



Village de  
Larchant

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Séance du Mercredi 19 Décembre 2018

Nombre de membres		
En exercice	Présents	Qui ont pris part au vote
12	7	12

L'an 2018, le 19 Décembre à 21 heures, le Conseil Municipal de la Commune de Larchant s'est réuni à la Mairie de Larchant, lieu ordinaire de ses séances, sous la présidence de Monsieur MÉVEL Vincent, Maire, en session ordinaire. Les convocations individuelles, l'ordre du jour ont été transmis par écrit aux conseillers municipaux le 11/12/2018. La convocation et l'ordre du jour ont été affichés à la porte de la Mairie le 11/12/2018.

Vote	
<b>A l'unanimité</b>	
Pour : 12	
Contre : 0	
Abstention : 0	

### **Présents :**

M. MÉVEL Vincent, Maire, Mme BANCAREL Jacqueline, M. MAYEUR Dominique, Mme MAS Françoise, M. MAUMENÉ Claude, M. BESNARD Jean Michel, Mme MANESSE CESARINI Laurence.

### **Absents :**

Excusés ayant donné procuration : M. GREGOIRE Jean Luc à Mme BANCAREL Jacqueline, M. LEPAGE Michel à Mme MANESSE CESARINI Laurence, M. DA SILVA Fabrice à Mme MAS Françoise, Mme FOSTYKO Anne-Marie à M. MAYEUR Dominique, Mme SARTOUX Marie-Françoise à M. MÉVEL Vincent.

Acte rendu exécutoire après dépôt  
en Sous-Préfecture  
Le : 21/12/2018  
Et  
Publication ou notification du :

**A été élue secrétaire :** Mme MANESSE CESARINI Laurence.

## 2018\_063 – ATTRIBUTION DE LA DELEGATION DE SERVICE PUBLIC AFIN DE CONFIER LA GESTION ET L'EXPLOITATION PAR AFFERMAGE DU RESEAU D'EAU POTABLE

**Considérant** la délibération actant le lancement d'une procédure de délégation de service public en date du 28 juin 2018 ;

**Considérant** les éléments du rapport de la Commission présentant la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci et des éléments du rapport sur les motifs du choix de l'entreprise candidate et de l'économie générale du contrat ;

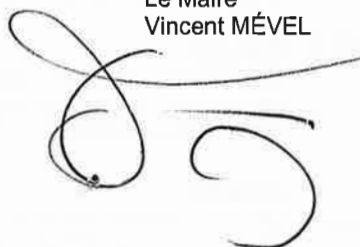
**Considérant** le projet de contrat de concession du service public de l'eau potable et de ses annexes ;

Monsieur le Maire expose à l'Assemblée qu'en application des dispositions des articles L-1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales, il convient de passer avec la Société SAUR, dont le siège social est situé 11 Chemin de Bretagne, 92130 ISSY LES MOULINEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 339 379 984, un Contrat de concession du Service Public de l'eau potable, en confirmant sa désignation et précisant les conditions de ses obligations contractuelles.

Entendu l'exposé de Monsieur le Maire, le Conseil Municipal, après en avoir délibéré,  
- **APPROUVE**, en application des dispositions de l'article L-1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales, le contrat de concession du service de l'eau potable négocié avec la société SAUR tel qu'il a été soumis à examen aux membres du Conseil Municipal,  
- **AUTORISE** Monsieur le Maire à signer ledit contrat qui prendra effet au 1er janvier 2019 et aura un délai de validité de 12 ans soit jusqu'au 31 décembre 2030.

Fait et délibéré les jour, mois et an susdits.  
Au registre suivent les signatures

Pour copie conforme :  
En mairie, le 21/12/2018  
Le Maire  
Vincent MÉVEL

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'VM', written over a horizontal line.

*Document signé électroniquement*

*La présente délibération peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa notification, d'un recours contentieux auprès du Tribunal administratif de Melun ou d'un recours gracieux auprès de la Commune de Larchant, étant précisé que celle-ci dispose alors d'un délai de deux mois pour répondre. Un silence de deux mois vaut alors décision implicite de rejet. La décision ainsi prise, qu'elle soit explicite ou implicite pourra elle-même être déférée au Tribunal administratif dans un délai de deux mois.*

**COMMUNE DE LARCHANT**

**CONCESION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE**

**CONTRAT**

SFEL  
2023



## SOMMAIRE

### Contenu

<b>SOMMAIRE</b> .....	2
<b>PREMIERE PARTIE - DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	5
<b>CHAPITRE 7 - DISPOSITIONS GENERALES</b> .....	5
ARTICLE.1 - FORMATION DU CONTRAT.....	5
ARTICLE.2 - OBJET DE LA CONCESSION.....	5
ARTICLE.3 - DUREE.....	6
ARTICLE.4 - PERIMETRE DE LA CONCESSION.....	6
4.1 - DELIMITATION DU PERIMETRE DE LA CONCESSION.....	6
4.2 - INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS – LIMITES DU PERIMETRE DE LA CONCESSION.....	6
4.3 - UTILISATION DU PERIMETRE DE LA CONCESSION.....	7
ARTICLE.5 - CONDITIONS PARTICULIERES.....	7
5.1 - INFORMATION DE LA COLLECTIVITE PAR LE DELEGATAIRE.....	7
5.2 - DISPOSITIONS RELATIVES A LA REPRISE DES PERSONNELS ET A L'APUREMENT DES COMPTES DE LA DELEGATION.....	7
ARTICLE.6 - REMISE DES OUVRAGES ET INVENTAIRE.....	8
6.1 - INVENTAIRE DEFINITIF.....	8
6.2 - MISE A JOUR DE L'INVENTAIRE.....	8
6.3 - REMISE DE BIENS EN COURS DE CONTRAT.....	9
6.4 - MISE EN SERVICE PROVISOIRE POUR PERIODE D'ESSAI OU DE MISE EN ROUTE.....	10
ARTICLE.7 - DONNEES DU SERVICE - PLAN DES RESEAUX ET OUVRAGES DU SERVICE.....	10
7.1 - DONNEES DU SERVICE.....	10
7.2 - PLAN DES RESEAUX ET OUVRAGES DU SERVICE.....	13
7.3 - COMMUNICATION DES DONNEES - GUICHET UNIQUE.....	15
7.4 - COMMUNICATION DES DONNEES.....	15
ARTICLE.8 - RESPONSABILITE DU CONCESSIONNAIRE.....	15
ARTICLE.9 - DROIT D'UTILISATION DES VOIES PUBLIQUES ET PROPRIETES PRIVEES.....	17
ARTICLE.10 - REGIME DES CANALISATIONS PLACEES SOUS LA VOIE PUBLIQUE.....	17
ARTICLE.11 - POUVOIR DE CONTROLE DE LA COLLECTIVITE.....	18
ARTICLE.12 - CONTRAT AVEC LES TIERS.....	19
<b>CHAPITRE 8 - EXPLOITATION DU SERVICE</b> .....	20
ARTICLE.13 - REGLEMENT DU SERVICE.....	20
ARTICLE.14 - REGIME DES ABONNEMENTS.....	20
ARTICLE.15 - BRANCHEMENTS ET COMPTEURS.....	21
15.1 - BRANCHEMENT NEUFS.....	21
15.2 - ENTRETIEN DES BRANCHEMENTS.....	22
15.3 - COMPTEURS.....	22
ARTICLE.16 - PROVENANCE DE L'EAU ET PERIMETRE DE PROTECTION.....	23
ARTICLE.17 - QUANTITE ET PRESSION DE L'EAU DISTRIBUEE.....	23
17.1 - ARRETS SPECIAUX.....	24
17.2 - ARRETS D'URGENCE.....	24
17.3 - ARRETS PROLONGES.....	24
ARTICLE.18 - RENDEMENT DU RESEAU.....	24
18.1 - INDICE LINEAIRE DE PERTE « IP ».....	24
18.2 - RENDEMENT TECHNIQUE « R ».....	25
18.3 - MODALITES D'APPRECIATION DU RENDEMENT.....	26
18.4 - DELAI DE REALISATION DE L'OBJECTIF DE RENDEMENT ET DE L'INDICE LINEAIRE DE PERTE.....	26

