

Communauté d'agglomération du Gard Rhodanien

Concession du service public d'eau potable des communes de Aiguèze, Carsan, Cavillargues, Codolet, Laval-Saint-Roman, Montfaucon, Orsan, Sabran, Saint-Alexandre, Saint-André-de-Roquepertuis, Saint-Christol-de-Rodières, Saint-Etienne-des-Sorts, Saint-Gervais, Saint-Julien-de-Peyrolas, Saint-Laurent-de-Carnols, Saint-Marcel-de-Careiret, Saint-Michel-d'Euzet, Saint-Nazaire, Saint-Paulet-de-Caisson, Saint-Pons-la-Calm, Salazac, Vénéjan et Verfeuil

Contrat – Pièce B

**DOSSIER DE CONSULTATION
DES ENTREPRISES**

SOMMAIRE

CHAPITRE 1 DISPOSITIONS GENERALES.....	8
ARTICLE 1 - FORMATION DU CONTRAT	8
ARTICLE 2 - OBJET DE L’AFFERMAGE	8
ARTICLE 3 - DUREE DE LA CONCESSION	9
ARTICLE 4 - PERIMETRE DE LA CONCESSION	9
Article 4.1 Périmètre géographique	9
Article 4.2 Périmètre fonctionnel	10
ARTICLE 5 - CONTRATS DE TRAVAUX, DE FOURNITURES OU DE SERVICES AVEC DES TIERS, SUBCONCESSION ET CESSIION DU CONTRAT DE CONCESSION	10
Article 5.1 Contrats de travaux, de fournitures ou de services avec des tiers	10
Article 5.2 Subconcession	10
Article 5.3 Cession du contrat	11
CHAPITRE 2 UTILISATION DES VOIES PUBLIQUES	12
ARTICLE 6 - OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC	12
ARTICLE 7 - REGIME DES CANALISATIONS PLACEES SOUS LA VOIE PUBLIQUE	12
ARTICLE 8 – OUVRAGES IMPLANTES EN DEHORS DU DOMAINE DE LA COLLECTIVITE	13
Article 8.1 Ouvrages existants	13
Article 8.2 Ouvrages nouveaux	14
ARTICLE 9 - ACCES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE AUX OUVRAGES DU SERVICE	14
CHAPITRE 3 RESPONSABILITE DU CONCESSIONNAIRE.....	15
ARTICLE 10 - PARTAGE DES RESPONSABILITES	15
Article 10.1 Responsabilité du Concessionnaire dans l’exploitation du service	15
Article 10.2 Responsabilité de la Collectivité	15
Article 10.3 Continuité de service.....	15
ARTICLE 11 - OBLIGATION D’ASSURANCE	16
Article 11.1 Généralités.....	16
Article 11.2 Sinistres couverts par les assurances	16
Article 11.3 Insuffisance et défaut de garantie.....	17
Article 11.4 Frais couverts par l’assurance	17
Article 11.5 Franchises	19
Article 11.6 Gestion des sinistres	19
Article 11.7 Aménagement des garanties	20
Article 11.8 Régularisations en fin de contrat.....	20
Article 11.9 Définition du risque inassurable	20
ARTICLE 12 - PERIODE DE TUILAGE ET DE PRISE EN MAIN	21
Article 12.1 Période de tuilage.....	21
Article 12.2 Période de prise en main.....	22
CHAPITRE 4 MOYENS MATERIELS DU SERVICE	25
ARTICLE 13 - INVENTAIRE DES INSTALLATIONS	25

Article 13.1 Objet de l'inventaire	25
Article 13.2 Classification de l'inventaire	26
Article 13.3 Mise en forme et compléments à l'inventaire initial	27
Article 13.4 Mise à jour des inventaires	27
Article 13.5 Plans des ouvrages et équipements associés à l'inventaire	28
Article 13.6 Conservation et mise à jour des notices des équipements	28
Article 13.7 Conservation et mise à jour du schéma du système d'information	28
Article 13.8 Tenue d'un carnet de bord	29
Article 13.9 Disponibilité et confidentialité des données	29
ARTICLE 14 - SYSTEME D'INFORMATION GEOGRAPHIQUE	29
Article 14.1 Constitution du Système d'Information Géographique	29
Article 14.2 Contenu du Système d'Information Géographique	30
Article 14.3 Partage des informations avec la Collectivité et format des données	33
Article 14.4 Propriété, usage et confidentialité du SIG	34
Article 14.5 Fichier des abonnés et fichier de facturation	35
Article 14.6 Remise des documents à la Collectivité	35
ARTICLE 15 IDENTITE VISUELLE DU SERVICE	35
CHAPITRE 5 PERSONNEL DU SERVICE	37
ARTICLE 16 - PERSONNEL AFFECTE A LA DELEGATION	37
ARTICLE 17 - DETACHEMENT D'AGENTS DE LA COLLECTIVITE	37
ARTICLE 18 - RESPECT DE LA LEGISLATION DU TRAVAIL	37
Article 18.1 Hygiène et sécurité	37
Article 18.2 Situation régulière du personnel	38
ARTICLE 19 - AGENTS DU CONCESSIONNAIRE	38
ARTICLE 20 – OBLIGATION DE NEUTRALITE DES AGENTS DU CONCESSIONNAIRE	39
CHAPITRE 6 FONCTIONNEMENT DU SERVICE	40
ARTICLE 21 - DISPOSITIONS GENERALES	40
ARTICLE 22 - TELESURVEILLANCE DES INSTALLATIONS	40
ARTICLE 23 - CONTINUITE ET INTERRUPTION DU SERVICE	41
ARTICLE 24 - SERVICE DE PERMANENCE ET D'ASTREINTE	41
ARTICLE 25 - PRODUCTION DE L'EAU	42
Article 25.1 Origine de l'eau produite	42
Article 25.2 Périmètres de protection	43
Article 25.3 Qualité de la ressource en eau	43
Article 25.4 Surveillance des ressources en eau	44
Article 25.5 État des ouvrages de production et de traitement d'eau	44
Article 25.6 Gestion en temps réel et gestion de crise	44
ARTICLE 26 - ACHAT ET VENTE D'EAU	44
Article 26.1 Conventions d'achat d'eau nécessaires à la gestion du service	44
Article 26.2 Achats d'eau en cas d'urgence	45
Article 26.3 Vente d'eau	45
Article 26.4 Fourniture d'eau à titre de secours d'urgence	45
Article 26.5 Gestion des pénuries d'eau	46
ARTICLE 27 - QUANTITE ET PRESSION DE L'EAU DISTRIBUEE	48
Article 27.1 Pression garantie	48
Article 27.2 Quantité d'eau garantie	48

ARTICLE 28 - QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE	49
Article 28.1 Responsabilité du Concessionnaire.....	49
Article 28.2 Contrôle de la qualité de l'eau.....	49
Article 28.3 Changement de réglementation.....	50
Article 28.4 Insuffisance des installations, dégradation de la ressource ou modifications du droit en vigueur.....	50
Article 28.5 Dérogation aux limites de qualité.....	51
ARTICLE 29 GESTION DE CRISE	51
ARTICLE 30 - LUTTE CONTRE L'INCENDIE	52
ARTICLE 31 - INSTRUCTION DES AUTORISATIONS D'URBANISME ET DE TRAVAUX.....	53
Article 31.1 Instruction des autorisations d'urbanisme.....	53
Article 31.2 Instruction des déclarations préalables aux travaux	53
ARTICLE 32 - VISITE DES INSTALLATIONS DU SERVICE PAR DES TIERS	54
CHAPITRE 7 PERFORMANCES DU RESEAU	55
ARTICLE 33 - RENDEMENT.....	55
Article 33.1 Définition	55
Article 33.2 Objectif	55
ARTICLE 34 – VOLUMES DE SERVICE.....	56
ARTICLE 35 MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR L'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE HYDRAULIQUE DU RESEAU	56
Article 35.1 Programme de recherche de fuites.....	57
Article 35.2 Exploitation des données issues des compteurs	57
Article 35.3 Plan d'actions.....	57
CHAPITRE 8 RELATIONS AVEC LES ABONNES.....	58
ARTICLE 36 - CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE L'EAU AUX ABONNES	58
Article 36.1 Obligations générales du Concessionnaire.....	58
Article 36.2 Règlement du service.....	58
ARTICLE 37 - CONTRATS D'ABONNEMENT	59
ARTICLE 38 - BASE ABONNES	60
Article 38.1 Dispositions générales	60
Article 38.2 Mise à jour de la base abonnés.....	60
Article 38.3 Traitement des données.....	60
ARTICLE 39 - REGIME DES COMPTEURS	61
Article 39.1 Principes.....	61
Article 39.2 Propriété des compteurs	61
Article 39.3 Renouvellement des compteurs	62
Article 39.4 Renouvellement des clapets lors des renouvellements de compteurs	62
Article 39.5 Vérification d'un compteur à la demande de l'abonné.....	63
Article 39.6 Protection contre les retours d'eau	63
Article 39.7 Pose des compteurs neufs.....	63
Article 39.8 Relève des compteurs	64
Article 39.9 Surconsommations en cas de fuites.....	64
ARTICLE 40 - REGIME DES BRANCHEMENTS	64
Article 40.1 Définition	64
Article 40.2 Limite de responsabilité	65
Article 40.3 Entretien des branchements	65
Article 40.4 Renouvellement des branchements.....	66
Article 40.5 Fermeture des branchements après départ de l'abonné	66

ARTICLE 41 - INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU	66
ARTICLE 42 – RESSOURCES AUTONOMES.....	67
Article 42.1 Contrôle des ressources autonomes déclarées.....	67
Article 42.2 Relève des compteurs	68
Article 42.3 Lutte contre les ressources autonomes non-déclarées	68
ARTICLE 43 - RESEAUX PRIVES	68
ARTICLE 44 - ACCUEIL, INFORMATION DES ABONNES ET AUTRES ENGAGEMENTS	69
Article 44.1 Accueil et information des abonnés.....	69
Article 44.2 Engagements clientèle	71
Article 44.3 Transmission de documents.....	72
ARTICLE 45 SYSTEME DE RELEVÉ A DISTANCE DES COMPTEURS	72
Article 45.1 Principe et déploiement d'un système de relève à distance	72
Article 45.2 Fourniture et pose des équipements du système de relève à distance	72
Article 45.3 Spécifications techniques du système de relève à distance.....	73
Article 45.4 Exploitation du système de relève à distance.....	74
Article 45.5 Évolutions technologiques	76
Article 45.6 Propriété	76
CHAPITRE 9 TRAVAUX.....	77
ARTICLE 46 - REGLES GENERALES RELATIVES AUX TRAVAUX	77
ARTICLE 47 - TRAVAUX NEUFS	78
Article 47.1 Nature des travaux.....	78
Article 47.2 Régime des garanties	78
Article 47.3 Suivi des travaux par la Collectivité et financement	78
ARTICLE 48 - DEFINITIONS.....	79
Article 48.1 Travaux d'entretien	80
Article 48.2 Travaux de renouvellement.....	84
ARTICLE 49 - REALISATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT	86
Article 49.1 Répartition des travaux d'entretien.....	87
Article 49.2 Répartition des travaux de renouvellement	87
Article 49.3 Suivi du financement des travaux de renouvellement à la charge du Concessionnaire	88
ARTICLE 50 - OUVRAGES A USAGE COLLECTIF	89
ARTICLE 51 - EXECUTION D'OFFICE DES TRAVAUX D'ENTRETIEN	90
ARTICLE 52 - TRAVAUX DE RACCORDEMENT AUX RESEAUX D'EAU POTABLE	90
Article 52.1 Raccordement postérieur à la mise en service du réseau	90
Article 52.2 Opérations groupées et autres branchements.....	91
ARTICLE 53 - RENFORCEMENTS ET EXTENSIONS.....	91
Article 53.1 Travaux de renforcement et d'extension à la charge de la Collectivité.....	91
Article 53.2 Travaux de renforcement et d'extension réalisés pour le compte de particuliers, de lotisseurs ou d'aménageurs privés.....	91
Article 53.3 Connexion des installations nouvelles.....	92
Article 53.4 Mise en service des installations neuves.....	92
ARTICLE 54 - INCORPORATION DE RESEAUX PRIVES	93
ARTICLE 55 - DROIT DE REGARD DU CONCESSIONNAIRE SUR LES TRAVAUX DONT LA COLLECTIVITE EST MAITRE D'OUVRAGE.....	93
ARTICLE 56 - REMISE D'OUVRAGES EN COURS DE CONTRAT	94
ARTICLE 57 - TRAVAUX A REALISER EN CAS D'INSUFFISANCE DES INSTALLATIONS	94
ARTICLE 58 - TRAVAUX ET SERVICES REALISES SUR BORDEREAU DES PRIX.....	94
Article 58.1 Travaux.....	94

Article 58.2 Autres prestations	95
Article 58.3 Conditions de réalisation de ces prestations et travaux.....	95
CHAPITRE 10 REGIME FINANCIER.....	97
ARTICLE 59 - TARIF DU SERVICE	97
Article 59.1 Composantes du tarif du service	97
Article 59.2 Part Concessionnaire – Vente aux abonnés	97
Article 59.3 Part Concessionnaire – Vente d’eau en gros	97
ARTICLE 60 - PRESTATIONS FACTUREES SUR BORDEREAU DE PRIX	98
ARTICLE 61 - PRESTATIONS DE FOURNITURE D’EAU EN CAS DE PENURIE	98
ARTICLE 62 - ÉVOLUTION DE LA REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE ET DES ELEMENTS FINANCIERS DU CONTRAT	99
Article 62.1 Rémunération du Concessionnaire et autres prestations facturées au bordereau des prix	99
Article 62.2 Dotation de renouvellement et travaux facturés sur bordereau de prix	99
Article 62.3 Définition des paramètres utilisés	100
ARTICLE 63 - CONDITIONS DE REVISION DE LA REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE	101
Article 63.1 Conditions de modification du contrat par avenant	101
Article 63.2 Conditions de révision de la rémunération	102
ARTICLE 64 - PART DE LA COLLECTIVITE	102
ARTICLE 65 - FACTURATION	103
Article 65.1 Mandats confiés au concessionnaire	103
Article 65.2 Cas général.....	104
Article 65.3 Compteurs généraux d’immeubles	104
Article 65.4 Comptes des abonnés	105
ARTICLE 66 - OPERATIONS DE FACTURATION ET DE RECouvreMENT POUR LE COMPTE DE TIERS	105
Article 66.1 Redevance d’assainissement des eaux usées	105
Article 66.2 Autres organismes publics	105
ARTICLE 67 - DIFFICULTES DE PAIEMENT	106
Article 67.1 Dispositions en cas de non-paiement des sommes dues.....	106
Article 67.2 Abonnés en situation de pauvreté-précarité	106
CHAPITRE 11 REGIME FISCAL ET FACTURATION DES REDEVANCES DUES A LA COLLECTIVITE	107
ARTICLE 68 - IMPOTS	107
ARTICLE 69 - REGIME DE LA TVA	107
ARTICLE 70 – FACTURATION DES REDEVANCES DUES A LA COLLECTIVITE	107
Article 70.1 Possibilité de recours à l’auto-facturation	107
Article 70.2 Cas de l’auto-facturation	108
Article 70.3 Cas de la facturation par la Collectivité	108
CHAPITRE 12 CONTROLE ET RAPPORTS ANNUELS	109
ARTICLE 71 - SUIVI DE L’EXPLOITATION PAR LA COLLECTIVITE	109
Article 71.1 Echanges d’information	109
Article 71.2 Coordination Concessionnaire / Collectivité.....	109
Article 71.3 Suivi du service par la Collectivité.....	110
Article 71.4 Tableau de bord trimestriel.....	111
Article 71.5 Tableau de bord annuel	111
ARTICLE 72 - CONTROLE EXERCE PAR LA COLLECTIVITE	111
Article 72.1 Objet du contrôle.....	111
Article 72.2 Exercice du contrôle et frais de contrôle	111
Article 72.3 Obligations du Concessionnaire	112

ARTICLE 73 - OBLIGATION GENERALE DE CONSEIL	112
ARTICLE 74 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE	113
ARTICLE 75 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE : PARTIE TECHNIQUE	113
Article 75.1 Informations relatives à la production de l'eau et aux ouvrages.....	113
Article 75.2 Informations relatives à l'exploitation	114
Article 75.3 Bilan des travaux.....	115
Article 75.4 Situation du personnel.....	115
Article 75.5 Faits marquants, recommandations.....	116
ARTICLE 76 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE : PARTIE CONCERNANT LES ABONNES	116
ARTICLE 77 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE : PARTIE FINANCIERE.....	117
Article 77.1 Compte annuel de résultat d'exploitation.....	117
Article 77.2 Compléments au compte annuel d'exploitation.....	117
Article 77.3 Annexes au compte annuel de résultat d'exploitation.....	118
ARTICLE 78 - RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE	119
CHAPITRE 13 GARANTIES ET SANCTIONS	120
ARTICLE 79 - GARANTIE A PREMIERE DEMANDE	120
ARTICLE 80 - MISE EN ŒUVRE DES SANCTIONS	120
ARTICLE 81 - MISE EN REGIE PROVISoire	125
ARTICLE 82 – DECHEANCE.....	125
ARTICLE 83 – REGLEMENT DES LITIGES	126
CHAPITRE 14 FIN DU CONTRAT	127
ARTICLE 84 - RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL.....	127
ARTICLE 85 - CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONCESSION	127
ARTICLE 86 - GESTION DES ABONNES EN FIN DE CONTRAT	128
ARTICLE 87 - REMISE DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT	128
Article 87.1 Retour des biens inscrits aux différents inventaires.....	128
Article 87.2 Remise des biens en état de fonctionnement.....	129
ARTICLE 88 - REMISE DES PLANS ET DES DOCUMENTS RELATIFS AU SERVICE	130
ARTICLE 89 - REMISE DES DONNEES D'EXPLOITATION	131
ARTICLE 90 - REPRISE DU SYSTEME D'INFORMATION	132
ARTICLE 91 - REPRISE DU MOBILIER ET DES APPROVISIONNEMENTS	132
ARTICLE 92 - STOCKS	133
ARTICLE 93 - PERSONNEL DU CONCESSIONNAIRE	133
ARTICLE 94 - RESTITUTION DES PROVISIONS NON DEPENSEES	134
ARTICLE 95 - INFORMATION DES CANDIDATS A L'EXPLOITATION DU SERVICE	134
ARTICLE 96 - PRISE EN MAIN DU SERVICE PAR LE NOUVEL EXPLOITANT	134
CHAPITRE 15 CLAUSES DIVERSES	135
ARTICLE 97 - REFERENCE DES ANNEXES.....	135

CHAPITRE 1

DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 - FORMATION DU CONTRAT

Le présent contrat de concession de service public, est conclu entre :

D'une part,

La Collectivité, sise la Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien, ci-après dénommée « la Collectivité », représentée par la personne habilitée par le Conseil Communautaire et autorisée par une délibération en date du 7 février à signer le présent contrat.

D'autre part,

La société SAUR S.A.S., ci-après dénommée « le Concessionnaire », au capital de 101 529 000 euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de NANTERRE sous le numéro 339 379 984 dont le siège social est 11 Chemin de Bretagne – 92130 ISSY-LES-MOULINEAUX représentée par M. Xavier PICCINO Directeur Général Adjoint France Est.

Article 2 - OBJET DE L'AFFERMAGE

Par le présent contrat, la Collectivité confie au Concessionnaire le soin exclusif d'assurer la gestion du service public de production et de distribution d'eau potable et de ses installations, ce qui inclut notamment :

- Le droit exclusif pour le Concessionnaire d'assurer le service public de distribution et de production d'eau potable aux abonnés à l'intérieur du périmètre défini à l'Article 4 ;
- L'obligation pour le Concessionnaire d'assurer les relations du service avec les abonnés (accueil des usagers, mise en œuvre de la politique sociale décidée par la Collectivité...) ;
- L'obligation pour le Concessionnaire, pendant la durée du contrat, d'exploiter les ouvrages et installations du service conformément aux réglementations en vigueur et d'en assurer le fonctionnement, la surveillance, l'entretien et la maintenance, et les renouvellements conformément à l'Article 49 notamment ;
- Les travaux d'entretien des canalisations et ouvrages conformément à l'Article 48.1 notamment ;
- Le renouvellement des matériels tournants, des accessoires hydrauliques, des équipements électromécaniques des installations et des branchements conformément à l'Article 48.2;
- La tenue à jour des plans et de l'inventaire technique des immobilisations ;
- L'obligation pour le Concessionnaire de fournir à la Collectivité les renseignements et conseils, avis et mises en garde sur toutes les questions intéressant la bonne marche de l'exploitation et sa qualité globale et pour l'élaboration de ses projets de renforcement et d'extension ;

- L'obligation de percevoir pour le compte des différents organismes concernés auprès des abonnés du service délégué, en contrepartie du service fourni, les sommes correspondant aux éléments de tarification suivants :
 - La part Concessionnaire définie conformément aux dispositions définies à l'Article 59.2 ;
 - La part de la Collectivité ;
 - Les redevances d'assainissement selon les modalités décrites à l'Article 66.1,
 - Les droits et redevances additionnels du prix de l'eau destinés à des organismes publics conformément aux dispositions fixées à l'Article 66.2,
 - Les taxes, redevances ou contributions que le Concessionnaire serait amené à percevoir auprès des abonnés par suite de décisions qui lui seraient imposées.
 - Le droit pour le Concessionnaire de percevoir auprès des abonnés les tarifs correspondant aux prestations qu'il leur fournit.

La Collectivité met gratuitement à la disposition du Concessionnaire les ouvrages et installations qu'il est chargé d'exploiter dans un état conforme à celui du procès-verbal mentionné à l'Article 12.2.3.

La gestion du service est assurée par le Concessionnaire à ses risques et périls, conformément aux règles de l'art, dans le souci d'assurer la conservation du patrimoine et la continuité du service, les droits des tiers et la qualité de l'environnement.

Article 3 - DUREE DE LA CONCESSION

La durée du présent contrat est de 6 ans à compter de la date d'effet qui est fixée au 1^{er} janvier 2023 pour l'ensemble des communes du périmètre. En tout état de cause, l'échéance est fixée au 31 décembre 2028.

A la durée de la concession de 6 ans s'ajoute une période de tuilage entre la date de notification du contrat et la prise d'effet de la concession. La période de tuilage, d'une durée prévisionnelle d'environ 1 mois à compter de la date de notification de la concession, précède la période d'exploitation effective du service et permet sa préparation en vue de garantir la parfaite continuité du service. Le Concessionnaire retenu devra, au cours de cette période de tuilage, préparer la prise en main du service, de façon à être pleinement opérationnel au démarrage de la concession. Cette période de tuilage est décrite à l'Article 12.

Article 4 - PERIMETRE DE LA CONCESSION

Article 4.1 Périmètre géographique

Le périmètre géographique du service public d'eau potable est constitué des communes de Aiguèze, Carsan, Cavillargues, Codolet, Laval-Saint-Roman, Montfaucon, Orsan, Sabran, Saint-Alexandre, Saint-André-de-Roquepertuis, Saint-Christol-de-Rodières, Saint-Etienne-des-Sorts, Saint-Gervais, Saint-Julien-de-Peyrolas, Saint-Laurent-de-Carnols, Saint-Marcel-de-Careiret, Saint-Michel-d'Euzet, Saint-Nazaire, Saint-Paulet-de-Caisson, Saint-Pons-la-Calm, Salazac, Vénéjan et Verfeuil.

La Collectivité se réserve le droit de modifier ce périmètre en cours de contrat pour tout motif lié à l'intérêt du service public dans les conditions définies à l'Article 63.

Article 4.2 Périmètre fonctionnel

Le périmètre fonctionnel du service public d'eau potable comprend, à la date de prise d'effet du contrat :

- Environ 530 km de réseau ;
- 39 forages ou prises d'eau ;
- 41 unités de productions ;
- 13 postes de reprise ;
- 38 ouvrages de stockage

A ce périmètre, s'ajoutera au cours de la première année du contrat, la mise en service d'un forage à Saint-Pons-la-Calm.

Article 5 - CONTRATS DE TRAVAUX, DE FOURNITURES OU DE SERVICES AVEC DES TIERS, SUBCONCESSION ET CESSIION DU CONTRAT DE CONCESSION

Article 5.1 Contrats de travaux, de fournitures ou de services avec des tiers

Le Concessionnaire fait son affaire de toutes les obligations contractées antérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat pour la gestion du service telles qu'abonnements à l'eau, à l'électricité, baux, contrats de location, location-vente, téléphone, etc.

Tous les contrats passés par le Concessionnaire avec des tiers et nécessaires à la continuité du service public doivent comporter une clause réservant expressément à la Collectivité la faculté de se substituer au Concessionnaire à la fin du contrat.

Le Concessionnaire prend toutes précautions utiles dans la conclusion de ses contrats de travaux, de fournitures et de services pour garantir la continuité du service et le meilleur rapport qualité-prix de ces prestations. Dans la mesure où des procédures de publicité et de mise en concurrence sont organisées par le Concessionnaire pour l'exploitation du service, la Collectivité peut demander au Concessionnaire un compte-rendu du déroulement de ces procédures.

Le Concessionnaire informe la Collectivité, dans le cadre du rapport annuel, de l'ensemble des contrats de prestations conclus avec des entreprises tierces ou des modifications apportées aux contrats passés préalablement avec des fournisseurs.

Pour les contrats relatifs à l'approvisionnement énergétique du service, toute modification des contrats de fourniture ayant un impact sur les conditions d'exploitation du service nécessite l'information et la validation préalable de la Collectivité.

Article 5.2 Subconcession

Par opposition aux prestations pouvant être confiées à des entreprises tierces, la subconcession d'une partie du service est soumise à l'agrément de la Collectivité.

La subconcession totale de la gestion du service est interdite.

Article 5.3 Cession du contrat

Par cession du contrat, les parties entendent tout remplacement du Concessionnaire par un tiers au contrat en cours d'exécution. Il en va ainsi de toute transmission de patrimoine, ou de cession d'actifs (notamment par scission ou fusion), qui entraîne un changement de la personnalité morale du Concessionnaire.

Toute cession totale ou partielle du contrat est interdite, à moins d'un accord préalable, exprès et écrit de la Collectivité qui vérifiera notamment si le cessionnaire présente bien toutes les garanties professionnelles et financières pour assurer la gestion du service public, ainsi que son aptitude à assurer la continuité du service public conformément aux obligations contractuelles. Les garanties financières et professionnelles demandées seront de même nature que celles exigées des candidats au présent contrat au stade de l'appel à candidature.

La Collectivité disposera d'un délai de 4 (quatre) mois à compter de la réception de la demande d'agrément de cession pour se prononcer. La demande d'agrément de cession devra être formulée par le Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception et contenir toutes les justifications nécessaires. Le Concessionnaire ne pourra se prévaloir d'aucune acceptation tacite.

Un avenant de transfert signé conjointement par Collectivité, le cédant et le cessionnaire du contrat, stipulera les conditions de cet accord. À l'entrée en vigueur dudit avenant, le cessionnaire subrogera le cédant dans tous les droits et obligations résultant de l'exécution du présent contrat. À compter de la cession, le cédant sera alors libéré de l'exécution du contrat.

En cas de refus de la Collectivité d'agréer le cessionnaire, le Concessionnaire sera tenu de poursuivre l'exécution de la convention.

Si le Concessionnaire cède tout ou partie du présent contrat sans avoir obtenu l'accord préalable de la Collectivité, il s'expose à la résiliation du contrat prévue à l'Article 84.

CHAPITRE 2

UTILISATION DES VOIES PUBLIQUES

Article 6 - OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC

Le présent contrat confère au Concessionnaire un droit d'occupation du domaine public pour entretenir, au-dessous ou au-dessus des voies publiques et de leurs dépendances, tout ouvrage et canalisations indispensables à l'exécution du service, sous réserve d'obtenir l'approbation de la Collectivité et de se conformer aux stipulations du présent contrat, au Code de la voirie routière et au règlement de voirie en vigueur ou à venir.

Préalablement à chacune de ses interventions, le Concessionnaire se charge de recueillir, au nom de la Collectivité, les autorisations nécessaires préalablement à toute intervention sur des voies publiques et privées n'appartenant pas à celle-ci. Toutes les autorisations obtenues dans le cadre de l'implantation pérenne d'ouvrages en domaine public, comme en domaine privé, devront être transmises à la Collectivité par le Concessionnaire, dans un délai d'un mois après leur obtention.

Les redevances d'occupation du domaine public dues à l'État ou au Département de même que les indemnités dues aux propriétaires privés sont à la charge du Concessionnaire.

Le Concessionnaire s'acquitte également de la redevance d'occupation du domaine public communautaire fixée par délibération par la Communauté d'Agglomération.

Le montant total de cette redevance est calculé en multipliant le prix unitaire, actualisé au 1er janvier, par le linéaire ou la surface bâtie connue le 31 décembre de l'année N-1 et communiquée dans le dernier rapport annuel.

Au 1^{er} janvier 2023, le linéaire des canalisations est de 540 km. Le montant unitaire sera déterminé par délibération du conseil communautaire.

Le versement de cette redevance à la Collectivité a lieu lors du reversement de l'acompte du premier semestre de la part Collectivité.

Cette redevance n'est pas liée à la mise à disposition des ouvrages et installations nécessaires au service délégué mais constitue la contrepartie du droit du Concessionnaire d'occuper le domaine public en vue de lui permettre d'entretenir les dessus et dessous des voies publiques, de leurs dépendances et des ouvrages et canalisations qui s'y trouvent conformément à l'article 4 de la présente convention.

Les recettes perçues au titre de l'occupation du domaine public présentent un caractère domanial et n'entrent pas dans le champ d'application de la TVA.

Article 7 - REGIME DES CANALISATIONS PLACEES SOUS LA VOIE PUBLIQUE

Le Concessionnaire ne jouit d'aucune exclusivité pour les déplacements de canalisations et travaux divers demandés par l'autorité gestionnaire de la voirie.

Lorsqu'il ne réalise pas ces travaux, le Concessionnaire a un droit de regard sur leur exécution.

Le Concessionnaire doit également apporter à la Collectivité tout conseil utile pour limiter les perturbations du service délégué consécutives au déplacement des ouvrages et aux travaux de voirie, notamment prévenir la couverture de bouches à clé, tampons et autres accessoires dès le traitement des Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux, assurer le marquage de leur positionnement et alerter sans délai la Collectivité lors de la réalisation des travaux, et du non-respect des règles de l'art dans la réalisation des travaux.

Si des déplacements de canalisation sont entrepris sur fonds privés, il est procédé comme en matière d'ouvrages neufs voués à être intégrés aux ouvrages du service (cf. Chapitre 9).

Article 8 – OUVRAGES IMPLANTES EN DEHORS DU DOMAINE DE LA COLLECTIVITE

Article 8.1 Ouvrages existants

La Collectivité remettra au Concessionnaire les servitudes de passage en terrain privé qu'elle a en sa possession. Le Concessionnaire se conforme aux dispositions de ces conventions.

Le Concessionnaire devra produire chaque année, avec le rapport annuel, un état des servitudes de passage en domaine privé dont la régularisation lui paraît prioritaire (impossibilité ou risque d'impossibilité d'accès).

En cas de servitude inexistante, et si la Collectivité engage une démarche pour conclure les conventions de servitude nécessaires ; le Concessionnaire assiste alors la Collectivité dans l'élaboration de ces conventions en lui fournissant les documents et informations dont il dispose.

Le Concessionnaire constitue, à partir des copies des conventions de servitude qui lui auront été transmises par la Collectivité et de toute reconnaissance de terrain utile, un inventaire des servitudes de passage des canalisations en précisant :

- Celles qui nécessitent une régularisation ;
- La nature du terrain : propriété privée ou domaine d'Etat, de Région, de Département, etc. ;
- Les références du propriétaire du terrain ;
- L'existence ou absence d'autorisation ;
- La nature de l'autorisation,
- La nature des droits et devoirs de chaque signataire de l'autorisation ;
- Les conditions financières et durée,
- Le plan d'implantation,
- La date de publication aux hypothèques.

En cas de manquement, le Concessionnaire s'expose à la même pénalité qu'en cas d'inventaire incomplet.

En cas d'évolution des éventuelles servitudes inventoriées, le Concessionnaire devra informer la Collectivité dans un délai d'un mois des modifications. En cas de manquement, le Concessionnaire s'expose à la même pénalité qu'en cas de non-mise à jour de l'inventaire.

Conformément à l'Article 14.2.4, le SIG précise pour chaque tronçon de canalisation s'il passe ou non sur une propriété privée ou un domaine n'appartenant pas à la Collectivité et s'il existe une convention de servitude.

Article 8.2 Ouvrages nouveaux

Les ouvrages nouveaux sont implantés, de préférence, sur ou sous domaine public et dans le périmètre géographique de la Collectivité.

Lorsque des ouvrages doivent néanmoins être implantés sur ou sous des propriétés privées ou le domaine de l'Etat, du Département ou de tout autre organisme, la Collectivité se charge de conclure les conventions de servitude ou les permissions de voirie nécessaires. Le Concessionnaire fournit à la Collectivité les documents et informations nécessaires qu'il détient pour l'assister. Le concours apporté par le Concessionnaire ne donne pas lieu à une rémunération complémentaire.

Article 9 - ACCES DES OPERATEURS DE TELEPHONIE AUX OUVRAGES DU SERVICE

Le Concessionnaire assure, pour le compte de la Collectivité, et dans les conditions financières fixées par les conventions d'occupation en vigueur, l'accès aux ouvrages du réseau aux opérateurs de téléphonie mobile auxquels la Collectivité a accordé un droit d'occupation de ses ouvrages pour leurs propres ouvrages. Le Concessionnaire participe à la mise en place de la convention définissant les modalités d'accès aux ouvrages, sur demande de la Collectivité.

Conformément au plan Vigipirate et à la convention d'occupation, le Concessionnaire s'assure de la transmission au préalable de l'intervention des éléments permettant le contrôle de l'identité des intervenants.

Le Concessionnaire est tenu d'assurer une présence sur site tout au long de l'intervention de l'opérateur ou de son sous-traitant, il est l'unique responsable de la fermeture du site à l'issue de l'intervention. Le non-respect de cette obligation donnera lieu à l'application des pénalités prévues à l'Article 80.

CHAPITRE 3

RESPONSABILITE DU CONCESSIONNAIRE

Article 10 - PARTAGE DES RESPONSABILITES

Article 10.1 Responsabilité du Concessionnaire dans l'exploitation du service

Le Concessionnaire est responsable de l'exploitation du service dans le périmètre défini au présent contrat.

A ce titre, il est responsable de l'ensemble des dommages causés par ses agents au sens de l'article 1382 du code civil ou des choses dont il a la garde au sens de l'article 1384 du code civil aux personnes ou aux biens quels qu'ils soient.

Le Concessionnaire n'est toutefois pas responsable d'éventuels dommages permanents de travaux publics.

Il est également responsable vis-à-vis de la Collectivité de l'ensemble des dommages causés aux biens du service (y compris en cas de vol), charge au Concessionnaire ou à son assureur d'obtenir l'indemnisation du coût de ces dommages auprès des personnes tierces éventuellement responsables, conformément à l'Article 11.

Il est responsable, en outre, de l'ensemble des dommages causés à tout nouvel équipement inclus à l'inventaire pendant la durée du contrat, cet équipement étant par défaut considéré comme faisant partie du périmètre d'exploitation.

Article 10.2 Responsabilité de la Collectivité

La Collectivité reste responsable des sinistres résultant des bâtiments et installations utilisés par le Concessionnaire et pour lesquels elle pourrait être recherchée en qualité de propriétaire.

La Collectivité est responsable des dommages liés à l'existence, à la nature et au dimensionnement des ouvrages (dommages permanents de travaux publics).

La responsabilité du Concessionnaire se trouve engagée si l'insuffisance des installations était prévisible et que la Collectivité n'a pas été informée en temps utile par le Concessionnaire.

La Collectivité n'est pas responsable des dommages causés par une dégradation ou une usure anormale des ouvrages pouvant être imputée à l'exploitation.

Article 10.3 Continuité de service

Le Concessionnaire garantit la continuité du service public qui lui est confié en toutes circonstances, sauf cas de force majeure ou dans les cas spécifiés à l'Article 23.

En cas d'incident, le Concessionnaire doit mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour intervenir rapidement, procéder aux éventuelles réparations et rétablir le service. En cas d'interruption de ce dernier, le Concessionnaire organise, en concertation avec la Collectivité et les autorités sanitaires, un service provisoire visant à : satisfaire immédiatement les besoins les plus urgents, informer la population et les autorités compétentes.

Ces obligations pèsent sur le Concessionnaire quelle que soit sa responsabilité finale dans l'incident à l'origine de la perturbation ou interruption du service. Il lui appartient d'en faire la déclaration auprès de son assureur, qui recherchera, le cas échéant, la responsabilité des personnes à l'origine du préjudice qu'il subit.

Article 11 - OBLIGATION D'ASSURANCE

Article 11.1 Généralités

Le Concessionnaire souscrira, à ses frais exclusifs, en conséquence des responsabilités qui lui incombent, des contrats d'assurances auprès de sociétés ou mutuelles d'assurances qui disposent des agréments administratifs relatifs aux branches concernées par les assurances évoquées dans le présent contrat conformément au Code des assurances.

Les polices d'assurances décrites ci-après, ainsi que leurs modalités d'application ne constituent qu'un minimum exigé par la Collectivité. Elles ne limitent en rien les responsabilités du Concessionnaire du présent marché qui garde seul la responsabilité du choix de ses propres assurances, de son courtier et de son assureur pour le placement et la gestion de ses assurances.

Le Concessionnaire supportera seul l'évolution du coût des primes d'assurances et souscrira les polices d'assurance détaillées à l'Article 11.2 et Article 11.4, sauf constat d'inassurabilité du risque considéré dans les conditions définies à l'Article 11.9 ci-après.

En cas de survenance d'un Risque Inassurable, le Concessionnaire en informera la Collectivité sans délai. Les parties se rencontreront à l'initiative du Concessionnaire afin d'examiner la situation et d'évaluer, compte tenu de cette analyse, les mesures à prendre.

Plus généralement, le Concessionnaire s'engage à souscrire toute police d'assurance permettant de contre garantir la Collectivité au cas où sa responsabilité serait mise en cause et contre tous recours ou toute condamnation prononcée contre lui dans le cadre de l'exécution du présent marché.

Article 11.2 Sinistres couverts par les assurances

Le Concessionnaire communiquera ensuite tous les ans, avec le rapport annuel, ou à tout moment sur demande, une attestation d'assurance originale, signée par l'assureur indiquant que celui-ci est à jour de cotisations et rappelant la description exacte des sommes assurées, le montant des franchises et précisant la qualité d'assuré additionnel de la Collectivité conformément aux dispositions du présent article.

Les risques assurés, au minimum, par le Concessionnaire sont :

- Vol, incendie et ses risques annexes (fumées, explosion, foudre, dommages électriques etc.), choc de véhicule terrestre identifié ou non, dégâts des eaux, refoulement d'égouts, recherche de fuites, gel, choc d'appareils de navigation aérienne, tempête, grêle et poids de la neige, émeutes, vandalisme, mouvements populaires et actes de terrorisme, Catastrophes Naturelles ;
- Bris de machines sur tous les matériels et équipements d'exploitation ;
- Frais supplémentaires d'exploitation ;

- Responsabilité civile en cas de préjudices causés à des tiers ou à la Collectivité du fait d'une pollution accidentelle ou graduelle de l'environnement due à l'exploitation de l'installation objet du marché.

Article 11.3 Insuffisance et défaut de garantie

Le Concessionnaire ne pourra en aucune circonstance invoquer le manquement ou la défaillance de la compagnie d'assurances ou de son courtier pour justifier de la carence de ceux-ci vis-à-vis de la Collectivité ou des tiers.

En cas de défaut ou d'insuffisance d'assurance qui ne relèverait pas du cas de survenance d'un risque inassurable objet de l'Article 11.9, après mise en demeure restée sans suite dans les deux mois à compter de sa réception, la Collectivité pourra :

- Résilier le présent contrat de plein droit et sans indemnité ;
- Mettre en place des garanties appropriées dans le cadre d'une mise en régie provisoire, les primes restant à la charge du Concessionnaire.

Il est bien précisé que tout dommage qui ne serait pas pris en charge par l'assureur en application des clauses et conditions du contrat d'assurance concerné, soit que le risque réalisé n'est pas garanti, soit que le montant de la garantie est insuffisant, demeurera à la charge exclusive du Concessionnaire, qui ne pourra invoquer ces motifs au moment de l'indemnisation ou de la réparation.

Le Concessionnaire est libre de souscrire, pour les risques devant être garantis au titre des présentes, des montants de garantie supérieurs à ceux prescrits s'il le juge nécessaire.

Article 11.4 Frais couverts par l'assurance

■ Frais couverts par l'assurance en cas de dommages des biens (meubles et immeubles), matériels et équipements

En cas de sinistre, l'assurance devra en outre couvrir, à concurrence des frais réels, les postes de dépenses nécessaires à la réparation du dommage et les pertes inhérentes au dommage subi, soit :

- Les frais de reconstruction ou rachat à neuf des ouvrages et équipements détruits ou endommagés ;
- Les frais de pose, dépose, montage et démontage rendus nécessaires pour la réparation du dommage y compris sur des biens n'ayant pas subi de dommage direct ou non couvert au présent titre ;
- Les mesures conservatoires engagées en accord avec les assureurs en cas de périls imminents ou menaces graves ;
- Les frais de déblaiement, de démolition, de décontamination, retirement, de nettoyage, de séchage de pompage ;
- Les frais de transport (y compris "express" et "aérien") chargement et déchargement, manutention des matériaux, marchandises et matériels divers nécessaires à la réparation des dommages ;
- Les honoraires d'expert selon barème UPE ;
- La moitié des frais et honoraires du tiers Expert à concurrence des frais réels l'autre moitié étant à la charge de l'Assureur ;

- Les frais de décontamination du sol ;
- Les primes « dommages ouvrage » et « tous risques chantier » ;
- Les frais et honoraires des Techniciens et autre "Sachant" (CTC/CSPS/ bureaux d'Etudes et de conseil) que l'Assuré aura lui-même choisis tant pour l'assister dans l'instruction du sinistre que pour la réparation des dommages ;
- Les frais de mise en conformité aux normes administratives ;
- Les pertes financières sur aménagements ;
- Les pertes indirectes sur justificatifs à concurrence de 10 %.

L'indemnité maximale qui pourra être versée par l'assureur en cas de sinistre, au titre de la garantie dommages aux biens (meubles et immeubles), équipements et matériels, devra au minimum être équivalente à trente fois le montant des charges totales du contrat prévu au compte d'exploitation prévisionnel tous événements et toutes garanties confondues.

L'Assurance en valeur à neuf est égale à la valeur de reconstitution (reconstruction ou remplacement) au prix du neuf au jour du sinistre, sans toutefois pouvoir excéder la valeur vétusté déduite majorée du tiers de la valeur de reconstruction ou de remplacement à neuf avec un délai de 2 années pour reconstruire, et dans le respect de l'Article 11.6.

En cas de non-reconstruction des biens sinistrés, l'indemnité sera évaluée d'après le coût (toutes taxes comprises) de reconstruction au jour du sinistre, déduction faite de la vétusté.

L'assureur déclarera avoir une connaissance suffisante des risques et dérogera à l'application de la règle proportionnelle pour l'ensemble des garanties.

Par ailleurs, le Concessionnaire fera son affaire de la souscription des assurances couvrant les risques de dommages aux biens, équipements, produits et marchandises concourant à l'exécution du présent contrat et lui appartenant.

L'attestation d'assurance précisera que : « le Concessionnaire exploitant agit tant pour son compte que pour le compte de la Collectivité qui a la qualité d'assuré additionnel ».

■ Frais couverts par l'assurance en cas de préjudice causé à un tiers ou à l'environnement

En cas de sinistre, l'assurance devra en outre couvrir, à concurrence des frais réels, les postes de dépenses nécessaires à la réparation du dommage et le dédommagement des tiers affectés, soit :

- La réparation des dommages environnementaux tels que définis par la Directive 2004/35/CE du Parlement Européen et du Conseil, à savoir les dommages affectant les sols, les eaux et ceux causés aux espèces et habitats naturels protégés, ainsi que les frais de décontamination des sols et des eaux ;
- Les frais de transport (y compris "express" et "aérien") chargement et déchargement, manutention des matériaux, marchandises et matériels divers nécessaires à la réparation des dommages ;
- Les frais de décontamination des biens immobiliers et des biens mobiliers résultant d'une atteinte à l'environnement ;
- Les frais de dépollution des sols et des eaux résultant d'une atteinte à l'environnement, dans le périmètre du service ;
- Les frais de dédommagement aux tiers affectés.

L'indemnité maximale qui pourra être versée par l'assureur en cas de sinistre, au titre de la responsabilité civile environnement, devra au minimum être équivalente à deux fois le montant total des charges du contrat prévu au Compte d'exploitation prévisionnel par sinistre.

La franchise par sinistre ne sera pas supérieure à la moitié des charges annuelles prévues au Compte d'exploitation annuelle par sinistre.

Cette garantie sera à souscrire sans reprise du passé, la pollution "historique connue" n'étant évidemment pas à garantir par le présent contrat.

La qualité de tiers ou d'autrui est maintenue entre les bénéficiaires de cette clause.

Article 11.5 **Franchises**

Il est expressément convenu que les franchises de toutes sortes resteront à la charge du Concessionnaire et de lui seul et qu'il ne pourra les invoquer au moment d'un sinistre dont il serait le responsable.

La franchise par sinistre ne sera pas supérieure à la moitié des charges annuelles d'exploitation prévue au compte prévisionnel en dommages directs et frais supplémentaires et pertes d'exploitation.

Article 11.6 **Gestion des sinistres**

Le Concessionnaire doit déclarer à son assureur (éventuellement représenté par son mandataire), ou à toute autre personne désignée par lui, les sinistres qui surviennent au cours de l'exploitation dans les délais prescrits par ses contrats d'assurance.

Il informe par ailleurs la Collectivité des sinistres dont il a connaissance dans un délai maximum de 24 heures à partir de la constatation du sinistre.

Le Concessionnaire est seul responsable vis-à-vis de son assureur de la déclaration et de la gestion des sinistres. Les indemnités de sinistres seront versées directement par les assureurs au Concessionnaire, en contrepartie des frais qu'il aura dû ou devra engager pour la réparation des sinistres.

Le Concessionnaire informera trimestriellement la Collectivité de l'état des dossiers sinistre pour tout montant de sinistre supérieur un dixième du montant des charges annuelles du contrat prévu au Compte d'exploitation prévisionnel.

La Collectivité devra être informée en amont de toutes les opérations d'expertise menées dans le périmètre des installations mises à disposition du Concessionnaire, au titre du présent contrat.

Le Concessionnaire informera par écrit la Collectivité de la nature précise des travaux effectués pour la réparation d'un sinistre, avant leur début d'exécution. En cas de non-réponse de la Collectivité dans un délai de 15 jours à compter de la réception du courrier du Concessionnaire, l'accord de la Collectivité est réputé acquis.

En cas de non-information de la Collectivité ou d'information tardive de la Collectivité par le Concessionnaire sur la survenance des sinistres ou sur la nature des réparations, le Concessionnaire s'expose à l'application des pénalités conformément aux dispositions de l'Article 80.

Article 11.7 Aménagement des garanties

A l'occasion des travaux importants, le Concessionnaire devra consulter la Collectivité sur la nécessité de souscrire ou non des assurances complémentaires (tous risques chantier, tous risques montage essais et dommages ouvrage notamment).

Il pourra être tenu de souscrire lesdites garanties moyennant une contrepartie financière de la part la Collectivité dans le cadre de travaux effectués sous maîtrise d'ouvrage de la Collectivité. Dans ce cas, les parties se rapprocheront afin de trouver un accord.

Dans tous les cas le Concessionnaire sera tenu d'incorporer sans délai aux montants de garanties de ses contrats d'assurances la contre-valeur en Euros de travaux d'amélioration et d'aménagements qu'il réalisera au cours de l'exécution du contrat ou dont la Collectivité sera maître d'ouvrage et qui rentreront dans le périmètre du contrat d'exploitation par avenant.

Article 11.8 Régularisations en fin de contrat

Le Concessionnaire s'engage à régulariser les sommes dues au titre de ses contrats et des éventuels sinistres en cours d'instruction (franchises notamment), même après cessation du contrat.

Article 11.9 Définition du risque inassurable

Un risque inassurable est un risque pour lequel, au cours de la vie du présent contrat, les conditions suivantes sont réunies :

- L'intégralité du risque n'est plus couverte suite à un sinistre majeur affectant la police d'assurance considérée ;
- Un constat de risque de défaut d'assurance est établi conjointement par le Concessionnaire et la Collectivité, à partir d'une évaluation contradictoire de la sinistralité ;
- La mise en place d'un programme d'assurance en stricte conformité avec les obligations d'assurance prévues dans le présent contrat et ses annexes est rendue infructueuse :
 - Soit en raison d'une situation d'épuisement des capacités du marché à assurer tout ou partie du risque considéré attestée objectivement par des lettres de refus, émanant d'assureurs notoirement solvables, disposant des agréments, lignes de réassurance, ressources, et références sur le risque considéré, de souscrire une police d'assurance relative à un risque couvert par le passé par une même police ou une police similaire ce refus devant être indépendant des manquements du Concessionnaire aux obligations contractuelles du présent contrat de concession. Le cas échéant la Collectivité se réserve le droit de consulter le marché de l'assurance pour évaluer sa capacité à couvrir le risque considéré ;
 - Soit, en raison de conditions financières proposées par deux (2) assureurs notoirement solvables, disposant des agréments, lignes de réassurance, ressources et références sur le risque considéré faisant apparaître une augmentation du montant de la prime et/ou de la franchise du risque considéré susceptible de déséquilibrer l'économie générale du présent contrat de concession. Le cas échéant la Collectivité se réserve le droit de consulter le marché de l'assurance pour évaluer la tarification proposée par le Concessionnaire du risque considéré.

Les attestations d'assurance figurent en **Annexe 8** du contrat.

Article 12 - PERIODE DE TUILAGE ET DE PRISE EN MAIN

Article 12.1 Période de tuilage

Pendant la période de tuilage, le Concessionnaire met en œuvre les stipulations suivantes, sans préjudice de toutes autres diligences qui s'avèreraient utiles pour assurer la parfaite continuité du service public à la date de prise d'effet de la concession.

Le Concessionnaire ne bénéficie d'aucune recette particulière liée au service pendant cette période.

Article 12.1.1 Tuilage technique

Le Concessionnaire prend toutes dispositions utiles sur le plan technique pour que soit assurée la parfaite continuité du service à la prise d'effet de la concession.

A ce titre, le Concessionnaire prend connaissance du service de manière approfondie au travers :

- Des documents remis dans le cadre de la consultation préalable à l'attribution de la présente concession ainsi que de ceux qui lui sont remis pendant la période de tuilage ;
- De visites des installations qu'il pourra solliciter auprès de la Collectivité ;
- De questions qu'il pourra adresser à la Collectivité.

Pour les visites précitées, un ou plusieurs représentants de la Collectivité pourront être présents. Ils peuvent s'adjoindre les services d'assistants externes et/ou d'huissiers et/ou d'agents du Concessionnaire précédent. Le Concessionnaire peut, quant à lui, s'adjoindre à ses frais les services d'un huissier.

A l'issu du tuilage technique, le Concessionnaire précisera son plan d'action initial pour la prise en main des installations et des documents relatifs aux installations, dont il est question à l'Article 12.2.4, à l'Article 12.2.3 et à l'Article 12.2.5.

Article 12.1.2 Contrats de fourniture

Le Concessionnaire prend toutes dispositions utiles pour conclure avec le(s) fournisseur(s) de son choix un (des) contrat(s) de téléphonie, d'approvisionnement en électricité, et réactifs effectif(s) à la date de prise d'effet de la concession et éviter toute interruption d'approvisionnement qui viendrait affecter la continuité du service.

Article 12.1.3 Personnel

Le Concessionnaire doit disposer de tous les moyens humains, en quantité et compétences, nécessaires à la parfaite gestion du service à la date de prise d'effet de la concession.

Le personnel du service délégué comprend notamment **les agents détachés par la Collectivité** auprès du Concessionnaire.

Ainsi le Concessionnaire prend attache avec l'ensemble du personnel, organise leur information et prépare leur intégration à ses équipes.

Article 12.1.4 Autorisations

Dès la date de notification du contrat, le Concessionnaire fait le point sur les autorisations en vigueur concernant l'exploitation et les arrêtés de voirie pour intervention sur le domaine public qui sont détenus par la Collectivité. Il réclame sans délai à la Collectivité les autorisations et arrêtés dont il a eu connaissance de l'existence et dont il n'a pas déjà copie.

L'élaboration et le dépôt des dossiers des nouveaux ouvrages du périmètre contractuel, notamment relatifs aux autorisations d'exploiter, sont placés sous la responsabilité du Concessionnaire. Cependant, leur élaboration est soumise à accord préalable formalisé de la Collectivité, et le Concessionnaire tient informé la Collectivité en temps réel de toutes démarches et documents échangés avec les Administrations. Le Concessionnaire invite la Collectivité à toutes réunions entre le Concessionnaire et une Administration. Chaque réunion fait l'objet d'un compte-rendu dont copie est adressée à la Collectivité.

Le plan d'action détaillant la méthodologie proposée pour la mise en œuvre du tuilage est précisé en Annexe 10.

Article 12.2 Période de prise en main

Le non-respect des obligations relatives à la prise en main du service définies ci-après donnera lieu à l'application de la pénalité décrite à l'Article 80.

Article 12.2.1 Intégration des agents

Le Concessionnaire accompagne les agents qui lui sont détachés dans :

- Leur intégration aux équipes du Concessionnaire ;
- La connaissance de l'entreprise, des process internes et des normes de sécurité ;
- L'accès à la formation ;
- L'organisation de l'exploitation prévue à ce contrat ;
- ...

Article 12.2.2 Etablissement du fichier des abonnés

Dans un délai de 3 mois suivant la prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire établit le fichier des abonnés du service conformément à l'Article 14.5. Il transmet ce fichier à la Collectivité au terme de ce délai.

Article 12.2.3 Remise des installations en début de contrat

À la date de prise d'effet du contrat, la Collectivité remet au Concessionnaire l'ensemble des ouvrages et installations constituant le service délégué. Cette remise est constatée par la signature d'un procès-verbal contradictoire de visite et d'état des lieux établi dans un délai de 6 semaines. Le Concessionnaire prend en charge les ouvrages et installations du service dans l'état où ils se trouvent sans pouvoir ensuite invoquer leur situation initiale pour dégager sa responsabilité dans le bon fonctionnement du service.

Ainsi, sous réserve de travaux éventuels à réaliser et à condition que le Concessionnaire en ait informé la Collectivité lors de l'état des lieux, le Concessionnaire reconnaît que les ouvrages et installations qui lui sont remis à la date de prise d'effet du présent contrat sont conformes aux dispositions en vigueur.

L'inventaire initial des installations figure en Annexe 1 du présent contrat.

Article 12.2.4 Etablissement et mise en forme de l'inventaire initial

Dans un délai de 9 mois suivant la date de prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire établit et met en forme l'inventaire des biens de retour conformément à l'Article 13.3, aux données initiales et au cadre d'inventaire placés en Annexe 1, compte tenu des constatations qu'il a pu faire sur l'état réel de fonctionnement et les caractéristiques des biens. L'inventaire constitué est placé à l'Annexe 2 du contrat.

Il met ensuite à jour les inventaires conformément à l'Article 13.4.

Article 12.2.5 Constitution du SIG

■ Remise des données initiales

À la date d'effet du présent contrat, la Collectivité remet au Concessionnaire tous les plans et documents en sa possession intéressant les installations déléguées, y compris les plans des réseaux sous format informatique lorsqu'ils existent.

La Collectivité fournit également au Concessionnaire le PCRS, ou les fonds de plans cadastraux numérisés lorsqu'elle en dispose. L'intégration du PCRS par le Concessionnaire devra se faire au fur et à mesure de sa transmission par la Collectivité ; le Concessionnaire s'engage à intégrer les données transmises dans un système d'information géographique.

■ Constitution de la base de données initiale

La constitution de la base de données comprenant les caractéristiques minimales des réseaux devra être achevée selon le calendrier suivant :

Couches vectorielles	Délai de constitution
Tronçons de canalisation existants (diamètre, matériaux et date de pose) Compteurs de sectorisation et d'achat ou de vente d'eau Ouvrages (points de prélèvement, stations de production, réservoirs, stations de reprise et surpresseurs)	Dans un délai de 1 mois
Nœuds ; étages et capteurs de pressions ; branchements ; vannes ; bouches à clef ; poteaux et bornes incendie ; bornes de puisage ; tronçons de canalisation abandonnés ; abonnés principaux	Dans un délai de 6 mois

À l'issue des échéances fixées, le Concessionnaire doit être en mesure d'assurer la conservation et la mise à jour de la base de données.

À l'issue de la période de prise en main, l'Indice de Gestion et de Connaissance Patrimoniale est égal ou supérieur à 40/120 pour chacune des communes.

Article 12.2.6 Plan de reprise du système de télégestion et de télésurveillance

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

Le plan d'actions est associé au mécanisme de financement prévu à l'Article 47.378.

Le Concessionnaire assure alors l'entretien et le renouvellement de ces systèmes selon les dispositions de l'Article 22, de l'Article 48 et de l'Article 49.

Article 12.2.7 Travaux d'amélioration des ouvrages

Dans le but d'améliorer la performance de service, le Concessionnaire proposera, lors de la première année du contrat, un plan d'action « amélioration des ouvrages ». Ce plan d'action, soumis à validation de la Collectivité, pourra porter sur :

- La sécurisation des installations au regard des interventions des agents du Concessionnaire et de ses sous-traitants ;
- L'amélioration et la remise à niveau des systèmes de traitement de l'eau potable (désinfection notamment).

Ce plan d'action devra proposer un programme et un échéancier de réalisation des travaux à l'appui d'une priorisation.

Le plan d'actions est associé au mécanisme de financement prévu à l'Article 47.3.

Le Concessionnaire assure alors l'entretien et le renouvellement des éventuels équipements supplémentaires installés dans ce cadre, selon les dispositions de l'Article 22, de l'Article 48 et de l'Article 49. Ces équipements constituent des biens de retour.

Article 12.2.8 Première relève des compteurs et facturation aux abonnés

Une ultime relève des compteurs sera faite par la Collectivité au plus proche de la fin de l'exercice 2022.

Le Concessionnaire se charge d'effectuer une relève initiale des compteurs de l'ensemble des abonnés dans un délai de 6 semaines à compter de la prise d'effet du contrat. Les agents du Concessionnaire pourront être accompagnés par les agents communaux qui effectuaient la relève avant la prise d'effet du contrat. Le Concessionnaire établit les volumes consommés par les abonnés, avant et après la prise d'effet du contrat, au *pro rata temporis*. Il communique au fil de l'eau les index relevés et les consommations de chaque abonné par communes à la Collectivité.

Pour la relève initiale, le Concessionnaire pourra se faire appuyer par les agents, conservés au sein des effectifs communaux et en charge de la relève des compteurs avant la prise d'effet du contrat.

Le Concessionnaire établit un programme de facturation tenant compte du calendrier appliqué par la Collectivité au cours de l'exercice 2022, ainsi que les modalités de coordination de la facturation des redevances dues par les usagers pour le service rendu avant et après la prise d'effet du contrat.

L'annexe 14 précise le plan d'action détaillant la méthodologie proposée pour la prise en main du contrat.

CHAPITRE 4

MOYENS MATERIELS DU SERVICE

Article 13 - INVENTAIRE DES INSTALLATIONS

Les dispositions de cet article concernent le contenu général de l'inventaire, ses modalités juridiques de constitution et de mise à jour et les objectifs poursuivis par la collectivité.

Pour certaines catégories de biens (réseau, ouvrages...), des formats spécifiques de mise en forme de données permettant leur organisation et leur utilisation sont exigés conformément au Chapitre 12.

Article 13.1 Objet de l'inventaire

L'inventaire a pour objet de dresser la liste des ouvrages, équipements et installations du service délégué. Il doit permettre d'en connaître l'état et d'en suivre l'évolution.

L'inventaire tenu par le Concessionnaire fournit au moins les informations suivantes :

- La dénomination au regard d'une nomenclature de référence ;
- La localisation ;
- Le cas échéant, marque, modèle et version ;
- La date de première mise en service, construction ou de pose (à défaut date d'achat) ;
- La date d'intégration dans l'inventaire ;
- La durée de vie prévisionnelle ;
- L'année de réalisation des deux derniers renouvellements effectués ;
- La valeur à neuf des équipements et d'installations neufs identiques ou équivalents, évalués en tenant compte des meilleures informations techniques et économiques disponibles ;
- Une description sommaire ;
- La liste des opérations de gros entretiens et de renouvellement partiel effectuées sur chaque bien, ainsi que leur date de réalisation ;
- Le statut du bien : bien de retour/bien de reprise. Pour les biens de reprise, l'inventaire précisera le mode de financement (emprunt, autofinancement, subvention...).

L'inventaire distingue les biens délégués par catégories d'ouvrages : ouvrages de génie civil, canalisations, branchements, équipements, locaux techniques et administratifs.

Pour les ouvrages, équipements et installations constituant des parcs d'équipement (canalisations, accessoires réseau, compteurs du réseau et compteurs de facturation), l'inventaire comporte les éléments statistiques permettant d'en connaître l'importance, la composition et l'évolution.

Article 13.2 Classification de l'inventaire

Les biens affectés à l'exploitation du service sont répartis en trois catégories et font l'objet de trois inventaires distincts tenus à jour par le Concessionnaire pendant toute la durée du contrat.

- Biens de retour : Sont considérés comme biens de retour les biens, meubles ou immeubles, indispensables à l'exécution du service. Ces biens appartiennent *ab initio* à la Collectivité. En fin de contrat, qu'elle soit anticipée ou normale, ces biens reviennent obligatoirement à la Collectivité en bon état d'entretien et de fonctionnement. La remise des biens s'effectue à titre gratuit, à l'exception des biens acquis ou réalisés en cours de contrat avec l'accord exprès de la Collectivité, qui ne peuvent objectivement pas faire l'objet d'un amortissement sur la durée restant à courir de la concession. Dans ce dernier cas, le Concessionnaire sera alors indemnisé par la Collectivité à hauteur de la valeur nette comptable des biens considérés, déduction faite de tous les éventuels frais de remise en état. Font notamment partie des biens de retour :
 - L'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles mises à disposition par la Collectivité au Concessionnaire en début ou en cours de contrat ; à cet effet, la Collectivité communique au Concessionnaire l'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles réalisées sous maîtrise d'ouvrage publique et réceptionnées au cours de l'exercice N avant le 31 janvier de l'exercice N+1 ;
 - L'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles acquises, réalisées, aménagées ou renouvelées par le Concessionnaire en début ou en cours de contrat, dont le financement est assuré en tout ou partie par les ressources du service ;
 - L'ensemble des immobilisations incorporelles et corporelles initialement acquises, réalisées, aménagées ou renouvelées par des tiers et qui auraient été incorporées au service en début ou en cours de contrat ;
 - Les données, plans et documents nécessaires à l'exécution du service ;
 - Les données, plans et documents acquises de par l'exécution du service ;
 - Les bases de données propres au service ;
 - Les éléments du système d'information et de téléphonie existants, acquis ou développés par le Concessionnaire pour la Collectivité dans le cadre du présent contrat, à l'exception des biens en location longue durée.
- Biens de reprise : Les biens de reprise sont des biens appartenant au Concessionnaire, affectés à l'exécution du service sans pour autant répondre à la définition de biens de retour et pour lesquels la Collectivité dispose néanmoins d'une faculté, directe ou indirecte, de rachat. Ces biens peuvent ainsi être repris en tout ou partie par la Collectivité et/ou par un nouvel exploitant en fin normale ou anticipée de concession, si ces derniers estiment qu'ils peuvent être utiles à l'exploitation du service, et cela sans que le Concessionnaire ne puisse s'y opposer. Ces biens appartiennent au Concessionnaire tant que la Collectivité n'a pas utilisé son droit de reprise. La valeur de ces biens de reprise sera déterminée en fonction de leur valeur nette comptable, déduction faite des frais éventuels de remise en état. Dans l'hypothèse où certains des biens considérés ne feraient toutefois pas l'objet d'un amortissement et sauf indication contraire, ils seraient repris à la valeur vénale, éventuellement déterminée à dire d'expert en cas de désaccord des parties.

- **Biens propres** : Sont qualifiés de biens propres, les biens appartenant au Concessionnaire, qui ne répondent pas à la définition des biens de retour ni à celle des biens de reprise et pour lesquels la Collectivité ne dispose pas d'une faculté, directe ou indirecte, de rachat. Ces biens appartiennent en pleine propriété au Concessionnaire pendant toute la durée de la concession et en fin d'exploitation.

L'inventaire est accessible par la Collectivité à tout moment via le système d'information librement accessible par la Collectivité, et établi et entretenu par le Concessionnaire à ses frais conformément à l'Article 14 du présent contrat.

Article 13.3 Mise en forme et compléments à l'inventaire initial

Conformément à l'Article 12.2.4, le Concessionnaire complète et met en forme les inventaires des biens de retour, compte tenu des constatations qu'il a pu faire sur l'état réel de fonctionnement et les caractéristiques des biens.

L'inventaire complété et/ou corrigé est arrêté d'un commun accord et annexé au contrat, se substituant à l'inventaire initial. Sauf vice caché ou réserve de la part du Concessionnaire, il ne peut être contesté.

Article 13.4 Mise à jour des inventaires

Un inventaire mis à jour est fourni à la Collectivité dans le cadre de la remise du rapport annuel. Il tient compte, s'il y a lieu :

- Des nouveaux ouvrages, équipements et installations achevés ou acquis depuis l'inventaire initial ou la dernière mise à jour et intégrés au service délégué ;
- Des évolutions et des interventions concernant les ouvrages, équipements et installations déjà répertoriés à l'inventaire (modification, renouvellement, etc.) ;
- Des ouvrages, équipements et installations mis hors service, démontés ou abandonnés ;
- De l'ensemble des fiches descriptives des ouvrages et des fiches « identités » ouvrages de la Collectivité, mises à jour si besoin.

Les modifications apportées chaque année devront faire l'objet d'une mise en évidence (via un code couleur) dans les documents transmis à la Collectivité par le Concessionnaire afin d'assurer la traçabilité des opérations.

Plus généralement le Concessionnaire tient à jour tous les outils d'inventaire qui viendraient à être mis en place pendant la concession par la Collectivité. La mise à jour se fait par la collecte, voire la constitution, de toutes les informations caractérisant les installations requises par les outils d'inventaire, puis leur rentrée dans les outils.

Les ouvrages et équipements désaffectés sont sortis de l'inventaire dans les trois mois suivant leur désaffectation selon les modalités qui seront décidées par la Collectivité. La liste cumulative de ces ouvrages et équipements est établie et tenue à jour tout au long de la concession.

Concernant les informations relatives à des ouvrages ou équipements modifiés, supprimés ou créés sous maîtrise d'ouvrage de la Collectivité, la Collectivité transmet les informations nécessaires à la mise à jour au Concessionnaire, qui les saisit dans les différents outils d'inventaire concernés. La numérisation des informations transmises par la Collectivité, lorsqu'elles ne sont pas numérisées, ou leur mise au format de chaque outil d'inventaire, est à la charge du Concessionnaire.

Lorsque le Concessionnaire constate des informations manquantes ou inexactes au sein de ces outils, il cherchera les informations exactes et les saisira dans les outils d'inventaire. Les mises à jour sont effectuées dans un délai maximal d'un mois à compter :

- De la réception de l'ensemble des pièces nécessaires à la mise à jour des inventaires ;
- De constats sur les informations à compléter ou à modifier.

Le non-respect de cette obligation donnera lieu à l'application de la pénalité décrite à l'Article 80.

Article 13.5 Plans des ouvrages et équipements associés à l'inventaire

A l'inventaire est associé un plan informatique de chacun des ouvrages. Le Concessionnaire conserve également les plans de toutes les installations techniques qui en possèdent, et notamment les pompes. Ces plans sont annexés à l'inventaire et remis gratuitement sur demande à la Collectivité et *a minima* un an avant la fin du contrat.

Les plans des ouvrages et équipements électromécaniques associés doivent être gérés sous format informatique compatible avec le système d'information de la Collectivité conformément à la norme NF Z52-000 (traitement de l'information – Échange de Données Informatisées dans le domaine de l'information géographique [EDIGéO]). Ils sont respectivement compatibles avec AutoCAD architecture (pour les ouvrages) et AutoCAD MEP (pour les installations techniques).

Le concessionnaire tiendra par ailleurs une version des plans et ouvrages au format type .pdf à disposition de la Collectivité, sur simple demande de sa part.

Article 13.6 Conservation et mise à jour des notices des équipements

En outre, le Concessionnaire archive, entretient et met à jour les notices des équipements fournies par les constructeurs et les notices d'exploitation des ouvrages dont il a la charge, en particulier, armoires électriques, matériels et équipements, etc. Ces dossiers sont annexés à l'inventaire et remis gratuitement sur demande à la Collectivité et *a minima* un an avant la fin du contrat ; les documents transmis à la Collectivité devront l'être uniquement sous format numérique.

Article 13.7 Conservation et mise à jour du schéma du système d'information

Le Concessionnaire tient constamment à jour le Schéma du Système d'information. Le schéma fait en outre figurer :

- L'organisation fonctionnelle du Système d'Information ;
- L'ensemble des applications en précisant les applications qui sont accessibles en lecture et en écriture par la collectivité ;
- L'ensemble des bases de données, leur format, les modalités d'accès aux données par la Collectivité, le cas échéant, l'existence d'une redondance des données entre SI Concessionnaire et SI Collectivité ;
- L'ensemble des liaisons entre le Système d'Information de la Collectivité et celui du Concessionnaire, les redondances éventuelles (liaisons de secours), le type de liaison et le niveau de sécurité ;
- L'ensemble des éléments permettant d'apprécier la sécurité des données contre le piratage et le vol de données.

Le Concessionnaire informe la Collectivité de toute modification l'impactant, soit a minima des modifications de format de données transmises à la Collectivité ou de base de données revenant à la Collectivité en fin de contrat, ainsi que de toutes les modifications impactant les accès aux données et applications par la Collectivité.

Le Schéma du Système d'Information est remis gratuitement à la Collectivité sur demande.

Article 13.8 Tenue d'un carnet de bord

Le Concessionnaire tient également à jour pour chaque site un « carnet de bord », au format numérique, précisant chronologiquement toutes les interventions réalisées (visite courante, entretien, maintenance, réparation, renouvellement) et les relevés effectués. Des photos sont réalisées avant et après l'exécution des principaux travaux de renouvellement, dont le montant est supérieur à 5 000 €.

Article 13.9 Disponibilité et confidentialité des données

La Collectivité peut demander à tout moment au Concessionnaire de lui fournir sous dix jours un plan d'ouvrage ou une notice à jour sur support informatique. *A minima*, chaque année, le Concessionnaire remet à la Collectivité un inventaire complet des installations au format informatique, avec le rapport annuel défini de l'Article 74 à l'Article 77 inclus.

Les notices et carnets de bord sont la propriété de la Collectivité et lui sont retournés gratuitement à la fin du contrat.

En cas de défaut de remise des plans des ouvrages ou de documents périmés ou inutilisables, les dépenses nécessaires pour la création d'un nouveau fichier ou pour sa mise à jour sont mises à la charge du Titulaire. A défaut, la Collectivité pourra faire appel au garant dans les conditions de l'Article 79.

Le Concessionnaire ne peut, sans accord préalable de la Collectivité, transmettre des données d'exploitation à des tiers.

De plus le Concessionnaire est responsable de la sécurité des données, et s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires pour protéger les données des actes de piratage ou de vol de données. En cas de constatation d'un incident pouvant nuire à la sécurité des données, le Concessionnaire informe la Collectivité dans un délai de 10 jours après constatation de l'incident, des moyens mis en œuvre pour sécuriser les données et les conséquences de l'incident.

Article 14 - SYSTEME D'INFORMATION GEOGRAPHIQUE

Article 14.1 Constitution du Système d'Information Géographique

Article 14.1.1 Remise des données au cours du contrat

Le Concessionnaire assure la conservation et la mise à jour du SIG tout le long du contrat.

Tout au long du contrat, la Collectivité tient à disposition du Concessionnaire qui peut en prendre copie à ses frais, dès l'entrée en vigueur du contrat, tous les plans et documents intéressants les installations du service délégué (plans joints au dossier de consultation préalable à la passation du présent contrat et divers plans de récolement, autres documents techniques).

Article 14.1.2 Moyens humains et matériels nécessaires à la constitution et à la mise à jour du SIG

Le Concessionnaire acquiert tout matériel et toute licence nécessaire au respect de ses obligations, ainsi que de l'affectation et de la formation du personnel adapté.

Le Concessionnaire doit établir à ses frais les informations complémentaires nécessaires à l'exploitation du service délégué et à la constitution du SIG.

Article 14.1.3 Mise à jour du Système d'Information Géographique

La constitution de la base de données comprenant les caractéristiques des réseaux et ouvrages devra être achevée, *a minima*, selon les dispositions de l'Article 12.2.5. La base de données comprenant les caractéristiques des canalisations sera complétée en continu pendant la durée du contrat à chaque ouverture de fouille ou de tranchée permettant de la compléter.

Le Concessionnaire ne pourra se prévaloir d'éventuelles difficultés à récupérer les données pour se soustraire aux obligations résultant du présent article. Notamment, sauf réserve du Concessionnaire portée sur le procès-verbal, il sera réputé disposer des plans de récolement au moment de la réception des ouvrages neufs.

Le non-respect de ces dispositions expose le Concessionnaire à une pénalité visée à l'Article 13 Article 80.

Article 14.1.4 Objectif concernant l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Le Concessionnaire a connaissance du contenu exigé dans les articles suivants et s'engage à ce titre à obtenir un indice de connaissance et de gestion patrimoniale de 103/120 avant le 31 décembre 2027, soit un an avant la fin du présent contrat. Le Concessionnaire présentera avant le 31 décembre 2023 son plan d'action destiné à respecter cet objectif.

En cas de non-respect de ces engagements, le Concessionnaire s'expose à une pénalité.

Article 14.2 Contenu du Système d'Information Géographique**Article 14.2.1 Fonds de plan**

Le fonds de plan utilisé reprend les parcellaires et le bâti, ainsi que le PCRS des zones déjà numérisées, que le Concessionnaire se charge d'obtenir à l'échelle des planches cadastrales.

Article 14.2.2 Géolocalisation des canalisations et dispositions relatives au guichet unique

La géolocalisation ou géoréférencement est un procédé permettant de positionner un objet (une personne, etc) sur un plan ou une carte à l'aide de ses coordonnées géographiques. La géolocalisation des canalisations implique leur référencement en coordonnées x et y et, lorsque la donnée est connue, en coordonnée z.

La géolocalisation de chaque élément de la base de données est effectuée par le Concessionnaire à ses frais, dans les délais prévus à l'Article 14.3. La précision du positionnement des équipements et des réseaux sur le support devra permettre de savoir de quel côté d'une voie ils se situent, sous chaussée ou sous trottoir.

Le Concessionnaire s'engage à intégrer dans le SIG tout au long du contrat les nouvelles canalisations et branchements en classe A dans un délai d'un mois suivant la réception de leur plan de recollement, sous peine de se voir appliquer la pénalité définie à l'Article 80.

A ce titre, il est tenu de vérifier la conformité des plans reçus avant intégration, et d'alerter la Collectivité en cas de réception de plans de recollement qui ne répondraient pas aux normes en vigueur.

Le Concessionnaire s'engage également à géolocaliser tout au long du contrat les fuites et toutes les interventions sous voirie en classe A, dans un délai d'un mois suivant l'intervention de réparation, sous peine de se voir appliquer la pénalité définie à l'Article 80.

A la signature du contrat, l'intégralité des réseaux est géolocalisée en classe C, sauf si le réseau était classé A ou B par l'exploitant précédent.

Le Concessionnaire tient à jour à fréquence au minimum trimestrielle le SIG avec toute information augmentant la précision de la géolocalisation des ouvrages et équipements du service et en informe le guichet unique.

Le Concessionnaire applique les dispositions relatives au guichet unique en rassemblant les documents nécessaires pour identifier les réseaux souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution y compris les décrets et arrêtés postérieurs.

Dans le cas où le Concessionnaire ne communique pas d'information cartographique avec le récépissé de déclaration, il prévoit comme alternative d'apporter les informations relatives à la localisation de l'ouvrage dans le cadre d'une réunion sur site, conformément au II de l'article R. 554-22 ou au II de l'article R. 554-26 du code de l'environnement. Lorsque cette procédure est appliquée lors de la réponse à la déclaration d'intention de commencement de travaux, le marquage ou piquetage réglementaire est effectué sous la responsabilité du Concessionnaire et à ses frais.

Le Concessionnaire s'engage à transmettre au gestionnaire de données du Guichet Unique toutes les anomalies détectées lors de l'usage quotidien de ces données, ceci afin d'améliorer les bases de données échangées.

Article 14.2.3 Couches vectorielles constituant le SIG

A l'issu de la période de la prise en main, défini à l'Article 12.2.5, le SIG doit contenir l'ensemble des éléments permettant de comprendre le fonctionnement du système d'eau potable. Le SIG doit en particulier intégrer les couches vectorielles suivantes :

- Tronçons de canalisation existants ;
- Tronçons de canalisation abandonnés ;
- Nœuds ;
- Étages de pressions ;
- Capteurs de pression ;
- Compteurs de sectorisation ;
- Compteurs d'achat ou de vente d'eau ;
- Branchements ;
- Vannes ;
- Bouches à clés ;
- Vannes de régulation (hydrostab), purges, vidanges ou autres accessoires réseau ;
- Points de prélèvement ;
- Stations de production ;
- Réservoirs ;
- Stations de reprises et surpresseur ;
- Poteaux et bornes incendie ;

- Bornes de puisage ;
- Incidents (fuites sur le réseau, etc,...) ;
- Abonnés principaux et/ou sensibles (centre de dialyse, industriels, autres gros consommateurs au-delà de 3 000 m³).

Chaque couche vectorielle est constituée d'un fichier de forme (ex. : .shp) associée à un fichier de stockage des index (ex. : .shx) et à une base de données attributaires (ex. : .dbf) lisible sous Excel et dont le contenu est détaillé ci-après.

La base de données sera renseignée d'après les informations et les plans disponibles sous format informatique ou papier, puis enrichie des informations collectées par le Concessionnaire au cours du présent contrat, par le recensement des caractéristiques des ouvrages et des prestations exécutées sur ceux-ci par le Concessionnaire (notamment celles visées à l'Article 49.1 du présent contrat). Les couches vectorielles sont mises à jour à fréquence :

- Annuelle pour tous les travaux réceptionnés dont il a été informé et pour les modifications concernant les principaux abonnés ;
- Hebdomadaire pour la mise en place ou le renouvellement des branchements, vannes et autres accessoires réseau.

Article 14.2.4 Particularités de la couche vectorielle réseau

Les éléments d'un même réseau devront tous se raccorder pour qu'il soit possible de réaliser un plan réseau remis annuellement à la Collectivité dans le cadre du rapport annuel.

Les données relatives aux portions de canalisations situées en propriété privée doivent également être renseignées. La base de données attributaires associée à ces ouvrages précise ou non l'existence d'une convention de servitude du domaine public pour de tels équipements.

Article 14.2.5 Contenu des tables attributaires

Le Concessionnaire tient constamment à jour le SIG en y incorporant les données datées relatives à l'exploitation. Le tableau suivant détaille les informations devant figurer dans chacune des tables attributaires.

Couche	Informations minimales à faire figurer
Tronçons de canalisations	n° / commune, adresse / diamètre / matériau / date de pose / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / code étage distribution / code sectorisation / emplacement (privé ou public) / existence d'une convention de servitude / détail des opérations de réparation / dates des dernières recherches de fuite / qualité de l'eau distribuée
Capteurs de pression	n° / commune / adresse / diamètre / marque/modèle / date de pose / entreprise de pose / classe (A, B ou C)
Compteurs et débitmètres	n° / commune / adresse / diamètre / date de pose / type (secto ou vente) / marque / modèle / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / code exploitant / Détail des opérations de réparation
Branchements	n° / commune / adresse / diamètre / matériau / date de pose / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / Détail des opérations de réparation

Vannes	n° / commune / adresse / diamètre / position (ouverte ou fermée) / date de pose / type (opercule ou papillon) / marque / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / code exploitant
Bouches à clé	N° / commune / adresse / diamètre / matériau / modèle (réhaussable ou non) / date de pose / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / Détail des opérations de réparation
Stabilisateurs de pression	n° / commune / adresse / diamètre / pression amont / pression aval / date de pose / marque / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / code exploitant / Détail des opérations de réparation
Purges, ventouses et autres accessoires	commune, adresse, diamètre, date de pose, marque, entreprise de pose, classe (A, B ou C)
Réservoirs	n° / commune / adresse / type (bâche au sol ou château d'eau) / volume / cote sol / cote radier / cote trop-plein / by pass en pied / Détail des opérations de réparation
Bornes de puisage	n° / commune / adresse / diamètre / consommations (années N-1, N-2, N-3) / marque/modèle / date de pose / entreprise de pose / classe (A, B ou C)
Fuites et incidents	Date de l'opération / Matériaux / Type de casse / Origine de la casse / Contexte pédologique / Présence d'un grillage avertisseur
Abonnés principaux	n° / nom abonné / commune / adresse / diamètre / matériau / type d'abonné (industriel, municipal, etc.) / consommations (années N-1, N-2, N-3) / marque/modèle compteur / date de pose / entreprise de pose / classe (A, B ou C) / prestation particulière le cas échéant

Ces données sont mises à jour à fréquence :

- En temps réel pour les opérations courantes pour lesquelles les agents disposent d'outils de consultation et de mise à jour à distance ;
- Mensuelle pour les résultats des analyses de l'eau ;
- Semestrielle pour les données relatives aux investissements (ex. linéaire de réseau en projet) et aux abonnés principaux.

Article 14.3 Partage des informations avec la Collectivité et format des données

Article 14.3.1 Fréquence et format des plans transmis à la Collectivité

La Collectivité peut demander à tout moment au Concessionnaire de lui fournir sous dix jours un plan d'ouvrage ou de réseau ou une notice à jour sur support informatique ou papier.

