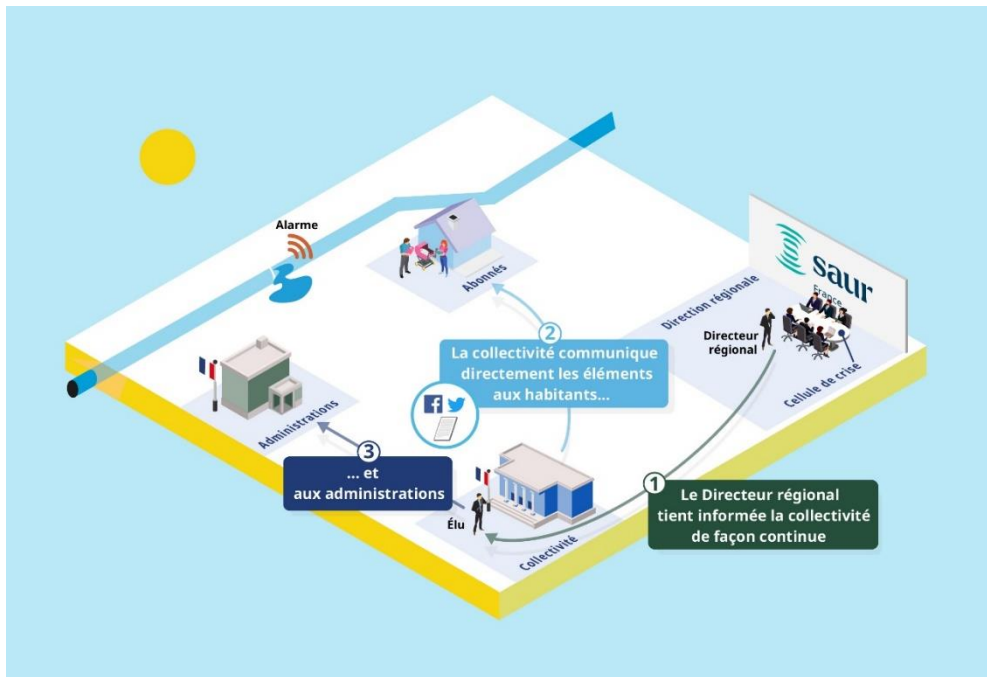
IV. Une communication maîtrisée pour accompagner les crises

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.

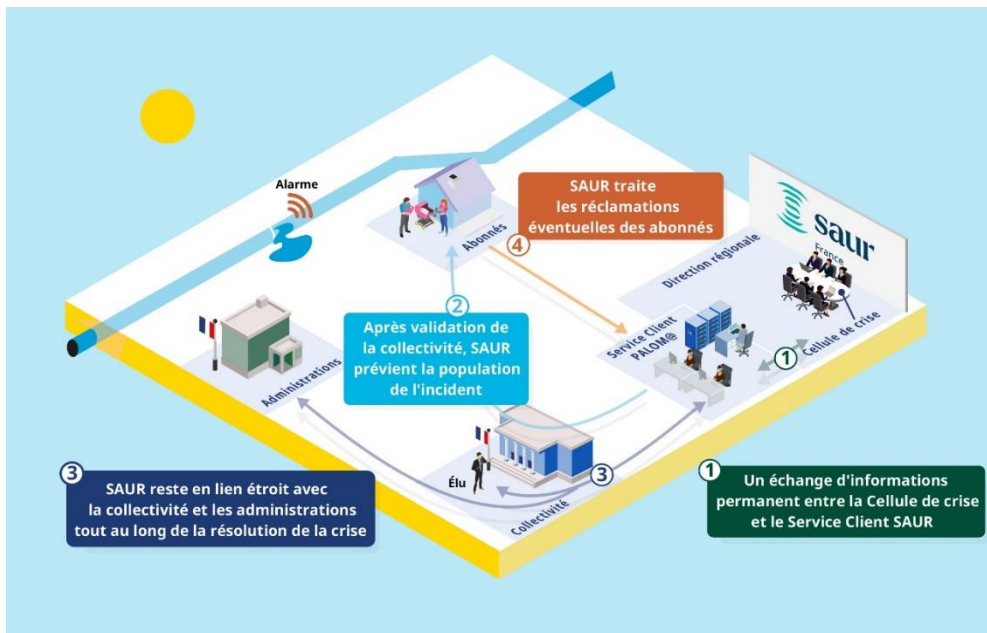
La souplesse de notre organisation et la performance de nos outils nous permettent d'assurer la communication de crise vers les abonnés et les administrations, mais également, si vous le souhaitez, de vous transmettre l'ensemble des informations vous permettant d'assurer cette communication en direct.