18.5 - CONTROLE DU RENDEMENT DU RESEAU ET DE L'INDICE LINEAIRE DE PERTE.....	26
18.6 - RECHERCHE DE FUTILES SUR CANALISATIONS ET BRANCHEMENTS.....	27
ARTICLE.19 - QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE .....	27
19.1 - SITUATION DE CRISE.....	28
ARTICLE.20 - ACHATS ET VENTE D'EAU EN GROS.....	29
20.1 - ACHATS D'EAU.....	29
20.2 - VENTES D'EAU.....	29
ARTICLE.21 - SERVICE DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE .....	29
ARTICLE.22 - RESEAUX PRIVES DE DISTRIBUTION D'EAU .....	30
ARTICLE.23 - INTERRUPTION DU SERVICE .....	30
ARTICLE.24 - REGIME DU PERSONNEL – AGENTS DU CONCESSIONNAIRE .....	31
<b>CHAPITRE 9 - REGIME DES TRAVAUX.....</b>	<b>32</b>
ARTICLE.25 - REGLES GENERALES RELATIVES AUX TRAVAUX.....	32
ARTICLE.26 - TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT .....	32
26.1 - TRAVAUX D'ENTRETIEN.....	32
26.2 - TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT.....	33
ARTICLE.27 - REPARTITION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT .....	33
ARTICLE.28 - PRESCRIPTION DE TRAVAUX.....	36
ARTICLE.29 - EXECUTION D'OFFICE DES TRAVAUX D'ENTRETIEN .....	36
ARTICLE.30 - RENFORCEMENTS ET EXTENSIONS .....	37
ARTICLE.31 - DROIT DE REGARD DU CONCESSIONNAIRE SUR LES TRAVAUX DE RENFORCEMENT ET D'EXTENSION .....	37
ARTICLE.32 - REMISE DE NOUVEAUX OUVRAGES EN COURS DE CONTRAT .....	38
<b>CHAPITRE 10 - DISPOSITIONS FINANCIERES ET FISCALES.....</b>	<b>39</b>
ARTICLE.33 - REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE.....	39
33.1 - PARTIE FIXE : F.....	39
33.2 - PART PROPORTIONNELLE AU VOLUME CONSOMME.....	39
ARTICLE.34 - EVOLUTION DU TARIF DE BASE : LE TARIF CONCESSIONNAIRE.....	40
ARTICLE.35 - MODIFICATION DES PRIX .....	41
ARTICLE.36 - TRAVAUX NEUFS .....	41
ARTICLE.37 - FORMULE DE VARIATION DU PRIX DES TRAVAUX NEUFS .....	42
ARTICLE.38 - PART DE LA COLLECTIVITE .....	42
ARTICLE.39 - REDEVANCE D'ASSAINISSEMENT .....	43
ARTICLE.40 - SOMMES PRELEVEES POUR LE COMPTE D'ORGANISMES PUBLICS .....	43
ARTICLE.41 - REDEVANCE POUR OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC.....	44
ARTICLE.42 - FACTURATION ET RECOUVREMENT DES FACTURES .....	44
ARTICLE.43 - FINANCEMENT DES OPERATIONS DE GROS ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT.....	44
ARTICLE.44 - REVISION DE LA REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE .....	46
ARTICLE.45 - PROCEDURE DE REVISION .....	46
45.1 - ENGAGEMENT DE LA PROCEDURE.....	46
45.2 - DEROULEMENT DE LA PROCEDURE.....	47
45.3 - COMMISSION SPECIALE DE REVISION.....	47
ARTICLE.46 - IMPOTS .....	47
ARTICLE.47 - REGIME DE LA TVA .....	47
<b>CHAPITRE 11 - CONTROLE ET RAPPORTS ANNUELS.....</b>	<b>49</b>
ARTICLE.48 - CADRE GENERAL DU RAPPORT ANNUEL.....	49
ARTICLE.49 - CONTENU DU COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	49
ARTICLE.50 - CONTENU DU COMPTE RENDU FINANCIER.....	51
<b>CHAPITRE 12 - GARANTIES SANCTION CONTENTIEUX.....</b>	<b>53</b>
ARTICLE.51 - GARANTIE A PREMIERE DEMANDE.....	53
ARTICLE.52 - PENALITES – CAUTIONNEMENT.....	53
ARTICLE.53 - MISE EN REGIE PROVISOIRE.....	56

ARTICLE.54 - SANCTION RESOLUTOIRE : LA DECHEANCE .....	56
ARTICLE.55 - ELECTION DE DOMICILE .....	56
ARTICLE.56 - REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES .....	56
<b>CHAPITRE 13 - FIN DU CONTRAT .....</b>	<b>57</b>
ARTICLE.58 - CESSION DU CONTRAT .....	57
ARTICLE.59 - FIN DU CONTRAT .....	57
ARTICLE.60 - CONTINUE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT .....	58
ARTICLE.61 - PERSONNEL DU CONCESSIONNAIRE .....	59
ARTICLE.62 - REMISE DES INSTALLATIONS ET DES BIENS EN FIN DE CONTRAT .....	59
ARTICLE.63 - REMISE DU FICHER DES ABONNES .....	59
ARTICLE.64 - REMISE DES PLANS DES OUVRAGES .....	60
ARTICLE.65 - REPRISE DU MOBILIER ET DES APPROVISIONNEMENTS .....	60
<b>CHAPITRE 14 - ANNEXES .....</b>	<b>61</b>
ANNEXES DU DOSSIER TECHNIQUE.....	61

## PREMIERE PARTIE - DISPOSITIONS GENERALES

### CHAPITRE 7 - DISPOSITIONS GENERALES

#### ARTICLE.1 - FORMATION DU CONTRAT

**La Commune de LARCHANT** ci-après dénommée **la Collectivité**, dotée de la compétence eau potable a décidé par délibération en date du \_\_\_\_\_ de déléguer par voie de Concession le service public de l'eau potable et a autorisé Monsieur Vincent MEVEL en qualité de Maire de la Commune de LARCHANT à signer le présent contrat.

avec la Société SAUR

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 Monsieur Pierre CASTERAN, Directeur délégué Nord, agissant au nom et pour le compte de ladite société ci-après dénommée le Concessionnaire qui accepte de prendre en charge la gestion du service Concédé dans les conditions du présent contrat

#### ARTICLE.2 - OBJET DE LA CONCESSION

Par le présent contrat la Collectivité délègue au concessionnaire le soin d'assurer la gestion du service d'eau potable à l'intérieur du périmètre défini à l'article 4 ci-après.

La concession comprend :

- L'achat, au frais du concessionnaire des volumes d'eau nécessaire à l'approvisionnement à partir des services d'eau de la Commune de la CHAPPELLE LA REINE
- La distribution d'eau nécessaire à l'alimentation des abonnés de la Collectivité,
- l'entretien, la surveillance, les réparations de l'ensemble des ouvrages du service mis à disposition par la Collectivité,
- la conduite des relations avec les usagers du service,
- le droit de percevoir sur les usagers une redevance en rémunération du service rendu.

Le Concessionnaire assure le transport et la distribution d'eau potable pour satisfaire les besoins du service à partir des services d'eau suivants

La Concession confère au Concessionnaire le droit exclusif d'assurer la gestion du service dans le périmètre de la concession.

Cette gestion est assurée aux risques et périls du Concessionnaire conformément aux règles de l'art dans le souci d'assurer la conservation du patrimoine de la Collectivité, la qualité du service rendu aux usagers et le respect de l'environnement.

A cette fin la Collectivité remet au Concessionnaire les installations et ouvrages qu'il est chargé d'exploiter.

Le Concessionnaire accepte de gérer le service conformément aux dispositions du présent contrat. Il déclare avoir examiné l'état des installations et pris connaissance des documents descriptifs de ces installations.

La Collectivité conserve le contrôle du service affermé dans les conditions prévues au présent contrat.

### **ARTICLE.3 - DUREE**

La durée de la concession est fixée à 12 ans.

Le contrat prend effet à compter du 1er janvier 2019, sous réserve de la notification au Concessionnaire par la Collectivité, de son acceptation et de sa transmission au représentant de l'Etat, dans les conditions prévues par la Loi n° 82-213 du 2 mars 1982.

### **ARTICLE.4 - PERIMETRE DE LA CONCESSION**

#### **4.1 - DELIMITATION DU PERIMETRE DE LA CONCESSION**

L'exploitation du service affermé est assurée dans les limites du territoire de la Collectivité, dites "périmètre de la concession ", selon le plan livré dans la pièce intitulée – Plan du Périmètre de la concession, et selon la note explicative donnée en annexe au présent contrat.

Les ouvrages à exploiter comprennent :

- Des canalisations de distribution sur une longueur de 13 348 ml
- 436 compteurs
- 12 poteaux d'incendie
- 1 bouche d'incendie
- 1 bouche de lavage,
- 1 ventouse
- 6 vidanges purge

#### **4.2 - INDIVIDUALISATION DES COMPTEURS – LIMITES DU PERIMETRE DE LA CONCESSION**

Dans les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, les installations privées de distribution, c'est à dire les canalisations et appareillages situés entre le compteur général d'immeuble et les compteurs individuels, appartiennent au propriétaire de l'immeuble et, en conséquence, ne font pas partie des ouvrages délégués.

L'individualisation des compteurs est mise en œuvre à la demande des propriétaires.

La Collectivité, lorsque des considérations techniques ou économiques le justifieront, aura la faculté d'inclure ou d'exclure du périmètre du service affermé toute partie de son territoire faisant l'objet d'une opération d'urbanisme ou de construction et/ou toute partie de son territoire qu'elle ne jugera plus nécessaire, pour des raisons d'intérêt général, de maintenir dans le périmètre de la concession.

Ces modifications sont susceptibles de donner droit à une révision des conditions de rémunération, conformément à l'article 45 ci-après et, le cas échéant, à un avenant.

### **4.3 - UTILISATION DU PERIMETRE DE LA CONCESSION**

Un autre service public pourra être autorisé à établir et utiliser des ouvrages à l'intérieur du périmètre de la Concession pour transporter de l'eau provenant d'installations situées en totalité hors de ce périmètre.

Sauf autorisation accordée par la Collectivité Délégante et le Concessionnaire, les ouvrages ainsi établis ne devront recevoir aucun raccordement public ou privé à l'intérieur du périmètre affermé.