Le Concessionnaire crée dès le premier jour du contrat et tient à jour un fichier, au format tableur, de suivi des intégrations et des mises à jour du SIG. Ce tableau devra à minima contenir la localisation, les caractéristiques de l'opération, la date de réalisation de l'opération, et la date d'intégration dans le SIG.

A minima, chaque année, le Concessionnaire remet à la Collectivité un jeu complet des plans du réseau et des installations, sous format informatique, avec le rapport annuel défini de l'Article 74 à l'Article 77 inclus.

Les données sous format informatique doivent être consultables et modifiables. Elles sont fournies sur CD-Rom ou clé USB et, si besoin, accompagnées des mises à jour du logiciel que possède la Collectivité permettant de les exploiter.

Le Concessionnaire remettra également à la Collectivité un jeu de plans par an sur support papier à l'échelle entre 1/1000^e et 1/5000^e, sur simple demande de la Collectivité.

Article 14.3.2 Fiabilité des données transmises à la Collectivité ou aux tiers

Le Concessionnaire est responsable de l'exactitude et de la conformité des renseignements figurant dans le système et, plus généralement des informations qu'il communique à la Collectivité et à des tiers.

Lors de chaque transmission des plans à la Collectivité ou à un tiers, ceux-ci doivent être mis à jour pour tous les travaux réceptionnés ou plans de récolement remis depuis plus d'un mois.

Article 14.3.3 Interopérabilité avec le SIG de la Collectivité

Il est demandé au Concessionnaire de mettre en place un Système d'Information Géographique (SIG) sur l'ensemble des installations du périmètre délégué.

La Collectivité possède le SIG VMAP, le Concessionnaire s'engage à ce que son SIG soit entièrement compatible avec le SIG de la Collectivité et que toutes les données qui en sont extraites puissent être exploitées par cette dernière.

Si la Collectivité change de SIG en cours de contrat, le Concessionnaire s'engage à faciliter l'interopérabilité et les transferts entre les deux SIG. Il fournit entre autres à la Collectivité les informations sur le référentiel utilisé (système de coordonnées) et l'ensemble des fichiers afférents à la Collectivité sous un format standard lisible par le SIG de la Collectivité.

Article 14.4 Propriété, usage et confidentialité du SIG

Article 14.4.1 Propriété des données du SIG

L'ensemble des données du SIG et des couches vectorielles sont propriété de la Collectivité et lui sont retournées gratuitement à la fin du contrat.

La Collectivité demande que figure sur les documents diffusés par le Concessionnaire et contenant des informations issues de la Collectivité, la mention : « Source : Nom de la Collectivité » ainsi que le millésime des fonds de plan.

Article 14.4.2 Transmission des données à des tiers

La diffusion des données du SIG en dehors du cadre des DT-DICT ne peut se faire sans l'accord exprès de la Collectivité sous forme écrite. Les données mises à disposition des tiers ont une valeur strictement informative sur le plan technique et statistique. Elles ne peuvent servir en aucun cas de preuve juridique, ni se substituer à aucune procédure d'autorisation administrative.

La Collectivité et le Concessionnaire garantissent la qualité des données qu'ils transmettent. Toutefois, leur responsabilité ne peut être engagée sur les conséquences dommageables des inexactitudes figurant dans leurs données respectives, y compris dans les conséquences dommageables pour les utilisateurs.

Article 14.5 Fichier des abonnés et fichier de facturation

À la date d'effet du présent contrat, la Collectivité remet au Concessionnaire le fichier des abonnés du service délégué. Durant la période de prise en main, et selon les dispositions de l'Article 12.2.2, le Concessionnaire met au point et améliore ce fichier, dont il assure la conservation et la mise à jour pendant toute la durée du contrat.

La Collectivité et le Concessionnaire s'engagent à utiliser le fichier des abonnés conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée, et notamment au Code des relations entre le public et l'administration. Le Concessionnaire accomplit toutes les formalités administratives lui permettant de détenir le fichier des abonnés, de l'utiliser et de le communiquer à la Collectivité. Le Concessionnaire ne peut, sans accord préalable de la Collectivité, transmettre le fichier des abonnés à un tiers.

Conformément à l'Article 14, la Collectivité bénéficie d'un accès permanent au fichier des abonnés et au fichier de facturation sur support informatique. La description non-exhaustive des données mises à disposition de la Collectivité par le Concessionnaire pendant la durée du contrat pour chacun de ces fichiers est reprise dans l'Annexe 6.

L'**Annexe 6** précise le SI et l'Extranet du Concessionnaire

Article 14.6 Remise des documents à la Collectivité

À tout moment, une version à jour des documents visés au présent article sera remise à la Collectivité sur simple demande.

En cas de non-respect des délais spécifiés pour chaque type de document, la pénalité prévue à l'Article 80 s'applique.

En tout état de cause, et conformément à l'article L.2224-11-4 du Code général des collectivités territoriales et à ses textes d'application, ces documents seront remis six mois avant le terme du contrat.

Article 15 IDENTITE VISUELLE DU SERVICE

Tous les documents et contenus édités par le Concessionnaire au titre de la gestion du service concédé, quel qu'en soit le mode de diffusion (Internet, courrier papier, courriel...) suivent la charte graphique de Collectivité, en particulier ceux à destination des usagers.

Le Concessionnaire propose chaque année à la Collectivité un plan de communication et la réalisation d'outils de communication dédiés au service. Ce plan est déterminé d'un commun accord avec la Collectivité avant sa mise en œuvre. Dans le cadre de ce plan, la Collectivité peut transmettre au Concessionnaire un document d'information qu'il se charge de transmettre aux abonnés avec la prochaine facture émise sans supplément de rémunération.

En cas d'absence de mise en œuvre ou de mise en œuvre partielle de l'identité visuelle sous 6 mois à compter de la validation par la Collectivité, le Concessionnaire s'expose à la pénalité prévue à l'Article 80.

CHAPITRE 5

PERSONNEL DU SERVICE

Article 16 - PERSONNEL AFFECTE A LA DELEGATION

Le Concessionnaire est tenu de prévoir l'organisation et les moyens humains nécessaires pour répondre en tout temps et en toute circonstance aux besoins d'exploitation imposés par les bonnes pratiques, la réglementation et le contrat. Pour ce faire, le Concessionnaire affecte à l'exécution du service et pendant toute la durée du contrat les moyens humains nécessaires en nombre et en qualification.

Le Concessionnaire tient à la disposition de la Collectivité les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service. Le personnel d'exploitation comprend l'ensemble des agents du Concessionnaire assurant l'entretien et le renouvellement des ouvrages, la gestion clientèle, la facturation ainsi que l'ensemble des autres tâches d'exploitation courante et les travaux à titre exclusif.

En cas de grève du personnel, le Concessionnaire est tenu d'informer la Collectivité sans délai des préavis de grèves déposés. Il le tient ensuite informé de la situation, de son évolution et des mesures prises pour assurer la continuité du service public.

Le non-respect de cette obligation donnera lieu à l'application de la pénalité décrite à l'Article 80.

Article 17 - DETACHEMENT D'AGENTS DE LA COLLECTIVITE

Cinq agents techniques de la collectivité sont détachés par celle-ci auprès du Concessionnaire pour exécuter exclusivement le présent contrat. Ces agents peuvent, en revanche, intervenir de manière ponctuelle sur le service d'astreinte d'autres contrats sur le périmètre communautaire. Ils ne peuvent en aucun cas intervenir en dehors du périmètre de la Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien.

Article 18 - RESPECT DE LA LEGISLATION DU TRAVAIL

Le Concessionnaire est tenu d'exploiter les ouvrages et installations du service en conformité avec la législation et la réglementation relatives aux conditions de travail des salariés.

Article 18.1 Hygiène et sécurité

Le Concessionnaire est notamment responsable de l'application des règles relatives à l'hygiène et la sécurité du travail vis-à-vis de son personnel.

Au cours de l'exécution du contrat, le Concessionnaire est seul responsable du bon entretien des installations. En conséquence, il ne peut demander à la Collectivité de mettre en conformité les installations et locaux dont la Collectivité est propriétaire, sauf si cette mise en conformité est imposée par une nouvelle réglementation dans le domaine de l'hygiène et de la sécurité du travail.

Le Concessionnaire doit alors, dans les meilleurs délais, signaler à la Collectivité les travaux à effectuer de ce fait.

Article 18.2 Situation régulière du personnel

Le Concessionnaire doit être en mesure de justifier à tout moment du respect des dispositions légales et réglementaires prohibant le recours au travail dissimulé, la publicité par quelque moyen que ce soit tendant à favoriser en toute connaissance de cause le travail dissimulé, ainsi que le fait de recourir sciemment, directement ou par personne interposée, aux services de celui qui exerce un travail dissimulé, cela qu'il s'agisse de travail dissimulé par dissimulation d'activité ou d'emploi salarié.

Le Concessionnaire doit également être en mesure de justifier à tout moment du respect des formalités mentionnées aux articles L. 8221-3 à L. 8221-5 du Code du Travail.

Lorsqu'il est informé par un agent de contrôle de la situation irrégulière du Concessionnaire au regard des dispositions précitées, la Collectivité met en demeure le Concessionnaire de faire cesser cette situation dans le délai fixé par décret en Conseil d'Etat, ou à défaut de publication d'un tel décret, dans un délai de quinze (15) jours maximums à compter de la réception de la mise en demeure.

Le Concessionnaire mis en demeure apporte à la Collectivité la preuve qu'il a mis fin à la situation délictuelle, à charge pour la Collectivité de transmettre sans délai à l'agent auteur du signalement les éléments de réponse communiqués par le Concessionnaire, ou à défaut de l'informer d'une absence de réponse du Concessionnaire.

Le Concessionnaire est tenu de respecter ces dispositions sous peine de se voir appliquer la pénalité visée à l'Article 13 Article 80.

Article 19 - AGENTS DU CONCESSIONNAIRE

Les agents accrédités par le Concessionnaire pour la surveillance des installations du réseau doivent être munis d'un signe distinctif et porteurs d'une carte mentionnant leurs fonctions.

L'ensemble du personnel affecté à l'exécution du présent contrat est soit salarié du Concessionnaire, soit détaché auprès de ce dernier et ce jusqu'à la fin du contrat, sous réserve des prestations externalisées dans le cadre de contrats de sous-traitance.

A la date de prise d'effet du contrat, puis à son échéance, selon les dispositions de l'Article 75.4, le Concessionnaire fournit à la Collectivité la liste non nominative des emplois et postes de travail affectés au service public, avec a minima les informations suivantes pour chaque salarié :

- Matricule interne ;
- Date de naissance ;
- Poste/fonction ;
- Formation et/ou diplôme(s) ;
- Compétences et niveau de qualification professionnelle ;
- Groupe de classification de la convention collective ;
- Lieu de travail ;
- Date de recrutement au sein de la société ;
- Type de contrat : CDI, CDD, contrat d'insertion, convention de stage, contrat d'apprentissage... ;

- Si CDD date d'échéance du contrat de travail ;
- Si temps partiel, pourcentage et modalités de mise en œuvre de ce temps partiel ;
- Pourcentage d'affectation au présent marché ;
- Salaire brut imposable ;
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (avec détail des primes et indemnités, y compris intéressement et participation) ;
- Avantages particuliers (véhicule de fonction, etc....) ;
- Régimes sociaux appliqués et dispositions relatives aux régimes de retraite ;
- Formations ou habilitations spécifiques en lien avec les missions qui lui sont confiés sur le service ;
- Existence éventuelle dans le contrat ou dans le statut d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher ou conditionner le transfert du contrat de travail à un autre employeur.

Les données listées ci-dessus seront communiquées de façon individuelle lorsque la réglementation relative à la transmission de données à caractère personnel et le code du travail le permettent et de façon agglomérée dans le cas contraire.

En outre, le Concessionnaire informe également la Collectivité sans délai :

- De toute évolution majeure ou projet d'évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre des services délégués, notamment en cas de modification de la convention collective applicable ou de toutes autres conventions ou modifications de la législation affectant les conditions de travail ou de rémunération ;
- Des accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice ;
- Des observations formulées par l'inspection du travail.

La Collectivité s'engage à ne pas communiquer à des tiers toute information couverte par un secret protégé par la loi qu'elle aura reçu en application du présent article.

Ces informations sont également reprises dans l'Annexe au Rapport Annuel du Concessionnaire consacrée à la situation du personnel, mentionnée à l'Article 75.4.

L'Annexe 22 précise les engagements de promotion de l'apprentissage au travers d'actions concrètes sur le territoire du contrat.

Article 20 – OBLIGATION DE NEUTRALITE DES AGENTS DU CONCESSIONNAIRE

En application des dispositions légales, les agents employés par le Concessionnaire, sont soumis au respect des principes de laïcité au sens de l'article 1er de la Constitution et de neutralité du service public au sens de la loi et de la jurisprudence afférente. A ce titre, le Concessionnaire est en charge de veiller à la bonne application des principes ainsi exposés. Ces obligations s'appliquent aussi aux sous-traitants auxquels le Concessionnaire à recours pour la bonne exécution du service.

La Collectivité contrôle le bon respect de l'application de ces principes par tout moyen qu'elle juge utile (contrôle sur place, remontée d'informations). En cas de non-respect des principes ainsi exposés et d'un manquement avéré des agents du Concessionnaire à ceux-ci, le Concessionnaire s'expose à la pénalité décrite à l'Article 80.

CHAPITRE 6

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Article 21 - DISPOSITIONS GENERALES

Le Concessionnaire assure le fonctionnement, la surveillance et l'entretien de tous les ouvrages, équipements et installations du service dans le respect de la réglementation en vigueur. Pour l'exploitation et l'entretien des installations ainsi que la réalisation des travaux, le Concessionnaire doit respecter, outre les stipulations du présent contrat de concession de service public, les réglementations applicables, soit *a minima* :

- Le Code de la Santé Publique ;
- Le Code de l'Environnement ;
- Le Code de la Voirie Routière ;
- Le règlement sanitaire départemental ;
- Les règlements locaux de voirie.

Le Concessionnaire s'engage à réaliser ou à faciliter les opérations de contrôle imposées par la législation et la réglementation en vigueur sur les équipements et installations objet du contrat.

Le Concessionnaire assure le fonctionnement et l'entretien des systèmes de télésurveillance installés le cas échéant sur les ouvrages du service.

Pour toutes ces opérations, le Concessionnaire tient à jour un carnet d'entretien et de visite qu'il doit être en mesure de présenter à la Collectivité à sa demande.

Le Concessionnaire doit systématiquement tenir la Collectivité au courant de tout incident qui vient à se produire dans l'exploitation du service (panne, fuite, etc.) et lui rendre compte de leur issue. Il lui signale à l'avance les travaux qu'il compte effectuer sur les installations du service, en indiquant une estimation des coûts ou des caractéristiques principales des travaux à mettre en œuvre.

Article 22 - TELESURVEILLANCE DES INSTALLATIONS

Le Concessionnaire se charge de l'entretien et du renouvellement de tout dispositif de télésurveillance et de systèmes anti-intrusion sur les ouvrages existants au moment de l'entrée en vigueur du contrat, ainsi que de ceux équipés au cours du contrat.

Le raccordement de ces dispositifs au central, le paramétrage du central et la maintenance de ces dispositifs restent à la charge du Concessionnaire dans les conditions définies par le présent contrat.

Le Concessionnaire se charge également à ses frais du remplacement nécessaire des équipements de type RTC et GSM, dont l'arrêt est programmé, par des équipements fonctionnels afin d'assurer la continuité du service.

Les équipements qui auront été installés par le Concessionnaire sur les ouvrages existants reviennent gratuitement à la Collectivité au terme du présent contrat.

Les équipements mis en place par le Concessionnaire et situés dans les locaux d'exploitation lui appartenant restent sa propriété à la fin du contrat.

Article 23 - CONTINUITE ET INTERRUPTION DU SERVICE

Le Concessionnaire est tenu de garantir la continuité du service, sauf en cas de force majeure ou dans les cas ci-après :

- En cas de renouvellement, de renforcement, d'extension des installations ou de réalisation de branchement ; ces interruptions sont portées à la connaissance de la Collectivité par écrit sept jours francs à l'avance, et des abonnés au moins deux jours à l'avance, notamment par communiqué de presse et courrier déposé au domicile des abonnés ; elles sont préalablement convenues avec la Collectivité qui peut exiger qu'elles soient organisées la nuit pour en réduire l'incidence sur l'alimentation en eau des abonnés ; une intervention nocturne ne donne lieu à aucune allocation supplémentaire au profit du Concessionnaire ;
- Pour les réparations sur le réseau ou en cas d'accident nécessitant une interruption immédiate. Le Concessionnaire est alors tenu d'aviser la Collectivité et d'informer les abonnés concernés dans les plus brefs délais.

Si, pour une raison imputable au Concessionnaire, la fourniture d'eau potable est interrompue pendant plus de 12 heures consécutives, la pénalité prévue à l'Article 80 s'applique.

Afin de garantir la continuité du service, le Concessionnaire organise un service d'astreinte disponible tous les jours de l'année 24 h sur 24 dont il donne les coordonnées à la Collectivité et à tous les abonnés.

En toutes circonstances, il assure l'exploitation des installations au mieux de leurs possibilités en utilisant tous les moyens dont il dispose contractuellement.

Article 24 - SERVICE DE PERMANENCE ET D'ASTREINTE

Le Concessionnaire met en place un service de permanence pouvant être alerté par toute personne 24H/24H et 365 jours par an.

Les coordonnées de ce service de permanence sont communiquées à la Collectivité et aux usagers.

Le Concessionnaire est par ailleurs tenu de mettre en place un service d'astreinte, comprenant des équipes opérationnelles d'encadrement et d'intervention, qui doit intervenir en cas de besoin, 24H/24H et 365 jours par an et qui est en mesure de prendre les mesures nécessaires à la continuité du service public concédé.

Le délai d'intervention en astreinte est de 1 heure.

Le Concessionnaire remet au Concédant un planning d'astreinte hebdomadaire, le mercredi pour le lundi de la semaine suivante. Ce planning fournit les noms, les qualifications et les téléphones des personnels d'astreinte, ainsi que le nom d'un responsable du Concessionnaire habilité à prendre toutes décisions au nom du Concessionnaire.

L'Annexe 19 précise les dispositions de permanence et d'astreinte du Concessionnaire

Article 25 - PRODUCTION DE L'EAU

Article 25.1 Origine de l'eau produite

À la date de prise d'effet du contrat, l'eau produite provient des installations suivantes :

- Dans la commune de Aiguèze desservant les habitants de Aiguèze :
 - o puits de l'Ardèche ;
- Dans la commune de Sabran desservant les habitants de Cavillargues :
 - o Forage F85,
 - o Forages F91-F94 ;
- Dans la commune de Codolet desservant les habitants de Codolet :
 - o Captage Piboulière,
 - o Captage Réservoir ;
- Dans la commune de Laval-Saint-Roman desservant les habitants de Laval-Saint-Roman :
 - o Captage de Canaux ;
- Dans la commune de Montfaucon desservant les habitants de Montfaucon :
 - o Puits Marin,
 - o Puits Perrier ;
- Dans la commune de Orsan desservant les habitants de Orsan :
 - o Forage de la Pise,
 - o Forage République ;
- Dans la commune de Sabran desservant les habitants de Sabran :
 - o Captage de Sablet,
 - o Captage du Brugas,
 - o Captage du Boulidouire,
 - o Captage de Charavel,
 - o Captage de Sabran ;
- Dans la commune de Salazac desservant les habitants de Salazac :
 - o Forage de Carcanon,
 - o Source Font Poulain ;
- Dans la commune de Saint-Alexandre desservant les habitants de Saint-Alexandre, Carsan et quelques habitations de Saint-Nazaire :
 - o Station de pompage Puits du Plan ;
- Dans la commune de Saint-André-de-Roquepertuis desservant les habitants de Saint-André de Roquepertuis :
 - o Station de pompage du Coureau ;
- Dans la commune de Saint-Christol-de-Rodières desservant les habitants de Saint-Christol-de-Rodières :
 - o Station de Toulair ;
- Dans la commune de Saint-Etienne-des-Sorts desservant les habitants de Saint-Etienne des Sorts :
 - o Station de pompage de Saint-Etienne-des-Sorts ;
- Dans la commune de Saint-Gervais desservant les habitants de Saint-Gervais :
 - o Captage Gourbeson ;
- Dans la commune de Saint-Laurent-de-Carnols desservant les habitants de Saint-Laurent de Carnols et un secours vers Saint-Michel d'Euzet :
 - o Station de Valbonne ;
- Dans la commune de Saint-Marcel-de-Careiret desservant les habitants de Saint-Marcel de Careiret :
 - o Forage de Rieutort ;

- Forage de Grignan ;
- Dans la commune de Saint-Michel-d'Euzet desservant les habitants de Saint-Michel d'Euzet :
 - Captage du Trave,
 - Captage Bonnefille ;
- Dans la commune de Saint-Paulet-de-Caisson desservant les habitants de Saint-Paulet de Caisson :
 - Captages de Brugas,
 - Puits Cantarèle ;
- Dans la commune de Saint-Pons-la-Calm desservant les habitants de Saint-Pons-la-Calm :
 - Forage Combe Cazelle,
 - Production Château,
 - Production Le Rieu,
 - Production La Gare ;
- Dans la commune de Saint-Julien-de-Peyrolas desservant les habitants de Saint-Julien-de-Peyrolas :
 - Pompage les Baumasses ;
- Dans la commune de Verfeuil desservant les habitants de Verfeuil ainsi qu'un hameau de Saint-André d'Olérargues :
 - Station de pompage 1 les Soudans,
 - Station de pompage 2 les Soudans ;
- Dans la commune de Vénéjan desservant les habitants de Saint-Nazaire et Vénéjan :
 - Station de pompage Saint-Georges.

Le Concessionnaire reconnaît avoir pris connaissance des points de prélèvement d'eau, des autorisations réglementaires de prélèvement et des périmètres de protection existants.

Article 25.2 Périmètres de protection

Le Concessionnaire applique et garantit l'application des prescriptions de l'arrêté préfectoral instituant les périmètres de protection des captages qui le concernent. Le Concessionnaire s'engage à afficher l'arrêté de DUP et le zonage sur les sites de production.

Le Concessionnaire s'engage à garantir le maintien en état des équipements de protection des périmètres, et de mettre en œuvre un système de surveillance et de reporting adapté.

Il signale à la Collectivité, dans les meilleurs délais possibles, tous les risques de dégradation de ces périmètres. Il conseille la Collectivité sur les actions préventives complémentaires à mettre en œuvre pour préserver la qualité de la ressource.

Article 25.3 Qualité de la ressource en eau

Les exigences de qualité de l'eau distribuée sont fixées à l'Article 28.

Pour les points de prélèvement du service délégué qui ne fournissent pas une eau brute d'une qualité conforme à la réglementation en vigueur ou dont la détérioration prévisible de la ressource risque de ne plus permettre le respect de la norme en vigueur pendant la durée du présent contrat, le Concessionnaire indique à la Collectivité :

- Les causes du risque ;
- Les différentes solutions pour remédier au problème ;
- Les conséquences prévisibles en l'absence de mesures de correction.

Article 25.4 Surveillance des ressources en eau

Le Concessionnaire participe à toutes structures ou actions concertées de surveillance des ressources et de l'environnement des prises d'eau auxquelles le Concédant participe ou adhère, ou viendrait à participer ou à adhérer. Il remet à ces structures le cas échéant, à titre gratuit, après accord du Concédant, les données relatives aux ressources en eau et à l'environnement des captages acquises dans le cadre de l'exploitation du service.

Le puits de la Chapelle doit faire l'objet d'un suivi renforcé durant les travaux de réhabilitation de la station d'épuration de Pont-Saint-Esprit. Le Concessionnaire réalisera, ainsi, chaque mois et durant cette période, des analyses microbiologiques sur le puits de la Chapelle, afin d'ajuster la désinfection si besoin.

Article 25.5 État des ouvrages de production et de traitement d'eau

Pour les ouvrages de production et de traitement de l'eau faisant partie de l'affermage qui ne sont pas en état de marche et/ou ne permettent pas de satisfaire aux exigences mentionnées ci-dessus, le Concessionnaire indique dans les meilleurs délais possibles à la Collectivité les travaux à réaliser.

Article 25.6 Gestion en temps réel et gestion de crise

En cas de crise ou d'incidents susceptibles de perturber l'alimentation en eau potable de la Collectivité, les différentes entités auront l'obligation de se coordonner pour mettre en œuvre les solutions adéquates ou, le cas échéant, proposer un ou des modes dégradés.

Article 26 - ACHAT ET VENTE D'EAU

Article 26.1 Conventions d'achat d'eau nécessaires à la gestion du service

Des contrats d'achat d'eau peuvent être conclus pour acheter de l'eau nécessaire aux besoins du service.

Ces achats d'eau prennent la forme de conventions distinctes conclues entre la Collectivité, d'une part, et une autre Collectivité publique, d'autre part.

Dans la mesure du possible, le Concessionnaire est préalablement consulté et donne un avis motivé sur les conséquences de tous ordres que l'achat d'eau envisagé est susceptible d'entraîner sur les conditions d'exécution du contrat.

En tout état de cause, le Concessionnaire applique les stipulations de la ou des conventions qui le concernent.

Les coûts afférents aux achats d'eau sont inclus dans les charges du Concessionnaire.

Au jour de la signature du contrat, il existe un achat d'eau pour le service depuis la commune de Saint-André-d'Olérargues.

Ainsi le présent contrat prévoit des achats d'eau auprès de l'exploitant du service d'eau potable de cette commune. La vente d'eau au service est facturée 1,50 €/HT/m³ au Concessionnaire à fréquence semestrielle.

Toute convention existante ou à venir est annexée au contrat d'eau potable.

Les conventions disponibles à la date de signature du contrat sont jointes en Annexe.

Article 26.2 Achats d'eau en cas d'urgence

Le Concessionnaire peut, en cas d'urgence et sous sa responsabilité, prendre l'initiative d'acheter de l'eau en gros à des producteurs d'eau publics ou privés. Il en informe la Collectivité sans délai.

Ces achats d'eau ne modifient pas les droits et obligations du Concessionnaire tels qu'ils résultent du présent contrat.

Ils ne peuvent revêtir qu'un caractère temporaire. À défaut, ils doivent donner lieu à l'établissement d'une convention dans les conditions prévues à l'Article 26.1.

Article 26.3 Vente d'eau

Des contrats de vente d'eau peuvent être conclus pour livrer de l'eau en gros à l'extérieur du périmètre de concession.

Ces ventes d'eau prennent la forme de conventions distinctes conclues entre la Collectivité, d'une part, et une autre Collectivité publique.

Dans la mesure du possible, le Concessionnaire est préalablement consulté et donne un avis motivé sur les conséquences de tous ordres que la vente d'eau envisagée est susceptible d'entraîner sur les conditions d'exécution du contrat.

En tout état de cause, le Concessionnaire applique les stipulations de la ou des conventions qui le concernent.

Toute convention de vente d'eau comporte une clause autorisant la cessation de la vente d'eau ou la réduction du volume d'eau vendu lorsque ces mesures sont nécessaires au bon fonctionnement du service public délégué dans les conditions prévues par le présent contrat.

Au jour de la signature du contrat, il 'existe une convention de vente d'eau pour le service. Une vente d'eau est opérée depuis les installations situées sur la commune de Verfeuil à destination du service de Saint-André-d'Olérargues.

Toute convention existante ou à venir est annexée au contrat d'eau potable.

Article 26.4 Fourniture d'eau à titre de secours d'urgence

Le Concessionnaire est autorisé à fournir l'eau produite par les ouvrages du service délégué avant d'avoir obtenu l'accord de la Collectivité, sur injonction des autorités sanitaires, en cas de situation de crise créant de graves difficultés pour un autre service d'eau potable.

Le Concessionnaire informe la Collectivité, dans les meilleurs délais, des mesures qu'il a été amené à prendre en application du présent paragraphe.

Article 26.5 Gestion des pénuries d'eau

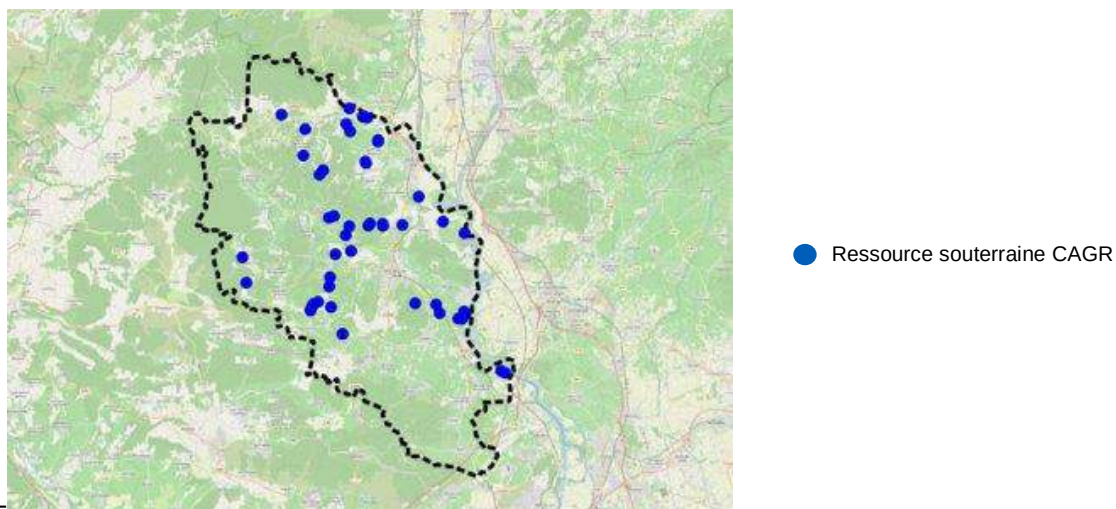
- **Insuffisance de ressource qui enclenche le dispositif**

Le dispositif de gestion des pénuries d'eau sera déclenché en cas de dépassement d'une valeur de référence sur l'un des paramètres ci-après :

- Capacité de production maximale de la ressource (Volume maximum autorisé par la DUP ou Volume maximal de l'ouvrage de production) proche de la demande du réseau de distribution (ex : Volume de demande réseau > 80% de la capacité de production maximale),
- Niveau bas de la nappe (ex : < 10 m au-dessus de la pompe),

Les paramètres et les valeurs de référence seront définis précisément par unité de distribution dans les 3 premiers mois du contrat en lien avec les services de la collectivité. Cette analyse donnera lieu à un inventaire cartographique selon les caractéristiques définies ci-dessus ainsi qu'à l'établissement d'une fiche technique spécifique à chaque unité de distribution (ex : caractéristiques des installations, moyenne temps de pompage, volume distribué / volume produit, capacité et autonomie réservoir, volume autorisé DUP, niveau ressource, coupe forage ...).

Cette analyse permettra également de définir les points les plus vulnérables du territoire et de les inscrire prioritairement dans le dispositif contractuel de gestion des pénuries.



Cartographie des ressources souterraines du territoire CAGR

- **Points d'approvisionnement proposés par l'Agglomération (où le délégataire va aller chercher l'eau)**

Dans les 3 premiers mois du contrat, les points d'approvisionnement seront définis avec les services de la communauté d'agglomération afin d'assurer un maillage territorial optimisé et permettre des cycles courts.

Les critères de sélection des points d'approvisionnements :

- Accessibilité du point de prélèvement (accès camion-citerne selon gabarits),
- Capacité hydraulique du réseau d'approvisionnement,
- Temps de remplissage et durée du temps de rotation optimisés.

Cette analyse donnera lieu à une cartographie et à une fiche technique des points de prélèvements sélectionnés.

- **Moyens de transports utilisés par le délégataire**

A la prise en charge du contrat, le Concessionnaire s'assure de sa capacité de mobilisation de moyens de transport alimentaire compatible avec de l'eau potable.

- **Points de livraison dans le système de distribution que le délégataire va utiliser et ceux alternatifs (proposés le cas échéant par le délégataire)**

Les points de livraison seront répartis en 2 catégories, en cohérence avec l'analyse de vulnérabilité des sites :

- **Injection d'eau potable dans le réseau :**

- ✓ Réservoir,
- ✓ Bâche de surpression.

Au même titre que pour les points précédents, il sera établi avec la collectivité une cartographie et une fiche technique de chaque point de livraison.

- **Distribution individuelle :**

- ✓ Eau en bouteille,
- ✓ Containers ou bâches souples sur camion avec prise d'eau pour les abonnés.

- **Procédure d'alerte de la collectivité par le délégataire**

L'analyse évoquée précédemment permettra de définir des critères d'anticipation d'éventuelles pénuries qui seront suivis et pilotés par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire alertera la collectivité dès lors que l'un des critères sera atteint.

Par ailleurs, ces critères seront régulièrement présentés et analysés lors des différents rendez-vous de revue contractuelle.

En cas de pénurie accidentelle non anticipée, l'alerte se fera via le processus de gestion de crise.

- **Modalités de déclenchement du dispositif par la Collectivité et de son arrêt**

Le pilotage du déploiement du dispositif de pénurie sera assuré par le Concessionnaire :

- Vérification des points d'approvisionnement et de livraison via les fiches techniques,
- Validation par la collectivité de la mise en œuvre du dispositif,
- Information auprès des organismes institutionnels concernés (ARS, préfecture ...),
- Mobilisation des moyens logistiques prévus (transport citerne, mise à disposition d'eau en bouteille ...)
- Suivi journalier des volumes transférés et de la continuité de service de la commune impactée par la pénurie,
- Communication auprès des usagers si nécessaire (SMS, mails, appels téléphoniques ...)

L'arrêt du dispositif sera assuré par le Concessionnaire en fonction du retour à la normale des critères de pénuries et après validation de la Collectivité. Une communication pourra être réalisée auprès des organismes institutionnels et des usagers si nécessaire.

Après chaque déclenchement du dispositif, un retour d'expérience sera réalisé avec les services de la collectivité dans un but d'amélioration continue de la gestion de crise.

- **Garantie du Concessionnaire à répondre aux besoins logistiques en toutes circonstances**

Le Concessionnaire mettra en œuvre les moyens logistiques dont il dispose sur place pour assurer le transport des ressources en eau mobilisées dans le cadre de la gestion de la pénurie. Il disposera en outre de la possibilité de faire appel aux moyens disponibles au sein de son groupe et il veillera à pouvoir demeurer, en toutes circonstances, en mesure de faire appel, à titre complémentaire, aux moyens de transport et de stockage de ses partenaires.

- **Conditions tarifaires de fourniture et de livraison de l'eau (au BPU)**

La gestion de la pénurie d'eau ouvre droit à une rémunération complémentaire défini à l'Article 61.

Article 27 - QUANTITE ET PRESSION DE L'EAU DISTRIBUEE

Article 27.1 Pression garantie

La pression de distribution garantie, en fonctionnement normal du réseau, est au minimum égale à 1 bar au niveau du sol au droit du compteur des abonnés. En aucun cas, la desserte des appartements situés à un niveau supérieur à R+3 ne pourra être garantie d'une manière permanente.

Si les installations du service deviennent insuffisantes pour satisfaire l'une des conditions ci-dessus, le Concessionnaire doit informer la Collectivité dès qu'il a connaissance de cette insuffisance en lui fournissant tous les éléments nécessaires pour apprécier l'ampleur des besoins, ainsi que les moyens nécessaires pour rétablir la situation avec une marge de sécurité suffisante.

Le Concessionnaire demeure tenu de faire fonctionner les installations existantes au mieux de leurs possibilités.

Les travaux nécessaires au renforcement des capacités des installations de distribution sont réalisés par la Collectivité. La responsabilité du Concessionnaire se trouve engagée vis à vis de la Collectivité et / ou des usagers ou des tiers si l'insuffisance des installations était prévisible et que la Collectivité n'a pas été informée en temps utile par le Concessionnaire.

Article 27.2 Quantité d'eau garantie

Dans la limite des capacités des ouvrages et installations mis à sa disposition et des quantités d'eau qui lui sont fournies par la Collectivité, le Concessionnaire est tenu de fournir toute l'eau nécessaire aux besoins des abonnés situés dans le périmètre du service.

Lorsqu'il est constaté une brusque détérioration des quantités d'eau mises en distribution, en raison de circonstances imprévisibles et extérieures aux parties, notamment d'accidents ou de catastrophes naturelles, le Concessionnaire doit prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires à la protection de la santé publique et à la sécurité de l'alimentation et des installations.

Il informe sans délai la Collectivité, le préfet ainsi que les producteurs conformément à la réglementation en vigueur. Il informe les usagers en liaison avec la Collectivité.

Article 28 - QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE

Article 28.1 Responsabilité du Concessionnaire

L'eau distribuée doit présenter constamment les qualités imposées par la réglementation en vigueur. Les objectifs du Concessionnaire en termes de qualité de l'eau sont les suivants :

- Qualité bactériologique : 100%
- Qualité physico-chimique : 100%

Le Concessionnaire est responsable :

- Du respect des limites et des références de qualité de l'eau potable aux points où elle sort des robinets normalement utilisés pour la consommation humaine, sauf si les perturbations sont causées par l'existence ou le fonctionnement des installations privées ou par leur défaut d'entretien, de renouvellement ou de maintien en conformité ;
- Des conséquences qui peuvent résulter de la distribution d'une eau non conforme à la réglementation.

Il peut exercer tous les recours de droit commun contre les auteurs de la pollution sur le réseau.

En cas de résultat d'analyse non conforme, le Concessionnaire prend sans délai toutes mesures conservatoires ou correctives pour un retour à la normale dans les plus brefs délais. Il recherche les causes de la non-conformité et s'engage à présenter à la Collectivité des préconisations d'amélioration dans un délai de trois mois.

La pénalité prévue à l'Article 80 s'applique en cas de non-respect de la qualité de l'eau, et si l'origine de la non-conformité est l'une des suivantes :

- Par défaut de nettoyage de réservoir,
- Par défaut de purge de réseau après remise en eau,
- Par défaut d'entretien des chloromètres ou autres appareils de désinfection,
- Mauvaise exploitation des installations (notamment de traitement).

Article 28.2 Contrôle de la qualité de l'eau

Le Concessionnaire vérifie la qualité de l'eau distribuée aussi souvent qu'il est nécessaire et en tout état de cause se conforme aux prescriptions de l'autorité sanitaire. Il donne toutes facilités pour l'exercice des contrôles sanitaires, visites, prélèvements et analyses.

Les analyses et les prélèvements effectués par l'Agence Régionale de Santé (ARS) dans le cadre de son programme de contrôle, dans le cadre d'enquêtes particulières et lors de situation de crise ne résultant pas d'un défaut d'exploitation du service sont pris en charge par le Concessionnaire, puis remboursés par la Collectivité sur présentation des justificatifs de paiement. Ces justificatifs consistent en une facture spécifique à chaque type d'analyse (programme de contrôle, enquête, situation de crise).

Les autres analyses et prélèvements réalisés par l'ARS sont à la charge du Concessionnaire qui ne peut réclamer leur remboursement à la Collectivité.

Le Concessionnaire met en œuvre à ses frais un programme d'autosurveillance dont il informe et communique les résultats à la Collectivité et l'ARS tous les trois mois. En cas de non-respect, la pénalité prévue à l'Article 80 s'applique. Le Concessionnaire réalise également à ses frais toutes les analyses utiles à l'exploitation des installations. Il ne peut réclamer à la Collectivité le remboursement de prélèvements ou analyses réalisés par lui ou à sa demande.

Le Concessionnaire s'engage à tenir la Collectivité informée, notamment à l'occasion du rapport technique annuel, des résultats obtenus par la mise en œuvre du programme d'autosurveillance. Le Concessionnaire met également à disposition l'ensemble des données collectées par les analyseurs en ligne (pH-mètre, chloromètre, turbidimètre, ...).

Article 28.3 Changement de réglementation

En cas de modification de la réglementation, le Concessionnaire et la Collectivité examinent ensemble les incidences de ce changement sur l'exploitation du service et le cas échéant, les mesures à prendre pour rétablir une situation conforme au nouveau droit en vigueur. Dans ce cas précis, le Concessionnaire n'entreprend ni travaux, ni de campagne de communication sans avoir obtenu l'accord préalable de la Collectivité.

Article 28.4 Insuffisance des installations, dégradation de la ressource ou modifications du droit en vigueur

Lorsque les capacités des installations, l'état de la ressource ou la modification effective ou prévisible du cadre juridique applicable remettent en cause le respect des exigences de qualité de l'eau distribuée, le Concessionnaire met en œuvre dans les meilleurs délais possibles les obligations suivantes :

- Enquête sur les causes et les conséquences prévisibles au regard de la qualité de l'eau distribuée ;
- Information par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la Collectivité et au préfet avec communication de tous les éléments d'argumentaire utiles, notamment les conclusions de l'enquête ;
- Transmission à la Collectivité d'un rapport détaillé analysant la situation et proposant les mesures nécessaires sous la forme d'un programme d'amélioration de la qualité des eaux distribuées, accompagné d'un calendrier de mise en œuvre. Si des ouvrages nouveaux ou des installations supplémentaires sont nécessaires, ils sont exécutés dans les conditions définies à l'Article 53.1 ;

Si la Collectivité ou le préfet estime que la distribution de l'eau constitue un risque pour la santé des personnes, le Concessionnaire distribue également à ses frais de l'eau en bouteille aux usagers sensibles (femmes enceintes, bébés, personnes âgées et malades), voire à l'ensemble des usagers.

La responsabilité du Concessionnaire ne se trouve engagée vis-à-vis de la Collectivité et/ou des usagers ou des tiers que si la détérioration de la ressource en eau était prévisible à la date de la signature du présent contrat, s'il n'a pas mis en œuvre les obligations ci-dessus si ses propositions s'avèrent inadaptées.

En toute hypothèse, le Concessionnaire assure l'exploitation des installations existantes au mieux de leurs possibilités jusqu'au retour à une situation normale résultant de la mise en œuvre des mesures décidées d'un commun accord ou imposées par les autorités publiques.

Article 28.5 Dérogation aux limites de qualité

Si l'utilisation de l'eau ne constitue pas un danger potentiel pour la santé des personnes et s'il n'existe pas d'autres moyens raisonnables pour maintenir la distribution de l'eau destinée à la consommation humaine, le Concessionnaire transmet à la Collectivité un projet de demande de dérogation préfectorale aux limites de qualité telles qu'elles sont définies aux articles R.1321-31 et suivants du Code de la santé publique. Après accord de la Collectivité, le Concessionnaire dépose auprès du préfet une demande de dérogation.

Lorsque qu'une dérogation préfectorale est accordée, le Concessionnaire communique à la Collectivité l'arrêté préfectoral correspondant.

Article 29 GESTION DE CRISE

■ Prévention

Le Concessionnaire est tenu d'élaborer un plan interne de crise et de le soumettre à la Collectivité dans les 6 mois qui suivent l'attribution du contrat. Ce plan doit permettre :

- De pallier les conséquences les plus graves des défaillances, de la neutralisation ou de la destruction des installations,
- D'assurer le plus rapidement possible un service permettant la satisfaction des besoins prioritaires de la population,
- D'envisager les mesures permettant le rétablissement dans les meilleurs délais du fonctionnement normal du service dans un délai compatible avec l'importance des populations concernées et tenant compte des dommages subis par les installations

Ce plan est révisé à chaque modification de la législation ou du Plan Communal de Sauvegarde.

■ Réaction

Lorsque, soudainement ou pas, les limites de qualité ne sont pas respectées ou que les références de qualité ne sont pas satisfaites, notamment suite à un accident ou une consommation, et rendent l'eau impropre à la consommation, le Concessionnaire prend à ses frais les mesures prévues par la réglementation conformément aux dispositions des articles R. 1321-25 et suivants du Code de la Santé Publique : information du préfet, des autorités sanitaires, de la Collectivité et des abonnés, mesures correctives, etc.

De façon générale, les mesures prises par le Concessionnaire sont proportionnées à la gravité du non-respect des exigences de qualité.

■ Bilan et retour d'expérience

A l'issue de la crise, le Concessionnaire et la Collectivité se rapprochent pour fixer les conditions de remboursement au Concessionnaire des dépenses directes et utiles supportées par lui à cette occasion pour des travaux n'entrant pas dans son champ de compétence défini par le présent contrat et non couverts par des assurances. La mise à disposition d'installations provisoires, faisant partie des aléas d'exploitation, ne donne pas lieu à un tel remboursement.

Le Concessionnaire établira pour chaque évènement un rapport spécifique détaillant *a minima* la date de début de l'évènement (constaté par l'exploitant ou selon les informations extérieures), le type d'évènement, les moyens mis en œuvre pour recouvrer une situation normale, la date de fin d'évènement, le feedback dans le cadre d'un principe d'amélioration continue.

L'annexe 19 précise le plan d'actions et les modalités de gestion de crise, la fréquence de réalisation des exercices de crise ainsi que les moyens destinés à en limiter ses effets.

Article 30 - LUTTE CONTRE L'INCENDIE

En application de l'article L 2212-2 du Code Général des Collectivités Territoriales, la responsabilité du service incendie relève des pouvoirs de police du Maire de chaque commune adhérente. Les dépenses afférentes à ce service ne peuvent pas être imputées dans la comptabilité du service d'alimentation en eau potable et sont financées par le budget général des collectivités compétentes en matière de défense extérieure contre l'incendie.

Le Concessionnaire livre gratuitement l'eau débitée par les prises d'incendie situées sur le domaine public lorsqu'elle est utilisée pour l'extinction des sinistres ou pour les manœuvres des sapeurs-pompiers.

En cas d'incendie, tout le personnel du Concessionnaire, qualifié et disponible, est mis gratuitement à la disposition des autorités compétentes et sur leur demande pour effectuer les manœuvres du réseau. Le Concessionnaire disposera d'un numéro d'astreinte diffusé aux maires des communes adhérentes et au Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS).

Les branchements des poteaux incendie, jusqu'au joint aval de la vanne située immédiatement en amont de l'hydrant, font, comme les autres branchements, partie du service et le Concessionnaire doit les entretenir et les réparer.

Le Concessionnaire est tenu d'assister aux essais de réception des nouveaux hydrants.

Les Collectivités compétentes pour la gestion des équipements incendie informent le Concessionnaire des manœuvres des prises et bouches d'incendie effectuées par le service de lutte contre l'incendie et auxquelles ses agents peuvent participer avec l'accord des autorités compétentes. En dehors de cette condition et conformément au règlement de service, seuls le Concessionnaire et le service de lutte contre l'incendie sont autorisés à manœuvrer les prises et bouches d'incendie.

Le Concessionnaire prévient les autorités compétentes et le SDIS dès qu'une modification dans le schéma de distribution, affectant de manière significative le débit des hydrants, est prévisible ou constatée.

Article 31 - INSTRUCTION DES AUTORISATIONS D'URBANISME ET DE TRAVAUX

Article 31.1 Instruction des autorisations d'urbanisme

Le Concessionnaire apporte dans un délai maximum de 10 jours à compter de la réception des informations, une réponse aux demandes d'avis techniques émises :

- Par les services instructeurs des permis de construire ou tout autre demande en lien avec une autorisation d'urbanisme des communes membres de la collectivité,
- Par les particuliers dans le cadre des demandes d'attestation de branchement au réseau et de conformité de branchement.

Les réponses apportées par le Concessionnaire sont transmises conformément aux procédures mises en place par la Collectivité, et notamment en lien avec les modalités de gestion des extensions ou des dessertes internes, et dans le respect du schéma de distribution en vigueur.

D'une manière générale, lorsque le Concessionnaire est sollicité par la Collectivité au sujet d'un document d'urbanisme, il est tenu d'indiquer tous les éléments en sa possession permettant à cette dernière de répondre correctement à ses obligations légales du code de l'urbanisme. En cas de doute de la part du Concessionnaire, il s'engage à rediriger la demande vers la Collectivité. Dans le cas où la demande provient directement d'une commune, le Concessionnaire s'engage à en informer au préalable la Collectivité.

Le Concessionnaire s'engage à mettre tout au long du contrat, à la disposition de la collectivité le personnel compétent pour renseigner les demandes d'urbanisme.

Article 31.2 Instruction des déclarations préalables aux travaux

Le Concessionnaire se conformera aux obligations définies par la réglementation dans le cadre de la mise en place du guichet unique et, en tant qu'exploitant, supportera la redevance qui s'y rapporte.

En cas de non-disponibilité du guichet unique et dans tous les cas pour les demandes d'attestation de branchement au réseau et de conformité de branchement, il apporte dans un délai maximum de 9 jours à compter de la date de réception des informations une réponse :

- Aux demandes d'avis techniques émises par les particuliers dans le cadre des demandes d'attestation de branchement au réseau et de conformité de branchement ;
- Aux Déclarations de projet de travaux (DT) qui lui sont transmises par les maîtres d'ouvrage ou maîtres d'œuvre et aux déclarations d'intention de commencement des travaux (DICT) qui lui sont transmises par les entrepreneurs.

En cas de travaux à proximité des installations du service, le Concessionnaire est tenu de réaliser le positionnement des ouvrages à la demande des maîtres d'ouvrage, des maîtres d'œuvre ou des entreprises en charge de ces travaux dans un délai de 15 jours.

Le Concessionnaire communiquera dans le rapport annuel transmis à la Collectivité décrit à l'Article 74, le nombre de réponses qu'il a dû apporter dans le cadre des déclarations d'intention de commencement des travaux ou des déclarations de projets de travaux.

Article 32 - VISITE DES INSTALLATIONS DU SERVICE PAR DES TIERS

Les visites ont lieu sur l'initiative de la Collectivité ou d'un autre organisme après acceptation par la Collectivité. Les dates sont choisies de sorte que ces visites ne perturbent pas l'exploitation du service.

Le Concessionnaire prend toute disposition utile pour garantir la sécurité des visiteurs. Il peut limiter le périmètre de la visite si les conditions l'imposent.

Le Concessionnaire accueille les visiteurs et tient à leur disposition une personne compétente pour les accompagner, leur présenter les ouvrages et répondre à leurs questions, le cas échéant, en complément du guide choisi par la Collectivité.

CHAPITRE 7 PERFORMANCES DU RESEAU

Article 33 - RENDEMENT

Article 33.1 Définition

Le rendement du réseau est calculé de la manière suivante conformément à la législation en vigueur :

$$R_N = \frac{\text{Volume consommé autorisé} + \text{Volumes vendus en gros}}{\text{Volume produit} + \text{Volume acheté en gros}}$$

Les volumes vendus en gros incluent l'ensemble des volumes vendus dans le cadre des conventions à l'Article 26.3.

Les volumes produits incluent l'ensemble des volumes produits sur les sites de production inclus dans le périmètre contractuel.

Article 33.2 Objectif

La législation en vigueur définit un rendement minimum de distribution et impose la mise en place d'un plan d'action en cas de rendement inférieur à 85 %. Le rendement doit être supérieur à 85%, ou supérieur à 65% + 1/5^{ème} de l'indice linéaire de consommation. Lorsque le rendement du réseau d'une commune ne respecte pas cette condition, le Concessionnaire contribue à l'élaboration d'un plan d'action porté par la Collectivité.

Indépendamment, le Concessionnaire s'engage à améliorer les rendements des services de chacune des communes. Son engagement est formulé en points de rendement supplémentaires minimum par rapport au rendement constaté au cours des deux premières années du contrat. L'amélioration attendue se distingue selon les valeurs de départ et dans le temps. L'engagement du concessionnaire est alors défini de la façon suivante :

Rendements 2023 et 2024 de chacune des communes	Engagement de points de rendement supplémentaires minimum par rapport au rendement constaté au cours des deux premières années du contrat			
	2025	2026	2027	2028
Inférieur à 65 %	Engagement de rendement minimum défini ci-dessous *			
Compris entre 65 et 70 %	1,75	3,25	4,25	5,00
Compris entre 70 et 80 %	1,00	2,00	2,75	3,25
Supérieur à 80 %	0	0	0	0

* Pour les communes dont le rendement en 2023 et 2024 est inférieur à 65 %, l'engagement de performance hydraulique se traduit par :

- Un rendement supérieur à 65 % à en 2025,
- Un rendement supérieur à 68,25 % en 2026,
- Un rendement supérieur à 69,25 % en 2027,
- Un rendement supérieur à 70 % en 2028.

L'Annexe 13 précise le plan d'action pour obtenir les points de rendements supplémentaires pour lesquels il s'engage.

Ainsi, à partir du troisième exercice complet, lorsque les objectifs de rendement définis ci-dessus ne sont pas atteints, le Concessionnaire s'expose à la pénalité définie à l'Article 80. La pénalité est applicable pour chaque commune indépendamment de l'atteinte ou du dépassement de l'objectif sur les autres secteurs.

L'engagement sur le rendement ne s'applique pas en cas de circonstances exceptionnelles (purges généralisées du réseau en cas de pollution par exemple). L'appréciation du caractère exceptionnel relève de la décision de la Collectivité.

Si le Concessionnaire estime que le résultat précédent n'est pas atteint du fait de la Collectivité, il l'en informe en lui fournissant les éléments de justification pertinents.

Article 34 – VOLUMES DE SERVICE

Dans le cadre du suivi et de l'amélioration des performances du réseau, le Concessionnaire s'engage à suivre et à maîtriser les volumes de service et les volumes sans comptage (y compris les volumes de purge) dès la première année du contrat. Pour assurer ce suivi, le Concessionnaire présente dans la partie technique du rapport annuel, les volumes de service et les volumes sans comptage sur l'année, et détaille pour chaque tirage :

- La nature du tirage,
- Le volume estimé,
- La date de tirage.

En cas d'absence de ces informations ou d'informations incomplètes dans le rapport annuel, la pénalité prévue à l'Article 80 s'applique.

Article 35 MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE HYDRAULIQUE DU RESEAU

Le Concessionnaire s'engage à réaliser le programme d'amélioration de la performance hydraulique du réseau. En cas de non-remise du programme de recherche de fuite, du tableau de bord trimestriel, des bilans de sectorisation, de la cartographie des pressions ou du Plan d'actions, le Concessionnaire s'expose à une pénalité définie à l'Article 80.

Article 35.1 Programme de recherche de fuites

Avant le 15 octobre de chaque exercice, le Concessionnaire présente à la Collectivité un projet de programme de recherche de fuites pour l'exercice suivant, dans lequel sont notamment détaillés le calendrier prévisionnel d'intervention, les moyens humains et techniques qui seront mobilisés ainsi que les secteurs du service qu'il est prévu d'inspecter. Il est arrêté conjointement, en tenant compte des éventuels souhaits de la Collectivité. Un bilan de la mise en œuvre du programme de recherche de fuites est présenté à la Collectivité dans la partie technique du rapport annuel. Le Concessionnaire s'engage à présenter les moyens mis en œuvre à la Collectivité lors de la réunion de suivi de l'exploitation, prévue à l'Article 71.2.

Article 35.2 Exploitation des données issues des compteurs

Le Concessionnaire exploite les données issues des compteurs de sectorisation existants, des compteurs sur réservoirs et plus précisément de l'ensemble des points de comptage sur réseaux et des plus gros consommateurs. Il effectue une analyse statistique de ces données permettant de détecter les variations atypiques de débit, notamment de nuit, et d'une discrimination des dépassements des débits normaux, dont il rend compte trimestriellement à la Collectivité en lui transmettant notamment par voie électronique l'ensemble des données disponibles sous format .xls modifiable.

En sus, le Concessionnaire est notamment tenu de délimiter des secteurs et de suivre les indicateurs de performance par secteur.

Un bilan de la sectorisation est présenté chaque année à la Collectivité dans la partie technique du rapport annuel. Ce bilan comprend la liste des secteurs étudiés et les bilans annuels des indicateurs de performance depuis le début du contrat par secteur. Les bilans de sectorisation motivent les propositions de renouvellement de canalisations à effectuer par la Collectivité.

Article 35.3 Plan d'actions

Afin d'améliorer durablement la performance hydraulique des réseaux, le Concessionnaire s'engage à mettre en place un plan d'actions dont les modalités sont précisées en Annexe 13.

Ce plan d'actions passe notamment par les engagements suivants en termes de moyens :

- Suivi de l'indice des volumes non comptés par secteur ;
- Amélioration de la connaissance du réseau ;
- etc.

Un bilan de la mise en œuvre du programme et le recensement des secteurs critiques sont présentés à la Collectivité dans le cadre de la partie technique du rapport annuel mentionné à l'Article 75.

La non-remise ou le non-respect du délai entraîne l'application de la pénalité prévue à l'Article 80.

CHAPITRE 8

RELATIONS AVEC LES ABONNES

Article 36 - CONDITIONS GENERALES DE FOURNITURE DE L'EAU AUX ABONNES

Article 36.1 Obligations générales du Concessionnaire

Pendant la durée du présent contrat, le Concessionnaire est tenu, sauf dans les cas visés à l'Article 10.3, de fournir en permanence de l'eau aux immeubles directement raccordés aux canalisations de distribution situées dans le périmètre géographique de la concession, dans les conditions fixées par le présent contrat, le règlement du service et les contrats d'abonnement en vigueur.

Article 36.2 Règlement du service

Article 36.2.1 Principe

Le règlement de Service figure en Annexe 9.

Le règlement de service fixe les conditions dans lesquelles la fourniture de l'eau et les autres prestations liées à cette fourniture sont assurées aux abonnés.

Le règlement du service d'eau potable est arrêté dans les conditions prévues par l'article L. 2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Lors de la période de tuilage, le Concessionnaire s'engage à organiser autant de réunions que de besoin pour élaborer le règlement de service avec la Collectivité.

Le Concessionnaire s'engage à appliquer le règlement de service arrêté par la Collectivité pendant toute la durée du contrat, et à en vérifier la bonne application par les usagers.

Article 36.2.2 Diffusion auprès des abonnés

Le Concessionnaire en assure la diffusion dans les conditions prévues par la législation en vigueur. Il en assure notamment la première diffusion lors de l'entrée en vigueur du contrat.

Un exemplaire du règlement sera délivré par le Concessionnaire à ses frais à chaque abonné au moment de la demande d'abonnement ou à tout moment sur simple demande. Le règlement ne peut être envoyé sous format informatique qu'après accord exprès de l'abonné.

Chaque fois que le règlement est modifié au cours d'exécution du contrat, les modifications sont portées à la connaissance de chaque abonné par le Concessionnaire à l'occasion de la première facturation suivant la relève des compteurs, afin que les abonnés mensualisés en aient également connaissance.

Le Concessionnaire informe les abonnés des lieux dans lesquels ils peuvent se procurer gratuitement ce règlement et avoir accès aux documents portant sur l'organisation du service, notamment le présent contrat. Sur chacune des factures, le Concessionnaire précise également l'adresse URL à laquelle les usagers peuvent avoir accès au règlement de service sous format informatique.

Article 36.2.3 Modifications

Le Concessionnaire propose durant toute la durée du contrat les modifications et mises à jour nécessaires au règlement de service en fonction notamment de l'évolution de la législation ou de la réglementation. La Collectivité reste libre de les intégrer ou non au règlement existant. Lorsqu'un nouveau règlement est adopté, les modifications sont portées à la connaissance de chaque usager par le Concessionnaire à l'occasion de la première facturation suivant la modification.

Article 37 - CONTRATS D'ABONNEMENT

Le Concessionnaire est tenu, dans les conditions prévues au présent contrat et par le règlement du service, de fournir de l'eau potable à toute personne qui demandera à contracter un abonnement pour tout immeuble situé dans le périmètre géographique de la concession défini à l'Article 4.1.

Les abonnements au service d'alimentation en eau potable sont à durée indéterminée et résiliables à tout moment.

Les contrats peuvent être conclus par les propriétaires ou par toute personne titulaire d'un titre ou d'une autorisation régulière d'occupation de l'immeuble. Lorsqu'un nouvel abonné contracte un abonnement au cours d'une période de consommation le montant de la part fixe dû est calculé *pro rata temporis* de la période de consommation.

Selon le Code de la consommation, le Concessionnaire, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible :

- Les caractéristiques essentielles du service,
- Le prix du service ainsi que son mode de calcul (détail des parts collectivité, Concessionnaire, taxes),
- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles,
- Les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles,
- Le formulaire de rétractation conforme au modèle légal et un avis d'information type concernant l'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ainsi que le délai de rétractation (14 jours si l'abonné a bien reçu l'ensemble des informations).

Conformément à l'article L121-16, ces informations sont communiquées par courrier à l'abonné dans le mois qui suit l'ouverture du branchement.

Dans le cas où le contrat est conclu hors établissement, la première facture ne peut être envoyée moins de 7 jours après la souscription du contrat.

L'abonné peut résilier son contrat à tout moment en respectant le préavis de 30 jours. Lors de la résiliation, le Concessionnaire effectue un relevé du compteur sur la base duquel est établie la facture de solde du compte de l'abonné. Le montant de la part proportionnelle est calculé au vu du nouvel index ; la part fixe perçue d'avance est remboursée sur la base d'un calcul *pro rata temporis*. La demande de résiliation est présentée selon les modalités fixées par le règlement de service.

La souscription et la résiliation d'un abonnement peuvent donner lieu au paiement par l'abonné de frais de fermeture ou d'ouverture de branchement dans les conditions fixées par le règlement du service. Le prix de ces prestations est fixé dans le bordereau des prix unitaires présent en Annexe 21.

Article 38 - BASE ABONNES

Article 38.1 Dispositions générales

La base de données relative aux abonnés sera créée par le Concessionnaire, sans qu'il puisse prétendre à une rémunération complémentaire. De plus, elle devra permettre la facturation des abonnés assujettis à l'assainissement, dans le cadre d'une base unique.

Le Concessionnaire s'engage à conserver les trois dernières factures émises pour chaque abonné, dans le respect des obligations du Concessionnaire en matière de protection des données conformément au RGPD.

Le Concessionnaire est seul responsable de l'établissement de la liste des abonnés du service de l'eau potable, conformément à la réglementation définie par la CNIL.

La base des abonnés pourra être accessible en permanence par le personnel habilité de la Collectivité en lecture seule sur la partie Eau potable et en lecture-écriture sur la partie assainissement, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Pendant la période de tuilage, le Concessionnaire mettra à jour les informations relatives à l'assainissement (assujettissement, tarifs et toutes informations nécessaires) à partir des éléments fournis par la Collectivité. Pour tout nouveau branchement, toute mutation d'abonné ou modification dans la situation de l'abonné au regard de l'assainissement, il renseigne les informations correspondantes dans la base. La Collectivité se réserve le droit d'ajuster en conséquence par la suite le code de tarif assainissement.

Article 38.2 Mise à jour de la base abonnés

Dès la date de prise d'effet du contrat, le Concessionnaire mettra tout en œuvre pour enrichir la base des abonnés disposant d'un compteur collectif en intégrant le nombre de logements (ou de commerces) rattachés à ce type de compteur.

Il a également en charge la mise à jour de cette base.

Pour ce faire, le Concessionnaire est tenu de soumettre à l'accord préalable de la Collectivité la méthode d'enquête retenue pour recueillir ces informations. Il tiendra à la disposition de la Collectivité une copie de l'ensemble des documents émis ou reçus pour mener à bien cette enquête.

Article 38.3 Traitement des données

Le Concessionnaire s'engage à respecter le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ainsi qu'à toute modification postérieure relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le concessionnaire est seul responsable de la bonne exécution des obligations contenues dans cette réglementation, dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles. Toute donnée collectée et traitée par le Concédant le sera sous sa responsabilité.

Il s'engage notamment à tenir sans délai à disposition du Concédant, à la demande de ce dernier, un dossier documentaire justifiant la conformité à la réglementation. Ce dossier comprend :

S'agissant du traitement des données personnelles :

- Le registre des traitements ;
- Les analyses d'impact sur la protection des données en cas de traitement susceptible d'engendrer des risques élevés pour les droits et libertés des personnes ;
- Le cas échéant, l'encadrement des transferts de données hors de l'Union Européenne.

S'agissant de l'information des personnes :

- Les mentions d'information ;
- Les modèles de recueil du consentement des personnes concernées ;
- Les procédures mises en place pour l'exercice du droit des personnes.

S'agissant des contrats qui définissent les rôles et les responsabilités des acteurs :

- Le cas échéant, les contrats avec les sous-traitants ;
- Les procédures internes en cas de violation des données ;
- Les preuves que les personnes concernées ont donné leur consentement lorsque le traitement de leurs données repose sur cette base.

L'ensemble des procédures mises en œuvre en application du RGPD est présenté dans l'Annexe 15.

L'utilisation des fichiers d'abonnés à des fins commerciales par le Concessionnaire est soumise à l'accord exprès du Concédant et dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Article 39 - REGIME DES COMPTEURS

Article 39.1 Principes

L'eau distribuée est fournie exclusivement au compteur, sauf pour les poteaux d'incendie. Les branchements municipaux et les appareils à usage municipal et collectif sont munis de compteurs.

Les compteurs servant à mesurer les quantités d'eau livrées aux abonnés sont d'un type et d'un modèle conformes à la réglementation en vigueur et agréés par la Collectivité et le Concessionnaire.

Les compteurs et les clapets anti-retour, sont renouvelés par le Concessionnaire à ses frais et risques quelle que soit la cause nécessitant leur renouvellement, sauf usage anormal par l'abonné. Les compteurs sont contrôlés et entretenus par le Concessionnaire.

Article 39.2 Propriété des compteurs

Tous les compteurs et les clapets anti-retour des compteurs appartiennent à la Collectivité.

Article 39.3 Renouvellement des compteurs

■ Conditions de renouvellement

Le Concessionnaire est responsable des conséquences qui pourraient résulter de la défaillance des compteurs. Il procède à ses frais à leur vérification aussi souvent qu'il le juge utile, dans des conditions conformes à la réglementation relative au contrôle des instruments de mesure. Le remplacement intervient dans les cas suivants :

- Lorsqu'il est constaté que le compteur ne fonctionne plus ou ne peut plus être remis en conformité avec la réglementation en vigueur dans des conditions économiques acceptables ;
- À la demande de l'abonné, lorsqu'il est constaté que le compteur est inadapté à ses besoins ;
- Tous les compteurs de plus de 15 ans.

En cas de non-respect de l'âge maximum des compteurs et à partir de la troisième année du contrat, la pénalité prévue à l'Article 80 s'applique.

■ Information des usagers

Les usagers devront être prévenus par courrier du changement de leur compteur au moins 15 jours avant la date d'intervention.

Un procès-verbal sur lequel figurera à minima l'index du compteur déposé sera établi et contresigné par l'abonné.

■ Echantillonnage

Dans l'objectif d'optimiser le renouvellement des compteurs, le Concessionnaire s'engage à renouveler les compteurs selon un rythme déterminé dans le mémoire de présentation de l'offre remis par le Concessionnaire. Il procède à une vérification du parc compteurs par échantillonnage conformément à la réglementation (au moment des présentes, article 33 du décret n°2001-387 du 3 mai 2001 relatif au contrôle des instruments de mesure, article 31 de l'arrêté du 30 décembre 2001 fixant les modalités d'application de certaines dispositions du décret du 3 mai 2001 relatif au contrôle des instruments de mesure, arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service) et informe la Collectivité des opérations de contrôle. Le Concessionnaire présente le bilan des vérifications lors de la réunion de présentation du Rapport Annuel du Concessionnaire.

Le Concessionnaire devra fournir à la Collectivité le dossier d'agrément permettant d'opérer la vérification périodique des compteurs par méthodes statistiques.

En tout état de cause, le Concessionnaire s'engage à renouveler les compteurs dont l'âge est supérieur ou égal à 15 (quinze) années.

Article 39.4 Renouvellement des clapets lors des renouvellements de compteurs

En cas de renouvellement, les compteurs de diamètre 15 et 20 mm sont équipés d'un clapet anti-retour type « EA » ou autre type conforme à la législation en vigueur et validé par la Collectivité. Il en va de même si le branchement est déjà équipé d'un dispositif anti-retour (clapet à insert ou clapet anti-retour).

Article 39.5 Vérification d'un compteur à la demande de l'abonné

L'abonné a le droit d'exiger la vérification de son compteur dans les conditions prévues dans le règlement du service. Cette prestation est réalisée sans rémunération complémentaire par l'exploitant.

Si le compteur n'est pas conforme aux normes en vigueur, l'abonné ne supporte aucun frais pour la vérification du compteur et le Concessionnaire remplace le compteur à ses frais.

Dans tous les cas, le Concessionnaire doit proposer à l'abonné, gratuitement et préalablement à la vérification, un contrôle amiable par jaugeage sur place.

Néanmoins, lorsque l'abonné a demandé le remplacement d'un compteur conforme à la réglementation ou que la détérioration est de son fait, le Concessionnaire peut lui demander une indemnité de remplacement prévue au bordereau des prix annexé au présent contrat à l'Annexe 21, à laquelle s'ajoutent le cas échéant les frais de contrôle.

Article 39.6 Protection contre les retours d'eau

À l'occasion de toute intervention sur le compteur ou à proximité (notamment renouvellement), le Concessionnaire équipe systématiquement les branchements d'un clapet anti-retour y compris sur les bouches de lavage ou d'arrosage, à l'exception des équipements de lutte contre l'incendie.

Si un clapet anti-retour est déjà en place, le Concessionnaire évalue son état et le renouvelle si besoin.

Ces interventions et fournitures sont réalisées aux frais entiers du Concessionnaire.

En fonction des usages de l'eau de l'abonné, et de la réglementation applicable, le Concessionnaire évalue le besoin d'installer sur le branchement un dispositif de protection contre les retours d'eau de type disconnecteur.

Le Concessionnaire s'assure de la mise en place effective des équipements de disconnexion qu'il aura préconisé. En cas de constat d'une absence d'équipements, il prévient le Concédant et le Concessionnaire se rapproche de l'abonné concerné pour lui signifier les obligations de mise en place et d'entretien des disconnecteurs, et peut réaliser le contrôle des ressources privées.

Les clapets anti-retours sont des biens de retour du service, revenant sans indemnités au Concédant en fin de contrat, contrairement aux équipements de disconnexion qui restent la propriété de l'abonné.

Article 39.7 Pose des compteurs neufs

Lors de la réalisation d'un branchement neuf, le compteur quel que soit son diamètre et le clapet anti-retour pour les compteurs de diamètre 15 et 20 mm sont fournis et posés par le Concessionnaire. Leur fourniture et leur pose font l'objet de la rémunération prévue à l'Article 58.2.

Les compteurs installés postérieurement à la date d'entrée en vigueur du contrat sont placés préférentiellement en domaine privé mais accessible depuis le domaine public, dans les conditions précisées par le règlement du service de façon à permettre un accès facile aux agents du Concessionnaire désignés pour leur relève. Le regard du compteur doit être implanté en limite de propriété, côté domaine public. Il doit être placé autant que possible à l'extérieur des bâtiments. La Collectivité peut à tout moment du contrat informer le Concessionnaire de la modification des règles en vigueur, et le Concessionnaire se conformera alors aux nouvelles dispositions pour tous les nouveaux compteurs.

Lorsque les compteurs sont installés à l'intérieur d'une propriété privée, les abonnés sont tenus de permettre l'accès au compteur pour les opérations de vérification et de relève de compteur.

Article 39.8 Relève des compteurs

Le Concessionnaire procède au relevé des compteurs, avec une fréquence minimale de 1 relevé par an.

Le règlement du service détermine les conditions d'accès des agents du Concessionnaire à l'intérieur des propriétés privées pour toutes les interventions concernant les compteurs (notamment les relevés), lorsqu'ils ne sont pas accessibles directement depuis le domaine public.

Tous les compteurs du service doivent être relevés. 100% des compteurs accessibles doivent être relevés lors de la première relève. Pour les compteurs non-accessibles n'ayant pu être relevés lors de la première relève, le Concessionnaire contacte l'abonné pour établir une date de rendez-vous.

En cas d'impossibilité avérée de relève, le Concessionnaire informe la Collectivité et transmet les informations relatives à l'identification des usagers concernés et les raisons de la non-accessibilité. La Collectivité se réserve alors la possibilité de réaliser par ses propres moyens les investigations nécessaires.

En cas d'impossibilité de relève, le Concessionnaire peut facturer sur la base d'estimation dans la limite de deux années consécutives. Dans ce cas, il en informe la Collectivité.

Suite au relevé de compteurs, le Concessionnaire informe l'abonné d'une éventuelle surconsommation anormale dans les conditions prévues à l'Article 39.9.

Si après constat de la Collectivité, il apparaît que le Concessionnaire n'a pas procédé à la relève de compteurs, le Concessionnaire se verra appliquer la pénalité définie à l'Article 80.

Article 39.9 Surconsommations en cas de fuites

En application de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 dite « Loi Warsmann », lorsque le Concessionnaire constate une augmentation du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il l'en informe sans délai. Une telle augmentation de la consommation est considérée comme anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

Lorsque la Collectivité estime qu'une surconsommation liée à une fuite après compteur nécessite un traitement particulier, le Concessionnaire se conforme à la décision de la Collectivité. Il est alors appliqué à la part du Concessionnaire les mêmes règles qu'à la part de la Collectivité.

Un bilan des cas traités dans ce cadre est repris dans le tableau de bord trimestriel décrit dans l'Article 71.4, ainsi que dans un chapitre spécifique du Rapport Annuel décrit à l'Article 75.

Article 40 - REGIME DES BRANCHEMENTS

Article 40.1 Définition

Les branchements sont les ouvrages qui relient la canalisation publique d'alimentation en eau potable aux immeubles desservis. Ils comprennent depuis la canalisation publique :

- La prise d'eau sur la conduite de distribution publique,

- Le robinet d'arrêt sous bouche à clé,
- La canalisation de branchement située tant sous le domaine public que privé,
- Le robinet avant compteur,
- Le regard abritant le compteur,
- Le compteur et éventuellement son support et le clapet à insert,
- Le clapet anti-retour et la purge,
- Le cas échéant, le capteur installé sur le compteur et le module radio.

Chaque construction, qu'elle soit à usage d'habitation définitive ou temporaire, même en copropriété ou située sur un terrain en copropriété, et chaque logement doit disposer de son propre branchement. Cette règle s'applique également aux bâtiments à usage professionnel, industriel ou commercial. Un branchement distinct doit être établi pour chaque parcelle bâtie contiguë même lorsque ces parcelles appartiennent au même propriétaire.

Article 40.2 Limite de responsabilité

La responsabilité du Concessionnaire sur les branchements s'organise comme suit :

- Lorsque le compteur est situé en propriété publique : elle s'arrête au robinet après compteur ;
- Lorsque le compteur est situé en propriété privée, hors de tout bâtiment : elle s'arrête au compteur et à ses accessoires situés à l'intérieur de la propriété privée.

En cas d'immeuble collectif non doté d'un compteur général, la responsabilité du service s'arrête en limite de propriété .

Article 40.3 Entretien des branchements

Le Concessionnaire entretient et assure les réparations des branchements, ce qui inclut les prestations suivantes :

- Toutes les interventions nécessaires pour maintenir en état de fonctionnement les différentes composantes de chaque branchement, y compris les réparations sauf en cas de négligence de l'abonné,
- Toutes les interventions nécessaires pour faire cesser les fuites,
- Tous les travaux de fouille et de remblais,
- La restitution des lieux en l'état initial sauf en cas de construction sur le branchement (dalles, béton, maçonnerie).

Le Concessionnaire doit minimiser les dommages causés aux propriétés privées du fait de ses interventions. Sauf en cas d'urgence, il notifie son intervention à l'abonné et lui remet, avant le début de celle-ci, un descriptif de la nature, de la localisation, et des conséquences prévisibles de ses travaux.

Lorsque le branchement concerne un immeuble individuel, l'intervention du Concessionnaire pour entretien ou réparation des branchements s'arrête à l'aval immédiat du compteur. La garde et la surveillance du branchement, pour la partie du branchement située en domaine privé, sont à la charge de l'abonné.

Dans le cas d'un immeuble collectif, l'intervention du Concessionnaire pour entretien et réparation des branchements s'arrête au compteur général de l'immeuble. L'entretien et la réparation des colonnes montantes des immeubles sont sous la seule responsabilité de la copropriété.

Article 40.4 Renouvellement des branchements

Le Concessionnaire réalise le renouvellement de 50 branchements d'eau potable par an en moyenne sur la durée du contrat. :

Le renouvellement des branchements est prévu dans les cas suivants :

- Renouvellement des branchements en plomb résiduel sur le service ;
- Renouvellement d'un branchement en cas d'interventions répétées pour fuite ou casse et/ou constat de dégradation de son état.

Dans ce cadre, et de manière prioritaire, le Concessionnaire est chargé de procéder au renouvellement des branchements en plomb connus ou découverts au cours de l'exécution du contrat.

Le suivi des renouvellements et les modalités de leur financement sont prévus à l'Article 49.3. En cas de non atteinte de l'objectif fixé, le Concessionnaire se verra appliquer la pénalité définie à l'Article 80.

Article 40.5 Fermeture des branchements après départ de l'abonné

Suite au départ d'un abonné, le Concessionnaire laisse le branchement ouvert et le compteur en place pendant 1 mois. En cas de demande d'un nouvel abonnement pendant cette période le Concessionnaire assure la prise de nouvel abonnement sans déplacement pour réouverture du branchement et donc sans frais pour le nouvel usager.

Passé ce délai, le Concessionnaire doit procéder à la fermeture du branchement. Il est responsable vis à vis de la Collectivité des fuites et de leurs conséquences intervenues sur le branchement qui aurait dû être fermé.

Article 41 - INDIVIDUALISATION DES CONTRATS DE FOURNITURE D'EAU

La Collectivité charge le Concessionnaire d'exécuter les missions nécessaires au passage à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dans les immeubles collectifs d'habitation ou ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation. Le demandeur qui souhaite individualiser son contrat de fourniture d'eau adresse sa demande au Concessionnaire. Lorsque celui-ci est saisi, il est chargé à ses frais de :

- Vérifier la conformité des installations décrites dans le dossier technique au regard des prescriptions techniques annexées au règlement du service de l'eau ;
- Préciser, si nécessaire, au propriétaire les modifications à apporter à son projet de programme de travaux ;
- Adresser au propriétaire les modèles de contrats pour la mise en place de l'individualisation, le règlement du service de l'eau dont son annexe portant sur les prescriptions techniques et administratives, le règlement du service d'assainissement ainsi que les conditions tarifaires de la distribution d'eau et de l'assainissement collectif en vigueur ;

- Procéder, si nécessaire, à une visite technique ;
- Demander, le cas échéant, au propriétaire tout élément d'information complémentaire nécessaire à l'examen de son dossier ;
- Mettre en forme une convention spécifique annexée au règlement de service qui règlera les relations avec le demandeur ;
- Procéder le même jour au relevé contradictoire des index de tous les compteurs de l'immeuble.

Lorsque l'individualisation est mise en œuvre, les dispositions de l'Article 36.2 s'appliquent aux nouveaux abonnés.

Article 42 – RESSOURCES AUTONOMES

Article 42.1 Contrôle des ressources autonomes déclarées

■ Législation

D'après l'article L2224-12 du CGCT, en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau par l'abonné, le règlement de service prévoit la possibilité pour les agents du service d'eau potable d'accéder aux propriétés privées pour procéder au contrôle des installations intérieures de distribution d'eau potable et des ouvrages de prélèvement, puits et forages. Les frais de contrôle sont mis à la charge de l'abonné. En cas de risque de contamination de l'eau provenant du réseau public de distribution par des eaux provenant d'une autre source, le service enjoint à l'abonné de mettre en œuvre les mesures de protection nécessaires. En l'absence de mise en œuvre de ces mesures, le service peut procéder à la fermeture du branchement d'eau.

■ Modalités du contrôle

Conformément au décret d'application n°2008-652 du 2 juillet 2008, le Concessionnaire est chargé du contrôle de ces installations. Ce contrôle comprend notamment :

- Un examen des parties apparentes du dispositif de prélèvement de l'eau, du puits ou du forage, notamment des systèmes de protection et de comptage ;
- Le constat des usages de l'eau effectués ou possibles à partir de cet ouvrage ;
- La vérification de l'absence de connexion du réseau de distribution de l'eau provenant d'une autre ressource avec le réseau public de distribution d'eau potable.

L'article R224-22-4 du CGCT, auquel se conforme le Concessionnaire, précise que :

- Le règlement du service de distribution d'eau potable organise les modalités d'exercice du contrôle prévu par l'article L. 2224-12, dans le respect des règles énoncées au présent article ;
- Le service chargé du contrôle informe l'abonné de la date du contrôle au plus tard sept jours ouvrés avant celui-ci ;
- Sont seuls autorisés à procéder aux contrôles les agents nommément désignés par le responsable du service ;
- Le contrôle est effectué en présence de l'abonné ou de son représentant ;
- L'accès et la visite des lieux sont limités aux seules nécessités du contrôle ;
- Le service notifie à l'abonné le rapport de visite ;

- Hors les cas visés par l'article R. 2224-22-5, un nouveau contrôle portant sur le même ouvrage et pour un même abonné ne peut être effectué avant l'expiration d'une période de cinq années ;
- Le bordereau des prix annexé au contrat fixe les tarifs des contrôles, en fonction des coûts exposés pour les réaliser.

■ Contre-visite en cas de risque de pollution

Selon l'article R. 2224-22-5, lorsqu'il apparaît que la protection du réseau public de distribution d'eau potable contre tout risque de pollution n'est pas garantie par l'ouvrage ou les installations intérieures contrôlés, le rapport de visite expose la nature des risques constatés et fixe les mesures à prendre par l'abonné dans un délai déterminé. Dans ce cas, le rapport de visite est également adressé à la Collectivité et au maire de la commune concernée. A l'expiration du délai fixé par le rapport, le Concessionnaire peut, sous réserve de l'accord de la Collectivité, organiser une nouvelle visite de contrôle et procéder, si les mesures prescrites n'ont pas été exécutées, après une mise en demeure restée sans effet (par courrier recommandé avec accusé de réception), à la fermeture du branchement d'eau potable.

■ Reporting à la Collectivité

Conformément à l'article R2224-22-6 du CGCT, le Concessionnaire remet chaque année la liste des contrôles effectués au cours de l'année précédente sur le territoire de la Collectivité dans le cadre du rapport annuel.

Article 42.2 Relève des compteurs

Le Concessionnaire eau potable effectuera les relevés d'index des compteurs installés par les usagers à leurs frais sur les puits et forages pour le compte de l'exploitant en charge de l'assainissement collectif. En l'absence de système de comptage, un forfait défini selon le règlement du service de l'assainissement collectif sera appliqué.

Article 42.3 Lutte contre les ressources autonomes non-déclarées

D'après l'article R. 2224-22 du Code général des collectivités territoriales, tout dispositif de prélèvement, puits ou forage, dont la réalisation est envisagée pour obtenir de l'eau destinée à un usage domestique au sens de l'article R. 214-5 du code de l'environnement, est déclaré au maire de la commune sur le territoire de laquelle cet ouvrage est prévu, au plus tard un mois avant le début des travaux.