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).

Si vous le souhaitez, nous vous proposons de mettre en place toutes les actions de communication nécessaires à destination de vos administrés. Les modalités pratiques de communication (par vos services ou directement par SAUR) seront définies en début de contrat.

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

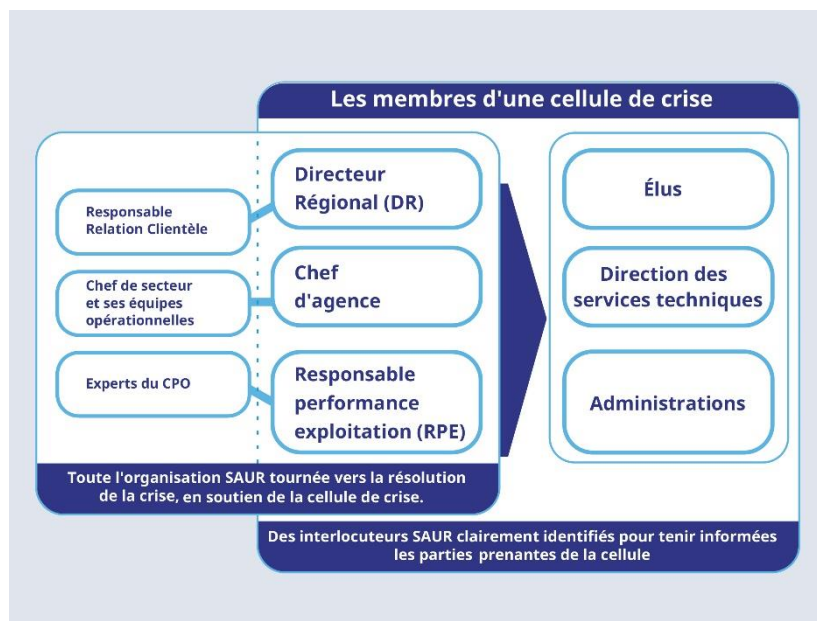
Une fois la crise déclarée, il s'agit de construire avec vous les messages adaptés à chaque cible : les clients consommateurs et plus particulièrement les clients sensibles, et les administrations.

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 Responsable de Territoire Sébastien RAYNAUD 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 **Responsable de Territoire** 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)** aura la 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 aura la 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.



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.



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.

V. 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 Exploitation rédige un **journal de bord de la crise** recensant l'intégralité des actions menées tout au long de la crise, afin de garder une trace écrite des actions de résolution de la crise.

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

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

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

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

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

Le + de
Saur

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

2 - METTRE EN PLACE DES ACTIONS PREVENTIVES ET CORRECTIVES

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

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

DocuSigned by:

Fabrice HILBERT

48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'assainissement collectif

Pièce 4.5 : Tuilage

30/05/2024

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

I. UNE REPRISE DU PERSONNEL REUSSIE ET RESPECTUEUSE DES COLLABORATEURS	4
II. LA REUSSITE DE LA COMMUNICATION AUTOUR DU TRANSFERT DU SERVICE	8
1 - Avoir de la visibilité sur l'avancement du tuilage	8
2 - Construire la communication sur la période de tuilage	9
III. LA CONTINUITE DU SERVICE AU DEMARRAGE DU CONTRAT	10
1 - Maitriser l'astreinte dès le premier jour du contrat	11
2 - Assurer l'intégration des éléments d'exploitation	11
3 - Disposer des éléments matériels pour exploiter dès le premier jour	12
IV. NOTES COMPLEMENTAIRES	13
1 - Exemple de plan d'action éprouvé de conduite d'une période de tuilage.....	13