Lorsque des ouvrages destinés à transporter de l'eau provenant d'installations situées en totalité hors de ce périmètre sont raccordés au réseau de la Collectivité Délégante dans le cadre d'échange d'eau et/ou d'alimentation en eau, ces échanges font l'objet de conventions séparées ou à défaut d'une autorisation écrite de la Collectivité Délégante.

La liste des conventions d'échange d'eau et/ou d'alimentation en eau sera jointe en annexe au présent contrat, elle pourra être complétée ou modifiée par d'éventuelles nouvelles conventions passées avec des communes ou organismes extérieurs.

Le Concessionnaire doit justifier, vis-à-vis de la Collectivité Délégante, des quantités d'eau exportées ou échangées annuellement avec d'autres services d'eau.

Les charges résultant du service ainsi rendu peuvent donner lieu à rémunération au profit de la Collectivité Délégante et au profit du Concessionnaire.

## **ARTICLE.5 - CONDITIONS PARTICULIERES**

### **5.1 - INFORMATION DE LA COLLECTIVITE PAR LE DELEGATAIRE**

Considérant la qualité de professionnel du Concessionnaire et la responsabilité qui lui est dévolue par le présent contrat, celui-ci est tenu à une obligation générale d'information, d'avis et d'alerte vis à vis de la Collectivité.

Sans préjudice des autres dispositions du présent contrat, 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 tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de la Collectivité.

### **5.2 - DISPOSITIONS RELATIVES A LA REPRISE DES PERSONNELS ET A L'APUREMENT DES COMPTES DE LA DELEGATION**

Dès la notification du présent contrat, en cas de changement de concessionnaire, le Concessionnaire a l'obligation de se rapprocher de l'ancien exploitant et d'établir les modalités de reprise du personnel affecté par l'ancien exploitant à l'exploitation du service d'eau potable objet de la présente délégation.

Durant les quinze premiers jours, le Concessionnaire prendra connaissance, des états de facturation et de recouvrement des créances en cours auprès des abonnés au titre de l'ancien contrat de délégation. L'état des facturations distinguera la part de la Collectivité restant à être perçue et reversée à la Collectivité.

Le Concessionnaire fera également le point sur les montants de TVA affectant les biens financés par la Collectivité et pour la récupération desquelles l'ancien exploitant a effectué toutes les démarches nécessaires.

La Collectivité et le Concessionnaire se réuniront au plus tard 15 jours pour faire le point sur les deux points précédents. La Collectivité notifiera la date et l'ordre du jour au Concessionnaire au plus tard 8 jours avant la date effective de la tenue de la réunion.

## **ARTICLE.6 - REMISE DES OUVRAGES ET INVENTAIRE**

### **6.1 - INVENTAIRE DEFINITIF**

A la date d'effet du présent contrat, la Collectivité remet au Concessionnaire l'ensemble des ouvrages et installations constituant le service.

Le concessionnaire prend en charge les ouvrages et installations du service dans l'état où ils se trouvent sans pouvoir exprimer aucune réserve pour dégager sa responsabilité dans le bon fonctionnement du service.

La collectivité et le concessionnaire procéderont à une visite des installations avant la fin du premier mois d'exécution du contrat. Un état des lieux contradictoire sera établi, à l'issue de cette visite, en deux exemplaires originaux signés. Un exemplaire sera conservé par la collectivité, le second par le concessionnaire.

Dans un délai de trois mois à compter de l'entrée en vigueur du contrat, un inventaire définitif tant qualitatif que quantitatif des biens confiés au Concessionnaire sera établi, d'un commun accord, à partir des pièces annexées au présent contrat. Cet inventaire prendra en compte les observations faites dans le cadre de l'état des lieux contradictoire.

Cet inventaire précisera notamment, l'âge des ouvrages et des équipements, leur état technique, leur principe de fonctionnement, le fichier des abonnés et indiquera les ouvrages et équipements nécessitant une mise en conformité ou des compléments éventuels.

Lors de l'établissement contradictoire de l'inventaire définitif, le Concessionnaire sera tenu d'apprécier la vétusté des installations et, le cas échéant, il proposera à la Collectivité, compte tenu des constatations qu'il aura pu faire sur l'état de fonctionnement et les caractéristiques des ouvrages et équipements du service, tout complément ou correction à faire sur l'inventaire. Cet inventaire ne pourra être contesté sauf vice caché ou réserve de la part du Concessionnaire.

### **6.2 - MISE A JOUR DE L'INVENTAIRE**

Le Concessionnaire tient à jour l'inventaire des biens affectés à l'exploitation du service. La mise à jour de l'inventaire prend en compte, s'il y a lieu, les nouveaux ouvrages, installations ou équipements achevés à leur date de mise en service.

L'inventaire mis à jour par le Concessionnaire, est transmis à la Collectivité avant le 1<sup>er</sup> juin de chaque année.

La non-production de l'inventaire ainsi que de sa mise à jour dans les délais précisés dans le présent article entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 52.

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

- la liste complète des ouvrages, équipements et installations exploités par le Concessionnaire comprenant une description sommaire de chacun d'eux, leur localisation, ainsi que leur date de mise en service,

- la valeur estimée des équipements dont le Concessionnaire assume le renouvellement en application du présent contrat et la durée de vie résiduelle de ces biens,
- le programme prévisionnel de gros entretien et de renouvellement des équipements.

L'inventaire distingue les biens par catégories d'ouvrages : équipements des postes de relèvement et de refoulement, ouvrages de génie civil, dispositif de télésurveillance, canalisation d'arrivée.

La Collectivité tient à disposition du Concessionnaire, qui peut en prendre copie à ses frais dans un délai d'un mois à compter de l'entrée en vigueur du contrat, tous les plans et documents intéressant les installations du service qui sont en sa possession.

Le Concessionnaire ne peut prendre l'initiative de désaffecter ou de modifier un ouvrage compris dans l'inventaire et destiné à l'exploitation du service, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation de la Collectivité. Les incidences financières et/ou techniques de la désaffectation ou modification d'un ou de plusieurs ouvrages sur l'exploitation du service, seront pris en compte par un avenant au présent contrat dans les conditions prévues à l'article 45 pour ce qui concerne les incidences financières.

### 6.3 - REMISE DE BIENS EN COURS DE CONTRAT

Les nouveaux ouvrages réalisés pendant la durée du présent contrat par la collectivité ou le concessionnaire, font partie intégrante du service délégué. La remise des nouveaux ouvrages au concessionnaire donne lieu à une mise à jour de l'inventaire.

La Collectivité transmettra les études d'avant-projets et de projets pour tous les travaux ayant un impact sur l'exploitation du service d'eau potable. Le Concessionnaire pourra faire ses observations sur les documents transmis et sera invité par la Collectivité pour assister aux différentes réunions de chantiers. Toute participation du Concessionnaire à une réunion de chantier ainsi que ses observations seront consignées sur les procès-verbaux tenus à l'occasion de ces réunions

La collectivité remet les biens nouveaux au concessionnaire après réception des travaux. Cette remise est constatée par un procès-verbal signé des deux parties. Elle est accompagnée de la remise au concessionnaire du dossier des ouvrages exécutés, et des dossiers d'intervention ultérieure sur les ouvrages (DIUO), le cas échéant.

Le concessionnaire prend en charge les ouvrages, équipements et installations du service dans l'état où ils se trouvent. Faut de avoir exprimé ses réserves sur l'état des ouvrages et signalé à la collectivité les travaux de mise en conformité ou de compléments d'équipement nécessaires, le concessionnaire ne peut invoquer à aucun moment, leurs dispositions pour se soustraire aux obligations du présent contrat.

Le concessionnaire, ayant eu pleine connaissance des études d'avant-projets et ayant pu donner un avis motivé, ayant pu en suivre l'exécution, ne peut à aucun moment en invoquer les caractéristiques pour se soustraire aux obligations du présent contrat. 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.

L'absence de procès-verbal de remise ne décharge pas le concessionnaire de ses obligations. Dès la remise, le concessionnaire doit assurer régulièrement l'exploitation du service. Il souscrit à cet effet, en temps utile, les abonnements (électricité, télécommunications, ...) nécessaires à l'exploitation de l'installation.

Lorsque les biens concernés sont des canalisations, la base de données et le plan des réseaux font l'objet d'une mise à jour.

Une remise partielle de bien est possible, quand elle est prévue dans le contrat de travaux ou nécessaire à la continuité du service public, sous réserve d'une réception partielle du bien prononcée par la collectivité.

#### **6.4 - MISE EN SERVICE PROVISOIRE POUR PERIODE D'ESSAI OU DE MISE EN ROUTE**

Quand des installations doivent être mises en service avant leur réception (période d'essais ou de mise en route), le concessionnaire met tout en œuvre pour assurer la continuité et la qualité du service. Le cas échéant une convention est passée entre l'entreprise, la collectivité et le concessionnaire pour fixer les modalités techniques et financières d'exploitation, ainsi que les responsabilités respectives de chacune des parties jusqu'à la réception des ouvrages.

### **ARTICLE.7 - DONNEES DU SERVICE - PLAN DES RESEAUX ET OUVRAGES DU SERVICE**

#### **7.1 - DONNEES DU SERVICE**

##### ***7.1.1 - Documents d'exploitation et de maintenance***

Les documents d'exploitation et de maintenance existants sont remis par la Collectivité au Concessionnaire.