Le Concessionnaire s'engage à informer la mairie concernée et la Collectivité lorsqu'il prend connaissance d'une ressource non-déclarée.

Article 43 - RESEAUX PRIVES

Les réseaux privés du service public de l'eau potable, tels ceux des lotissements privés, sont soumis aux dispositions du présent contrat et du règlement du service d'eau potable en ce qui concerne la qualité de l'eau.

Le raccordement de ces réseaux au réseau public est réalisé à l'aide de branchements conformes aux règlements de service. La limite de prise en charge de l'exploitation par le Concessionnaire est constituée par l'abri compteur inclus, obligatoirement implanté en limite de propriété publique dans le cas où il existe.

Article 44 - ACCUEIL, INFORMATION DES ABONNES ET AUTRES ENGAGEMENTS

Article 44.1 Accueil et information des abonnés

Un service d'accueil et d'information du public est organisé par le Concessionnaire selon les modalités suivantes :

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Accueil physique : lieu	Bagnols/Cèze	Bagnols/Cèze	Bagnols/Cèze	Délocalisé	Bagnols/Cèze
Accueil physique : horaires	de 9h à 12h sur rdv l'après-midi	de 9h à 12h sur rdv l'après-midi	de 9h à 12h sur rdv l'après-midi	Permanence tournante en mairie sur 2 points du territoire en complément de Bagnols sur Cèze (par exemple = Salazac & St Marcel de Careiret) de 9h à 12h	de 9h à 12h sur rdv l'après-midi
Accueil physique : lieu	Laudun l'Ardoise	Laudun l'Ardoise	Laudun l'Ardoise	Laudun l'Ardoise	Laudun l'Ardoise
Accueil physique : horaires	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h
Accueil téléphonique : horaires	8h à 18h	8h à 18h	8h à 18h	8h à 18h	8h à 18h
Accueil téléphonique : type de n°	N° gratuit 04 30 62 10 00				

Site Internet : informations consultables	Retrouvez toutes les informations concernant le service de l'eau de votre commune : - Le règlement de service décrit les prestations, les engagements de service et les tarifs. - Les tarifs des prestations et de la consommation d'eau. - Vos factures. - La qualité de l'eau portant sur les principales normes. - Les travaux en cours générant des coupures d'eau ou impactant la voirie. - Les actualités portant sur les services assurés par votre opérateur. - Des conseils sur l'utilisation de vos services. - Les numéros utiles de votre service. Ces informations sont régulièrement actualisées.
Site Internet : opérations réalisables	Demande d'abonnement. Demande de raccordement. Demande de pose de compteur d'eau. Demande de questions. Résilier un abonnement. Déclarer un incident. Payer vos factures. Modifier le mode de paiement de vos factures. Transmettre un relevé de consommation. Déclarer une consommation inhabituelle.
Moyens de paiement	Moyens de paiement multiples et complémentaires adaptés aux modes de consommation de chacun  Dans son mémoire technique, le Concessionnaire détaille en particulier les moyens qu'il met en œuvre pour garantir l'accessibilité physique et en ligne des abonnés handicapés, y compris malvoyants et malentendants.

Le Concessionnaire s'engage par ailleurs à la formation tout au long du contrat du personnel du Service Public itinérant Agglo Mobile via :

- Une journée de formation et mise en situation en phase de tuilage,
- Une journée d'accompagnement en binôme dès le début du contrat,

- Une ligne téléphonique dédiée au personnel de l'Agglomobile,
- Une demi-journée de formation par an sur toute la durée du contrat pour une mise à jour des connaissances et des évolutions logicielles ou réglementaires.

Toute modification de ces modalités doit faire l'objet d'un courrier aux usagers. Par ailleurs, les modalités d'accueil doivent être indiquées sur les factures, le site Internet et le règlement de service.

Toute modification portant atteinte à la qualité du service rendu (restriction des horaires d'accueil, hausse de plus de 10 % du tarif téléphonique...) devra faire l'objet d'un avenant.

Les moyens mis en œuvre pour garantir l'accessibilité physique et en ligne des abonnés handicapés, y compris malvoyants et malentendants sont décrits en Annexe 5.

Article 44.2 Engagements clientèle

Les engagements clientèle du Concessionnaire sont les suivants :

Engagement clientèle 1 Délai d'ouverture d'un branchement existant	24 heures
Engagement clientèle 2 Délai de réalisation d'un devis de branchement (à compter de la réception des différentes autorisations)	12 jours
Engagement clientèle 3 Délai de réalisation d'un branchement neuf	15 jours ouvrés après autorisation administrative et acceptation du devis ou à la date convenue avec le client
Engagement clientèle 4 Délai de première intervention suite au signalement d'un incident par la Collectivité, un usager ou un tiers	1 heure
Engagement clientèle 5 Délai d'intervention en cas de fuite sur branchement	1 heure
Engagement clientèle 6 Délai de réponse à tout courrier	72 heures

Le Concessionnaire calcule les indicateurs de taux de respect de ces engagements de manière annuelle et les présente dans le Rapport Annuel du Concessionnaire. Il s'engage sur un respect de chacun ces engagements à 100 %.

Le non-respect des engagements clientèle entraîne l'application des pénalités prévues à l'Article 80.

L'Annexe 5 précise, les moyens de contrôle et de calcul des taux de respect.

Article 44.3 Transmission de documents

La Collectivité peut transmettre au Concessionnaire un document d'information que ce dernier se charge de transmettre aux abonnés avec l'émission de la facture suivante. Au-delà de deux pages A4 recto/verso par an, la prestation est facturée selon les tarifs fixés par le bordereau des prix unitaires en Annexe 21.

Article 45 SYSTEME DE RELEVÉ A DISTANCE DES COMPTEURS

Article 45.1 Principe et déploiement d'un système de relève à distance

Sous réserve de l'obtention des autorisations afférentes, le Concessionnaire s'engage à développer à ses frais un système de relève à distance de l'ensemble des compteurs d'eau potable du périmètre délégué.

Cela implique que dans un délai de 24 mois suivant la prise d'effet du contrat, 100 % des abonnés (sous réserve que les compteurs soient accessibles et que l'accès soit donné par les abonnés) seront équipés et recevront leur facture au réel sur la base d'un relevé effectué à distance.

Pour les compteurs non accessibles ou pour lesquels l'accès est refusé, le concessionnaire trace l'ensemble des relances

Les services suivants sont inclus dans les charges du service et ne font l'objet d'aucune rémunération fixe ou variable particulière perçue auprès des abonnés :

- Relevé de consommation sur une période 3 mois pour les relevés quotidiens et 2 ans pour les relevés mensuels,
- Alerte en cas de surconsommation dans un délai de 72 heures,
- Alerte en cas d'absence de communication,
- Bilan trimestriel de consommation.

En cas de non-respect du pourcentage de déploiement fixé par cet article, le Concessionnaire s'expose à la pénalité prévue à l'Article 80.

Article 45.2 Fourniture et pose des équipements du système de relève à distance

Le Concessionnaire a en charge la fourniture, le transport, le déchargement et le stockage des émetteurs radio, des transmetteurs et des récepteurs, nécessaires au comptage de l'eau consommée par les abonnés (domestiques, communaux, industriels, etc.) sur l'ensemble du territoire délégué.

A ce titre, le Concessionnaire aura l'obligation d'assurer les prestations suivantes :

Travaux chez les abonnés

- Prise de rendez-vous avec l'abonné, en prenant soin d'assurer :
 - o La prise de rendez-vous avec l'abonné pour le changement de son compteur (au moins 1 semaine à l'avance) en expliquant la démarche entreprise par la Collectivité (un dépliant explicatif conçu, reproduit et diffusé par le Concessionnaire après validation par la Collectivité, sera fourni à cet effet)
 - o Le respect du planning de déploiement défini ;
 - o Les relances en cas d'absence seront assurées par le Concessionnaire ;
- Fourniture de l'ensemble compteur + émetteur d'impulsions + module communicant paramétré et « prêt à poser ». Le fonctionnement des piles est garanti pour une durée minimum de 9 ans. Cette garantie entrera en vigueur au moment de la livraison.
- La pose du matériel (y compris les éventuelles pièces et fournitures de raccordement telles que joints, raccords, ...) ;
- La pose du compteur chez l'abonné
- L'élaboration et suivi du planning d'avancement des travaux

Travaux de mise en place du réseau communicant (ne nécessitant pas de contact avec les abonnés)

Article 45.3 Spécifications techniques du système de relève à distance

Caractéristiques techniques du système de relève à distance

Les caractéristiques techniques du système déployé devront répondre à minima aux contraintes suivantes :

- Le module devra être étanche à l'immersion dans l'eau et à l'humidité (IP68) ;
- Le module devra fonctionner dans une gamme élargie de température adaptée au contexte local ;
- Le module devra avoir un encombrement raisonnable (l'ensemble compteur + module communicant devant être disposé dans un citerneau ou parfois chez l'abonné) ;
- Le module devra laisser l'index mécanique et le numéro de série du compteur toujours lisibles ;
- La détection de la séparation du module et de son compteur associé, qu'elle soit frauduleuse ou accidentelle, temporaire ou non, devra être détectée ;
- Le Concessionnaire propose de façon préférentielle des modules compacts fixés (ou « clipsés ») au compteur. Les modules dits « déportés » (liaison filaire avec le compteur) peuvent également être proposés mais leur utilisation sera réservée aux cas où l'installation d'un module compact est techniquement impossible (notamment si le regard est immergé, ou s'il est recouvert d'une plaque en fonte ou en acier, ou encore en raison de l'encombrement) ;
- Le module possède une pile dont la durée de vie devra être garantie d'au moins 9 ans.
- Le système respecte la norme EN13757 Systèmes de communication et de télérelevé de compteurs (version 2013), ainsi que les recommandations du « guide d'application » de cette norme pour le télérelevé des compteurs d'eau et de gaz. Il sera interopérable au sens :
 - o de la Communication sur l'interopérabilité publiée par la Commission européenne le 13/02/2006, et de toute recommandation qui amenderait les textes précédents
 - o du Référentiel Général d'Interopérabilité (RGI) – dernière version au jour des présentes : version 1.0 du 12 mai 2009.

Le Concessionnaire garantit que la technologie :

- soit sera bidirectionnelle entre les émetteurs et les récepteurs,

- à défaut pourra, sans modifications majeures et à un coût faible au regard de l'investissement initial (émetteurs et récepteurs), évoluer vers une bidirectionnalité.
- sera interopérable avec les autres technologies exploitables par la Collectivité en fin de contrat.

Obtention des autorisations

Le Concessionnaire prend en charge l'ensemble des démarches de demande et d'obtention d'autorisation afin de permettre l'implantation de tous équipements fixes nécessités par le système de relève à distance.

Le Concessionnaire prend en charge la réalisation du dossier technique de demande d'autorisation. Le Concessionnaire élabore un projet de convention d'autorisation dans le respect des préconisations de la Collectivité et qui précisera les conditions dans lesquelles les transmetteurs seront installés et entretenus par le service public de l'eau potable, les obligations respectives des parties ainsi que la durée de la convention. La Collectivité sera signataire de cette convention.

Le Concessionnaire prend à sa charge toutes redevances qui seraient réclamées par les autorités gestionnaires de domaine public, qu'il s'agisse de redevances liées à l'utilisation des équipements de relève à distance ou qu'il s'agisse de redevances d'occupation du domaine public ainsi que toute redevance de servitude réclamée par des propriétaires privés. Il établit la liste exhaustive de ces redevances et en transmet chaque année une mise à jour avec le rapport Annuel du Concessionnaire.

Logiciel(s) mis en œuvre

Préalablement au démarrage du déploiement, le Concessionnaire remettra un rapport à la Collectivité qui détaillera les caractéristiques techniques et fonctionnelles du ou des logiciel(s) nécessaires au bon fonctionnement du dispositif de relève à distance, notamment :

- Le principe de fonctionnement du ou des logiciel(s) ;
- Le langage de développement utilisé du ou des logiciel(s) ;
- La description des flux d'information (entrée / sortie) du ou des logiciel(s) ;
- L'interfaçage entre les composants du ou des logiciel(s).

Article 45.4 Exploitation du système de relève à distance

Dispositions générales

Pour le déploiement du système de relève à distance, le Concessionnaire s'équipe d'un logiciel adéquat pour l'utilisation du dispositif, l'enregistrement, le contrôle et l'envoi des données vers la chaîne de facturation.

En cas de défaillance du dispositif de relève à distance, le Concessionnaire assure le relevé manuel à ses frais.

Dans le cas où le relevé manuel indique un index inférieur à celui transmis par le système de relève à distance, un recalage de la facture sera effectué. Dans le cas inverse, la différence est prise en charge par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire a en charge la réalisation de la base de données du système de relève à distance et de sa mise à jour. En tant que bien de retour, cette base de données est transmise à la Collectivité gratuitement en fin de contrat, sous format compatible avec le système d'information de la Collectivité

Le Concessionnaire assure les réparations et le remplacement des émetteurs, transmetteurs et récepteurs y compris en cas de défaillance, de panne ou d'usure des piles.

Fonctionnalités minimales

Les matériels mis en place par le Concessionnaire lui permettent de connaître *a minima* les données suivantes :

- Concernant les volumes :
- Index ;
- Alarme de sous-débit, de sur-débit ;
- Fonctionnement des compteurs :
- Débits minimum et maximum ;
- Signalement des retours d'eau :
- Alarme ;
- Date ;
- Nombre et volume cumulés ; signalement des écoulements permanents :
- Alarme ;
- Date ;
- Durée ;
- Débit et volume de l'écoulement ;
- Signalement des périodes d'arrêt du compteur :
- Alarme ;
- Date ;
- Durée d'arrêt maximum ;
- Signalement des fraudes :
- Alarme fraude mécanique (arrachement ou câble coupé) ;
- Alarme fraude magnétique ;
- Autocontrôle du système :
- Autonomie restante des piles.
- Résultat du test de communication
- Engagements spécifiques

Le Concessionnaire s'engage, à compter du 2ème exercice plein, sur les indicateurs suivants :

N°	Objectif de performance	1	2	3	4	5	6
		2023	2024	2025	2026	2027	2028
I1	Taux de relève quotidien des compteurs (nombre d'index relevés / nombre de compteurs installés), <i>calculé en moyenne sur 1 mois</i>						96% des compteurs installés
I2	Délai d'intervention sur site en cas de défaillance d'un élément constitutif du réseau communicant (répéteur, concentrateur, ...) hors équipement du réseau public						1 semaine après analyse télérelève

En cas de non-respect de l'un de ces engagements, le Concessionnaire s'expose aux pénalités prévues à l'Article 80.

Article 45.5 Évolutions technologiques

Le Concessionnaire s'engage à faire évoluer le réseau de relève à distance en fonction des évolutions technologiques à venir sur la durée de la délégation, sans pouvoir prétendre à une rémunération complémentaire.

Article 45.6 Propriété

L'ensemble des équipements physiques de relève à distance sont des biens de retour.

Les questions de propriété et d'utilisation des logiciels permettant son fonctionnement et la gestion des données à l'échéance de la délégation sont traitées selon les dispositions de l'Article 87 et suivants.

Le Concessionnaire proposera à la Collectivité des possibilités de mutualisation du réseau de transmission et de réception de relève à distance. Cette mutualisation devra profiter financièrement au Service de l'eau potable.

L'Annexe 23 précise la technologie et les modalités de déploiement de la télérelève.

CHAPITRE 9 TRAVAUX

Article 46 - REGLES GENERALES RELATIVES AUX TRAVAUX

Le Concessionnaire et la Collectivité appliquent les règles suivantes pour la réalisation des travaux entrant dans le cadre du présent contrat :

- 1) Les travaux réalisés par le Concessionnaire sont exécutés dans les règles de l'art et respectent, lorsqu'elles existent, les normes et prescriptions techniques d'origine réglementaire ou spécifiées par les constructeurs et fournisseurs, y compris le géoréférencement en classe A des branchements neufs. Le Concessionnaire applique s'il y a lieu les règles relatives à la coordination en matière d'hygiène et de sécurité sur les chantiers ;
- 2) Le Concessionnaire tient à la disposition de la Collectivité, qui peut en demander la communication au moins une fois par an, la description de tous les travaux réalisés dans le cadre du contrat et le montant détaillé de ces opérations, chantier par chantier ;
- 3) Lorsque les travaux sont sous-traités à des tiers dans les conditions définies à l'Article 5 du présent contrat, les conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations ;
- 4) Hormis ceux réservés au Concessionnaire par le présent contrat, tous les travaux dont la Collectivité assure la maîtrise d'ouvrage sont passés et réalisés conformément au Code de la Commande Publique et aux autres règles applicables aux contrats des Collectivités locales ;
- 5) Le Concessionnaire peut se porter candidat aux appels d'offres lancés par la Collectivité, sous réserve des cas où il a pris une part directe et déterminante dans l'élaboration du dossier de consultation et détient de ce fait un avantage de nature à porter atteinte au principe d'égalité d'accès des entreprises à la commande publique ;
- 6) Les travaux doivent être exécutés en tenant compte des autres installations placées sous la voie publique. Des demandes de travaux, y compris les travaux urgents, et des déclarations d'intention de commencement de travaux doivent être adressées aux exploitants de ces installations dans les conditions fixées par la réglementation applicable (décret n° 2011-1241 du 5 octobre 2011 relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution) ;
- 7) Les travaux neufs et les travaux de renouvellement doivent être exécutés de façon que les ouvrages, installations et équipements du service délégué supportent sans dommage toutes les conséquences de l'affectation normale des voies publiques et, s'il y a lieu, de l'usage des propriétés privées tel qu'il est défini par les conventions de servitude ;
- 8) Si elles n'existent pas, le Concessionnaire informe la Collectivité de l'absence de servitude et contribue à leur établissement en fournissant à la Collectivité toutes les informations nécessaires notamment à leur localisation ;

- 9) Pour l'ensemble des travaux avec tranchées qu'il réalise (entretien, réparation et travaux neufs), le Concessionnaire se conforme aux dispositions prévues par les règlements de voirie de la Collectivité en vigueur au moment des travaux.

Les ouvrages sont conçus et exécutés en tenant compte des informations ainsi recueillies.

Chaque fois que possible, une coordination des travaux est mise en place sous la direction de la Collectivité ou sous celle du conducteur d'opération.

Article 47 - TRAVAUX NEUFS

Article 47.1 Nature des travaux

Le Concessionnaire s'engage à réaliser les travaux neufs visant le plan de reprise du système de télégestion et de télésurveillance et l'amélioration des ouvrages définis à l'Article 12.2.6 et à l'Article 12.2.7.

Article 47.2 Régime des garanties

Le Concessionnaire s'engage à ce que l'ensemble des biens qu'il réalise ou qu'il acquiert pendant la durée du contrat soient couverts par les garanties légales et contractuelles usuelles.

Lorsque la durée de ces garanties excède la durée de la Concession, le Concessionnaire s'engage à en faire bénéficier par substitution le futur exploitant du service.

Dans l'hypothèse où un dommage survient sur un bien non couvert par une garantie légale ou contractuelle usuelle, alors qu'aucun élément de fait ou de droit ne s'opposait à cette garantie, le Concessionnaire est seul responsable, y compris après le terme du présent contrat et pendant la durée qu'aurait dû avoir la garantie, de l'indemnisation du dommage subi.

Article 47.3 Suivi des travaux par la Collectivité et financement

Le Concessionnaire tient informée la Collectivité, dans le rapport annuel, de l'état d'avancement des travaux en cause et du programme de réalisation de ces travaux pour les deux (2) années à venir.

Le Concessionnaire peut proposer chaque année à la Collectivité d'adapter le calendrier de réalisation des travaux ou leurs conditions de réalisation. Sa proposition motivée et justifiée doit être transmise par courriel à la Collectivité au plus tard à la date de remise du rapport technique annuel pour pouvoir être effective à partir de l'exercice suivant. L'absence de retour de la Collectivité dans un délai de soixante (60) jours à compter de la notification de la proposition vaut accord tacite.

Toute autre modification du programme de travaux convenu doit faire l'objet d'une demande écrite auprès de la Collectivité qui décidera de la formalisation à mettre en œuvre (avenant, échange de courrier, ...) si elle décide d'y donner suite.

A la date de signature du présent contrat, les parties reconnaissent que le chiffrage de chacun des travaux neufs (hors études) confié au Concessionnaire, doit être ajusté, à la hausse ou à la baisse, en fonction des études complémentaires qui ne pourront être réalisées qu'à compter de la prise d'effet du contrat, c'est à dire à compter de la date où le Concessionnaire prend en charge l'exploitation du service.

Le Concessionnaire est dans l'obligation d'amortir en caducité les travaux neufs et d'immobiliser les travaux de premier établissement.

Le Concessionnaire fournit à la Collectivité les factures des travaux réalisés annuellement dans le cadre de la remise du rapport annuel visé à l'Article 74. Chaque facture fournie doit distinguer :

- Les frais directs (achats, sous-traitance) ;
- Les frais de main d'œuvre pour les travaux réalisés – ces frais ne pourront excéder 30 % du montant total de la facture présentée ;
- Les frais généraux et frais de siège – ces frais ne pourront excéder 6 % du montant total de la facture présentée.

Le Concessionnaire produit des devis, annexés de cahiers des charges précis, pour chaque opération définie dans le présent contrat. Pour financer les travaux visés à l'Article 47.1, le Concessionnaire constitue un fonds de travaux doté de 647 295 €HT. Chaque année le Concessionnaire établit le solde du fonds de travaux en tenant compte des dépenses effectuées et évaluées selon les dispositions mentionnées ci-dessus. Les sommes non-dépensées en fin de contrat seront reversées à la Collectivité dans un délai d'un mois après expiration du contrat.

Les opérations réalisées dans ce cadre constituent des biens faisant retour au Concédant à l'échéance du contrat sans contrepartie financière.

Le contenu du Fonds Travaux est le suivant :

Travaux d'amélioration des ouvrages Production & Réservoir (sécurisation d'accès aux sites, sécurisation d'intervention des agents du concessionnaire, télésurveillance, amélioration de la désinfection)	150 000 €
EMI : Etat des lieux des captages et proposition d'un Plan d'actions	33 250 €
Modélisation hydraulique du réseau	6 413 €
Plan de de gestion patrimoniale fin 2025	4 275 €
Etude de régime transitoire	5 170 €
Equipements de comptage et de régulation de pression	200 300 €
Audit début de contrat des installations	47 500 €
Réalisation d'un plan de gestion de crise	4 750 €
Entretien des ouvrages de captage et massifs filtrants	195 638 €
TOTAL	647 295 €

Article 48 - DEFINITIONS

Les travaux d'entretien et de renouvellement comprennent toutes les opérations qui sont nécessaires pour assurer en permanence la continuité du service public et pour éviter un vieillissement anormal des installations.

Ces travaux comprennent également toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène, la propreté des installations et de leurs abords et leur intégration dans l'environnement.

Article 48.1 Travaux d'entretien

Les travaux d'entretien entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des installations du service jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement et de rénovation.

Ces travaux comprennent également toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène, la propreté et l'esthétique des installations et de leurs abords et leur intégration dans l'environnement.

L'ensemble des travaux d'entretien devront être réalisés en conformité avec les DUIO ou les notices techniques.

Les travaux d'entretien comprennent notamment les interventions suivantes :

■ Équipements

- Appareils électromécaniques, alimentation en énergie électrique, accessoires électriques, appareils de mesure, équipements divers (chloration...) :
 - Ensemble des graissages, vidanges et vérifications périodiques nécessaires ;
 - Entretien et vérification au moins annuelle de l'état des pompes (débit et pression et conformité aux caractéristiques de l'équipement) ;
 - Peinture des parties métalliques ;
 - Surveillance et nettoyage des installations ;
 - Remplacement de pièces défectueuses des appareils, de fusibles, roulements, clapets et garnitures d'usure ;
 - Réparation des installations électriques, incluant les câblages ;
 - Autres réparations électromécaniques réalisables sur site ;
 - Vérification et étalonnage des appareils de mesure et de régulation ;
 - Contrôle réglementaire des appareils des appareils électriques, de levage et sous-pression ;
 - Maintenance et contrôle des monte-charges.
- Systèmes de télégestion, de télésurveillance, de mesures, anti-intrusion, informatiques, accessoires électroniques :
 - Toutes les interventions de vérification du bon fonctionnement et de dépannage de ces équipements ;
 - Programmation, réglages, essais, vérifications périodiques et réparations de ces équipements ;
 - Remplacement des petits accessoires et des capteurs ;
 - Mise à jour des logiciels en fonction des modifications d'équipements ou de l'évolution de la technologie ;
 - Vérification et étalonnage des appareils de mesure et de régulation.
- Bornes de puisage :
 - Entretien et réparations ;

- Relève des compteurs.

■ Captages

- Ouvrages de captage
 - Contrôle caméra

■ Génie civil

- Bâtiments et ouvrages :
 - Inspection des forages et équipements accessoires, incluant la diagraphie des tubages ;
 - Nettoyage des ouvrages et de leurs abords immédiats (y compris les mousses sur les toitures) ;
 - Peintures intérieures des ouvrages de génie civil quelle que soit la surface, à l'exception des réservoirs sur tour ;
 - Peinture des portes, huisseries, portails et clôture quelle que soit la surface ;
 - Réparation des éclats de béton ;
 - Peintures extérieures des ouvrages de génie civil sur une surface inférieure à 10 m² ;
 - Réfection localisée des revêtements, enduits, d'étanchéité, des toitures et de la voirie (dans le périmètre des ouvrages) sur une surface inférieure à 10 m² selon les prescriptions du gestionnaire ;
 - Réfection localisée de la voirie et des voies d'accès ;
 - Élimination des tags ;
 - Remplacement des huisseries, serrureries, grilles d'aération, vitres cassées, portes, fenêtres, portails quelle que soit la surface ;
 - Nettoyage et désinfection des réservoirs au minimum une fois par an. Le Concessionnaire transmet chaque année une fiche de lavage à la Collectivité recensant toutes les informations sur l'ouvrage et notamment le volet patrimonial ;
 - Vidange et inspection d'une cuve ;
 - Réfection d'une chambre de vannes ;
 - Entretien, nettoyage et passivation des cuves en inox.
- Accessoires du génie civil :
 - Remplacement de caillebotis sur une surface inférieure à 10 m² ;
 - Remplacement d'échelles et de stop-chutes ;
 - Remplacement d'un panneau de clôture suite à une dégradation ou un vol dans un délai d'un mois ;
 - Remplacement de garde-corps sur une longueur inférieure à 10 mètres ;

- Réfection et entretien des clôtures sur une longueur inférieure à 10 mètres ;
 - Entretien, réparation, peintures des équipements hydrauliques incluant les canalisations, les vannes, clapets, ventouses, les stabilisateurs de pression, et les autres accessoires (hors compteurs) installés à l'intérieur des réservoirs, des stations de reprise, de surpression, de désinfection, chambres de comptage ou de régulation etc. et leur renouvellement isolé ;
 - Peinture des colonnes montantes des réservoirs ;
 - Maintien en état des systèmes de protection contre l'intrusion des insectes aux aérations des ouvrages ;
 - Peintures sur les canalisations acier, quel qu'en soit l'état constaté ;
 - Contrôle des équipements paratonnerres.
- Réseaux intérieurs
 - Réparation et tout remplacement de réseaux enterrés de toute nature (y compris les canalisations d'eau brute, d'eau traitée, d'eaux de process) sur une longueur inférieure ou égale à 10 mètres.

■ Espaces verts

- Entretien non chimique des espaces fleuris, y compris toute plantation ;
- Arrosage des espaces fleuris, du gazon, des espaces enherbés, des arbustes et des haies et entretien du système d'arrosage ;
- Tonte du gazon et des espaces enherbés selon les principes de gestion différenciée ;
- Réfection de gazon sur une surface inférieure à 50 m² y compris préparation ;
- Taille des arbustes et des haies ;
- Désherbage non chimique des allées ;
- Remplacement isolé d'arbustes, de haies sur une longueur inférieure à 10 mètres ;
- Réparation des systèmes d'arrosage ;
- Entretien des espaces sablés par désherbage non chimique.

■ Canalisations et ouvrages accessoires

- Surveillance générale des réseaux ;
- Recherche des fuites ;
- Intervention sur fuites dans les deux heures à compter du moment où le Concessionnaire en a eu connaissance et réparation ;
- Réparation, remplacement ou réhabilitation d'un élément de canalisation d'une longueur inférieure à 12 mètres ;

- Vérification, essais et réglages des ventouses des appareils de régulation en tant que de besoin ;
- Manœuvre périodique des appareils de robinetterie et fontainerie ;
- Réparation des appareils de robinetterie et de fontainerie de façon ponctuelle incluant les ventouses, stabilisateurs de pression et pièces spéciales et autres accessoires, à l'exclusion des poteaux et bouches d'incendie ;
- Remplacement isolé des appareils et accessoires hydrauliques mentionnés ci-dessus ;
- Mise à niveau des bouches à clé (ainsi que réajustement des tubes allonges et dégorgement) et des tampons des regards (de comptage, des compteurs abonnés, ...) pour les rendre toujours accessibles, dont interventions dans un délai de 5 jours suite à toute demande d'intervention de la Collectivité
- Réfection des regards (y compris des éventuelles huisseries) contenant des appareils de comptage, de régulation, de robinetterie et fontainerie, des ventouses et des bouches à clé, etc.
- Purges du réseau à une fréquence suffisante pour assurer la fourniture de l'eau dans des conditions normales à tous les usagers ;
- Réfection de voirie provisoire et définitive consécutive aux opérations d'entretien du réseau ;
- Entretien des équipements de protection cathodique, relevé périodique (au moins une fois par an) des valeurs des différences de potentiel, et bilan ;
- Réparation et tout remplacement de réseaux enterrés de toute nature (y compris les canalisations d'eau brute, d'eau traitée, d'eaux de process) sur une longueur inférieure ou égale à 12 mètres.

■ Branchements

- Surveillance de la partie du branchement sous domaine public, recherche de fuites et réparations des fuites (y compris si une partie des branchements est située en propriété privée) ;
- Interventions sur fuites jusqu'au compteur ;
- Remplacement partiel d'un branchement, y compris remplacement de la seule prise en charge. Toutefois, en cas d'intervention sur un branchement en plomb ou en acier nécessitant un terrassement (y compris sur le collier de prise en charge), le Concessionnaire procédera au renouvellement du branchement. Pour toute intervention, le Concessionnaire s'engage à géoréférencer l'intervention et le branchement afin de recalibrer le réseau ;
- Vérification périodique de l'efficacité des clapets anti-retour placés sur la partie publique des branchements et leur remplacement en cas de nécessité ;
- Mise à niveau des bouches à clé, pour les rendre toujours accessibles ;

- Réfection de voirie provisoire et définitive consécutive aux opérations d'entretien de branchements ; la réfection définitive de la voirie pouvant intervenir dans un temps ultérieur en raison de l'affaissement de la voie ;
- Les travaux de fouille et de remblais en propriété privée rendus nécessaires par ces interventions.

■ **Accessoires et compteurs des abonnés, des installations, de sectorisation et d'import-export**

- Interventions sur fuites sur les compteurs et autres accessoires ;
- Réparation et remplacement des appareils de robinetterie et de fontainerie de façon ponctuelle ;
- Réfection des regards et autres emplacements où sont placés les compteurs à l'exception de ceux des abonnés ;
- Opérations de vérification et de contrôle du bon fonctionnement des compteurs des abonnés ;
- Vérification annuelle des appareils de comptage de sectorisation et d'import / export et ceux des installations, quel que soit leur emplacement (réservoirs, stations de reprise, de surpression, de désinfection, chambres de comptage ou de régulation etc.).

Article 48.2 Travaux de renouvellement

Les travaux de renouvellement entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations autres que celles d'entretien préventif et curatif, et d'extension ou de renforcement des capacités des installations, qui consistent à remplacer ou à réhabiliter les installations du service en cas d'usure ou de défaillance ou à prévenir ces défaillances.

Ces opérations de remplacement ou de réhabilitation sont réalisées de façon à garantir les niveaux de performance des ouvrages, notamment leur durée d'utilisation, compte tenu de l'évolution technique et technologique.

Pour les opérations de renouvellement dont le montant est supérieur à 5 000 euros, le Concessionnaire informe la Collectivité des opérations prévues dans l'année, au début de celle-ci et un mois avant leur réalisation.

Les travaux de renouvellement comprennent notamment les interventions suivantes.

■ **Équipements**

- Appareils électromécaniques, alimentation en énergie électrique, accessoires électriques, appareils de mesure, équipements divers (chloration...) :
 - Remplacement complet d'un appareil ou d'une installation, tel qu'une pompe, un moteur, un transformateur, une armoire électrique ou de commande, horloges, enregistreurs, analyseurs, et autres appareils, quel que soit leur emplacement (réservoirs, stations de reprise, de désinfection, chambre de comptage ou de régulation, etc.) ;

- Rénovation complète de ces appareils ou installations incluant le remplacement d'un élément essentiel à leur fonctionnement, tel que rebobinage d'un moteur ;
 - Remplacement complet de clapets et de vannes ;
 - Autres interventions nécessitant le transport de ces appareils en usine.
- Systèmes de télégestion, de télésurveillance, de mesures, anti-intrusion, informatiques, accessoires électroniques :
 - Remplacement de l'ensemble d'un système, quel que soit son emplacement (réservoir, stations de reprise, de surpression, de désinfection, chambres de comptage ou de régulation...) ;
 - Remplacement d'un logiciel en fonction des modifications d'équipements ou de l'évolution de la technologie.
- Bornes de puisage :
 - Renouvellement complet de la borne.

■ Génie civil

- Ouvrages :
 - Peintures extérieures des ouvrages de génie civil sur une surface supérieure à 10 m²
 - Réfection des revêtements, enduits, d'étanchéité, des toitures, des cuvelages, de la voirie (dans le périmètre des ouvrages) sur une surface supérieure à 10 m², ainsi que la maçonnerie et le bardage métallique
 - Remplacement complet d'une chambre de vannes
 - Réfection de voirie revêtue à l'intérieur des installations déléguées
- Accessoires du génie civil :
 - Remplacement de caillebotis sur une surface supérieure à 10 m² ;
 - Remplacement d'un garde-corps sur une longueur supérieure à 10 mètres ;
 - Réfection ou remplacement d'une clôture sur une longueur supérieure à 10 mètres ;
 - Remplacement des tampons et capots d'accès ;
 - Renouvellement des colonnes montantes des réservoirs ;
 - Renouvellement complet des canalisations, appareils de robinetterie et accessoires hydrauliques incluant les vannes, clapets, ventouses, les stabilisateurs de pression, les compteurs et les autres accessoires installés à l'intérieur des réservoirs, des stations de reprise, de surpression, de désinfection, chambres de comptage ou de régulation etc.
- Réseaux intérieurs :
 - Tout remplacement de réseau aérien (électricité, télécommunications, eaux de process, etc.), sur une longueur supérieure à 10 mètres

■ Canalisations et ouvrages accessoires

- Remplacement d'un stabilisateur de pression ou d'un autre appareil de régulation ;
- Remplacement de l'ensemble des accessoires hydrauliques d'un tronçon de canalisation ;
- Remplacement ou réhabilitation d'une canalisation sur une longueur supérieure à 12 mètres, en particulier les opérations de chemisage ;
- Réfection de voirie provisoire et définitive consécutive aux opérations de renouvellement du réseau.

■ Branchements

- Remplacement ou réhabilitation de la totalité d'un branchement ;
- Réfection définitive de voirie consécutive aux opérations de renouvellement de branchements ou compteurs.

■ Accessoires et compteurs des abonnés

- Remplacement des compteurs, de leurs mécanismes et des dispositifs anti-retour et autres accessoires (joints, robinet avant compteurs, etc.).

■ Accessoires et compteurs des installations, de sectorisation et d'import-export

- Remplacement des mécanismes des compteurs et des compteurs de sectorisation et d'import / export et ceux des installations, quel que soit leur emplacement (réservoirs, stations de reprise, de surpression, de désinfection, chambres de comptage ou de régulation etc.). En tout état de cause, à partir de la quatrième année du contrat, l'âge maximum des compteurs en place sera de 15 ans ;
- Travaux de reconstruction de regards ou d'emplacement où sont placés les accessoires du réseau (compteurs, ventouses, vannes, etc.).

■ Espaces verts

- Renouvellement des systèmes d'arrosage ;
- Plantation de gazon sur une surface supérieure à 50 m² y compris préparation ;
- Remplacement des haies sur une longueur supérieure à 10 mètres.

Article 49 - REALISATION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE RENOUELEMENT

Tout retard imputable au Concessionnaire dans l'exécution d'une des opérations qui lui sont confiées entraîne l'application de la pénalité prévue à l'Article 80.

Article 49.1 Répartition des travaux d'entretien

Tous les travaux d'entretien définis à l'Article 48.1 sont réalisés par le Concessionnaire à ses frais.

Le Concessionnaire tient à jour un registre mentionnant :

- Les incidents et les défauts de matériels,
- Les procédures à suivre par le personnel en cas de défaillance,
- Le temps de fonctionnement des installations,
- Les horaires d'intervention effective du personnel d'exploitation et d'entretien affecté au service délégué,
- L'énergie électrique consommée,
- Les incidents constatés sur le fonctionnement des appareils et sur les installations générales,
- L'inventaire du matériel réparé ou remplacé,
- Plus généralement, tout renseignement demandé par la Collectivité permettant de suivre la bonne marche des installations.

Le Concessionnaire est tenu de transmettre à la Collectivité la copie des rapports portant sur le contrôle ou la vérification des installations et de leur état dès leur réception.

Article 49.2 Répartition des travaux de renouvellement

Les travaux de renouvellement définis à l'Article 48.2 sont partagés comme indiqué dans le tableau suivant :

	Travaux réalisés par le Concessionnaire à ses frais	Travaux réalisés par la Collectivité à ses frais
Génie civil - Bâtiments et ouvrages	Néant	Toutes les autres opérations de renouvellement
Génie civil – Accessoires	Toutes opérations de renouvellement	Néant
Espaces verts	Néant	Toutes opérations de renouvellement
Canalisations et branchements	Néant	Toutes opérations de renouvellement
Branchements isolés	Selon les dispositions de l'Article 40.4	Néant
Accessoires du réseau	Toutes opérations de renouvellement	Néant
Équipement	Toutes opérations de renouvellement	Néant
Compteurs des abonnés et les équipements de relève à distance	Toutes opérations (dont les accessoires des compteurs : robinets, dispositifs anti-retour, joints ...) hors regards	Renouvellement des regards (à charge des abonnés pour leurs abris de compteur)

À l'occasion de travaux de voirie, de renforcement, d'extension ou de renouvellement de canalisations, la Collectivité pourra décider de procéder à ses frais au remplacement simultané des branchements d'un tronçon de canalisation.

Le Concessionnaire, seul responsable de l'exploitation, doit notamment prendre les mesures suivantes :

- Il avertit en temps utile la Collectivité afin qu'elle puisse entreprendre les opérations de renouvellement dont elle a la charge ;
- Il fournit à la Collectivité l'ensemble des éléments lui permettant de préparer le programme de renouvellement nécessaire (nature des travaux à réaliser, caractéristiques techniques des ouvrages et des équipements à remplacer, conditions de délai, etc.) ;
- Il facilite l'intervention des entrepreneurs désignés par la Collectivité pour réaliser les travaux de renouvellement.

Article 49.3 Suivi du financement des travaux de renouvellement à la charge du Concessionnaire

Le détail des sommes affectées par le Concessionnaire au financement des dépenses mises à sa charge par le présent article est retracé dans un compte spécifique.

■ Principes du suivi

Pour permettre à la Collectivité de s'assurer que le montant de ces sommes est justifié, le financement des travaux de renouvellement à la charge du Concessionnaire est assuré pendant la durée du présent contrat selon les principes contractuels suivants :

- Les sommes nécessaires au renouvellement sur la durée du contrat sont calculées sur la base du plan prévisionnel de renouvellement (PPR) proposé par le Concessionnaire sur la durée du contrat placé en Annexe 12. Elles concernent le renouvellement des équipements, des accessoires du génie civil, des branchements isolés, des accessoires des réseaux et des compteurs des abonnés. Ces sommes donnent lieu au calcul d'une dotation de renouvellement qui correspond au volume de dépenses prévisionnelles pour la durée du contrat divisé par le nombre d'années du contrat. Pour chaque catégorie de biens, le plan prévisionnel de renouvellement fait état d'une quantité prévisionnelle de renouvellement, d'un coût unitaire et d'une enveloppe totale, déclinée également en sous-catégorie de biens.

Le Plan Prévisionnel de Renouvellement des équipements et des accessoires du génie civil sera établi par le Concessionnaire et transmis à la Collectivité avant le 31 janvier 2024, de telle sorte que son montant soit cohérent avec les sommes portées au Plan Prévisionnel de Renouvellement initial.

- Les dépenses effectives de renouvellement engagées par le Concessionnaire sont constituées de charges de personnel, de sous-traitance et de fourniture (tous frais généraux exclus). Elles font l'objet d'un suivi analytique par le Concessionnaire. Pour chaque opération prévue par le plan prévisionnel de renouvellement, le montant des dépenses est imputé dans la catégorie des « dépenses effectives justifiées » pour un montant plafonné au montant actualisé indiqué dans le plan prévisionnel de renouvellement joint en Annexe 12. Les opérations de renouvellement partiel (rebobinage de moteurs par exemple) et de renouvellement non prévu sont imputées à leur juste coût (tous frais généraux exclus).

- Tout dépassement du montant actualisé, pour les opérations prévues au plan prévisionnel ou toute opération non prévue, fera l'objet d'une justification annuelle auprès de la Collectivité. Au vu de ces justifications, la Collectivité pourra autoriser une intégration de ces sommes dans les dépenses effectives justifiées. En cas de refus de la Collectivité, ou si le Concessionnaire ne l'a pas informée au préalable, les sommes engagées ne pourront pas rentrer en débit du plan de renouvellement et seront suivies analytiquement sur un compte distinct de renouvellement dit « dépenses effectives hors plan ».
- Dans le cadre de l'exercice de son pouvoir de contrôle, la Collectivité a le droit de vérifier ou de faire vérifier les dépenses effectives du Concessionnaire. Les remboursements dont il bénéficierait éventuellement (tiers responsables ou assurances) sont déduits de ses dépenses. A ce titre, le Concessionnaire transmet à la collectivité les photos réalisées conformément à l'Article 13.8.

■ Présentation des dépenses de renouvellement

Chaque année, à l'occasion de la remise du compte annuel de résultat d'exploitation, le Concessionnaire présente à la Collectivité :

- Le montant de la dotation annuelle au titre du renouvellement et le montant des dépenses effectives de renouvellement de l'exercice concerné (tous frais généraux exclus) déterminé conformément aux dispositions ci-dessus, en détaillant dépenses effectives justifiées ;
- Un état des dotations et des dépenses effectives de renouvellement depuis l'entrée en vigueur du contrat, en détaillant dépenses effectives justifiées ;
- Le calcul des soldes des dotations et des dépenses effectives justifiées, selon la méthode suivante :

$$S_N = S_{N-1} \times (1 + T4M_N) + (DO_N - DE_N)$$

où :

- S_N et S_{N-1} sont les soldes des dotations et des dépenses effectives justifiées de renouvellement respectivement au 31 décembre de l'année N et au 31 décembre de l'année N-1
- $T4M_N$ est la valeur au 1^{er} juillet de l'année N du taux moyen mensuel du marché monétaire
- DO_N est le montant de la dotation de renouvellement programmé de l'année N
- DE_N est le montant des dépenses effectives justifiées de l'année N
- avec
- $S_0 = 0$
- $DO_0 = 195\,140 \text{ € hors taxes}$
- $DO_N = DO_{p0} \times K2_N$
- où $K2_N$ est défini à l'Article 62.2

Article 50 - OUVRAGES A USAGE COLLECTIF

Ces ouvrages comprennent notamment les bouches de lavage et d'arrosage, les prises d'incendie situées sur le domaine public, les fontaines et bornes-fontaines.

L'entretien et les visites de ces ouvrages sont assurés par les propriétaires des ouvrages.

Les branchements de ces ouvrages sont entretenus et renouvelés dans les conditions générales du présent contrat.

Article 51 - EXECUTION D'OFFICE DES TRAVAUX D'ENTRETIEN

Faute pour le Concessionnaire de pourvoir à l'entretien des ouvrages et installations du service, la Collectivité peut faire procéder, aux frais du Concessionnaire, à l'exécution d'office des travaux nécessaires au fonctionnement du service, quarante-huit heures après une mise en demeure restée sans effet. La même procédure peut être employée en cas de malfaçon dans la réfection des chaussées et trottoirs à l'emplacement des tranchées et d'une façon générale dans les travaux réalisés par le Concessionnaire.

Article 52 - TRAVAUX DE RACCORDEMENT AUX RESEAUX D'EAU POTABLE

Article 52.1 Raccordement postérieur à la mise en service du réseau

■ Conditions de réalisation

Le Concessionnaire réalise un nouveau branchement chaque fois qu'une demande de fourniture d'eau est présentée pour un immeuble situé sur le parcours des canalisations de distribution faisant partie du service délégué et non encore desservi. Dans le cas où l'utilisateur aurait fait appel à un entrepreneur, le Concessionnaire contrôle la bonne réalisation du branchement de manière systématique. S'il s'avérait être mal réalisé, il reviendra à l'utilisateur de le mettre en conformité. Le Concessionnaire en alerte la Collectivité.

Les travaux de branchement neuf sur une canalisation existante sont réalisés dans les conditions ci-dessous.

Le Concessionnaire fournit chaque année un état récapitulatif des travaux réalisés à la Collectivité afin de permettre la mise à jour de l'inventaire du patrimoine.

■ Prescriptions techniques

Les branchements sur les réseaux sont réalisés suivant les règles fixées par la Collectivité et deviennent la propriété de cette dernière.

Le Concessionnaire fixe le tracé et le diamètre du branchement, ainsi que le calibre et l'emplacement du compteur. La Collectivité établit les prescriptions techniques qui s'appliquent à la réalisation de tout branchement.

Les branchements doivent être exécutés avec des matériaux de première qualité, conformes aux normes et à la réglementation en vigueur. Les colliers de prise en charge seront en fonte, intégralement revêtus époxy, boulonnerie en inox avec enrobage total des boulons par du mastic spécifique. Sur conduite principale PEHD, le collier de prise en charge sera impérativement en PEHD électrosoudé.

Les tuyaux de branchement seront en polyéthylène PE100 série 16 bars, conforme à la norme NF-EN12201, pourvu d'un revêtement interne protégeant durablement le tube en polyéthylène.

Lorsqu'un branchement est établi en traversée d'une voie publique, il devra comporter, au droit de la chaussée, une couverture minimale de 0,70 m au-dessus de la génératrice supérieure, mesurée au point le moins profond généralement situé au droit du caniveau.

Le Concessionnaire fixe le tracé et le diamètre du branchement du compteur en accord avec l'abonné. Conformément à l'Article 39.7, le compteur doit être situé en partie privée mais à moins de 1 m de la voie publique pour faciliter son exploitation.

■ Calcul de la longueur des branchements et cas des branchements de plus de 12 ml

La longueur de branchement est calculée de l'axe de la canalisation placée sous voie publique s'il y a double-canalisation, et de l'axe de la voie publique s'il n'y a qu'une seule canalisation, jusqu'au compteur qui sera toujours placé dans la propriété privée tout en étant accessible depuis la voie publique.

Un branchement est habituellement inférieur à 12 ml, suivant la longueur déterminée ci-dessus. Si — au-delà d'une longueur de 12 ml — la solution d'un branchement devait être proposée, le Concessionnaire interroge la Collectivité avant d'établir le devis pour s'assurer que la solution d'une extension du réseau d'eau potable ne serait pas préférable.

Article 52.2 Opérations groupées et autres branchements

Les autres travaux de branchements neufs (ex : antérieurs à la mise en exploitation de la canalisation, opérations groupées...) sont réalisés par la Collectivité conformément au code de la Commande Publique.

Article 53 - RENFORCEMENTS ET EXTENSIONS

Article 53.1 Travaux de renforcement et d'extension à la charge de la Collectivité

La Collectivité est maître d'ouvrage de tous les travaux de renforcement et d'extension, comportant l'établissement de nouveaux ouvrages et entraînant un accroissement du patrimoine du service.

Le Concessionnaire peut être consulté sur l'avant-projet des travaux à exécuter, notamment lorsque l'exécution des travaux risque de nuire à la permanence du service ou que ces travaux nécessitent que des précautions particulières soient prises à proximité des installations du service, ou s'il s'agit de raccordement à des ouvrages en service. En cas d'observation le Concessionnaire transmettra à la Collectivité ses remarques dans un délai de 15 jours après la réception de l'avant-projet.

Dans le cadre des travaux engagés par la Collectivité pour renouveler ou étendre son réseau, le Concessionnaire s'engage à réaliser le repérage des bouches à clés (branchements, vannes) en lien avec le réseau concerné, dans les 15 jours après information du programme.

Article 53.2 Travaux de renforcement et d'extension réalisés pour le compte de particuliers, de lotisseurs ou d'aménageurs privés

Les travaux de renforcement et d'extension du réseau situé en domaine public autres que les travaux de branchements mentionnés à l'Article 52, demandés par des particuliers, des constructeurs, des aménageurs ou des lotisseurs sont effectués par la Collectivité et financés dans les conditions précisées par les autorisations administratives délivrées par la Collectivité en application du Code de l'urbanisme.

Le Concessionnaire est associé aux étapes des procédures administratives concernant le service délégué. Il doit, chaque fois que cela est nécessaire, répondre aux demandes d'informations liées à ces autorisations dans les délais prescrits.

Les travaux de renforcement sont réalisés par la Collectivité. Si le demandeur d'une extension du réseau demande à ce que les canalisations soient incorporées au domaine public de la Collectivité, celle-ci réservera par convention avec le demandeur les droits de contrôle du Concessionnaire sur la bonne exécution des ouvrages.

Article 53.3 Connexion des installations nouvelles

Le Concessionnaire assure la connexion des installations neuves aux installations existantes du service délégué. Il ne peut refuser de réaliser une connexion demandée par la Collectivité, même s'il a formulé des réserves sur la conformité des installations neuves à raccorder.

L'opération de connexion comporte la mise en place des accessoires hydrauliques assurant la jonction immédiate entre les installations existantes et les installations neuves, sur une distance la plus courte possible. Elle ne comprend pas, en revanche, les travaux de terrassement et de génie civil. Ces derniers sont à la charge du maître d'ouvrage des installations neuves.

Les connexions sont achevées dans les délais suivants :

- Pour les installations réalisées par la Collectivité : au plus tard, quinze (15) jours après la date de réception des ouvrages ou avant la date fixée par la Collectivité et notifiée par elle au Concessionnaire au moins un mois à l'avance, lorsqu'il est nécessaire de procéder à des essais antérieurement à la réception des ouvrages ;
- Pour les installations réalisées par des tiers : au plus tard, quinze (15) jours après l'autorisation donnée par la Collectivité de procéder à la connexion.

Les dépenses supportées par le Concessionnaire pour réaliser les connexions des installations neuves sont à la charge de la Collectivité ou des tiers concernés. Elles leur sont facturées sur la base du bordereau des prix de travaux annexé au présent contrat en Annexe 21.

Article 53.4 Mise en service des installations neuves

Le Concessionnaire procède à la mise en service des installations neuves en se conformant aux indications qui lui sont fournies par les constructeurs.

La mise en service intervient dès que la connexion des installations neuves aux installations existantes est opérationnelle sauf s'il est prévu de réaliser préalablement des essais. Lorsque la construction des installations comprend plusieurs tranches fonctionnelles, le Concessionnaire met en service chaque tranche après réception partielle, sur demande de la Collectivité.

Lorsque des essais sont nécessaires avant la mise en service, ils sont réalisés sous la responsabilité du maître d'ouvrage des installations neuves et des constructeurs en présence de représentants qualifiés du Concessionnaire. Celui-ci procède à la mise en service dès l'achèvement des essais.

Si, au cours des essais ou à l'occasion de la mise en service, des anomalies apparaissent, le Concessionnaire doit les signaler à la Collectivité par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de deux mois à compter de leur constatation. Au-delà de ce délai, aucune réclamation de sa part n'est recevable. Les réserves formulées par le Concessionnaire doivent être accompagnées d'une description détaillée des constatations effectuées et par la proposition des mesures propres à y remédier. La Collectivité fait connaître au Concessionnaire, dans un délai d'un mois, les mesures qu'elle décide, le cas échéant, de prendre.

Les interventions du Concessionnaire au titre de la mise en service des installations nouvelles dans les cas visés au présent article sont facturées selon les tarifs fixés par le bordereau des prix unitaires en Annexe 21.

Article 54 - INCORPORATION DE RESEAUX PRIVES

Lorsque des installations susceptibles d'être intégrées au domaine public sont réalisées par des aménageurs privés, la Collectivité et le Concessionnaire fixent les modalités de conception et de réalisation de ces installations. Le Concessionnaire est tenu de vérifier la conformité des réseaux privés par rapport aux règles de l'art. Dans le cas où il constate des désordres, la mise en conformité est effectuée aux frais du ou des propriétaires privés ou des aménageurs.

La Collectivité consulte le Concessionnaire à l'occasion de toute demande d'incorporation au domaine public d'installations privées d'alimentation en eau potable réalisées sur des terrains privés dans le cadre d'opérations de construction ou d'aménagement. Celui-ci donne un avis sur l'état des installations et leur conformité aux normes et règlements en vigueur applicables aux réseaux publics et aux branchements d'eau potable.

Lorsqu'elle décide de donner une suite favorable à la demande d'incorporation, la Collectivité doit, sur le conseil du Concessionnaire, prescrire les travaux de mise en conformité de ces installations privées qui s'avèrent nécessaires, à la charge, selon le cas, du constructeur, de l'aménageur ou du propriétaire concernés.

Le Concessionnaire peut émettre des réserves sur ces installations aussi longtemps que lesdits travaux n'ont pas été réalisés ou lorsque la continuité ou la qualité du service ne peuvent être assurées conformément au présent contrat, cela alors même que la Collectivité aurait pris une décision d'incorporation dans son domaine public.

Dans ce cas, comme dans celui où la Collectivité refuse l'incorporation, le Concessionnaire livre l'eau à partir d'un compteur général situé au point de raccordement des installations au réseau délégué.

Article 55 - DROIT DE REGARD DU CONCESSIONNAIRE SUR LES TRAVAUX DONT LA COLLECTIVITE EST MAITRE D'OUVRAGE

Le Concessionnaire a le devoir de suivre l'exécution des travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de la Collectivité. Il a en conséquence libre accès aux chantiers et est invité de droit aux réunions de chantier.

Au cas où il constate quelque omission ou malfaçon d'exécution susceptible de nuire au bon fonctionnement du service, il le signale à la Collectivité par écrit au plus tard dans les 5 jours calendaires qui suivent sa visite sur le chantier ou la réunion de chantier.

Le Concessionnaire dispose d'un droit de regard sur tous les travaux concernant le service dont la Collectivité est maître d'ouvrage et pour lesquels il n'est pas susceptible de soumissionner. La Collectivité lui communique les documents relatifs à ces travaux, notamment les avant-projets et les projets.

Le droit de regard et le devoir de conseil institués au profit du Concessionnaire ne constituent pas une mission d'assistance à la Collectivité et n'ouvrent droit à aucune rémunération distincte de celle perçue auprès des usagers ni à aucune indemnité.

Article 56 - REMISE D'OUVRAGES EN COURS DE CONTRAT

Les installations programmées antérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat par la Collectivité sont, après réalisation, remises au Concessionnaire et font partie intégrante de l'affermage. La remise est constatée par un procès-verbal signé des deux parties et accompagné des plans de récolement, notices d'utilisation et d'entretien des ouvrages.

Dès la remise, le Concessionnaire doit assurer l'exploitation régulière du service. Si les travaux permettent une mise en service par étapes, la Collectivité peut, après réception partielle, les remettre au Concessionnaire dans les mêmes conditions. Conformément à l'Article 13.4, le Concessionnaire complète l'inventaire du service à chaque mise en service d'un ouvrage nouveau.

Le Concessionnaire est invité à assister aux réceptions et autorisé à présenter ses observations qui sont consignées au procès-verbal.

Faute d'avoir signalé à la Collectivité ses constatations d'omission ou de malfaçon en cours de chantier, ou d'avoir présenté ses observations lors de la réception, le Concessionnaire ne peut refuser de recevoir et d'exploiter les ouvrages dans les conditions du présent contrat.

Le Concessionnaire, ayant eu pleine connaissance des avant-projets et ayant pu suivre l'exécution des travaux, ne peut, à aucun moment, invoquer ces dispositions pour se soustraire aux obligations du présent affermage. Toutefois, le Concessionnaire est autorisé, soit directement, soit par l'intermédiaire de la Collectivité, à exercer les recours ouverts à celle-ci vis-à-vis des entrepreneurs et fournisseurs par la législation en vigueur.

Article 57 - TRAVAUX A REALISER EN CAS D'INSUFFISANCE DES INSTALLATIONS

Si les installations de production deviennent insuffisantes, le Concessionnaire est tenu d'en aviser immédiatement la Collectivité. Il doit lui remettre, dans le délai le plus bref, un rapport donnant tous les éléments permettant d'apprécier la situation, mettant en évidence l'origine de l'insuffisance des installations et indiquant les moyens d'y porter remède.

Le projet définitif est établi et les travaux exécutés dans les conditions fixées à l'Article 53.1.

Jusqu'à la mise en œuvre du programme d'amélioration par la Collectivité, le Concessionnaire est tenu d'assurer l'exploitation du service au mieux des possibilités des installations du service.

Article 58 - TRAVAUX ET SERVICES REALISES SUR BORDEREAU DES PRIX

Le Concessionnaire est autorisé à percevoir une rémunération complémentaire auprès des abonnés pour les prestations suivantes :

Article 58.1 Travaux

- Modification d'un branchement à la demande de l'abonné (pas d'exclusivité pour le Concessionnaire) ;

- Construction d'un branchement neuf pour le compte d'un abonné (pas d'exclusivité pour le Concessionnaire) ;
- Déplacement d'ouvrage en cas de travaux de voirie (pas d'exclusivité pour le Concessionnaire) ;
- Déplacement, établissement ou suppression d'un ouvrage à usage collectif (pas d'exclusivité pour le Concessionnaire) ;

Le prix de ces travaux est actualisé chaque année au 1^{er} janvier selon K2_N.

Article 58.2 Autres prestations

- Fourniture et pose d'un compteur neuf ;
- Ouverture et fermeture d'un branchement à la demande de l'abonné (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Jaugeage ou étalonnage d'un compteur à la demande de l'abonné lorsque le comptage se révèle exact (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du Concessionnaire au compteur) ;
- Frais de relance pour retard de paiement (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Frais d'accès au service (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Raccordement d'un ouvrage nouveau à un ouvrage en service (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Entretien des poteaux et bornes incendie (pas d'exclusivité pour le Concessionnaire) ;
- Visite domiciliaire pour contrôle d'un forage ou puits privé non-déclaré (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Relevé des compteurs sur puits et forages privés (exclusivité du Concessionnaire) ;
- Installation de bornes de puisage avec comptage à destination des entreprises de BTP, forains, gens du voyage, etc.

Le prix de ces autres prestations est actualisé chaque année au 1^{er} janvier selon K1_N.

Article 58.3 Conditions de réalisation de ces prestations et travaux

Selon le Code de la consommation, le Concessionnaire, avant la conclusion d'un contrat de fourniture de services et, lorsqu'il n'y a pas de contrat écrit, avant l'exécution de la prestation de services, met à la disposition du consommateur ou lui communique, de manière lisible et compréhensible :

- Les caractéristiques essentielles du service,
- Le prix du service ainsi que son mode de calcul,
- Les informations relatives à son identité, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, ainsi que, s'il y a lieu, celles relatives aux garanties légales, aux fonctionnalités du contenu numérique et, le cas échéant, à son interopérabilité, à l'existence et aux modalités de mise en œuvre des garanties et aux autres conditions contractuelles,

- Les informations complémentaires relatives à ses coordonnées, à son activité de prestation de services et aux autres conditions contractuelles,
- Le formulaire de rétractation conforme au modèle légal et un avis d'information type concernant l'exercice du droit de rétractation par le consommateur, ainsi que le délai de rétractation (14 jours si l'abonné a bien reçu l'ensemble des informations).

Conformément à l'article L121-16, ces informations sont communiquées par courrier à l'abonné avec le devis. Le courrier propose également à l'abonné de recevoir le règlement de service par mail ou courrier selon sa préférence.

Selon l'article Article L121-21-5 du Code de la consommation, l'abonné dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Aucune somme n'est due par le consommateur ayant exercé son droit de rétractation si sa demande expresse d'effectuer les travaux n'a pas été recueillie ou si le Concessionnaire n'a pas respecté l'obligation d'information prévue au 4° du I de l'article L. 121-17 du code de la consommation.

Dans le cas où le contrat est conclu hors établissement, la facture ne peut être envoyée moins de 7 jours après la souscription du contrat.

CHAPITRE 10

REGIME FINANCIER

Article 59 - TARIF DU SERVICE

Article 59.1 Composantes du tarif du service

Le niveau du tarif doit permettre d'assurer l'équilibre financier du contrat sur sa durée. Cet équilibre s'apprécie en comparant d'une part la totalité des recettes revenant au Concessionnaire pour la fourniture de l'eau et pour les autres prestations qu'il assure en vertu du contrat et, d'autre part, la totalité des dépenses supportées par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire est autorisé à appliquer aux abonnés du service un tarif qui comprend :

- La part du Concessionnaire (dénommée ci-après « Part Concessionnaire ») : comprenant un tarif de base permettant de couvrir les dépenses supportées par ce dernier et sa rémunération ;
- La part de la Collectivité (dénommée ci-après « Part Collectivité ») : part collectée par le Concessionnaire pour la Collectivité et destinée à couvrir les dépenses engagées par cette dernière au titre du service public d'eau potable ;
- Les redevances perçues pour le compte des organismes compétents et la TVA selon la réglementation en vigueur.

Article 59.2 Part Concessionnaire – Vente aux abonnés

La rémunération du Concessionnaire facturée à tous les abonnés, hors vente en gros, est déterminée par application du tarif de base suivant :

- Une part fixe semestrielle de base F_b , en euros HT :

$$F_{b0} = 10 \text{ € HT.}$$

- Une part proportionnelle aux volumes consommés R , en euros HT :

$$R_0 = 1,36 \text{ € HT / m}^3 \text{ pour l'ensemble du périmètre à l'exception des abonnés de la commune de Codolet ;}$$

$$R = 0,5 * R_0 \text{ au cours de l'année 2023, puis } R = R_0 \text{ les exercices suivants, pour les abonnés de la commune de Codolet.}$$

Ces prix ont été établis au vu du compte d'exploitation prévisionnel proposé par le Concessionnaire, dans les conditions économiques du 1er jour du mois de prise d'effet du contrat, et présent à l'Annexe 11.

Article 59.3 Part Concessionnaire – Vente d'eau en gros

Lorsque l'interconnexion entre les services de Saint-André-d'Olérargues et Verfeuil sera opérationnelle, le Concessionnaire perçoit au titre de la vente d'eau en gros, une rémunération VEG proportionnelle aux volumes consommés :

$$VEG_0 = 1,50 \text{ € HT/m}^3$$

Article 60 - PRESTATIONS FACTUREES SUR BORDEREAU DE PRIX

Le Concessionnaire est autorisé à percevoir une rémunération complémentaire auprès des abonnés et de la Collectivité pour les prestations mentionnées à l'Article 58.

Les prix de ces prestations, indiqués dans le bordereau des prix à l'Annexe 21Annexe 11, ont été établis dans les conditions économiques du 1^{er} jour du mois de prise d'effet du contrat.

Le coût des travaux est actualisé chaque année au 1^{er} janvier selon $K2_N$; le coût des autres prestations est actualisé selon $K1_N$.

Article 61 - PRESTATIONS DE FOURNITURE D'EAU EN CAS DE PENURIE

Le Concessionnaire est autorisé à percevoir une rémunération complémentaire auprès de la Collectivité pour les prestations mentionnées à l'Article 26.5

Les prix de ces prestations ont été établis dans les conditions économiques du 1^{er} jour du mois de prise d'effet du contrat.

Ces prix sont actualisés chaque année au 1^{er} décembre selon $K2_N$.

La rémunération complémentaire pour la fourniture d'eau en cas de pénurie se compose d'une part liée au prélèvement (R^*) et d'une part liée au transport (T). Les conditions tarifaires de la part liée au prélèvement (R^*) dépendent de la localisation du point de prélèvement :

- Si le point de prélèvement se situe sur le périmètre contractuel, le coût du volume d'eau prélevé sera nul,
- Si le point de prélèvement se situe en dehors périmètre contractuel, le coût du volume d'eau sera calculé selon la redevance en vigueur sur le point de prélèvement.

Pour les conditions tarifaires de transport et de livraison d'eau (T), ceux-ci sont dépendant du volume de la citerne adapté à l'accessibilité des sites d'approvisionnement et de livraison ainsi que la durée de la pénurie. La part liée au transport (T) est alors composée :

- d'une composante en lien avec le nombre de rotation et leur jour d'exécution, selon les conditions suivantes :
 - citerne de moins de $15m^3$: 300 € HT/rotation
 - citerne de plus de $15 m^3$: 350 € HT/rotation
 - Plus-values samedi et semaine hors heures ouvrées (8h – 18h) : + 10%
 - Plus-values dimanche et jours fériés : + 25%
- d'une composante en lien avec le volume transporté et livré, fixée à 14,50 €HT/m³

Article 62 - ÉVOLUTION DE LA REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE ET DES ELEMENTS FINANCIERS DU CONTRAT

Article 62.1 Rémunération du Concessionnaire et autres prestations facturées au bordereau des prix

Les prix prévus à l'Article 58.2, à l'Article 59.2, à l'0 et à l'Article 72.2, sont actualisés une fois par an selon la formule suivante :

$$P_N = P_0 \times K1_N$$

où :

- P_0 est le prix au 1^{er} jour de la prise d'effet du contrat ;
- P_N est le prix applicable pour l'année N ;
- $K1_N$ est un coefficient d'actualisation calculé à l'aide de la formule suivante :

$$K1_N = \left(0,51 \times \frac{ICHT - E_N}{ICHT - E_0} + 0,10 \times \frac{E_N}{E_0} + 0,39 \times \frac{BE_N}{BE_0} \right) \times (1 - G_{prod})^d$$

$K1_N$ est calculé au 1^{er} décembre N-1. Les nouveaux tarifs s'appliquent à partir du 1^{er} janvier de l'année N.

Article 62.2 Dotation de renouvellement et travaux facturés sur bordereau de prix

La dotation annuelle de renouvellement définies aux à l'Article 49.3, les prix prévus à l'Article 58.1 et les tarifs des prestations prévues à l'Article 61 sont actualisés une fois par an selon les formules suivantes :

$$DOp_N = DOp_0 \times K2_N$$

$$DONp_N = DONp_0 \times K2_N$$

$$P_N = P_0 \times K2_N$$

où :

- DOp_N est le montant de la dotation de renouvellement de l'année N ;
- DOp_0 est le montant de la dotation fixé à l'Article 49.3;
- P_0 est le prix au 1^{er} jour de la prise d'effet du contrat ;
- P_N est le prix applicable pour l'année N ;
- $K2_N$ est un coefficient d'actualisation calculé à l'aide de la formule suivante :

$$K2_N = 0,15 + 0,17 \times \frac{ICHT - E_N}{ICHT - E_0} + 0,57 \times \frac{BE_N}{BE_0} + 0,11 \times \frac{TP10 - A_N}{TP10 - A_0}$$

$K2_N$ est calculé au 1^{er} décembre N-1. Les nouveaux tarifs s'appliquent à partir du 1^{er} janvier de l'année N.

Article 62.3 Définition des paramètres utilisés

Les paramètres utilisés dans les formules de calcul des index $K1_N$ et $K2_N$ sont les suivants :

Paramètres	Définition	Source
ICHT-E	Indice de coût horaire du travail, tous salariés, de la production et la distribution d'eau ; de l'assainissement, de la gestion des déchets et de la dépollution. Indice publié mensuellement par l'INSEE	Identifiant INSEE : 001565187 Identifiant Moniteur : ICHT-E
BE	Indice de prix de production de l'industrie française pour le marché français - Ensemble de l'industrie – Marché français – Prix départ usine	Identifiant INSEE : 010534796 Identifiant Moniteur : BE0000
E	Indice de l'électricité tarif pour un contrat pour capacité > 36kVA	Identifiant INSEE : 010534766 Identifiant Moniteur : 010534766
TP10a	Indice travaux, canalisations, égouts, assainissement et adduction d'eau avec fourniture de tuyaux	Identifiant INSEE : 001710998 Identifiant Moniteur : TP10a
G_{Prod}	Gain de productivité G_{Prod} = [0,25] %	
d	Durée écoulée depuis la prise d'effet du contrat en nombre d'années, les années incomplètes étant prise en compte au prorata temporis	

Le calcul annuel d'actualisation est communiqué à la Collectivité avant application des nouveaux tarifs, soit au plus tard le 15 décembre de l'année N-1. La Collectivité s'engage à contrôler les tarifs avant le 10 janvier de l'année N.

■ Valeurs des paramètres

Les valeurs des paramètres à retenir pour le calcul annuel des coefficients $K1_N$ et $K2_N$ sont les suivantes :

- Valeurs de base (indice « 0 ») : dernières valeurs connues à la date de prise d'effet du contrat ;
- Actualisation annuelle (indice « N ») : dernières valeurs connues au 1^{er} décembre de l'année N-1.

Le calcul annuel d'actualisation est communiqué à la Collectivité avant application des nouveaux tarifs.

■ Suppression d'un paramètre

Si l'un des paramètres n'est plus publié, la Collectivité et le Concessionnaire se mettent d'accord, par simple échange de lettres, sur son remplacement par un paramètre équivalent. Le Concessionnaire indique à la Collectivité la valeur et le mode de calcul du coefficient de raccordement entre l'ancien et le nouveau paramètre. Celui-ci prend effet dans un délai d'un mois à partir de la date à laquelle la Collectivité a été informée par le Concessionnaire, sauf en cas de refus de celle-ci signifié dans le même délai et justifié par des observations motivées.

Article 63 - CONDITIONS DE REVISION DE LA REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE

Article 63.1 Conditions de modification du contrat par avenant

La modification du contrat ne peut intervenir que dans deux cas :

1 - A condition de respecter l'une des deux conditions suivantes :

- Le contrat initial n'est pas substantiellement modifié, conformément aux dispositions du Code de la Commande Publique et notamment celles de l'article R3135-7 ;
- Le montant de la modification est inférieur à 10% du montant du contrat de concession initial, conformément aux dispositions du Code de la Commande Publique et notamment celles de l'article R3135-8.

Dans chacun de ces cas de figure, les parties se réunissent pour convenir des modalités d'adaptation des conditions de réalisation du présent contrat (programme, planning d'opération, bilan économique prévisionnel, etc.). Une fois arrêtées, ces adaptations font l'objet d'un avenant qui ne peut remettre en cause le risque économique pris par le Concessionnaire.

Lorsque la proposition d'évolution émane du Concessionnaire, la Collectivité, représentée par son Président, reste libre de la refuser. La non-réception par le Concessionnaire d'une réponse de la Collectivité sous deux mois équivaut à un refus.

2- Dans les cas de figure décrits aux articles R3135-2, R3135-5, R3135-6 du Code de la Commande Publique et ce dans les conditions évoquées aux mêmes alinéas :

- En cas de travaux ou de services supplémentaires devenus nécessaires pour l'exécution du présent contrat et ne permettant pas un changement de concessionnaire, soit que ce changement soit impossible pour des raisons économiques ou techniques tenant notamment aux exigences d'interchangeabilité ou d'interopérabilité avec les équipements, services ou installations existants acquis dans le cadre de la concession initiale, soit que ce changement présente un inconvénient majeur ou entraîne une augmentation substantielle des coûts pour la Collectivité ;
- Lorsque la modification est rendue nécessaire par des circonstances que la Collectivité ne pouvait pas prévoir ;
- Lorsqu'un nouveau concessionnaire se substitue au Concessionnaire, en application d'une des clauses de réexamen précédemment listées ou dans le cas d'une cession du contrat de concession du fait d'opérations de restructuration au sein du Concessionnaire.

Le cas échéant, les éventuelles adaptations touchant au compte d'exploitation prévisionnel qui s'avèreraient nécessaires au rétablissement de l'équilibre du bilan font l'objet d'un avenant. Cet avenant ne peut remettre en cause le risque économique pris par le Concessionnaire. De même, le montant de la modification ne peut être supérieur à 50% du montant du contrat initial.

Si la Collectivité et son concessionnaire ne trouvent aucun accord, cette rencontre peut déboucher sur une sortie du contrat selon les conditions qui y sont inscrites.

Article 63.2 Conditions de révision de la rémunération

Les conditions de révision exposées ci-dessous sont des clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque entrant dans le cadre de l'article R3135-1 du Code la Commande publique. A ce titre leur application n'est pas soumise aux critères définis à l'article précédent.

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques et de l'économie générale du contrat, ainsi que pour s'assurer que la formule d'actualisation est bien représentative des coûts réels, la rémunération du Concessionnaire et la composition de la formule d'actualisation sont soumises à réexamen sur production par le Concessionnaire ou la Collectivité des justifications nécessaires (notamment des comptes de l'exploitation dans le cas du Concessionnaire) dans les principaux cas suivants :

- En cas de variation de plus ou moins 20% du volume annuel global vendu, y compris vente d'eau en gros, calculé sur la moyenne des deux dernières années (une année est calculée sur 365 jours) des volumes servant d'assiette à la rémunération du Concessionnaire, le volume initial de référence (V_0) étant de 1 204 787 m³ par an ;
- En cas de révision du périmètre de la concession ;
- En cas de modification significative des conditions d'exploitation des ouvrages du service délégué : mise en service d'ouvrages nouveaux ou suppression d'ouvrages, réglementation nouvelle inconnue au moment de la passation du contrat et produisant ses effets pendant sa durée ;
- Si la somme totale des taxes, redevances et impôts à la charge du Concessionnaire varie de plus de 20 % par rapport à son montant initial qui figurera dans le premier rapport annuel du Concessionnaire ou si le montant unitaire de la RODP délibéré par la Collectivité et appliqué au linéaire de réseau dépasse les 30€/km.

Le bordereau de prix annexé au contrat peut être révisé à chaque révision du tarif Concessionnaire.

Article 64 - PART DE LA COLLECTIVITE

Le Concessionnaire perçoit, pour le compte de la Collectivité et sans rémunération complémentaire, une part Collectivité qui s'ajoute à sa propre rémunération. Les modalités de facturations sont décrites à l'Article 70.

La Collectivité communique chaque année au Concessionnaire le montant de la part Collectivité pour une application sur la période de facturation suivante. À défaut de notification, le Concessionnaire reconduit le tarif antérieur.

Le reversement par le Concessionnaire à la Collectivité de la part collectée pour son compte intervient selon les modalités suivantes :

- Versement de 80% du montant total facturé un mois après la date d'exigibilité des factures ;
- Versement du solde dans les trois mois qui suivent la date d'exigibilité des factures, déduction faite des sommes non-encaissées pour lesquelles le Concessionnaire apportera des justifications précises.

A l'occasion de chacune des réunions prévues à l'Article 71.2, le Concessionnaire transmet à la Collectivité l'ensemble des éléments relatifs aux sommes non-recouvrées (références des abonnés concernés, assiette, montant dû, etc.) afin qu'elle puisse engager elle-même les démarches de recouvrement qui lui sont ouvertes.

Chaque versement est assorti d'un état récapitulatif sur lequel sont clairement mentionnés :

- Le montant facturé pour le compte de la Collectivité avec les références de la dernière délibération de la Collectivité en ayant fixé le montant ;
- La période de facturation ;
- La date d'exigibilité des factures ;
- Le volume facturé ;
- Le nombre de factures émises ;
- Le nombre de primes fixes facturées pour le compte du Concessionnaire par diamètre de branchement ;
- Le produit des parts variables facturées pour le compte du Concessionnaire.

La Collectivité a le droit de vérifier la justification des informations mentionnées dans l'état récapitulatif en se faisant notamment communiquer les relevés de compteurs, toute pièce de comptabilité et tout autre document utile.

Lorsque le contrat prend fin de quelque manière que ce soit, le Concessionnaire verse à la Collectivité le solde de la part Collectivité facturée, au plus tard un mois après la cessation du contrat. Si 24 mois après la dernière facturation la somme ainsi versée se révèle supérieure au montant réellement dû à la Collectivité compte tenu du taux d'impayés, il appartient au Concessionnaire de fournir tous les éléments nécessaires pour obtenir de la Collectivité le remboursement du trop-versé.

Le non-respect de cette obligation de délai donnera lieu à la pénalité prévue à l'Article 80.

Article 65 - FACTURATION

Article 65.1 Mandats confiés au concessionnaire

Dans le cadre de ses obligations de gestion du service public d'eau potable, le Concessionnaire se voit confier plusieurs mandats :

- Un mandat de facturation aux usagers du service ;
- Un mandat d'encaissement des recettes, conformément aux règles fiscales gouvernant le mandat « transparent » visé à l'article 267-II-2° du CGI. A ce titre, le Concessionnaire, mandataire au titre du contrat, effectue des opérations au nom et pour le compte de son mandant, la Collectivité.

Des projets de conventions de facturation sont présentés en assainisse du présent contrat et les conventions définitives seront signées au plus tard trois mois après la prise d'effet du contrat par :

- La Collectivité ;
- Le Concessionnaire.

La prestation du Concessionnaire inclut l'ensemble des prestations afférentes, notamment et sans que la liste soit exhaustive :

- Les frais de confection, édition, mise sous pli, affranchissement, envoi de factures,
- La facturation et le recouvrement des frais résultant de l'application du règlement de service, notamment lettres, fermeture, réouverture selon les tarifs arrêtés par la Collectivité ou les règles résultant de la réglementation,

- Le traitement des demandes et réclamations des usagers, y compris s'il y a lieu corrections ou annulations de factures,
- Les recherches et enquêtes relatives à l'identification des usagers partis sans laisser d'adresse, y compris toute visite sur place,
- Le cas échéant, la gestion de la facturation pour compte de tiers en cas de facturation commune de tarifs pour la période d'exploitation antérieure ou postérieure (prorata),
- La gestion des situations de réelles difficultés de paiement et des situations particulières en relation avec la Collectivité, notamment la définition et la gestion d'échelonnement, plus généralement, l'ensemble des prestations permettant d'assurer la facturation et le recouvrement des sommes dues au service par les usagers, dans le respect de la réglementation en vigueur (notamment le décret 2007-780 du 13 août 2008 et le règlement de service).

Article 65.2 Cas général

La facturation a une échéance semestrielle, les tarifs n'étant toutefois révisés qu'une fois par an. Le Concessionnaire propose aux abonnés un paiement par prélèvement mensuel. La part fixe mentionnée à l'Article 59.2 est facturée d'avance ; et la part proportionnelle à la consommation est facturée à semestre échu.

Chaque année, au moins une facture est établie sur la base d'un relevé du compteur de l'abonné. L'autre facture porte sur 50% de la consommation totale de l'année N-1 ou sur une estimation équivalente pour les nouveaux abonnés.

La régularisation intervient à l'occasion de la facturation basée sur un relevé du compteur.

Les périodes de facturation sont :

- Le 15 juillet (printemps/été) de l'année N pour l'abonnement du second semestre de l'année N et 50 % de la consommation totale de l'année N-1 ou d'une estimation si le compteur a été installé en début d'année ;
- Le 15 janvier (automne/hiver) de l'année N pour l'abonnement du 1^{er} semestre de l'année N+1 et le solde de la consommation réelle de l'année N non facturée.

Les factures relatives à la fourniture de l'eau doivent être réglées conformément aux dispositions du règlement de service.

Le Concessionnaire demeure seul responsable du recouvrement des factures qu'il a émises même après la fin du présent contrat. Il reste soumis aux dispositions de l'Article 66 jusqu'à l'accomplissement complet de ses obligations contractuelles.

Sans préjudice des dispositions de l'Article 66, le Concessionnaire reste également seul responsable vis-à-vis des personnes publiques ou privées pour le compte desquelles il perçoit des droits ou des redevances figurant sur les factures d'eau.

Article 65.3 Compteurs généraux d'immeubles

Lorsqu'il existe un compteur général d'immeuble, il est utilisé pour comptabiliser les consommations des parties communes, qui sont calculées par différence entre le volume mesuré par ce compteur et la somme des volumes mesurés par les compteurs individuels. Pour ce faire, l'ensemble des compteurs de l'immeuble (compteur général et compteurs individuels) est relevé simultanément.

Article 65.4 Comptes des abonnés

Dans la comptabilité tenue par le Concessionnaire, il est ouvert un compte au nom de chacun des abonnés du service délégué. Ce compte comporte au moins les indications suivantes, pour chaque exercice annuel :

- La totalité des sommes facturées à l'abonné au cours de l'exercice ;
- La totalité des sommes versées par l'abonné au cours de l'exercice ;
- Le report du solde du compte du même abonné pour l'exercice précédent, s'il y a lieu ;
- Le solde de l'exercice.

Le Concessionnaire conserve par ailleurs l'historique des factures adressées à chaque abonné pendant la durée légale.

Lorsqu'un abonnement au service prend fin à la demande d'un abonné ou pour une autre cause, l'abonné ou le Concessionnaire procède au relevé du compteur et à la clôture du compte de cet abonné. Il est alors porté au crédit du compte le montant calculé *prorata temporis* de la part fixe indûment prélevée.

Si le solde est positif au moment de la fermeture, le Concessionnaire verse ce solde à l'abonné ou, à défaut, à la Caisse des Dépôts et Consignations.

Un état des comptes des abonnés qui ont été clos au cours de l'exercice est tenu à la disposition de la Collectivité. Cet état indique, pour chaque compte, le montant du solde au moment de la clôture ainsi que la destination de ce solde s'il est positif.

Article 66 - OPERATIONS DE FACTURATION ET DE RECOUVREMENT POUR LE COMPTE DE TIERS

Article 66.1 Redevance d'assainissement des eaux usées

En plus des prestations liées à la fourniture de l'eau potable, le Concessionnaire est tenu d'assurer la facturation et le recouvrement des redevances d'assainissement et des droits et taxes associés.