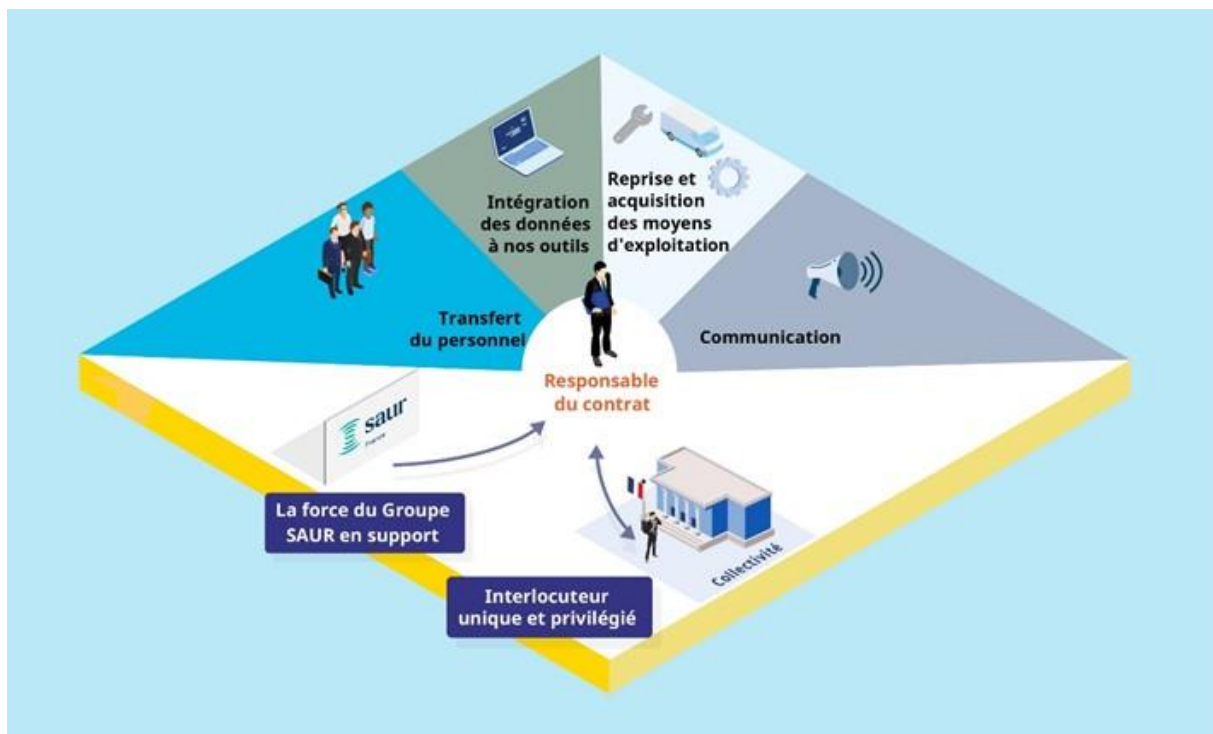
Mettre toute notre expérience au service d'un tuilage réalisé dans les meilleures conditions pour le personnel et pour le service

La période de tuilage, qui s'ouvre au jour du choix définitif du Délégué par l'assemblée délibérante de votre collectivité, est une période cruciale pour la réussite immédiate et future de la délégation de votre service d'Assainissement. 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 aura la charge de mener à bien le tuilage et sera votre interlocuteur unique pendant cette période mais également pendant la durée du contrat. Il rendra compte devant votre Collectivité de l'état d'avancement de la démarche à toutes les étapes clés du processus.

Saur
s'engage

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

I. Une reprise du personnel réussie et respectueuse des collaborateurs

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

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

Saur
s'engage

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

1.1 UNE PROCEDURE DE REPRISE QUI RESPECTE L'HUMAIN

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

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Résultat d'enquête bien-être au travail

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

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

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

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



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

1.2 ANALYSER DE FAÇON INDIVIDUELLE LE DOSSIER DE CHAQUE COLLABORATEUR TRANSFERABLE

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

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

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

1.3 GARANTIR LA CONTINUITE D'EMPLOI DU PERSONNEL ACCUEILLI

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

Notre **politique salariale particulièrement favorable** et les **avantages sociaux** offerts par Saur vous assurent que chaque Collaborateur repris pourra bénéficier d'une amélioration salariale par rapport à son emploi précédent. Ainsi, l'intégration au salaire de base de rémunérations précédemment octroyées sous forme de prime, la possibilité de souscrire à un Plan d'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 :

INDICATEURS DISPONIBLES

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

- 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.

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.



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



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

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

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

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

Saur
s'engage

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

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

2.3 INFORMER LES ADMINISTRATIONS

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

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'Assainissement 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'Assainissement. 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'autosurveillance** pour validation par vos services techniques avant le début du contrat. (Cf. Chapitre Assainissement).