Le Concessionnaire doit les tenir à jour et établir tout autre document permettant :

- de répondre aux prescriptions réglementaires ou contractuelles,
- de satisfaire les objectifs d'informations de la Collectivité,
- de répondre à ses besoins propres en termes de suivi et de conduite d'installation,
- d'assurer la traçabilité des opérations d'exploitation et des interventions sur le réseau et les ouvrages,
- de faciliter les décisions d'investissement.

Cette obligation comprend la bonne qualité du recueil de données représentatives du fonctionnement des biens du service, ainsi qu'une bonne utilisation (interprétation et stockage) de ces données.

Les documents d'exploitation et de maintenance comprennent, notamment :

- le plan de maintenance,
- les cahiers de bord de toutes les installations,
- les cahiers d'entretien de toutes les installations,
- le journal de bord des principales opérations d'entretien et de réparations réalisées durant le contrat,
- les rapports de contrôle réglementaire (appareils électriques, sous pression, de levage, ...)
- les bilans et compte rendus d'audits techniques, diagnostics techniques, ainsi que les suites données,
- la base de données des tronçons et de leurs défaillances,
- les plans de localisation des tronçons et des interventions,

##### ***7.1.2 - Données du service : mesures***

Les données du service existantes sont remises par la Collectivité au Concessionnaire.

Le Concessionnaire doit recueillir les données issues de mesures manuelles ou automatisées effectuées sur les installations du service qui permettent :

- de satisfaire les objectifs d'informations de la Collectivité,
- de contribuer à la connaissance du fonctionnement du service et de ses évolutions.

Les données du service comprennent notamment :

- L'ensemble des données issues de mesures en continu (fréquence des mesures à adapter au type de données),
- Les données enregistrées par le système de télégestion,
- ...

### **7.1.3 - Données du service : réseau et suivi des défaillances**

Le réseau et les interventions sur réseau sont suivis au moyen d'une base de données établie au niveau de détail du tronçon de canalisation. On entend par « tronçon », un ensemble de conduites adjacentes dont toutes les caractéristiques (à l'exclusion de la longueur) sont identiques.

Dans un délai d'un an à compter de la date d'effet du présent contrat, le Concessionnaire établi et propose à la Collectivité la subdivision en tronçons du réseau de canalisations. Il lui remet les plans et base de données correspondants, accompagnés d'une notice explicative décrivant le système d'identification des tronçons et les règles de découpage mises en œuvre.

### **7.1.4 - Données relatives au réseau**

Pour chaque tronçon de canalisation, le Concessionnaire recueille et tient à jour de façon systématique les informations suivantes :

- Diamètre,
- Matériau,
- Longueur,
- Année de pose si elle est connue,
- Date de mise hors service,
- Motif de mise hors service.

Ces informations sont regroupées au sein d'une base de données informatique.

### **7.1.5 - Données relatives aux défaillances du réseau**

Pour chaque casse ou fuite des conduites donnant lieu à une réparation, le Concessionnaire établit une fiche d'intervention comprenant au minimum les indications prévues par le modèle de fiche d'intervention annexée au présent contrat.

Au sein de la base de données informatique des défaillances sont renseignées et tenues à jour de façon systématique, les informations suivantes :

- Code d'identification du tronçon concerné
- Date
- Localisation
- Type de la défaillance
- Cause de la défaillance
- Fait générateur de l'intervention
- Éléments remarquables

Chaque défaillance est localisée sur un plan avec mention de sa date et du code d'identification du tronçon concerné.

### **7.1.6 - Tenue à jour de la base de données et des plans**

Le Concessionnaire met en œuvre une organisation garantissant la pérennité et la fiabilité de l'exploitation des données relatives au réseau et à ses défaillances. Cela implique notamment :

- la conception d'un système d'identification des tronçons assurant la correcte affectation des défaillances aux tronçons dans le cadre des évolutions du réseau,
- la mise en œuvre systématique des fiches d'intervention et la pérennisation des informations recueillies,
- la réalisation et la conservation des plans de localisation des défaillances,
- La conservation des informations relatives aux tronçons hors services et à leurs défaillances.

### **7.1.7 - Fichier des abonnés**

Le Concessionnaire est chargé de la création, de la conservation, de l'exploitation et de la mise à jour permanente du fichier des abonnés pendant toute la durée du contrat à partir des fichiers qui lui sont remis par la Collectivité au fur et à mesure de l'intégration des communes. A cet effet, la Collectivité lui transmet toute information dont elle dispose. Le Fichier des abonnés est la propriété de la Collectivité.

Le fichier des abonnés comprend au minimum, les informations suivantes :

- identifiant de l'abonné ;
- identification de l'abonné : Nom, prénom, adresse de l'abonné (n° d'immeuble, n° d'escalier, n° de rue, nom de rue, code postal, ville) ;
- identification du destinataire de la facture, si ce dernier est différent de l'abonné. Dans le cas d'une personne physique, l'identification comprend le nom, le prénom et l'adresse complète (n° d'immeuble, n° d'escalier, n° de rue, nom de rue, code postal, commune). Dans le cas d'une personne morale, l'identification comprend la raison sociale ou la dénomination et l'adresse complète de la personne physique ou du service habilité à recevoir la facture (nom de la personne physique ou du service, n° de rue, nom de rue, code postal, commune) ;
- identifiant du tarif appliqué mentionné au recueil des tarifs ;
- identification si l'abonné est assujéti à la redevance d'assainissement et identification du service d'assainissement qui collecte les eaux usées de l'abonné (nom de la Collectivité responsable du service d'assainissement) ;
- numéro de parcelle-identifiant ;
- référence du carnet métrologique du compteur ou, à défaut diamètre du compteur et classe métrologique du compteur pour les instruments mis en service avant le 30 octobre 2006 ;
- date de pose du compteur ;
- numéro du compteur général d'immeuble en cas d'individualisation des contrats ;
- cinq derniers index connus en précisant s'il s'agit d'index relevés ou évalués, avec dates des relevés ou de communication des index par l'abonné et date des factures ;
- volume facturé pour l'année précédant la dernière facturation ;
- nombre de parties fixes affecté au branchement ;
- mode de facturation : mensualisation, prélèvement, TIP, autre ;
- identification postale ou bancaire en cas de mensualisation, de prélèvement ou de paiement par TIP ;

- solde restant dû.

Le Concessionnaire procède aux formalités administratives lui permettant de détenir le fichier des usagers, de l'utiliser et de le communiquer sous format standard informatique accepté par la Collectivité dès qu'elle lui en fait la demande. Le coût de ces opérations fait partie des charges de gestion du service délégué.

La Collectivité et le Concessionnaire s'engagent à utiliser le fichier des usagers

- conformément à toutes les dispositions législatives et réglementaires relatives aux libertés individuelles et à la protection de la vie privée notamment la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- conformément à la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public.

Le Concessionnaire devra remettre ce fichier mis à jour au dernier jour du présent contrat, à la Collectivité, sur un support informatique exploitable par la Collectivité et dans un format standard accepté par la Collectivité, et accompagné de la mise à jour des logiciels de consultation.

Le Concessionnaire s'engage à ne pas transmettre à titre gratuit ou onéreux, le fichier des abonnés à des fins commerciales.

Le Concessionnaire, à la demande de la Collectivité, fournira les données de l'inventaire sous format Excel ou équivalent compatible avec les moyens informatiques les données d'exploitation visées aux articles 7.1.1 à 7.1.7 ci-dessus- ainsi que les données du SIG décrites ci-après. Le Concessionnaire a l'obligation de tenir constamment à jour ces données et ne peut en aucun cas se soustraire à l'obligation de les remettre, dans un délai de 7 jour ouvrable, à la Collectivité sur sa demande. La non remise de l'inventaire, du SIG, et des données d'exploitation entraîne l'application des pénalités de l'article 52

## 7.2 - PLAN DES RESEAUX ET OUVRAGES DU SERVICE

Le Concessionnaire tient constamment à jour les plans du réseau d'eau potable sous forme informatique dans le cadre d'un Système d'Information Géographique qui doit être mis en place dans un délai d'un an à compter de la prise d'effet du présent contrat. L'ensemble des plans du réseau doit pouvoir être consulté directement par la Collectivité à tout moment. Ils doivent être réalisés sur fond cadastral ou IGN, actualisé chaque année et transmis chaque année à la Collectivité, sur support papier et sur support informatique, en même temps que le rapport annuel du Concessionnaire. Les plans informatiques doivent être livrés sous format SIG. Ce support doit être compatible avec les moyens informatiques de la Collectivité. Les renseignements à transmettre par le Concessionnaire se conformeront au minimum aux stipulations du décret 2012-97 du 27 janvier 2012.

Ce SIG comporte tous les renseignements disponibles sur les dimensions et les emplacements des ouvrages du service.

Le SIG est complété par tous renseignements sur les dimensions et l'emplacement des canalisations et ouvrages annexes, vannes, branchements et, en outre, par l'indication par tronçon des croisements connus avec toutes canalisations d'une autre nature pendant la durée du contrat. Chacune des interventions effectuées sur le réseau est positionnée et rattachée au tronçon correspondant, les informations issues de la fiche d'intervention sont intégrées dans la base de données. Des coupes détaillées signalent les dispositions spéciales adoptées aux points particuliers du réseau.