Le détail des modalités de reversement de ces redevances aux exploitants de l'assainissement collectif par le Concessionnaire est défini par convention entre la Collectivité, le Concessionnaire et les exploitants concernés. La rémunération liée à cette prestation de facturation pour le compte des exploitants du service de l'assainissement est identifiée dans le compte d'exploitation joint en Annexe 11 ; le montant unitaire perçu pour les factures émises pour compte de tiers est fixé à 1,5 €HT.

Article 66.2 Autres organismes publics

Le Concessionnaire est tenu de percevoir, pour le compte des organismes publics intéressés, les droits et redevances additionnels au prix de l'eau suivant :

- Les redevances de l'Agence de l'Eau (prélèvements, pollution et modernisation des réseaux),
- Les redevances de Voies Navigables de France.

Les conditions de perception de ces droits et redevances auprès des abonnés, ainsi que celles de leurs versements par le Concessionnaire aux organismes publics sont fixées, d'une part, par la réglementation en vigueur et, d'autre part, par les conventions que le Concessionnaire est amené à conclure avec chacun de ces organismes.

Article 67 - DIFFICULTES DE PAIEMENT

Article 67.1 Dispositions en cas de non-paiement des sommes dues

Le concessionnaire s'engage à atteindre et à maintenir un taux d'impayé à la valeur cible de 2,5 % dès la première année du contrat.

Le Concessionnaire s'engage à communiquer chaque année à la Collectivité un état annuel des impayés en cours de recouvrement.

En cas de non-recouvrement, le Concessionnaire transmet à la Collectivité un état précis et les propositions de passage en irrécouvrables des abonnés pour lesquels le Concessionnaire classe comme irrécouvrables les montants qui lui sont dûs.

La Collectivité se réserve le droit de procéder à une tentative de recouvrement pour la part Collectivité avec l'aide de la trésorerie et sans frais pour le Concessionnaire. En cas de recouvrement des montants par la Collectivité, le Concessionnaire ne peut prétendre à aucun remboursement dès lors qu'il aura abandonné les créances concernées.

Article 67.2 Abonnés en situation de pauvreté-précarité

Conformément au décret 2008-780 du 13 août 2008, consolidé par le décret 2014-274 du 27 février 2014, le Concessionnaire désigne un correspondant permanent « solidarité-précarité » pour les relations avec les services sociaux du département, les services sociaux communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande. Il communique ses coordonnées au cours du 1^{er} mois du contrat à la Collectivité.

Face à un impayé d'un usager ayant bénéficié préalablement d'une aide du FSL Eau pour une facture présentée par le Concessionnaire, celui-ci met en œuvre les dispositions spécifiques du décret 2008-780 du 13 août 2008.

En tout état de cause, le Concessionnaire applique les dispositions du décret.

Les éventuelles remises accordées par le Concessionnaire à ces abonnés sur ses rémunérations font partie, au plan comptable, des charges de gestion du service délégué et ne peuvent donner lieu à aucun remboursement de la part de la Collectivité.

Par ailleurs, le Concessionnaire est soumis aux dispositions de l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles relatives aux coupures d'eau.

L'Annexe 20 précise le plan d'actions pour l'accès à l'eau pour tous comprenant des dispositions visant à aider les abonnés en situation de précarité.

CHAPITRE 11

REGIME FISCAL ET FACTURATION DES REDEVANCES DUES A LA COLLECTIVITE

Article 68 - IMPOTS

Tous les impôts ou taxes établis par l'État, le Département, les Communes membres ou une autre Collectivité, y compris les impôts relatifs aux immeubles du service et celles grevant les ouvrages du Concessionnaire confiés dans le cadre du service, sont à la charge du Concessionnaire.

Article 69 - REGIME DE LA TVA

La Collectivité exerce une activité assujettie à la TVA et met à disposition du Concessionnaire ses installations à titre onéreux.

La redevance perçue par la Collectivité et mentionnée notamment à l'Article 64, qui constitue la contrepartie de la mise à disposition des installations, est soumise à la TVA au taux normal (soit 20 % à la signature du contrat) selon l'article 278 du Code général des impôts.

Le reversement par le Concessionnaire de cette redevance assujettie doit donner lieu à une facturation de la TVA par l'autorité Délégante, conformément à l'article 271 du Code général des impôts. Le Concessionnaire procédera au paiement de la redevance sur la base d'une facture au nom de l'autorité délégante.

Article 70 – FACTURATION DES REDEVANCES DUES A LA COLLECTIVITE

Article 70.1 Possibilité de recours à l'auto-facturation

Conformément à la possibilité offerte par l'article 289 I-2 du Code général des impôts, la Collectivité peut donner mandat au Concessionnaire d'émettre matériellement en son nom et pour son compte :

- La facture annuelle émise au titre de la redevance d'occupation du domaine public mentionnée à l'Article 6 ;
- Les factures semestrielles d'acompte et de solde émises au titre de la redevance Collectivité mentionnée à l'Article 64.

Que la Collectivité ait ou non recours à l'auto-facturation, le titre de recettes est conforme aux conditions visées à l'article 242 nonies A de l'annexe 2 du Code général des impôts.

A la date de prise d'effet du contrat, la Collectivité notifie par courrier recommandé au Concessionnaire si elle émet elle-même les factures ou si elle lui donne mandat d'émettre en son nom et pour son compte les factures des redevances visées à l'Article 6 et à l'Article 64.

Article 70.2 Cas de l'auto-facturation

Les factures émises par le Concessionnaire comporteront la mention selon laquelle elles sont matériellement émises par le Concessionnaire au nom et pour le compte de la Collectivité. La mention « auto-facturation » y sera apposée.

Avant la première facturation et chaque fois qu'une modification intervient, la Collectivité s'engage à communiquer au Concessionnaire la liste complète des informations en sa possession devant figurer sur les factures (conformément à l'article 242 nonies A de l'annexe 2 du Code général des impôts) au plus tard un mois et demi (1,5 mois) avant la date limite de reversement de la redevance à la Collectivité (définie à l'Article 64 pour la part Collectivité et à l'Article 6 pour la redevance d'occupation du domaine public) par lettre recommandée.

En retour, le Concessionnaire s'engage à faire parvenir à la Collectivité une copie de la facture au plus tard un (1) mois avant la date limite de reversement de la redevance à la Collectivité (définie à l'Article 64 pour la part Collectivité et à l'Article 6 pour la redevance d'occupation du domaine public) par lettre recommandée. La Collectivité dispose d'un délai de 3 semaines pour contester la facture.

Si la Collectivité décide ultérieurement de renoncer à l'auto-facturation, elle en informe le Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 3 mois avant la prochaine facturation. Dès lors, l'Article 70.3 s'applique.

Article 70.3 Cas de la facturation par la Collectivité

En l'absence d'auto-facturation, le Concessionnaire fournit chaque semestre à la Collectivité le détail de l'assiette de la redevance et son montant TTC, au plus tard un mois et demi (1,5 mois) avant la date limite de reversement de la redevance à la Collectivité (définie à l'Article 64 pour la part Collectivité et à l'Article 6 pour la redevance d'occupation du domaine public) par lettre recommandée.

En retour, la Collectivité émet un titre de recettes au plus tard un (1) mois avant la date limite de reversement de la redevance par le Concessionnaire par lettre recommandée.

Si la Collectivité décide ultérieurement de recourir à l'auto-facturation, elle en informe le Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception au moins 3 mois avant la prochaine facturation. Dès lors, l'Article 70.2 s'applique.

CHAPITRE 12

CONTROLE ET RAPPORTS ANNUELS

Article 71 - SUIVI DE L'EXPLOITATION PAR LA COLLECTIVITE

Article 71.1 Echanges d'information

Les parties au présent contrat privilégient les échanges d'informations par voie électronique et établiront à cet effet au cours du premier mois d'exécution du contrat un protocole définissant les adresses électroniques auxquelles doivent être adressées les informations en fonction de leur nature.

Sauf mention contraire expresse dans le présent contrat, ces échanges comportent une version modifiable sous format standard accepté par la partie destinatrice, tel que .doc, .xls, .dwg, .ppt, etc. ainsi que – à l'appréciation de l'émetteur, une version non modifiable (type .pdf).

Le protocole listera les formats informatiques acceptés par chaque partie. Ce document est mis à jour tout au long du contrat par simple accord entre les parties.

Article 71.2 Coordination Concessionnaire / Collectivité

Afin d'assurer une parfaite coordination entre l'exploitation et la maîtrise d'ouvrage du service délégué, le Concessionnaire se tient en permanence à la disposition de la Collectivité pour faire le point sur les conditions de l'exploitation.

Cette coordination est assurée dans les conditions minimales suivantes :

■ Interlocuteurs dédiés

Dès le démarrage du contrat, le Concessionnaire communique à la Collectivité le nom et les coordonnées de deux interlocuteurs dédiés :

- L'un sur les questions techniques, relatives à l'exploitation et à la continuité du service ;
- L'autre sur les questions administratives, relatives notamment à la gestion clientèle, la facturation et aux reversements.

En cas de modification de ces interlocuteurs en cours de contrat, le Concessionnaire s'engage à communiquer sans délai les coordonnées de leurs remplaçants à la Collectivité.

■ Réunion de suivi de l'exploitation

Le Concessionnaire organisera dans les locaux de la Collectivité et avec les services concernés une réunion mensuelle de suivi de l'exploitation.

Au cours de la 1^{ère} année d'exploitation, la fréquence de cette réunion sera mensuelle.

Au cours de ces réunions, le point sera fait sur les conditions d'exploitation, les incidents, les travaux en cours, les travaux projetés et les opérations de renouvellement motivées et hiérarchisées pour les 3 années à venir (avec rapport de recherche de fuites, fiche travaux, etc.).

Si le Concessionnaire se soustrait à son obligation d'organiser de telles réunions, il se soumet à l'application de la pénalité prévue à l'Article 80.

■ Réunion de suivi de l'exécution du contrat

Tous les 6 mois, le Concessionnaire participera à une réunion de suivi de la vie du contrat dans les locaux de la Collectivité.

Au cours de ces réunions, le point sera fait sur la mise en œuvre des obligations contractuelles par le Concessionnaire et sur les éventuelles sanctions applicables. Le cas échéant, seront également discutées les solutions à envisager pour améliorer l'exécution du contrat.

■ Arrêts programmables du service et réalisation de travaux

Le Concessionnaire informe la Collectivité des interruptions programmables du service et des travaux effectués dès qu'il en a connaissance et au plus tard sept jours francs avant.

Le cas échéant les communes concernées sont informées dans les mêmes conditions.

Article 71.3 Suivi du service par la Collectivité

La Collectivité souhaite disposer des moyens de conduire un diagnostic permanent de son service avec ou sans l'aide d'un prestataire extérieur.

Afin de faciliter la réalisation de ce diagnostic, dans un délai de 6 mois à compter de la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire met à la disposition de la Collectivité un accès au portail Extranet.

L'Extranet permet à la Collectivité :

- D'accéder aux informations mises à disposition par le Concessionnaire :
 - Les données volumétriques journalières de production des usines sous forme de bilan mensuel permettant *a minima* de distinguer les volumes d'eau produits pour les abonnés du service ou bien pour la vente en gros ;
 - L'inventaire à jour issu de la GMAO ;
 - Une synthèse hebdomadaire des réclamations clients (orales et écrites) ;
 - Une synthèse trimestrielle des interventions des prestataires extérieurs (entretien espaces verts...) ;
 - La liste des personnes habilitées à accéder sur les sites en précisant la détention d'une clef et/ou d'un badge autorisant l'accès aux installations ;
- De visualiser, d'imprimer et de télécharger les fichiers mis à disposition par le Concessionnaire, à l'aide des outils appropriés,
- De posséder un espace de travail collaboratif dans lequel le Concessionnaire peut mettre à disposition des documents dans le cadre du reporting périodique ou d'une demande spécifique. De la même façon, cet espace dédié peut être utilisé par la Collectivité pour transmettre des documents de référence au Concessionnaire.

Les données relatives au Rapport Annuel du Concessionnaire sont mises en ligne le jour suivant la transmission officielle du rapport à la Collectivité.

Le contenu de l'Extranet et ses modalités de fonctionnement sont définis à l'Annexe 6.

Le Concessionnaire assiste la Collectivité ou son prestataire pour la création d'interfaces permettant d'établir des états, des synthèses et autres tableaux de bord.

À l'échéance du présent contrat, le Concessionnaire conserve la propriété du logiciel et des licences. Toutefois, il transfère à la collectivité l'ensemble des données historiques d'exploitation sous format informatique (base de données exploitable sur un logiciel usuel).

Article 71.4 Tableau de bord trimestriel

La qualité des prestations du Concessionnaire est suivie d'une manière générale par la Collectivité via un tableau de bord établi chaque trimestre par le Concessionnaire et comportant les principaux indicateurs de fonctionnement du service.

Un exemple de tableau de bord trimestriel est présenté en Annexe 7.

Le tableau de bord est transmis à la Collectivité 10 jours avant la réunion de suivi de l'exploitation.

Article 71.5 Tableau de bord annuel

Chaque année, le Concessionnaire joint au rapport annuel un tableau de bord des indicateurs de performance du service, qui devront à minima comprendre les indicateurs fixés par le décret du 2 mai 2007. Ce tableau de bord inclut le rappel des valeurs pour les 2 années précédentes.

Article 72 - CONTROLE EXERCE PAR LA COLLECTIVITE

Article 72.1 Objet du contrôle

La Collectivité dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat par le Concessionnaire ainsi que sur la qualité du service rendu aux abonnés.

Ce contrôle, organisé librement par la Collectivité à ses frais, comprend notamment :

- Un droit d'information sur la gestion du service délégué ;
- Le pouvoir de prendre toutes les mesures prévues par le présent contrat lorsque le Concessionnaire ne se conforme pas aux obligations stipulées à sa charge.

Article 72.2 Exercice du contrôle et frais de contrôle

La Collectivité peut confier l'exécution du contrôle soit à ses propres agents, soit à des organismes qu'elle choisit. Ils disposent des pouvoirs de contrôle les plus étendus, tant sur pièces que sur place.

Les dépenses engagées pour le contrôle sont pour partie couvertes par la redevance annuelle versée par le Concessionnaire à la Collectivité. Le montant de cette redevance annuelle correspond à 5 000 € HT actualisé chaque année au K1 défini à l'Article 62.1. La redevance relative à l'exercice N est versée à la Collectivité avant la fin du sixième mois de l'exercice N.

Article 72.3 Obligations du Concessionnaire

Le Concessionnaire facilite l'accomplissement du contrôle. A cet effet, il doit notamment :

Autoriser à tout moment l'accès des installations du service confié aux personnes mandatées par la Collectivité ;

- Fournir à la Collectivité le rapport annuel et répondre à toute demande d'information de sa part consécutive à une réclamation de tiers ;
- Mettre à la disposition de la Collectivité, ou de ses agents et assistants, un ou plusieurs représentants compétents pour répondre aux questions posées lorsque la Collectivité en aura préalablement exprimé la demande en précisant la nature des sujets évoqués ;
- Conserver pendant toute la durée du contrat les documents nécessaires au contrôle et présentant un intérêt significatif pour la gestion du service ;
- Justifier auprès de la Collectivité, lorsqu'elle en fera la demande, les informations qu'il aura fournies, au moyen de tous documents techniques ou comptables, et les autoriser à prendre copie de ces documents sous réserve des droits protégés par la loi.

Le Concessionnaire s'engage à répondre par écrit aux questions de la Collectivité et à lui transmettre les documents qu'elle aura demandés dans un délai n'excédant pas dix jours à compter de la date de réception de la demande. La Collectivité se réserve la possibilité de demander au Concessionnaire le dépôt de ces données directement sur le portail sécurisé de celle-ci.

Le Concessionnaire est tenu de tenir à la disposition de la Collectivité, sur support informatique compatible avec le système de la Collectivité, toutes les données techniques et financières sans perte d'information et de lui transmettre dans un délai de quinze jours maximum sur simple demande.

En cas de non-respect de ce délai, la Collectivité se réserve le droit d'appliquer la pénalité prévue à l'Article 80.

Article 73 - OBLIGATION GENERALE DE CONSEIL

En qualité de professionnel, le Concessionnaire est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et de conseil vis-à-vis de la Collectivité.

Cette obligation concerne notamment toute information ou conseil de nature à permettre à la Collectivité d'exercer sa qualité de maître d'ouvrage dans les meilleures conditions et à prévenir tout risque pouvant mettre en jeu sa responsabilité. Le Concessionnaire a l'obligation de fournir à la Collectivité les renseignements et conseils relatifs aux ouvrages et au fonctionnement du service nécessaires à cette dernière pour l'élaboration de ses projets de renforcement et d'extension et, plus généralement, pour la maîtrise du service confié.

Le Concessionnaire doit également prêter son concours à la Collectivité dans toutes les responsabilités qui lui incombent, notamment en lui apportant les informations qui lui sont nécessaires pour respecter ses obligations vis-à-vis du contrat, de la législation ou envers d'autres organismes publics (tels que l'Agence de l'Eau, l'Agence Régionale de Santé, la DREAL, les services en charge de la Police des eaux et toute administration intervenant dans les secteurs de l'eau et de la santé publique).

Le Concessionnaire est tenu d'informer la Collectivité et les services de l'Etat en cas de risque d'atteinte à l'environnement du au fonctionnement ou de l'exploitation des installations du service confié.

Article 74 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE

Conformément aux articles L3131-5 et R3131-2 à R3131-4 du code de la commande publique, le Concessionnaire est tenu de produire chaque année à la Collectivité avant le 1^{er} juin le rapport correspondant aux dispositions d'ordre public en vigueur. Le Concessionnaire présentera annuellement ce rapport lors d'une réunion avec la Collectivité.

Sans préjudice du respect des obligations réglementaires, le rapport annuel comprend, trois parties dont le contenu est détaillé ci-après :

- Un chapitre technique, intitulé « Partie technique du rapport annuel » ;
- Une partie relative aux abonnés ;
- Une partie financière, intitulée « Compte annuel de résultat d'exploitation ».

Si la production du rapport ne respecte pas la forme et les délais convenus au présent contrat, la Collectivité peut appliquer la pénalité prévue à l'Article 80.

Article 75 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE : PARTIE TECHNIQUE

La partie technique du rapport annuel du Concessionnaire comprend l'ensemble des données et indicateurs prévus par l'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement, complété par les éléments ci-après.

Outre les valeurs de l'année (ou de la date d'effet du contrat au 31 décembre pour le premier exercice), sont rappelées les valeurs pour les 4 années précédentes.

Article 75.1 Informations relatives à la production de l'eau et aux ouvrages

Chaque rapport annuel contient au moins les informations suivantes se rapportant à l'exercice du 1^{er} janvier au 31 décembre (ou de la date d'effet du contrat au 31 décembre pour le premier exercice, ou encore du 1^{er} janvier à la date d'échéance du contrat) :

- Quantités d'eau prélevées à chaque point de prélèvement ; synthèse des informations recueillies sur la qualité de la ressource observée en chaque point ;
- Quantités d'eau produites par chaque installation de production alimentant le réseau ; observations éventuelles concernant chaque installation et la qualité de l'eau produite ;
- Quantités d'eau achetées à l'extérieur du service délégué, en précisant le type d'eau (eau brute ou eau potable) ainsi que la synthèse des informations recueillies sur la qualité de cette eau ;
- Quantités d'eau livrées en gros à d'autres Collectivités, avec la synthèse des principales observations relatives à ces livraisons ;
- Quantités d'eau consommées par les abonnés (consommations relevées et facturées) en précisant les dates de début et de fin de période de relevé des compteurs d'abonnés pour les trois derniers exercices ; ainsi que les volumes consommés par les gros consommateurs (> 3000 m³/ an sur les 3 dernières années) ;

- Principaux indicateurs de l'état du réseau et des branchements : consommations, rendement hydraulique calculé selon la formule de l'Article 33 ;
- Commentaire général sur l'état des autres ouvrages du service délégué, et synthèse des informations concernant l'évolution de cet état depuis l'exercice précédent ;
- Insuffisances éventuelles des ouvrages pour répondre aux besoins des abonnés ou pour appliquer la réglementation en vigueur, avec rappel des propositions formulées par le Concessionnaire pour remédier à ces insuffisances ;
- Détail des ouvrages, installations, équipements et matériels mis hors services ;
- Inventaire mis à jour conformément à l'Article 13.4 ;
- Jeu complet des plans du réseau et des installations, sur format papier et informatique, selon les prescriptions de l'Article 14 ;
- Pyramide d'âge du parc de compteurs et liste des compteurs de plus de 15 ans, en distinguant les compteurs en service et les compteurs hors service.

Pour les informations concernant les quantités d'eau produites, les quantités d'eau achetées et les quantités d'eau livrées en gros, le Concessionnaire fournit les index des compteurs relevés le premier jour et le dernier jour de la campagne de relevé des compteurs d'abonnés (historique sur trois ans).

Article 75.2 Informations relatives à l'exploitation

Les informations suivantes, assorties des observations du Concessionnaire, sont également mentionnées dans le rapport :

- Principales opérations de maintenance courante effectuées sur les ouvrages de stockage (nettoyages de réservoirs, réparations d'enduits, etc.) ;
- Bilan des cas traités dans le cadre du service concernant des surconsommations liées aux fuites ;
- Bilan des casses en lien avec des activités humaines (identification des entreprises, des maîtres d'ouvrage, du type de casse, etc.) ;
- Caractéristiques du programme d'autosurveillance de la qualité de l'eau distribuée mis en œuvre par le Concessionnaire ;
- Comparaison entre les résultats du contrôle sanitaire et les résultats du programme d'autosurveillance de la qualité de l'eau ;
- Nombre et nature des dépannages effectués d'urgence au cours de l'exercice (dépannages consécutifs à des incidents importants autres que les fuites mentionnées ci-dessus) ;
- Quantités d'énergie consommée par site ;
- Cartographie des interventions de recherche de fuites, calendrier de réalisation, linéaire inspecté, cartographie des fuites constatées en distinguant grâce à un code couleur les fuites sur le réseau et les fuites sur branchements, nombre de fuites réparées en distinguant celles portant sur le réseau, sur des branchements avec terrassement et sur les compteurs, travaux complémentaires à envisager, notamment par la Collectivité, pistes pour le prochain programme ;
- Liste des principales pièces utilisées pour l'entretien des ouvrages du service, avec, pour chaque pièce, les informations suivantes : désignation, caractéristiques dimensionnantes, nom du fabricant, lieu de fabrication ;

- Cartographie des pressions en distinguant grâce à un code couleur les pressions inférieures à 1 bar, les pressions comprises entre 1 et 2 bars, entre 2 et 3 bars, entre 3 et 4 bars, entre 4 et 5 bars et supérieures à 5 bars.

Article 75.3 Bilan des travaux

Chaque rapport annuel fourni par le Concessionnaire contient au moins les informations suivantes :

- Une liste détaillée des travaux de renouvellement et de grosses réparations réalisés pendant l'exercice, en distinguant ceux qui ont été financés par la Collectivité et ceux qui ont été financés par le Concessionnaire, et en indiquant de façon précise l'état d'avancement du programme de travaux de renouvellement élaboré en application de l'Article 49.3 du présent contrat ;
- Une liste des interventions de renouvellement réalisées par le Concessionnaire, illustrée de photos des équipements antérieurement et postérieurement aux travaux ;
- Une liste détaillée des nouveaux ouvrages mis en service pendant l'exercice (extensions ou renforcements du réseau, installations supplémentaires de prélèvement, de traitement ou de stockage, etc.).

En ce qui concerne les travaux qu'il a réalisés au titre du présent contrat, le Concessionnaire précise les opérations significatives qu'il a confiées à des entreprises tierces.

Article 75.4 Situation du personnel

Le Concessionnaire indique :

- La liste des emplois et des postes de travail que requiert le service ;
- Le nombre et la qualification des agents qui sont intervenus pendant l'exercice, en distinguant :
- L'effectif exclusivement affecté au service délégué (nombre d'agents par fonction) ;
- Les agents affectés à temps partiel directement au service (nombre par fonction et temps consacré).
- Les habilitations et formations obligatoires détenues par l'affectif affecté au service ;
- Toute évolution majeure affectant la situation du personnel intervenant dans le cadre du service, notamment en cas de modification de la convention collective applicable ;
- Les accidents de travail significatifs survenus au cours de l'exercice ;
- Les observations formulées par l'inspection du travail, notamment pour ce qui concerne la sécurité des ouvrages, installations et équipements constituant le service délégué.

Le Concessionnaire tient à la disposition de la Collectivité les feuilles d'imputation horaires et nominatives du personnel d'exploitation intervenant sur le service. Le personnel d'exploitation comprend l'ensemble des agents du Concessionnaire assurant l'entretien et le renouvellement des ouvrages, la gestion clientèle, la facturation ainsi que l'ensemble des autres tâches d'exploitation courante et les travaux à titre exclusif.

Article 75.5 Faits marquants, recommandations

Le Concessionnaire conclut la partie technique du rapport annuel par :

- Un rappel des événements significatifs intervenus au cours de l'exercice et les dysfonctionnements constatés sur le service et les ouvrages,
- Les recommandations motivées, hiérarchisées et chiffrées sur les opérations de renouvellements et d'amélioration à apporter au service,
- La liste et les préconisations pour les biens à renouveler par la collectivité dans les 18 prochains mois,
- Le nombre de réponses qu'il a dû apporter dans le cadre des déclarations d'intention de commencement des travaux ou des demandes de travaux.

Article 76 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE : PARTIE CONCERNANT LES ABONNES

Dans chaque rapport annuel, le Concessionnaire fournit les informations suivantes sur les conditions d'exécution du service public rendu aux abonnés :

- Évolution du nombre de branchements au cours de l'exercice (nouveaux branchements construits et branchements supprimés, ainsi que ceux fermés et non réouverts, en distinguant les différentes catégories de branchements) ;
- Nombre de nouveaux abonnements en distinguant les branchements neufs et les individualisations des contrats de fourniture d'eau, et abonnements auxquels il a été mis fin, en distinguant les différentes catégories d'abonnements ;
- État des principales coupures d'eau, avec indication de leur importance (nombre d'abonnés et durée), leur cause et leur localisation, le nombre de demandes d'individualisation des contrats de fourniture d'eau traitées dans l'exercice et le nombre de demandes en instance ;
- Nombre et nature des incidents ayant entraîné une non-conformité de la qualité de l'eau distribuée ;
- Nombre de réclamations d'abonnés adressées au Concessionnaire au sujet de la qualité de l'eau distribuée, de la pression, des erreurs de facturation, des délais d'intervention en précisant la nature des questions posées le plus fréquemment, le (les) secteur(s) géographique(s) concerné(s), ainsi que les mesures prises ou proposées par le Concessionnaire à la suite de ces plaintes (cartographie des réclamations avec un code couleur par nature de réclamation) ;
- Nombre de demandes de vérification des compteurs présentées par des abonnés, ainsi que les résultats de ces vérifications ;
- Bilan des actions du Concessionnaire pour assurer l'information et l'accueil dans les conditions fixées par l'Article 44.1 du présent contrat.

Article 77 - RAPPORT ANNUEL DU CONCESSIONNAIRE : PARTIE FINANCIERE

Cette partie est constituée conformément à l'article R 1411-7 du CGCT, sous réserve des précisions suivantes :

Article 77.1 Compte annuel de résultat d'exploitation

■ CARE conventionnel

Le Compte annuel de résultat d'exploitation présente le résultat issu de la différence entre l'ensemble des produits d'exploitation et l'ensemble des charges (d'exploitation, calculées et de structure) après prise en compte du résultat financier. Il retrace la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service et est présenté selon le modèle joint en Annexe 16.

Le Compte annuel de résultat d'exploitation détaille l'ensemble des produits et des charges liés à la mise en place de l'individualisation des contrats de fourniture d'eau.

Les produits sont décomposés de la manière suivante :

- Part fixe ;
- Parts proportionnelles ;
- Frais d'ouverture et de fermeture de branchement ;
- Pénalités diverses appliquées aux abonnés ;
- Recettes au titre de la facturation des redevances de l'Agence de l'eau ;
- Recettes au titre de la facturation de la redevance assainissement ;
- Recettes des travaux pour lesquels le Concessionnaire bénéficie d'une exclusivité ;
- Autres produits.

Le Concessionnaire fournit un indicateur représentatif des conditions de recouvrement des créances, des mesures prises pour en limiter le nombre et le montant global des factures impayées au terme de l'exercice.

■ CARE analytique

Chaque année, le Concessionnaire présentera le Compte Annuel de Résultat d'Exploitation en déclinant la ventilation des charges du service selon les différents niveaux d'organisation de l'exploitant du service.

Pour ce faire, il se conformera à minima au modèle présenté en Annexe 156.

Article 77.2 Compléments au compte annuel d'exploitation

En plus du compte annuel d'exploitation, le Concessionnaire fournit les informations suivantes :

- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la concession rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure.
- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée
- Le Concessionnaire présente un état des dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles
- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la concession et nécessaires à la continuité du service public
- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation.

Article 77.3 Annexes au compte annuel de résultat d'exploitation

Les sommes perçues pour le compte de tiers ne sont pas portées dans le compte de résultat d'exploitation : leur détail figure en annexe des comptes.

Ces annexes établies par le Concessionnaire indiquent les recettes et les dépenses constatées au cours de l'exercice, ainsi que le solde du compte en fin d'exercice, pour chacun des comptes suivants :

- Solde du compte prévu à l'Article 49.3 ;
- Compte de la surtaxe perçue par le Concessionnaire et reversée à la Collectivité ; compte de la redevance de contrôle ; dates de reversements ;
- Comptes correspondant à la perception de recettes pour des organismes tiers :
- Redevances du service de l'assainissement ;
- Redevances de l'Agence de l'eau ; y compris au titre de la redevance prélèvement, accompagné d'une copie des formulaires de déclaration
- Autres redevances le cas échéant.
- Autres comptes correspondant à toutes taxes, redevances ou contributions que le Concessionnaire serait amené à percevoir auprès des abonnés par suite d'une décision qui lui serait imposée.
- Pour les redevances perçues pour des organismes tiers (y compris dans le cadre de la facturation au titre des ventes d'eau en gros), le Concessionnaire indique :
- Le montant total facturé et recouvré ;
- Les assiettes de facturation ;
- Les dates de reversement.

Le Concessionnaire fournit également un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service, notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation.

Article 78 - RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE

Le Concessionnaire remet à la Collectivité, chaque année avant le 1^{er} mai, tous les éléments d'information de son ressort de nature à permettre l'établissement par l'exécutif du rapport sur le prix et la qualité du service prévu par l'article L 2224-5 du CGCT.

Cette obligation porte sur les éléments techniques et financiers dont la liste est fixée par la réglementation en vigueur. La Collectivité peut, en outre, demander au Concessionnaire de lui fournir tout autre élément d'information utile.

En cas de non-respect du délai de remise des informations, la pénalité prévue à l'Article 80 s'applique.

CHAPITRE 13

GARANTIES ET SANCTIONS

Article 79 - GARANTIE A PREMIERE DEMANDE

Dans les quinze jours qui suivent la prise d'effet du contrat, le Concessionnaire fournit à la Collectivité une garantie à première demande au présent contrat.

Le non-respect de cette obligation de délai donnera lieu à la pénalité prévue à l'Article 80.

Le document est à retrouver en Annexe 17.

Le montant de la garantie s'élève à 20 % des recettes du Concessionnaire prévues au compte d'exploitation prévisionnel pour le premier exercice sur une année complète.

La Collectivité peut faire appel à cette garantie pour obtenir :

- Le remboursement des dépenses qu'elle a engagées si elle a été contrainte de prendre les mesures prévues par l'Article 51, Article 81 et Article 82 du présent contrat ou en raison d'un manquement grave du Concessionnaire ;
- Le paiement des pénalités dues par le Concessionnaire en cas de non-versement dans les conditions prévues par l'Article 80.
- Le paiement de toutes les sommes restant dues par le Concessionnaire à l'expiration du présent contrat.

La garantie prend fin 6 mois après le terme du présent contrat.

Article 80 - MISE EN ŒUVRE DES SANCTIONS

L'ensemble des pénalités susceptibles de s'appliquer au Concessionnaire pour un manquement à une ou plusieurs de ses obligations contractuelles ou réglementaires est référencé dans les tableaux ci-dessous :

■ Période de prise en main

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Chapitre 3 Article 12.2.1	Intégration des agents au sein des équipes et de l'entreprise via un plan d'actions	Non mise en œuvre d'une action à l'échéance fixée	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 12.2.2	Etablissement du fichier des abonnés	Dès le premier jour ouvré de retard	150 € HT par jour ouvré de retard

Chapitre 3 Article 12.2.4	Mise en forme et compléments à l'inventaire initial	Dès le premier jour ouvré de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 12.2.6	Plan de reprise du système de télégestion et de télésurveillance	Dès le premier jour ouvré de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Chapitre 3 Article 12.2.5	Constitution de la base de données initiale	Non-atteinte d'un ICGP de 40/120 pour une commune	150 € HT par jour ouvré de retard par commune
Chapitre 3 Article 12.2.7	Travaux d'amélioration et de mise aux normes des ouvrages	Non-respect du calendrier des travaux d'amélioration	500 € HT par mois de retard sur le calendrier par ouvrage

■ Inventaire et SIG

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Article 13.4	Mise à jour ouvré des inventaires	Dès le premier jour ouvré de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 14.1.3	Mise à jour ouvré continue du SIG et compléments au SIG	Dès le premier jour ouvré de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 14.2.2	Intégration des plans de recollement en Classe A dans le SIG	Dès le premier jour ouvré de retard	50 € HT par jour ouvré de retard par plan
Article 14.2.2	Géolocalisation des fuites ou de toutes interventions en classe A dans le SIG	Dès le premier jour ouvré de retard	50 € HT par jour ouvré de retard
Article 14.6	Remise des documents liés à l'inventaire, au SIG ou à la modélisation	Dès le premier jour ouvré de retard	150 € HT par jour ouvré de retard

■ Engagement et performances

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Article 9	Présence du Concessionnaire lors de l'intervention d'antenniste	A chaque absence	1 000 € HT par intervention
Article 14.1.4	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	Non-respect de l'engagement relatif à l'indicateur	4 000 € HT par exercice sans atteinte de l'objectif
Article 15	Identité visuelle du service	Non-respect du délai de mise en œuvre	100 € HT par jour calendaire entamé

Article 23	Continuité de service	Interruption d'eau supérieure à 12 heures	2 € HT/abonné x nombre d'abonnés concernés x nombre d'heures, dès la première minute au-delà du délai de 12 heures
Article 28.1	Qualité de l'eau distribuée	Non-conformité de la qualité de lié à l'exploitation du service par le Concessionnaire	1 € HT /abonnés par jour de non-conformité constatée
Article 33.2	Rendement de réseau	Non-respect des engagements relatifs aux indicateurs	500 € HT par point manquant
Article 39.3	Non-respect de l'âge maximum des compteurs (15 ans)	A partir de 2024, dès la fin de l'exercice	50 € HT par compteur en service ayant plus de 15 ans à la fin de l'exercice considéré (sous réserve que les compteurs soient accessibles et que l'accès soit donné par les abonnés)
Article 39.8	Relève des compteurs	Non relève de compteurs	50 € HT par compteur non relevé
Article 40.4	Renouvellement des branchements	Non-respect de l'engagement contractuel	3 000 € HT par branchement non renouvelé
Article 44.2	Engagement clientèle 1	Non-respect de l'engagement contractuel	Taux constaté inférieur de 2% par rapport à l'objectif : 2 500 € HT Taux constaté inférieur de 4% par rapport à l'objectif : 5 000 € HT etc.
Article 44.2	Engagements clientèle 2 à 6	Non-respect des engagements contractuels	$(\text{taux}_N - \text{taux}_{\text{objectif}}) / 0,1 \times 500 \text{ € HT}$
Article 45	% de déploiement de la télérelève	Non-respect du % de déploiement	Si < 75 % de déploiement : 200 000 €/an de retard Si < 85 % de déploiement : 100 000 €/an de retard Si < 95 % de déploiement : 50 000 €/an de retard Entre 95 % et 99,9 % de déploiement : 500 €/0,1% de retard par an (hors compteurs inaccessibles et/ou sans

			accès donné par les abonnés)
Article 47	Réalisation des travaux neufs	Dès le premier mois de retard	20% du montant de l'opération par année de retard Chaque année commencée est due
Article 49	Réalisation des travaux d'entretien et de renouvellement	Dès le premier mois de retard	20% du montant de l'opération par année de retard Chaque année commencée est due

■ Suivi du service et transmission des documents d'exploitation

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Article 11.6	Information auprès de la collectivité en cas de sinistre	Dès le premier jour de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 28.2	Transmission des résultats de l'auto-surveillance à l'ARS et la Collectivité	Dès le premier jour de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Chapitre 7 Article 35	Diagnostic permanent : remise du programme de recherche de fuite, tableau de bord, bilans de sectorisation, plan d'action	Dès le premier jour de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 71.2	Réunion de suivi d'exploitation	A chaque réunion non tenue	500 € HT par réunion non tenue
Article 72	Tout document demandé par la collectivité dans le cadre de l'exercice du contrôle	Dès le premier jour de retard	150 € HT par jour ouvré de retard
Chapitre 7 Article 34 et de l'Article 74 à l'Article 77	Remise d'un rapport annuel incomplet ou non conforme	Dès constatation du non-respect	150 € HT par jour ouvré de retard
Article 78	Eléments permettant la rédaction du RPQS	Dès constatation du non-respect	150 € HT par jour ouvré de retard

■ Fin de contrat

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Chapitre 14	Non-respect à l'expiration du contrat, des obligations relatives à la maintenance courante, au nettoyage des locaux, à l'évacuation des objets inutilisables et à la remise des biens en bon état d'entretien et de fonctionnement	Au jour de l'échéance du contrat	0,1% du montant total des recettes du précédent exercice par jour de retard
Article 88	Remise des plans et documents en fin de contrat	Dès le premier jour de retard	500 € HT par jour ouvré de retard
Article 89	Remise des données d'exploitation	Dès le premier jour de retard	500 € HT par jour ouvré de retard

■ Situation du personnel

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Article 16	Grève du personnel du concessionnaire	Non information	1 000 € HT par grève
Article 18.2	Situation régulière du personnel du concessionnaire	Non correction d'une irrégularité dans le délai imparti	1 000 € HT par irrégularité
Article 20	Obligation de neutralité des agents du concessionnaire	Non-respect de l'obligation	1 000 € HT par irrégularité

■ Dispositions générales

Référence	Pénalité	Déclenchement des pénalités	Montant de la pénalité
Article 64	Reversement de la part collectivité	Retard dans le versement des sommes dues selon le calendrier de reversement	500 € HT par jour ouvré de retard
Article 79	Garantie à première demande	Non versement	100 € HT par jour ouvré de retard
Article 81	Mise en régie provisoire	Non-respect de l'obligation	500 € HT par manquement constaté

Dès lors qu'une ou plusieurs pénalités sont applicables, La Collectivité émet un titre de recette accompagné du détail des pénalités appliquées à l'encontre du Concessionnaire. Ce titre est payable dans les 30 (trente) jours calendaires suivant la date d'émission.

Le montant unitaire des pénalités listées à l'Article 80 est révisé annuellement par application du coefficient K_1 défini à l'Article 62.1.

Par ailleurs, toute somme due par le Concessionnaire, au titre de sanctions ou pas, et non versée à la date prévue porte intérêt au taux légal en vigueur majoré de 300 points de base.

Au préalable de l'application des pénalités au travers d'un titre de recette et en fixant un délai de réponse, la Collectivité invite le Concessionnaire à faire part de ses observations sur les motifs de la sanction envisagée. Au terme de ce délai, la Collectivité apprécie la pertinence des arguments présentés par le Concessionnaire et décide de l'éventuelle annulation des pénalités.

Les pénalités ne sont pas libératoires. Ces sanctions pécuniaires ne sont ainsi pas exclusives des indemnités ou dommages et intérêts que le Concessionnaire peut être amené à verser à la Collectivité, à des usagers ou à des tiers par suite de manquement aux mêmes obligations.

Article 81 - MISE EN REGIE PROVISOIRE

En cas de faute grave du Concessionnaire, et notamment si la qualité de l'eau, l'hygiène ou la sécurité publiques sont compromises ou si le service n'est exécuté que partiellement, la Collectivité peut prendre toutes les mesures nécessaires pour l'exécution du service en lieu et place du Concessionnaire et décider la mise en régie provisoire du service. Ces mesures sont réalisées au frais et risques du Concessionnaire.

Pour ce faire la Collectivité émet un titre de recette à l'encontre du Concessionnaire pour les sommes engagées pour pallier sa carence. Les sommes sont payées par le Concessionnaire dans un délai de quinze jours à compter de la réception du titre de recettes correspondant. Le cas échéant, la Collectivité peut en outre appliquer une pénalité prévue à l'Article 80.

Le Concessionnaire peut demander à accéder dans les locaux de la collectivité aux pièces justificatives des sommes qui lui sont réclamées.

Article 82 – DECHEANCE

En cas de faute du Concessionnaire d'une particulière gravité, il peut être déchu de la présente convention, notamment dans les cas suivants :

- Le Concessionnaire ne prend pas en charge les installations du service délégué à la date d'effet fixée à l'Article 3 ;
- La distribution de l'eau potable est interrompue pendant une période prolongée ;
- Le Concessionnaire cède le présent contrat à un tiers sans l'autorisation prévue par l'Article 5 ;
- Le Concessionnaire n'assure pas la gestion du service dans les conditions contractuelles ;
- Le Concessionnaire ne présente pas ou ne reconstitue pas la garantie à première demande prévue à l'Article 79.
- Lorsqu'est instaurée une régie provisoire pendant une durée supérieure à six (6) mois.

Article 83 – REGLEMENT DES LITIGES

Si un différend survient entre le Concessionnaire et la Collectivité, le Concessionnaire ou la Collectivité expose dans un mémoire les motifs du différend et toutes les conséquences de nature administrative, technique et/ou financière qui en résultent selon lui. Ce mémoire est transmis par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie. Dans tous les cas et nonobstant l'existence de ce différend, le Concessionnaire doit exécuter fidèlement les directives émanant de la Collectivité ou relevant du présent contrat.

La Partie ayant reçu le mémoire notifie à l'autre Partie sa proposition pour le règlement du différend dans un délai de trente jours calendaires à compter de la date de réception du mémoire.

L'absence de proposition de la Partie ayant reçu le mémoire dans ce délai équivaut à un rejet de la demande.

Dans le cas où la Partie ayant produit le mémoire ne s'estimerait pas satisfait de la décision de l'autre Partie, elle doit dans un délai de 30 jours calendaires à compter de cette décision, qu'elle soit implicite ou explicite, saisir du différend une Commission de conciliation composée de trois personnes.

A cet effet, la Collectivité et le Concessionnaire disposent d'un délai de trente jours calendaires pour nommer chacun un conciliateur. Les deux conciliateurs ainsi nommés désignent d'un commun accord dans un délai de huit jours calendaires le président de la commission de conciliation. Le coût d'intervention du président de la commission est pris en charge à part égale par chacune des Parties.

A défaut de nomination de tout ou partie des conciliateurs dans les délais précités, le Président du Tribunal administratif de Grenoble est saisi à la requête de la partie la plus diligente afin soit de désigner le(les) conciliateur(s) manquant(s), soit d'exercer lui-même cette mission de conciliation.

La commission une fois constituée dispose d'un délai de trente jours calendaires pour entendre les Parties, requérir auprès d'elles toutes informations pertinentes et leur proposer une solution de règlement amiable de leur différend.

Dans le cas où dans un délai de trente jours calendaires, cette proposition ne rencontrerait pas l'assentiment des parties ou dans le cas où, dans ce même délai, la commission de conciliation ne ferait pas de proposition, le différend serait alors soumis au Tribunal administratif de Grenoble à la requête de la partie la plus diligente.

CHAPITRE 14

FIN DU CONTRAT

Article 84 - RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL

La Collectivité pourra mettre fin au présent contrat, à tout moment et de façon unilatérale, pour un motif d'intérêt général et sous réserve du droit à indemnité du Concessionnaire.

La Collectivité est tenue d'en aviser le Concessionnaire par lettre recommandée avec accusé de réception au moins six (6) mois avant la date de prise d'effet de la décision de résiliation.

Le montant de l'indemnité due au Concessionnaire est calculé en prenant en compte, pour chaque année restant à courir jusqu'au terme normal du Contrat, une annuité égale au résultat net indiqué dans le Compte d'Exploitation Prévisionnel inclus à l'Annexe 11 au présent contrat et actualisé selon K_{1N} de l'exercice précédent la date de résiliation.

Le résultat net de chaque année est calculé en retranchant des recettes toutes les dépenses faites par le Concessionnaire pour l'exploitation du service public.

L'indemnité résultant de l'application du présent article sera versée au Concessionnaire au plus tard dans les trois (3) mois suivant la date d'effet de la décision de résiliation.

Le compte de renouvellement mentionné à l'Article 49.3 est soldé à la date de résiliation du contrat. Les soldes non-dépensés sont restitués à la Collectivité selon le principe mentionné à l'Article 94. A l'inverse, et uniquement si la résiliation survient avant les 3 dernières années du contrat, si le solde est déficitaire, la Collectivité reverse le manque à gagner au Concessionnaire. Cette compensation exclut les dépenses « non programmées ».

Le Concessionnaire sera également indemnisé pour les investissements réalisés sur le service et qualifiés comme biens de retour. La Collectivité reversera la valeur nette comptable non-amortie.

En cas de retard de paiement, la Collectivité s'acquitte d'une pénalité due dès le premier jour de retard. Le taux de majoration est égal à trois fois le taux d'intérêt légal. Le taux d'intérêt légal est le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage. La pénalité comprend également une indemnité forfaitaire de 40 €.

Article 85 - CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONCESSION

À la fin de l'affermage, la Collectivité, ou le nouvel exploitant, est subrogé(e) dans les droits et obligations du Concessionnaire concernant le service délégué sauf pour les factures émises par le Concessionnaire.

La Collectivité a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, de prendre pendant les six derniers mois de l'affermage toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité du service, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour le Concessionnaire.

La Collectivité réunit les représentants du Concessionnaire ainsi que, le cas échéant, ceux du nouvel exploitant, pour organiser le transfert de l'exploitation du service délégué et notamment pour permettre au Concessionnaire d'exposer les principales consignes et les modes opératoires à suivre pour le fonctionnement des ouvrages, équipements et installations du service délégué.

Six mois au moins avant la fin du contrat, le Concessionnaire remet à la Collectivité une liste de tous les contrats d'approvisionnement, de fournitures, de location ou de services (électricité, téléphone, matériel d'exploitation, etc.) qui détaille les éléments principaux de chaque contrat (objet, fournisseur, conditions financières) afin de permettre à la Collectivité ou au nouvel exploitant d'en obtenir le transfert ou la résiliation suite à la fin du contrat de délégation.

Article 86 - GESTION DES ABONNES EN FIN DE CONTRAT

A l'expiration du présent contrat, le Concessionnaire demeure seul responsable du recouvrement des factures qu'il a émises ou mandatées même après la fin du contrat, et ce dans les conditions de droit commun. Le Concessionnaire sera responsable de l'encaissement de ces factures et du reversement à la Collectivité de la part correspondant à la surtaxe pendant une durée de dix-huit mois à compter de l'échéance du Contrat. Au-delà de ce délai, chaque collectivité fera son affaire des sommes non recouvrées auprès des abonnés.

Les parties renoncent, chacune pour le montant susceptible de la concerner, à percevoir les montants facturés dont le Concessionnaire n'aura pu obtenir règlement au terme des procédures de droit commun.

Le Concessionnaire reste également seul responsable vis-à-vis des organismes publics et du service d'eau potable qui perçoivent des droits ou des redevances figurant sur les factures d'eau.

En dehors des cas visés ci-dessus, le Concessionnaire s'engage à fournir au nouvel exploitant tous les éléments utiles pour lui permettre de répondre aux réclamations des usagers concernant la période pendant laquelle il assurait la gestion du service délégué.

En cas d'erreur de sa part dans la facturation, il est tenu de procéder au remboursement du trop-perçu.

Article 87 - REMISE DES INSTALLATIONS EN FIN DE CONTRAT

Article 87.1 Retour des biens inscrits aux différents inventaires

Article 87.1.1 Cas des biens inscrits dans l'inventaire « Biens de retour »

Les biens de retour inscrits à l'inventaire « Biens de retour », y compris leurs accessoires sont remis à la Collectivité en fin de contrat dans les conditions suivantes.

Ces biens doivent être remis en bon état d'entretien et de fonctionnement. A cette fin, la Collectivité et le Concessionnaire établissent, un an avant la fin de la concession ou à tout moment en cas de fin anticipée, un état des biens concernés et, s'il y a lieu, une liste des interventions (travaux d'entretien et de réparation et travaux de renouvellement) que le Concessionnaire devra avoir exécutées au plus tard un mois avant la fin de la concession.

À la date de son départ, le Concessionnaire assure le nettoyage des équipements et installations du service délégué ainsi que l'évacuation de tous les objets inutilisables.

Les biens financés par le Concessionnaire et inscrits à l'inventaire « Biens de retour » sont remis à titre gratuit, à échéance du contrat ou à tout moment à la demande de la Collectivité en cas de fin anticipée.

Article 87.1.2 Cas des biens inscrits dans l'inventaire « Biens de reprise »

Le Concessionnaire tient en permanence à disposition de la Collectivité la liste exhaustive des biens de reprise inscrits à l'inventaire « Biens de reprise ». Il transmet cet inventaire valorisé à la Collectivité douze mois avant la fin de la concession ou à tout moment à la demande de la Collectivité en cas de fin anticipée. Il remet à la Collectivité un inventaire actualisé tous les trois mois à compter de cette date.

La Collectivité peut à tout moment procéder ou faire procéder à un inventaire contradictoire de ces biens. Elle peut également librement désigner les seuls biens qu'elle demande à racheter. Le Concessionnaire prend alors toutes dispositions pour y donner suite et le cas échéant, isoler ces biens de ceux qui ne sont pas rachetés.

La valeur de ces biens de reprise sera déterminée dans les conditions prévues à l'Article 13.2 et payée au Concessionnaire dans les trois mois qui suivent leur reprise par la Collectivité ou le nouvel exploitant.

Article 87.1.3 Cas des autres biens

Le Concessionnaire tient à jour un inventaire détaillé de ses biens propres et/ou des biens en location longue durée, avec l'ensemble des caractéristiques des contrats. Il transmet l'inventaire exhaustif valorisé à la Collectivité douze mois avant la fin du présent contrat ou à tout moment à la demande de la Collectivité en cas de fin anticipée. Il remet à la Collectivité un inventaire actualisé tous les trois mois à compter de cette date. L'ensemble des contrats de location devra être transférable à la Collectivité ou au nouvel exploitant du service. Il tient à disposition de la Collectivité l'ensemble des contrats de location.

Article 87.2 Remise des biens en état de fonctionnement

Les biens doivent être remis en bon état d'entretien et de fonctionnement. A cette fin, la Collectivité et le Concessionnaire établissent, un an avant la fin du présent contrat, un état des biens concernés et, s'il y a lieu, une liste des interventions de maintenance ou de renouvellement que le Concessionnaire doit avoir exécutées au plus tard un mois avant la fin du présent contrat.

À défaut, la Collectivité applique la pénalité prévue à l'Article 80 au présent contrat.

À la date de son départ, le Concessionnaire assure le nettoyage des ouvrages, équipements et installations du service délégué ainsi que l'évacuation de tous les objets inutilisables. À défaut, la Collectivité procède à ces opérations aux frais du Concessionnaire.

Article 88 - REMISE DES PLANS ET DES DOCUMENTS RELATIFS AU SERVICE

Sans préjudice du respect de l'Article 14.6 et de l'Article L.2224-11-4 du Code général des collectivités territoriales, le Concessionnaire remet à la Collectivité une version intermédiaire des documents suivants un an avant la date d'expiration du contrat, puis une version à jour trois mois au moins avant la date d'expiration du contrat :

- Plans des ouvrages et installations du service et bases de données associée (caractéristiques, interventions, etc.) ;
- Inventaire à jour des ouvrages et des équipements (stockage, surpression, stabilisateurs de pression, compteurs, etc.) : fichier informatique (Excel) précisant les caractéristiques techniques, année de mise en service, durée de vie théorique, par équipement et par site,
- Bases de données du système d'information géographique (SIG) renseignées sous format Shapefile (mention du matériau et diamètre des canalisations, date de pose, localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie...), localisation des réparations sur les canalisations).
- Schémas des installations électriques et des notices techniques des constructeurs et fournisseurs ;
- Tous documents exigés par la réglementation (conformité électrique, installations de levage, ballons sous pression, etc.) ;
- Fichier des abonnés, comprenant les données "abonnés", l'historique des consommations par abonnement sur les 3 derniers exercices, la liaison abonnés/compteurs, la technologie de relève et la génération posée, les références compteurs et leur année de pose, sous forme informatique utilisable à l'aide d'un logiciel disponible sur le marché ;
- Compte des abonnés visé à l'Article 14.5 ;
- Contrats d'abonnement ;
- Règlement de service amendé en fonction et en vigueur ;
- Toute information relative aux contentieux et litiges éventuellement en cours ;
- Conventions spéciales (gros consommateurs) disponibles ;
- Tous documents relatifs au service demandés par la Collectivité.
- Toutes les études et documentation menées par le Concessionnaire pendant la durée du contrat

Les formats à employer, notamment informatiques, sont ceux spécifiés au Chapitre 4.

Le non-respect de cette obligation de délai donnera lieu à la pénalité prévue à l'Article 80.

Pour faciliter l'appropriation des différents documents par son successeur, et notamment du Système d'Information Géographique, le Concessionnaire s'engage, sur demande de la Collectivité, à fournir une notice explicative détaillant le format et la structuration de chaque document.

Article 89 - REMISE DES DONNEES D'EXPLOITATION

Le Concessionnaire remet gratuitement à la Collectivité en fin de concession la base intégrale de données de GMAO, accompagnée de tous les documents d'exploitation nécessaires, en particulier ceux décrivant la base et les accès possibles, de façon que la Collectivité puisse aisément y accéder par ses propres moyens.

Il remet également :

- Le fichier exhaustif du parc de véhicules : distinction véhicule en propriété/ en location longue durée, immatriculation, date de mise en circulation, marque, modèle, puissance fiscale, utilisateur, kilométrage, utilitaire ou non modalités de reprise en fin de contrat, durée résiduelle de location ;
- L'inventaire du parc de matériels informatiques (inventaire des matériels acquis au compte d'exploitation et liste des matériels en location longue durée) ;
- L'inventaire des documentations et autres documents de procédures, d'utilisation liés aux infrastructures informatiques (réseaux locaux, interconnexions, serveurs, stockage, sauvegarde, autres dispositifs de sécurité) et applicatifs ;
- L'inventaire des logiciels applicatifs métier et support ;
- L'inventaire des bases de données supports au fonctionnement des applications citées ;
- Le schéma d'architecture du système de télégestion, ainsi que les paramètres d'accès ;
- Les dates des derniers nettoyages de réservoirs effectués ;
- Les analyses d'eau effectuées par l'ARS sur le dernier exercice, ainsi que les données relatives à l'autocontrôle du service d'eau potable sur le dernier exercice ;
- L'état des travaux en cours et susceptibles de ne pas être réceptionnés à l'échéance de la concession.

Le Concessionnaire remet par ailleurs à la Collectivité en fin de concession l'intégralité des données d'exploitation, en l'état et au format d'utilisation. Ces données concernent l'ensemble de l'exploitation technique et commerciale et sont rassemblées sous forme de bases de données, ou à défaut de listes informatiques alphanumériques ou encore à défaut de copies de documents papier.

Les données remises en application du présent article comprennent également les archives concernant l'ensemble de la concession, sur toute sa durée, qui auront été intégralement conservées par le Concessionnaire lors de la concession et le sont *a minima* pendant une période de cinq années courant à partir de l'échéance du contrat de la concession.

Le Concessionnaire expose dans un document annexe à chaque ensemble de données le format et la structuration de ces données, de façon à permettre de façon aisée leur accès par la Collectivité ou tout tiers qu'elle aurait mandaté à cet effet, voire leur export éventuel vers tout autre système.

La Collectivité peut procéder dans les trois années précédant la fin de la concession à toutes visites de contrôle sur les lieux de stockage de ces données afin de mieux apprécier les volumes de ces données et leur localisation. Le Concessionnaire prête son entier concours lors de ces contrôles.

La remise des données se fait à titre gratuit.

Le non-respect de cette obligation de délai donnera lieu à la pénalité prévue à l'Article 80.

Article 90 - REPRISE DU SYSTEME D'INFORMATION

Le Concessionnaire s'engage à accompagner la Collectivité ou son futur exploitant pour faciliter la transmission de la gestion du Système d'Information, et ce jusqu'au transfert total du Système d'Information à l'échéance du contrat de concession et cela tout en garantissant une complète continuité d'activité.

A la date d'expiration du présent contrat, le Concessionnaire fournit à la Collectivité ou à son futur exploitant sur demande de la Collectivité l'inventaire exhaustif du patrimoine informatique affecté à l'exécution des services délégués, accompagné d'un document détaillé expliquant l'organisation du système d'information et décrivant applications, bases de données, infrastructures matériels et réseaux, ainsi que les contrats de licence et les contrats de prestations informatiques courants.

Il fournit à la Collectivité copie exhaustive de toutes les bases de données relatives à l'exploitation, dans des formats structurés et documentés. Ces bases pourront être librement exploitées par la Collectivité ou le nouvel exploitant.

Les applications développées par le Concessionnaire au cours de la durée du contrat et spécifiques au contrat constituent des biens de reprise. Néanmoins, le Concessionnaire s'engage à proposer une offre de licence ou de prestation Saas permettant d'assurer le transfert effectif des applications au nouvel exploitant et la continuité de leur fonctionnement.

Le Concessionnaire facilite le transfert à la Collectivité et / ou la jouissance des droits de propriété intellectuelle nécessaires à la poursuite de l'utilisation des applications utilisées dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau de la Collectivité et à leur évolution pour les besoins du service.

Le Concessionnaire prend toutes dispositions pour pouvoir, sur libre choix de la Collectivité ou nouvel exploitant connu au plus tard six mois avant l'échéance de la concession mettre fin à ses frais aux contrats de prestations informatiques ou les transférer au nouvel exploitant. Il est entendu par « contrats de prestations informatique » l'ensemble des contrats conclus concernant les applications, les bases de données, les infrastructures matériels et réseaux et plus largement la totalité du système d'information, permettant l'évolution, la maintenance, le support, et l'assistance desdites applications, bases de données, infrastructures, matériels, applications, données, etc.

Afin d'assurer une continuité des activités informatiques à l'issue du contrat, le Concessionnaire met en place un processus de transfert de compétences auprès du personnel de l'exploitant qui lui succéderait et/ou auprès des agents de la Collectivité (formations, tutorat, présentations, documentations...)

Article 91 - REPRISE DU MOBILIER ET DES APPROVISIONNEMENTS

À l'expiration du présent contrat, la Collectivité ou le nouvel exploitant ont la faculté de procéder au rachat du mobilier, des approvisionnements, des pièces de rechange et des matériels divers et, plus généralement, de l'ensemble des biens utilisés pour la gestion du service délégué et appartenant au Concessionnaire (biens de reprise), sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

La valeur de rachat est fixée à l'amiable sur la base de l'évaluation fournie dans le rapport annuel du Concessionnaire, ou à dire d'expert et payée dans les trois mois de la cession.

Le Concessionnaire prend toutes dispositions pour que le (les) contrat(s) d'approvisionnement en électricité prenne(nt) fin six mois après l'échéance du contrat de concession, ceci afin de garantir sur ce point la continuité du service.

Article 92 - STOCKS

Le Concessionnaire fait son affaire des stocks de biens nécessaires pour l'exploitation du service (y compris des consommables).

Aucun stock ne lui est remis en début de Concession. Il doit faire en sorte de disposer du stock nécessaire en début de Concession.

Le Concédant ne reprend aucun stock en fin de Concession, que ce soit à titre gracieux ou onéreux.

Le Concessionnaire n'est pas obligé de constituer un stock dédié au service.

Article 93 - PERSONNEL DU CONCESSIONNAIRE

Un an avant la date d'expiration du présent contrat, le Concessionnaire communique à la Collectivité les renseignements non nominatifs suivants concernant les personnels affectés au service délégué :

- Âge ;
- Niveau de qualification professionnelle ;
- Tâche assurée ;
- Temps d'affectation sur le service ;
- Convention collective ou statuts applicables ;
- Montant total de la rémunération pour l'année civile précédente (charges comprises) ;
- Existence éventuelle, dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert du contrat de l'intéressé à un autre exploitant ;
- Le montant détaillé des compléments de rémunération attribués au cours des trois dernières années : prime de productivité, participation, intéressement ;
- Les coordonnées du médecin du travail détenteur des dossiers médicaux ;
- Les coordonnées du (des) service (s) compétent (s) pour toute question ultérieure du transfert et relative à la situation professionnelle du personnel ;
- Les fiches de postes ;
- L'état des habilitations : nature, date d'obtention, durée de validité, ...
- L'intitulé et la durée des formations professionnelles suivies au cours des trois dernières années.

La Collectivité n'est pas partie prenante des éventuels litiges pouvant survenir entre le Concessionnaire et l'exploitant suivant, quel que soit l'intérêt qu'elle porte à cette question.

Le Concessionnaire s'engage à ne pas prendre, dans la période qui précède l'expiration du Contrat, de décision ou ensemble de décisions qui soient de nature à affecter substantiellement les coûts de main d'œuvre du service dont l'exploitation lui est confiée, sans l'accord préalable formalisé de la Collectivité et sous réserve d'événements imprévisibles et indépendants de sa volonté.

Il en va en particulier ainsi de toute décision ou ensemble de décisions susceptibles d'augmenter, hors augmentation conventionnelle :

- De plus de cinq (5) % par an le personnel (exprimé en ETP) affecté à la délégation,
- De plus de cinq (5) % par an la masse salariale affectée à la délégation.

Article 94 - RESTITUTION DES PROVISIONS NON DEPENSEES

À la fin du contrat, la Collectivité et le Concessionnaire procèdent à un bilan des dépenses effectives justifiées de renouvellement du Concessionnaire et des dotations actualisées constituées par le Concessionnaire à cette fin engagées dans le cadre de l'Article 49.3.

S'il s'avère que le solde défini à l'Article 49.3 est positif au dernier jour du contrat, le Concessionnaire doit reverser à la Collectivité cette somme dans un délai d'un mois après expiration du contrat.

Il en va de même pour le montant du fond de travaux prévu à l'Article 47.3.

Si la valeur des soldes au dernier jour du contrat est ou sont négatives, le Concessionnaire gérant le service à ses risques et périls, ne peut pas réclamer son remboursement à la Collectivité, sauf résiliation pour motif d'intérêt général survenant avant les 3 dernières années du contrat.

Article 95 - INFORMATION DES CANDIDATS A L'EXPLOITATION DU SERVICE

À l'occasion de la remise en concurrence de l'exploitation du service délégué, la Collectivité peut organiser une ou plusieurs visites des installations afin de permettre à tous les candidats d'en acquérir une connaissance suffisante garantissant une égalité de traitement. Dans ce cas, le Concessionnaire est tenu de permettre l'accès à tous les ouvrages et installations du service délégué et de mettre à disposition de la Collectivité le personnel compétent pour présenter les sites et leur fonctionnement.

La Collectivité s'efforce de réduire autant que possible la gêne qui pourrait en résulter pour le Concessionnaire.

Article 96 - PRISE EN MAIN DU SERVICE PAR LE NOUVEL EXPLOITANT

Une fois le nouveau contrat attribué, le Concessionnaire prête son concours au nouvel exploitant pour faciliter sa prise en main progressive du service jusqu'au transfert total à l'échéance du présent contrat de concession.

Il accompagne notamment le nouvel exploitant pendant la relève contradictoire des compteurs, la visite contradictoire des ouvrages et le basculement des alarmes de télégestion le dernier jour de la concession.

Le Concessionnaire permet également l'accès du nouvel exploitant aux installations du service pendant toute la période de transition.

Il s'engage par ailleurs à ne pas entraver d'éventuelles démarches commerciales que le nouvel exploitant pourrait engager avant la reprise effective du service.

Au cas où des circonstances imprévues apparaîtraient dans les heures précédant l'échéance du contrat, qui pourraient affecter la continuité du service, la Collectivité peut demander au Concessionnaire de poursuivre momentanément quelques-unes des activités nécessaires pour assurer la continuité du service. Le Concessionnaire ne peut se soustraire à cette demande. Le cas échéant, la Collectivité rembourse le Concessionnaire pour tous les frais complémentaires engagés au-delà de la date et de l'heure d'échéance du contrat.

CHAPITRE 15 CLAUSES DIVERSES

Article 97 - REFERENCE DES ANNEXES

■ **Annexe 1**

Cadre d'inventaire et données initiales patrimoniales

■ **Annexe 2**

Biens de retour

■ **Annexe 3**

Biens de reprise

■ **Annexe 4**

Biens propres

■ **Annexe 5**

Contrôle des engagements clientèle et méthode de calcul des taux de respect

■ **Annexe 6**

Détails du Système d'Information et de l'Extranet déployés et des méthodes de constitution des bases de données

■ **Annexe 7**

Tableau de bord trimestriel

■ **Annexe 8**

Attestations d'assurance

■ **Annexe 11**

Compte d'Exploitation Prévisionnel du contrat

■ **Annexe 12**

Programme Prévisionnel de Renouvellement (PPR)

■ **Annexe 13**

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

■ **Annexe 14**

■ **Annexe 15**

Dispositions prises en matière de conformité au RGPD

■ **Annexe 16**

Modèle de CARE conventionnel et CARE analytique

■ **Annexe 17**

Garantie à première demande

■ **Annexe 18**

Projet de convention de mandat pour la facturation par le Concessionnaire pour le compte de la Collectivité

■ **Annexe 9**

Règlement de service

■ **Annexe 19**Plan d'actions présentant les modalités
de gestion de crise■ **Annexe 10**

Plan d'action relatif au tuilage

■ **Annexe 20**Plan d'actions relatif à l'accès à l'eau
pour tous■ **Annexe 21**

Bordereau des Prix Unitaires

■ **Annexe 22**Plan d'action relatif à la promotion de
l'apprentissage sur le territoire

Fait à, le

A, le

Pour la Collectivité,

Le Président.

Pour le Concessionnaire DS

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4...

SAUR S.A.S.11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

Transmission en sous-préfecture de, le :

BPU - Prestations types

CADRE D'INVENTAIRE ET DONNEES INITIALES PATRIMONIALES

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le



ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

	Commune	Valeur à neuf estimé
Equipements ouvrages de prélèvement et production (dont accessoires du génie civil)		
Electricité - Commande	Aiguèze	3 854,40 €
Communication Informatique	Aiguèze	2 420,00 €
Pompage Elévation	Aiguèze	880,00 €
Traitement	Aiguèze	770,00 €
Tour Ballon Filtre	Aiguèze	1 760,00 €
Electricité - Commande	Cavillargue	3 304,40 €
Comptage	Cavillargue	607,20 €
Instrumentation	Codolet	440,00 €
Electricité - Commande	Codolet	4 549,60 €
Communication Informatique	Codolet	5 174,40 €
Comptage	Codolet	880,00 €
Traitement	Codolet	994,40 €
Tuyauterie	Codolet	3 854,40 €
Robinetterie Régulation	Codolet	1 320,00 €
Electricité - Commande	Montfaucon	5 940,00 €
Comptage	Montfaucon	1 047,20 €
Tour Ballon Filtre	Montfaucon	1 416,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	Montfaucon	5 500,00 €
Tuyauterie	Montfaucon	1 540,00 €
Comptage	Orsan	440,00 €
Pompage Elévation	Orsan	2 200,00 €
Traitement	Orsan	1 686,67 €
Tour Ballon Filtre	Orsan	1 760,00 €
Electricité - Commande	Sabran	4 620,00 €
Comptage	Sabran	560,27 €
Pompage Elévation	Sabran	2 200,00 €
Traitement	Sabran	2 147,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Sabran	5 500,00 €
Tuyauterie	Sabran	5 500,00 €
Communication Informatique	Saint Laurent de Carnols	2 420,00 €
Tour Ballon Filtre	Saint Laurent de Carnols	774,40 €
Instrumentation	Saint Paulet de Caisson	739,20 €
Electricité - Commande	Saint Paulet de Caisson	1 540,00 €
Communication Informatique	Saint Paulet de Caisson	2 640,00 €
Comptage	Saint Paulet de Caisson	1 214,40 €
Tour Ballon Filtre	Saint Paulet de Caisson	2 314,40 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Paulet de Caisson	4 602,40 €
Tuyauterie	Saint Paulet de Caisson	6 600,00 €
Electricité - Commande	Saint Alexandre	6 306,67 €
Communication Informatique	Saint Alexandre	2 640,00 €
Comptage	Saint Alexandre	1 047,20 €
Pompage Elévation	Saint Alexandre	6 494,40 €
Traitement	Saint Alexandre	818,40 €
Tour Ballon Filtre	Saint Alexandre	2 692,80 €
Tuyauterie	Saint Alexandre	6 600,00 €
Compresseur Surpresseur	Saint Alexandre	1 760,00 €
Electricité - Commande	Saint André de Roquepertuis	4 954,40 €
Comptage	Saint André de Roquepertuis	1 047,20 €
Pompage Elévation	Saint Christol de rodière	6 274,40 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Christol de rodière	2 200,00 €
Instrumentation	Saint Etienne des Sorts	492,80 €
Electricité - Commande	Saint Etienne des Sorts	4 954,40 €
Comptage	Saint Julien de Peyrolas	1 047,20 €
Pompage Elévation	Saint Julien de Peyrolas	880,00 €
Traitement	Saint Julien de Peyrolas	2 587,20 €
Tour Ballon Filtre	Saint Julien de Peyrolas	1 592,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Julien de Peyrolas	2 640,00 €

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.

Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Electricité - Commande	Saint Michel d'Euzet	3 229,60 €
Comptage	Saint Michel d'Euzet	712,80 €
Pompage Elévation	Saint Michel d'Euzet	2 860,00 €
Tour Ballon Filtre	Saint Michel d'Euzet	1 416,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Michel d'Euzet	6 767,20 €
Tuyauterie	Saint Michel d'Euzet	198 000,00 €
Comptage	Saint Pons la Calm	660,00 €
Electricité - Commande	Salazac	4 400,00 €
Communication Informatique	Salazac	2 530,00 €
Comptage	Salazac	1 047,20 €
Traitement	Salazac	827,20 €
Tour Ballon Filtre	Salazac	1 592,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	St Gervais	4 074,40 €
Electricité - Commande	Vénéjean	15 400,00 €
Tour Ballon Filtre	Vénéjean	4 294,40 €
Sécurité	Vénéjean	660,00 €
Instrumentation	Verfeuil	3 080,00 €
Communication Informatique	Verfeuil	2 420,00 €
Comptage	Verfeuil	910,80 €
Pompage Elévation	Verfeuil	880,00 €
Traitement	Verfeuil	2 587,20 €
Equipements réservoirs (dont accessoires du génie civil)		
Instrumentation	Aiguèze	492,80 €
Electricité - Commande	Aiguèze	2 644,40 €
Communication Informatique	Aiguèze	2 420,00 €
Comptage	Aiguèze	440,00 €
Serrurerie Chaudronnerie	Carsan	7 734,38 €
Electricité - Commande	Cavillargue	4 954,40 €
Communication Informatique	Cavillargue	2 420,00 €
Comptage	Cavillargue	607,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Cavillargue	2 200,00 €
Tuyauterie	Cavillargue	9 900,00 €
Robinetterie Régulation	Cavillargue	994,40 €
Tour Ballon Filtre	Codolet	1 760,00 €
Instrumentation	Laval Saint Romain	492,80 €
Electricité - Commande	Laval Saint Romain	2 754,40 €
Communication Informatique	Laval Saint Romain	2 200,00 €
Comptage	Laval Saint Romain	880,00 €
Traitement	Laval Saint Romain	827,20 €
Tour Ballon Filtre	Laval Saint Romain	1 416,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	Laval Saint Romain	1 324,40 €
Instrumentation	Montfaucon	440,00 €
Instrumentation	Sabran	440,00 €
Electricité - Commande	Sabran	1 540,00 €
Communication Informatique	Sabran	2 420,00 €
Traitement	Sabran	8 279,92 €
Serrurerie Chaudronnerie	Sabran	10 110,29 €
Tuyauterie	Sabran	14 300,00 €
Robinetterie Régulation	Sabran	1 760,00 €
Instrumentation	Saint Paulet de Caisson	554,40 €
Electricité - Commande	Saint Paulet de Caisson	2 531,47 €
Communication Informatique	Saint Paulet de Caisson	2 640,00 €
Traitement	Saint Paulet de Caisson	586,67 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Paulet de Caisson	1 718,93 €
Communication Informatique	Saint Alexandre	1 047,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Alexandre	1 980,00 €
Tuyauterie	Saint Alexandre	5 500,00 €
Electricité - Commande	Saint André de Roquepertuis	2 200,00 €
Pompage Elévation	Saint André de Roquepertuis	880,00 €
Traitement	Saint André de Roquepertuis	2 587,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Christol de rodière	1 487,20 €
Tuyauterie	Saint Christol de rodière	12 375,00 €

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.

Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
 Reçu en préfecture le 07/11/2022
 Publié le 
 ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Robinetterie Régulation	Saint Christol de rodière	440,00 €
Electricité - Commande	Saint Etienne des Sorts	1 540,00 €
Traitement	Saint Etienne des Sorts	827,20 €
Instrumentation	Saint Julien de Peyrolas	2 534,40 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Julien de Peyrolas	1 581,07 €
Tuyauterie	Saint Julien de Peyrolas	7 427,20 €
Robinetterie Régulation	Saint Julien de Peyrolas	827,20 €
Comptage	Saint Marcel de Careiret	607,20 €
Electricité - Commande	Saint Michel d'Euzet	3 854,40 €
Communication Informatique	Saint Michel d'Euzet	2 640,00 €
Pompage Elévation	Saint Michel d'Euzet	2 200,00 €
Traitement	Saint Michel d'Euzet	827,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Michel d'Euzet	994,40 €
Chauffage - Ventilation - Air process	Saint Michel d'Euzet	440,00 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Pons la Calm	1 874,40 €
Instrumentation	Salazac	492,80 €
Tuyauterie	Salazac	68 750,00 €
Communication Informatique	St Gervais	2 420,00 €
Pompage Elévation	St Gervais	2 200,00 €
Tour Ballon Filtre	St Gervais	1 416,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	St Gervais	1 980,00 €
Serrurerie Chaudronnerie	Vénéjean	19 356,57 €
Tuyauterie	Vénéjean	8 593,75 €
Communication Informatique	Verfeuil	2 420,00 €
Robinetterie Régulation	Verfeuil	827,20 €
Équipements postes de reprise (dont accessoires du génie civil)		
Instrumentation	Aiguèze	440,00 €
Pompage Elévation	Aiguèze	1 100,00 €
Traitement	Aiguèze	1 707,20 €
Instrumentation	Laval Saint Romain	440,00 €
Instrumentation	Sabran	440,00 €
Electricité - Commande	Saint Paulet de Caisson	3 854,40 €
Comptage	Saint Paulet de Caisson	607,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Paulet de Caisson	1 654,40 €
Tuyauterie	Saint Paulet de Caisson	2 200,00 €
Compresseur Surpresseur	Saint Paulet de Caisson	1 760,00 €
Electricité - Commande	Saint Alexandre	7 700,00 €
Communication Informatique	Saint Alexandre	2 420,00 €
Comptage	Saint Alexandre	712,80 €
Traitement	Saint Alexandre	862,40 €
Tour Ballon Filtre	Saint Alexandre	2 692,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Alexandre	774,40 €
Instrumentation	Saint Julien de Peyrolas	660,00 €
Tour Ballon Filtre	Saint Julien de Peyrolas	2 094,40 €
Electricité - Commande	Saint Marcel de Careiret	2 898,13 €
Pompage Elévation	Saint Marcel de Careiret	1 984,40 €
Tour Ballon Filtre	Saint Marcel de Careiret	3 053,60 €
Chauffage - Ventilation - Air process	Saint Marcel de Careiret	220,00 €
Instrumentation	Saint Pons la Calm	440,00 €
Pompage Elévation	Saint Pons la Calm	880,00 €
Traitement	Saint Pons la Calm	1 210,00 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Pons la Calm	1 874,40 €
Traitement	St Gervais	7 606,37 €
Sécurité	St Gervais	18 587,95 €
TOTAL EQUIPEMENTS		740 880 €

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.

Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

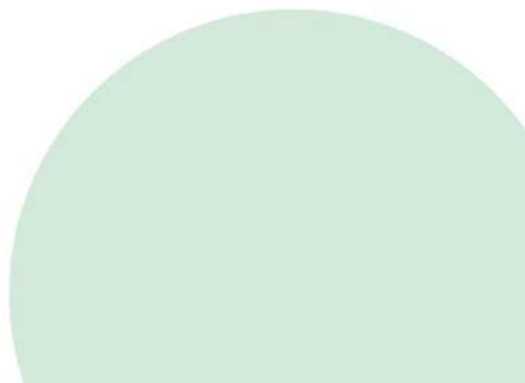


CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 2 : Biens de retour



PIECE 1



BIENS DE RETOUR

TYPE	Investissements - Biens de retour	Coût (hors frais financiers)
1	Audit des captages - IMAGEAU	43 750 €
2	Mise en place d'un plan de gestion de crise	6 250 €
3	Audit des installations par le bureau d'ingénierie HYDRATEC / SETEC	62 500 €
4	Modélisation hydraulique	8 438 €
5	Gestion patrimoniale des réseaux (réalisée fin 2025)	5 625 €
6	Etude régime transitoire des réseaux	6 803 €
7	Equipements de comptage, de régulation de pression et de télégestion	290 625 €
8	Construction du SIG	33 688 €
TOTAL		457 678 €

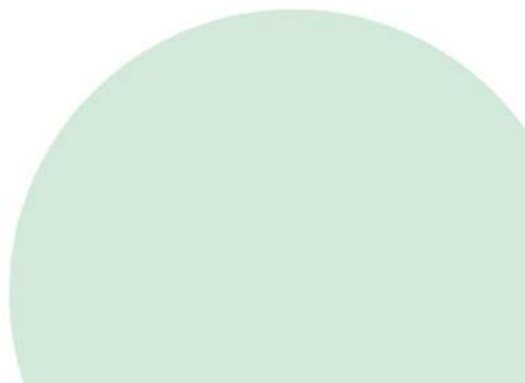


CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 3 : Biens de reprise



PIECE 1



Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

SANS OBJET

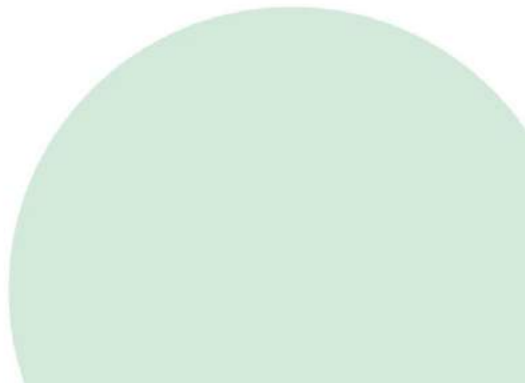


CONCESSION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Annexe 4 : Biens propre



PIECE 1



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

Le montant de la dotation s'élève à 30 594 € HT. Cette dotation permettra notamment d'équiper le personnel détaché intégrant notre structure (5 agents) ainsi que le personnel recruté, l'achat de GPS de précision et l'équipement des locaux.



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

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



PIECE 1

I. VOS ENJEUX NOS ENGAGEMENTS.....	3
II. SATISFAIRE NOS CLIENTS PAR NOTRE ENGAGEMENT EST NOTRE PRIORITE.....	4
1 - Notre engagement sur la relation client	4
2 - Notre engagement sur l'accès au service	6
3 - Notre engagement sur les fermetures de branchement.....	8
4 - Notre engagement sur les délais de traitement des demandes.....	8
5 - Notre engagement sur le retour d'expérience	9
III. INDICATEURS CLIENTELE CLES.....	11
1 - Taux des devis établis en moins de 8 jours ouvrés	11
2 - Taux de réalisation d'un nouveau branchement	11
3 - Délai de réponse aux demandes écrites (courrier/mail)	11
4 - Taux de clients mensualisés.....	12
5 - Taux d'appels répondus.....	12
6 - Taux de réclamations	13
7 - Taux d'impayés	13

I. Vos enjeux nos engagements

Parce que l'on ne peut pas gérer ce que l'on ne mesure pas, SAUR s'engage à proposer des indicateurs de performance ou la satisfaction des abonnés est au cœur de notre préoccupation.

VOS ENJEUX	NOS ENGAGEMENTS	
	DETAILS DE NOS ENGAGEMENTS	DELAI
S'ENGAGER A DELIVRER UNE QUALITE DE SERVICE D'EXCELLENCE	Développer une relation personnalisée où chaque usager est unique	Dès le début du contrat
	S'engager auprès des usagers au travers d'une charte de la relation client engageante	
	90 % des appels reçus sur la ligne d'urgence sont répondus	
	85 % des appels reçus sur la ligne consommateurs sont répondus	
	Un service d'urgence joignable 24h/24 et 7j/7	
	Une réponse aux courriers et courriels sous 8 jours	
	Proposer un rendez-vous aux usagers dans un délai de 8 jours	
	Intervenir dans une plage de 45 min maximum pour les urgences	
	Fermeture du branchement 24 heures après la résiliation si pas de repreneur connu	
	Respecter un délai d'information de 48H pour une interruption de service programmée	
	Un taux d'impayés de 1,5 %	
	90 % de clients satisfaits	
	Un espace client disponible 24h/24 et 7j/7 (hors maintenance 26 h /an)	
	Des devis branchements réalisés sous 8 jours après réception	
	Plus de 30 % des clients mensualisés dès la première année	1ère année du contrat

II. Satisfaire nos clients par notre engagement est notre priorité

1 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LA RELATION CLIENT



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

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

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

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

Le + de
Saur

Une charte de la relation client pour un engagement responsable

Nous réaliserons une signature officielle courant 2022 pour la mise en place de cette Charte

 ENGAGEMENT N°1 VOUS EMMÉNAGEZ Votre accès à l'eau potable est assuré en moins de 24h ouvrées et votre dossier d'accueil est transmis dans les 24 h.	 ENGAGEMENT N°2 VOTRE CONSEILLER PERSONNEL Votre interlocuteur est clairement identifié pour une relation personnalisée.
 ENGAGEMENT N°3 EN CAS D'URGENCE Votre demande est prise en compte et traitée 24 h/24.	 ENGAGEMENT N°4 UNE COUPURE D'EAU POUR TRAVAUX Vous êtes prévenus 48h à l'avance* par mail ou par SMS. *Sous réserve de la bonne transmission des coordonnées email et/ou SMS à nos services.
 ENGAGEMENT N°5 UN RACCORDEMENT AU RÉSEAU Votre devis est réalisé sous 8 jours et vous êtes informés de l'avancement de votre demande par e-mail ou par SMS*. *Sous réserve de la bonne transmission des coordonnées email et/ou SMS à nos services.	 ENGAGEMENT N°6 UNE QUESTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU ? Vous obtenez une réponse immédiate par téléphone ou en moins de 24 h si un diagnostic technique est nécessaire.
 ENGAGEMENT N°7 TOUS VOS RENDEZ-VOUS SONT RESPECTÉS Si report nécessaire, vous êtes prévenus 2 h à l'avance et un nouveau créneau est immédiatement fixé.	 ENGAGEMENT N°8 VOS RELEVÉS Vous êtes systématiquement informés du passage de l'agent*. *Sous réserve de la bonne transmission des coordonnées email et/ou SMS à nos services.
 ENGAGEMENT N°9 UNE QUESTION SUR VOTRE FACTURE ? Vous obtenez une réponse immédiate par téléphone, par mail ou par courrier en moins de 24 h. *Sous réserve de la bonne transmission des coordonnées email et/ou SMS à nos services.	 ENGAGEMENT N°10 MESURER VOTRE SATISFACTION Votre satisfaction est évaluée après chaque contact afin d'améliorer la qualité de nos services.