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

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

3.5 DISPOSER DE LOCAUX D'EXPLOITATION

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

IV. Notes Complémentaires

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

N°	Sous Processus
Processus M - Manager Saur	
1	Nommer l'équipe projet
2	Transmettre AUX SERVICES TECHNIQUE de [@Nom de la Collectivité] l'interlocuteur référent Saur (Nom - Coordonnées)
3	Décomposer le plan d'actions 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 C2 - ASSAINISSEMENT	
39	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 les STEP, poste de relevages, notes de calcul, CR d'essais, docs fo, cahier d'exploit, analyses, références cadastrales... Evaluation des risques professionnelles
40	Etat des lieux des ouvrages : faire une tournée des installations (photos) pour comparer aux docs fournis (plans, schéma des filières hydrauliques et électriques) et effectuer des essais de fonctionnement des équipements
41	Récupérer les clefs et les codes alarmes de tous les ouvrages
42	Récupérer ou établir l'inventaire des ouvrages affermés et transmettre les éléments au Responsable Maintenance chargé de la gestion du renouvellement
43	Réaliser si nécessaire ou programmer les nouveaux raccordements de la télégestion (GEREMI)
44	Programmer la saisie des plans du réseau et du périmètre d'affermage
45	Modifier tous les contrats en cours : - Electricité basse et moyenne tension - Télécom et radios - Eau - Gaz ??
46	Intégrer les éléments du contrat (ouvrages, équipements...) dans les différents logiciels de suivi technique (MIRE...)
47	Sélectionner les équipements de mesure à gérer et les mettre en service (PO05)
48	Mettre à jour les programmes d'autosurveillance et différents plannings / programmes : Contrôles ...

49	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
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	Informers 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

DocuSigned by:



48DA658F10194BA...



Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien – Commune de Goudargues

Gestion du service public de l'assainissement collectif

Pièce 4.6 : Responsabilité Sociétale et Environnementale

30/05/2024

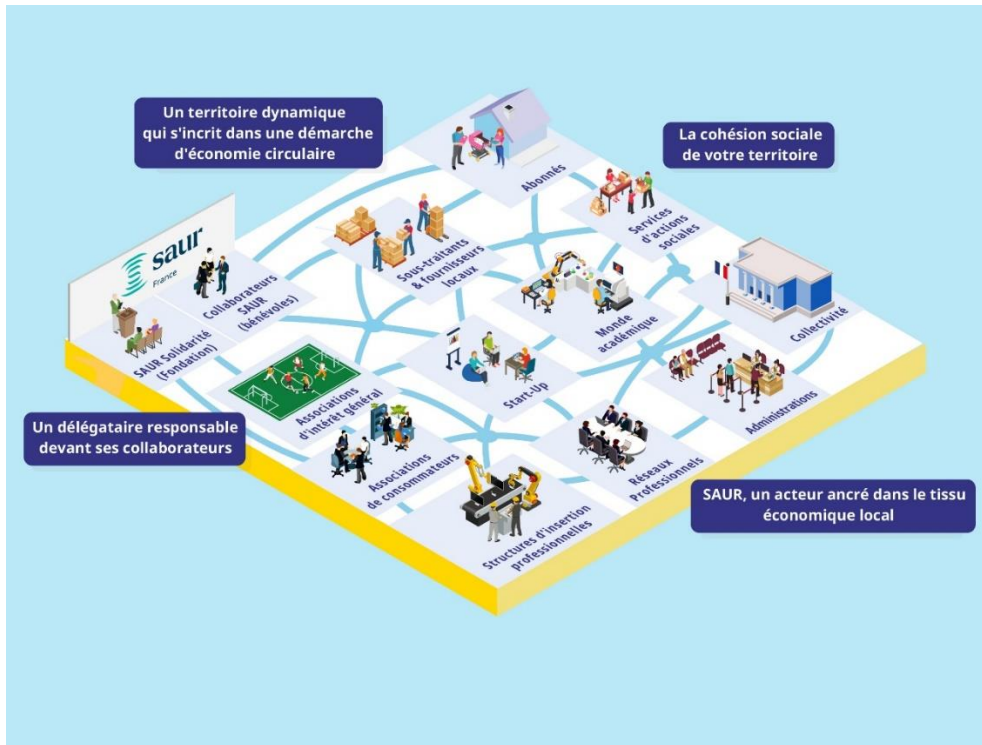
SAUR, un engagement sociétal et environnemental fort.....3

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.....	15

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'Assainissement.

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'Assainissement 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 :

- Alliance Environnement,
- CISE TP,
- CFA et Mission locale de Bagnols/Cèze.