Le SIG est mis à jour au moins de la façon suivante :

- chaque année pour les fonds de plan, à partir des nouvelles versions des cadastres,
- au fur et à mesure de la collecte d'information dans le cadre de l'exploitation du service : interventions pour réparation, travaux réalisés (renouvellement, extensions de réseau...),
- à l'occasion des PV de réception de travaux réalisés par la Collectivité, qui devront être accompagnés des plans d'exécution.

- Les actualisations concernant les interventions sur le réseau, les travaux de premier établissement seront renseignés avec une classe de précision de niveau A.

Le Concessionnaire établit à ses frais les plans complémentaires nécessaires à l'exploitation du service. Le cas échéant, le Concessionnaire et la Collectivité se concertent pour définir la nature et la consistance des plans nécessaires.

Les plans sont établis avec les niveaux de précision minimale suivant :

- Classe C : pour les ouvrages enterrés existants
- Classe A : pour les ouvrages neufs ou renouvelés.

Concomitamment à la réalisation ou à l'actualisation des plans informatisés des réseaux d'eau potable de la Collectivité, le Concessionnaire devra réaliser dans un délai de 12 mois à compter de la prise d'effet du contrat un inventaire des conventions de servitude pour passage des canalisations du service d'eau potable en terrains privés (numéros de parcelle ...).

Le Concessionnaire est tenu de mettre à jour le SIG selon une fréquence à minima annuelle. Les plans actualisés sont transmis à la Collectivité sur support papier et sur support informatiques exploitables (format DWG) hors SIG, dans les mêmes délais que ceux requis pour la production des rapports annuels visés à l'article 57.

Les données du SIG doivent également être transmises sur support informatiques standards exploitables par un autre SIG.

Dans le cas où les données du SIG sont exportées vers un SIG similaire, le Concessionnaire transmet directement les fichiers Natifs.

Dans le cas où le SIG importateur est différent du SIG exportateur, les données devront être fournies dans des formats d'échanges standards.

Ainsi les formats d'échanges requis pour la transmission des données sont à minima les suivants (liste non exhaustive) :

- Fichier \*.shp : Shapefile, contient les entités graphiques géo-référencées ou non coordonnées et géométries des objets (fichier de dessin).
- Fichier \*.dbf : Data Base File, contient les attributs des entités graphiques sous forme de table (lisible par Excel, dbase IV, Access) (base de données associée aux entités graphiques).
- Fichier \*.shx : fichier d'index, contient l'ordre dans lequel les informations doivent être lues
- Les images Rasters seront fournies sous vecteurs BDB

Les données établies sur base « Excel » devront être enregistrées en CSV.

Préalablement avant toute fourniture des données informatiques, le Concessionnaire prend contact avec les services de la Collectivité pour se renseigner sur la nature du SIG importateur et des formats d'échange requis.

Faute d'avoir établi la mise à jour des plans et l'inventaire des conventions de servitude dans le délai mentionné ci-dessus, le Concessionnaire se verra appliqué les pénalités prévues à l'article 52 du présent contrat.

La Collectivité est libre d'exploiter la base de données géo localisées pour ses besoins propres, notamment la réponse aux demandes de renseignement, gestion des permis de construire, planification des réfections de voirie, communication vers les clients du service et information des services incendie.

A l'exclusion d'un extrait de plan du réseau concernant un abonné ou un futur abonné, les données de produits composites issus du SIG ne peuvent être transmises qu'à des tiers liés par contrat à la Collectivité ou à la Collectivité signataire d'une convention, et seulement si lesdits tiers s'engagent à :

- n'utiliser les données que dans le cadre de leur contrat de prestation ;

- mentionner dans les documents produits l'origine des données reprises ;
- détruire les données après achèvement de leur prestation, sans en conserver copie et en attestant de la destruction.

### 7.3 - COMMUNICATION DES DONNEES - GUICHET UNIQUE

Le concessionnaire s'engage à établir et actualiser le référencement les données relatives à la localisation des réseaux et à en faire la déclaration au guichet unique prévu à l'article L 554-2 du code de l'environnement.

Le Concessionnaire est destinataire des déclarations d'intention de commencement de travaux. Il est chargé de les renseigner et de les instruire. Il a aussi à sa charge le repérage sur le site, si nécessaire à l'aide de sondages, des ouvrages et des conduites de la Collectivité.

Le Concessionnaire se conformera à la réglementation en vigueur concernant les déclarations de projet de travaux (DT) et les Déclarations d'Intention de Commencement de Travaux (DICT) émanant de tiers.

Le concessionnaire doit renseigner les DICT dont il est destinataire au moyen du récépissé réglementaire dans un délai de 9 jours à compter de la réception de la déclaration d'intention de commencement de travaux. La simple mise à disposition de la réponse ou des plans du réseau dans les locaux du Concessionnaire n'est pas considérée comme une réponse suffisante.

Le Concessionnaire doit préciser, dans une réponse datée et signée, à minima

- S'il est concerné par l'emprise des travaux
- Dans le cas où il est concerné par l'emprise des travaux, le Concessionnaire fournit des plans renseignés de réseaux. La classification des plans (classes A, B, C) doit être précisée.

Si la DICT est incomplète, le Concessionnaire doit retourner, au déclarant ou à la Collectivité, la déclaration dans un délai maximum de 5 jours en précisant les rubriques non renseignées.

En l'absence de réponse ou en cas de réponse incomplète après renouvellement de la demande faite par lettre recommandée ou tout moyen écrit apportant la preuve de la réception par le Concessionnaire de la DICT, celui-ci se voit appliqué les pénalités prévues à l'article 52.

### 7.4 - COMMUNICATION DES DONNEES

Dans un délai de un an à compter de la signature du contrat, le Concessionnaire met en place, un dispositif informatique compatible avec les moyens de la Collectivité et permettant à la Collectivité de consulter directement le SIG actualisé ainsi que les données visées à l'article 7.1.2 à 7.1.6 et 7.2 du présent contrat.

L'ensemble des plans, et plus généralement les données de cartographie informatique et les éventuelles bases de données associées, appartiennent à la Collectivité et lui reviennent gratuitement à la date d'échéance du présent contrat sur support papier et support informatique et exploitable par les dernières versions de logiciels dont est équipée la Collectivité à titre gracieux.

### ARTICLE.8 - RESPONSABILITE DU CONCESSIONNAIRE

Le Concessionnaire est responsable du bon fonctionnement du service dans le cadre des dispositions du présent cahier des charges.

Le Concessionnaire est responsable des dommages occasionnés par le fonctionnement du service et des ouvrages dont il a la charge.

Cette responsabilité recouvre notamment :

- Vis-à-vis des clients du service et des tiers, l'indemnisation des dommages corporels, matériels et immatériels (pertes financières consécutives) qu'il est susceptible d'occasionner lors de l'exercice de ses activités définies par le présent cahier des charges.
- Vis-à-vis de la collectivité, l'indemnisation des dommages qui pourraient affecter les ouvrages faisant partie du patrimoine affermé, et résultant du fait de ses agents ou préposés ou d'événements fortuits tels que le dégât des eaux, l'explosion, la foudre, les attentats, les actes de vandalisme.
- Vis-à-vis de l'environnement, tout atteinte résultant de l'exploitation des ouvrages du service affermé.

La responsabilité du Concessionnaire ne saurait cependant être engagée, dans les cas suivants :

- Dommage causé à l'occasion de travaux réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de la Collectivité,
- En cas d'insuffisance des installations signalée par le Concessionnaire conformément à l'article 15.1,
- En cas de vices cachés.

Conformément au principe de gestion aux risques et périls, le Concessionnaire garantit à la Collectivité contre tout recours des usagers et des tiers. Il a toute latitude pour se retourner contre autrui, y compris la Collectivité, le cas échéant, en utilisant les voies de droit appropriées. Il se trouve par ailleurs subrogé dans les droits de la collectivité pour les dommages causés aux biens dont il assume la réalisation et le financement conformément aux articles 26 et 27 du présent contrat.

La responsabilité civile et pénale résultant de l'existence des ouvrages dont la Collectivité est propriétaire incombe à celle-ci. Toutefois, la responsabilité du Concessionnaire peut être engagée dans le cas où celui-ci omettrait de signaler à la Collectivité, dès qu'il en a connaissance, tout risque de nature à mettre en jeu la responsabilité de la Collectivité.

Pour satisfaire aux exigences visées ci-dessus, le Concessionnaire souscrit les polices d'assurances suivantes :

- Une police de responsabilité civile garantissant le Concessionnaire contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile, quel que soit son fondement sur un plan juridique (Contractuel, délictuel, quasi-délictuel), qu'il est susceptible d'encourir vis à vis des tiers à raison des dommages corporels, matériels et immatériels survenant pendant et après exécution de ses obligations.
- Une police souscrite par le Concessionnaire tant pour son propre compte que pour celui de la Collectivité garantissant les biens affermés contre les risques d'incendie, dégât des eaux, explosions, foudres, chutes d'appareils de navigation aérienne, attentats, actes de vandalisme.
- Une police garantissant les incidents qualifiés d'atteinte à l'environnement, qu'ils soient d'origine accidentelle ou non, ainsi que les frais engagés pour prévenir la survenance d'un tel sinistre.