Le + de
Saur

SAUR a engagé un projet de certification NF 345

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

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

- La disponibilité et l'accessibilité des points de contacts,
- Le respect des délais annoncés,
- L'apport de réponses pertinentes et accessibles,

- L'accompagnement des clients lors des interactions,
- La prise en compte de la satisfaction et de la perception du client,
- L'analyse et la prise en compte des réclamations des clients.

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

Notre point d'accueil de Bagnols Sur Cèze sera équipé pour accueillir les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) ainsi que l'ensemble de vos administrés en situation de handicap (physique, sensoriel, cognitif, mental). C'est ainsi que seront notamment pris en compte :

- Pour la déficience motrice : des exigences spatiales, de stationnement et de circulation adaptés, de cheminement extérieur et intérieur, de qualité d'usage des portes et équipements.
- Pour la déficience visuelle : des exigences en termes de guidage, de repérage et de qualité d'éclairage. SAUR a par ailleurs 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.
- Pour la déficience auditive : des exigences en termes de communication, de qualité sonore et de signalisation adaptée.
- Pour la déficience intellectuelle : des exigences en termes de repérage et de qualité d'éclairage.

2 - NOTRE ENGAGEMENT SUR L'ACCES AU SERVICE

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

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



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

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

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

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

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

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

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



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

Indicateurs	Canal	Niveaux de service	Outils
Accueil serveur téléphonique	Téléphone	La navigation dans le Serveur Vocal Interactif n'excède pas une durée de 1 min 30 sec	Genesys
Qualité de service	Téléphone Ligne Clients	85% des appels reçus sont répondus	Genesys

Qualité de service	Téléphone Ligne Urgences	90% des appels reçus sur la ligne urgence sont répondus	Genesys
Qualité de service	Téléphone toute lignes	80% des appels reçus sont répondus en moins de 3 min	Genesys
Qualité de service	Un espace client disponible et accessible	100 % (hors maintenance)	Matomo

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

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

3 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LES FERMETURES DE BRANCHEMENT

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

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

4 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LES DELAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES



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

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

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

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

Notre serveur vocal interactif permet une prise en charge rapide des demandes adressées par téléphone et leur orientation vers l'interlocuteur le plus qualifié pour traiter le besoin.

Lorsqu'une intervention requiert la présence de l'abonné (ex. : contrôle de branchements, revue de compteurs, changement de compteur...), la prise de rendez-vous est traitée de manière prioritaire via une ligne téléphonique dédiée.

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

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

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

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

5 - NOTRE ENGAGEMENT SUR LE RETOUR D'EXPERIENCE

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

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

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

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

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

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

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

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

III. Indicateurs clientèle clés

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

Définition

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

La valeur requise est de 100%

Fiabilité et construction

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

Notre engagement

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

2 - TAUX DE REALISATION D'UN NOUVEAU BRANCHEMENT

Définition

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

La valeur minimale requise est de 100 %

Fiabilité et construction

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

Notre engagement et nos plans d'Action

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

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

Définition

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

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

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

Fiabilité et construction

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

Notre engagement et nos plans d'Action

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

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

4 - TAUX DE CLIENTS MENSUALISES

Définition

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

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

Fiabilité et construction

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

Notre engagement et nos plans d'Action

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

5 - TAUX D'APPELS REPONDUS

Définition

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

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

Fiabilité et construction

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

Notre engagement et nos plans d'Action

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

6 - TAUX DE RECLAMATIONS

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

Fiabilité et construction

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

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

Nos plans d'Action

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

7 - TAUX D'IMPAYES

Définition

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

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

Fiabilité et construction

Les données sont issues du CRM Saphir

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

- Un redressement ou une liquidation judiciaire (entreprise)

- Un rétablissement personnel avec liquidation judiciaire (surendettement des particuliers)

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

$$\frac{(\text{Montant restant impayé au 31/12/N des factures "eau" émises au titre de l'année N-1})}{(\text{Montant total TTC facturé (hors travaux) des factures émises au titre de l'année N-1 au 31/12/N})} \times 100$$

Notre engagement

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

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

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



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

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



PIECE 1

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

I. Le CPO online : un outil de communication interactif

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

1 - PRINCIPE D'ACTION

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

2 - FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

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

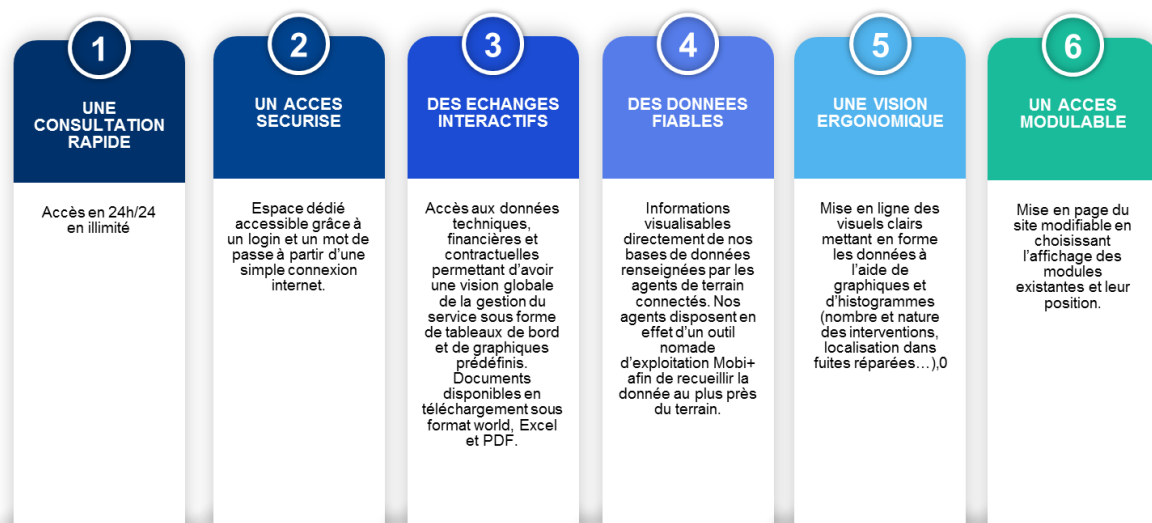
Ce sont ces informations, analysées quotidiennement par le CPO, que nous vous mettons à disposition sur CPO Online, de façon synthétisée et simplifiée dans des tableaux de bord, avec notamment 3 modules qui vous permettront :

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



3 - BENEFICES ATTENDUS

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



II. Notre outil SIG

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

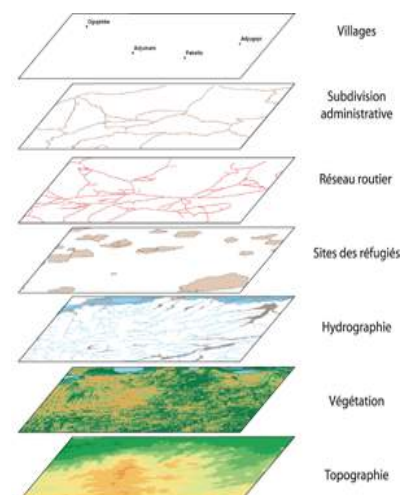
Notre SIG exploite les fonds de plan du Référentiel à Grande Echelle (RGE) édités par l'IGN. La solution intègre également la base adresse de ce même éditeur pour toutes les fonctions de recherche et de localisation géographique.

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

1 - PRINCIPE D'ACTION

Les principales fonctionnalités de notre outil sont :

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



2 - FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

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

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

3 - BENEFICES ATTENDUS

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

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

III. L'accès à vos données patrimoniales

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

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

1 - RENDRE COMPTE DES DONNEES DE VOTRE PATRIMOINE

LES DONNEES TECHNIQUES

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

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

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

LES DONNEES FINANCIERES

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

Un exemple de suivi vous est présenté ci-dessous :

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

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

IV. Nos outils

1 - NOTRE OUTIL DE GMAO A VOTRE SERVICE

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



PRINCIPE D'ACTION

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

FONCTIONNEMENT TECHNIQUE

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

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



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

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

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

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



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

Le  de Saur

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

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

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

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

 S'engage

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

2 - BENEFICES ATTENDUS

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

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

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

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

Travaux	DICT.FR	SOGELINK	Accessible via le module cartographique de SEVR Online	Format Excel et Shape

4 - EXEMPLE DE TABLEAU DE SUIVI DES FONDS DE RENOUVELLEMENT

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

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

PROGRAMME PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT

Légende

NGA0000xxxx	Matériel abandonné

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

2232000003 - NOM COLLECTIVITE-EAU			
	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	
			0	0
	0	0	0	0
Programmé au contrat	TOTAL	28 535	53 595	1 278 370
Total renouvellement(€)	28 535	53 595	0	1 278 370
Solde(€)	33 414	169 575	359 332	

OPERATIONS REALISEES

5 - DEPLOYER LES OUTILS INFORMATIQUES ADAPTES POUR OPTIMISER NOTRE EXPLOITATION

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

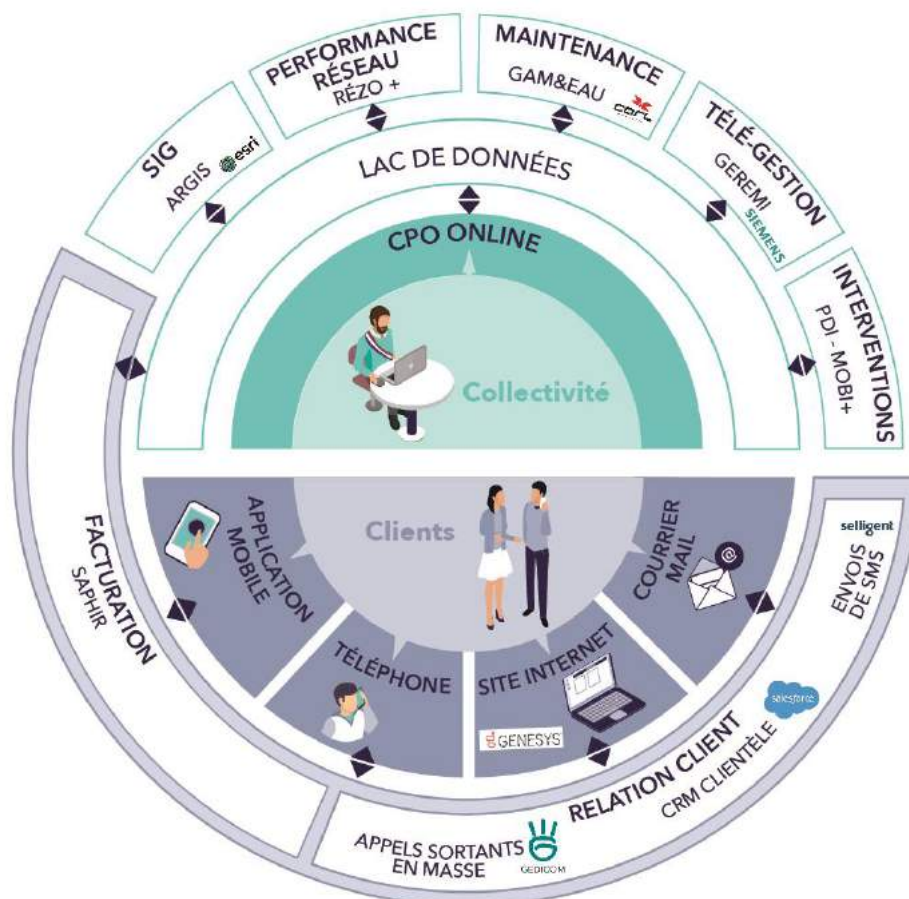
Les outils informatiques comprennent :

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

Le + de
Saur

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

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



APPLICATIONS METIER

Les principales applications métier sont :



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

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

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

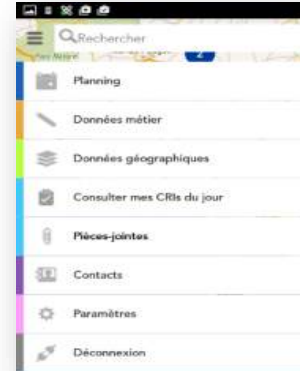


- La **Planification Des Interventions** sur votre territoire grâce à l'application **PDI** développée par Saur. Cette application met en relation directe et en temps réel l'ordonnanceur du CPO et les équipes locales d'interventions. Elle permet de garantir la **traçabilité exhaustive** des interventions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

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



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



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



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

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



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



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 7 : Tableau de bord trimestriel



PIECE 1



**Communauté d'Agglomération du Gard
Rhodanien
Eau Potable
Mai 2022
RAPPORT D'EXPLOITATION**

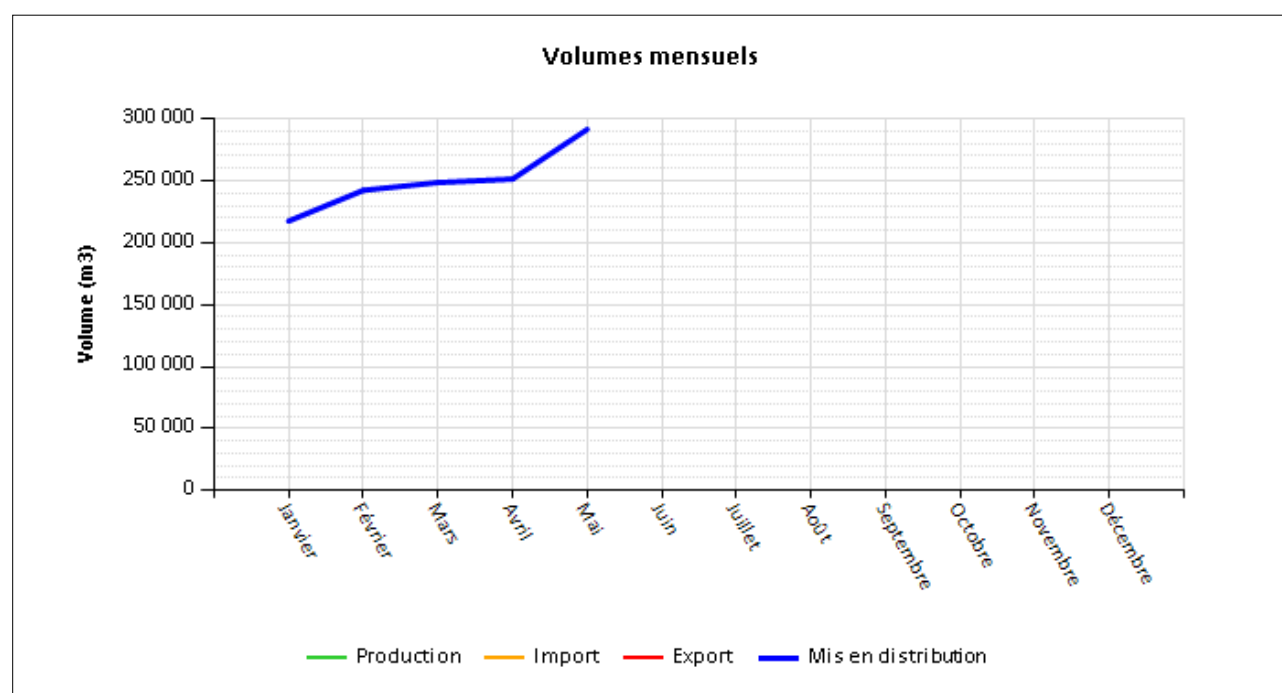


Les chiffres clés

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

Les volumes mensuels

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





Détails des volumes produits

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

La qualité de l'eau brute

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

La qualité de l'eau traitée

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

La qualité de l'eau distribuée

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

Les interventions

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

Détail des interventions de nettoyage des réservoirs & bâches

Commune	Ouvrage	Date de lavage

Synthèse des interventions de recherches de fuites

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

Détail des interventions de recherches de fuites

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

Synthèse des interventions de réparations des fuites/casses sur conduites

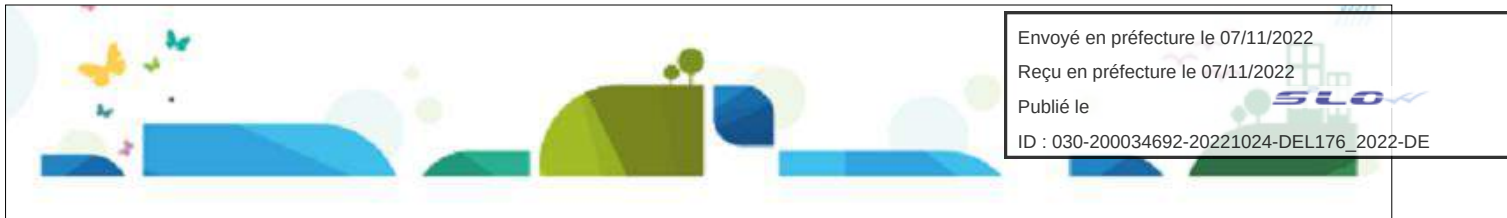
Commune	Mois	Nombre de casses/fuites réparées
	Janvier	
	Février	
	Mars	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Janvier	
	Avril	
	Total	
	Janvier	
	Février	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Janvier	
	Total	
	Janvier	
	Avril	
	Mai	
	Total	
	Février	
	Total	
Total		

Détail des interventions de réparations des fuites/casses sur conduites

Commune	Nature	Diamètre	Date	Adresse

Synthèse des interventions de réparations des fuites/casses sur branchements

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



Détail des interventions de réparations des fuites/casses sur branchements

[illegible]

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

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



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

Commune	Nature de l'intervention	Date	Adresse

Synthèse des interventions d'entretien de 2ème niveau

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

Détail des interventions d'entretien de 2ème niveau

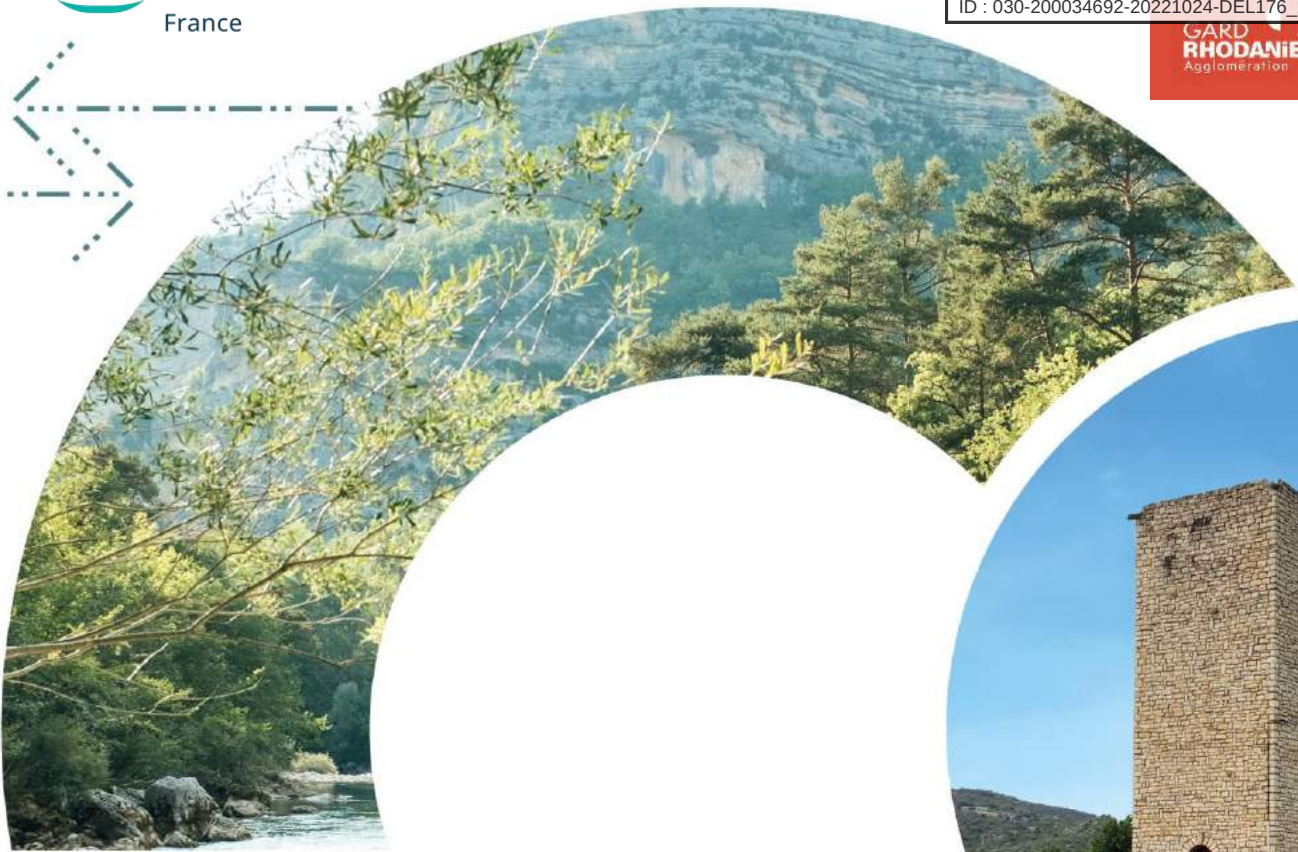
Commune	Installation	Opération	Équipement	Date	Type

Synthèse des interventions de contrôle réglementaire

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

Détail des interventions de contrôle réglementaire

Commune	Installation	Equipement	Date



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 8 : Attestations d'assurances



PIECE 1

Allianz Global Corporate & Specialty SE

Attestation d'Assurance

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

SAURSAS
11, Chemin de Bretagne
CS 40082
94442 ISSY LES MOULINEAUX Cedex

agissant tant pour son compte que pour le compte de ses filiales, et notamment de :

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

est assurée auprès de notre compagnie par la police n° **FRL00281522** garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent dans l'exercice de ses activités en raison de dommages causés à des tiers.

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

Responsabilité Civile Exploitation

Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus 20.000.000 euros par sinistre

Responsabilité Civile Après Livraison / Réception

Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus 20.000.000 euros par année d'assurance

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

Période d'assurance : du 01/04/2022 au 31/03/2023 inclus.

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

Fait à Paris la Défense, le 25 mars 2022

Pour la Compagnie



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

STE SAUR
11, CHEMIN DE BRETAGNE
CS40082
92442 ISSY MOULINEAUX CEDEX
SIREN 339379984

est titulaire d'un contrat d'assurance de responsabilité de nature décennale n° **AP392620** pour la période de validité du **01/01/2022 au 31/12/2022** couvrant les activités professionnelles suivantes :

ENTREPRISE GÉNÉRALE

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

TERRASSEMENT

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

VOIRIES RÉSEAUX DIVERS (V.R.D.)

Réalisation de réseaux de canalisations, de tous types de réseaux enterrés ou aériens, de systèmes d'assainissement autonome, de voiries, de poteaux et clôtures.

Réalisation d'espaces verts, y compris les travaux complémentaires de maçonnerie.

Cette activité comprend les travaux accessoires ou complémentaires de terrassement et de fouilles.

CONTRACTANT GENERAL

Réalisation d'une opération de construction portant sur la maîtrise d'oeuvre et l'exécution des travaux tous corps d'état, cette exécution étant donnée intégralement en sous-traitance.

Ces marchés sont pris uniquement dans le cadre de réalisation d'ouvrage de :

Voiries Réseaux Divers:

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

Ouvrages d'hygiène publique :

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

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

Les garanties objet de la présente attestation s'appliquent :

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



- aux travaux, produits et procédés de construction suivants :
 - travaux de construction répondant à une norme homologuée (NF DTU ou NF EN), à des règles professionnelles acceptées par la C2P¹ ou à des recommandations professionnelles du programme RAGE 2012 non mises en observation par la C2P²,
 - pour des procédés ou produits faisant l'objet au jour de la passation du marché :
 - d'un Agrément Technique Européen (ATE) en cours de validité ou d'une Évaluation Technique Européenne (ETE) bénéficiant d'un Document Technique d'Application (DTA), ou d'un Avis Technique (ATec), valides et non mis en observation par la C2P³,
 - d'une Appréciation Technique d'Expérimentation (ATEX) avec avis favorable,
 - d'un Pass'innovation « vert » en cours de validité.

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

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

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

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



2. ASSURANCE DE RESPONSABILITÉ DÉCENNALE OBLIGATOIRE

Nature de la garantie	Montant de la garantie
Le contrat garantit la responsabilité décennale de l'assuré instaurée par les articles 1792 et suivants du code civil, dans le cadre et les limites prévus par les dispositions des articles L. 241-1 et L. 241-2 du code des assurances relatives à l'obligation d'assurance décennale, et pour des travaux de construction d'ouvrages qui y sont soumis, au regard de l'article L. 243-1-1 du même code. La garantie couvre les travaux de réparation, notamment en cas de remplacement des ouvrages, qui comprennent également les travaux de démolition, déblaiement, dépose ou de démontage éventuellement nécessaires. Elle est gérée en capitalisation.	○ En Habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage.
	○ Hors habitation : Le montant de la garantie couvre le coût des travaux de réparation des dommages à l'ouvrage dans la limite du coût total de construction déclaré par le maître d'ouvrage et sans pouvoir être supérieur au montant prévu au I de l'article R. 243-3 du code des assurances.
	○ En présence d'un CCRD : Lorsqu'un Contrat Collectif de Responsabilité Décennale (CCRD) est souscrit au bénéfice de l'assuré, le montant de la garantie est égal au montant de la franchise absolue stipulée par ledit contrat collectif.
Durée et maintien de la garantie	
La garantie couvre, pour la durée de la responsabilité décennale pesant sur l'assuré en vertu des articles 1792 et suivants du code civil. Elle est maintenue dans tous les cas pour la même durée.	

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

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

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

Fait à PARIS le 30/12/2021



Karim BOUCHEMA
Directeur des Opérations
Generali Iard

ATTESTATION D'ASSURANCE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La présente attestation d'assurance, valable du 1^{er} Avril 2022 au 31 Mars 2023 inclus, sous réserve du paiement de la prime, est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne peut engager les assureurs au-delà des limites de garanties de la police à laquelle elle se réfère

Fait à Paris, le 25 Mars 2022



MMA IARD SA
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social 14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9

ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, AIG Europe SA - Tour CB21 – 16, Place d l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE Cedex, attestons par la présente que

SAUR SAS

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

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

Garanties et limites :

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

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

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

Territorialité : Monde hors Etats-Unis et Canada

Cette attestation est délivrée pour la période du **1^{er} Avril 2020** au **1^{er} Avril 2023 à zéro heure** pour servir et valoir ce que de droit. Elle est valable dans la seule limite des montants et conditions de garantie, franchises et exclusions du contrat précité et n'implique qu'une présomption de garanties à la charge de l'assureur sous réserve des réglementations locales applicables.

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

Fait à Paris La Défense le 08 Avril 2020

AIG Europe SA
Tour CB21 – 16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE Cedex
Tel : 01 49 02 42 22
Facsimile : 01 49 02 44 04



Période de	du 1 ^{er} avril 2022 au 31 mars 2023
Fonctionnement de la garantie :	L'assurance s'applique aux marchés qui, au 1^{er} avril 2020, sont en cours d'exécution ou de maintenance et/ou aux marchés dont l'exécution commencera après cette date, dès lors que, pour chaque chantier : • le coût estimé est inférieur à 30 000 000 euros. • la durée des travaux est inférieure à 36 mois • la durée des essais n'excède pas 12 mois Après réception (période de maintenance), les garanties se poursuivent sur une période de 12 mois.
Biens Assurés :	Tous travaux de construction, extension, réhabilitation, etc. de stations d'épuration, installations de traitement des eaux, usines de traitement de déchets, installations de traitement des résidus d'épuration, y compris par incinération.
Etendue de la garantie :	La prise en charge des frais de remplacement et/ou de remise en état des biens assurés et/ou de tout ou partie de ceux-ci qui seraient physiquement endommagés, détruits ou perdus de quelque manière et pour quelque cause que ce soit, sous réserve des exclusions spécifiques dans le contrat.
Territorialité :	Site du chantier ou abords immédiats pour les aires d'entreposage, pour des chantiers situés dans le monde entier, à l'exception : • des ETATS-UNIS D'AMERIQUE, CANADA et AUSTRALIE • des pays sous embargo, et notamment des pays suivants : CORÉE DU NORD, SYRIE, CRIMÉE, IRAN et VENEZUELA

La présente attestation est valable pour la période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

La présente attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit et ne peut engager **GENERALI Iard** au-delà des clauses, conditions et limites du contrat d'assurance auquel elle se réfère.

Fait à Paris, le 28 mars 2022

GENERALI Iard
SA au capital de 94 630 300 Euros
Entreprise Régie par le Code des Assurances
Siège Social : 2 rue Pillet-Will - 75009 Paris
RCS PARIS B 552 062 663

GENERALI Iard

Société anonyme au capital de 94 630 300 euros

Entreprise régie par le Code des assurances – 552 062 663 RCS Paris

Siège social : 2 rue Pillet-Will - 75456 Paris cedex 09

Société appartenant au Groupe Generali immatriculé sur le registre italien des groupes d'assurance sous le numéro 026

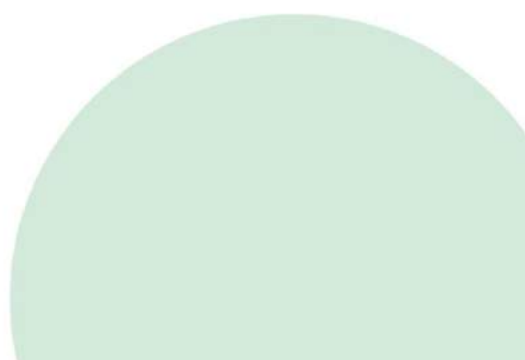


CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 9 : Règlement de service



PIECE 1





LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

1.

VOTRE CONTRAT

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

2.

LES TARIFS

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

3.

LE COMPTEUR

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

4.

VOTRE FACTURE

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

5.

LA SECURITE SANITAIRE

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



LES MOTS POUR SE COMPRENDRE

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



SOMMAIRE

1. LE SERVICE DE L'EAU **4**

1.1	La qualité de l'eau fournie	4
1.2	Les engagements de l'Exploitant du service	4
1.3	Le règlement des réclamations	4
1.4	La médiation de l'eau	3
1.5	La juridiction compétente	3
1.6	Les règles d'usage du service	3
1.7	Les interruptions du service	5
1.8	Les modifications et restrictions du service	5
1.9	La défense contre l'incendie	5

2. VOTRE CONTRAT **5**

2.1	La souscription du contrat	5
2.2	La résiliation du contrat	6
2.3	L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	6

3. VOTRE FACTURE **6**

3.1	La présentation de la facture	6
3.2	L'actualisation des tarifs	6
3.3	Votre consommation d'eau.	7
3.4	Les modalités et délais de paiement	7
3.5	En cas de non-paiement	8

4. LE BRANCHEMENT **8**

4.1	La description	8
4.2	L'installation et la mise en service	8
4.3	Le paiement	9
4.4	L'entretien et le renouvellement	9
4.5	La fermeture et l'ouverture	9
4.6.	Suppression	8

5. LE COMPTEUR **9**

5.1	Les caractéristiques	9
5.2	L'installation	10
5.3	La vérification	10
5.4	L'entretien et le renouvellement	10

6. LES INSTALLATIONS PRIVEES **10**

6.1	Les caractéristiques	10
6.2	L'entretien et le renouvellement	11
6.3	Installations privées de lutte contre l'incendie	11





LE SERVICE DE L'EAU

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

1.1 La qualité de l'eau fournie

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

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

1.2 Les engagements de l'Exploitant du service

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

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

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

1.3 Le règlement des réclamations

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

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

1.4 La médiation de l'eau

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

1.5 La juridiction compétente

Les tribunaux civils de votre lieu d'habitation ou du siège de l'Exploitant du service sont compétents pour tout litige qui vous opposerait à votre service d'eau.

Si l'eau est utilisée pour l'exploitation de votre commerce, le tribunal de commerce est compétent.

1.6 Les règles d'usage du service

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

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

Ces règles vous interdisent :

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

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

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

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

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

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

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

1.7 Les interruptions du service

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

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

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

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

En cas d'interruption de la fourniture d'eau excédant 48 heures, la part fixe de la facture (abonnement) est réduite au prorata de la durée de l'interruption. Si vous êtes un industriel et utilisez l'eau fournie par le réseau public dans un processus continu de fabrication, vous devez disposer de réserves propres à pallier les éventuelles interruptions de service.

En cas d'incendie ou d'exercice de lutte contre l'incendie, les conduites du réseau de distribution peuvent être fermées sans que vous puissiez faire valoir un droit à dédommagement.

1.8 Les modifications

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

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

1.9 La défense contre l'incendie

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



VOTRE CONTRAT

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

2.1 La souscription du contrat

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

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

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

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

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

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

2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

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

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

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

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

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

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

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

Si le contrat d'individualisation est résilié, les contrats d'abonnement individuels au Service de l'Eau le sont aussi de plein droit et le propriétaire ou le syndicat des



VOTRE FACTURE

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

3.1 La présentation de la facture

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

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

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

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

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

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

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

3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

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

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

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

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

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

3.3 Votre consommation d'eau.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.4 Les modalités et délais de paiement

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

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

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

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

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

3.5 En cas de non-paiement

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

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

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

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

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



LE BRANCHEMENT

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

4.1 La description

Le branchement comprend les éléments suivants :

- un dispositif de protection contre les retours d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;
- le point de livraison regroupant, en général, le robinet d'arrêt avant compteur, le compteur et le clapet anti-retour et éventuellement un robinet après compteur et un réducteur de pression. Les installations privées commencent à partir du joint (exclu) situé à la sortie du compteur ;
- des éventuels équipements de relevé à distance et de transfert d'informations (modules intégrés ou déportés, répéteurs...).

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

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

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

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

4.2 L'installation et la mise en service

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Le paiement

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

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

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

4.4 L'entretien et le renouvellement

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

En revanche, l'entretien ne comprend pas :

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

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

Vous êtes chargé de la garde et de la surveillance de la partie du branchement située en domaine privé (compteur et équipements de relevé à distance compris). En conséquence, l'Exploitant du service n'est pas responsable des dommages, notamment aux tiers, résultant d'un sinistre survenant en propriété privée et lié à un défaut de garde ou de surveillance.

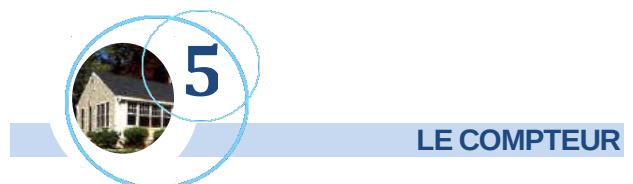
4.5 La fermeture et l'ouverture

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

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

4.6 La suppression

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



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

5.1 Les caractéristiques

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

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

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

5.2 L'installation

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

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

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

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

5.3 La vérification

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

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

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

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

5.4 L'entretien et le renouvellement

L'entretien et le renouvellement du compteur et des équipements de relevé à distance sont assurés par l'Exploitant du service, à ses frais.

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

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

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

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



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

6.1 Les caractéristiques

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

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

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

6.2 L'entretien et le renouvellement

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie

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

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

ANNEXE**TARIFS au 01/01/2022**

Les tarifs ci-dessous ont été établis en valeur de base au 01/01/2022 et sont révisés chaque année par application de la formule de révision de la rémunération du délégataire définie dans le contrat d'affermage.

Exploitant	SAUR
Adresse de la permanence	Permanence : Bagnols sur Cèze les lundis, mardis, mercredis et vendredi et permanence tournante en mairie sur 2 points du territoire (exemple : Salazac et St Marcel de Careiret)
Jours d'ouverture	Permanence Du lundi au vendredi
Horaires	Permanence : 9h00 à 12h00 – après midi sur rendez vous
Accueil téléphonique	Service Client : 04 30 62 10 00 Ouvert du lundi au vendredi De 8 h à 18 h. Appels Techniques : 04 30 62 10 01 Accessible 7 j / 7 Et 24 h / 24.
Délai d'obtention d'un rendez-vous	8 jours ouvrés
Plage horaire du rendez-vous	2 heures
Délai d'intervention en cas d'urgence	60 minutes
Délai d'obtention d'une réponse écrite	8 jours
Délai d'ouverture ou de fermeture d'un branchement à la demande de l'utilisateur	Ouverture 24 heures ouvrés après la demande Fermeture 24 heures ouvrés après la demande
Délai d'obtention d'un devis pour un branchement neuf	8 jours
Délai de réalisation des travaux	15 jours ouvrés après autorisation administrative et acceptation du devis ou à la date convenue avec le client
Frais d'accès au service sans déplacement	45,00 € HT
Frais d'accès au service avec déplacement	65,00 € HT
Contrôle de conformité des forages	150 € HT
Frais de relance en recommandé pour retard de paiement	13,34 € HT
Frais d'ouverture et fermeture à votre demande	150 € HT
Fermeture du branchement pour infraction au règlement de service	150 € HT
Coût de la fermeture du branchement à titre conservatoire	130 € HT
Vérification d'un compteur par jaugeage	161 € HT
Vérification d'un compteur par étalonnage, organisme agréé	268 € HT
Acompte pour les travaux de branchement neufs (en %)	100%



Taux de TVA : 10 %

A Nîmes, le 31 Mai 2022

M. Xavier PICCINO, Directeur Général Adjoint France
Est

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

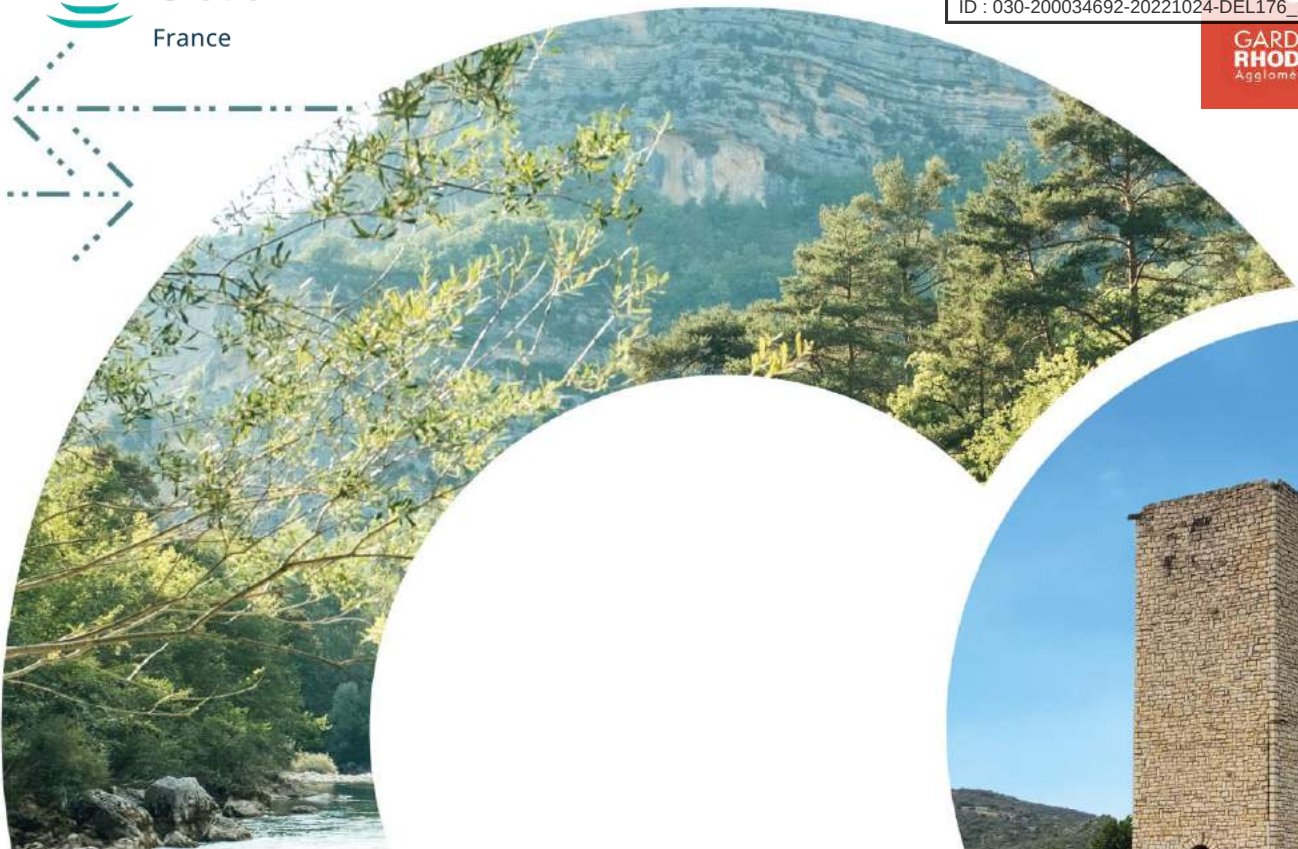
802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE





CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

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



PIECE 1

Mettre toute notre expérience au service d'un tuilage réalisé dans les meilleures conditions pour le personnel et pour le service..... 3

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

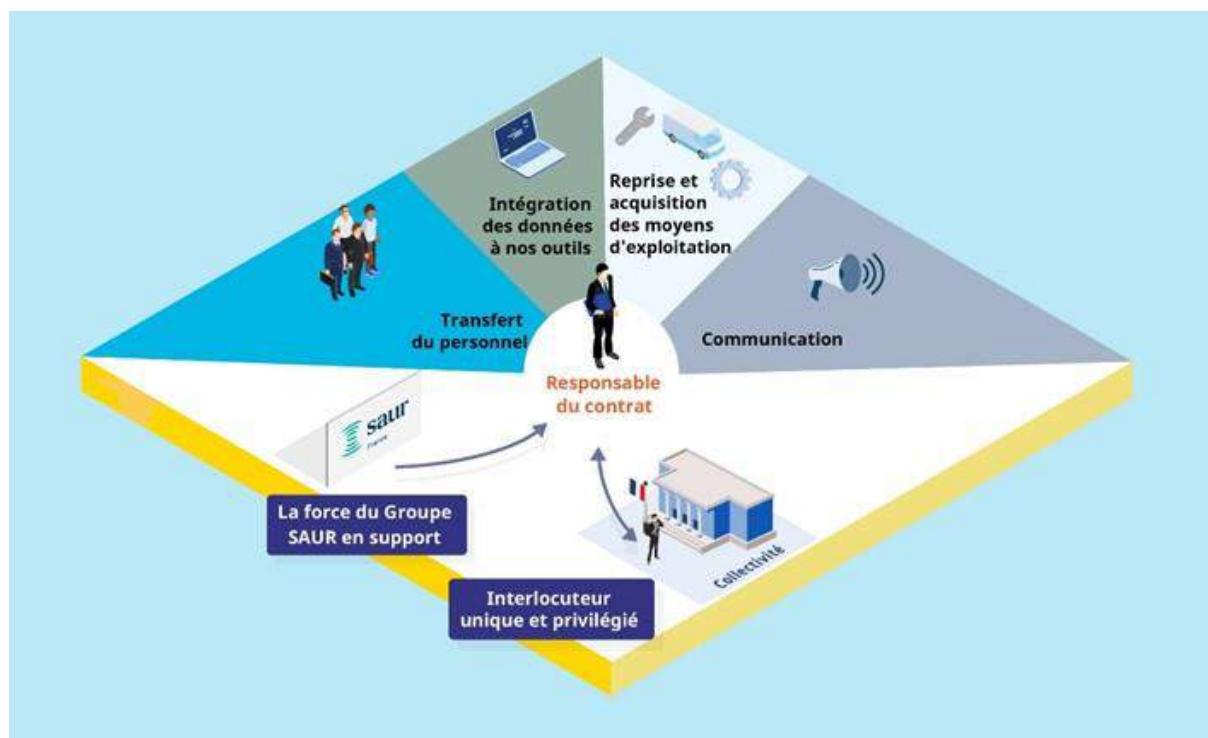
Mettre toute notre expérience au service d'un tuilage réalisé dans les meilleures conditions pour le personnel et pour le service

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

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

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

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



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

Saur
s'engage

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

I. Une reprise du personnel réussie et respectueuse des collaborateurs

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

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

Saur
s'engage

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

1.1 UNE PROCEDURE DE REPRISE QUI RESPECTE L'HUMAIN

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

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.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Résultat d'enquête bien-être au travail



Exemple d'équipements de protection individuelle fournis aux collaborateurs Saur

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

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

Le + de
Saur

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

1.2 ANALYSER DE FAÇON INDIVIDUELLE LE DOSSIER DE CHAQUE COLLABORATEUR TRANSFERABLE

Les éléments du DCE, qui présentent de manière anonyme le personnel du délégataire sortant, nous ont permis de réaliser une **première estimation du nombre d'ETP transférables**, détaillée dans la note complémentaire « Estimation de reprise des ETP transférables ».

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

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

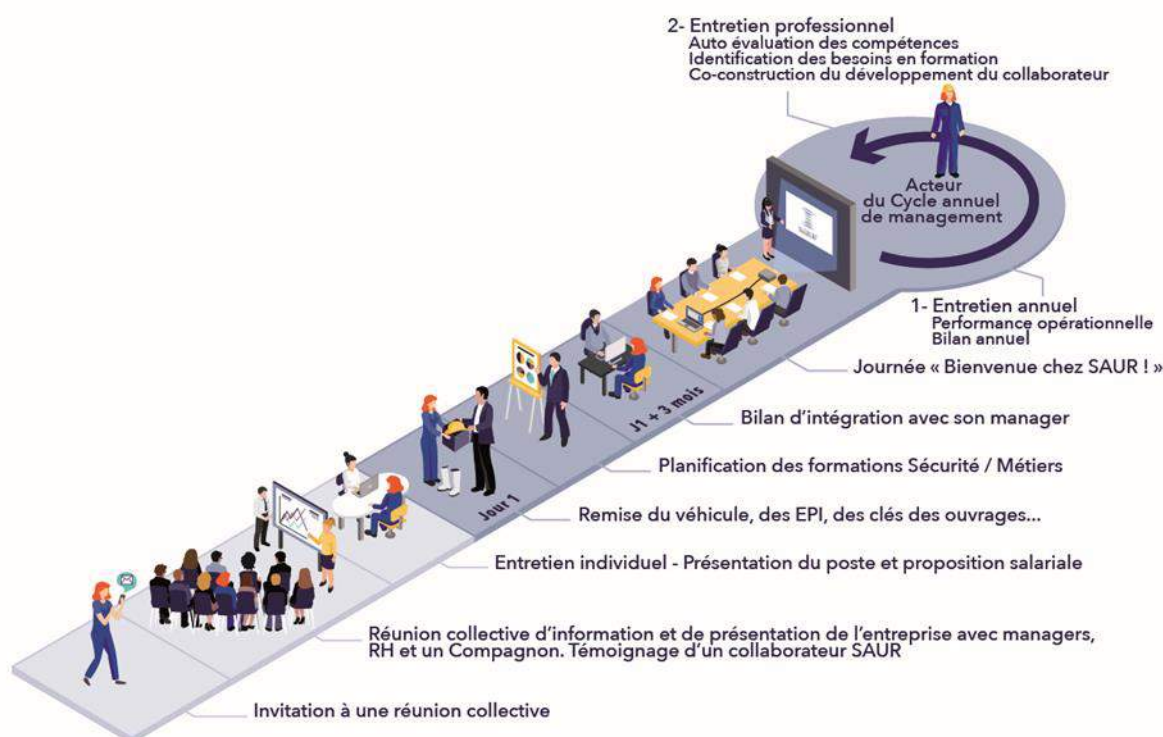
1.3 GARANTIR LA CONTINUITE D'EMPLOI DU PERSONNEL ACCUEILLI

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

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

1.4 SECURISER LE DEMARRAGE DU CONTRAT

Une intégration sereine des nouveaux collaborateurs transférés



Le + de
Saur

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

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

Le + de
Saur

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

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

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



Le + de
Saur

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

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

Réaliser les recrutements supplémentaires nécessaires au bon démarrage du contrat

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

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. Au-delà du personnel transférable de l'opérateur précédent, nous compléterons donc l'organisation dès le début du contrat grâce à des **mutations internes Saur** et des **recrutements locaux**. (Cf. Chapitre Organisation)

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...).



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

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

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

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

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

Le + de
Saur

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

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

2 - CONSTRUIRE LA COMMUNICATION SUR LA PERIODE DE TUILAGE

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

2.1 CO-CONSTRUIRE LE PLAN DE COMMUNICATION

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

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

2.2 INFORMER LES ABONNES DU CHANGEMENT D'OPERATEUR

Communiquer

Saur
s'engage

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

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

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

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

Saur
s'engage

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

Nos **équipes locales du Service Client** sont pleinement mobilisées pour cette phase-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 01/01/2023, Saur assurera désormais la transmission des documents réglementaires concernant la qualité de l'eau.

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

III. La continuité du service au démarrage du contrat

Pour vos abonnés, le changement d'opérateur doit être totalement transparent en termes de continuité du service d'Eau Potable sur le territoire. Pour cela, au-delà d'un transfert de personnel réussi, vous avez besoin de savoir que nous mènerons toutes les actions nécessaires dans les temps impartis pour être prêts au 1^{er} jour du contrat le 01/01/2023.

Nous nous engageons à disposer de tous les moyens humains et techniques et de toutes les informations nécessaires pour exploiter le service le 01/01/2023.

Saur
s'engage

100% des jalons respectés

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

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

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



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

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

2 - ASSURER L'INTEGRATION DES ELEMENTS D'EXPLOITATION

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

2.1 SOUSCRIRE LES ABONNEMENTS ET CONTRATS

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

2.2 INTEGRER LES BASES DE DONNEES

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

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

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

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

2.3 METTRE EN PLACE L'AUTOSURVEILLANCE ET L'AUTOCONTROLE

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

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



Le 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 01/01/2023.

3.2 NOUER DES ACCORDS LOCAUX

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

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

Nous anticipons la **commande des véhicules, EPI, outils, vêtements**, etc. auprès de nos fournisseurs afin qu'ils soient disponibles dans les temps. Là encore, nous privilégions dans la mesure du possible les partenariats locaux, notamment en faisant réaliser une grande partie des opérations de personnalisation des logos des véhicules et équipements par des entreprises situées sur votre territoire ou à proximité immédiate.

3.4 AVOIR DES LOCAUX POUR ACCUEILLIR LA CLIENTELE

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

3.5 DISPOSER DE LOCAUX D'EXPLOITATION

Nous avons déjà identifié des locaux au sein même de votre territoire qui accueilleront notre base d'exploitation. Ces locaux seront également dédiés au stockage du matériel d'exploitation (Cf. Chapitre Organisation) et contribueront à renforcer notre réactivité.

IV. Notes Complémentaires

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

N°	Sous Processus
Processus M - Manager Saur	
1	Nommer l'équipe projet
2	Transmettre AUX SERVICES TECHNIQUE de [@Nom de la Collectivité] l'interlocuteur référent Saur (Nom - Coordonnées)
3	Décomposer le plan d'action en missions et désigner un responsable par mission
4	Recherche de locaux d'exploitation et clientèle
6	Organiser la prise en charge PO20
7	Actualiser le programme des astreintes
8	Faire demande des données Aux services techniques
9	Régulariser L'exutoire des boues et sous-produits
PROCESSUS M - QUALITE	
10	Sensibiliser et former le nouveau personnel au système Qualité Sécurité Environnement
11	Présenter les documents du système de management
12	Rédiger les IT spécifiques s'il y a lieu et diffuser les IT du Centre
13	Rédiger et mettre en place les instructions de site et PAQSE
PROCESSUS M - SECURITE	
14	Organiser une réunion de sensibilisation sécurité en lien avec le CHSCT
15	Recenser et mettre à jour les titres d'habilitations, permis, autorisations et les formations à la sécurité
16	Récupérer l'historique des AT, MP
17	Transmettre les consignes de sécurité en vigueur
18	Mettre à jour l'affichage (membres du CHSCT...)
19	Recenser et mettre à niveau la dotation en équipements de sécurité (EPI)

20	Diagnostic documentaire des procédures existantes du système de management QSE L'adapter et le compléter
21	Récupérer les dossiers relatifs aux installations classées (chlorure ferrique, PCB...)
22	Mettre à jour la PO122 Gestion de crise
23	Réaliser une visite préventive sécurité et avertir des risques éventuels et des moyens à mettre en place,
24	Réaliser une visite préventive Environnement, et avertir des moyens de protection environnementale à mettre en place en fonction des risques éventuels identifiés,
Processus C1 - Eau potable	
25	Récupérer tous les documents détaillés, disponibles sur l'exploitation en plus de ce qui a dû être normalement formalisé lors de la réunion de prise en charge : autorisation de rejet, plans des ouvrages et descriptif, schémas des filières, hydrauliques, électriques, programmes d'automatismes ou supervision, logiciels divers, dossiers techniques. sur forages, château d'eau, notes de calcul, CR d'essais, docs fo, cahier d'exploit, analyses, références cadastrales. Evaluation des risques professionnelles
26	Etat des lieux des ouvrages : faire une tournée des installations pour comparer aux docs fournis (plans, schéma des filières hydrauliques et électriques) et effectuer des essais de fonctionnement des équipements
27	Récupérer les clefs et les codes alarmes de tous les ouvrages Récupérer ou établir l'inventaire des ouvrages affermés et transmettre les éléments au Responsable Maintenance chargé de la gestion du renouvellement
28	Réaliser si nécessaire ou programmer les nouveaux raccordements de la télégestion (GEREMI)
29	Programmer la saisie des plans du réseau et du périmètre d'affermage
30	Modifier tous les contrats en cours : - Electricité basse et moyenne tension - Télécom et radios - Eau - Gaz ??
31	Inventorier et relever les compteurs de production
32	Intégrer les éléments du contrat (ouvrages, équipements...) dans les différents logiciels de suivi technique (MIRE...)
33	Cartographie : commander le nouvel outil
34	Sélectionner les équipements de mesure à gérer et les mettre en service (PO05)
35	Mettre à jour les programmes d'autocontrôle et différents plannings / programmes : lavage des réservoirs, contrôles ...
36	Synthétiser toutes les actions précédentes en un audit technique complet afin de mettre en évidence les éléments qui ne permettraient pas de respecter les exigences et les éventuelles particularités d'exploitation
37	Rédiger le rapport ou courrier au client sur la prise en charge
38	Former le personnel à GEREMI (téléphone)
Processus S1 - Ressources humaines	
50	Déterminer les besoins en personnel
51	Définir l'organisation et le CS de la structure dédiée
52	Récupérer les statuts

	Préparer les contrats du personnel à transférer
53	Recevoir tous les agents qui seront concernés par le transfert
54	Appliquer les modalités d'accueil d'un nouvel embauché
55	Rencontrer tout le personnel le jour du démarrage du contrat
56	Ouvrir un établissement et faire les déclarations (SS,)
57	Programmer une présentation de Saur au personnel nouvellement embauché
58	Actualiser le plan de formation
Processus S2 - Gestion Administration Finances	
59	Récupérer la délibération visée en préfecture
60	Négocier le rachat éventuel des biens de reprises, réactifs et pièces détachées, éventuellement outillages et véhicules
61	Récupérer la convention "SIG"
62	Récupérer les conventions : - Convention spéciales de déversement - Cartographie
63	Demander l'ouverture d'un numéro analytique pour nouvelle exploitation et le diffuser
64	Faire le nécessaire pour déclaration taxe professionnelle
Processus S3 - Achats Appro. Stocks	
65	Inventorier les besoins en véhicules et matériels roulants y/c terrassement
66	Inventorier les besoins en locaux, mobiliers, bureautiques et informatique
67	Trouver une solution pour des locaux d'exploitation disponible (eau, assainissement, téléphone, intervention...)
68	Inventorier les besoins en outillages, matériels d'exploitation
69	Si les véhicules ne sont pas livrés, doter provisoirement les agents de carte de carburant hors parc
70	Identifier la liste des sous-traitants locaux (terrassement, location)
71	Récupérer et mettre à jour d'éventuels contrats cadres avec des fournisseurs (réactifs, enrobés, travaux de terrassement, Boues, sous-produits, ...)
72	Equiper les nouveaux agents de téléphone portable : Mobitech
73	Dresser le stock de réactifs dispo et passer commande si nécessaire
74	Dresser les stocks des pièces détachées matériel d'exploitation nécessaire
Processus S4 - Processus lié à la relation contractuelle	
74	Programmer une présentation de Saur aux élus et à leurs services
75	Communiquer au maître d'ouvrage les n° de téléphone importants (Centre/Secteurs/accueil et permanence)
76	Récupérer les noms, rôles, n°de tel de L'ENSEMBLE des du service administratif, du maire, services techniques,
77	Aviser les administrations (ARS, DDT, Satése, Trésor public, ...) ,l'Agence de l'Eau et Police de l'eau
Processus S5 - Juridique	
78	Saisir le nouveau contrat dans le logiciel de gestion des contrats Legal Suite
Processus S6 - Maintenance	
79	Faire le point exhaustif des équipements soumis à contrôles sécurité obligatoire (électrique, pression, levage), établir l'état des contrôles obligatoires (SOCOTEC) à

	programmer dans le plan annuel et élaborer un plan de mise en conformité à présenter à la collectivité
80	Récupérer les registres de sécurité contrôles périodiques électriques, levages, pression...)
Processus S7 - Processus lié à la fonction clientèle	
81	Récupérer et vérifier ou constituer le fichier des abonnés AEP et EU, Forage et ANC
82	voir si arrêt de compte par relève contradictoire?
83	Diffuser le règlement de service
84	Mettre à jour le récapitulatif des exigences contractuelles, partie clientèle
85	Dresser la liste des clients sensibles
86	Former le chargé de clientèle à SAPHIR
87	Informar 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



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 11 : Note justificative du CEP



PIECE 1

Préambule..... 3

I. PRODUITS D'EXPLOITATION 3

- 1 - Exploitation du service 3
- 2 - Travaux attribués à titre exclusifs 4
- 3 - Produits accessoires..... 4
- 4 - Produits ventes en gros 5

II. CHARGES D'EXPLOITATION 5

- 1 - Personnel 5
- 2 - Energie 7
- 3 - Produits de traitement..... 8
- 4 - Analyses..... 8
- 5 - Sous-traitance.....11
- 6 - Investissements – Biens de retour 12
- 7 - Impôts locaux et taxes 12
- 8 - Autres dépenses d'exploitation 12
- 9 - frais de structure.....13
- 10 - Charges relatives au renouvellement.....14
- 11 - Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux 15
- 12 - Autres 15

Préambule

Le compte d'exploitation prévisionnel (CEP) du service de l'eau potable est établi selon le modèle transmis dans le dossier de consultation.

L'objet de cette note est de présenter les éléments fondateurs du compte d'exploitation, et de justifier les éléments nécessaires à la compréhension des données.

La détermination des recettes et des charges d'exploitation repose sur l'analyse des éléments fournis dans le DCE, de ceux issus des réponses aux questions des candidats ainsi que sur notre expérience.

I. Produits d'exploitation

1 - EXPLOITATION DU SERVICE

Le projet de contrat prévoit que la rémunération du concessionnaire est perçue sur la base d'une tarification binôme, constituée d'une part fixe et d'une rémunération au m³ consommé.

Le projet de contrat prévoit une part fixe unique, quel que soit le diamètre du compteur.

Il prévoit par ailleurs que la part variable des abonnés de la commune de Codolet soit distincte de celle des abonnés du reste du périmètre.

Pour le montage des recettes, nous avons retenu les hypothèses suivantes :

- Un nombre de 10 832 abonnés en année 1 ;
- Une consommation R_0 de 1 198 763 m³ en année 1 ;
- Une consommation R_{CODOLET} de 32 805 m³ en année 1

Notre nouvelle offre intègre une évolution des assiettes de facturation comme suit :

- Croissance des abonnés de 0.5% / an ;
- Décroissance des consommations unitaires de - 0.5% / an

Il en découle les assiettes suivantes :

GARD RHODANIEN	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
m3 Consommé	1 198 763	1 198 779	1 198 766	1 198 835	1 198 873	1 198 881	1 198 858	1 198 917
évolution								
Nombre d'abonnés	10518	10571	10624	10678	10732	10786	10840	10895
évolution	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
Consommation par abonnés	114,0	113,4	112,8	112,3	111,7	111,2	110,6	110,0
évolution	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%

CODOLET	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
m3 Consommé	32 805	32 849	32 892	32 933	32 973	33 012	33 050	33 086
évolution								
Nombre d'abonnés	314	316	318	320	322	324	326	328
évolution	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%	0,50%
Consommation par abonnés	104,5	104,0	103,4	102,9	102,4	101,9	101,4	100,9
évolution	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%	-0,50%

Les recettes générées avec la tarification proposée sont les suivantes :

Exercices :		2023	2024	2025	2026	2027	2028
Recette part fixe	€/an	216 640	217 740	218 840	219 960	221 080	222 200
Nombre d'abonnés	ab	10 832	10 887	10 942	10 998	11 054	11 110
Part fixe annuelle	€/ab/an	20	20	20	20	20	20
Recette part proportionnelle R ₀	€/an	1 636 311	1 681 173	1 681 213	1 681 363	1 681 470	1 681 534
Volumes facturés au tarif R ₀	m3/an	1 198 763	1 231 629	1 231 658	1 231 768	1 231 846	1 231 893
x part proportionnelle R ₀	€/m3	1,3650	1,3650	1,3650	1,3650	1,3650	1,3650
Recette part proportionnelle R _{CODOLET}	€/an	22389,51488					
Volumes facturés au tarif R _{CODOLET}	m3/an	32805,15					
x part proportionnelle R _{CODOLET}	€/m3	0.6825					

2 - TRAVAUX ATTRIBUES A TITRE EXCLUSIFS

Le projet de contrat ne prévoit pas l'exclusivité de la réalisation des branchements neufs.

Nous avons retenu la réalisation de 53 branchements par an, valorisés au prix moyen de 1381 € HT.

Recette des TTE	€/an	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197
Branchements neufs	€/an	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197

3 - PRODUITS ACCESSOIRES

Les produits accessoires et autres produits intègrent :

- La facturation de frais d'accès au service avec et sans déplacement, à raison respectivement de 65 et de 45 euros, pour les clients dits en « mutation » sur des branchements existants ou sollicitant un premier abonnement à l'occasion de la construction d'une nouvelle habitation. Les frais d'accès au service couvrent les charges ponctuelles liées à l'accueil des nouveaux abonnés, la création de leur compte client, la transmission du règlement de service et l'ensemble des obligations réglementaires inhérentes à la Loi Hamon.

- La facturation de la part assainissement. La rémunération liée à ce poste est versée par l'exploitant du service assainissement au concessionnaire du service d'eau potable en contrepartie de la prise en charge de la facturation, du recouvrement, du reversement de la redevance d'assainissement et de la TVA correspondante. La rémunération est calculée sur la base du nombre de facture émise, issue du taux de raccordement des clients au réseau d'assainissement collectif et d'un prix unitaire de 1.5 € par unité.

Recette des produits accessoires	€/an	73 955	73 955	73 955	73 955	73 955	73 955
Frais d'accès au service avec déplacement	€/an	19 760	19 760	19 760	19 760	19 760	19 760
Frais d'accès au service sans déplacement	€/an	41 445	41 445	41 445	41 445	41 445	41 445
Quitancement Assainissement	€/an	12 750	12 750	12 750	12 750	12 750	12 750

4 - PRODUITS VENTES EN GROS

Notre étude retient la vente en gros de 5000 m³ / an au tarif de 1.5 € / m³. :

Recette part proportionnelle VEG ₀	€/an	7 500	7 575	7 651	7 727	7 805	7 883
Volumes facturés au tarif VEG ₀	m ³ /an	5 000	5 050	5 101	5 152	5 203	5 255
x part proportionnelle VEG ₀	€/m ³	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500

II. Charges d'exploitation

1 - PERSONNEL

Les frais de personnel sont valorisés selon les dispositions d'organisation et les prestations décrites dans nos mémoires techniques. Un ETP correspond à 1450 heures.

L'organisation prévue prend en compte :

- La présence d'un Responsable de Secteur qui sera votre interlocuteur au quotidien et le relai managérial avec nos équipes de terrain,
- 9.5 ETP seront principalement dédiés à l'exploitation de vos ouvrages, de vos réseaux et à la relation client sur le terrain,
- Une intervention de collaborateurs mutualisés faisant partie de nos structures opérationnelles situées à proximité, notamment nos électromécaniciens et nos techniciens chimistes,
- Des renforts ponctuels intervenant en astreinte ou en gestion de crise autant que de besoin.

Les collaborateurs attachés aux fonctions support et siège sont affectés dans l'onglet 2.8 Autres Charges

Le volume horaire des agents réseaux intègre l'ensemble des opérations sur le réseau (contrôles qualité, programme de purge préventif, réparations réseau et branchement), y compris la réalisation des branchements neufs.

Il intègre la mobilisation d'équipe terrain pour :

- la réalisation du contrôle qualité ;
- le suivi des entreprises extérieures ;
- la réalisation des campagnes de manœuvre des organes réseau;
- la réparation de 54 fuites sur réseau, 53 sur branchement,
- la réparation de fuite sur comptage abonnés (27 U / an) ;
- la recherche de fuite à hauteur de 1411 heures / an ainsi que 200 h/an de recherche nocturne

Ce volume est réparti à 80% pour de la recherche systématique par pré localisation et 20% pour le ciblage terrain.

Les campagnes de recherche de fuite seront réalisées par les agents travaillant sur votre contrat. Ils seront dotés de matériels mobiles financés en biens propres par SAUR : pré localisateurs de fuite acoustiques et canne d'écoute.

Les volumes horaires des agents station intègrent les opérations d'entretien et d'exploitation à raison d'une fréquence adaptée à chaque type d'ouvrage.

Le volume horaire de l'agent clientèle correspond au temps passé pour la relève des compteurs et les interventions clientèles. Il tient compte des relèves de début et de fin de contrat.

Les heures d'électromécanicien sont affectées à l'entretien et la maintenance des installations hors opérations de renouvellement, au même titre que les heures de technicien chimiste affecté au contrôle qualité et à la maintenance des équipements de traitement.

Les heures de personnel clientèle est calculé sur la base du nombre d'abonnés tandis que les heures de personnel encadrement est estimé sur le nombre d'agents travaillant sur le contrat.

Les taux horaires proposés comprennent les éléments suivants :

- Les salaires des agents transférables, tels que communiqués dans le DCE, incluant une évaluation des heures majorées pour travail du dimanche et jours fériés,
- Les primes annuelles et primes d'astreinte ou toute autre prime exceptionnelle,
- Les indemnités de repas (ou tickets restaurant) et de nettoyage des vêtements de travail,
- Le cas échéant, les intérimaires pour pallier l'absence d'un salarié ou répondre à une pointe d'activité,
- Les frais de visite médicale,
- Les formations et habilitations nécessaires à l'amélioration des compétences de nos collaborateurs et à leur sécurité,

- L'ensemble des charges sociales associées aux rémunérations, primes et indemnités ci-dessus.

Pour la masse salariale des collaborateurs bénéficiant d'un contrat d'apprentissage nous avons retenu une progressivité selon une 1^{ère}, 2^{ème} ou 3^{ème} année de contrat.

2 - ENERGIE

Afin de démontrer notre engagement pour le développement durable, notre offre intègre la souscription à des contrats d'« énergie verte » produite en France.

Les frais d'énergie sont détaillés ci-dessous :

Année	Fourniture	Acheminement	Taxes	HTVA	Part Fixe	Part Prop.	PU MWh
2023	92 594 €	51 006 €	19 263 €	162 863 €	18 696 €	144 166 €	128,55 €
Hyp. de variation	-7,1%	4,2%	4,2%	-2,23%	4,20%	-3,06%	-2,23%
2024	86 012 €	53 148 €	20 072 €	159 232 €	19 481 €	139 751 €	125,68 €
Hyp. de variation	2,0%	4,2%	4,2%	3,01%	4,20%	2,85%	3,01%
2025	87 734 €	55 380 €	20 915 €	164 030 €	20 300 €	143 730 €	129,47 €
Hyp. de variation	1,5%	4,2%	4,2%	2,76%	4,20%	2,56%	2,76%
2026	89 064 €	57 706 €	21 793 €	168 563 €	21 152 €	147 411 €	133,05 €
Hyp. de variation	1,7%	4,2%	4,2%	2,87%	4,20%	2,68%	2,87%
2027	90 568 €	60 130 €	22 709 €	173 407 €	22 041 €	151 366 €	136,87 €
Hyp. de variation	2,2%	4,2%	4,2%	3,14%	4,20%	2,98%	3,14%
2028	92 531 €	62 655 €	23 662 €	178 849 €	22 966 €	155 882 €	141,17 €

Intitulé du site	Segment	Compteur	P CS	Pte	HPH	HCH	HPE	HCE	HTVA	Part Fixe	PU Variable
AIGUEZE Château d'eau la Roquette - Pompage du Deves	C5	LNK	9 kVa						1 113 €	150 €/an	120,21 €/MWh
AIGUEZE Puits de l'Ardeche - Pompage blanchisserie	C5	LNK	18 kVa						2 680 €	258 €/an	120,21 €/MWh
CAVILLARGUES Forage F85 - Forage chemin d'Auzigues	C5	LNK	6 kVa						209 €	104 €/an	122,39 €/MWh
CAVILLARGUES Forage F93-F94 - Forage chemin d'Auzigues	C5	LNK	18 kVa						2 911 €	258 €/an	120,21 €/MWh
CAVILLARGUES Station de reprise des écarts	C5	LNK	12 kVa						1 151 €	164 €/an	122,39 €/MWh
CODOLET Château d'eau Marcoule	C4	PME-PMI		54 kVa	54 kVa	54 kVa	54 kVa		9 034 €	1 394 €/an	106,67 €/MWh
CODOLET Captage Piboulière - SALIR	C4	PME-PMI		42 kVa	42 kVa	42 kVa	42 kVa		2 347 €	1 204 €/an	106,67 €/MWh
LAVAL ST ROMAN RESERVOIR D'EAU	C5	LNK	15 kVa						984 €	195 €/an	122,39 €/MWh
MONTFAUCON pompage perrier	C5	LNK	18 kVa						1 449 €	225 €/an	122,39 €/MWh
MONTFAUCON pompage minin	C5	LNK	24 kVa						2 733 €	329 €/an	120,21 €/MWh
ORSAN pompage de la pise réservoir de la pise, reprise de la pise (même site)	C5	LNK	18 kVa						924 €	225 €/an	122,39 €/MWh
ORSAN pompage n°publique	C4	PME-PMI		42 kVa	42 kVa	42 kVa	42 kVa		9 231 €	1 204 €/an	106,67 €/MWh
SABRAN Captage du Brugas Valseville	C5	LNK	24 kVa						4 925 €	329 €/an	120,21 €/MWh
SABRAN Captage + SS du Bouillidouire	C5	LNK	12 kVa						1 564 €	186 €/an	120,21 €/MWh
SABRAN Captage + SS de Charavel	C5	LNK	6 kVa						1 079 €	115 €/an	120,21 €/MWh
SABRAN Captage de Sabran	C5	LNK	18 kVa						2 114 €	258 €/an	120,21 €/MWh
SABRAN Réservoir de Colombier	C5	LNK	12 kVa						2 079 €	186 €/an	120,21 €/MWh
SABRAN Surpresseur Hauts de Sabran	C5	LNK	6 kVa						324 €	104 €/an	122,39 €/MWh
SABRAN Station pompage Donnat	C5	LNK	24 kVa						2 484 €	285 €/an	122,39 €/MWh
SALAZAC Forage de Carcanon	C5	LNK	24 kVa						4 815 €	329 €/an	120,21 €/MWh
SALAZAC Source Font Poulain	C5	LNK	9 kVa						324 €	134 €/an	122,39 €/MWh
SAINT ALEXANDRE (ex. SIAEP Haut Gard) Station de pompage du Puits du Plan	C3	PME-PMI		62 kW	62 kW	62 kW	62 kW	62 kW	6 027 €	1 487 €/an	90,81 €/MWh
SAINT ALEXANDRE (ex. SIAEP Haut Gard) Bâche de reprise Rouvière	C4	PME-PMI		42 kVa	42 kVa	42 kVa	42 kVa		3 871 €	1 204 €/an	106,67 €/MWh
SAINT ANDRE DE ROQUEPERTUIS Station de pompage du Coureau	C5	LNK	18 kVa						9 072 €	258 €/an	120,21 €/MWh
SAINT ANDRE DE ROQUEPERTUIS Château d'eau village	C5	LNK	6 kVa						116 €	104 €/an	122,39 €/MWh
SAINT CHRISTOL DE RODIERES Station de Toulair	C5	LNK	18 kVa						5 760 €	258 €/an	120,21 €/MWh
ST ETIENNE DES SORTS station pompage st etienne des sorts	C5	LNK	18 kVa						5 066 €	258 €/an	120,21 €/MWh
ST GERVAIS Captage Gourbeson	C5	LNK	18 kVa						2 662 €	258 €/an	120,21 €/MWh
ST GERVAIS Source de Foncirgues	C5	LNK	3 kVa						108 €	73 €/an	122,39 €/MWh
ST GERVAIS Réservoir la Ramade	C5	LNK	9 kVa						2 329 €	150 €/an	120,21 €/MWh
ST GERVAIS Réservoir les Espais	C5	LNK	3 kVa						166 €	73 €/an	122,39 €/MWh
ST GERVAIS Bâche les Celettes	C5	LNK	3 kVa						290 €	73 €/an	122,39 €/MWh
ST GERVAIS Station de pompage Fontzey	C5	LNK	15 kVa						196 €	104 €/an	122,39 €/MWh
SAINT LAURENT DE CARNOLS Station de Valbonne	C5	LNK	18 kVa						4 345 €	258 €/an	120,21 €/MWh
SAINT LAURENT DE CARNOLS Château d'eau du Ranquet	C5	LNK	3 kVa						90 €	73 €/an	122,39 €/MWh
SAINT MARCEL DE CAREIRET Forage de Rieutort + Forage de Grignan + Réservoir St Marcel de Careiret (même site)	C5	LNK	24 kVa						5 343 €	329 €/an	120,21 €/MWh
SAINT MARCEL DE CAREIRET Station de suppression du Jardinier	C5	LNK	6 kVa						343 €	104 €/an	122,39 €/MWh
SAINT MARCEL DE CAREIRET Station de suppression route de Cavillargues	C5	LNK	6 kVa						118 €	104 €/an	122,39 €/MWh
SAINT MICHEL D'EUZET Captage du traves	C5	LNK	24 kVa						11 267 €	329 €/an	120,21 €/MWh
SAINT MICHEL D'EUZET Captage bonneville	C5	LNK	12 kVa						4 491 €	186 €/an	120,21 €/MWh
SAINT MICHEL D'EUZET nouveau réservoir	C5	LNK	9 kVa						787 €	134 €/an	122,39 €/MWh
SAINT PAULET DE CAISSON Captage de Brugas 1	C3	PME-PMI		46 kW	46 kW	46 kW	46 kW	46 kW	5 871 €	1 330 €/an	90,81 €/MWh
SAINT PAULET DE CAISSON Puits Nord de Cantarèle	C5	LNK	36 kVa						3 140 €	407 €/an	122,39 €/MWh
SAINT PAULET DE CAISSON Réservoir des Pensions (Bas service)	C5	LNK	9 kVa						1 331 €	150 €/an	120,21 €/MWh
SAINT PAULET DE CAISSON Réservoir de Brugas (Haut service)	C5	LNK	18 kVa						936 €	225 €/an	122,39 €/MWh
ST PONS LA CALM Bâche de reprise	C5	LNK	30 kVa						7 478 €	401 €/an	120,21 €/MWh
SAINT JULIEN DE PEYROLAS Pompage les Baumassès	C5	LNK	24 kVa						3 535 €	329 €/an	120,21 €/MWh
SAINT JULIEN DE PEYROLAS Réservoir et station de reprise d'eau du pied	C5	LNK	15 kVa						1 418 €	195 €/an	122,39 €/MWh
VERFEUIL Station de pompage 1 + 2 Les Soudans	C5	LNK	36 kVa						10 990 €	472 €/an	120,21 €/MWh
VEVEJEAN/ ST NAZAIRE (ex. SIAEP Haut Gard) pompage saint georges	C3	PME-PMI		80 kW	80 kW	80 kW	80 kW	80 kW	10 743 €	1 662 €/an	90,81 €/MWh
VEVEJEAN/ ST NAZAIRE (ex. SIAEP Haut Gard) réservoir haut de venejan	C5	LNK	3 kVa						98 €	73 €/an	122,39 €/MWh

3 - PRODUITS DE TRAITEMENT

Les frais associés aux produits de traitement sont calculés ainsi :

- Chlore : 0.8g/m³
- Nombre de bouteilles : 29 U
- Javel : 8.125 ml/m³

Nous retenons par ailleurs le renouvellement de matériaux filtrants de la STEP de St Marcel de Careiret une fois tous les 4 ans

Pour les besoins de l'UF de Codolet, notre étude retient les besoins suivants :

	Quantité annuelle
Bisulfite de soude en solution 38-40 % (L/an)	80
Désinfectant chloré CL 12-6 (L/an)	160
Lessive de soude 30,5 % (L/an)	80
Acide citrique monohydraté (kg/an)	125
Chlore gazeux	245

A ces frais s'ajoutent les produits de traitement utilisés pour le nettoyage des cuves de réservoirs et bâches de stockage.

4 - ANALYSES

Les frais d'analyses prennent en compte :

- Les analyses réglementaires du contrôle officiel réalisé par l'ARS, ainsi que celles issues des contrôles inopinés au robinet de certains consommateurs,
- Notre autocontrôle complémentaire.

Le détail des analyses prévues dans notre offre est fourni ci-dessous :

détails programme analytique par commune

communes	Contrôle Règlementaire						
	RP	RS	P1	P2	D1	D2	B3 Turbidité
Aiguèze	1	0	3	1	8	0	-
Carsan	0	0	0	0	0	0	0
Cavillargues	2	0	0	0	6	1	0
Codolet	3	0	2	1	6	1	0
Laval St Roman	0,5	0	2	1	4	0	0
Montfaucon	1	0	3	2	8	1	0
Orsan	1,2	0	2	3	14	2	0
Sabran	2	0	7	3	23	3	0
St Alexandre	0,5	0	2	1	4	1	0
St André de Roquepertuis	1	0	2	1	5	1	0
St Christol de Rodières	0,5	0	2	1	4	1	2
St Etienne des Sorts	0,5	0	2	1	6	1	0
Saint Gervais	1	0	4	0	9	1	0
Saint Julien de Peyrolas	1	0	1	1	7	1	0
Saint Laurent de Carnols	1	0	2	1	4	1	0
Saint Marcel de Careiret	2	0	2	2	7	2	0
Saint Michel d'Euzet	4	0	2	1	6	1	0
St Nazaire	0	0	0	0	0	0	0
Saint Paulet de Caisson	2	0	5	2	13	2	0
St Pons la Calm	0,5	0	2	1	4	0	2
Salazac	1,5	0	4	2	8	1	1
Vénéjan	0,5	0	2	1	3	1	0
Verfeuil	1	0	1	1	3	1	1

communes	contrôle réglementaire spécifique						
	NO3	Plomb	Zinc	ATZMT	PHY20	Fer	Mn
Aiguèze	8	-	-	8	4	-	-
Carsan	0	0	0	0	0	0	0
Cavillargues	6	0	0	6	0	0	0
Codolet	6	0	0	6	0	0	0
Laval St Roman	0	0	0	0	0	0	0
Montfaucon	0	0	0	0	0	0	0
Orsan	0	0	0	0	0	14	14
Sabran	23	0	0	23	6	0	0
St Alexandre	4	0	0	4	3	0	0
St André de Roquepertuis	0	0	0	0	0	0	0
St Christol de Rodières	0	0	0	0	0	0	0
St Etienne des Sorts	0	0	0	0	0	6	6
Saint Gervais	0	0	0	0	4	0	0
Saint Julien de Peyrolas	0	0	0	0	0	0	0
Saint Laurent de Carnols	0	0	0	4	2	0	0
Saint Marcel de Careiret	0	0	0	7	2	0	0
Saint Michel d'Euzet	6	0	0	6	3	0	0
St Nazaire	0	0	0	0	0	0	0
Saint Paulet de Caisson	0	0	0	0	0	0	0
St Pons la Calm	4	0	0	0	2	0	0
Salazac	0	0	0	0	0	0	0
Vénéjan	3	0	0	3	0	0	0
Verfeuil	0	0	0	0	0	0	0

communes	Contrôle Exploitant Chlore Terrain	
	Nombre annuel de contrôle	Nombre total de contrôle
Aiguèze	52	260
Carsan	52	156
Cavillargues	52	416
Codolet	52	364
Laval St Roman	52	208
Montfaucon	52	260
Orsan	52	312
Sabran	52	624
St Alexandre	52	156
St André de Roquepertuis	52	208
St Christol de Rodières	52	208
St Etienne des Sorts	52	156
Saint Gervais	52	312
Saint Julien de Peyrolas	52	312
Saint Laurent de Carnols	52	156
Saint Marcel de Careiret	52	208
Saint Michel d'Euzet	52	208
St Nazaire	52	156
Saint Paulet de Caisson	52	312
St Pons la Calm	52	156
Salazac	52	312
Vénéjan	52	156
Verfeuil	52	208

communes	Contrôle Exploitant Laboratoire Bactério	
	B3C1	
Aiguèze	4	
Carsan	9	
Cavillargues	5	
Codolet	6	
Laval St Roman	8	
Montfaucon	4	
Orsan	0	
Sabran	0	
St Alexandre	8	
St André de Roquepertuis	7	
St Christol de Rodières	8	
St Etienne des Sorts	6	
Saint Gervais	3	
Saint Julien de Peyrolas	5	
Saint Laurent de Carnols	8	
Saint Marcel de Careiret	5	
Saint Michel d'Euzet	6	
St Nazaire	12	
Saint Paulet de Caisson	0	
St Pons la Calm	8	
Salazac	4	
Vénéjan	9	
Verfeuil	9	

Les frais d'analyses du contrôle réglementaire comprennent les coûts de prélèvement et les coûts d'analyses.