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

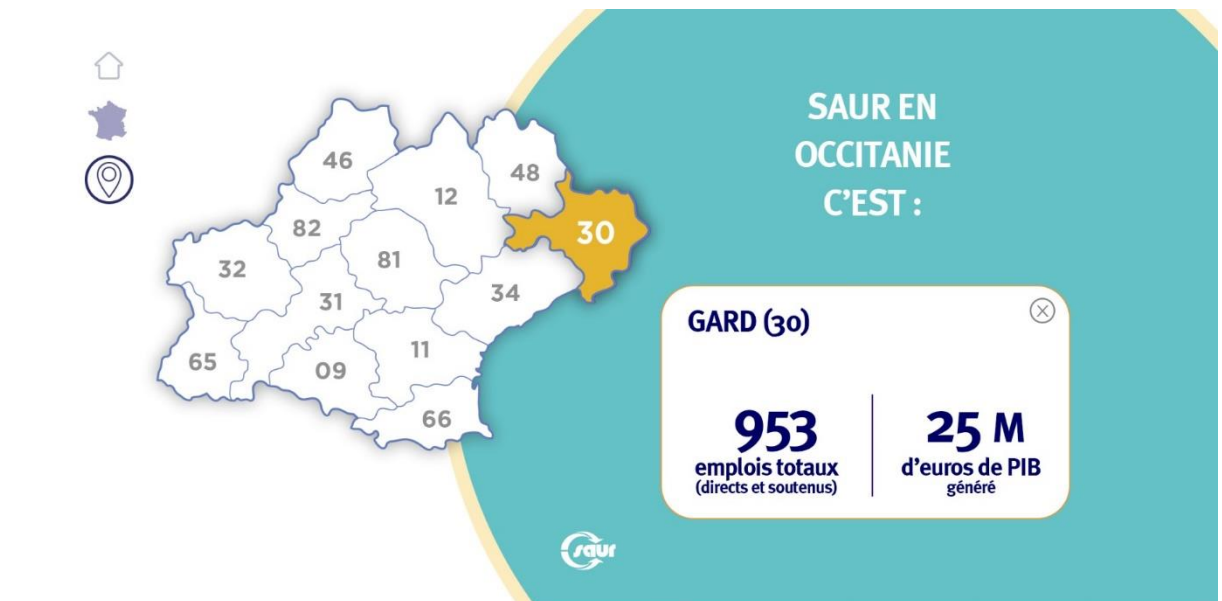
Notre implantation locale est un réel facteur de croissance économique pour votre territoire. Elle peut être mesurée par :

- **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.

INDICATEURS DISPONIBLES

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

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.

2 - GERER LES RESSOURCES DE FAÇON SOBRE ET EFFICACE

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

- La préservation du milieu naturel ;
- La valorisation des déchets ;
- La réduction de l’empreinte environnementale du service.

2.1 PRESERVER LE MILIEU NATUREL

Notre objectif est de préserver le milieu naturel en garantissant la maîtrise de la qualité des rejets au milieu récepteur. Pour ce faire, nous vous proposons :

- Une surveillance renforcée des réseaux afin de limiter les déversements au milieu naturel, en temps sec et lors des épisodes pluvieux ;
- Une attention particulière à la qualité du traitement des eaux usées. Cette attention se traduit par la réalisation d’analyses régulières et par l’exploitation rigoureuse de vos ouvrages de traitement.

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.

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.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ kWh/m³ traité
- ✓ kWh/kg de DCO

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 **maîtrise des fuites et l'optimisation des rendements du réseau** afin de réduire les 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’Assainissement 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 PROTEGER VOTRE MILIEU RECEPTEUR

La protection du milieu récepteur s’inscrit dans notre démarche d’optimisation continue de la gestion des installations du service d’assainissement (réseaux et stations d’épuration) de votre collectivité.

Nous veillons à :

- L’anticipation des dysfonctionnements pour avoir un programme régulier d’autosurveillance toujours conforme à la réglementation en vigueur en matière de **qualité des rejets** de la STEP ;
- La **prévention des risques de déversements** sur le réseau d’eaux usées (Cf. Chapitre Assainissement).

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Taux de rejets conformes
- ✓ Rendement épuratoire :
taux de pollution abattue

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’Assainissement. 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 :

- 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**. 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, ...).

INDICATEURS DISPONIBLES

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

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'Assainissement 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'Assainissement 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'assainissement. 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'Assainissement, 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 Directeur 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

1.2 PROTEGER

Des moyens de protection sont mis en place ou améliorés, notamment à la suite de 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'ÉGALITÉ 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 EII'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**.

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

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 séniors ».

Cet accord intègre une instance de suivi de nos engagements composée notamment de membres du CSEE désignés en son sein.

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 HILZARD

48DA658F10194BA...