Les attestations d'assurance devront, en outre, faire apparaître les mentions suivantes :

- Le nom de la compagnie d'assurance,
- Les activités garanties,
- Les risques garantis,
- Les montants de chaque garantie,
- Les principales exclusions,
- La période de validité.

Le Concessionnaire présente à la Collectivité les diverses attestations d'assurance avant la date de prise d'effet du contrat. Il s'engage à communiquer, dans les meilleurs délais n'excédant pas 20 jours et par écrit toute modification survenue dans ces polices au cours de l'exécution du contrat.

Les mêmes attestations doivent être produites chaque année à la Collectivité à la remise du rapport annuel mentionné ci-dessous. A défaut de ne pas présenter ces attestations, le Concessionnaire s'expose à des sanctions définies à l'article 52.

## **ARTICLE.9 - DROIT D'UTILISATION DES VOIES PUBLIQUES ET PROPRIETES PRIVEES**

A l'intérieur du périmètre de la Concession, le Concessionnaire dispose du droit exclusif d'exploiter et d'entretenir tous les ouvrages, équipements et installations faisant partie de l'CONCESSION et qui sont situés, soit au-dessous ou au-dessus des voies publiques et de leurs dépendances, soit en domaine privé.

Ces ouvrages, équipements et installations sont tous ceux qui sont nécessaires pour transporter, traiter et distribuer l'eau destinée aux abonnés du service affermé.

Pour l'exercice de ce droit exclusif le Concessionnaire devra se conformer au code de la voirie routière, aux règlements locaux de voirie et aux dispositions du présent contrat.

L'intervention du Concessionnaire sur les voies publiques et privées qui n'appartiennent pas au domaine public de la Collectivité est subordonnée à l'existence des autorisations nécessaires, autorisations d'occupation permanente du domaine public, permissions de voirie ou convention de servitude que la Collectivité se chargera d'obtenir. A cette fin le Concessionnaire devra fournir à la Collectivité tous les éléments nécessaires à l'obtention de ces autorisations.

Les ouvrages à établir sont, de préférence, installés sous domaine public.

Lorsque des ouvrages qui doivent être implantés en terrain privé en cours de contrat sont réalisés par le Concessionnaire, ce dernier se charge de l'établissement de tous les documents nécessaires et les remet à la Collectivité, puis instruit toutes les procédures légales et effectue les démarches auprès des particuliers intéressés.

Le paiement des redevances d'occupation du domaine public connues au moment de l'appel d'offre est à la charge du Concessionnaire.

Un autre concessionnaire ou un autre service public peut être autorisé, par la Collectivité, à emprunter, à l'intérieur du périmètre, les voies publiques et leurs dépendances pour transporter de l'eau potable destinée à alimenter une distribution publique située en dehors de ce périmètre.

## **ARTICLE.10 - REGIME DES CANALISATIONS PLACES SOUS LA VOIE PUBLIQUE**

Le Concessionnaire doit se conformer aux règlements en vigueur fixant les conditions techniques auxquelles doivent satisfaire les canalisations placées sous la voie publique.

Les déplacements des canalisations d'eau situées sous la voie publique sont à la charge de la Collectivité qui en assure la maîtrise d'ouvrage de l'opération.

Lors de la construction d'un nouveau réseau de distribution d'eau potable, la Collectivité peut réaliser les branchements pour la partie comprise entre la canalisation et la limite de propriété privée, conformément aux prescriptions du Cahier des Clauses Techniques Générales en vigueur lors de la réalisation des travaux et spécifique à cette catégorie de marché de travaux publics.

Ces travaux sont attribués dans les conditions prévues par le code des marchés publics. Le Concessionnaire ne détient aucune exclusivité quant à leur réalisation, mais assure le raccordement sur les ouvrages en service aux frais de la Collectivité après acceptation par elle d'un devis établi sur la base du bordereau des prix unitaires annexé au contrat.

La Collectivité consulte le Concessionnaire pour limiter, dans toute la mesure du possible, les perturbations de la distribution d'eau consécutives au déplacement des canalisations.

## ARTICLE.11 - POUVOIR DE CONTROLE DE LA COLLECTIVITE

La Collectivité dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière du présent contrat. La Collectivité organise librement le contrôle du service affermé à ses frais.

Les agents de la Collectivité chargés du contrôle ou ceux de l'organisme désigné par elle, peuvent à aux heures et jours ouvrés, s'assurer de la bonne exécution par le Concessionnaire et prendre connaissance de tous les éléments relatifs au service.

Le Concessionnaire doit prêter son concours aux agents de la Collectivité ou à ceux de l'organisme qui l'assiste en leur facilitant l'accomplissement de leur mission et en leur fournissant tous les documents nécessaires portant sur les données disponibles du service public, notamment ceux qui sont prévus au chapitre 5 ci-après.

Le Concessionnaire, sous réserve des contraintes techniques d'exploitation, doit notamment :

- autoriser aux heures et jours ouvrés, l'accès des installations aux agents et assistants de la Collectivité mentionnés ci-dessus,
- justifier aux agents et assistants de la Collectivité, lorsqu'ils en feront 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,
- mettre à la disposition de la Collectivité, ou de ces 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 affermé,
- fournir à la Collectivité toutes les informations nécessaires en cas de plaintes d'un ou plusieurs usagers dont elle serait saisie.

Le Concessionnaire s'engage à répondre par écrit aux questions de la Collectivité et à lui transmettre les documents qu'elle aura demandés, sous réserve que ses questions soient en lien avec le contrat, dans les délais suivants :

- délai de quinze jours à compter de la réception de la demande de la Collectivité, pour les remarques ne nécessitant pas de recherches ou de traitement complexes
- délai de trente jours pour les demandes nécessitant des recherches et traitements complexes

En l'absence de réponse le Concessionnaire pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 52 du présent contrat.

### Réunions d'exploitation

Afin d'échanger les informations relatives au fonctionnement du service et aux travaux engagés par la Collectivité ou par le concessionnaire, les représentants de la Collectivité et du concessionnaire se réuniront selon une fréquence semestrielle.

La date et les ordres du jour seront arrêtés par la Collectivité et notifiés au concessionnaire 10 jours avant la date de la tenue de réunion.

Chacune des réunions sera suivie de la rédaction d'un Procès-Verbal rédigé par le Concessionnaire dans un délai de 8 jours à compter de la tenue de la réunion. La teneur du PV est agréée par la Collectivité et sera notifié à chacune des Parties.

La non-rédaction de Procès- Verbal de réunion dans le délai visé ci-dessous entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 52.

## ARTICLE.12 - CONTRAT AVEC LES TIERS

Le Concessionnaire fait son affaire de toutes les obligations contractées antérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat, dont il aura connaissance au cours de la procédure d'appel d'offres, pour la gestion du service telles qu'abonnements à l'eau, à l'électricité, baux, contrats de location, location-vente ...

Tous les contrats passés par le Concessionnaire avec des tiers et nécessaires à la continuité du service public doivent comporter, sous réserve de l'accord du prestataire et à l'exception des accords-cadres Veolia Environnement, une clause réservant expressément à la Collectivité la faculté de se substituer au Concessionnaire à la fin du contrat

Le Concessionnaire s'engage à attribuer ses contrats de travaux, de fournitures et de services au meilleur rapport qualité - prix. La Collectivité pourra demander un compte rendu du déroulement de la procédure mise en œuvre par le Concessionnaire.

## CHAPITRE 8 - EXPLOITATION DU SERVICE

### ARTICLE.13 - REGLEMENT DU SERVICE

Le règlement du service de distribution d'eau potable fixe les conditions dans lesquelles la fourniture de l'eau et les autres prestations telles que la relève des compteurs, la facturation et le recouvrement, sont assurées aux usagers.

Le règlement est établi d'un commun accord entre la Collectivité et le Concessionnaire après consultation pour avis, de la commission consultative des services publics locaux. Il peut être modifié par elle à tout moment, après consultation du Concessionnaire. Le Concessionnaire s'engage à appliquer le règlement pendant toute la durée du présent contrat.

Un exemplaire du règlement sera délivré par le Concessionnaire à chaque abonné à tout moment de la demande d'abonnement ou sur simple demande. En outre le Concessionnaire informe les abonnés des lieux dans lesquels ils peuvent avoir accès aux documents portant sur l'organisation du service, notamment le présent contrat.

Lorsque le règlement est modifié au cours de l'exécution du contrat, d'un commun accord entre le Collectivité et le Concessionnaire, les modifications sont portées à la connaissance de chaque abonné par le Concessionnaire à l'occasion de la première facturation suivant la modification.

### ARTICLE.14 - REGIME DES ABONNEMENTS

Dans les conditions prévues au présent cahier des charges et sur tout le parcours des canalisations de distribution, le Concessionnaire est tenu de fournir de l'eau à tout propriétaire, usufruitier, locataire ou occupant de bonne foi remplissant les conditions énoncées au règlement de service, qui demande à contracter un abonnement.

Dans les immeubles collectifs d'habitation et les ensembles immobiliers de logements ayant opté pour l'individualisation des contrats de fourniture d'eau, outre les compteurs individuels, comptabilisant la consommation des différents locaux et donnant lieu à des contrats d'abonnement individuel, est maintenu ou installé un compteur général d'immeuble, situé en limite de propriété comptabilisant la consommation de l'immeuble collectif d'habitation ou de l'ensemble immobilier de logements et donnant lieu à un contrat général d'immeuble.