Les frais d'analyses d'autocontrôle ne comprennent que les coûts d'analyses, les coûts de prélèvement étant intégrés aux frais de personnel.

5 - SOUS-TRAITANCE

Certaines prestations seront sous-traitées dans les conditions suivantes :

- Choix des prestataires :
 - o La priorité sera donnée aux sous-traitants locaux basés sur le périmètre du Gard Rhodanien ou à proximité immédiate,
 - o Une évaluation préalable sera effectuée par nos exploitants, assistés de nos services logistiques,
 - o Les conditions obligatoires de sécurité adaptées spécifiquement aux sites et aux dispositions sanitaires issues de la pandémie de 2020 leur seront notifiées.
- Nature des prestations sous-traitées :
 - o Tâches nécessitant des compétences ou des moyens en matériel non détenus chez SAUR,
 - o Prestations en quantités trop limitées pour amortir les moyens propres nécessaires sur le contrat,
 - o Prestations ponctuelles très spécifiques.
- Les interventions sur le réseau (réparations de casses ou de branchement, changements de vannes, réhausses de bouches à clé, etc ...) seront réalisées par des équipes SAUR avec le concours d'équipes internes ou de terrassiers et d'applicateurs d'enrobés,
- Les contrôles réglementaires (électricité, levage, pression, débitmètres, ...) seront exécutés par des bureaux agréés. Ils seront systématiquement accompagnés sur les sites par un collaborateur de SAUR,

Les charges correspondantes sont établies ainsi :

- Contrôles réglementaires : 5 083€ /an
- Nettoyage des réservoirs : 16 200 € / an
- Entretien des espaces verts : 31 020 € / an
- Contrôle caméra des captages (100%) : 165 150€ sur la durée du contrat
- Entretien des ouvrages de captage et massifs filtrants (25%) : 260 850 € sur la durée du contrat

Les frais de terrassements et de fournitures réseau sont calculés sur la base de 54 réparations de fuite sur réseau, 53 réparations de fuite sur branchements, 53 créations de branchement en moyenne par an.

Les autres dépenses de sous-traitance visent principalement l'entretien et les réfections localisées d'enduit, la réparation d'éclats de béton, le traitement des fissures localisées, les réfections d'étanchéité, les reprises de scellement pour 15 800 € par an ;

Les dépenses de fournitures visent principalement :

- Les fournitures de réseaux : pièces de réparation, regards, vannes, ventouses, niches compteurs, etc ..., ;
- Les dépenses relatives aux branchements neufs non exclusifs ;
- La maintenance électromécanique des équipements :
 - Petites fournitures : fusibles, cartes électroniques, sondes, etc,
 - Produits consommables : huile, graisse, lampes, etc ...

6 - INVESTISSEMENTS – BIENS DE RETOUR

Les hypothèses considérées sont :

- Frais financiers : 3%
- Durée d'amortissement : 6 ans

	INVESTISSEMENTS SERVICE D'EAU POTABLE	
TYPE	Investissements - Biens de retour	Coût (hors frais financiers)
1	Audit des captages - IMAGEAU	43 750 €
2	Mise en place d'un plan de gestion de crise	6 250 €
3	Audit des installations par le bureau d'ingénierie HYDRATEC / SETEC	62 500 €
4	Modélisation hydraulique	8 438 €
5	Gestion patrimoniale fin 2025	5 625 €
6	Etude régime transitoire	6 803 €
7	Equipements de comptage et de régulation de pression	290 625 €
8	Construction du SIG	33 688 €
TOTAL		457 678€

7 - IMPOTS LOCAUX ET TAXES

Cette rubrique prend en charge :

- La Taxe CVAE plafonnée à 1,5 % de la valeur ajoutée,
- La Taxe ORGANIC,
- La CFE estimée à 12 000 € / an (pas d'éléments fournis permettant son calcul)

8 - AUTRES DEPENSES D'EXPLOITATION

Elles comprennent :

- La redevance d'occupation du Domaine Public (30€ / km)
- Les frais de quittance (+/- 20 000€ /an)
- La participation aux frais de contrôle (5000€ /an)
- Les télécommunications, incluant les coûts suivants :
 - Les télégestions des sites vers nos locaux d'exploitation et le poste centralisé (78U)
 - Les portables remis à chacun de nos collaborateurs.
- Les engins et véhicules, incluant les coûts suivants :
 - Les véhicules utilitaires de nos agents d'exploitation,
 - Les fourgons ateliers de nos équipes réseaux et maintenance,
 - Les frais de carburants et d'entretien associés,
 - Les coûts d'assurances.

Chaque collaborateur sera doté d'un véhicule lui étant affecté personnellement, afin de lui donner la meilleure réactivité pour intervenir rapidement en tout point de votre territoire.

Les coûts correspondants sont calculés à 18 % du montant des « frais de personnel ».

- L'informatique comprenant les charges liées aux matériels fixes et nomades, ainsi que les logiciels mis à disposition des collaborateurs SAUR, incluant notamment :
 - L'achat et la location de matériel,
 - L'achat des logiciels et leur mise à jour périodique,
 - Les coûts des licences pour chaque poste utilisateur,
 - Le développement de solutions spécifiques à nos métiers par la Direction des Services Informatiques du Groupe SAUR, notamment les applications « SMART » installées sur les portables et tablettes de nos agents,
 - La formation et l'assistance du personnel à l'utilisation des logiciels et matériels informatiques.
- Les assurances incluant les coûts suivants :
 - L'assurance dommage aux biens, pour les équipements électromécaniques dont le renouvellement est à la charge du délégataire, sur la base de 0,09 % de la valeur de l'inventaire des équipements,
 - L'assurance responsabilité civile.
- Les Locaux :
 Ces charges comprennent une quote part de notre agence implantée à Laudun L'Ardoise pour servir de base aux équipes d'exploitation, de lieu de stockage et de logistique, notre point d'accueil au centre-ville de Bagnols / Cèze, un local au nord du territoire comprenant base aux équipes d'exploitation, de lieu de stockage et de logistique.
- Pass'Eau : 0.5% des produits d'exploitation

9 - FRAIS DE STRUCTURE

Les structures contribuent directement à la vie du contrat et s'imputent donc pour partie dans le CEP. Elles comprennent :

- Le Centre de Pilotage Opérationnel Régional de Nîmes et l'agence locale qui fournira les moyens en personnel et en matériel (achats/logistique, maintenance, expertise, management, reporting, cartographie, secrétariat, clientèle, etc ...).

Ces frais sont calculés à 4% du chiffre d'affaires et reflète la contribution de nos services dans l'accompagnement de votre syndicat dans la structuration et l'amélioration du service (investissement, PGSSE).

- Des frais de région correspondant notamment à la mutualisation des services opérationnels (Exploitation, Achats, Laboratoire, Informatique) et des services fonctionnels (Ressources humaines, Comptabilité-Finances, Juridique, Sécurité et Qualité) placés sous l'autorité du Directeur Général Adjoint en charge de votre territoire pour une contribution à hauteur de 2% du chiffres d'affaires.

A cela s'ajoutent des frais de siège comprenant les différentes directions fonctionnelles constituant le niveau d'expertise nécessaire au bon fonctionnement de la société :

- La Direction Exploitation, intégrant les fonctions Expertise, Recherche et innovations techniques, le Laboratoire central, les Achats et la Clientèle,
- La Direction des Ressources Humaines,
- Le Secrétariat Général intégrant les Services Financiers,
- La Direction Juridique,
- La Direction Commerciale,
- Les Services informatiques.

Ces frais sont calculés à 2% du chiffre d'affaires.

Au total, les frais de contributions des services centraux et de recherche sont calculés à hauteur de 8 % du Chiffre d'affaires de notre offre.

10 - CHARGES RELATIVES AU RENOUVELLEMENT

Les montants de renouvellement indiqués pour chaque opération prennent en compte :

- Les fournitures et matières consommables,
- Les frais de personnel,
- La sous-traitance,
- Toutes les sujétions complémentaires de transport, de pose des équipements (grutage, pompage temporaire, etc.) et de maintien de la continuité du service,

Notre engagement de renouvellement électromécanique est détaillé par ouvrage dans l'annexe Plan Prévisionnel de Renouvellement.

Notre engagement porte sur :

- une dotation de renouvellement des équipements de 95 319 € / an en moyenne (571 912€ sur la durée du contrat)
- une garantie de continuité de service de 12 321 € / an (73 927€ sur la durée du contrat);
- une dotation de renouvellement des compteurs de 77 736€ / an (1288 compteurs/ an moyenne - compteurs de plus de 15 ans sur la durée du contrat - +/- 75% du parc)
- une dotation renouvellement des branchements de 75 000€ /an (50 U / an)
- une dotation accessoires de réseaux de 15 000€ / an

11 - PERTES SUR CREANCES IRRECOURABLES ET CONTENTIEUX

Les provisions sur client douteux et pertes sur créances déclarées irrécouvrables sont prises en compte à hauteur de 1.5 % des recettes perçues sur les usagers (sur la part abonnement et consommation uniquement). Ils tiennent compte des frais liés au contentieux et recouvrement des recettes perçues sur les usagers (sur la part abonnement et consommation uniquement).

L'interdiction des coupures d'eau pour motif d'impayés dans les habitations principales a conduit à une augmentation significative de ces coûts depuis quelques années.

12 - AUTRES

Notre étude ne prend pas en compte les charges liées à l'alimentation en eau potable par rotation de camions citerne de la commune de Saint Marcel de Careiret.

2.1 - DONNEES D'ENTREE

Durée du contrat :	6 ans
Nombre de sites de réservoirs :	38
Nombre de sites de reprise :	13
Nombre de sites de production	41
Achat d'eau	oui

Renouvellement des équipements électromécaniques :	oui
Renouvellement des branchements :	oui
Renouvellement des compteurs :	oui
Renouvellement des canalisations :	non

DocuSigned by:



802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

2.2-Equilibre du contrat

EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.2 - EQUILIBRE DU CONTRAT

Exercices :

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
Recette part fixe	€/an	210 360	211 420	212 480	213 560	214 640	215 720
Nombre d'abonnés	ab	10 518	10 571	10 624	10 678	10 732	10 786
Part fixe annuelle	€/ab/an	20	20	20	20	20	20
Recette part proportionnelle R₀	€/an	1 593 671	1 691 891	1 700 433	1 709 131	1 717 829	1 726 527
Volumes facturés au tarif R ₀	m3/an	1 171 817	1 244 038	1 250 319	1 256 714	1 263 110	1 269 505
x part proportionnelle R ₀	€/m3	1,3600	1,3600	1,3600	1,3600	1,3600	1,3600
Recette part proportionnelle R_{CODOLET}	€/an	22419,6					
Volumes facturés au tarif R _{CODOLET}	m3/an	32970					
x part proportionnelle R _{CODOLET}	€/m3	0,6800					
Recette part proportionnelle VEG₀	€/an	7 500	7 575	7 651	7 727	7 805	7 883
Volumes facturés au tarif VEG ₀	m3/an	5 000	5 050	5 101	5 152	5 203	5 255
x part proportionnelle VEG ₀	€/m3	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
Recette des TTE	€/an	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197
Branchements neufs	€/an	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197
Autres ...	€/an	0	0	0	0	0	0
Recette des produits accessoires	€/an	104 911	104 911	104 911	104 911	104 911	104 911
Frais d'accès au service avec déplacement	€/an	41 015	41 015	41 015	41 015	41 015	41 015
Frais d'accès au service sans déplacement	€/an	40 230	40 230	40 230	40 230	40 230	40 230
Quitancement Assainissement	€/an	23 666	23 666	23 666	23 666	23 666	23 666
Total Recettes d'exploitation	€/an	2 012 058	2 088 994	2 098 672	2 108 526	2 118 381	2 128 237

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.2-Equilibre du contrat
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le



ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Charges d'exploitation	€/an	2 211 448	2 161 269	2 014 658	2 005 925	2 014 220	2 024 781
Personnel	€/an	715 077	631 254	576 102	560 982	562 518	565 602
Achats d'eau	€/an	0	0	0	0	0	0
Electricité	€/an	195 435	191 078	196 835	202 275	208 088	214 618
Produits de traitement	€/an	8 224	8 332	8 349	8 366	8 383	8 400
Analyses	€/an	53 675	53 675	53 675	53 675	53 675	53 675
Véhicules et frais de déplacement	€/an	87 979	87 979	87 979	87 979	87 979	87 979
Fournitures et sous-traitance	€/an	284 560	315 700	217 555	217 555	217 555	217 555
Locaux	€/an	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400
Assurances	€/an	12 465	12 850	12 899	12 948	12 997	13 046
Impôts, taxes et RODP	€/an	44 904	45 028	45 043	45 059	45 075	45 090
Poste et télécommunications	€/an	6 134	6 134	6 134	6 134	6 134	6 134
Informatique	€/an	50 132	50 231	50 330	50 431	50 532	50 633
Redevance utilisation domaine privé	€/an	0	0	0	0	0	0
Frais de structure	€/an	120 723	125 340	125 920	126 512	127 103	127 694
Frais de contrôle	€/an	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Non-valeur	€/an	29 083	30 237	30 382	30 530	30 678	30 826
Dotation au titre du renouvellement :	€/an	0	0	0	0	0	0
<i>Equipements électromécaniques</i>	€/an	95 319	95 319	95 319	95 319	95 319	95 319
<i>Dotation "non affectée"</i>	€/an	12 321	12 321	12 321	12 321	12 321	12 321
<i>Branchements</i>	€/an	72 500	72 500	72 500	72 500	72 500	72 500
<i>Accessoires réseau</i>	€/an	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
<i>Compteurs</i>	€/an	0	0	0	0	0	0
Programme d'investissement	€/an	253 481	253 857	253 881	253 905	253 930	253 955
Fonds Travaux	€/an	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882
Autres :	€/an	17 151	17 151	17 151	17 151	17 151	17 151

DocuSigned by:

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne

92130 ISSY LES MOULINEAUX

France

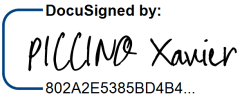
339 379 984 – RCS NANTERRE

2.3-Synthèse des charges
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le 
ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.3 - SYNTHESE DES CHARGES ANNUELLES MOYENNES SUR LA DUREE DU CONTRAT

	TOTAL	Autres charges	Gestion des abonnés	Réseau	Reprise/Réservoir	Production
Total des charges	2 072 050	602 486	478 848	358 369	202 243	430 105
Personnel	601 922	165 574	158 575	157 230	57 511	63 034
Achats d'eau	0	0	0	0	0	0
Electricité	201 388	0	0	0	42 115	159 273
Produits de traitement	8 342	0	0	0	0	8 342
Analyses	53 675	0	0	0	0	53 675
Véhicules et frais de déplacement	87 979	22 527	23 786	23 584	8 627	9 455
Fournitures et sous-traitance	245 080	0	37 029	90 055	45 692	72 304
Locaux	24 400	24 400	0	0	0	0
Assurances	12 868	12 868	0	0	0	0
Impôts, taxes et RODP	45 033	45 033	0	0	0	0
Poste et télécommunications	6 134	1 454	0	0	2 220	2 460
Informatique	50 382	30 500	19 882	0	0	0
Redevance utilisation domaine privé	0	0	0	0	0	0
Frais de structure	125 549	125 549	0	0	0	0
Frais de contrôle	5 000	5 000	0	0	0	0
Non-valeur	30 289	30 289	0	0	0	0
Dotation au titre du renouvellement :	0					
<i>Equipements électromécaniques</i>	95 319	0	0	0	40 976	54 343
<i>Dotation "non affectée"</i>	12 321	0	0	0	5 103	7 219
<i>Branchements</i>	72 500	0	0	72 500	0	0
<i>Accessoires réseau</i>	15 000	0	0	15 000	0	0
<i>Compteurs</i>	0	0	0	0	0	0
Programme d'investissement :	253 835	14 258	239 576	0	0	0
Fonds Travaux	107 882	107 882	0	0	0	0
Autres :	17 151	17 151	0	0	0	0

DocuSigned by:

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

2.4-Production EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.4 - PRODUCTION

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
TOTAL Production	€	464 759	492 561	398 986	403 305	407 919	413 101
Nb de sites différents		41	41	41	41	41	41
	<i>soit, en €/an/site</i>	€ 11 336	12 014	9 731	9 837	9 949	10 076
Volumes produits	m3	1 171 817	1 210 858	1 216 929	1 223 114	1 229 300	1 235 485
Visites courantes	€	47 191	47 191	47 191	47 191	47 191	47 191
Personnel	€	47 191	47 191	47 191	47 191	47 191	47 191
<i>fréquence des interventions (nb / mois)</i>	u/m	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10
<i>durée par intervention (heures)</i>	h	0,53	0,53	0,53	0,53	0,53	0,53
<i>coût unitaire (€/heure)</i>	€/h	35,50	35,50	35,50	35,50	35,50	35,50
Maintenance et entretien	€	111 736	142 876	44 731	44 731	44 731	44 731
Personnel	€	15 842	15 842	15 842	15 842	15 842	15 842
<i>fréquence des interventions (nb / mois)</i>	u/m	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
<i>durée par intervention (heures)</i>	h	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
<i>coût unitaire (€/heure)</i>	€/h	48,30	48,30	48,30	48,30	48,30	48,30
Fournitures et sous-traitance	€	93 655	124 795	26 650	26 650	26 650	26 650
<i>entretien électromécanique</i>	€	23 575	23 575	23 575	23 575	23 575	23 575
<i>entretien génie civil</i>	€	3 075	3 075	3 075	3 075	3 075	3 075
<i>entretien des abords</i>	€						
<i>Contrôle caméra</i>	€	67 005	98 145	0	0	0	0
<i>Entretien des ouvrages de captage et massifs filtrants</i>	€	0	0	0	0	0	0
Contrôles conformité électrique APAVE, VERITAS,... (forfait annuel)	€	2 239	2 239	2 239	2 239	2 239	2 239
<i>Coût forfaitaire</i>	€/site	55	55	55	55	55	55
<i>Nombre de contrôles</i>	u	1	1	1	1	1	1
Consommation d'électricité		154 565	151 119	155 672	159 975	164 572	169 736
<i>nb de kWh consommés par an</i>	kWh	1 017 240	1 017 240	1 017 240	1 017 240	1 017 240	1 017 240
<i>coût moyen du kWh</i>	€	154 564,8000	0,1486	0,1530	0,1573	0,1618	0,1669

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.4-Production
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le



ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Analyses réglementaires		nb/an et €/u	46 702	46 702	46 702	46 702	46 702	46 702
	P1 - 52 U/an	67	3503	3 503	3 503	3 503	3 503	3 503
	P2 - 27 U/an	379	10245	10245	10245	10245	10245	10245
	D1 - 152 U/an	40	6091	6091	6091	6091	6091	6091
	D2 - 23 U/an	100	2309	2309	2309	2309	2309	2309
	RP - 27,7 U/an	324	8963	8 963	8 963	8 963	8 963	8 963
	B3 Turbidité - 6 U/an	45	272	272	272	272	272	272
	NO3 - 60 U/an	21	1273	1273	1273	1273	1273	1273
	ATZMT - 67 U/an	126	8460	8460	8460	8460	8460	8460
	PHY20 - 26 U/an	189	4925	4925	4925	4925	4925	4925
	Fer - 20 U/an	17	331	331	331	331	331	331
	Mn - 20 U/an	17	331	331	331	331	331	331
Analyses d'autocontrôle		0 €	6 973	6 973	6 973	6 973	6 973	6 973
Personnel		0 €						
	nb. d'heures/intervention	h						
	Coût unitaire	€/h						
Analyses		€	6 973	6 973	6 973	6 973	6 973	6 973
	Nombre d'analyses	u	2 979	2 979	2 979	2 979	2 979	2 979
	Coût unitaire	€/u	2,34	2,34	2,34	2,34	2,34	2,34
Appareil de télégestion RTC								
	coût unitaire (€/ligne)	€/ligne						
	Nombre de ligne	u						
Appareil de télégestion GSM			2 460	2 460	2 460	2 460	2 460	2 460
	coût unitaire (€/ligne)	€/ligne	60	60	60	60	60	60
	Nombre de ligne	u	41	41	41	41	41	41
Appareil de télégestion LS								
	coût unitaire (€/ligne)	€/ligne						
	Nombre de ligne	u						
Supervision des installations								
Personnel supervision								
	nb. d'heures par an	h						
	Coût unitaire	€/h						
Produits de traitement / réactif (à détailler)			8 224	8 332	8 349	8 366	8 383	8 400
	Chlore gazeux	€	5 208	5 284	5 296	5 308	5 320	5 332
	Chlore gazeux	kg	1 066	1 081	1 084	1 086	1 089	1 091
	Chlore gazeux	€/kg	4,89	4,89	4,89	4,89	4,89	4,89
	Javel liquide	€	867	896	901	905	910	914
	Javel liquide	kg	2 377	2 457	2 469	2 482	2 494	2 507
	Javel liquide	€/kg	0,365	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36
	PERMANGANATE	€	82	84	85	85	86	86
	CHARBON	€	972	972	972	972	972	972
	Bisulfite de soude en solution 38-40 % (L/an)	€	64	64	64	64	64	64
	Désinfectant chloré CL 12-6 (L/an)	€	281	281	281	281	281	281
	Lessive de soude 30,5 % (L/an)	€	109	109	109	109	109	109
	Acide citrique monohydraté (kg/an)	€	641	641	641	641	641	641

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.4-Production
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le 
ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Entretien des espaces verts		15 890	15 890	15 890	15 890	15 890	15 890
Surface	m²	31 780	31 780	31 780	31 780	31 780	31 780
coût unitaire	€/m²	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50

2.4-Production
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le 

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Véhicules		9 455	9 455	9 455	9 455	9 455	9 455
nombre de km / an	km	37 820	37 820	37 820	37 820	37 820	37 820
Coût unitaire	€/km	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Nettoyage annuel des bâches							
Personnel pour l'installation							
durée par intervention	h						
coût unitaire	€/h						
Fournitures et sous-traitance installation	€						
Personnel pour le nettoyage							
durée par intervention	h						
coût unitaire	€/h						
Fournitures et sous-traitance nettoyage	€						
Dotation de renouvellement (lissée)	€/an	61 562	61 562	61 562	61 562	61 562	61 562
Programmé	€	54343	54343	54343	54343	54343	54343
Non affectée	€	7219	7219	7219	7219	7219	7219
Programme d'investissement (lissé - 3 % de frais financiers)	total HT	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
FONDS TRAVAUX (Cf. Onglet 2.8 Autres charges)	total HT						

DocuSigned by:

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

2.5-Réservoirs et reprises

EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
 Reçu en préfecture le 07/11/2022
 Publié le 
 ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.5 - RESERVOIRS ET REPRISES

		2023	2023	2024	2025	2026	2027
TOTAL Réservoirs et reprises		200 998	200 087	201 291	202 429	203 644	205 010
Nb de sites différents		37	37	37	37	37	37
<i>soit, en €/an/site</i>		€					
Volumes stockés	m3						
Nombre de stations de reprise	u	13	13	13	13	13	13
Nombre de réservoirs	u	38	38	38	38	38	38
Nombre de cuves	u						
Visites courantes	€	50 363	50 363	50 363	50 363	50 363	50 363
Personnel	€	50 363	50 363	50 363	50 363	50 363	50 363
<i>fréquence des interventions (nb / mois)</i>	u/m	4,54	4,54	4,54	4,54	4,54	4,54
<i>durée par intervention (heures)</i>	h	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51	0,51
<i>coût unitaire (€/heure)</i>	€/h	35,50	35,50	35,50	35,50	35,50	35,50
Maintenance et entretien	€	24 331	24 331	24 331	24 331	24 331	24 331
Personnel	€	7 148	7 148	7 148	7 148	7 148	7 148
<i>fréquence des interventions (nb / mois)</i>	u/m						
<i>durée par intervention (heures)</i>	h						
<i>coût unitaire (€/heure)</i>	€/h						
Fournitures et sous-traitance	€	14 800	14 800	14 800	14 800	14 800	14 800
<i>entretien électromécanique</i>	€	12 025	12 025	12 025	12 025	12 025	12 025
<i>entretien génie civil</i>	€	2 775	2 775	2 775	2 775	2 775	2 775
<i>entretien des abords</i>	€						
Contrôles conformité électrique APAVE, VERITAS,... (forfait annuel)	€	2 382	2 382	2 382	2 382	2 382	2 382
<i>Coût forfaitaire</i>	€/site	47	47	47	47	47	47
<i>Nombre de contrôles</i>	u	51	51	51	51	51	51
Consommation d'électricité		40 870	39 959	41 163	42 300	43 516	44 881
<i>nb de kWh consommés par an</i>	kWh	249 704	244 138	251 493	258 444	265 871	274 214
<i>coût moyen du kWh</i>	€	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16	0,16

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.5-Réservoirs et reprises

EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
 Reçu en préfecture le 07/11/2022
 Publié le 
 ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Appareil de télégestion RTC							
<i>coût unitaire (€/ligne)</i>	€/ligne						
<i>Nombre de ligne</i>	u						

Appareil de télégestion GSM		2 220	2 220	2 220	2 220	2 220	2 220
<i>coût unitaire (€/ligne)</i>	€/ligne	60	60	60	60	60	60
<i>Nombre de ligne</i>	u	37	37	37	37	37	37

Appareil de télégestion LS							
<i>coût unitaire (€/ligne)</i>	€/ligne						
<i>Nombre de ligne</i>	u						

Supervision des installations							
Personnel supervision							
<i>nb. d'heures par an</i>	h						
<i>Coût unitaire</i>	€/h						

Produits de traitement / réactif (à détailler)							
<i>qté annuelle</i>	t/an						
<i>coût unitaire</i>	€/t						

Entretien des espaces verts		12 310	12 310	12 310	12 310	12 310	12 310
<i>Surface</i>	m²	24 620	24 620	24 620	24 620	24 620	24 620
<i>coût unitaire</i>	€/m²	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50

Véhicules		8 627	8 627	8 627	8 627	8 627	8 627
<i>nombre de km / an</i>	km	34 507	34 507	34 507	34 507	34 507	34 507
<i>Coût unitaire</i>	€/km	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25

Nettoyage annuel des réservoirs et stations		16200	16200	16200	16200	16200	16200
Personnel pour l'installation		0	0	0	0	0	0
<i>durée par intervention</i>	h						
<i>coût unitaire</i>	€/h						
Fournitures et sous-traitance installation	€						
Personnel pour le nettoyage							
<i>durée par intervention</i>	h						
<i>coût unitaire</i>	€/h						

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.5-Réservoirs et reprises
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le 

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Fournitures et sous-traitance nettoyage		16200	16200	16200	16200	16200	16200
coût unitaire	€	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158
Dotation de renouvellement (lissée)	€/an	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078
Programmé	€	40976	40976	40976	40976	40976	40976
Non affectée	€	5103	5103	5103	5103	5103	5103
Programme d'investissement (lissé)	€/an						
FONDS TRAVAUX (Cf. Onglet 2.8 Autres charges)	total HT						

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.6-Réseau EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.6 - RESEAU DE DISTRIBUTION

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
TOTAL RESEAU		358 369	358 369	358 369	358 369	358 369	358 369
Longueur réseau	km	540	540	540	540	540	540
Engagement sur les volumes non comptés	m3/an	8,53	8,16	7,78	7,48	7,14	6,88
Nombre de compteurs	u	10518	10571	10624	10678	10732	10786
Nombre de branchements	u	10518	10571	10624	10678	10732	10786
Interventions sur canalisation pour fuite		81405	81405	81405	81405	81405	81405
Nombre d'interventions sans tranchée							
Engins / intervention							
nb. d'heures/intervention							
€/h							
Fournitures et sous-traitance / intervention							
€/intervention							
Personnel / intervention							
nb. d'heures/intervention							
€/h							
Nombre d'interventions avec tranchée		54	54	54	54	54	54
Engins / intervention		24300	24300	24300	24300	24300	24300
nb. d'heures/intervention		7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50
€/h		60	60	60	60	60	60
Fournitures et sous-traitance / intervention		28 350	28 350	28 350	28 350	28 350	28 350
€/intervention		525	525	525	525	525	525
Personnel / intervention		28755	28755	28755	28755	28755	28755
nb. d'heures/intervention		15	15	15	15	15	15
€/h		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Interventions sur branchements pour fuite		15066	15066	15066	15066	15066	15066
Nombre d'interventions sans tranchée (% du nombre de branchements)							
Engins / intervention							
nb. d'heures/intervention							
€/h							
Fournitures et sous-traitance / intervention							
€/intervention							
Personnel / intervention							
nb. d'heures/intervention							
€/h							
Nombre d'interventions avec tranchée (% du nombre de branchements)		27	27	27	27	27	27
Engins / intervention		3240	3240	3240	3240	3240	3240
nb. d'heures/intervention		3	3	3	3	3	3
€/h		40	40	40	40	40	40
Fournitures et sous-traitance / intervention		6075	6075	6075	6075	6075	6075
€/intervention		225	225	225	225	225	225
Personnel / intervention		5751	5751	5751	5751	5751	5751
nb. d'heures/intervention		6	6	6	6	6	6
€/h		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.6-Réseau
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le



ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Recherche de fuites		64291	64291	64291	64291	64291	64291
Linéaire de réseau inspecté par prélocalisation acoustique							
Personnel							
nb. d'heures/intervention							
Coût unitaire							
Fournitures et sous-traitance							
Linéaire de réseau inspecté par corrélation acoustique		125 Km	125 Km	125 Km	125 Km	125 Km	125 Km
Personnel		50091	50091	50091	50091	50091	50091
nb. d'heures/intervention		11	11	11	11	11	11
Coût unitaire		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance							
Recherche de fuite de nuit							
Personnel		14200	14200	14200	14200	14200	14200
nb. d'heures/intervention		200	200	200	200	200	200
Coût unitaire		71	71	71	71	71	71
Visites de terrain, manœuvre de vannes, purges, surveillance permissionnaires de voirie... (forfait/km)		2876	2876	2876	2876	2876	2876
Nombre d'interventions		81	81	81	81	81	81
Personnel / intervention							
nb. d'heures/intervention		1	1	1	1	1	1
Coût unitaire		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance / intervention							
Entretien des accessoires (forfait/accessoire)		33931	33931	33931	33931	33931	33931
Nombre d'accessoires		52	52	52	52	52	52
Personnel / intervention		33 931	33 931	33 931	33 931	33 931	33 931
nb. d'heures/intervention		18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4
Coût unitaire		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance / intervention							
Réalisation de branchements neufs		45024	45024	45024	45024	45024	45024
Nombre de branchements neufs réalisés		53	53	53	53	53	53
Engins / intervention		9540	9540	9540	9540	9540	9540
nb. d'heures/intervention		4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
€/h		40	40	40	40	40	40
Personnel / intervention		16934	16934	16934	16934	16934	16934
nb. d'heures/intervention		477	477	477	477	477	477
€/h		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance / intervention		18550	18550	18550	18550	18550	18550
€/intervention		350	350	350	350	350	350
Visites courantes de la métrologie des transferts d'eau - Sectorisation du réseau	€	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770
Personnel exploitation	€	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770
fréquence des interventions (nb / mois)	u/m	4	4	4	4	4	4
durée par intervention (heures)	h	2	2	2	2	2	2
coût unitaire (€/heure)	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Personnel maintenance	€						
fréquence des interventions (nb / mois)	u/m						
durée par intervention (heures)	h						
coût unitaire (€/heure)	€/h						

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.6-Réseau EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Fournitures et sous-traitance							
entretien électromécanique	€						
entretien génie civil	€						
entretien des abords	€						
Appareil de télégestion RTC							
coût unitaire (€/ligne)	€/ligne						
Nombre de ligne	u						
Appareil de télégestion GSM		0	0	0	0	0	0
coût unitaire (€/ligne)	€/ligne	60	60	60	60	60	60
Nombre de ligne	u	0	0	0	0	0	0
Mise à jour du SIG							
Personnel							
nb. d'heures	h						
Coût unitaire	€/h						
Fournitures et sous-traitance / intervention	€						
Traitement des DICT, analyse bureaux d'études, (forfait/km)							
Personnel							
nb. d'heures/km	h/km						
Coût unitaire	€/h						
Analyses réglementaires	nb/an et €/u						
D1							
D2							
BSIR							
...							
Analyses d'autocontrôle	0 €						
Personnel	0 €						
nb. d'heures/intervention	h						
Coût unitaire	€/h						
Analyses	0 €						
Nombre d'analyses	-						
Coût unitaire	€/u						
Véhicules		23 584	23 584	23 584	23 584	23 584	23 584
nombre de km / an	km	94 338	94 338	94 338	94 338	94 338	94 338
Coût unitaire	€/km	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Dotation de renouvellement (lissée)		87500	87500	87500	87500	87500	87500
Branchements	€	72500	72500	72500	72500	72500	72500
nombre renouvelés/an	-	50	50	50	50	50	50
coût unitaire	€/u	1450	1450	1450	1450	1450	1450
Accessoires du réseau	€	15000	15000	15000	15000	15000	15000
nombre renouvelés/an	-	10	10	10	10	10	10
coût unitaire	€/u	1500	1500	1500	1500	1500	1500
Compteurs	€						
nombre renouvelés/an	-						
coût unitaire	€/u						
Canalisations	€						
linéaire renouvelé/an	-						
coût unitaire	€/ml						

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.6-Réseau
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le 
ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Programme d'investissement (lissé - 3 % de frais finanicers)	total HT	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0
Entretien des compteurs		923	923	923	923	923	923
Nombre d'interventions		26	26	26	26	26	26
Personnel / intervention		923	923	923	923	923	923
nb. d'heures/intervention		1	1	1	1	1	1
Coût unitaire		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance / intervention		0	0	0	0	0	0

DocuSigned by:

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

2.7-Gestion des abonnés

EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.7 - GESTION DES ABONNES

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
TOTAL Gestion des abonnés	€	533 038	480 319	464 781	464 882	464 983	465 084
Nb d'abonnés		10518	10571	10624	10678	10732	10786
	<i>soit, en €/an/abonné</i>	51	45	44	44	43	43
Relevé des compteurs		68455	15636	0	0	0	0
<i>nb. compteurs</i>	-	10518	2403				
<i>nb. compteurs relevés par heure</i>	u/h	10	10	10	10	10	10
<i>nb. de relèves / an</i>	-	1	1	1	1	1	1
<i>coût horaire</i>	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Gestion clientèle terrain - Rendez-vous fontainerie		55777	55777	55777	55777	55777	55777
<i>nb. d'heures / abonné</i>	-	1	1	1	1	1	1
<i>coût horaire</i>	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Gestion de la facturation (y compris factures d'assainissement collectif) et du recouvrement	€	19 632	19 731	19 830	19 931	20 032	20 133
Personnel	0 €	4908	4933	4958	4983	5008	5033
<i>h/abonné</i>	€/u	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
<i>coût unitaire (€/heure)</i>	-	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Facturation (RUDP, informatique)	0 €	4908	4933	4958	4983	5008	5033
<i>€/facture</i>	€/u	0,40	0,40	0,41	0,41	0,41	0,41
<i>nb. factures / an</i>	-	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201
Facturation (Postes & télécommunications)		9816	9866	9915	9965	10016	10066
<i>€/facture</i>	€/u	0,80	0,81	0,81	0,82	0,82	0,83
<i>nb. factures / an</i>	-	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201
Gestion locale des abonnés (secrétariat, back office...)	€	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269
Personnel	€	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269
<i>h/abonné</i>	u/ab	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14
<i>coût unitaire (€/heure)</i>	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.7-Gestion des abonnés
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le
ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

SLO

Gestion régionale des abonnés (Centre Régional Clientèle)	€	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513
Personnel	€	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513
h/abonné	u/ab.	0,10	0,42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
coût unitaire (€/heure)	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Véhicules		23 786	23 786	23 786	23 786	23 786	23 786
nombre de km / an	km	95 145	95 145	95 145	95 145	95 145	95 145
Coût unitaire	€/km	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Programme d'investissement (lissé)	€/an	239 576	239 576	239 576	239 576	239 576	239 576
Maintenance du réseau de télérelève	€/an	37 029	37 029	37 029	37 029	37 029	37 029

DocuSigned by:
PICCINO Xavier
802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.8-Autres charges EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.8 - AUTRES CHARGES, ADMINISTRATION

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
TOTAL AUTRES CHARGES	€/an	654 285	629 934	591 232	576 940	579 305	583 218
Encadrement	€/an	24 043	24 043	24 043	24 043	24 043	24 043
<i>nb. d'heures par an</i>	h	481	481	481	481	481	481
<i>Coût unitaire</i>	€/h	50	50	50	50	50	50
Secrétariat	€/an	16 525	16 525	16 525	16 525	16 525	16 525
<i>nb. d'heures par an</i>	h	452	452	452	452	452	452
<i>Coût unitaire</i>	€/h	37	37	37	37	37	37
Locaux	€/an	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400
Assurances	€/an	12 465	12 850	12 899	12 948	12 997	13 046
Poste et télécommunications (hors gestion clientèle)	€/an	0	0	0	0	0	0
Impôts, taxes locaux	€/an	44 904	45 028	45 043	45 059	45 075	45 090
Redevance d'utilisation du domaine privé (hors gestion clientèle)	€/an						
Informatique (hors gestion clientèle)	€/an	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500
Impayés	€/an	29 083	30 237	30 382	30 530	30 678	30 826
Taux envisagé	%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
<i>Recettes</i>	€/an	1938861	2015797	2025475	2035329	2045184	2055040
Gestion globale et suivi d'exploitation		183 720	152 716	113 200	98 080	99 616	102 700
Gestion du magasin et des achats							
<i>Personnel</i>	h/an						

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.8-Autres charges EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
 Reçu en préfecture le 07/11/2022
 Publié le 
 ID : 030-200034692-20221024-DÉL176_2022-DE

<i>coût unitaire</i>	€/h						
Ordonnancement des interventions et gestion de l'astreinte							
<i>Personnel</i>	h/an	1258	1258	1258	1258	1258	1258
<i>coût unitaire</i>	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Assistance technique d'exploitation (suivi d'ILP, rédaction des RAD, etc.)							
<i>Personnel</i>	h/an	149	149	149	149	149	149
<i>coût unitaire</i>	€/h	50	50	50	50	50	50
Suivi de la sécurité des agents, audits, EPI...							
<i>Personnel</i>	h/an						
<i>coût unitaire</i>	€/h						
Chimiste							
<i>Personnel</i>	h/an	191	191	191	191	191	191
<i>coût unitaire</i>	€/h	39	39	39	39	39	39
Pilotage des opérations de renouvellement							
<i>Personnel</i>	h/an	319	319	319	319	319	319
<i>coût unitaire</i>	€/h	48,3	48,3	48,3	48,3	48,3	48,3
Cartographe							
<i>Personnel</i>	h/an	419	419	419	419	419	419
<i>coût unitaire</i>	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Ingénieur démarrage				0	0	0	0
<i>Personnel</i>	h/an	750	750	0	0	0	0
<i>coût unitaire</i>	€/h	43	43	42,8	42,8	42,8	42,8
Chargé clientèle démarrage				0	0	0	0
<i>Personnel</i>	h/an	1212	0	0	0	0	0
<i>coût unitaire</i>	€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Apprenti Exploitation							
<i>Personnel</i>	h/an	1450	1450	1450	1450	1450	1450
<i>coût unitaire</i>	€/h	5,7	6,8	8,9	5,7	6,8	8,9
Apprenti Ingénieur							
<i>Personnel</i>	h/an	242	483	242	0	0	0
<i>coût unitaire</i>	€/h	43,4	43,4	43,4	0	0	0

Autres frais de structure (à préciser)	€/an	50 980	51 355	51 379	51 404	51 428	51 453
PASS'EAU		9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694
Frais de contrôle		5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Gestion construire sans détruire (Branchements neufs, casses canalisations et branchements)	€/an	2127	2127	2127	2127	2127	2127
Vehicule et déplacement	€/an	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.8-Autres charges
EAU POTABLE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le

5LOW

ID : 030-200034692-20221024-DÉL176_2022-DE

Dotation pour les EPI	€/an	4 099	4 099	4 099	4 099	4 099	4 099
Communication des agents	€/an	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454
Avance de la TVA	€/an	1 022	1 022	1 022	1 022	1 022	1 022
Garantie à première demande	€/an	209	209	209	209	209	209
Dotation biens propres	€/an	4 847	5 222	5 247	5 271	5 296	5 321

Frais de siège (cf. note justificative CEP)	€/an	120 723	125 340	125 920	126 512	127 103	127 694

FONDS TRAVAUX	total HT	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882
Production & Réservoir	€/an	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000
EMI : Etat des lieux des captages - Plan d'actions - VARIANTE	€/an	5 542	5 542	5 542	5 542	5 542	5 542
Modélisation hydraulique	€/an	1 069	1 069	1 069	1 069	1 069	1 069
Gestion patrimoniale fin 2025	€/an	713	713	713	713	713	713
Etude régime transitoire	€/an	862	862	862	862	862	862
Equipements de comptage pour la sectorisation sur le périmètre	€/an	33 383	33 383	33 383	33 383	33 383	33 383
Audit début de contrat	€/an	7 917	7 917	7 917	7 917	7 917	7 917
Réalisation d'un plan de gestion de crise	€/an	792	792	792	792	792	792
Réalisation d'un plan de gestion de crise	€/an	32 606	32 606	32 606	32 606	32 606	32 606

Programme d'investissement (lissé - 3 % de frais financiers)	total HT	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058
SIG + Géoréférencement des branchements	49 068 €	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058

DocuSigned by:
PICCINO Xavier
802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

NOTE JUSTIFICATIVE DE LA FORMULE D'INDEXATION

		ICHT-E	En	TP10a	BE
Dépenses consolidées sur la durée du contrat		A	B	C	D
Personnel	715 077	715 077			
Achats d'eau	0				0
Electricité	195 435		195 435		
Produits de traitement	8 224				8 224
Analyses	53 675	16 103			37 573
Véhicules et frais de déplacement	87 979				87 979
Fournitures et sous-traitance	284 560	56 912			227 648
Locaux	24 400				24 400
Assurances	12 465				12 465
Impôts, taxes et RODP	44 904				44 904
Poste et télécommunications	6 134				6 134
Informatique	50 132	15 040			35 093
Redevance utilisation domaine privé	0				0
Frais de structure	120 723	84 506			36 217
Frais de contrôle	5 000				5 000
Non-valeur	29 083	14 541			14 541
Dotation au titre du renouvellement :					
Equipements électromécaniques					
Dotation "non affectée"					
Branchements					
Accessoires réseau					
Compteurs					
Programme d'investissement	253 481	76 044			177 437
Fonds Travaux					
Autres :	17 151				17 151
Total	1 908 426	978 223	195 435	0	734 768

0,00	0,51	0,10	0,00	0,39

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne

92130 ISSY LES MOULINEAUX

France

339 379 984 – RCS NANTERRE

NOTE JUSTIFICATIVE DE LA FORMULE D'INDEXATION

		ICHT-E	En	TP10a	BE
Dépenses consolidées sur la durée du contrat		A	B	C	D
Personnel					
Achats d'eau					
Electricité					
Produits de traitement					
Analyses					
Véhicules et frais de déplacement					
Fournitures et sous-traitance					
Locaux					
Assurances					
Impôts, taxes et RODP					
Poste et télécommunications					
Informatique					
Redevance utilisation domaine privé					
Frais de structure					
Frais de contrôle					
Non-valeur					
Dotation au titre du renouvellement :					
Equipements électromécaniques	95 319	19 064			76 255
Dotation "non affectée"	12 321	2 464			9 857
Branchements	72 500	14 500		14 500	43 500
Accessoires réseau	15 000	3 000		3 000	9 000
Compteurs	0	0		0	0
Programme d'investissement					
Fonds Travaux	107 882	21 576		21 576	64 729
Autres :					0
Total	303 022	60 604	0	39 076	203 341

0,15	0,17	0,00	0,11	0,57

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne

92130 ISSY LES MOULINEAUX

France

339 379 984 – RCS NANTERRE

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le 

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

5 - PLAN PREVISIONNEL DE RENOUVELLEMENT

	Commune	Nombre de renouvellements	Valeur à neuf	Total	Moyenne par an	2023	2024	2025	2026	2027	2028
Equipements ouvrages de prélèvement et production (dont accessoires du génie civil)											
Electricité - Commande	Aiguèze	2,00	3 854,40 €	7 708,80 €	1 284,80 €	1 284,80 €	1 284,80 €	1 284,80 €	1 284,80 €	1 284,80 €	1 284,80 €
Communication Informatique	Aiguèze	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Pompage Elévation	Aiguèze	1,00	880,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Traitement	Aiguèze	2,00	770,00 €	1 540,00 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €
Tour Ballon Filtre	Aiguèze	1,00	1 760,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Electricité - Commande	Cavillargue	2,00	3 304,40 €	6 608,80 €	1 101,47 €	1 101,47 €	1 101,47 €	1 101,47 €	1 101,47 €	1 101,47 €	1 101,47 €
Comptage	Cavillargue	1,00	607,20 €	607,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €
Instrumentation	Codolet	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Electricité - Commande	Codolet	3,00	4 549,60 €	13 648,80 €	2 274,80 €	2 274,80 €	2 274,80 €	2 274,80 €	2 274,80 €	2 274,80 €	2 274,80 €
Communication Informatique	Codolet	1,33	5 174,40 €	3 546,40 €	591,07 €	591,07 €	591,07 €	591,07 €	591,07 €	591,07 €	591,07 €
Comptage	Codolet	2,00	880,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Traitement	Codolet	3,00	994,40 €	2 983,20 €	497,20 €	497,20 €	497,20 €	497,20 €	497,20 €	497,20 €	497,20 €
Tuyauterie	Codolet	1,00	3 854,40 €	3 854,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €
Robinetterie Régulation	Codolet	1,00	1 320,00 €	1 320,00 €	220,00 €	220,00 €	220,00 €	220,00 €	220,00 €	220,00 €	220,00 €
Electricité - Commande	Montfaucon	2,00	5 940,00 €	11 880,00 €	1 980,00 €	1 980,00 €	1 980,00 €	1 980,00 €	1 980,00 €	1 980,00 €	1 980,00 €
Comptage	Montfaucon	2,00	1 047,20 €	2 094,40 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €
Tour Ballon Filtre	Montfaucon	1,00	1 416,80 €	1 416,80 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €
Serrurerie Chaudronnerie	Montfaucon	1,00	5 500,00 €	5 500,00 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €
Tuyauterie	Montfaucon	1,00	1 540,00 €	1 540,00 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €
Comptage	Orsan	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Pompage Elévation	Orsan	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Traitement	Orsan	3,00	1 686,67 €	5 060,00 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €
Tour Ballon Filtre	Orsan	1,00	1 760,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Electricité - Commande	Sabran	3,00	4 620,00 €	13 860,00 €	2 310,00 €	2 310,00 €	2 310,00 €	2 310,00 €	2 310,00 €	2 310,00 €	2 310,00 €
Comptage	Sabran	6,00	560,27 €	3 361,60 €	560,27 €	560,27 €	560,27 €	560,27 €	560,27 €	560,27 €	560,27 €
Pompage Elévation	Sabran	2,00	2 200,00 €	4 400,00 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €
Traitement	Sabran	2,00	2 147,20 €	4 294,40 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €
Serrurerie Chaudronnerie	Sabran	2,00	5 500,00 €	11 000,00 €	1 833,33 €	1 833,33 €	1 833,33 €	1 833,33 €	1 833,33 €	1 833,33 €	1 833,33 €
Tuyauterie	Sabran	1,00	5 500,00 €	5 500,00 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €
Communication Informatique	Saint Laurent de Carnols	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Tour Ballon Filtre	Saint Laurent de Carnols	1,00	774,40 €	774,40 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €
Instrumentation	Saint Paulet de Caisson	1,00	739,20 €	739,20 €	123,20 €	123,20 €	123,20 €	123,20 €	123,20 €	123,20 €	123,20 €
Electricité - Commande	Saint Paulet de Caisson	2,00	1 540,00 €	3 080,00 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €
Communication Informatique	Saint Paulet de Caisson	1,00	2 640,00 €	2 640,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €
Comptage	Saint Paulet de Caisson	1,00	1 214,40 €	1 214,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €
Tour Ballon Filtre	Saint Paulet de Caisson	1,00	2 314,40 €	2 314,40 €	385,73 €	385,73 €	385,73 €	385,73 €	385,73 €	385,73 €	385,73 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Paulet de Caisson	6,00	4 602,40 €	27 614,40 €	4 602,40 €	4 602,40 €	4 602,40 €	4 602,40 €	4 602,40 €	4 602,40 €	4 602,40 €
Tuyauterie	Saint Paulet de Caisson	1,00	6 600,00 €	6 600,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €
Electricité - Commande	Saint Alexandre	3,00	6 306,67 €	18 920,00 €	3 153,33 €	3 153,33 €	3 153,33 €	3 153,33 €	3 153,33 €	3 153,33 €	3 153,33 €
Communication Informatique	Saint Alexandre	1,00	2 640,00 €	2 640,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €
Comptage	Saint Alexandre	2,00	1 047,20 €	2 094,40 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €	349,07 €
Pompage Elévation	Saint Alexandre	1,00	6 494,40 €	6 494,40 €	1 082,40 €	1 082,40 €	1 082,40 €	1 082,40 €	1 082,40 €	1 082,40 €	1 082,40 €
Traitement	Saint Alexandre	2,00	818,40 €	1 636,80 €	272,80 €	272,80 €	272,80 €	272,80 €	272,80 €	272,80 €	272,80 €
Tour Ballon Filtre	Saint Alexandre	1,00	2 692,80 €	2 692,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €
Tuyauterie	Saint Alexandre	1,00	6 600,00 €	6 600,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €	1 100,00 €
Compresseur Surpresseur	Saint Alexandre	1,00	1 760,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Electricité - Commande	Saint André de Roquepertuis	1,00	4 954,40 €	4 954,40 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €
Comptage	Saint André de Roquepertuis	1,00	1 047,20 €	1 047,20 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €
Pompage Elévation	Saint Christol de rodière	1,00	6 274,40 €	6 274,40 €	1 045,73 €	1 045,73 €	1 045,73 €	1 045,73 €	1 045,73 €	1 045,73 €	1 045,73 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Christol de rodière	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Instrumentation	Saint Etienne des Sorts	1,00	492,80 €	492,80 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €
Electricité - Commande	Saint Etienne des Sorts	1,00	4 954,40 €	4 954,40 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €
Comptage	Saint Julien de Peyrolas	1,00	1 047,20 €	1 047,20 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €
Pompage Elévation	Saint Julien de Peyrolas	1,00	880,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Traitement	Saint Julien de Peyrolas	1,00	2 587,20 €	2 587,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €
Tour Ballon Filtre	Saint Julien de Peyrolas	1,00	1 592,80 €	1 592,80 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Julien de Peyrolas	2,00	2 640,00 €	5 280,00 €	880,00 €	880,00 €	880,00 €	880,00 €	880,00 €	880,00 €	880,00 €
Electricité - Commande	Saint Michel d'Euzet	3,00	3 229,60 €	9 688,80 €	1 614,80 €	1 614,80 €	1 614,80 €	1 614,80 €	1 614,80 €	1 614,80 €	1 614,80 €

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.
Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le 

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Comptage	Saint Michel d'Euzet	1,00	712,80 €	712,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €
Pompage Elévation	Saint Michel d'Euzet	1,00	2 860,00 €	2 860,00 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €	476,67 €
Tour Ballon Filtre	Saint Michel d'Euzet	1,00	1 416,80 €	1 416,80 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Michel d'Euzet	1,23	6 767,20 €	2 516,80 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €	419,47 €
Tuyauterie	Saint Michel d'Euzet	0,03	198 000,00 €	220,00 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €
Comptage	Saint Pons la Calm	1,00	660,00 €	660,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €
Electricité - Commande	Salazac	1,00	4 400,00 €	4 400,00 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €	733,33 €
Communication Informatique	Salazac	2,00	2 530,00 €	5 060,00 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €	843,33 €
Comptage	Salazac	1,00	1 047,20 €	1 047,20 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €
Traitement	Salazac	2,00	827,20 €	1 654,40 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €
Tour Ballon Filtre	Salazac	1,00	1 592,80 €	1 592,80 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €	265,47 €
Serrurerie Chaudronnerie	St Gervais	1,40	4 074,40 €	2 754,40 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €
Electricité - Commande	Vénéjean	2,00	15 400,00 €	30 800,00 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €	5 133,33 €
Tour Ballon Filtre	Vénéjean	1,00	4 294,40 €	4 294,40 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €	715,73 €
Sécurité	Vénéjean	1,00	660,00 €	660,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €
Instrumentation	Verfeuil	1,00	3 080,00 €	3 080,00 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €	513,33 €
Communication Informatique	Verfeuil	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Comptage	Verfeuil	2,00	910,80 €	1 821,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €	303,60 €
Pompage Elévation	Verfeuil	1,00	880,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Traitement	Verfeuil	1,00	2 587,20 €	2 587,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €
Equipements réservoirs (dont accessoires du génie civil)													
Instrumentation	Aiguèze	1,00	492,80 €	492,80 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €
Electricité - Commande	Aiguèze	2,00	2 644,40 €	5 288,80 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €	881,47 €
Communication Informatique	Aiguèze	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Comptage	Aiguèze	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Serrurerie Chaudronnerie	Carsan	0,43	7 734,38 €	1 408,00 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €	234,67 €
Electricité - Commande	Cavillargue	1,00	4 954,40 €	4 954,40 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €	825,73 €
Communication Informatique	Cavillargue	2,00	2 420,00 €	4 840,00 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €	806,67 €
Comptage	Cavillargue	1,00	607,20 €	607,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Cavillargue	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Tuyauterie	Cavillargue	1,00	9 900,00 €	9 900,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €	1 650,00 €
Robinetterie Régulation	Cavillargue	1,00	994,40 €	994,40 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €
Tour Ballon Filtre	Codollet	1,00	1 760,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Instrumentation	Laval Saint Romain	1,00	492,80 €	492,80 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €
Electricité - Commande	Laval Saint Romain	1,00	2 754,40 €	2 754,40 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €	459,07 €
Communication Informatique	Laval Saint Romain	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Comptage	Laval Saint Romain	1,00	880,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Traitement	Laval Saint Romain	1,00	827,20 €	827,20 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €
Tour Ballon Filtre	Laval Saint Romain	1,00	1 416,80 €	1 416,80 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €
Serrurerie Chaudronnerie	Laval Saint Romain	2,00	1 324,40 €	2 648,80 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €	441,47 €
Instrumentation	Montfaucon	2,00	440,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Instrumentation	Sabran	2,00	440,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Electricité - Commande	Sabran	1,00	1 540,00 €	1 540,00 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €
Communication Informatique	Sabran	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Traitement	Sabran	0,41	8 279,92 €	704,00 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €	117,33 €
Serrurerie Chaudronnerie	Sabran	0,54	10 110,29 €	2 992,00 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €	498,67 €
Tuyauterie	Sabran	1,11	14 300,00 €	6 468,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €	1 078,00 €
Robinetterie Régulation	Sabran	1,00	1 760,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Instrumentation	Saint Paulet de Caisson	1,00	554,40 €	554,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €	92,40 €
Electricité - Commande	Saint Paulet de Caisson	3,00	2 531,47 €	7 594,40 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €	1 265,73 €
Communication Informatique	Saint Paulet de Caisson	1,00	2 640,00 €	2 640,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €
Traitement	Saint Paulet de Caisson	3,00	586,67 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Paulet de Caisson	9,00	1 718,93 €	15 470,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €	2 578,40 €
Communication Informatique	Saint Alexandre	1,00	1 047,20 €	1 047,20 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €	174,53 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Alexandre	1,00	1 980,00 €	1 980,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €
Tuyauterie	Saint Alexandre	1,00	5 500,00 €	5 500,00 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €	916,67 €
Electricité - Commande	Saint André de Roquepertuis	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Pompage Elévation	Saint André de Roquepertuis	1,00	880,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Traitement	Saint André de Roquepertuis	1,00	2 587,20 €	2 587,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €	431,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Christol de rodière	4,00	1 487,20 €	5 948,80 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €	991,47 €
Tuyauterie	Saint Christol de rodière	0,53	12 375,00 €	3 520,00 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €
Robinetterie Régulation	Saint Christol de rodière	2,00	440,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.
Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le 

ID : 030-200034692-20221024-DEL176 2022-DE

Electricité - Commande	Saint Etienne des Sorts	1,00	1 540,00 €	1 540,00 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €	256,67 €
Traitement	Saint Etienne des Sorts	1,00	827,20 €	827,20 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €
Instrumentation	Saint Julien de Peyrolas	1,00	2 534,40 €	2 534,40 €	422,40 €	422,40 €	422,40 €	422,40 €	422,40 €	422,40 €	422,40 €	422,40 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Julien de Peyrolas	3,00	1 581,07 €	4 743,20 €	790,53 €	790,53 €	790,53 €	790,53 €	790,53 €	790,53 €	790,53 €	790,53 €
Tuyauterie	Saint Julien de Peyrolas	2,00	7 427,20 €	14 854,40 €	2 475,73 €	2 475,73 €	2 475,73 €	2 475,73 €	2 475,73 €	2 475,73 €	2 475,73 €	2 475,73 €
Robinetterie Régulation	Saint Julien de Peyrolas	1,00	827,20 €	827,20 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €
Comptage	Saint Marcel de Careiret	2,00	607,20 €	1 214,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €	202,40 €
Electricité - Commande	Saint Michel d'Euzet	1,00	3 854,40 €	3 854,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €
Communication Informatique	Saint Michel d'Euzet	1,00	2 640,00 €	2 640,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €	440,00 €
Pompage Elévation	Saint Michel d'Euzet	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Traitement	Saint Michel d'Euzet	1,00	827,20 €	827,20 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Michel d'Euzet	1,00	994,40 €	994,40 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €	165,73 €
Chauffage - Ventilation - Air process	Saint Michel d'Euzet	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Pons la Calm	1,00	1 874,40 €	1 874,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €
Instrumentation	Salazac	1,00	492,80 €	492,80 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €	82,13 €
Tuyauterie	Salazac	0,08	68 750,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Communication Informatique	St Gervais	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Pompage Elévation	St Gervais	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Tour Ballon Filtre	St Gervais	1,00	1 416,80 €	1 416,80 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €	236,13 €
Serrurerie Chaudronnerie	St Gervais	1,00	1 980,00 €	1 980,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €	330,00 €
Serrurerie Chaudronnerie	Vénéjean	0,43	19 356,57 €	3 520,00 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €
Tuyauterie	Vénéjean	0,64	8 593,75 €	3 520,00 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €	586,67 €
Communication Informatique	Verfeuil	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Robinetterie Régulation	Verfeuil	1,00	827,20 €	827,20 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €	137,87 €
Equipements postes de reprise (dont accessoires du génie civil)												
Instrumentation	Aiguèze	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Pompage Elévation	Aiguèze	1,00	1 100,00 €	1 100,00 €	183,33 €	183,33 €	183,33 €	183,33 €	183,33 €	183,33 €	183,33 €	183,33 €
Traitement	Aiguèze	1,00	1 707,20 €	1 707,20 €	284,53 €	284,53 €	284,53 €	284,53 €	284,53 €	284,53 €	284,53 €	284,53 €
Instrumentation	Laval Saint Romain	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Instrumentation	Sabran	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Electricité - Commande	Saint Paulet de Caisson	1,00	3 854,40 €	3 854,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €	642,40 €
Comptage	Saint Paulet de Caisson	1,00	607,20 €	607,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €	101,20 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Paulet de Caisson	1,00	1 654,40 €	1 654,40 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €	275,73 €
Tuyauterie	Saint Paulet de Caisson	1,00	2 200,00 €	2 200,00 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €	366,67 €
Compresseur Surpresseur	Saint Paulet de Caisson	1,00	1 760,00 €	1 760,00 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €	293,33 €
Electricité - Commande	Saint Alexandre	2,00	7 700,00 €	15 400,00 €	2 566,67 €	2 566,67 €	2 566,67 €	2 566,67 €	2 566,67 €	2 566,67 €	2 566,67 €	2 566,67 €
Communication Informatique	Saint Alexandre	1,00	2 420,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Comptage	Saint Alexandre	1,00	712,80 €	712,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €	118,80 €
Traitement	Saint Alexandre	4,00	862,40 €	3 449,60 €	574,93 €	574,93 €	574,93 €	574,93 €	574,93 €	574,93 €	574,93 €	574,93 €
Tour Ballon Filtre	Saint Alexandre	1,00	2 692,80 €	2 692,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €	448,80 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Alexandre	1,00	774,40 €	774,40 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €	129,07 €
Instrumentation	Saint Julien de Peyrolas	1,00	660,00 €	660,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €	110,00 €
Tour Ballon Filtre	Saint Julien de Peyrolas	2,00	2 094,40 €	4 188,80 €	698,13 €	698,13 €	698,13 €	698,13 €	698,13 €	698,13 €	698,13 €	698,13 €
Electricité - Commande	Saint Marcel de Careiret	3,00	2 898,13 €	8 694,40 €	1 449,07 €	1 449,07 €	1 449,07 €	1 449,07 €	1 449,07 €	1 449,07 €	1 449,07 €	1 449,07 €
Pompage Elévation	Saint Marcel de Careiret	2,00	1 984,40 €	3 968,80 €	661,47 €	661,47 €	661,47 €	661,47 €	661,47 €	661,47 €	661,47 €	661,47 €
Tour Ballon Filtre	Saint Marcel de Careiret	2,00	3 053,60 €	6 107,20 €	1 017,87 €	1 017,87 €	1 017,87 €	1 017,87 €	1 017,87 €	1 017,87 €	1 017,87 €	1 017,87 €
Chauffage - Ventilation - Air process	Saint Marcel de Careiret	1,00	220,00 €	220,00 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €	36,67 €
Instrumentation	Saint Pons la Calm	1,00	440,00 €	440,00 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €	73,33 €
Pompage Elévation	Saint Pons la Calm	1,00	880,00 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Traitement	Saint Pons la Calm	2,00	1 210,00 €	2 420,00 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €	403,33 €
Serrurerie Chaudronnerie	Saint Pons la Calm	1,00	1 874,40 €	1 874,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €	312,40 €
Traitement	St Gervais	0,34	7 606,37 €	880,00 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €	146,67 €
Sécurité	St Gervais	0,17	18 587,95 €	528,00 €	88,00 €	88,00 €	88,00 €	88,00 €	88,00 €	88,00 €	88,00 €	88,00 €
TOTAL EQUIPEMENTS												
		239,67	740 880,09 €	571 912,00 €	95 318,67 €	95 318,67 €	95 318,67 €	95 318,67 €	95 318,67 €	95 318,67 €	95 318,67 €	95 318,67 €
Accessoires réseau												
Branchements												
nombre de branchements renouvelés		50,00	1 500,00 €	450 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €	75 000,00 €

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.
Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

BPU - Prestations types

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le



ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Compteurs	Diamètre											
nombre de compteurs renouvelés	Compteur DN 15 :	7545	57,82 €	436 267,37 €	72 711,23 €	72 711,23 €	72 711,23 €	72 711,23 €	72 711,23 €	72 711,23 €	72 711,23 €	72 711,23 €
	Compteur DN 20 :	76	64,39 €	4 893,57 €	815,59 €	815,59 €	815,59 €	815,59 €	815,59 €	815,59 €	815,59 €	815,59 €
	Compteur DN 30 :	60	157,25 €	9 434,92 €	1 572,49 €	1 572,49 €	1 572,49 €	1 572,49 €	1 572,49 €	1 572,49 €	1 572,49 €	1 572,49 €
	Compteur DN 40 :	25	205,03 €	5 125,75 €	854,29 €	854,29 €	854,29 €	854,29 €	854,29 €	854,29 €	854,29 €	854,29 €
	Compteur DN 50 :	8	372,09 €	2 976,74 €	496,12 €	496,12 €	496,12 €	496,12 €	496,12 €	496,12 €	496,12 €	496,12 €
	Compteur DN 65 :	10	438,66 €	4 386,60 €	731,10 €	731,10 €	731,10 €	731,10 €	731,10 €	731,10 €	731,10 €	731,10 €
	Compteur DN 100 :	3	877,77 €	2 633,30 €	438,88 €	438,88 €	438,88 €	438,88 €	438,88 €	438,88 €	438,88 €	438,88 €
	Compteur DN 150 :	1	700,12 €	700,12 €	116,69 €	116,69 €	116,69 €	116,69 €	116,69 €	116,69 €	116,69 €	116,69 €

DocuSigned by:

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

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



PIECE 1

L'alimentation en eau potable ainsi que la réduction et la maîtrise des pertes apparaissent comme un enjeu majeur de la future délégation de service.

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

Grâce à cette analyse exhaustive de nos hydrauliciens, et afin de préserver votre ressource en eau et accompagner le développement de votre territoire, **Saur s'engage à porter le rendement des 23 communes à 65 % à minima dès 2025** (75 % pour la commune de Laval-Saint-Roman en concordance avec le règlement opposable du SAGE Ardèche) **et ce quel que soit le rendement constaté en 2023 et 2024.**



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

Rendements 2023 et 2024 de chacune des 23 communes	Engagement de points de rendement supplémentaires minimum par rapport au rendement constaté au cours des deux premières années du contrat			
	2025	2026	2027	2028
Inférieur à 65 %	Nous nous engageons à un rendement supérieur à 65 % pour les 23 communes du territoire à compter de l'année 2025			
Compris entre 65 et 70 %	1,75	3,25	4,25	5
Compris entre 70 et 80 %	1	2	2,75	3,25
Supérieur à 80 %	0	0	0	0

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

⇒ **Surveillance active des réseaux :**

- **40 pré-localisateurs acoustiques mobiles** seront affectés au contrat et déplacés en fonction des résultats de la sectorisation. Ces pré-localisateurs sont corrélant, de dernière génération, et sont des biens de retour.
- **1 un appareil de recherche de fuite multifonctions et adapté aux conduites en plastique** offrant 3 fonctions en une : prélocalisation, localisation et corrélation.
- **1 canne d'écoute**

⇒ Nous procèderons en parallèle à la **réalisation en 2023 de la modélisation hydraulique** de vos réseaux et à une **étude de régime transitoire**. Un **plan de gestion patrimoniale** sera par ailleurs réalisé à **l'horizon 2025** (afin d'avoir un historique de 3 ans d'exploitation).

- ⇒ **Notre offre comprend également la mise en place de 22 débitmètres dont 16 pour lesquels l'emplacement est d'ores et déjà prédéfini (cf. carte ci-après). Ils permettront l'atteinte des objectifs en matière de rendement de réseau par service.**



Dans cette perspective d'améliorer de manière continue le rendement des réseaux des 23 communes du périmètre de la délégation, et à l'aide des équipements spécifiques cités ci-avant, notre offre prévoit sur la durée du contrat, la réalisation de campagnes de recherche de fuites sur l'équivalent de 753 km de votre réseau linéaire ainsi que 25 campagnes de recherche nocturne mobilisant ainsi 1 technicien 100 % dédié, qui aura également la charge de l'entretien des équipements de mesure et de la vérification de la remontée des informations à notre Centre de Pilotage Opérationnel de Nîmes.

Pour plus d'exhaustivité, vous trouverez ci-après le **plan d'action par commune**, construit par notre pôle d'experts hydraulicien et qui sera déployé durant le contrat :

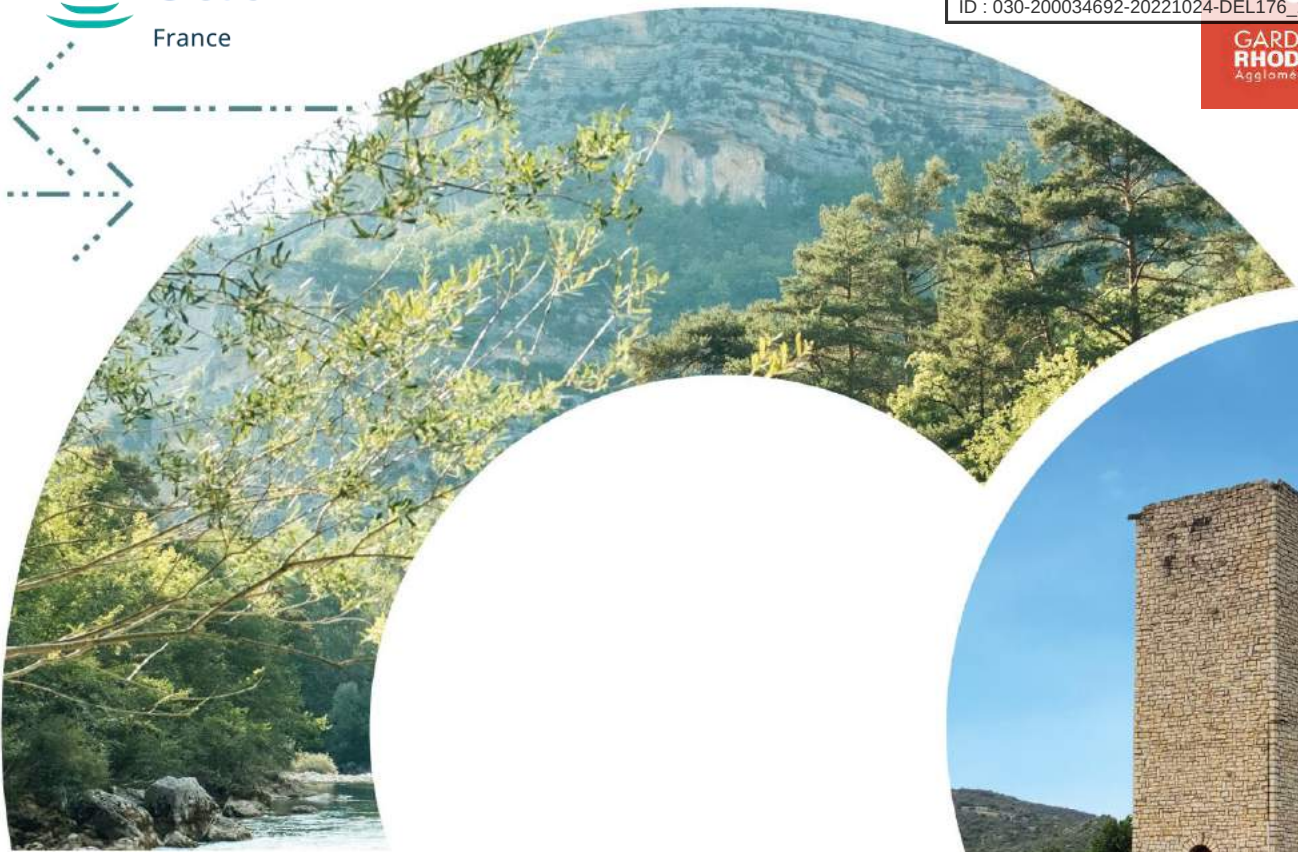
- **Vénéjan**
 - Etude transitoire puits Saint Georges 2 (86m³/h pour une HMT de 120mCE)
 - Un débitmètre entrée réservoir Bas de Vénéjan
 - 120% du linéaire en RdF (20% par an)
 - Une sortie nocturne

- **Saint Nazaire**
 - Un stabilisateur à ouverture forcée
 - Un débitmètre pour suivre la partie du réseau alimentée par la commune de Saint Alexandre
 - 180% du linéaire en RdF (30% par an)
 - Deux sorties nocturnes
- **Verfeuil**
 - Un stabilisateur à ouverture forcée (pour ne pas impacter la DI) pour stabiliser le versant Est ou le secteur Sud
 - 150% du linéaire (25% par an)
 - Une sortie nocturne
- **Salazac**
 - 225% du linéaire en RdF (100% la première année puis 25% par an)
 - Deux sorties nocturnes
- **Saint-Pons-La-Calm**
 - 100% du linéaire en RdF (16% par an)
- **Saint Poulet-de-Caisson**
 - 180% du linéaire (30% par an)
 - 2 sorties nocturnes
- **Saint-Michel-d'Euzet**
 - 225% du linéaire (100% la première année puis 25% par an)
 - 2 sorties nocturnes
- **Saint-Marcel-de-Careiret**
 - Un stabilisateur à ouverture forcée pour stabiliser le secteur la Combette
 - 60% du linéaire (10% par an)
- **Saint-Laurent-de-Carnols**
 - 150% du linéaire (50% la première année puis 20% par an)
 - 2 sorties nocturnes
- **Saint-Julien-de-Peyrolas**
 - Un stabilisateur à ouverture forcée (pour ne pas impacter la DI) pour stabiliser Mézérac les Mines et Montells ou Peyreflol
 - 4 débitmètres (sortie Baumasses1, entrée réservoir le Village, sortie réservoir Le Periret et sortie réservoir Le Mines)
 - 150% du linéaire (50% la première année puis 20% par an)
- **Saint-Gervais**
 - 150% du linéaire (50% la première année puis 20% par an)
 - 1 sorties nocturnes
- **Saint-Etienne-des-Sorts**
 - Etude transitoire (Absence de ballon anti-bélier)
 - Deux débitmètres (entrée et sortie du réservoir)
 - Sofrel pour la télégestion du compteur sortie forage
 - 60% du linéaire (10% par an)
- **Saint-Christol-de-Rodières**
 - 150% du linéaire (50% la première année puis 20% par an)
 - 2 sorties nocturnes

- **Saint-André-de-Roquepertuis**
 - Un stabilisateur à ouverture forcée pour stabiliser le réseau se trouvant sur la rive droite du cours d'eau
 - 120% du linéaire (40% la première année puis 16% par an)
 - 2 sorties nocturnes
- **Saint-Alexandre et Carsan**
 - 150% du linéaire (50% la première année puis 20% par an)
 - 2 sorties nocturnes
- **Sabran**
 - Etudes transitoire sur les forages de Sabran et Mégiers
 - Un stabilisateur à ouverture forcée (pour ne pas impacter la DI) pour stabiliser vers les Avelands et vers les Gastillon ;
 - 120% du linéaire (40% la première année puis 16% par an)
 - 2 sorties nocturnes
- **Orsan**
 - Etude transitoire sur le forage République (40m³/h pour une HMT de 40mCE)
 - Un débitmètre entrée réservoir Haut Service
 - 120% du linéaire (40% la première année puis 16% par an)
 - 1 sortie nocturne
 - Réalisation d'un diagnostic du stabilisateur de pression aval rue du chemin Neuf
- **Montfaucon**
 - Etudes transitoire sur les puits Marin et Perrier (HMT de 40mCE)
 - Cinq débitmètres (deux pour les sorties des puits, un entrée réservoir, deux pour les sorties réservoir et deux pour créer les deux secteurs cité CNR et Village)
 - 100% du linéaire en RdF (16% par an)
- **Laval-saint-Roman**

Toutefois, la commune de Laval Saint Roman fait partie d'une gestion concertée de la ressource : du SAGE Ardèche, qui précise la valeur fixe du rendement à 75%.

 - Deux débitmètres en entrée et sortie du réservoir
 - Un Sofrel pour le compteur de la source
 - 150% du linéaire (50% la première année puis 20% par an)
 - 1 sortie nocturne
- **Codolet**
 - 120% du linéaire (40% la première année puis 16% par an)
- **Cavaillargues**
 - 120% du linéaire (40% la première année puis 16% par an)
 - 1 sortie nocturne
- **Aiguèze**
 - 60% du linéaire (10% par an)



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Annexe 14 – Plan d'action relatif à la prise en
main du contrat



PIECE 1

I. PLAN D'ACTION PREVU POUR LA PRISE EN MAIN DU CONTRAT DE DELEGATION DU GARD-RHODANIEN	3
II. REPRISE DES PERSONNELS DETACHES	4
III. ARTICLE 2.5 DE LA CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE DES ENTREPRISES DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT DU 12 AVRIL 2000.....	5
1 - Transfert du contrat de travail.....	5
IV. ETABLISSEMENT DU FICHER ABONNES	6
V. REMISE DES INSTALLATIONS EN DEBUT DE CONTRAT	6
VI. ETABLISSEMENT ET MISE EN FORME DE L'INVENTAIRE INITIAL	7
VII. CONSTITUTION DU SIG.....	7
VIII. PLAN DE REPRISE DU SYSTEME DE TELEGESTION ET DE TELESURVEILLANCE	7
IX. PREMIERE RELEVÉ DES COMPTEURS ET FACTURATION AUX ABONNES	7

I. Plan d'action prévu pour la prise en main du contrat de délégation du Gard-Rhodanien

Parallèlement à notre plan d'action relatif au tuilage qui impliquera la mobilisation dès la fin de l'année 2022 des experts du Groupe Saur (hydrauliciens, automaticiens, ingénieurs process, ingénieurs maintenance, ingénieur QHSE, ingénieurs travaux, responsable clientèle, etc.), la prise en main du contrat se concrétisera par **une équipe démarrage de terrain complémentaire et indépendante de l'équipe exploitante** même si en lien constant.

Pilotée par **Guilhem GRACIA**, votre interlocuteur privilégié, cette équipe sera constituée :

- **D'un(e) ingénieur(e) intégrateur « Régie / DSP » :**
 - Présent 2.5j / semaine (soit à 50% de son temps) pendant une durée de 2 ans dont 1 journée par semaine dans les locaux du Gard Rhodanien ou dans les communes du périmètre contractuel,
 - En charge de l'harmonisation des données et méthodes d'exploitation, notre ingénieur ira à la rencontre des communes et de leurs services techniques pour capitaliser sur les données existantes et l'expérience des élus et des agents communaux.
 - Il aura également la responsabilité d'initier pour le compte de la CA du Gard Rhodanien, la démarche relative au Plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) visant à garantir en permanence la sécurité sanitaire de l'approvisionnement en eau destinée à la consommation humaine.
 - Objectif : un service public de l'eau homogène et harmonisé à l'ensemble du territoire au 31 décembre 2024, et une dynamique d'amélioration continue en matière de sécurité sanitaire et d'approvisionnement.
- **D'un(e) ingénieur(e) alternant en apprentissage :**
 - En renfort de notre Ingénieur intégrateur « Régie / DSP »,
 - Présent de juillet 2023 à juin 2025, il sera également basé dans les locaux du Gard Rhodanien ou dans les communes du périmètre contractuel.
 - Objectif : une appropriation de la thématique du PGSSE qui nécessite une forte implication.
- **D'un(e) ingénieur(e) bureau d'étude partenaire :**
 - En charge d'un audit technique et patrimonial dans les 6 premiers mois du contrat,
 - Objectif : inventorier le patrimoine, ajuster le plan de renouvellement, proposer des améliorations techniques, innover, etc.

- **D'un(e) hydrogéologue de notre filiale ImaGeau :**

- En charge d'un état des lieux de l'ensemble de vos unités de prélèvement dans la 1^{ère} année du contrat,
- Objectif : Etablir un plan d'action afin de sécuriser et d'optimiser la production de votre ressource en eau dans un contexte de changement climatique de plus en plus prégnant.

- **D'un(e) chargé(e) clientèle :**

- Présent à 100% dès l'attribution du marché et jusqu'au terme de la 1^{ère} campagne de relèvement et de facturation soit pendant les 10 premiers mois du contrat,
- En charge de l'information des abonnés, des élus et des CCAS en allant à leur rencontre via des permanences dans le territoire,
- Objectif : informer, faciliter les démarches administratives et de mensualisation, consolider la base de données clientèle, faciliter l'accès à l'eau pour tous, former le personnel du service public itinérant Agglo Mobile.



Cette équipe démarrage s'inscrit dès lors en renfort de l'équipe exploitante qui pourra ainsi pleinement se concentrer sur la continuité et la qualité du service.

Elle représente l'équivalent de plus d'1 ETP pour la relation avec les abonnés, ainsi que d'1 ETP d'ingénierie.

II. Reprise des personnels détachés

Conformément à l'article 12 du projet de contrat, nos services accompagneront étroitement les agents détachés de la collectivité afin :

- De les intégrer à nos équipes techniques ;
- De les sensibiliser aux valeurs de de notre groupe, ainsi que sur nos process internes et nos normes de sécurité ;
- De leur donner accès à des formations adaptées à leurs besoins et à leurs souhaits d'amélioration continue ;
- D'organiser leur activité en matière d'exploitation des ouvrages d'eau potable telle que définie au contrat de délégation ;

Pour mémoire, les cinq agents suivants viendront renforcer nos équipes d'exploitation et seront exclusivement affectés au périmètre de ce contrat.

Secteur / Commune d'origine	Date naissance	Fonction	Brut 2021
Haut Gard	mars-68	Agent de maîtrise principal	35 999
Haut Gard	mars-96	Adjoint technique	27 180
Haut Gard	oct-72	Agent de maîtrise	30 040
Saint Paulet de Caisson	mars-78	Agent technique	27 496
Cavillargues	juin-74	Adjoint technique principal 1 classe	35 000

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

1 - TRANSFERT DU CONTRAT DE TRAVAIL

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'employeur entrant :

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

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

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

IV. Etablissement du fichier abonnés

Dans un délai de **5 mois** suivant la date de prise d'effet du présent contrat, nous consoliderons le fichier abonné du service sur la base des documents fournis par la Collectivité dans le cadre de la consultation.

V. Remise des installations en début de contrat

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

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

Dans un délai de 9 mois suivant la date de prise d'effet du contrat, nous établirons et mettrons en forme les inventaires conformément au l'Article 14.3 et au cadre d'inventaire en Annexe 1, compte tenu des constatations qui auront été faites sur l'état réel de fonctionnement et les caractéristiques des biens.