La consommation facturée au compteur général d'immeuble correspond à la différence entre le volume relevé à ce compteur et la somme des volumes relevés aux compteurs individuels de l'immeuble concerné.

Les abonnements sont souscrits pour une période de six mois. Ils se renouvellent par tacite reconduction. L'abonné a la possibilité de résilier l'abonnement avec un préavis minimum de quinze (15) jours. Le préavis minimum n'est pas exigible en cas d'événement imprévu ou circonstance ne dépendant pas de la volonté de l'abonné.

La résiliation peut se faire soit directement par lettre recommandée soit sur simple appel téléphonique avec confirmation par lettre recommandée. Les conditions d'abonnement et de résiliation sont précisées par le règlement du service. Les abonnements peuvent être souscrits à toute époque de l'année.

Leur montant est calculé à compter de la mise en eau du branchement, mais ils ne courent que du premier jour du semestre suivant. Une première facturation est calculée à compter de la mise en eau du branchement jusqu'au premier jour du semestre suivant.

## ARTICLE.15 - BRANCHEMENTS ET COMPTEURS

Les dispositions détaillées concernant le régime des branchements et compteurs, les travaux effectués sur ces ouvrages, ainsi que leur garde, leur surveillance et leur relève sont comprises dans le règlement du service.

Le Branchement comprend depuis la canalisation publique :

- la prise d'eau sur la conduite de distribution publique,
- le robinet d'arrêt sous bouche à clé placé sous la voie publique,
- la canalisation de branchements situés tant sous le domaine public que privé,
- le robinet avant compteur,
- le regard abritant et éventuellement son support, s'il est situé sous le domaine public.
- le dispositif anti-retour et/ou le robinet de purge.

Un branchement particulier ne peut desservir qu'un seul abonné, sauf accord du Concessionnaire et autorisation de la Collectivité.

### 15.1 - BRANCHEMENT NEUFS

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 Concédé et non encore desservi. Cette disposition s'applique également lorsqu'il existe déjà un branchement dont le débit est insuffisant pour livrer les volumes d'eau demandés.

Les travaux sont réalisés conformément au Cahier des Clauses Techniques Générales en vigueur au moment de leur exécution.

Avant l'exécution des travaux le Concessionnaire présente à l'abonné ou à la Collectivité en cas de renouvellement, un devis détaillé des travaux à réaliser. Ce devis calculé en application du bordereau de prix unitaires, précise le délai d'exécution des travaux.

Le cas échéant, avant tout commencement d'exécution des travaux de branchement, le Concessionnaire vérifie que les installations intérieures de l'abonné satisfont aux conditions définies par le règlement du service. Il vérifie que le branchement est protégé contre les retours d'eau.

Les autres prestations effectuées à la demande des abonnés relatives aux branchements particuliers (modification, déplacement de branchements...) sont facturées par application du bordereau de prix.

Lorsqu'il ne les réalise pas lui-même, le Concessionnaire a le devoir de suivre l'exécution des travaux de branchement ainsi que les travaux de déplacement ou de modification des branchements existants, toujours dans la partie comprise entre le collecteur et la limite de la propriété privée réalisés sous la maîtrise d'ouvrage de la Collectivité. Il a en conséquence libre accès aux chantiers. Au cas où il constate quelques omissions ou malfaçons d'exécution susceptibles de nuire au bon fonctionnement du service, il le signale à la Collectivité par écrit dans le délai le plus court possible et, au maximum, dans les trois jours calendaires à compter de la date à laquelle il a fait ces constatations. La non transmission des observations dans le délai imparti entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 52.

Le droit de regard et le devoir d'alerte et de conseil institué au profit du Concessionnaire ne constituent pas une mission d'assistance à la Collectivité et n'ouvrent droit à aucune rémunération distincte de celle prévue par le présent contrat.

Le cas échéant, avant tout commencement d'exécution des travaux de branchement, le Concessionnaire vérifie que les installations intérieures de l'abonné satisfont aux conditions définies par le règlement du service. Il vérifie que le branchement est protégé contre les retours d'eau.

## 15.2 - ENTRETIEN DES BRANCHEMENTS

Le Concessionnaire a la charge de l'entretien et des 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,
- toutes les interventions nécessaires pour faire cesser les fuites, avant compteur(s),
- tous les travaux de fouille et de remblais,
- la restitution des lieux en l'état initial sauf en cas de construction sur le branchement (dalle, béton, maçonnerie).

Le Concessionnaire s'engage à minimiser les dommages causés aux propriétés privées du fait de ses interventions. Sauf en cas d'urgence, il notifie son intervention à l'abonné au minimum 8 jours avant le début de celle-ci.

Avant le début de son intervention le Concessionnaire remet à l'abonné un descriptif de la nature, de la localisation, et des conséquences prévisibles de ses travaux.

L'entretien de niveau 1 à 5 (normes NF) de la partie des branchements située sous voie publique et/ou en terrain particulier, jusqu'au compteur de l'abonné est à la charge du concessionnaire, à l'exception des branchements en plomb qui relèvent du programme de la Collectivité, et sont exécutés, sous réserve des dispositions de l'alinéa 3 de l'article 15.1, par le Concessionnaire.

Dans le cas d'un branchement 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.

Les installations situées après le compteur sont établies et entretenues par les soins et aux frais des abonnés. Elles doivent être conçues, réalisées et entretenues de façon à ne pas nuire au fonctionnement normal du réseau de distribution ou à la qualité de l'eau.

## 15.3 - COMPTEURS

L'eau distribuée est fournie exclusivement au compteur, sauf pour les poteaux d'incendie. Les branchements municipaux et les appareils à usage municipal et collectifs 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 appartiennent au Concessionnaire et sont fournis par ce dernier. Lors de la réalisation d'un branchement neuf, la pose est effectuée par le Concessionnaire aux frais de l'abonné.

Les compteurs sont contrôlés, entretenus et renouvelés par le Concessionnaire. Les frais d'entretien et de renouvellement du compteur sont intégrés dans le prix de l'eau payé par l'abonné. L'entretien ne comprend pas les frais particuliers qui ne seraient pas la conséquence de l'usage normal du compteur.

L'abonné a le droit d'exiger la vérification de son compteur dans les conditions prévues dans le règlement du service. Le Concessionnaire aura l'obligation de proposer gratuitement à l'abonné un contrôle amiable par jaugeage sur place. Si le compteur est conforme aux normes en vigueur, l'abonné supporte les frais de la vérification qu'il a demandée. 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.

Les compteurs installés postérieurement à la date d'entrée en vigueur du contrat sont placés en limite de 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 autant que possible à l'extérieur des bâtiments.

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 du compteur.

#### **ARTICLE.16 - PROVENANCE DE L'EAU ET PERIMETRE DE PROTECTION**

Le Concessionnaire assure la distribution d'eau potable pour satisfaire les besoins du service à partir des services d'eau de la commune de LA CHAPELLE LA REINE.

Ces achats d'eau sont à la charge du Concessionnaire. Le concessionnaire doit justifier, selon une fréquence trimestrielle, l'approvisionnement par l'envoi à la Collectivité de toutes informations

- relative aux volumes importés (volume trimestriel, et volumes cumulés depuis le début de l'exercice)
- Les mesures aux compteurs des points de livraison
- Les coûts au mètre cube d'eau
- Au détail du prix au mètre cube des volumes importés

Ces informations doivent être fournies au plus tard huit jours avant la tenue de la réunion trimestrielle. La non production de ces renseignements entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 52.

Les volumes livrés à la Collectivité sont mesurés par des compteurs installés aux points de livraison figurant en annexe au présent avenant. Cette annexe précise les points à partir desquels s'effectue le comptage de l'eau livrée à la Collectivité.

Le Concessionnaire est tenu de faire transiter, à la demande de la Collectivité, de l'eau potable pour le compte d'autres collectivités ou services de distribution d'eau potable.

Le Concessionnaire informe la Collectivité de toute modification des conditions d'exploitation des ouvrages de production d'eau rendant nécessaires une nouvelle autorisation ou une modification des autorisations existantes.

En cas d'urgence, le Concessionnaire sera habilité à prendre lui-même toutes les mesures conservatoires qu'il estime nécessaires.

#### **ARTICLE.17 - QUANTITE ET PRESSION DE L'EAU DISTRIBUEE**

Dans la limite des capacités mises à sa disposition, le Concessionnaire est tenu de fournir toute l'eau nécessaire aux besoins des abonnés dans le périmètre du service, sous réserve des conventions d'achat d'eau et dans la mesure du possible en fonction des données techniques, administratives et financières contenues dans cette convention.

La pression minimum de l'eau en service normal, sauf pendant l'ouverture des bouches de lavage ou des appareils d'incendie sera d'au moins 20 mètres au-dessus du sol, à l'exception des zones dont la cote au sol est inférieure de moins de trente mètres à celle du radier du réservoir les alimentant sous réserve de la convention d'achats d'eau.

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 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 production et de distribution sont réalisés par la Collectivité conformément à l'article 30.

L'eau sera mise à la disposition des abonnés en permanence, sauf en cas de force majeure et sous réserve de la convention d'achat d'eau ou dans les cas ci-après :

### 17.1 - ARRETS SPECIAUX

Sous réserve de l'autorisation de la Collectivité, le service pourra être interrompu en cas de renforcements, d'extensions et d'installations de branchements, ou des interventions sur la station de production ou sur le réservoir.