VII. Constitution du SIG

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

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

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

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

IX. Première relève des compteurs et facturation aux abonnés

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



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 15 : Dispositions prises en
matière de conformité au RGPD



PIECE 1

CLAUSE RGPD – CONTRAT DSP

1. Article X – Données personnelles

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

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

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

2. Annexe [o] PROTECTION DONNÉES PERSONNELLES

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

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

- 1.1. Abonné** : toute personne physique ou morale ayant conclu un contrat d'abonnement au service de l'eau potable auprès de Saur, que le contrat soit en cours ou résilié
- 1.2. Contrat de DSP** : Contrat conclu entre la Collectivité et Saur ayant pour objet la délégation de service public pour la distribution de l'eau potable et/ou de l'assainissement
- 1.3. Collaborateurs** : toute personne travaillant pour Saur ou la Collectivité et liée par un contrat tel qu'un contrat de travail, d'apprentissage, d'intérim, de consultant, une convention de stage
- 1.4. Collectivité** : autorité délégante partie au Contrat de DSP
- 1.5. Donnée Personnelle** : toute information se rapportant à une Personne Concernée telle que son nom, coordonnées, données commerciales, données de consommation, référence interne et objet d'un Traitement par l'une ou l'autre des Parties
- 1.6. Personne Concernée** : personne physique intervenant en qualité de Collaborateur, d'Abonné ou de point de contact d'une personne morale Abonné, ou de prospect
- 1.7. Règlementation** : ensemble des lois et règlements applicables en matière de protection des Données Personnelles en France, notamment le RGPD et les autres dispositions légales ou réglementaires applicables aux Données Personnelles, incluant la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 dans sa dernière version

1.8. RGPD : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et tout autre texte subséquent, y compris ses textes d'application

1.9. Traitement : toute opération ou tout ensemble d'opérations réalisés sur les Données Personnelles au sens de l'article 4 du RGPD, de manière automatisée ou non et décrits à l'Annexe Unique

1.10. Violation de Données Personnelles : violation de sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, (i) la destruction, (ii) la perte, (iii) l'altération, (iv) la divulgation non-autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées par la Collectivité, Saur, ou tout autre sous-traitant agissant pour le compte de Saur ou (v) l'accès non-autorisé à de telles données.

ARTICLE 2. OBJET

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

ARTICLE 3. RÔLE DES PARTIES

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

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

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

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

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

ARTICLE 4. DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES PAR LES TRAITEMENTS

4.1. Information des Personnes Concernées

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

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

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

4.2. Recueil du consentement des Personnes Concernées

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

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

4.3. Exercice des droits des Personnes Concernées

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

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

ARTICLE 5. TRANSMISSION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

5.1. Forme de la Demande de Transmission

La Demande de Transmission doit :

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

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

5.2. Motifs de la Demande de Transmission

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

Motifs		Fondement
1	Facturation des redevances d'assainissement aux usagers	En cas de recouvrement séparé de la redevance pour consommation d'eau et des redevances d'assainissement, obligation de communiquer aux services d'assainissement, <u>les éléments nécessaires</u> au calcul des redevances dues par leurs usagers (Article R. 2224-19-7 du Code général des collectivités territoriales)
2	Recouvrement par la Collectivité des factures impayées pour le service eau potable	Si cela est prévu par le Contrat de DSP
3	Élaboration du rapport sur le prix et la qualité du service public (RPQS) (document règlementaire)	Obligation du maire de fournir un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable et un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'assainissement (Article L.2224-5 du CGCT)
4	État des fichiers abonnés en fin de contrat pour la poursuite du service	Obligation de transmission des fichiers abonnés (dans la limite des données listées par les textes) et ce « <i>six mois au moins avant l'échéance du contrat de délégation</i> » (Articles L 2224-11-4 et R 2224-18 du CGCT)
5	Vérification d'écarts de consommation d'eau entre les compteurs généraux et les compteurs divisionnaires	Intérêt légitime
6	Alerte et information de la population d'une commune en cas de risques naturels, climatiques, sanitaires et technologiques	Obligation légale des communes dans le cadre du plan communal ou intercommunal de sauvegarde d'informer et d'alerter la population en cas de localisation d'un événement à risque sur la commune par tous les moyens de communication possibles
7	Contrôle de la bonne exécution du Contrat de DSP	Obligation légale [NB : Les Données Personnelles seront agrégées]
8	Open data	Obligation légale [NB : Les Données Personnelles seront agrégées]

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

5.3. Périmètre des Données Personnelles concernées

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

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

5.4. Mise à disposition des Données Personnelles

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

ARTICLE 6. CONFIDENTIALITÉ DES TRAITEMENTS

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 7. SÉCURITÉ DES TRAITEMENTS

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

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

- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- Les moyens permettant de rétablir la disponibilité et l'accès des Données Personnelles dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement ;
- Les moyens destinés à mettre efficacement en œuvre les principes de minimisation et de conservation limitée des Données Personnelles ;

- Les moyens permettant de s'assurer que, par défaut, seules les Données Personnelles nécessaires pour chaque objectif spécifique du Traitement sont traitées, y compris la mise en œuvre de solutions d'archivage et d'anonymisation ;
- Les moyens destinés à mettre efficacement en œuvre les durées de conservation des Données Personnelles définies par elles.

ARTICLE 8. GESTION DES VIOLATIONS DE DONNÉES PERSONNELLES

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

ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ

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

ARTICLE 10. POINT DE CONTACT

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

Pour la Collectivité	Pour Saur
Nom :	Nom : Mathias LARGILLIERE
Fonction :	Fonction : DPO
Tél :	Email : dpo@saur.com
Email :	

ARTICLE 11. DIVERS

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

Annexe Unique

Description des Traitements de Données Personnelles

1. Traitements mis en œuvre par Saur

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

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

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

Transfert de gestion de service (transfert du fichier abonné, transfert de personnel)	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle Informations d'ordre économique et financier Données de localisation	Abonnés et Collaborateurs Saur le cas échéant	Obligation légale
Gestion des demandes d'exercice de droits sur les données personnelles	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle	Abonnés et Collaborateurs des collectivités le cas échéant	Obligation légale
Amélioration du service	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle Informations d'ordre économique et financier Données agrégées ou anonymisées dans la mesure du possible	Abonnés	Intérêt légitime

2. Traitements mis en œuvre par la Collectivité

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

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

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

Garantir la continuité du service	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle Informations d'ordre économique et financier Données de localisation	Abonnés et Collaborateurs Saur le cas échéant	Obligation légale et mission d'intérêt public
Gestion commerciale	Données d'identification Données relatives à la vie professionnelle	Collaborateurs Saur	Intérêt légitime



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 16 : Modèle de CARE
conventionnel et CARE analytique



PIECE 1

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

Postes de charges (€)	Année n
Personnel Exploitation production Exploitation distribution Service clients Frais communs de structure Travaux contractuels	
Energie électrique	
Achats d'eau	
Produits de traitement	
Analyses	
Sous-traitance, matières et divers Charges directes Exploitation production Exploitation distribution Service clients Frais communs de structure Travaux contractuels	
Impôts locaux	
Autres dépenses d'exploitation Télécommunication poste télégestion Engins et véhicules Informatique Assurances Locaux Autres Travaux contractuels	
Contribution des services centraux et recherche	
Provision de renouvellement	
Charges relatives aux investissements Programme contractuel	

	Investissements incorporels Annuités des emprunts Compteurs	
Impayés		

ANNEXE 16 – B : MODELE DE CARE ANALYTIQUE

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

Clés de répartition (%)	Contrat			Service			Centre			Région		
	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n

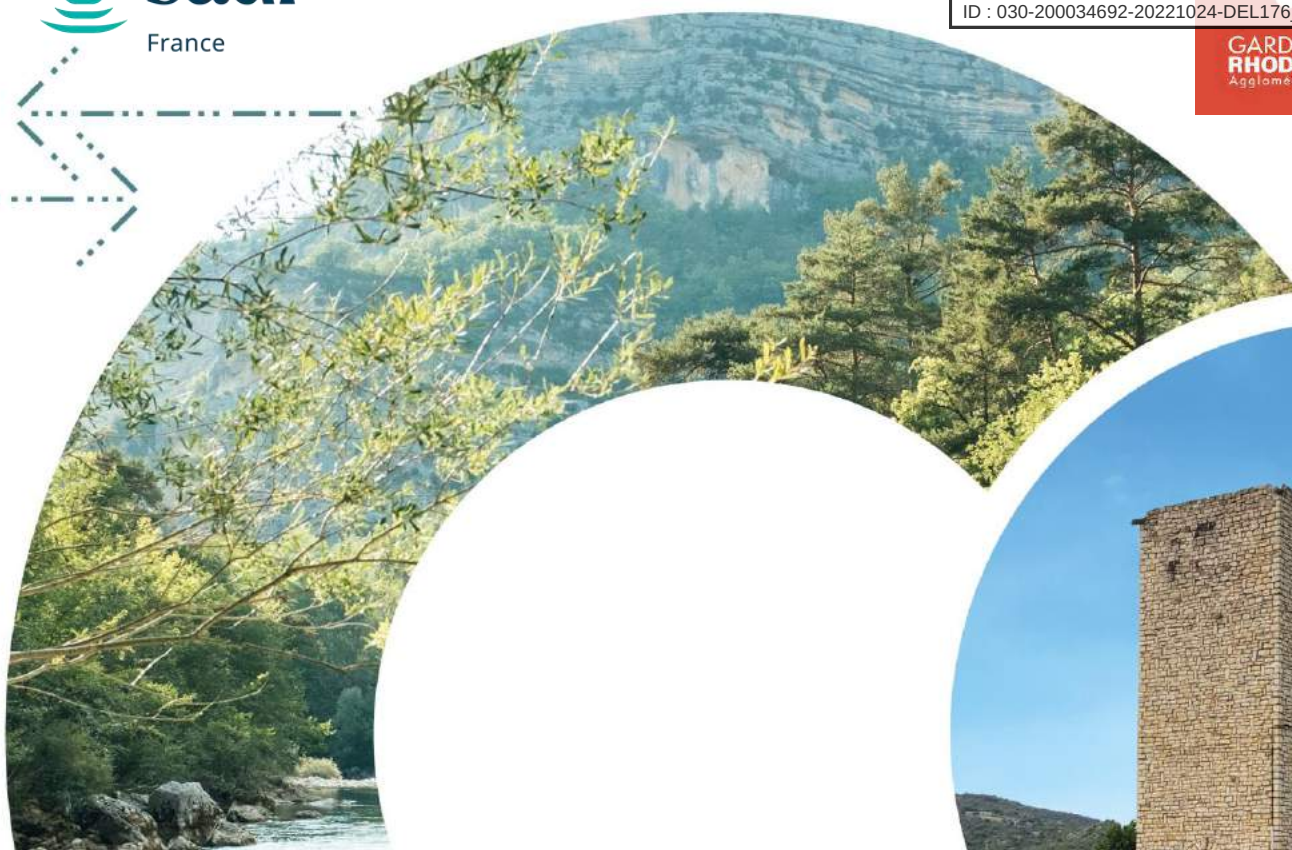
Autres dépenses												
Engins et véhicules												
Informatique												
Télécommunication, poste, télégestion												
Assurances												
Locaux												
Autres												
Travaux contractuels												

Contribution des services centraux												

Impayés												

Masses à répartir (€)	Contrat			Service			Centre			Région		
	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n
Personnel												
Exploitation production												
Exploitation distribution												
Service clients												
Frais communs de structure												
Travaux contractuels												
Energie électrique												
Achat d'eau												
Produits de traitement												
Analyses												
Sous-traitance, matières et divers												
Exploitation production												
Exploitation distribution												
Service clients												
Frais communs de structure												
Travaux contractuels												
Impôts locaux												
Autres dépenses												
Engins et véhicules												
Informatique												

Masses à répartir (€)	Contrat			Service			Centre			Région		
	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n	n- 2	n-1	n
Télécommunication, poste, télégestion												
Assurances												
Locaux												
Autres												
Travaux contractuels												
Contribution des services centraux												
Impayés												



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 18 : Projet de convention de
mandat de facturation



PIECE 1

ANNEXE 18 - CONVENTION DE MANDAT DE FACTURATION

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

ENTRE LES SOUSSIGNES :

La Communauté d'Agglomération du Gard Rhodanien

représenté par

Désigné ci-après par «le mandant»,

d'une part,

ET,

la société

titulaire du contrat de concession pour l'exploitation du service public d'eau potable sur les communes de

représentée par

Désignée ci-après par «le mandataire»,

d'autre part,

PREAMBULE :

Vu le Code général des collectivités territoriales (CGCT),

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 1. OBJET DU MANDAT

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

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

Article 2. NATURE DES PRODUITS ET CHARGES

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

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

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

Le remboursement des recettes encaissées à tort comprend :

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

Article 3. DÉSIGNATION DES REPRÉSENTANTS DU MANDATAIRE

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

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

Article 4. POUVOIRS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU MANDATAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le mandataire doit effectuer des contrôles, notamment :

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

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

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

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

Article 5. MODES DE RECOUVREMENT ET DE REMBOURSEMENT

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

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

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

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

- virement
- chèque

Article 6. ENCAISSEMENT ET IMPAYES

6-1 Encaissement

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

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

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

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

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

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

6-2 Impayés

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

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

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

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

Article 7. MODALITÉS DES OPERATIONS DE REVERSEMENT

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

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

Article 8. REDDITION DES COMPTES

8-1 Délai

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

8-2 Modalités

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8-3 Conditions d'approbation

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

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

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

Article 9. DURÉE ET CONDITIONS DE RÉSILIATION DE LA CONVENTION

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

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

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

ARTICLE 10 - SECRET PROFESSIONNEL

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

ARTICLE 11 - RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

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

ARTICLE 12 - SANCTIONS

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

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

ARTICLE 13 – LITIGES RELATIFS A LA PRESENTE CONVENTION

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

Fait en trois exemplaires, à XXX le XXX

Le mandant

Le mandataire

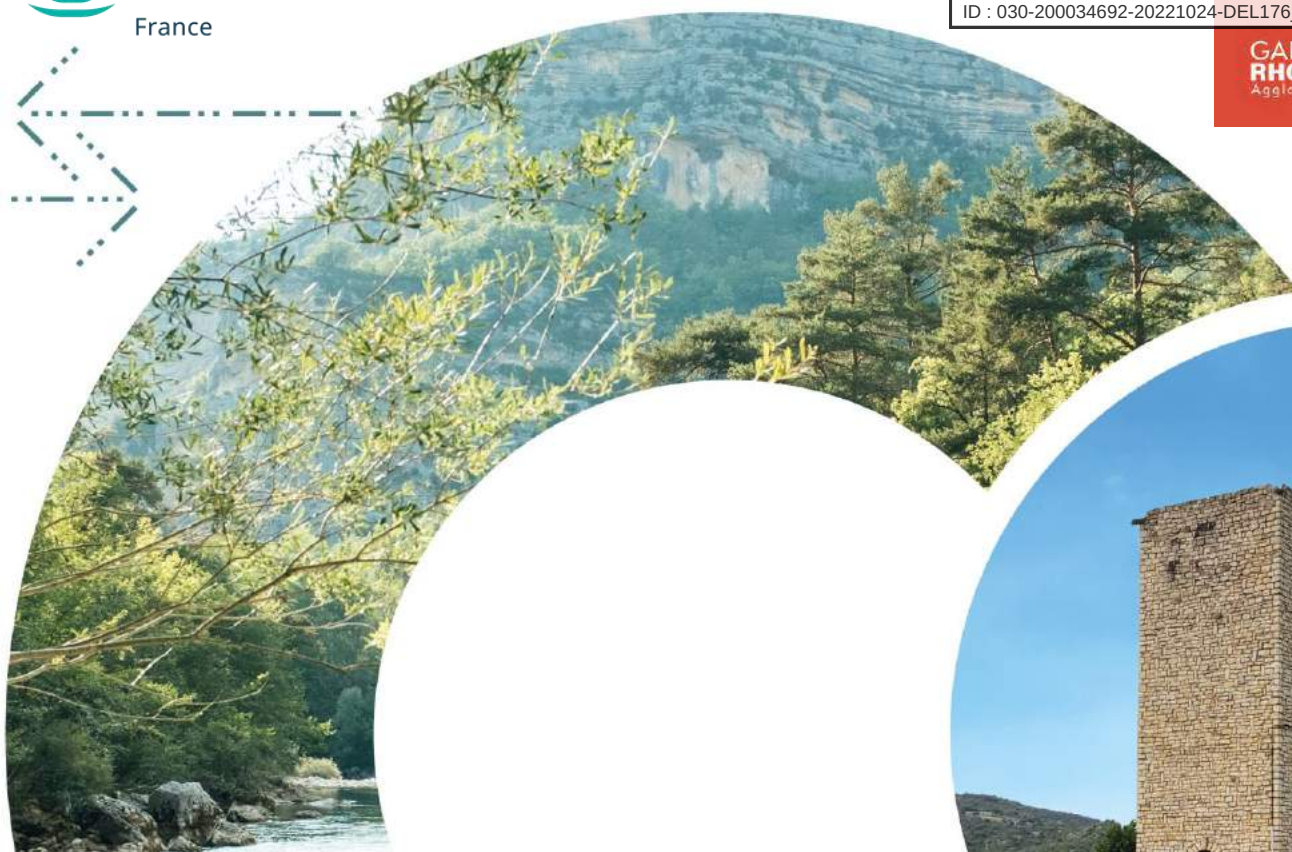
Avis conforme du comptable public

Qualité :

Nom et Prénom :

Date :

Signature :



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 19 : Plan d'actions présentant
les modalités de gestion de crise

PIECE 1

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..... 7

- 1 - Informer les abonnés en temps réel et en continu des mesures d'urgence prises et de l'état du service 7
- 2 - Assurer une communication en temps réel avec toutes les parties prenantes 7

PARTIE 2 : LES CRISES INHERENTES AU SERVICE : un opérateur efficace pour gérer les crises liées au service d'Eau Potable..... 8

III. LA CONTINUE DE SERVICE 8

- 1 - Anticiper la survenue d'une crise 8
- 2 - Définir un processus organisationnel pour gérer la crise 10
- 3 - Disposer des moyens humains et techniques pour résoudre la crise 12

IV. UNE COMMUNICATION MAITRISEE POUR ACCOMPAGNER LES CRISES ... 12

- 1 - Vous accompagner dans la communication avant la crise.....14
- 2 - Assurer une bonne communication pendant la crise 15

V. L'AMELIORATION CONTINUE DE LA GESTION DE CRISE 18

- 1 - Réaliser un bilan de la crise.....18
- 2 - Mettre en place des actions préventives et correctives.....19

VI. NOTES COMPLEMENTAIRES 19

- 1 - Telvent : Notre système d'alerte prédictif 19

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

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

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

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

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

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

I. La capacité à mobiliser rapidement les moyens nécessaires

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

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

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

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

Le + de
Saur

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

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

- remplir tous les réservoirs au maximum pour offrir une autonomie de 12h à 24h d'eau potable ;

- contacter les autorités au préalable pour obtenir à temps les autorisations de circulation malgré les arrêtés préfectoraux ou l'activation de l'Alerte Rouge du plan Vigilance Météorologique ;
- avoir équipé au préalable nos équipes de téléphones satellitaires pour communiquer quand le réseau téléphonique est hors service ; etc.

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

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

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

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

Retour sur la gestion par SAUR de la tempête **KLAUS**

Sud-Ouest
24 au 28 Janvier 2009

9 départements en Alerte Rouge

Des rafales jusqu'à **200 km/h**

250 000 clients
exposés à un
manque d'eau

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

UNE MOBILISATION SANS FAILLE

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



Deux agents d'Ille 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

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'Eau Potable par Saur, d'avoir l'assurance d'être vous-même tenu au courant heure par heure sur l'état de dégradation du service puis sur le rythme d'avancement des réparations par nos équipes tout au long de la période de crise.

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'Eau Potable le plus vite possible.

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

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

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

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

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 peut se faire d'éventuelles futures crises similaires.

III. La continuité de service

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

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

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

1 - ANTICIPER LA SURVENUE D'UNE CRISE

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

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'eau potable, par exemple, permet de diminuer voire de supprimer les casses sur les réseaux d'eau potable ;
- la **maintenance préventive de vos installations** (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).

- le **renouvellement de votre patrimoine** (Cf. Chapitre Maintenance du patrimoine).

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

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

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

Le Directeur 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



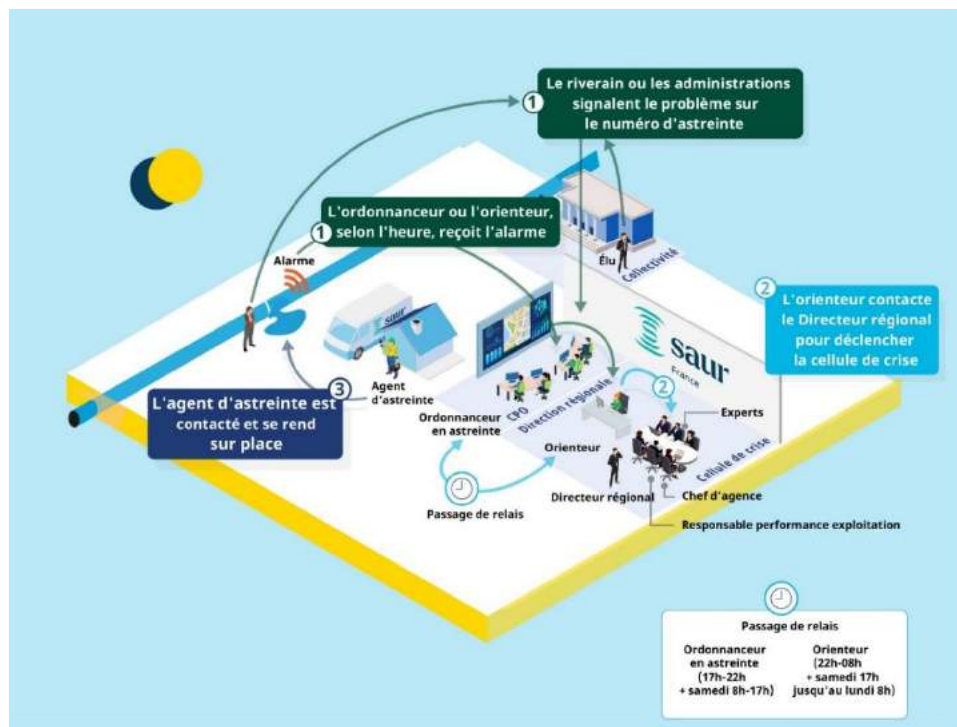
2.2 DETENIR UNE ORGANISATION MOBILISABLE DE JOUR COMME DE NUIT

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

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



Le + de
Saur

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

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 Directeur de Territoire, le responsable de votre contrat Arnaud BIOLAY et nous vous proposons de l'héberger dans une salle de crise au sein de notre CPO de Nîmes ou dans les locaux de notre Direction de Territoire de Languedoc-Roussillon.
- Si les circonstances l'exigent, nos équipes sont disponibles pour se réunir dans vos locaux ou tout autres locaux que vous jugerez adéquats.

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



- Notre **Directeur 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)** sera en charge d'exécuter le plan de communication à destination des clients validé par les membres de la cellule de crise.
- Notre **Responsable Performance Exploitation (RPE)** assurera la relation avec les administrations. Il sera en charge de la communication officielle, du relevé de décision et du journal de bord de la crise.
- Les experts du **CPO de Nîmes** transmettront l'ensemble des données de terrain relevées et analysées au Responsable Performance Exploitation pour lui apporter les éléments techniques et le support logistique dont il a besoin.

Le Directeur 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 Directeur de Territoire de rassembler rapidement les compétences nécessaires.

2.2 COMMUNIQUER AUPRES DE VOS ADMINISTRES

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

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

- notre **dispositif de communication de masse « Palom@ »** qui permet de réaliser des **appels sortants ciblés** selon la nature de la crise (capacité de 25 000 appels/h) ou d'envoyer des **mails** et **SMS** (cf. Chapitre Service Client) ;
- le recours à des affichages sur des lieux de passage de votre commune ;
- votre **site internet** et le nôtre ;

- des communications pédagogiques coconstruites avec votre collectivité et co-signées par Saur ;
- des **communiqués de presse** à destination des médias locaux et nationaux, à partir de nos contacts de la Presse Quotidienne Régionale. Nous disposons également d'une **procédure dédiée pour les appels Presse**, immédiatement redirigés vers le service communication de notre Groupe ;
- les communications sur les **réseaux sociaux** qui sont prises en charge localement par le responsable marketing/communication Saur de votre territoire, appuyé par une équipe nationale.



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

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

Le + de
Saur

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

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

2.3 COMMUNIQUER AUPRES DES CLIENTS SENSIBLES

Saur
s'engage

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

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

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

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

Le + de
Saur

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

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.

Saur
s'engage

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

1 - REALISER UN BILAN DE LA CRISE

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

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

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

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

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

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



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.

VI. Notes Complémentaires

1 - TELVENT : NOTRE SYSTEME D'ALERTE PREDICTIF

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



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

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

Anticiper les conséquences d'un phénomène météorologique exceptionnel permet :

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



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Annexe 20 – Plan d'action pour l'accès à l'eau
pour tous



PIECE 1

I. UN SERVICE PERSONNALISE SUR TOUT LE PARCOURS CLIENT EN FONCTION DU PROFIL DE L'ABONNE	3
1 - Accompagner les populations en difficulté financière	3

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

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

1 - ACCOMPAGNER LES POPULATIONS EN DIFFICULTE FINANCIERE

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



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

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

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

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

Pour ces populations, nous offrons des solutions dédiées :

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



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

Le montant annuel dédié à la dotation du Pass'Eau est de 0.5% du Chiffre d'Affaires hors travaux exclusifs €.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

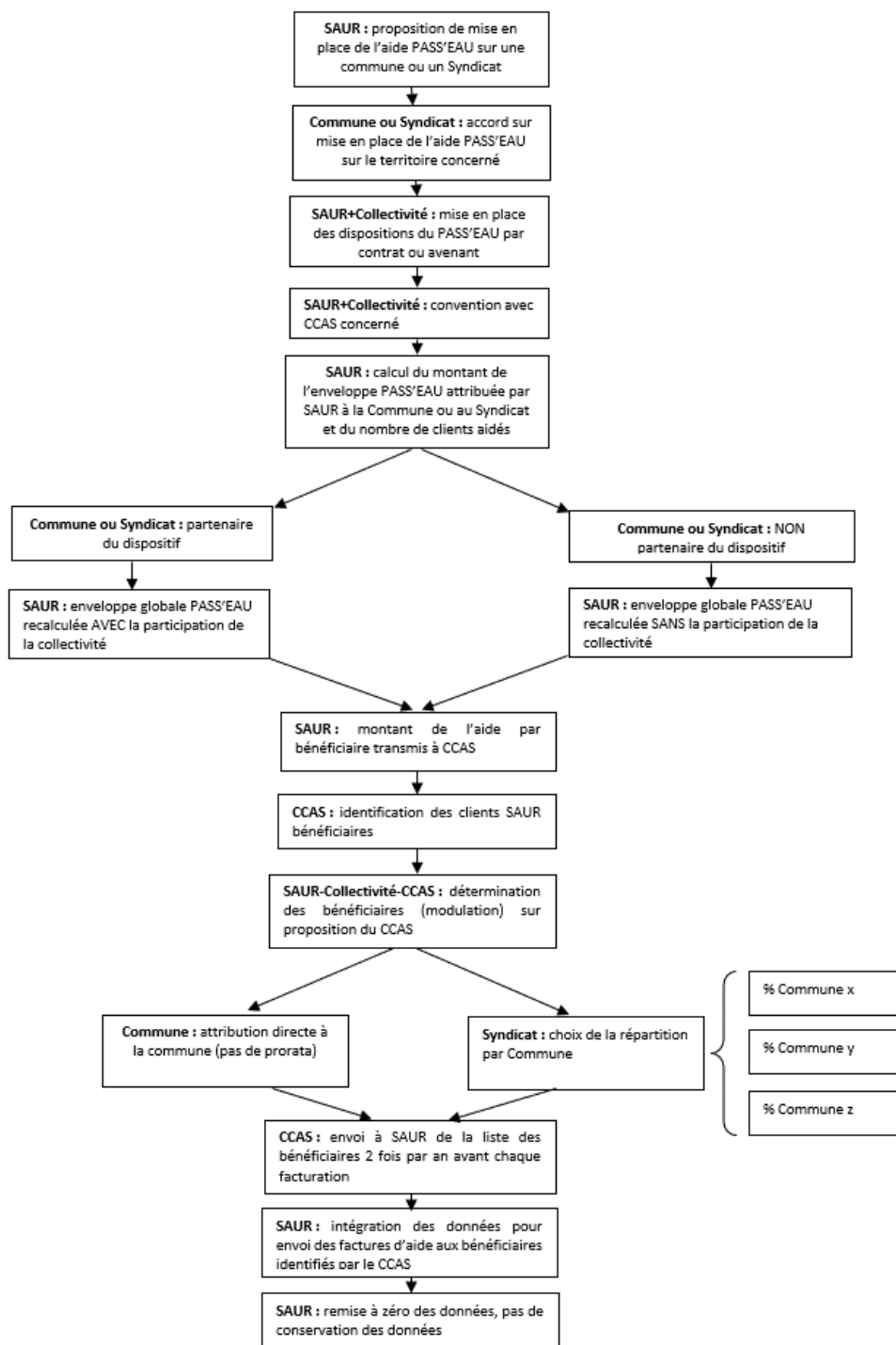
Saur peut également tenir le CCAS informé des abonnés en difficultés, qu'elles soient ponctuelles ou récurrentes.

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

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

Enfin, Saur intègre ces éléments dans son outil de facturation afin de procéder à la déduction du montant de l'aide sur la facture du demandeur.

Logigramme de fonctionnement :



BPU - Prix du branchement neuf

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Prix Moyen d'un branchement de 7 mètres linéaires, D 25 mm**Conduite existante diamètre 200 PVC**

	N° de référence du bordereau	Quantité	Prix unitaire	Coût total
Fournitures de pièces				
Collier de prise en charge PB, D 90mm, PVC		1	32,2 €	32,2 €
Robinet de prise en charge D 20mm		1	42,9 €	42,9 €
Tuyau PEHD D19, 4/25 mm		7,0 mL	2,3 €	16,1 €
Robinet avant compteur D 15 mm		1	7,6 €	7,6 €
Compteur D 15 mm		1	85,0 €	85,0 €
Té purgeur D 15 mm		1	10,8 €	10,8 €
Citerneau béton pour compteur D 600 mm		1	75,1 €	75,1 €
Tabernacle pour robinet de prise en charge		1	4,3 €	4,3 €
Tube allongé PVC D 90mm		1	4,3 €	4,3 €
Bouche à clé fonte 9 kg		1	26,8 €	26,8 €
Grillage avertisseur		1	1,3 €	1,3 €
Fourniture de matériaux				
Sable compacté sur 40 cm		5	90,1	450,5
Tout venant (0/31,5) compacté sur 70 cm				
Tractopelle, fourgon, camion				
Tranchée de 50 cm de largeur				
Véhicules de chantier		7,5	54 €/h	402,0
Réfection de voirie				
Enrobé à chaud, 5 cm d'épaisseur		3	64,9	194,7
Main d'œuvre				
Agents		15	35,5 €/h	532,5
TOTAL				1 886,1 €
Plus value par mètre supplémentaire				
Sans réfection de voirie		1 mL	59,0 €	59,0 €
Avec réfection de voirie		1 mL	79,0 €	79,0 €

DocuSigned by:

PICCINI Xavier

802A2E5385BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
 92130 ISSY LES MOULINEAUX
 France
 339 379 984 – RCS NANTERRE

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.*Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.*

BPU - Prestations types

Prestations	Prix unitaire € HT	Unité
Fourniture et pose d'un compteur neuf		
diam 15 mm	85,0 €	/ compteur
diam 20 mm	97,0 €	/ compteur
diam 30 mm	197,2 €	/ compteur
diam 40 mm	263,0 €	/ compteur
diam 50 mm	440,0 €	/ compteur
diam 60 mm	616,2 €	/ compteur
diam 80 mm	901,3 €	/ compteur
diam 100 mm	1 242,9 €	/ compteur
Ouverture et fermeture physique d'un branchement à la demande de l'abonné	80,4 €	/ branchement
Déplacement d'ouvrage en cas de travaux de voirie (pas d'exclusivité pour le Délégitaire)	Sur devis	/ ouvrage
Déplacement, établissement ou suppression d'un ouvrage à usage collectif (pas d'exclusivité pour le Délégitaire)	Sur devis	/ ouvrage
Contrôle des compteurs des abonnés à leur demande :		
- jaugeage sur site	160,8 €	/ contrôle
- étalonnage sur banc d'essai	267,9 €	/ contrôle
Remplacement des compteurs à la demande de l'abonné ou suite à une détérioration de son fait ;	117,9 €	/ compteur
Recouvrement des redevances de l'Agence de l'Eau ;	0,30 €	/ facture
Frais de relance simple	4,31 €	/ abonné
Frais de relance en recommandé pour retard de paiement	13,34 €	/ abonné
Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du Délégitaire au compteur)	45,0 €	/ abonné

DS

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4...

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.*Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.*

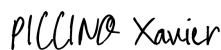
Prestations	Prix unitaire € HT	
Contrôle caméra des ouvrages		
Puits gros diamètre	4 500,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	2 437,50 €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	5 937,50 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	7 437,50 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	8 062,50 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	9 062,50 €	/ ouvrage
Régénération des captages : brossage + acidification		
Puits gros diamètre	31 250,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	- €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	22 500,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	26 875,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	30 625,00 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	35 625,00 €	/ ouvrage
Instrumentation des captages : Niveau et débit / SOFREL / Main d'œuvre		
Puits gros diamètre	12 250,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	9 375,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	8 625,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	9 125,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	10 250,00 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	13 000,00 €	/ ouvrage
Intégration de notre solution logicielle EMI après instrumentation des captages		
Puits gros diamètre	1 859,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	715,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	1 859,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	1 859,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	1 859,00 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	1 859,00 €	/ ouvrage
Licence annuelle d'exploitation EMI		
Puits gros diamètre	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Sources / galerie	500,50 €	/ an et par ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Forages supérieur à 200m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage

**Recherche d'une nouvelle ressource pour la commune de Saint-Martin
hydrogéologique et reconnaissances (forage d'eau)**

Investigations	Unité	Quantité	Prix unitaire €HT	Prix total € HT
Etape 1 : Synthèse bibliographique	Ft	1	7 000,00 €	7 000,00 €
Etape 2 : prospection géophysique	Ft	1	13 750,00 €	13 750,00 €
Etape 3 : Réalisation d'un forage de reconnaissance y compris délais règlementaires	Forage	2	41 250,00 €	82 500,00 €
Etape 4 : pompages d'essai	Pompage	2	8 750,00 €	17 500,00 €
Etape 5 : prélèvements et analyse d'eau	Analyse	2	4 500,00 €	9 000,00 €
Rapport final	Ft	1	4 000,00 €	4 000,00 €
Dossier règlementaire	Ft	1	18 125,00 €	18 125,00 €
Montant total de la prestation				151 875,00 €
Conditions tarifaires de fourniture et de livraison de l'eau				
Prestations		Conditions	Prix unitaire € HT	Unité
Coût de transport		< 15 m³	300,00 €	/ rotation
Coût de transport		> 15 m3	350,00 €	/ rotation
Plus-value transport		Samedi et semaine hors heures ouvrées (8h - 18h)	10%	/ rotation
Plus-value transport		Dimanche et jours fériés	25%	/ rotation
Prix au m³ livré (transport en sus)		point de prélèvement sur le périmètre contractuel	14,50 €	/ m³
Prix au m3 livré (transport en sus)		point de prélèvement en dehors du périmètre contractuel	14,5 € + Redevance eau en vigueur au point de prélèvement	/ m³

DS

DocuSigned by:



802A2E5385BD4B4...

SAUR S.A.S.
 11, chemin de Bretagne
 92130 ISSY LES MOULINEAUX
 France
 339 379 984 – RCS NANTERRE



CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

ANNEXE 22 : Plan d'actions relatif à la
promotion de l'apprentissage sur le territoire



Synthèse de nos engagements pour promouvoir l'apprentissage sur le territoire du Gard Rhodanien 3

Saur : Une politique Formation moderne et ancrée sur le territoire 5

I. LA SAUR WATER ACADEMY 5

- 1 - La formation continue 6
- 2 - La formation Initiale..... 6
- 3 - Un maillage territorial avec les Corners formation 6
- 4 - La digitalisation de la Formation 7

II. L'ALTERNANCE BY SAUR..... 7

- 1 - #1jeune1solution 8
- 2 - Le parcours professionnalisant en alternance Saur en 3 diplômes 8
- 3 - La stratégie de rétention de nos alternants 9
- 4 - Retour d'expérience – alternance.....10
- 5 - Le programme Ingénieuses.....13
- 6 - La formation continue, vitrine savoir-faire SAUR.....14

Synthèse de nos engagements pour promouvoir l'apprentissage sur le territoire du Gard Rhodanien

Nous présentons ci-après les principales composantes de la Politique du Groupe Saur en matière d'apprentissage.

Saur est depuis plus de 10 ans engagée sur votre territoire dans une politique forte de promotion des jeunes par l'alternance. Chaque année Saur recrute localement 3 alternants dont certains ont évolué au sein de notre entreprise. En particulier, nous avons conventionné avec le CFA de Bagnols (notamment le lycée Ste Marie) et la Mission locale de Bagnols/Cèze afin de garantir l'efficacité de ces recrutements. Notre volonté est d'élargir, jusqu'à doubler ce dispositif dans le cadre du présent contrat tel que détaillé ci-dessous.

Plusieurs témoignages de collaborateurs intervenant aujourd'hui dans le périmètre du Gard Rhodanien sont par ailleurs apportés et mettent en évidence tout l'attachement de l'entreprise à ces filières professionnalisantes ; parmi ces collaborateurs, notre chef de secteur Guilhem GRACIA, demain votre interlocuteur privilégié.

Dans le cadre de la présente délégation de service publique, notre engagement porte :

- Soit dans la formation de 2 agents apprentis sur la durée des 6 années de contrat
 - o 1 apprenti sur la période 2023 – 2025
 - o 1 apprenti sur la période 2026 – 2028
- Soit dans la formation de 3 techniciens sur la durée des 6 années de contrat
 - o 1 technicien sur la période 2023 – 2024
 - o 1 technicien sur la période 2025 – 2026
 - o 1 technicien sur la période 2027 – 2028
 - o

Formés aux différents métiers de l'eau, ils participeront à l'exploitation des ouvrages et des réseaux du périmètre.

- Dans la formation d'un ingénieur alternant sur la période 2023 - 2025

Notre ingénieur aura en charge d'accompagner l'équipe de transition « Régie / DSP » dans le déploiement de la modélisation hydraulique du réseau et dans l'initiation de démarche du PGSSE (fourniture socle des données de base du service, connaissance des enjeux, données et historique des événements du service, échanges et visite des principaux ouvrages). Dans ce cadre, il participera à l'évaluation des risques et à la rédaction du Plan de Gestion de crise.

Synthèse (cas de 2 apprentis formés sur la durée du contrat) :

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	TOTAL
Agent ouvrage et réseau en apprentissage	1450h	1450h	1450h	-	-	-	4 350h
Agent ouvrage et réseau en apprentissage	-	-	-	1450h	1450h	1450h	4 350h
Ingénieur Métiers de l'eau en apprentissage	725h (sept. 2023)	1450h	725h	-	-	-	2 900h
							11 600h

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le



ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Saur : Une politique Formation moderne et ancrée sur le territoire

La politique formation est un axe central de la politique RH du Groupe Saur. L'ensemble des collaborateurs transférés chez Saur se verra établir un audit individuel de formation.

Pour faire vivre l'engagement au sein de ses équipes, Saur accompagne ses collaborateurs et collaboratrices dans les parcours de carrière en proposant une offre de formation toujours plus complète.

La stratégie formation chez Saur s'oriente autour des enjeux stratégiques majeurs suivants :

- Montée en compétences des collaborateurs au service du développement du Groupe,
- Partage des savoirs nécessaires à l'amélioration de ses performances opérationnelles,
- Besoins de recrutement, d'intégration et d'insertion des nouveaux talents.

Saur s'est ainsi dotée d'une organisation et d'outils à la hauteur de ces enjeux, qui profiteront notamment à ce contrat.

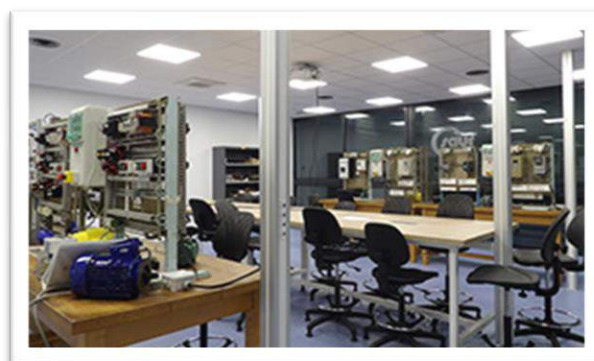
I. La Saur Water Academy

Saur dispose de sa propre école de Formation : **La Saur Water Academy.**

La Saur Water Academy met à la disposition de ses stagiaires des bancs didactiques eau/assainissement/électrotechnique mais aussi des salles spécifiquement équipées pour la formation des ordonnanceurs.

Ainsi, ce sont des installations et des conditions quasi réelles qui ont été reproduites pour des formations sur mesure.

La Saur Water Academy englobe le pôle expertise métiers et le réseau d'experts SAUR et vise ainsi un double objectif : **la formation continue et la formation initiale déclinée sur les territoires via les Corners Formation.**



1 - LA FORMATION CONTINUE

La Saur Water Academy sert ainsi la formation continue interne du groupe pour le développement des compétences de l'ensemble de nos collaborateurs.

Ces formations permettent l'adaptation des compétences à l'évolution des métiers de l'eau afin de suivre les innovations du secteur, en particulier dans les domaines de la recherche de fuites ainsi que de l'intelligence réseau (suivi en continu de la qualité de l'eau potable).

Il s'agit principalement de cycles courts (d'une à deux journées) destinés à des opérateurs et techniciens réseaux et d'exploitation. La formation porte sur les fondamentaux de la gestion de réseaux, mais aussi et surtout, sur les nouvelles technologies développées par Saur.

Elle sert aussi à former en externe et s'inscrit dans une démarche de partage et de présentation de notre savoir-faire, afin de renforcer son attractivité auprès des jeunes.

Notre démarche consiste ainsi à sensibiliser à nos métiers de l'eau.

Dans ce cadre, Saur propose, notamment, à des publics éloignés de l'emploi de venir en immersion et de toucher du doigt notre expertise.

2 - LA FORMATION INITIALE

La Saur Water Academy est également un pilier de la mise en œuvre de la formation initiale chez Saur.

Elle s'adapte en temps réel avec la contribution de nos partenaires et surtout de nos collaborateurs experts, pour répondre aux évolutions de nos métiers et de nos objectifs en formation interne et externe

La Saur Water Academy permet ainsi de répondre aux besoins de recrutement sur nos métiers en tension, en proposant des dispositifs en alternance sur mesure adaptés à nos spécialités mais aussi en proposant de la formation aux métiers de l'eau à des collectivités, des partenaires, des clients.

3 - UN MAILLAGE TERRITORIAL AVEC LES CORNERS FORMATION

Saur a mis en place un maillage territorial de la Saur Water Academy par la création de Corners Formation afin d'assurer la transmission des compétences en proximité soit via des partenariats écoles pour la mise en place de l'alternance by SAUR, soit par l'intervention d'experts SAUR dans l'animation de contenus de formation à destination de nos collaborateurs ou de publics externes.

4 - LA DIGITALISATION DE LA FORMATION

Saur est dotée d'une plateforme digitale de formation (Learning Management System), MyAcademy accessible à l'ensemble des collaborateurs en France et à l'international.

Notre plateforme digitale contribue à une meilleure adaptation de l'offre formation aux besoins des collaborateurs, notamment par la mise en œuvre d'un mélange de contenus théoriques digitaux et de formations pratiques sur le terrain au sein de nos exploitations.

L'objectif est ainsi de proposer une offre globale de formation distancielle et présentielle réactive, évolutive et accessible en ligne pour chaque collaborateur.

La digitalisation rend les collaborateurs acteurs du développement de leurs compétences.

Par ce biais, Saur facilite l'individualisation des formations avec des parcours sur mesure. Chacun peut suivre en ligne les formations sur lesquelles il est inscrit, mais aussi des formations en libre accès.



Ce ne sont pas moins de 400 formations qui sont facilement accessibles via notre plateforme digitale MyAcademy.

MyAcademy offre en effet à chaque collaborateur l'opportunité de mise en œuvre et de suivi de son plan individuel de développement des compétences.

Saur est par ailleurs tourné vers les nouvelles technologies permettant de diversifier les outils de formation.

La réalité virtuelle (et/ ou réalité augmentée) est, à titre d'exemple, un outil qui va être développé chez Saur pour favoriser l'immersion et la mise en pratique des gestes métiers.

II. L'Alternance By Saur

Saur est pleinement engagée dans la mise en œuvre d'une politique alternance ambitieuse, voie d'excellence, pour le recrutement et la transmission intergénérationnelle :

Former un alternant, c'est avant tout lui offrir la possibilité d'acquérir des compétences professionnelles pour, à long terme, en faire un collaborateur efficace et dynamique. C'est un investissement humain qui peut offrir des résultats majeurs.

Saur se donne les moyens de conserver les alternants ainsi formés à nos méthodes, nos outils et notre culture d'entreprise dans nos exploitations et offre aux jeunes de nos collectivités partenaires des débouchés professionnels sur leur territoire.

1 - #1JEUNE1SOLUTION

Dans un objectif de maintien et de développement des compétences, Saur est engagée dans le dispositif #1jeune1solution et participe activement aux campagnes de découverte de nos métiers pour des publics éloignés de l'emploi et aux campagnes d'intégration par la voie de l'alternance.

Saur augmente depuis 2 ans le nombre de ses alternants en menant des campagnes de recrutement dynamiques et attractives afin d'atteindre **10% de ses effectifs en 2023**.



LES ENTREPRISES S'ENGAGENT

#1jeune1solution

Dans ce cadre, Saur a développé en interne des produits de formation par alternance, et encourage également nos apprentis en valorisant leur rémunération (aujourd'hui bien au-dessus de la grille de l'apprentissage) et par la prise en charge de leurs frais de vie durant le temps en formation.

2 - LE PARCOURS PROFESSIONNALISANT EN ALTERNANCE SAUR EN 3 DIPLOMES

SAUR a ainsi développé un parcours de formation en alternance inédit via 3 diplômes qui répondent aux besoins des métiers de l'eau d'aujourd'hui et de demain :

- Technicien Traitement des Eaux (TTE),
- Technicien Supérieur de Maintenance Industrielle (TSMI).
- Licence professionnelle Maintenance



Technicien Traitement des Eaux (TTE)

Il s'agit d'un titre professionnel porté par le ministère du Travail et de l'Emploi de niveau bac qui allie l'acquisition de connaissances théoriques en centre de formation à l'apprentissage sur le terrain, de savoir-faire et savoir-être suivant une alternance définie préalablement.

Cette formation adaptée à l'évolution de nos métiers développe aussi des compétences clés en électromécanique, en automatisme et en instrumentation. Des modules sont dispensés, dédiés à la pose, l'entretien et le suivi des matériels de haute technologie nécessaires aujourd'hui pour permettre le suivi et l'amélioration de la performance réseau : recherche de fuites, qualité eau potable, sécurité sanitaire des réseaux.

La formation de technicien de traitement des eaux se distingue par son caractère professionnalisant. Acquisition de connaissances théoriques et apprentissage sur le terrain des savoir-faire et savoir-être sont partagés suivant un calendrier de 2 semaines en centre de formation – 2 semaines en exploitation.

L'expérience des tuteurs auprès des alternants permet de préparer les apprentis à l'évolution de nos métiers et de leur transmettre les compétences et savoir-faire spécifiques au métier.

Cette formation prépare ainsi aux métiers de chef d'usine, responsable de réseau ou responsable instrumentation et peut répondre de par sa courte durée et son aspect terrain à des souhaits de réorientation professionnelle.

Technicien Supérieur de Maintenance Industrielle (TSMI)

Le diplôme préparé est un Titre professionnel porté par le ministère du Travail de Technicien Supérieur de Maintenance Industrielle en 2 ans de niveau Bac+2.



Il permet les apprentissages dans divers domaines comme les automatismes, l'informatique industrielle, l'électromécanique, l'électrotechnique, l'instrumentation....

Saur complètera le socle commun par une formation sur les métiers de l'eau animée par nos experts.

Cette formation s'inscrit dans notre souhait de former et qualifier à nos métiers de l'eau, des profils électromécaniques qui sont de plus en plus recherchés.

3 - LA STRATEGIE DE RETENTION DE NOS ALTERNANTS

Les formations en alternance Saur permettent de proposer un parcours intégré chez SAUR avec une progression logique et diplômante.

Nous recrutons des alternants de BAC à BAC +5 (parcours ingénieur) avec la volonté non seulement de les maintenir dans nos équipes durant leur alternance, mais également et surtout la volonté de les embaucher de façon pérenne post alternance.

4 - RETOUR D'EXPERIENCE – ALTERNANCE

Retour d'expérience de Gaétan GROSJEAN (Alternant à l'Ecole d'ingénieur POLYTECH Montpellier)

« Le premier contact que j'ai eu avec la société SAUR date de mon stage de fin d'année du BTS GEMEAU (gestion et maîtrise de l'eau) à Rodilhan (30). J'ai rejoint le service Exploitation d'Hérault Sud en tant qu'exploitant des stations d'épuration de La Grande Motte et Mauguio. Mon intégration dans le service s'est faite naturellement grâce à l'écoute de mes responsables qui ont su me confier des missions à mon niveau.

J'ai décidé de poursuivre mes études dans une licence PRO GASTE (Gestion Automatisée des Systèmes de Traitement de l'Eau) en alternance. J'ai tout naturellement repris contact avec le service RH de la SAUR qui a écouté mes attentes et m'a proposé un contrat d'alternance sur les stations d'épuration de St-Gély-du-Fesc et Vailhauquès. Ma mission d'optimisation énergétique et d'optimisation de l'utilisation des réactifs nécessaires au traitement des eaux résiduaires urbaines a été possible grâce au travail en collaboration avec des experts. Ils m'ont énormément appris sur le traitement de l'eau et la complexité de ce métier. SAUR a également investi dans du matériel de mesure portatif afin que je puisse suivre à n'importe quel moment l'évolution du traitement. A l'issue de cette alternance, la société m'a proposé un contrat afin de continuer mon travail et mettre en œuvre toutes mes connaissances sur le terrain.

Ayant envie de voyager et continuer ma scolarité j'ai donc refusé cette proposition en gardant une bonne entente avec la société. Je suis donc parti apprendre l'anglais au Canada pendant un an à l'issue de cette année j'ai décidé de poursuivre mes études dans une école d'ingénieurs en alternance – Polytech Montpellier EGC (Eau et Génie Civil).

Pour ma formation d'ingénieur, j'ai réintégré la famille Saurienne dans le service travaux d'équipement de Nîmes. Ma connaissance technique d'exploitant et mes nouvelles connaissances managériales m'ont permises d'atteindre rapidement une autonomie et une prise de responsabilité dans mon travail.

À la fin de mon alternance, j'ai été embauché en tant qu'ingénieur exécution / affaires afin de mettre mes connaissances acquises au sein du secteur travaux d'équipements à Nîmes en pratique.

A ce jour je suis content d'avoir effectué mon alternance chez SAUR parce que j'ai pu acquérir une expérience professionnelle et personnelle à travers mes différentes missions et mes différentes rencontres, et obtenir un poste intéressant qui me permet de m'épanouir aujourd'hui dans mon travail.

Je tiens particulièrement à remercier les différents acteurs que j'ai rencontrés, ils ont su rester à l'écoute et me confier des missions en lien avec les différentes formations que j'ai suivies. »

Gaétan a participé à la rédaction de la présente offre. Il était également présent lors des visites de vos installations.

Retour d'expérience d'Antoine MARY (Alternant à la SAUR Water Academy de Nîmes)

« J'ai effectué un an d'apprentissage au sein de SAUR Water Academy de Nîmes, lors de son année d'inauguration en 2017. Cette période m'a permis d'acquérir un titre professionnel de technicien de traitement de l'eau, dans un établissement qui se veut très pédagogique mélangeant une salle de cours théoriques et plusieurs salles de pratique. Comprendant des bancs d'essais simulant des réseaux d'eau potable, d'assainissement et incluant tous les dispositifs techniques rencontrés sur le terrain.

Durant cette année, où s'associe périodes de cours et d'apprentissage sur le terrain, j'ai travaillé au sein du service maintenance de Nîmes (périmètre secteur Gard), en étant spécialisé en électrotechnique. J'ai pu perfectionner et mettre en œuvre mes connaissances acquises afin de créer une expérience significative et gagner en autonomie sur la compréhension des procédés : physico-chimiques, biologiques de traitements des eaux, productions et distributions d'eaux potables aussi bien que les équipements d'acheminements des eaux usées jusqu'à la station d'épuration, le process d'assainissement et la valorisation des boues.

Au terme de mon année d'apprentissage j'ai été embauché en tant qu'électrotechnicien dans le service où j'ai passé cette formation. Je rencontre depuis, chaque année, des apprentis en cours à la Water Academy avec qui je peux partager mon expérience.

A ce jour, je suis content d'avoir effectué mon alternance à la SAUR Water Academy de Nîmes, cela m'a permis d'acquérir une grande expérience professionnelle, technique et d'obtenir un poste où je m'épanoui pleinement et évolue. »

Antoine a participé à la rédaction de la présente offre. Il était également présent lors des visites de vos installations.

Retour d'expérience d'Anthony CLAUZEL (Alternant BTS Maintenance Industrielle au Lycée Albert Einstein de Bagnols-sur-Cèze)

« J'ai effectué un BTS Maintenance Industrielle en alternance chez Saur suite à l'obtention de mon BAC Scientifique et Technologie Industrielle en Génie Mécanique ».

Le lycée se trouvait à Bagnols sur Cèze, Lycée Albert Einstein.

Ma première année j'ai été affecté au service Maintenance à Nîmes et ma deuxième année au service production Eau Potable à Nîmes aussi (avec comme tuteur de stage Guilhem GRACIA).

A la suite de l'obtention de mon diplôme, je suis parti à Agglopolo Provence Assainissement à Salon de Provence en CDD de 5 mois en tant qu'agent d'exploitation sur les stations d'épurations et postes de relevages.

A la fin du CDD, un CDI m'a été proposé. Cependant j'ai préféré me rapprocher de mon domicile et l'on m'a proposé de travailler à la Station d'épuration de Nîmes Ouest en tant qu'exploitant sur la partie déshydratation des boues.

Au terme de ces 3 ans sur la STEP de Nîmes Ouest, je suis resté sur le secteur gardois en tant qu'opérateur de traitement EU sur 3 stations dont une industrielle (SNCF). En 2019, Saur ayant perdu le contrat de Nîmes, je suis parti chez Veolia à Bagnols sur Cèze en tant qu'électromécanicien puis adjoint au Responsable équipe la seconde année.

Au 1er janvier 2022, je suis revenu chez Saur en tant que Chef d'usine sur Bagnols et ces alentours en remplacement de Guilhem Gracia, qui lui est devenu chef de secteur.

Je suis content d'avoir effectué mon alternance au sein de Saur car c'est une bonne première expérience professionnelle. »

Retour d'expérience de Guilhem GRACIA (Chef de secteur Gard Rhodanien)

Etant originaire de Bagnols-Sur-Cèze en termes de scolarité car ayant effectué mon école primaire, collège et lycée à l'établissement Gérard Philippe de Bagnols-Sur-Cèze, il semblait évident que j'allais poursuivre mon orientation à Bagnols-Sur-Cèze.

Je suis donc rentré chez SAUR en 2003 avec une alternance en BTS au lycée Sainte Marie à Bagnols-Sur-Cèze.

C'est à la suite de mon entrée dans le groupe SAUR que j'intègre l'équipe « Garrigues » de la commune de Vauvert, accompagnant les équipes d'assainissement, d'eau potable et de travaux pendant mes années d'alternances. A la suite de l'obtention de mon BTS « métier des eaux », j'obtiens un poste en CDI à la fin de mon alternance. Je me dois donc de gérer les stations d'épuration des communes de Vauvert, Le Cailar et Gallician, englobant les 18 points de relèves de la zone et les débouchages des réseaux d'assainissement. Grâce aux expériences de ma précédente alternance, j'apporte mon aide et mes conseils sur les différentes parties de l'eau potable tant sur partie financière avec la clientèle et les impayés que sur la partie technique avec l'ouverture et la fermeture des compteurs, les fuites sur réseaux et leurs réparations, relève de compteurs, , la recherche de fuites, ect.

Suite à la construction de la Station d'épuration et des réseaux sous vide du site nucléaire de Marcoule en 2008, on me propose de gérer l'intégralité des installations et de ce fait, d'intégrer l'équipe de Bagnols-Sabre. Je mute donc de secteur pour m'occuper de Marcoule en tant que responsable et contre-maître sur le Sabre.

Jean Marc Frit, à ce moment directeur de la Vallée du Rhône, me propose d'accompagner William Fromentin, responsable de la production d'eau potable de Nîmes, en le secondant et l'accompagnant jusqu'à la retraite pour prendre sa place par la suite. J'ai occupé ce poste de 2010, améliorant entre temps mes compétences professionnelles sur l'électromécanique et l'automatisme jusqu'à la fin du contrat en 2020.

Fin d'année 2019, l'entreprise me propose de devenir le chef de l'usine de traitement des eaux usées et de compostage des boues de Bagnols / Cèze. J'encadre donc la station d'épuration, l'usine de compostage, les 18 postes de relevages, les réseaux du secteur centre de la communauté d'agglomération du Gard Rhodanien et les contrats d'assainissement environnants. Pendant 2 ans, travaillant avec mes collègues Jean Michel, Grégory, Christophe et Daniel, nous veillons à atteindre les missions et les objectifs de l'entreprise, tout en proposant une gestion efficace des installations et problèmes survenant.

Dominique Alteirac, directeur des exploitations de la Région Sud-Est, me propose alors en 2021 de devenir chef de secteur du Gard Rhodanien, gérant 22 agents sur le secteur, 3 chargées clientèles et une chargée TLE/ devis. J'accepte alors le poste et veille aux bons fonctionnements des installations et contrats au travers de mes collaborateurs.

Toujours à ce poste, mon équipe et moi menons à bien toutes nos missions et objectifs afin de satisfaire nos clients et les collectivités du Gard Rhodanien.

Guilhem a participé à la rédaction de la présente offre. Il était également présent lors des visites de vos installations.

5 - LE PROGRAMME INGENIEUSES



Le programme Ingénieuses a été créé en 2021 par la Fondation Innovations Pour les Apprentissages (FIPA) afin de permettre à une vingtaine de jeunes femmes âgées entre 17 et 29 ans et titulaires d'un baccalauréat de réaliser une formation en alternance pour les faire se hisser en 2 ans, aux portes d'une école d'ingénieur pour ensuite leur permettre de poursuivre et de décrocher à la fin du parcours un Bac+5.

Le programme des Ingénieuses, consiste à réaliser un contrat en apprentissage au sein d'une grande entreprise membre de la FIPA (18 entreprises partenaires dont le Groupe SAUR et ses filiales Stereau / Cise TP) en lien avec le CFA Mécavenir de Puteaux.

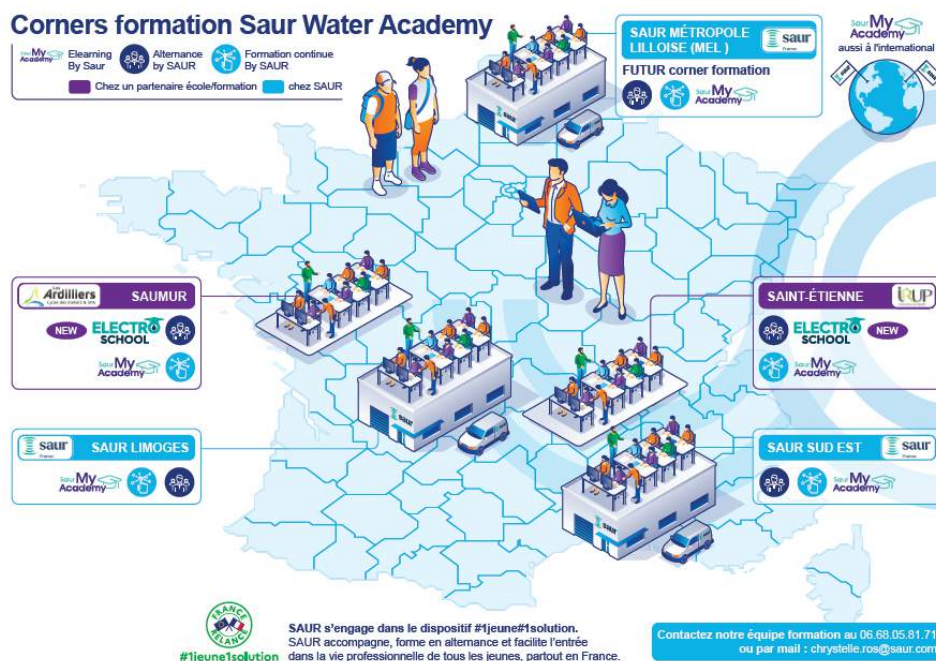


Dans le cadre de ce programme, le Groupe SAUR s'engage à sourcer et à recruter ses futures alternantes sur le périmètre de la Métropole Européenne Lilloise.

L'ensemble des institutionnels de l'emploi et de la formation locaux seront également partenaires du projet de sourcing. L'objectif de ce programme étant de participer à la féminisation des métiers techniques.

6 - LA FORMATION CONTINUE, VITRINE SAVOIR-FAIRE SAUR

Les Corners Formation Saur sont LA vitrine du savoir-faire local et de l'expertise du Groupe Saur.



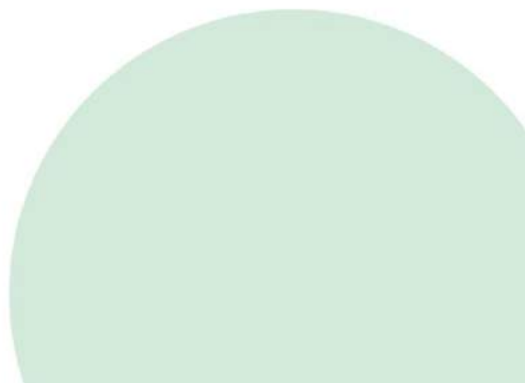


CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Note explicative de la variante
obligatoire : Relève à distance



PIECE 1



Un système de relève moderne pour améliorer l'exploitation de votre service, son équilibre financier et la satisfaction des abonnés

.....	3
I. L'OPTIMISATION DE L'EXPLOITATION DE VOTRE SERVICE.....	5
1 - Fiabiliser les bases de données.....	5
2 - Améliorer la maîtrise du réseau.....	6
II. L'EQUILIBRE FINANCIER DE VOTRE SERVICE.....	7
1 - Facturer la consommation réelle.....	7
2 - Mieux maîtriser vos recettes.....	7
3 - Réduire les coûts de fiabilisation des données de consommation.....	7
4 - [SI ETALEMENT DE LA FACTURATION] Réduire les risques de non-paiement des factures.....	8
III. LA MAITRISE DE VOTRE SERVICE.....	8
1 - Disposer du seul service de télérelève interopérable.....	8
2 - Maîtriser la consommation de votre collectivité.....	9
3 - Accéder en toute transparence aux données de votre service.....	10
IV. LA SATISFACTION ET LA SERENITE DE VOS ABONNES.....	12
1 - Mieux prévoir le montant de la facture.....	12
2 - Eviter les "mauvaises surprises".....	12
3 - Faciliter la vie quotidienne des abonnés.....	13
4 - Rendre les abonnés acteurs de leur consommation.....	13
5 - Fournir des services adaptés à chaque usage.....	13
6 - Garantir la protection des données.....	14
7 - Déployer une technologie sans danger pour la santé.....	15
V. L'INSCRIPTION DANS UNE LOGIQUE DE RESPONSABILITE SOCIETALE ET ENVIRONNEMENTALE.....	15
1 - Préserver la ressource.....	15
2 - Diminuer les rejets de gaz polluants.....	15
VI. UNE ORGANISATION ADAPTEE AU PROJET DE DEPLOIEMENT DES COMPTEURS A DISTANCE.....	16
VII. NOTES COMPLEMENTAIRES.....	17
1 - Une technologie réellement interopérable.....	17
2 - Le fonctionnement des modules communicants.....	19
3 - Le réseau de concentrateurs.....	20
4 - La consolidation et l'analyse des données.....	21

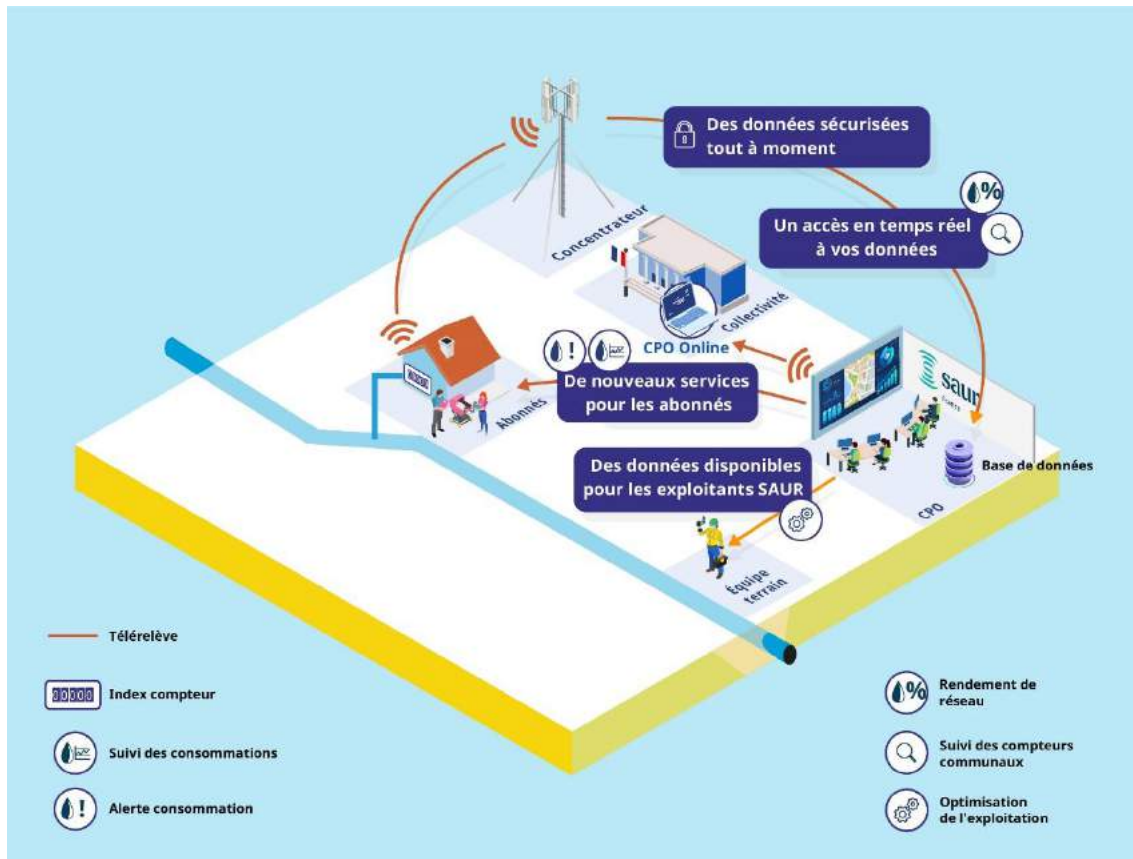
Un système de relève moderne pour améliorer l'exploitation de votre service, son équilibre financier et la satisfaction des abonnés

La consommation en eau de vos administrés est actuellement mesurée par des compteurs dont l'index est **relevé manuellement**.

Si ce mode de relève et de facturation répond pleinement à la réglementation en vigueur, il ne correspond plus aujourd'hui aux attentes des usagers du service, notamment :

- parce qu'il est intrusif en nécessitant la présence de l'habitant pour réaliser la relève de son compteur en cas d'inaccessibilité de celui-ci ;
- parce que la facturation ne correspond pas au cycle de consommation ;
- parce que la génération de factures estimatives peut engendrer des factures de régularisation ;
- parce que, dans une période où la préservation des ressources en eau représente un enjeu sociétal majeur, l'absence de relève fréquente des compteurs empêche la détection précoce des fuites après compteur, engendrant des pertes en eau potable et des factures importantes.

C'est pourquoi SAUR vous propose la mise en place d'un système complet de télérelève. La télérelève permet de **relever à distance la consommation quotidienne des abonnés** et ainsi de facturer 2 fois par an, au réel.



Ce système de relève à distance améliore les conditions techniques **d'exploitation du service**, vous aide à optimiser votre **maîtrise des coûts** et vous offre une **meilleure maîtrise de votre service d'eau**. Il permet aussi de **rassurer vos abonnés** en leur donnant de la visibilité sur leur consommation et inscrit votre territoire dans une logique de **développement durable**.

Plus globalement, la relève à distance améliore la relation au consommateur, à travers une offre de services enrichie.

La télérelève améliore la relation directe du service d'eau potable avec ses usagers en facilitant le **pilotage de leur consommation d'eau** et en proposant des **services adaptés à leur profil**.

Enfin, la télérelève constitue à ce jour une des premières briques pour intégrer votre service de l'eau dans une stratégie de développement de la « ville intelligente ».

I. L'optimisation de l'exploitation de votre service

En changeant le mode et donc la fréquence de relèvement de l'index, la télérelève permet de fiabiliser les données d'exploitation et contribue ainsi à améliorer les résultats du service.

1 - FIABILISER LES BASES DE DONNEES

Pour déployer notre système de Télérelève sur votre territoire, nous procéderons :

- à l'installation d'un réseau de relais pour collecter les données des compteurs équipés ;
- à l'installation de **têtes émettrices** et de **modules radio** (cf. note complémentaire « Le fonctionnement des modules communicants ») sur les **compteurs récents** compatibles avec le système de Télérelève ;
- au **remplacement** complet des **compteurs trop anciens ou non compatibles** avec le système, soit 10465 compteurs sur votre territoire, avant installation des **têtes émettrices** et des **modules radio**.

L'installation de modules ou le remplacement de compteurs impliquent le passage de nos agents sur l'ensemble du parc de compteurs dans les premiers mois du contrat. Nous profiterons de cette occasion pour enrichir :

- la **base de données Clients**, en collectant par exemple les informations manquantes (coordonnées SMS / mails, usage du branchement...) ou en déterminant l'occupation du logement à titre principal ou secondaire ;
- la **base de données Patrimoniale**, en caractérisant systématiquement l'état du branchement.

Le renouvellement des compteurs permet une amélioration de la qualité métrologique et un rajeunissement de votre parc, favorable au comptage optimal des mètres cubes livrés (Cf. Chapitre Patrimoine).

Pour garantir une **fiabilité de notre dispositif de relèvement à distance et ainsi des consommations facturées**, nous menons des **contrôles qualité de nos fournisseurs** en amont et en aval de l'installation des compteurs et modules. Une fois ces derniers portés en phase d'exploitation, nos agents réalisent des **relevés de contrôle** réguliers et **remplacent les équipements défectueux**. Au niveau du CPO de Nîmes, un **expert en télérelève** est chargé de **superviser les données** pour vérifier que les équipements fonctionnent et que le taux de remontée d'index permet d'assurer à tout instant la qualité des services que nous vous proposons.

2 - AMELIORER LA MAITRISE DU RESEAU

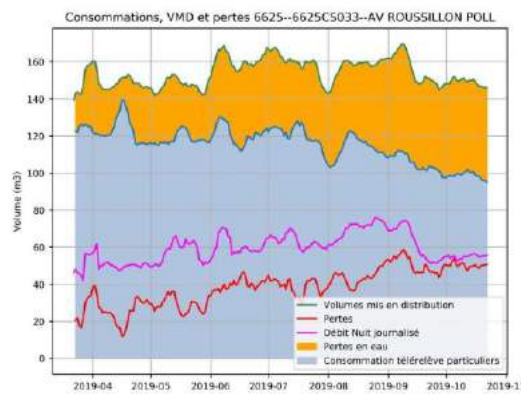
2.1 LE RENDEMENT DE RESEAU

Le rendement est un **indicateur clé** du **bon fonctionnement de votre réseau**. Il représente le rapport entre le volume total consommé par les abonnés et le volume mis en distribution. Pour améliorer ce rendement, il faut notamment diminuer les fuites sur réseau.

La sectorisation permet de sous-découper le réseau en plusieurs zones de distribution à l'aide de compteurs en entrée et sortie de zone. La télérelève fournit une visibilité au jour le jour sur les volumes consommés dans chaque zone de sectorisation. Il est ainsi possible de calculer un indicateur rendement sectorisé et de **cibler plus facilement les secteurs fuyards et d'engager les actions de recherche de fuite adéquates**.

INDICATEURS DISPONIBLES

- ✓ Taux de couverture
- ✓ Taux de performance



2.2 LES RETOURS D'EAU

Les retours d'eau sur le réseau en provenance d'abonnés sensibles (industriel, hôpital, abonné avec un forage...) peuvent entraîner de potentiels risques sanitaires. Grâce à la télérelève, le CPO est automatiquement alerté et peut lancer les actions correctives immédiates en cas de retour d'eau important.

II. L'équilibre financier de votre service

Votre service d'eau potable doit être équilibré financièrement selon la règle : « L'Eau paye l'Eau ».

Avec la mise en œuvre d'un système de télérelève, le respect de cette règle est favorisé en ce qu'il permet de prévoir de façon plus certaine les recettes de votre budget du service d'eau, de facturer au plus juste vos abonnés, de réduire les coûts de traitement des réclamations sur facture et de réduire les impayés.

1 - FACTURER LA CONSOMMATION REELLE

La Télérelève rend possible la facturation de l'eau réellement consommée en facturant au réel 2 fois par an.

De plus, par souci de **fiabilité**, le signal qui transmet la valeur d'index du jour est émis à plusieurs reprises pour garantir la bonne réception des index par nos équipes du CPO et de la relation clientèle. Ce mécanisme de « redondance temporelle » garantit une transmission des données quels que soient les aléas qui peuvent survenir sur le réseau, les serveurs, etc.

La relève de compteurs à distance **résout par ailleurs les difficultés d'accessibilité** que nos agents rencontraient sur certains compteurs lors de la relève manuelle, par exemple les compteurs situés sur le domaine privé.



Atteindre un taux de relève de 96% sur l'ensemble des abonnés.

2 - MIEUX MAITRISER VOS RECETTES

La Télérelève vous assure **une meilleure maîtrise de vos recettes**.

Avec des données quotidiennes, la télérelève permet de réaliser une **analyse prédictive** de la consommation en fonction de divers facteurs (météorologiques, démographiques, géographique, etc.). Vous pourrez ainsi sécuriser votre budget annuel en **anticipant la valeur de vos recettes** réelles par rapport à vos prévisions, et cela de manière beaucoup plus fiable que dans le cas d'une seule relève annuelle.

3 - REDUIRE LES COÛTS DE FIABILISATION DES DONNEES DE CONSOMMATION

En limitant le risque d'erreur sur les index, la relève à distance diminue les **coûts de gestion des opérations de relève et de facturation** par rapport aux relèves manuelles.

Une meilleure relève assure une tarification plus juste et contribue ainsi à augmenter la satisfaction des clients. Elle exerce un impact à la baisse sur les **coûts de gestion des réclamations** des clients en les limitant (appels au service client, traitement des réclamations écrites, etc.).

Elle permet aussi de réduire le **coût** de la mobilisation des **agents affectés à la relève manuelle** des compteurs non accessibles ainsi que celui des **conseillers clients affectés à l'intégration des index** des compteurs inaccessibles (index remontés par les abonnés, ...).

4 - REDUIRE LES RISQUES DE NON-PAIEMENT DES FACTURES

Grâce à la télérelève, la fréquence de facturation est augmentée, permettant ainsi un **étalement du paiement** tout au long de l'année, ce qui facilite la gestion du budget des ménages. Cette évolution s'accompagnera d'une **campagne de communication** auprès des abonnés pour les convaincre de dématérialiser leurs factures, et ainsi de diminuer les coûts d'envoi postaux et l'impact environnemental associé.

La télérelève permet globalement de **diminuer le risque d'impayés** qui surviennent suite à une **contestation sur l'index relevé**, de limiter le nombre de réclamations et le mécontentement associé.

III. La maîtrise de votre service

SAUR s'engage à ce que votre collectivité garde la maîtrise de son service d'eau potable tout au long de la durée du contrat et au-delà, y compris au travers de la Télérelève.

Notre expérience sur des territoires sur lesquels nous n'étions pas délégataires nous a en effet prouvé que l'interopérabilité prétendue d'autres systèmes était en réalité conditionnée à la signature d'une convention avec le délégataire précédent. Cette convention, sous la forme d'une redevance annuelle au compteur, nous était imposée pour pouvoir récupérer les données du système en place. Notre seul moyen de répondre aux exigences de ces collectivités de disposer d'un système interopérable a donc été de renouveler les modules radio installés, engendrant un surcoût important pour la collectivité.

C'est pourquoi SAUR propose des solutions garantissant **l'indépendance de votre service** d'eau potable. Notre système de Télérelève est le seul du marché proposant une **technologie réellement interopérable** (Cf. note complémentaire « Une technologie réellement interopérable ») permettant à votre collectivité d'en reprendre l'utilisation à la fin de la période contractuelle avec l'opérateur de son choix.

Nous vous accompagnons également dans la maîtrise des **consommations des infrastructures collectives** propriétés de votre collectivité (écoles, gymnase point d'accueil du public, etc.).

1 - DISPOSER DU SEUL SERVICE DE TELERELEVE INTEROPERABLE

Les **modules radio** fournis et posés par SAUR pour assurer la relève à distance sont des **biens de retour totalement interopérables** car le langage de nos modules radio est normé universel (AFNOR), sans spécificité propre à certains opérateurs ou fournisseurs de compteurs. Le développement de spécificités permet en effet au précédent délégataire de rendre son système « non-interopérable » et de garder la collectivité captive, techniquement et financièrement.

Nos modules peuvent donc communiquer avec **tout réseau de concentrateurs** (relais du signal de compteur) comprenant le langage de la norme. Cette faculté de langage universel qu'a notre solution de télérelève vous garantit une totale indépendance par rapport à SAUR.

Le + de
Saur

Le **réseau de concentrateurs** que nous déployons (cf. note complémentaire « Le réseau de concentrateurs ») est également un **bien de retour**. Le transport de donnée des compteurs est assuré au travers de ce réseau par notre **partenaire Kerlink** pendant la durée du contrat. Dans le cas où vous décidez de changer de mode de gestion ou d'opérateur à la fin de ce contrat de délégation avec SAUR, vous avez **l'assurance d'être indépendant** de SAUR pour la gestion de votre système de télérelève.

Saur
s'engage

Si vous décidez de changer d'opérateur en fin de période contractuelle, SAUR s'engage à vous accompagner en phase de transition dans les 6 mois précédant la fin du contrat.

2 - MAITRISER LA CONSOMMATION DE VOTRE COLLECTIVITE

2.1 SUIVRE LA CONSOMMATION A L'ECHELLE D'UN TERRITOIRE

Avec notre offre « Visualisation des consommations », vous avez la possibilité de mieux connaître la répartition des consommations sur votre territoire. Vous pouvez ainsi visualiser sur un portail dédié la consommation agrégée selon deux critères :

- Répartition géographique : vous pouvez délimiter des périmètres dont vous voulez connaître la consommation totale,
- Répartition par profil d'abonné.

En connaissant le taux d'occupation d'une zone tout au long de l'année, vous avez un outil supplémentaire d'aide à la décision pour la gestion du territoire (renforcement de l'exploitation du service d'eau potable, optimisation des tournées de ramassage des ordures, meilleure anticipation des affluences en saison touristique, etc.)

2.2 SUIVRE LA CONSOMMATION DES COMPTEURS COMMUNAUX

Notre service « **Suivi des compteurs communaux** » permet à votre collectivité en tant qu'abonnée de suivre la consommation de ses propres **compteurs**. Sur son Espace Client Saur, chaque commune a également accès aux données de consommation de ses propres compteurs, de manière agrégée ou unitaire.

3 - ACCEDER EN TOUTE TRANSPARENCE AUX DONNEES DE VOTRE SERVICE

3.1 FACILITER LE PAIEMENT

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

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

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

3.2 SUIVRE LE PROCESSUS DE RELANCE DES MONTANTS NON VERSES

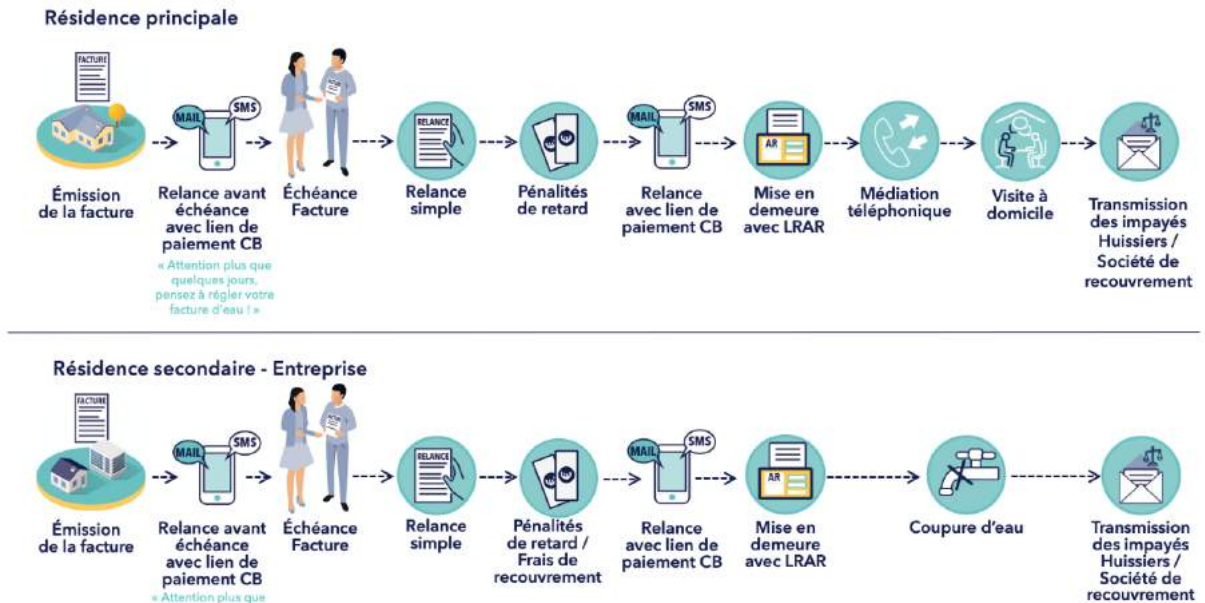
Notre procédure de relance des impayés permet de **personnaliser** au fur et à mesure **le suivi et la relance des abonnés** pour les solliciter au plus juste et ne pas accentuer le mécontentement.

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

INDICATEURS PROPOSES

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

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

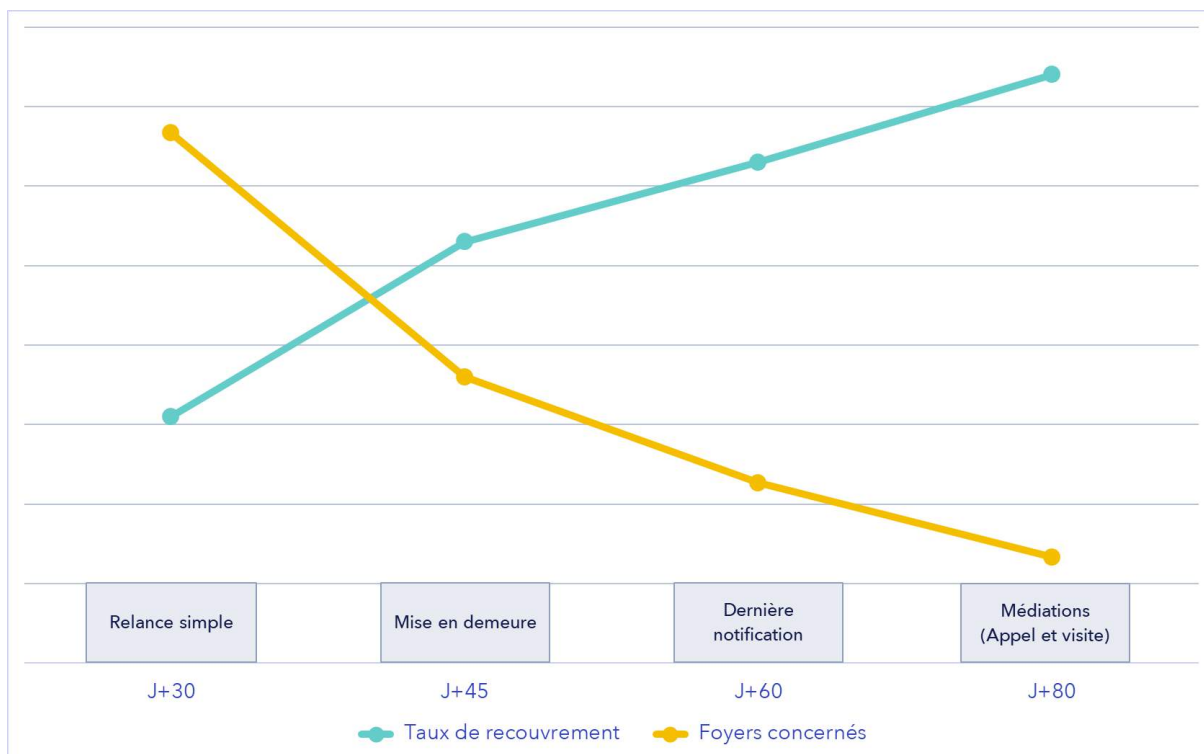


Les étapes de médiation permettent de rencontrer des situations individuelles diverses :

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

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

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



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

IV. La satisfaction et la sérénité de vos abonnés

La sérénité de vos abonnés passe essentiellement par la réception d'une **facture d'eau en adéquation** avec leur consommation réelle ainsi qu'une offre de **services utiles et adaptés** aux besoins de chacun. Ainsi, nous vous proposons de rendre vos abonnés « **consomm'acteurs** ». Nous assurons un **transfert sécurisé des données** les concernant et garantissons **l'innocuité pour la santé** de notre technologie.

1 - MIEUX PREVOIR LE MONTANT DE LA FACTURE

La période de facturation constitue une étape clé dans les relations entre les usagers et leur service d'eau. Avec une **facturation systématiquement au réel**, vous diminuez le risque d'insatisfaction des abonnés. En effet, tout changement de mode de vie qui entraîne une évolution de la consommation est immédiatement pris en compte dans la facturation.

2 - EVITER LES "MAUVAISES SURPRISES"

Avec notre service « **Alerte Sur-Consommation** », les abonnés équipés de compteurs communicants sont immédiatement alertés par SMS, par email et sur leur Espace Client du site Internet Saur en cas de consommation brutalement élevée, due à une casse par exemple. En effet, la consolidation de leurs index télérelevés dans notre base clients permet de suivre chaque jour l'évolution de leurs consommations pour identifier les éventuelles dérives.

Notre service « **Alerte Fuite** » va plus loin et détecte une potentielle fuite de moindre ampleur. Grâce aux relevés réguliers, une analyse est faite pour détecter une consommation légèrement supérieure mais qui serait pérenne dans le temps, et qui pourrait indiquer une petite fuite (chasse d'eau, etc.)

Témoignage d'un habitant de Châteauroux : « Grâce à « l'Alerte Fuite », SAUR m'a contacté pour m'indiquer qu'il y avait peut-être une fuite chez moi. Ils avaient constaté une consommation anormale d'après mon compteur connecté. J'ai immédiatement appelé un plombier et il a trouvé une fuite dans mon sous-sol ! Merci SAUR pour ce service bien utile. Sans cette alerte, j'aurais été surpris par ma prochaine facture... »

3 - FACILITER LA VIE QUOTIDIENNE DES ABONNES

La plupart des compteurs est accessible depuis la rue car ils sont situés sur le domaine public. Il arrive néanmoins que certains se trouvent sur le domaine privé (dans le jardin ou la maison par exemple). Pour les abonnés dont le compteur est inaccessible, la relève des compteurs à distance leur **évite de devoir être présents** pour autoriser les agents SAUR à accéder à leur propriété pour relever leur index.

En cas d'emménagement ou de déménagement, la télérelève facilite la gestion des abonnements / résiliation par un accès immédiat à l'index du compteur. Elle permet également de détecter des arrivées éventuelles sur des logements dont le compteur est résilié.

4 - RENDRE LES ABONNES ACTEURS DE LEUR CONSOMMATION

Vos abonnés peuvent accéder à l'**Espace Client SAUR** pour consulter leurs données et mieux maîtriser leur consommation d'eau. Ils pourront aussi y accéder depuis le portail numérique de votre collectivité, dans une logique d'intégration à votre projet de territoire numérique.

Ils auront accès également à leurs données de consommation et à leurs alertes sur l'application mobile Saur.

5 - FOURNIR DES SERVICES ADAPTES A CHAQUE USAGE

La télérelève offre de nombreuses possibilités en matière de relation client. En effet, en relevant quotidiennement la consommation de chaque usager du service, nous sommes en mesure de proposer des **grilles tarifaires et des services** adaptés aux profils de consommation spécifique de certains usagers (campings, gros consommateurs, professionnels, ...).



Notre approche différenciée ne consiste pas seulement à développer des services. Nous avons également à cœur **d'accompagner** leur déploiement puis la prise en main des outils dédiés grâce à notre **personnel formé**.

5.1 SERVICES ADDITIONNELS AUX PARTICULIERS

Nous voulons proposer aux particuliers des services complémentaires répondant à leurs besoins :

- Pour les résidences secondaires ou lors d'absences prolongées, les abonnés télérelevés qui auront souscrit le service « **Alertes de consommation** » pourront être avertis en cas de détection de la moindre consommation sur une période d'absence paramétrée par leurs soins depuis leur Espace Client Saur.
- A l'inverse, SAUR a développé le **service « Consommation Nulle »** pour détecter une non-consommation dans un foyer qui devrait consommer. Par exemple, un proche peut souscrire ce service pour s'assurer que son parent senior et isolé consomme régulièrement de l'eau dans son habitation. Depuis son compte client externe (celui d'un parent par exemple), le proche peut paramétrer le seuil de consommation déclencheur d'alerte, et ainsi être destinataire de l'alerte de consommation nulle pendant une période anormale. Ce service est activé à l'initiative de l'abonné auprès du proche de son choix.

5.2 SERVICES AUX PROFESSIONNELS

Notre **service « Index horaire »** offre la possibilité de reparamétrer le module des compteurs d'abonnés professionnels afin de **relever l'index toutes les heures** pour les abonnés gros consommateurs qui auraient besoin d'un **suivi affiné** de leur consommation. Cela est particulièrement intéressant pour les professionnels qui cherchent à optimiser leur budget en eau. Le service d'« **Alerte horaire** » sera également proposé pour permettre à l'abonné professionnel de paramétrer les alertes sur des pas de temps déterminés, par exemple pour le suivi des eaux de process nocturnes dans une usine.

Le **service « Regroupement »** offre aux professionnels une vision consolidée « multi-branchements » de tous leurs compteurs d'eau gérés par Saur : quel que soit le contrat de délégation de service public et quelle que soit la région sur laquelle les compteurs se trouvent. Ce service inédit facilite le suivi des consommations d'eau de leurs activités à l'échelle nationale (industriels, promoteurs immobiliers, etc.).

5.3 TARIFICATION ADAPTEE AU SECTEUR TOURISTIQUE

La télérelève permet de suivre la consommation d'eau au jour le jour : les propriétaires d'hébergements mis en location de courte durée peuvent ainsi facturer l'eau au plus juste à leurs locataires. En effet, le service « Suivi conso locataire » permet d'attribuer un nom sur la plage horaire de son choix, par exemple pour les abonnés hôteliers dans le cadre de locations saisonnières ou de logements AirBnb.

6 - GARANTIR LA PROTECTION DES DONNEES

Notre partenaire pour la télérelève, Kerlink, **crypte** la donnée et la véhicule sans interprétation. Les données transférées par Télérelève sont **anonymisées** : elles ne contiennent que le numéro du module radio et l'index de consommation, ce qui garantit la protection des données personnelles de vos abonnés, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Vous trouverez plus de détails dans la note complémentaire « La consolidation et l'analyse des données ».

Les données cryptées sont ensuite **décodées** au niveau de notre CPO, dans le respect de la RGPD.

7 - DEPLOYER UNE TECHNOLOGIE SANS DANGER POUR LA SANTE

Dans le cadre d'une télérelève des index, les compteurs sont équipés de modules qui transmettent l'information par ondes radio 4 fois par jour. La durée des transmissions est de l'ordre de 0,3 secondes à chaque envoi.

La **télérelève** nécessite également le déploiement de **relais** appelés concentrateurs sur votre territoire. Ces « antennes » relaient le signal émis par les modules vers la base de données de SAUR en passant par un réseau **GPRS**. Les relais sont installés sur des points hauts de votre territoire et couvrent en général un rayon allant de 500 mètres à plusieurs kilomètres selon les configurations. **Le mode de communication de ces relais est similaire à celui d'un téléphone portable.**

Nous serons sensibles aux éventuelles réclamations, voire refus soulevés par les riverains et mettrons en place, en collaboration avec vos services, un plan de communication dédié à cette thématique.

V. L'inscription dans une logique de responsabilité sociétale et environnementale

Nous menons les activités de Télérelève dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale qui respecte votre milieu naturel et contribue à la dynamisation économique de votre territoire.

1 - PRESERVER LA RESSOURCE

La relève d'index journalière permet d'identifier plus efficacement les fuites à la fois au niveau du réseau et chez les abonnés, et ainsi de **réduire le gaspillage d'eau**.

2 - DIMINUER LES REJETS DE GAZ POLLUANTS

La télérelève permet de **diminuer le bilan carbone** en limitant les déplacements en voiture.

VI. Une organisation adaptée au projet de déploiement des compteurs à distance

Afin de garantir un déploiement efficace sur 2 années, une équipe projet dédiée sera nommée en local pour piloter le déploiement de la télérelève sur le territoire.

Le déploiement sera organisé de la façon suivante :



Cette équipe sera composée :

- D'un chef de projet dédié
- De l'expert télérelève du Centre de Pilotage Opérationnel de Nîmes, qui apportera son savoir-faire technique et son expérience de déploiement sur des périmètres similaires,
- D'agents clientèle et d'agents référents qui seront formés à la maîtrise parfaite des outils liés aux compteurs communicants et garants de la transmission du savoir-faire au sein des équipes. Ce sont eux qui assureront le relais après la fin du déploiement pour assurer la maintenance du système jusqu'à la fin du contrat
- De conseillers clientèle, qui auront pour rôle de gérer le déploiement d'un point de vue administratif et d'assurer la coordination entre les agents et les abonnés (prise de RDV, traitement des refus d'installation, ...)

La mise en place de ce mode projet avec une équipe de proximité a été un facteur clé de succès dans nos déploiements récents (Vendée Eau – 190 000 compteurs, Agen – 48 000 compteurs, Châteauroux – 16 000 compteurs).

VII. Notes Complémentaires

1 - UNE TECHNOLOGIE REELLEMENT INTEROPERABLE

Nous faisons le choix de proposer **une technologie réellement interopérable et libre de droit** (conformément au Guide d'Application E17-901, édité par l'AFNOR, des normes européennes EN 13757 relatives aux systèmes de communication et de télérelève des compteurs), sans lien avec SAUR, que vous pourrez réutiliser en fin de contrat. Nous nous attacherons d'ailleurs à vous accompagner dans cette phase de transition dans les mois précédant la fin du contrat.

L'interopérabilité au sens du guide d'application AFNOR en France (GA E 17-901), concerne les interfaces de communication sur la chaîne communicante, c'est-à-dire la trame émise par le module radio et sa remontée vers le système de collecte des trames.

Ainsi, le matériel proposé est soumis au marquage CE (Directive Européenne 1999/5/CE) est conforme aux réglementations en vigueur et respecte :

- Les exigences essentielles de santé et de sécurité de l'utilisateur et de toute autre personne (article 3.1.a de la Directive) -> respect de la norme européenne EN 60950-1
- Les exigences de protection, en ce qui concerne la compatibilité électromagnétique (article 3.1.b de la Directive) -> respect des normes européennes EN 301489-1 et EN 301489-3
- Les exigences d'utilisation du spectre des radiofréquences (article 3.2 de la Directive) -> respect des normes européennes EN 300220-1 et EN 300220-2

Nous avons fait le choix d'utiliser du matériel fonctionnant dans la bande de fréquence 169,4 MHz – 169,475 MHz utilisée pour les applications de télérelève dans le tableau national de répartition des bandes de fréquences (TNRBF) élaboré par l'Agence Nationale des Fréquences (ANFR).

L'ensemble de nos matériels respecte le décret n°2002-7751 du 3 mai 2002 fixe les valeurs-limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunication ou par les installations radioélectriques.

Notre technologie a été développée en fonction de la dernière version du Guide d'Application AFNOR E17-901 (3^{ème} tirage de février 2017) et suivra les évolutions de la norme qui pourraient être mises en œuvre ultérieurement.

Les modules radio parlent en langage universel et peuvent donc communiquer avec n'importe quel type de concentrateur répondant aux exigences de cette même norme. En fin de contrat, en cas de changement de délégataire, la collectivité aura donc deux possibilités :

- contractualiser avec Kerlink (fournisseur de concentrateurs retenu par SAUR) pour récupérer les données à la place de son ancien délégataire ;
- choisir un autre fournisseur et remplacer uniquement le réseau de concentrateurs tout en conservant les modules en place.

Notre solution est :

- sans répéteur ;
- **bidirectionnelle** : les modules fonctionnant en « télérelève » peuvent donc être mis à jour à distance (modification de paramètres, évolutions de la norme...) depuis le réseau de concentrateurs ;
- polyvalente dans le sens où un même module radio peut être utilisé en télérelève ou en radiorelève ;
- designée en France.

1.1 FONCTIONNEMENT DU RESEAU DE TELERELEVE

Le réseau de télérelève mis en place par SAUR fonctionne de la manière suivante :

- le module émet périodiquement à une fréquence longue portée de 169 MHz, réservée aux systèmes de comptage. Les trames générées sont **chiffrées et sécurisées** jusqu'à leur décodage effectué par SAUR au niveau de son DataCenter ;
- le concentrateur réceptionne cette trame de données ;
- le concentrateur la stocke et la transmet périodiquement (1 envoi toutes les 4 heures) via le réseau de téléphonie mobile au Head-end (système de supervision) ;
- le Head-end (passerelle sécurisée entre le concentrateur et le système d'information Saur) transmet cette trame au Système d'Information de SAUR ;
- le Système d'Information de SAUR la décode et rend les données disponibles pour utilisation.



1.2 INSTALLATION DU DISPOSITIF COMMUNICANT

Chaque point de fourniture sera renouvelé par un compteur équipé d'un dispositif communicant :

- un compteur pour mesurer la consommation sur le point de fourniture ;
- un émetteur d'impulsions assurant l'interface entre le compteur et le module communicant ;
- un module communicant qui compte les impulsions, enregistre les données et envoie les données collectées à demande.

Dans la majorité des cas, les deux dernières fonctions sont assurées par un seul module : **le module compact.**

Tous les compteurs posés sont validés par nos experts hydrauliques, contrôlés sur banc et garantis deux ans à compter de leur date de livraison.



2 - LE FONCTIONNEMENT DES MODULES COMMUNICANTS

2.1 CARACTERISTIQUES

Les modules communicants que nous installons sur les points de fourniture disposent des caractéristiques suivantes :

- Ils utilisent la bande de fréquence libre de droit 169,4 MHz – 169,475 MHz,
- Ils intègrent une interface de communication NFC pour les opérations réalisées in situ
- Ils sont certifiés IP68 (étanches à la poussière et immersion prolongée) et CE ;
- Ils ont une durée de vie estimée de 15 ans sur la base d'un fonctionnement standard décrit dans le Guide d'Application
- Leur puissance d'émission est de 100 mW, (la puissance maximale d'émission autorisée pour la fréquence utilisée est de 500 mW) ;

- Leur système est évolutif et peut donc fonctionner aussi bien en télérelève qu'en radiorelève :
 - en télérelève : le module émet 4 fois par jour pendant une durée totale inférieure à 1 seconde ;
 - en radiorelève : le module émet au moment de la relève.
- Ils sont bidirectionnels (possibilité de mise à jour ou de reparamétrage à distance).

2.2 POSE DES MODULES

Ces modules sont posés directement sur le compteur par défaut (cas des modules compacts), mais ils peuvent également être posés en mode déporté dans le cas de compteurs immergés ou profonds. Ce module déporté dispose des mêmes caractéristiques que le module compact et est composé de trois éléments :

- un capteur d'impulsions de type inductif pour compteurs ;
- un câble qui relie le capteur au module de communication ;
- un module de communication autonome fixé à un compteur, sur un mur, un tuyau ou tout autre support.



2.3 PARAMETRAGE DES MODULES

Afin de gagner en efficacité lors du déploiement des compteurs et d'assurer les interfaces entre le compteur, le module et le réseau de concentrateurs, nos techniciens disposent d'une application spécifique dans leur Smartphone afin de valider le paramétrage des modules et leur bonne transmission radio dès la pose. Elle utilise la technologie NFC (Near Field Communication) pour communiquer sans contact avec le module radio.

- Lors des opérations de maintenance, l'agent peut consulter et modifier certaines données contenues dans le module radio (index, horloge, paramètres radio, ...) ;
- L'agent peut vérifier l'index paramétré dans le module et s'assurer de sa cohérence avec l'index réel. Dans le cas contraire, il peut le reprogrammer via cette interface.

3 - LE RESEAU DE CONCENTRATEURS

Nous installerons un réseau de concentrateurs sur votre territoire, capables de récupérer les données des compteurs télérelevés à une fréquence journalière. Ce réseau fait office de passerelle entre le module radio et le système d'Information SAUR.

Le concentrateur intelligent et robuste Wirgrid Station est développé par **notre partenaire Kerlink** pour les applications de réseaux intelligents dans les domaines de l'énergie et de l'eau. Il est interfaçable avec tous types de compteurs équipés de modules radio respectant les préconisations du Guide d'Application AFNOR pour collecter et transmettre les données vers des plateformes de traitement.

En mode passif la majorité du temps, il est actif quelques minutes par jour pour transmettre les informations à la base de données SAUR. Son rayon de couverture peut aller de 500 mètres à plus d'un kilomètre selon les configurations (type de regards rencontrés, présence de relief, végétation, densité de l'habitat, ...).

Ce concentrateur est paramétrable à distance, avec une mise à niveau du logiciel, un pilotage et une reconfiguration au travers de messages envoyés *via* le logiciel d'exploitation du réseau de télérelève. Pour une protection plus efficace, le concentrateur est intégré dans un boîtier additionnel IP65/66, qui lui assure différentes protections (ex : surtension, foudre) ;

Le dispositif est alimenté sur secteur, ou panneaux solaires en cas de besoin. Une batterie lithium interne permet de maintenir à jour l'horloge. Cette batterie permet une autonomie de quelques minutes, ce qui laisse le temps au concentrateur d'envoyer un message d'alerte vers le logiciel de supervision du réseau.

4 - LA CONSOLIDATION ET L'ANALYSE DES DONNEES

Notre partenaire Kerlink propose une plateforme qui a déjà fait ses preuves dans les domaines des réseaux intelligents et de la télémétrie : **la plateforme WANESY**.

Cette plateforme hébergée chez Kerlink constitue un outil d'agrégation des données afin de réaliser une supervision des équipements radio (concentrateurs et modules radio). C'est également un outil permettant les opérations de reconfiguration et de mise à jour des modules radio et des concentrateurs.

Cet outil de supervision et de gestion du réseau est configuré pour conserver les données sur 30 jours glissants.



Notre Système d'Information, via une connexion sécurisée, vient régulièrement solliciter le Head-end afin de récupérer les trames reçues et les décoder et les consolider en vue d'une alimentation de nos 3 outils métiers.

- **la supervision** : système de supervision des modules et des concentrateurs, utilisé au niveau du CPO ;
- **les services** : à destination de la collectivité et de ses abonnés, au travers de portails extranet dédiés ;
- **la facturation** : intégration des index télérelevés dans le Système d'Informations Clientèle SAUR, en période de relève

VIII. Données Investissement

Investissements - Biens de retour	INVESTISSEMENT	AMORT	FRAIS FI	ANNUITE
Installation des équipements réseau	157 625 €	26 271 €	2 826 €	29 097 €
Installation des équipements radio sur les compteurs	72 913 €	12 152 €	1 307 €	13 459 €
Renouvellement des compteurs (modules radio clipsés compri	1 164 980 €	194 163 €	20 889 €	215 052 €

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

1.0 - ARTICLES DU CONTRAT A COMPLETER

Article 1. Formation du contrat

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	La société SAUR, ci-après dénommée « le Concessionnaire », au capital de 101 529 000 euros, inscrite au registre du commerce et des sociétés de NANTERRE sous le numéro 339 379 094 RCS dont le siège social est 11 chemin de Brévigne 91 130 ISSY LES MOULINEAUX représentée par M. Xavier PICCINO Directeur Général Adjoint France-Est (titres et pouvoirs)

Article 12.2.2 Etablissement du fichier des abonnés

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Dans un délai de 3 mois (6 mois maximum) suivant la date de prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire établit le fichier abonné du service sur la base des documents fournis par la Collectivité dans le cadre de la consultation.

Article 12.2.3 Remise des installations en début de contrat

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

Article 12.2.4 Etablissement et mise en forme de l'inventaire initial

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Dans un délai de 9 mois (12 mois maximum) suivant la date de prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire établit et met en forme les inventaires conformément à l'Article 14.3 et au cahier d'inventaire en Annexe 1, comprenant des constatations qu'il a pu faire sur l'état réel de fonctionnement et les caractéristiques des biens.

Article 12.2.5 Constitution du SIG

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Tronçons de canalisation existants (diamètre, matériaux et date de pose) ; Compteurs de sectorisation et d'achat ou de vente d'eau ; Ouvrages (points de prélèvement, stations de production, réservoirs, stations de reprise et surpresseurs) ; Dans un délai de 1 mois (6 mois maximum) Nœuds ; Étages et capteurs de pressions ; Branchements ; Vannes ; Bouches à clef ; poteaux et bornes incendie ; bornes de passage ; tronçons de canalisation abandonnés ; abonnés principaux ; Dans un délai de 6 mois (12 mois maximum)

Article 12.2.6 Plan de reprise du système de télégestion et de télésurveillance

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Suivant le tuteur technique, prévu à l'Article 12.1.1, le Concessionnaire fait état des systèmes de télégestion et de télésurveillance de l'ensemble des ouvrages et des installations du périmètre. Il se charge, alors, de remplacer ou d'équiper en dispositifs de télégestion, télésurveillance et anti-intrusion les ouvrages dans un délai de 6 mois (12 mois maximum) suivant la date de prise d'effet du présent contrat.

Article 12.2.8 Première relève des compteurs et facturation des abonnés

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Le Concessionnaire se charge d'effectuer une relève initiale des compteurs de l'ensemble des abonnés dans un délai de 6 semaines à compter de la prise d'effet du contrat. Il établit les volumes consommés par les abonnés, avant et après la prise d'effet du contrat, au prorata temporis. Il communique au fil de l'eau les index relevés et les consommations de chaque abonné par communes à la Collectivité.

Article 13.8 Tenue d'un carnet de bord

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Le Concessionnaire tient également à jour pour chaque site un « carnet de bord », au format numérique, présentant chronologiquement toutes les interventions réalisées (visite courante, entretien, maintenance, réparation, renouvellement) et les relevés effectués. Des photos sont réalisées avant et après l'exécution des principaux travaux de renouvellement, dont le montant est supérieur à 5 000 €.

Article 14.1.4 Objectif concernant l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Le Concessionnaire a connaissance du contenu exigé dans les articles suivants et s'engage à ce titre à obtenir un indice de connaissance et de gestion patrimoniale de 103/120 (minimum 70) dans le même délai que celui requis pour la constitution du SIG (cf Article 15.1.3). En cas de non-respect de cet engagement, le Concessionnaire s'expose à une pénalité.

Article 24 - Service de permanence et d'astreinte

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Le délai d'intervention en astreinte est de 2 heures.

Article 33.2 Objectif (rendement)

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Nous nous engageons à un rendement supérieur à 65 % pour toutes les communes du territoire à compter de l'année 2025. Compris entre 65 et 70 % : 2025...1,75 points... 2026... 3,25 points... 2027...4,25 points... 2028... 5,00 points... Compris entre 70 et 80 % : 2025...1,00 points... 2026... 2,00 points... 2027...2,75 points... 2028... 3,25 points... Supérieur à 80 % : 2025... 0 point... 2026... 0 point... 2027... 0 point... 2028... 0 point...
Article 44 - Accueil, information des abonnés et autres engagements	
A compléter dans l'onglet "1.2-Relations clientèle" de ce même fichier	
Article 44.2 Engagements clientèles	
A compléter dans l'onglet "1.2-Relations clientèle" de ce même fichier	
Article 46.3 Suivi des travaux de la Collectivité	
Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Le Concessionnaire fournit à la Collectivité les factures des travaux réalisés annuellement dans le cadre de la remise du rapport annuel visé à l'Article 73. Chaque facture fournie doit distinguer : - Les frais directs (achats, sous-traitance) ; - Les frais de main d'œuvre pour les travaux réalisés - ces frais ne pourront excéder 30 % du montant total de la facture présentée ; - Les frais généraux et frais de siège - ces frais ne pourront excéder 5 % du montant total de la facture présentée Le Concessionnaire produit des devis, annexés de cahiers des charges précis, pour chaque opération définie dans le présent contrat. Pour financer les travaux visés à l'Article 46.1, le Concessionnaire constitue un fonds de travaux doté de 647 295 € HT.
Article 47.2 Travaux de renouvellement	
Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :	Pour les opérations de renouvellement dont le montant est supérieur à 5 000 euros, le Concessionnaire informe la Collectivité des opérations prévues dans l'année, au début de celle-ci et un mois avant leur réalisation.
Article 48.3 Suivi du financement des travaux de renouvellement à la charge du Concessionnaire - Présentation des dépenses de renouvellement	
Définir la dotation de renouvellement DO :	DO = 195 140 € hors taxes
Article 58.2 Part Concessionnaire - Vente aux abonnés	
Compléter les zones de pointillés dans les tarifs de la part proportionnelle de la rémunération	$R_0 = 1,30 \text{ € HT / m}^3$ $R_{collectif} = 0,88 \text{ € HT / m}^3$
Article 60.1 Rémunération du Concessionnaire et autres prestations facturées au bordereau des prix	
Compléter les zones de pointillés dans la formule de calcul de K1	$K1_n = (0,51 \text{ ICHT} \cdot E_n / \text{ICHT} \cdot E_0 + 0,10 E_n / E_0 + 0,99 \text{ BE}_n / \text{BE}_0) \times (1 - C_{red})^9$
Article 60.2 Dotation de renouvellement et travaux facturés sur bordereau de prix	
Compléter les zones de pointillés dans la formule de calcul de K2	$K2_n = 0,15 + 0,17 \text{ ICHT} \cdot E_n / \text{ICHT} \cdot E_0 + 0,57 \text{ BE}_n / \text{BE}_0 + 0,11 \text{ TP10} \cdot A_n / \text{TP10} \cdot A_0$
Article 60.3 Définition des paramètres utilisés	
Préciser la valeur prise pour la C_{red}	Gain de productivité $C_{red} = 0,5 \%$
Article 61.2 Conditions de révision de la rémunération	
Préciser la valeur du volume initial de référence V_0	Volume initial de référence (V_0) étant de $\approx 1\,204\,787 \text{ m}^3$ par an
Article 63.2 Cas général	
Compléter la zone pointillée	Les périodes de facturation sont : - Le 15 juillet (printemps/été) de l'année N pour l'abonnement du second semestre de l'année N et 50 % de la consommation totale de l'année N-1 ou d'une estimation si le compteur a été installé en début d'année ; - Le 15 janvier (automne/hiver) de l'année N pour l'abonnement du 1er semestre de l'année N+1 et le solde de la consommation résiduelle de l'année N non facturée.
Article 65.1 Dispositions en cas de non-paiement des sommes dues	
Compléter la zone pointillée	Le concessionnaire s'engage à atteindre et à maintenir un taux d'impayé à la valeur cible de 2,5 % dès la première année du contrat.
Article 65.2 Coordination Concessionnaire / Collectivité	
Réunion de suivi de l'exploitation	
Compléter la zone pointillée	Le Concessionnaire organise dans les locaux de la Collectivité et avec les services concernés une réunion mensuelle de suivi de l'exploitation. Au cours de la 1ère année d'exploitation, la fréquence de cette réunion sera mensuelle.
Réunion de suivi de l'exécution du contrat	
Compléter la zone pointillée	Tous les 6 mois, le Concessionnaire participera à une réunion de suivi de la vie du contrat dans les locaux de la Collectivité.

1.2 - RELATIONS CLIENTELE

Article 4-1 Accueil et information des abonnés et autres engagements						
	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi
Accueil physique 1 : lieu	BAGNOLS / CIZE	BAGNOLS / CIZE	BAGNOLS / CIZE	ACCUEIL DÉLOCALISÉ	BAGNOLS / CIZE	
Accueil physique 1 : horaires	de 9h à 12h sur rdv / après-midi	de 9h à 12h sur rdv / après-midi	de 9h à 12h sur rdv / après-midi	Permanence tousjours en mode sur 2 points de service en complément de Bagnols sur Cize (sur exemple : Salozac & St Médard de Carleix) de 9h à 12h	de 9h à 12h sur rdv / après-midi	
Accueil physique 2 : lieu	LAUDUN L'ARDOISE	LAUDUN L'ARDOISE	LAUDUN L'ARDOISE	LAUDUN L'ARDOISE	LAUDUN L'ARDOISE	
Accueil physique 2 : horaires	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	de 9h à 12h et 14h à 16h	
Accueil téléphonique : horaires	8h à 18h	8h à 18h	8h à 18h	8h à 18h	8h à 18h	
Accueil téléphonique : type de h ¹	N° vert (Service client : 04 30 62 10 00)					
Site internet : informations consultables	Retrouvez toutes les informations concernant le service de l'eau de votre commune : Le règlement de service ainsi que les prestations, les engagements de service et les tarifs. Les tarifs des prestations et de la consommation d'eau. Var factures. La qualité de l'eau portant sur les principales normes. Les travaux en cours générant des coupures d'eau ou impactant la voirie. Les actualités portant sur les services assurés par votre opérateur. Des conseils sur la utilisation de vos services. Les numéros utiles de vos services. Ces informations sont régulièrement actualisées.					
Site internet : opérations réalisables	Demande d'abonnement. Demande de facturation. Demande de pose de compteur d'eau. Demande de questions. Réaliser un abonnement. Déclarer un incident. Payer vos factures. Modifier le mode de paiement de vos factures. Transmettre un relevé de consommation. Déclarer une consommation inhabituelle.					
Moyens de paiement	Moyens de paiement multiples et complémentaires adaptés aux modes de consommation de chacun 					

Dans son mode opératoire, le Consommateur doit en particulier les moyens de l'Etat et ceux de l'opérateur physique et de l'Etat des abonnés, les abonnés, y compris les abonnés et les abonnés.

Engagement clientèle 1. Délai d'ouverture d'un branchement existant	24 h	
Engagement clientèle 2. Délai de réalisation d'un œuvre de branchement	12 jours	
Engagement clientèle 3. Délai de réalisation d'un branchement neuf	15 jours ouvrés après autorisation administrative et acceptation du devis ou à la date convenue avec le client	
Engagement clientèle 4. Délai de première intervention à la suite du signalement d'un incident par la Collectivité, un usager ou un tiers	1 heure	
Engagement clientèle 5. Délai d'intervention en cas de fuite sur branchement	1 heure	
Engagement clientèle 6. Délai de réponse à tout courrier	72 h	
Compléter les cases de pointillés dans le paragraphe :		Le Concessionnaire calcule les indicateurs de taux de respect de ces engagements de manière annuelle et les présente dans le Rapport Annuel du Concessionnaire II L'engagement sur un respect de chacun ces engagements à 100 %.

2.1 - DONNEES D'ENTREE

Durée du contrat :	6 ans
Nombre de sites de réservoirs :	38
Nombre de sites de reprise :	13
Nombre de sites de production	41
Achat d'eau	oui
Renouvellement des équipements électromécaniques :	oui
Renouvellement des branchements :	oui
Renouvellement des compteurs :	oui
Renouvellement des canalisations :	non

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

Exercises

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
Recette part fixe		€/an	240 360	211 620	212 480	213 560	214 540
Nombre d'abonnés	ab	10 518	10 571	10 624	10 678	10 732	10 786
Part fixe annuelle	€/ab/an	20	20	20	20	20	20
Recette part proportionnelle R_0		€/an	1 593 671	1 601 891	1 700 433	1 709 131	1 717 829
Volumes facturés au tarif R_0	m3/an	1 171 817	1 244 038	1 250 319	1 256 714	1 263 110	1 269 505
x part proportionnelle R_0	€/m3	1,3600	1,3600	1,3600	1,3600	1,3600	1,3600
Recette part proportionnelle $R_{C000LET}$		€/an	22419,6				
Volumes facturés au tarif $R_{C000LET}$	m3/an	32970					
x part proportionnelle $R_{C000LET}$	€/m3	0,6800					
Recette part proportionnelle VEG_0		€/an	7 500	7 575	7 651	7 727	7 803
Volumes facturés au tarif VEG_0	m3/an	5 000	5 050	5 101	5 152	5 203	5 255
x part proportionnelle VEG_0	€/m3	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500	1,500
Recette des TTE		€/an	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197
Branchements neufs	€/an	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197	73 197
Autres ...	€/an	0	0	0	0	0	0
Recette des produits accessoires		€/an	104 911	104 911	104 911	104 911	104 911
Frais d'accès au service avec déplacement	€/an	41 015	41 015	41 015	41 015	41 015	41 015
Frais d'accès au service sans déplacement	€/an	40 230	40 230	40 230	40 230	40 230	40 230
Quintonnement Assainissement	€/an	23 666	23 666	23 666	23 666	23 666	23 666
Total Recettes d'exploitation		€/an	2 012 058	2 088 994	2 098 672	2 108 526	2 128 237

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le 
ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.2-Equilibre du contrat
EAU POTABLE

Charges d'exploitation	€/an	2 211 448	2 161 268	2 014 558	2 005 925	2 014 220	2 024 781
Personnel	€/an	715 077	631 254	576 102	560 982	562 518	565 602
Achats d'eau	€/an	0	0	0	0	0	0
Electricité	€/an	195 435	191 078	196 835	202 275	208 088	214 518
Produits de traitement	€/an	8 224	8 332	8 349	8 366	8 383	8 400
Analyses	€/an	53 675	53 675	53 675	53 675	53 675	53 675
Véhicules et frais de déplacement	€/an	87 979	87 979	87 979	87 979	87 979	87 979
Fournitures et sous-traitance	€/an	284 560	315 700	217 555	217 555	217 555	217 555
Locaux	€/an	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400
Assurances	€/an	12 465	12 850	12 899	12 948	12 997	13 046
Impôts, taxes et RDP	€/an	44 904	45 028	45 043	45 059	45 075	45 090
Poste et télécommunications	€/an	6 134	6 134	6 134	6 134	6 134	6 134
Informatique	€/an	50 132	50 231	50 330	50 431	50 532	50 633
Redevance utilisation domaine privé	€/an	0	0	0	0	0	0
Frais de structure	€/an	120 723	125 340	125 920	126 512	127 103	127 694
Frais de contrôle	€/an	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Non-valeur	€/an	29 083	30 237	30 382	30 530	30 678	30 826
Dotation au titre du renouvellement :	€/an	0	0	0	0	0	0
Equipements électromécaniques	€/an	95 319	95 319	95 319	95 319	95 319	95 319
Dotation "non affectée"	€/an	12 321	12 321	12 321	12 321	12 321	12 321
Branchements	€/an	72 500	72 500	72 500	72 500	72 500	72 500
Accessoires réseau	€/an	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
Compteurs	€/an	0	0	0	0	0	0
Programme d'investissement	€/an	253 481	253 857	253 881	253 905	253 930	253 955
Fonds Travaux	€/an	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882
Autres :	€/an	17 151	17 151	17 151	17 151	17 151	17 151

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

DocuSigned by:
PILCINO Xavier
802A2E53658DA84

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.3-Synthèse des charges
EAU POTABLE

2.3 - SYNTHESE DES CHARGES ANNUELLES MOYENNES SUR LA DUREE DU CONTRAT

Total des charges	TOTAL	Autres charges	Gestion des abonnés	Réseau	Reprise/Réservoir	Production
Personnel	601 922	602 496	478 848	359 369	202 243	430 105
Achats d'eau	0	165 574	158 575	157 230	57 511	63 034
Electricité	201 386	0	0	0	0	0
Produits de traitement	8 342	0	0	0	42 115	159 273
Analyses	53 675	0	0	0	0	8 342
Véhicules et frais de déplacement	87 979	0	0	0	0	53 675
Fournitures et sous-traitance	245 080	22 527	23 766	23 584	3 627	9 455
Locaux	24 400	0	37 029	90 055	45 692	72 304
Assurances	12 868	24 400	0	0	0	0
Impôts, taxes et ROP	45 033	12 868	0	0	0	0
Poste et télécommunications	6 134	45 033	0	0	0	0
Informatique	50 382	1 454	0	0	2 220	2 460
Redevance utilisation domaine privé	0	30 500	19 892	0	0	0
Frais de structure	125 549	0	0	0	0	0
Frais de contrôle	5 000	125 549	0	0	0	0
Non-valeur	30 289	5 000	0	0	0	0
Dotation au titre du renouvellement :	0	30 289	0	0	0	0
Equipements électromécaniques	95 319	0	0	0	40 976	54 343
Dotation "non affectée"	12 321	0	0	0	5 103	7 219
Branchement	72 500	0	0	72 500	0	0
Accessoires réseau	15 000	0	0	15 000	0	0
Compteurs	0	0	0	0	0	0
Programme d'investissement :	253 835	14 258	238 576	0	0	0
Fonds Travaux	107 882	107 882	0	0	0	0
Autres :	17 151	17 151	0	0	0	0

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

DocuSigned by:
PICCINO Xavier
602A2E5365BD4B4

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.4-Production
EAU POTABLE

2.4 - PRODUCTION

TOTAL Production		2023	2024	2025	2026	2027	2028
Nb de sites différents		41	41	41	41	41	41
Nb de sites différents		464 759	492 561	398 986	403 305	407 919	413 101
Volumes produits		11 336	12 014	9 731	9 837	9 949	10 076
soit, en €/an/site		1 171 817	1 210 858	1 216 929	1 223 114	1 229 300	1 235 485
Visites courantes		47 191	47 191	47 191	47 191	47 191	47 191
Personnel		47 191	47 191	47 191	47 191	47 191	47 191
fréquence des interventions (nb / mois)		5,10	5,10	5,10	5,10	5,10	5,10
durée par intervention (heures)		0,53	0,53	0,53	0,53	0,53	0,53
coût unitaire (€/heure)		35,50	35,50	35,50	35,50	35,50	35,50
Maintenance et entretien		111 736	142 876	44 731	44 731	44 731	44 731
Personnel		15 842	15 842	15 842	15 842	15 842	15 842
fréquence des interventions (nb / mois)		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
durée par intervention (heures)		2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
coût unitaire (€/heure)		48,30	48,30	48,30	48,30	48,30	48,30
Fournitures et sous-traitance		93 655	124 795	26 650	26 650	26 650	26 650
entretien électromécanique		23 575	23 575	23 575	23 575	23 575	23 575
entretien génie civil		3 075	3 075	3 075	3 075	3 075	3 075
entretien des abords		67 005	98 145	0	0	0	0
Contrôle caméra		0	0	0	0	0	0
Entretien des ouvrages de captage et massifs filtrants		0	0	0	0	0	0
Contrôles conformité électrique APAVE, VERITAS, ... (forfait annuel)		55	55	55	55	55	55
Coût forfaitaire		1	1	1	1	1	1
Nombre de contrôles		1	1	1	1	1	1
Consommation d'électricité		154 565	151 119	155 672	159 975	164 572	169 736
nb de kWh consommés par an		1 017 240	1 017 240	1 017 240	1 017 240	1 017 240	1 017 240
coût moyen du kWh		154 564,8000	0,1486	0,1530	0,1573	0,1618	0,1669

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.4-Production
EAU POTABLE

Analyses réglementaires		nb/an	€ / u	46 702	46 702	46 702	46 702	46 702	46 702
P1 - 52 U/an		67		3 503	3 503	3 503	3 503	3 503	46 702
P2 - 27 U/an		379		10245	10245	10245	10245	10245	3 503
D1 - 152 U/an		40		6091	6091	6091	6091	6091	10245
D2 - 23 U/an		100		2309	2309	2309	2309	2309	6091
AP - 27,7 U/an		324		8963	8963	8963	8963	8963	2309
83 Turbidité - 6 U/an		45		272	272	272	272	272	8963
NO3 - 60 U/an		21		1273	1273	1273	1273	1273	272
ATZMT - 67 U/an		126		8460	8460	8460	8460	8460	1273
PHY20 - 26 U/an		189		4925	4925	4925	4925	4925	8460
Fer - 20 U/an		17		331	331	331	331	331	4925
Mn - 20 U/an		17		331	331	331	331	331	4925
Analyses d'autocontrôle		0 €		6 973	6 973	6 973	6 973	6 973	331
Personnel		0 €							331
nb. d'heures/intervention		h							
Coût unitaire		€/h							
Analyses		€		6 973	6 973	6 973	6 973	6 973	6 973
Nombre d'analyses		u		2 979	2 979	2 979	2 979	2 979	2 979
Coût unitaire		€/u		2,34	2,34	2,34	2,34	2,34	2,34
Appareil de télégestion RTC		€/ligne							
coût unitaire (€/ligne)		u							
Nombre de ligne									
Appareil de télégestion GSM				2 460	2 460	2 460	2 460	2 460	2 460
coût unitaire (€/ligne)		€/ligne		60	60	60	60	60	60
Nombre de ligne		u		41	41	41	41	41	41
Appareil de télégestion LS		€/ligne							
coût unitaire (€/ligne)		u							
Nombre de ligne									
Supervision des installations									
Personnel supervision		h							
Coût unitaire		€/h							
Produits de traitement / réactif (à détailler)				8 224	8 332	8 349	8 366	8 383	8 400
Chlore gazeux		€		5 208	5 284	5 296	5 308	5 320	5 332
Chlore gazeux		kg		1 066	1 081	1 084	1 086	1 089	1 091
Chlore gazeux		€/kg		4,89	4,89	4,89	4,89	4,89	4,89
Javel liquide		€		867	896	901	905	910	914
Javel liquide		kg		2 377	2 457	2 469	2 482	2 494	2 507
Javel liquide		€/kg		0,365	0,36	0,36	0,36	0,36	0,36
PERMANGANATE		€		82	84	85	85	86	86
CHARBON		€		972	972	972	972	972	972
Bisulfite de soude en solution 38-40 % (l/an)		€		64	64	64	64	64	64
Désinfectant chlore CL 12-6 (l/an)		€		281	281	281	281	281	281
Lessive de soude 30,5 % (l/an)		€		109	109	109	109	109	109
Acide citrique monohydraté (kg/an)		€		641	641	641	641	641	641

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.4-Production
EAU POTABLE



Entretien des espaces verts		15 890	15 890	15 890	15 890	15 890	15 890	15 890
Surface		31 780	31 780	31 780	31 780	31 780	31 780	31 780
coût unitaire		€/m²	€/m²	€/m²	€/m²	€/m²	€/m²	€/m²
		m²	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50	0,50



A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.4-Production
EAU POTABLE

Véhicules																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				</

DocuSigned by:
PICARD Xavier
602A2E535BD484

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

2.5-Réservoirs et reprises
EAU POTABLE

2.5 - RESERVOIRS ET REPRISES

		2023	2023	2024	2025	2026	2027
TOTAL Réservoirs et reprises		200 998	200 087	201 291	202 429	203 644	205 010
Nb de sites différents		37	37	37	37	37	37
		soit, en €/an/site					
Volumes stockés		m³					
Nombre de stations de reprise		u					
Nombre de réservoirs		u					
Nombre de cuves		u					
Visites courantes		€					
Personnel		€					
fréquence des interventions (nb / mois)		u/m					
durée par intervention (heures)		h					
coût unitaire (€/heure)		€/h					
Maintenance et entretien		€					
Personnel		€					
fréquence des interventions (nb / mois)		u/m					
durée par intervention (heures)		h					
coût unitaire (€/heure)		€/h					
Fournitures et sous-traitance		€					
entretien électromécanique		€					
entretien génie civil		€					
entretien des abords		€					
Contrôles conformité électrique APAVE, VERITAS,... (forfait annuel)		€					
Coût forfaitaire		€/site					
Nombre de contrôles		u					
Consommation d'électricité							
nb de kWh consommés par an		kWh					
coût moyen du kWh		€					

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.5-Réservoirs et reprises
EAU POTABLE

Fournitures et sous-traitance nettoyage		coût unitaire	€	16200	16200	16200	16200	16200	16200	16200	16200	16200	16200
				426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158	426,3158
Dotation de renouvellement (lissée)		€/an	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078	46 078
Programmé		€	40976	40976	40976	40976	40976	40976	40976	40976	40976	40976	40976
		Non affectée	€	5103	5103	5103	5103	5103	5103	5103	5103	5103	5103
Programme d'investissement (lissé)		€/an											
FONDS TRAVAUX (Cf. Onglet 2.8 Autres charges)		total HT											

DocuSigned by:
PILLON Xavier
802A2E5385BD4B4

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.6-Réseau
EAU POTABLE

2.6 - RESEAU DE DISTRIBUTION

	2023	2024	2025	2026	2027	2028
TOTAL RESEAU	358 369	358 369	358 369	358 369	358 369	358 369
Longueur réseau	540	540	540	540	540	540
Engagement sur les volumes non comptés	m3/an	8,53	8,16	7,78	7,14	6,88
Nombre de compteurs	u	10518	10571	10624	10678	10732
Nombre de branchements	u	10518	10571	10624	10678	10732
Interventions sur canalisation pour fuite	81405	81405	81405	81405	81405	81405
Nombre d'interventions sans tranchée						
Engins / intervention						
nb. d'heures/intervention	€/h					
Fournitures et sous-traitance / intervention	€/intervention					
Personnel / intervention	€/h					
Nombre d'interventions avec tranchée						
Engins / intervention		54	54	54	54	54
		24300	24300	24300	24300	24300
nb. d'heures/intervention	€/h	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50
Fournitures et sous-traitance / intervention	€/intervention	60	60	60	60	60
		28350	28350	28350	28350	28350
Personnel / intervention	€/h	525	525	525	525	525
		28755	28755	28755	28755	28755
nb. d'heures/intervention	€/h	15	15	15	15	15
		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Interventions sur branchements pour fuite	15066	15066	15066	15066	15066	15066
Nombre d'interventions sans tranchée (% du nombre de branchements)						
Engins / intervention						
nb. d'heures/intervention	€/h					
Fournitures et sous-traitance / intervention	€/intervention					
Personnel / intervention	€/h					
Nombre d'interventions avec tranchée (% du nombre de branchements)		27	27	27	27	27
Engins / intervention		3240	3240	3240	3240	3240
nb. d'heures/intervention	€/h	3	3	3	3	3
Fournitures et sous-traitance / intervention	€/intervention	40	40	40	40	40
		6075	6075	6075	6075	6075
Personnel / intervention	€/h	225	225	225	225	225
		5751	5751	5751	5751	5751
nb. d'heures/intervention	€/h	6	6	6	6	6
		35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.6-Réseau EAU POTABLE

Recherche de fuites	64291	64291	64291	64291	64291	64291
Linéaire de réseau inspecté par prélocalisation acoustique						
Personnel						
nb. d'heures/intervention						
Coût unitaire						
Fournitures et sous-traitance						
Linéaire de réseau inspecté par corrélation acoustique	125 km	125 km	125 km	125 km	125 km	125 km
Personnel	50091	50091	50091	50091	50091	50091
nb. d'heures/intervention	11	11	11	11	11	11
Coût unitaire	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance						
Recherche de fuite de nuit						
Personnel	14200	14200	14200	14200	14200	14200
nb. d'heures/intervention	200	200	200	200	200	200
Coût unitaire	71	71	71	71	71	71
Visites de terrain, manœuvre de vannes, purges, surveillance						
permissonnaires de voirie... (forfait/km)	2876	2876	2876	2876	2876	2876
Nombre d'interventions	81	81	81	81	81	81
Personnel / intervention	1	1	1	1	1	1
nb. d'heures/intervention	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Coût unitaire						
Fournitures et sous-traitance / intervention						
Entretien des accessoires (forfait/accessoire)						
Nombre d'accessoires	33931	33931	33931	33931	33931	33931
Personnel / intervention	52	52	52	52	52	52
nb. d'heures/intervention	33 931	33 931	33 931	33 931	33 931	33 931
Coût unitaire	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4	18,4
Fournitures et sous-traitance / intervention						
Réalisation de branchements neufs						
Nombre de branchements neufs réalisés	45024	45024	45024	45024	45024	45024
Engins / intervention	53	53	53	53	53	53
nb. d'heures/intervention	9540	9540	9540	9540	9540	9540
Coût unitaire	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5
Personnel / intervention						
nb. d'heures/intervention	16934	16934	16934	16934	16934	16934
Coût unitaire	477	477	477	477	477	477
Fournitures et sous-traitance / intervention						
Coût unitaire	18550	18550	18550	18550	18550	18550
Coût unitaire	350	350	350	350	350	350
Visites courantes de la métrologie des transferts d'eau -						
Sectorisation du réseau						
Personnel exploitation	€	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770
fréquence des interventions (nb / mois)	f	3 770	3 770	3 770	3 770	3 770
durée par intervention (heures)	h	4	4	4	4	4
coût unitaire (€/heure)	€/h	2	2	2	2	2
Personnel maintenance	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
fréquence des interventions (nb / mois)	f	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
durée par intervention (heures)	h					
coût unitaire (€/heure)	€/h					

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.6-Réseau EAU POTABLE

Fournitures et sous-traitance	€								
entretien électronique	€								
entretien génie civil	€								
entretien des abords	€								
Appareil de télégestion RTC	€/ligne								
coût unitaire (€/ligne)	u								
Nombre de ligne									
Appareil de télégestion GSM	€/ligne								
coût unitaire (€/ligne)	u								
Nombre de ligne									
Mise à jour du SIG									
Personnel									
nb. d'heures	h								
Coût unitaire	€/h								
	€								
Fournitures et sous-traitance / intervention									
Traitement des DiCT, analyse bureaux d'études, (forfait/km)									
Personnel									
nb. d'heures/km	h/km								
Coût unitaire	€/h								
Analyses réglementaires									
D1	nb/an et €/u								
D2									
BSR									
Analyses d'autocontrôle									
Personnel									
nb. d'heures/intervention	h								
Coût unitaire	€/h								
	€								
Analyses									
Nombre d'analyses	n								
Coût unitaire	€/u								
Véhicules									
nombre de km / an	km								
Coût unitaire	€/km								
Dotation de renouvellement (lissée)									
Branchements									
nombre renouvelés/an	n								
coût unitaire	€/u								
	€								
Accessoires du réseau									
nombre renouvelés/an	n								
coût unitaire	€/u								
	€								
Compteurs									
nombre renouvelés/an	n								
coût unitaire	€/u								
	€								
Canalisations									
linéaire renouvelé/an	n								
coût unitaire	€/m								

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.6-Réseau
EAU POTABLE

Programme d'investissement (lissé - 3 % de frais financiers)	0	total HT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entretien des compteurs			923	26	923	26	923	26	923	26	923
Nombre d'interventions			26	26	26	26	26	26	26	26	26
Personnel / Intervention			923	923	923	923	923	923	923	923	923
nb. d'heures/intervention			1	1	1	1	1	1	1	1	1
Coût unitaire			35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Fournitures et sous-traitance / Intervention			0	0	0	0	0	0	0	0	0

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

DocuSigned by:
PILCINO Xavier
802A3E5388BD4B4

2.7-Gestion des abonnés
EAU POTABLE

2.7 - GESTION DES ABONNES

TOTAL Gestion des abonnés		2023	2024	2025	2026	2027	2028
		533 038	480 319	464 781	464 882	464 983	465 084
Nb d'abonnés		10518	10571	10624	10678	10732	10786
soit, en €/an/abonné		51	45	44	44	43	43

Relevé des compteurs		68455	15636	0	0	0	0
nb. compteurs relevés par heure nb. de relèves / an coût horaire	nb. compteurs	10518	2403	10	10	10	10
	u/h	1	1	1	1	1	1
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

Gestion clientèle terrain - Rendez-vous fontainerie		55777	55777	55777	55777	55777	55777
nb. d'heures / abonné coût horaire	nb. d'heures / abonné	1	1	1	1	1	1
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

Gestion de la facturation (y compris factures d'assainissement collectif) et du recouvrement		19 632	19 731	19 830	19 931	20 032	20 133
Personnel	0 €	4908	4933	4958	4983	5008	5033
	€/u	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

Facturation (RUDP, informatique)		4908	4933	4958	4983	5008	5033
€ / facture nb. factures / an	€ / facture	0,40	0,40	0,41	0,41	0,41	0,41
	€	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201
	€	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201
	€	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201

Facturation (Postes & télécommunications)		9816	9866	9915	9965	10016	10066
€ / facture nb. factures / an	€ / facture	0,80	0,81	0,81	0,82	0,82	0,83
	€	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201
	€	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201
	€	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201	12 201

Gestion locale des abonnés (secrétariat, back office...)		53 269	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269
Personnel	€	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269	53 269
	u/ab	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14	0,14
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
	€	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

2.7-Gestion des abonnés
EAU POTABLE

Gestion régionale des abonnés (Centre Régional Clientèle)		€	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513
Personnel	h/abonné coût unitaire (€/heure)	€	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513	35 513
		u/ab.	0,10	0,42	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		€/h	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5	35,5
Véhicules			23 786	23 786	23 786	23 786	23 786	23 786	23 786
	nombre de km / an Coût unitaire	km	95 145	95 145	95 145	95 145	95 145	95 145	95 145
		€/km	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25	0,25
Programme d'investissement (lissé)		€/an	239 576	239 576	239 576	239 576	239 576	239 576	239 576
Maintenance du réseau de télérelève		€/an	37 029	37 029	37 029	37 029	37 029	37 029	37 029

DocuSigned by:
PICLINO Xavier
802A2E338BD4B4...

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE



A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

2.8-Autres charges EAU POTABLE

2.8 - AUTRES CHARGES, ADMINISTRATION

		2023	2024	2025	2026	2027	2028
TOTAL AUTRES CHARGES		654 285	629 934	591 232	576 940	579 305	583 218
Encadrement		24 043	24 043	24 043	24 043	24 043	24 043
	nb. d'heures par an	481	481	481	481	481	481
	Coût unitaire	50	50	50	50	50	50
Secrétariat		16 525	16 525	16 525	16 525	16 525	16 525
	nb. d'heures par an	452	452	452	452	452	452
	Coût unitaire	37	37	37	37	37	37
Locaux		24 400	24 400	24 400	24 400	24 400	24 400
Assurances		12 465	12 850	12 899	12 948	12 997	13 046
Poste et télécommunications (hors gestion clientèle)		0	0	0	0	0	0
Impôts, taxes locaux		44 904	45 028	45 043	45 059	45 075	45 090
Redevance d'utilisation du domaine privé (hors gestion clientèle)							
Informatique (hors gestion clientèle)		30 500	30 500	30 500	30 500	30 500	30 500
Impayés		29 083	30 237	30 382	30 530	30 678	30 826
Taux envisagé		1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%
	Recettes	1938861	2015797	2025475	2035329	2045184	2055040
Gestion globale et suivi d'exploitation		183 720	152 716	113 200	98 080	99 616	102 700
Gestion du magasin et des achats							
	Personnel						
	h/an						

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLOK

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

A remplir en euros constants du 01/01/2023**Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires**

2.8-Autres charges EAU POTABLE

coût unitaire €/h		€/h		€/h		€/h		€/h		€/h		€/h		€/h		€/h		€/h	
Ordonnancement des interventions et gestion de l'astreinte		Personnel coût unitaire	h/an €/h	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5	1258 35,5
Assistance technique d'exploitation (suivi d'ILP, rédaction des RAD, etc.)		Personnel coût unitaire	h/an €/h	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50	149 50
Suivi de la sécurité des agents, audits, EPI...		Personnel coût unitaire	h/an €/h																
Chimiste		Personnel coût unitaire	h/an €/h	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39	191 39
Pilotage des opérations de renouvellement		Personnel coût unitaire	h/an €/h	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3	319 48,3
Cartographe		Personnel coût unitaire	h/an €/h	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5	419 35,5
Ingénieur démarrage		Personnel coût unitaire	h/an €/h	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43	750 43
Chargé clientèle démarrage		Personnel coût unitaire	h/an €/h	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5	1212 35,5
Apprenti Exploitation		Personnel coût unitaire	h/an €/h	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7	1450 5,7
Apprenti Ingénieur		Personnel coût unitaire	h/an €/h	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4	242 43,4
Autres frais de structure (à préciser)		€/an	50 980	51 355	51 379	51 404	51 428	51 453	51 478	51 503	51 527	51 552	51 577	51 602	51 627	51 652	51 677	51 702	51 727
PASS'EAU			9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694	9 694
Frais de contrôle			5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000	5 000
Gestion construire sans détruire (Branchements neufs, casses canalisations et branchements)		€/an	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127	2127
Vehicule et déplacement		€/an	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527	22 527

A remplir en euros constants du 01/01/2023

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

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLOK

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

2.8-Autres charges
EAU POTABLE

Dotation pour les EPI	€ /an	4 099	4 099	4 099	4 099	4 099	4 099	4 099	4 099
Communication des agents	€ /an	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454	1 454
Avance de la TVA	€ /an	1 022	1 022	1 022	1 022	1 022	1 022	1 022	1 022
Garantie à première demande	€ /an	209	209	209	209	209	209	209	209
Dotation biens propres	€ /an	4 847	5 222	5 247	5 271	5 296	5 321		
Frais de siège (cf. note justificative CEP)	€ /an	120 723	125 340	125 920	126 512	127 103	127 694		
FONDS TRAVAUX	total HT	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882	107 882
Production & Réservoir	€ /an	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000
EMI : Etat des lieux des captages - Plan d'actions - VARIANTE	€ /an	5 542	5 542	5 542	5 542	5 542	5 542	5 542	5 542
Modélisation hydraulique	€ /an	1 069	1 069	1 069	1 069	1 069	1 069	1 069	1 069
Gestion patrimoniale fin 2025	€ /an	713	713	713	713	713	713	713	713
Etude régime transitoire	€ /an	862	862	862	862	862	862	862	862
Equipements de comptage pour la sectorisation sur le périmètre	€ /an	33 383	33 383	33 383	33 383	33 383	33 383	33 383	33 383
Audit début de contrat	€ /an	7 917	7 917	7 917	7 917	7 917	7 917	7 917	7 917
Réalisation d'un plan de gestion de crise	€ /an	792	792	792	792	792	792	792	792
Réalisation d'un plan de gestion de crise	€ /an	32 606	32 606	32 606	32 606	32 606	32 606	32 606	32 606
Programme d'investissement (lissé - 3 % de frais financiers)	total HT	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058
SIG + Géoréferencement des branchements	49 068 €	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058	9 058

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

DocuSigned by:
PILCINO Xavier
802A2EE5386DA84

Envoyé en préfecture le 07/11/2022
Reçu en préfecture le 07/11/2022
Publié le
ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

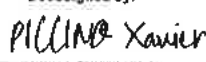
A remplir en euros constants du 01/01/2023
Les coûts horaires des agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires

BPU - Prix du branchement neuf

Prix Moyen d'un branchement de 7 mètres linéaires, D 25 mm
Conduite existante diamètre 200 PVC

	N° de référence du bordereau	Quantité	Prix unitaire	Coût total
Fournitures de pièces				
Collier de prise en charge PB, D 90mm, PVC		1	32,2 €	32,2 €
Robinet de prise en charge D 20mm		1	42,9 €	42,9 €
Tuyau PEHD D19, 4/25 mm		7,0 mL	2,3 €	16,1 €
Robinet avant compteur D 15 mm		1	7,6 €	7,6 €
Compteur D 15 mm		1	85,0 €	85,0 €
Té purgeur D 15 mm		1	10,8 €	10,8 €
Citerneau béton pour compteur D 600 mm		1	75,1 €	75,1 €
Tabernacle pour robinet de prise en charge		1	4,3 €	4,3 €
Tube allongé PVC D 90mm		1	4,3 €	4,3 €
Bouche à clé fonte 9 kg		1	26,8 €	26,8 €
Grillage avertisseur		1	1,3 €	1,3 €
Fourniture de matériaux				
Sable compacté sur 40 cm		5	90,1	450,5
Tout venant (0/31,5) compacté sur 70 cm				
Tractopelle, fourgon, camion				
Tranchée de 50 cm de largeur				
Véhicules de chantier		7,5	54 €/h	402,0
Réfection de voirie				
Enrobé à chaud, 5 cm d'épaisseur		3	64,9	194,7
Main d'œuvre				
Agents		15	35,5 €/h	532,5
TOTAL				1 886,1 €
Plus value par mètre supplémentaire				
Sans réfection de voirie		1 mL	59,0 €	59,0 €
Avec réfection de voirie		1 mL	79,0 €	79,0 €

DS

DocuSigned by:

 802A2E5385BD4B4...

SAUR S.A.S.
 11, chemin de Bretagne
 92130 ISSY LES MOULINEAUX
 France
 339 379 984 – RCS NANTERRE

BPU - Prestations types

Prestations	Prix unitaire € HT	Unité
Fourniture et pose d'un compteur neuf		
diam 15 mm	85,0 €	/ compteur
diam 20 mm	97,0 €	/ compteur
diam 30 mm	197,2 €	/ compteur
diam 40 mm	263,0 €	/ compteur
diam 50 mm	440,0 €	/ compteur
diam 60 mm	616,2 €	/ compteur
diam 80 mm	901,3 €	/ compteur
diam 100 mm	1 242,9 €	/ compteur
Ouverture et fermeture physique d'un branchement à la demande de l'abonné	80,4 €	/ branchement
Déplacement d'ouvrage en cas de travaux de voirie (pas d'exclusivité pour le Délégataire)	Sur devis	/ ouvrage
Déplacement, établissement ou suppression d'un ouvrage à usage collectif (pas d'exclusivité pour le Délégataire)	Sur devis	/ ouvrage
Contrôle des compteurs des abonnés à leur demande : - jaugage sur site - étalonnage sur banc d'essai	160,8 € 267,9 €	/ contrôle / contrôle
Remplacement des compteurs à la demande de l'abonné ou suite à une détérioration de son fait :	117,9 €	/ compteur
Recouvrement des redevances de l'Agence de l'Eau :	0,30 €	/ facture
Frais de relance simple	4,31 €	/ abonné
Frais de relance en recommandé pour retard de paiement	13,34 €	/ abonné
Absence de l'abonné à un rendez-vous pour le relevé de son compteur (après deux relevés sans accès direct du Délégataire au compteur)	45,0 €	/ abonné

DS

DocuSigned by:

 802A2E5385BD4B4

SAUR S.A.S.
 11, chemin de Bretagne
 92130 ISSY LES MOULINEAUX
 France
 339 379 984 – RCS NANTERRE

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.

Inclure les frais de agents opérationnels intègrent l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

Prestations	Prix unitaire € HT	Unité
Contrôle caméra des ouvrages		
Puits gros diamètre	4 500,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	2 437,50 €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	5 937,50 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	7 437,50 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	8 062,50 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	9 062,50 €	/ ouvrage
Régénération des captages : brossage + acidification		
Puits gros diamètre	31 250,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	- €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	22 500,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	26 875,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	30 625,00 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	35 625,00 €	/ ouvrage
Instrumentation des captages : Niveau et débit / SOFREL / Main d'œuvre		
Puits gros diamètre	12 250,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	9 375,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	8 625,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	9 125,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	10 250,00 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	13 000,00 €	/ ouvrage
Intégration de notre solution logicielle EMI après instrumentation des captages		
Puits gros diamètre	1 859,00 €	/ ouvrage
Sources / galerie	715,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	1 859,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	1 859,00 €	/ ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	1 859,00 €	/ ouvrage
Forages supérieur à 200m	1 859,00 €	/ ouvrage
Licence annuelle d'exploitation EMI		
Puits gros diamètre	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Sources / galerie	500,50 €	/ an et par ouvrage
Forages compris entre 0 et 50m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Forages compris entre 50 et 100 m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Forages compris entre 100 et 200 m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage
Forages supérieur à 200m	1 215,50 €	/ an et par ouvrage

Recherche d'une nouvelle ressource pour la commune de Saint-Marcel de Carheil : étude hydrogéologique et reconnaissances (forage d'essai)				
Investigations	Unité	Quantité	Prix unitaire € HT	Prix total € HT
Etape 1 : Synthèse bibliographique	Ft	1	7 000,00 €	7 000,00 €
Etape 2 : prospection géophysique	Ft	1	13 750,00 €	13 750,00 €
Etape 3 : Réalisation d'un forage de reconnaissance y compris délais réglementaires	Forage	2	41 250,00 €	82 500,00 €
Etape 4 : pompages d'essai	Pompage	2	8 750,00 €	17 500,00 €
Etape 5 : prélèvements et analyse d'eau	Analyse	2	4 500,00 €	9 000,00 €
Rapport final	Ft	1	4 000,00 €	4 000,00 €
Dossier réglementaire	Ft	1	18 125,00 €	18 125,00 €
Montant total de la prestation				151 875,00 €
Conditions tarifaires de fourniture et de livraison de l'eau				
Prestations	Conditions	Prix unitaire € HT	Unité	
Coût de transport	< 15 m ³	300,00 €	/ rotation	
Coût de transport	> 15 m ³	350,00 €	/ rotation	
Plus-value transport	Samedi et semaine hors heures ouvrées (8h - 18h)	10%	/ rotation	
Plus-value transport	Dimanche et jours fériés	25%	/ rotation	
Prix au m ³ livré (transport en sus)	point de prélèvement sur le périmètre contractuel	14,50 €	/ m ³	
Prix au m ³ livré (transport en sus)	point de prélèvement en dehors du périmètre contractuel	14,5 € + Redevance eau en vigueur au point de prélèvement	/ m ³	

DS

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A7E5385BD4B4

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 - RCS NANTERRE

[illegible][illegible]

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.

Inclure les frais de agents opérationnels intégrés l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.
Inclure les frais de agents opérationnels intégrant l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

[illegible]

A remplir en euros constants du 01/07/2021 sans actualisation.
Inclure les frais de agents opérationnels intégrés l'astreinte, la formation et les heures supplémentaires.

BPU - Prestations types

Compteur		Diamètre																	
Compteur DN 15 :		7545																	
Compteur DN 20 :		76		5782 €		436 267,37 €		72 711,23 €		72 711,23 €		72 711,23 €		72 711,23 €		72 711,23 €		72 711,23 €	
Compteur DN 30 :		60		64,39 €		4 693,57 €		815,59 €		815,59 €		815,59 €		815,59 €		815,59 €		815,59 €	
Compteur DN 40 :		35		137,25 €		9 484,92 €		1 572,49 €		1 572,49 €		1 572,49 €		1 572,49 €		1 572,49 €		1 572,49 €	
Compteur DN 50 :		10		266,04 €		5 125,75 €		854,29 €		854,29 €		854,29 €		854,29 €		854,29 €		854,29 €	
Compteur DN 65 :		10		372,09 €		2 976,74 €		496,12 €		496,12 €		496,12 €		496,12 €		496,12 €		496,12 €	
Compteur DN 100 :		3		456,64 €		4 306,60 €		731,10 €		731,10 €		731,10 €		731,10 €		731,10 €		731,10 €	
Compteur DN 150 :		1		877,71 €		2 633,30 €		438,88 €		438,88 €		438,88 €		438,88 €		438,88 €		438,88 €	
Compteur DN 150 :				700,12 €				116,69 €		116,69 €		116,69 €		116,69 €		116,69 €		116,69 €	

DS

SAUR S.A.S.
11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 – RCS NANTERRE

DocuSigned by:
PILCINO Xavier
802A2E5385BD4B4

6.1 - MOYENS HUMAINS

Fonctions et tâches	Propositions du candidat	Chapitres du mémoire technique du candidat
Organisation générale	MOYENS AFFECTÉS À VOTRE CONTRAT _ Variante obligatoire Effectif global : 12.34 ETP	Voir chapitre Organisation et Gouvernance"
Activités sous-traitées : description des activités sous-traitées	Les activités sous-traitées sont : Le lavage des réservoirs par l'entreprise Autre les formations indispensables au maintien des habilitations, Saur dépeint 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 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 Professionnelle (CCP) par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E). Elle garantit un poste d'ordonnancier 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 offrons 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 68% des collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année au niveau national. Saur augmente par ailleurs depuis 2 ans le nombre de ses alternants en menant des campagnes de recrutement dynamiques et attractives afin d'attendre 10% de ses effectifs en 2023.	Voir chapitre Eau potable
Formation : politique de formation de la société, % de la masse salariale		Voir chapitre RSE
Nombre d'heures travaillées par ETP	1 ETP= 1450h	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Personnel mobilisé (en h et en ETP)		
Personnel exclusivement dédié au service (Année 2)	Personnel mutualisé (Année 1)	
Agent Ouvrages	1.90 ETP/an	
Agent Travaux	1.02 ETP/an	
Agent réseaux	0.73 ETP/an	



Agent fuite	1.11 ETP/an		
Agent de maintenance	0.33 ETP/an		
Agent Clientèle terrain	1.63 ETP/an		
Ingénieur Transition "Réseaux"	0.17 ETP/an		
Agent Clientèle transition "Réseaux"	0.14 ETP/an		
Apprenti Ingénieur	0.33 ETP/an		
Apprenti Agent Exploitation	1.00 ETP/an		
Expert maintenance	0.220 ETP/an		
Ordonnanceur	0.867 ETP/an		
Cartographe	0.289 ETP/an		
Expertise	0.103 ETP/an		
Chimiste	0.131 ETP/an		
Chef de secteur	0.332 ETP/an		
Secrétariat	0.311 ETP/an		
Clientèle + administratif	0.725 ETP/an		
Total en ETP	9.361 ETP/an		
Coût local			
<i>Données devant être concordées avec le CEP</i>			
Agent d'exploitation/clientèle/travaux/maintenance/Réseau/recherche de fuites	35.50 €		
Agent de maintenance	48.30 €		
Agent administratif et clientèle			35.50 €
Agent cadre			50.00 €
Expertise			50.00 €
Ordonnancement			35.50 €
Cartographe			35.50 €
Chimiste			40.20 €
Ingénieur informatique			50.00 €

6.2 - MOYENS MATERIELS

Moyens matériels & informatiques	Propositions du candidat		Chapitres du mémoire technique du candidat
	Moyens exclusivement dédié au service	Moyens mutualisés	
Moyens matériels Moyens affectés par type d'équipements ou de tâches et dédiés à l'exploitation du service	Nous nous engageons à mettre à disposition du service les véhicules nécessaires à la bonne exécution du contrat comme par exemple : Véhicules fourgons d'interventions Véhicules électriques Véhicules type « Clio » de société Véhicule équipé d'un corrélateur acoustique pour recherche de fuite Véhicule avec plateau et bras articulé	Nous nous engageons à mettre à disposition du service les véhicules nécessaires à la bonne exécution du contrat comme par exemple : Véhicules fourgons d'interventions Véhicules électriques Véhicules type « Clio » de société Véhicule équipé d'un corrélateur acoustique pour recherche de fuite Véhicule avec plateau et bras articulé	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Stocks de pièce de rechange	2 sites de stockage sur le périmètre de la CA du Gard Rhodanien (Laudun + 1 site à définir au nord du territoire)	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 Régionale Languedoc-Roussillon sur lesquels nous disposons de matériel stratégique de type : vannes, clapets, détecteurs de niveaux, matériel électromécanique courant, télé-surveillance, automate, etc...	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Autre matériel		L'outillage spécifique d'intervention que nous serons amenés à utiliser pour votre contrat Groupes Electrogènes autonomes (disponible sous 4h) Unité de pompage mobile Postes à souder autonomes Basic / fonte / Acier / inox – Poste à souder Electrique Bouteille & détendeur Arrache roulement hydraulique/Mécanique PM – GM Pince à sertir hydraulique / Mécanique 10/240 mm – 10/120 mm Pistolet IR mesure température / échauffement	Voir chapitre Organisation et Gouvernance

Envoyé en préfecture le 07/11/2022

Reçu en préfecture le 07/11/2022

Publié le

SLO

ID : 030-200034692-20221024-DEL176_2022-DE

Moyens de suivi de la qualité des eaux	pH mètre portatif étanche Chloromètre Turbidimètre Balance de précision Détecteur d'ozone portable Nous sommes partenaires du laboratoire CARSO concernant les analyses d'eaux potables.	Ce partenariat s'étend à l'analyse des différents micropolluants émergents susceptibles d'être recherchés dans les matrices environnementales. Nous disposons ainsi dans nos différents secteurs d'activité d'un savoir-faire analytique important ainsi que de nombreux agréments et accréditations assurant la qualité des analyses. Nous pouvons intervenir en particulier dans le domaine du contrôle environnemental pour le compte des collectivités territoriales, des services responsables de la police de l'eau et des ARS.	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Laboratoire d'analyses		Nous disposons ainsi dans nos différents secteurs d'activité d'un savoir-faire analytique important ainsi que de nombreux agréments et accréditations assurant la qualité des analyses. Nous pouvons intervenir en particulier dans le domaine du contrôle environnemental pour le compte des collectivités territoriales, des services responsables de la police de l'eau et des ARS.	Voir chapitre Eau Potable
Centre de recherche		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.	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Moyens informatiques Logiciels métier dédiés à l'exploitation du service			
Système d'information géographique	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.		Voir chapitre Organisation et Gouvernance

Télégestion	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		Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Renouvellement	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, 1er 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		Voir chapitre Maintenance du Patrimoine
Entretien et maintenance	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, 1er 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		Voir chapitre Maintenance du Patrimoine
Suivi de la qualité des eaux		Pour garantir une bonne qualité de l'eau, nous réalisons un suivi fréquent dans vos installations de production. Un programme d'autocontrôle sera mis en place pour étudier l'ensemble des paramètres spécifiques à vos ressources en eau. Nous réalisons ces analyses ponctuelles auprès d'un laboratoire agréé et certifié. Pour compléter le contrôle sanitaire et l'autocontrôle, nous effectuons des analyses de pilotage réalisées sur le terrain grâce à notre matériel de laboratoire ou notre matériel mobile.	Voir chapitre Eau Potable

Autres moyens informatiques		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...)	Voir chapitre Organisation et Gouvernance

6.3 - CONTINUITE DU SERVICE D'EAU POTABLE

Fonctions et tâches.	Propositions du candidat	Chapitres du mémoire technique du candidat
Organisation géographique Préciser la localisation des moyens mobilisés quotidiennement	Pour l'équipe d'exploitation, 2 sites : - Site 1 : Laudun l'Ardoise - Site 2 : site au nord du territoire à définir Pour l'accueil clientèle : - Site 1 : centre ville de Bagnols-sur-Cèze - Site 2 : Laudun l'Ardoise - Site 3 : accueil délocalisé dans le territoire tous les jeudis	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Astreinte Décrire les niveaux d'astreinte et les moyens mobilisables		
Niveaux d'astreinte	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 Mobix+. 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 Régional, Frédéric Rolland, active le « Niveau Gestion de crise » uniquement en cas de situation exceptionnelle (ce niveau est décrit dans le chapitre Gestion de crise).	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Personnel affecté par niveau	En période normale pour assurer l'astreinte de votre service, notre service de permanence sera constitué de l'équipe suivante : -Des agents de niveau Intervention (localisés sur le secteur Gard) qui connaissent parfaitement les installations et le réseau de votre territoire et qui disposent des compétences et habilitations nécessaires pour intervenir. -D'autres agents d'astreinte des secteurs voisins mais également de l'ensemble de la Direction Régionale Languedoc-Roussillon sont également susceptibles d'être mobilisés si nécessaire par le niveau Orienteur. -Plusieurs agents électromécaniciens de niveau Intervention. -Un ou plusieurs technicien(s) spécialisés du pôle informatique industrielle du CPO. -Un ou plusieurs agent(s) de niveau intervention automatisés 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	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Délais d'intervention / degré de gravité	1 heure	Voir chapitre Organisation et Gouvernance

Moyens matériels mobilisables	L'ensemble des moyens de la Direction Régionale Languedoc-Roussillon et des territoires voisins : -Camions citernes -L'astreinte laboratoire 24h/24 -Des contrats spécifiques tels que la fourniture de groupes électrogènes, ou la mise à disposition d'eau embouteillée ou en citerne alimentaire...	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Plan de gestion des crises		
Matériels de gestion de crise	Camions citernes L'astreinte laboratoire 24h/24 Groupes électrogènes Mise à disposition d'eau embouteillée ou en citerne alimentaire... La personne responsable du déclenchement de l'ouverture de la cellule de crise en concertation avec la collectivité est le responsable de votre contrat. 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.	Voir chapitre Organisation et Gouvernance
Procédures de gestion de crise		Voir chapitre Gestion de crise

Article 44.3 - Transmission de documents

SYSTÈME DE RELEVÉ A DISTANCE DES COMPTEURS

Compléter les zones de pointillés dans le paragraphe :

Cela implique que dans un délai de 24 mois suivant la prise d'effet du contrat, 100 % des abonnés seront équipés et recevront leur facture au réel sur la base d'un relevé effectué à distance.

N°	Objectif de performance	2023	3	2024	4	2025	5	2026	6	2027	7	2028
I1	Taux de relève quotidien des compteurs (nombre d'index relevés / nombre de compteurs installés), calculé en moyenne sur 1 mois	96 % des compteurs installés										
I2	Délai d'intervention sur site en cas de défaillance d'un élément constitutif du réseau communicant (répéteur, concentrateur, ...) hors équipement du réseau public	1 semaine après analyse télérelève										

Compléter les zones de pointillés dans le tableau :

NOTE JUSTIFICATIVE DE LA FORMULE D'INDEXATION

Dépenses consolidées sur la durée du contrat	Total	ICT-E	En	TP10a	BE
		A	B	C	D
Personnel	715 077	715 077			
Achats d'eau	0				0
Electricité	195 435		195 435		
Produits de traitement	8 224				8 224
Analyses	53 675	16 103			37 573
Véhicules et frais de déplacement	87 979				87 979
Fournitures et sous-traitance	284 560	56 912			227 648
Locaux	24 400				24 400
Assurances	12 465				12 465
Impôts, taxes et RCDP	44 904				44 904
Poste et télécommunications	6 134				6 134
Informatique	50 132	15 040			35 093
Redevance utilisation domaine privé	0				0
Frais de structure	120 723	84 506			36 217
Frais de contrôle	5 000				5 000
Non-valeur	29 083	14 541			14 541
Dotation au titre du renouvellement :					
Equipements électromécaniques					
Dotation "non affectée"					
Branchements					
Accessoires réseau					
Compteurs					
Programme d'investissement	253 481	76 044			177 437
Fonds Travaux					
Autres :	17 151				17 151
Total	1 908 426	978 223	195 435	0	734 768

0,00	0,51	0,10	0,00	0,39

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385B04B4

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 - RCS NANTERRE

NOTE JUSTIFICATIVE DE LA FORMULE D'INDEXATION

Dépenses consolidées sur la durée du contrat	Total	ICHT-E	En	TP10a	BE
		A	B	C	D
Personnel					
Achats d'eau					
Electricité					
Produits de traitement					
Analyses					
Véhicules et frais de déplacement					
Fournitures et sous-traitance					
Locaux					
Assurances					
Impôts, taxes et RODE					
Poste et télécommunications					
Informatique					
Redevance utilisation domaine privé					
Frais de structure					
Frais de contrôle					
Non-valeur					
Dotation au titre du renouvellement :					
Equipements électromécaniques	95 319	19 064			76 255
Dotation "non affectée"	12 321	2 464			9 857
Branchements	72 500	14 500		14 500	43 500
Accessoires réseau	15 000	3 000		3 000	9 000
Compteurs	0	0		0	0
Programme d'investissement					
Fonds Travaux	107 882	21 576		21 576	64 729
Autres :					0
Total	303 022	60 604	0	39 076	203 341

0,15	0,17	0,00	0,11	0,57

DocuSigned by:

PICCINO Xavier

802A2E5385BD4B4

DS

SAUR S.A.S.

11, chemin de Bretagne
92130 ISSY LES MOULINEAUX
France
339 379 984 - RCS NANTERRE