Le Concessionnaire avertira la Collectivité, de ces interruptions, au moins quatre jours à l'avance

Ces interruptions seront portées à la connaissance des abonnés au moins deux jours à l'avance.

### 17.2 - ARRETS D'URGENCE

Pour les réparations sur le réseau, ou en cas d'accidents exigeant une interruption immédiate, le Concessionnaire est autorisé à prendre les mesures nécessaires, à la condition d'en aviser la Collectivité dans le plus bref délai.

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 conformément à la réglementation en vigueur. Il informe les usagers en liaison avec la Collectivité.

### 17.3 - ARRETS PROLONGES

Si pour une cause quelconque, imputable au Concessionnaire, un usager est privé d'eau pendant plus de 24 heures, outre les pénalités prévues à l'article 52, le Concessionnaire devra déduire de la facture de l'usager la fraction de la consommation moyenne correspondant à la période où l'usager a été privé d'eau.

## ARTICLE.18 - RENDEMENT DU RESEAU

L'objectif d'amélioration de la productivité du service, impose notamment au Concessionnaire d'améliorer le rendement du réseau de distribution par des campagnes de recherches de fuites, de réparations de casses, d'entretien des réseaux, des branchements et des compteurs.

Le rendement du réseau est défini par

- l'indice linéaire de pertes,
- le rendement technique

### 18.1 - INDICE LINÉAIRE DE PERTE « IP »

L'indice linéaire de perte IP est calculé sur l'ensemble du réseau au moyen de la formule suivante :

$$IP = \frac{\text{volumes en m3 mis en distribution} - \text{volumes en m3 consommés} - E - F}{\text{Longueur du réseau (Km)} \times 365 \text{ J}}$$

Les volumes consommés sont les volumes mesurés aux compteurs.

La longueur du réseau est mesurée hors branchements

L'objectif de rendement est fixé dans les conditions suivantes :

Dans le délai fixé ci-après, la moyenne des indices linéaires de perte (IP) calculée sur trois années consécutives soit :

$$\mathbf{IP = \frac{IP1 + IP2 + IP3}{3}}$$

où **IP 1** est la valeur de l'indice linéaire de perte pour l'exercice considéré

où **IP2** et **IP3** sont les valeurs de l'indice linéaire de perte pour les deux exercices précédents

Les objectifs relatifs à l'indice linéaire de perte doivent être atteints dans les conditions suivantes :

L'indice linéaire de perte doit être inférieur aux valeurs indiquées ci-dessous

	Fin de l'année Objectif IP en m3/jour/km
2019	1,97
2020	1,85
2021	1,73
2022	1,62
2023	1,50
2024	1,39
2025	1,39
2026	1,39
2027	1,39
2028	1,39

## 18.2 - RENDEMENT TECHNIQUE « R »

Le rendement technique R est calculé sur l'ensemble du réseau au moyen de la formule suivante :

$$R = (\text{Volumes consommés} + E + F) / (A)$$

Avec A = Volume mis en distribution

Avec E = Volume correspondant aux pertes liées aux eaux de lavage, aux purges sur le réseau et les réservoirs, aux essais de poteaux d'incendie et aux eaux de service

Avec F = Consommation autorisée sans comptage

Les volumes consommés sont les volumes mesurés aux compteurs.

L'objectif de rendement est fixé dans les conditions suivantes :

Dans le délai fixé ci-après, la moyenne des rendements calculée sur trois années consécutives soit :

$$\mathbf{R = \frac{R1 + R2 + R3}{3}}$$

3

où **R 1** est la valeur du rendement pour l'exercice considéré

où **R2** et **R3** sont les valeurs de rendements pour les deux exercices précédents

	Fin de l'année Objectif R en %

2019	80
2020	81
2021	82
2022	83
2023	84
2024	84
2025	85
2026	85
2027	85
2028	85

### 18.3 - MODALITES D'APPRECIATION DU RENDEMENT

L'objectif de rendement pourra être atteint suite à l'acceptation du devis préalablement établis et adressé à la Collectivité pour la mise en place de deux débitmètres de sectorisation sur la conduite de surpression et sur la conduite de refoulement/distribution du réservoir.

Le rendement insuffisant, du réseau donne lieu à l'application de la pénalité P définie dans les conditions prévues par l'article (52) du présent contrat dans la mesure où la sectorisation est mise en place.

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

L'opportunité de renouvellement sera examinée conjointement par la Collectivité, le Concessionnaire et le service chargé du contrôle.

La responsabilité du Concessionnaire dans l'amélioration du rendement ne serait plus engagée si la Collectivité ne prenait pas en compte les propositions dûment justifiées par le Concessionnaire de renouvellement de conduites. La responsabilité est également liée à la bonne marche du Compteur.

### 18.4 - DELAI DE REALISATION DE L'OBJECTIF DE RENDEMENT ET DE L'INDICE LINEAIRE DE PERTE

Si l'objectif n'est pas atteint avant les délais définis au paragraphe précédent, le concessionnaire peut se voir appliquer la pénalité prévue à l'article 52 du présent contrat.

En cas de désaccord, un expert est désigné par la collectivité et le concessionnaire ou à défaut par le président du tribunal administratif compétent. La mission de l'expert consiste à déterminer les conditions dans lesquelles l'objectif de rendement peut être atteint.

La rémunération de l'expert est à la charge de la partie qui n'a pas respecté ses engagements contractuels et a ainsi rendu l'expertise nécessaire.

En toute hypothèse, le concessionnaire assure l'exploitation des installations existantes au mieux de leur possibilité jusqu'à ce que les conditions nécessaires à la réalisation de l'objectif de rendement du réseau soient réunies.

### 18.5 - CONTROLE DU RENDEMENT DU RESEAU ET DE L'INDICE LINEAIRE DE PERTE

Pendant toute la durée du contrat, le concessionnaire procède à ses frais, à des mesures de débit à son initiative sur la base d'un programme prévisionnel établi en début de contrat.

Le Concessionnaire fait procéder à ses frais, par un organisme agréé, à une vérification des compteurs sur le réseau, à l'exclusion des compteurs des branchements. Cette vérification des compteurs comprend un essai d'exactitude réalisé dans les conditions fixées par la réglementation.

Chaque année, le concessionnaire fournit à la collectivité, dans la partie technique du rapport annuel prévu à l'article 49 du présent contrat les éléments suivants :

- la synthèse des résultats des mesures qu'il a effectuées,
- les résultats des vérifications périodiques des compteurs du réseau,
- l'évolution du rendement depuis l'origine du contrat.

La Collectivité peut faire appel à un expert qualifié de son choix pour évaluer le rendement du réseau, de manière indépendante du concessionnaire. La rémunération de l'expert est à la charge de la Collectivité.

### **18.6 - RECHERCHE DE FUITES SUR CANALISATIONS ET BRANCHEMENTS**

Dès la mise en œuvre du contrat, le Concessionnaire met en œuvre un programme de recherche de fuite afin de proposer à la Collectivité :

- Un programme de réparations ponctuelles de réparations

Le Concessionnaire définit et suit quotidiennement les secteurs de distribution d'eau de La Collectivité (consommation journalière, suivi des débits de nuits). En cas de dérive sur un secteur, le Concessionnaire réalise une campagne de recherche de fuite par pré-localisateur acoustique, puis une identification de la fuite est effectuée par corrélation acoustique.

Une fois la ou les fuites repérées, le Concessionnaire met en œuvre un plan d'action en vue de réparer les tronçons de canalisations concernés par les fuites.

Les résultats de ce programme de recherche de fuite feront l'objet de rapports semestriels transmis dans un délai de 10 jours avant la tenue de la réunion semestrielle.

La mise en œuvre de ces prescriptions est faite dans les conditions définies dans l'article 28.

### **ARTICLE.19 - QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE**

Le Concessionnaire doit distribuer en permanence aux abonnés une eau dont la qualité est conforme aux prescriptions réglementaires, sous réserve de la convention d'achat d'eau.

Il est tenu responsable de toutes les 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, sous réserve des pouvoirs de police de la Collectivité.
- Contre le(s) service(s) fournisseur(s) d'eau si ceux-ci n'ont pas fourni une eau conforme.

Si les conditions d'approvisionnement deviennent insuffisantes soit en raison de modifications dans la composition chimique, physique ou micro biologique de l'eau, soit au regard des instructions qui interviendraient postérieurement à la date du présent contrat; 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 du besoin, 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.

Le Concessionnaire doit vérifier la qualité de l'eau distribuée aussi souvent que nécessaire en se conformant aux prescriptions réglementaires et en donnant toutes facilités pour l'exercice des contrôles sanitaires, visites prélèvements et analyses.

Le Concessionnaire met en œuvre à ses frais un programme d'auto surveillance dont il informe la Collectivité. Ce programme d'auto surveillance doit respecter les dispositions réglementaires en vigueur.

Des analyses complémentaires peuvent être imposées par le Préfet. Si les circonstances justifiant ces analyses ne sont pas la conséquence de l'exploitation (pollution de la nappe, ...), la Collectivité remboursera ces analyses complémentaires au Concessionnaire sur présentation d'un mémoire et sur justificatifs des dépenses.

Le Concessionnaire s'engage à informer la Collectivité de ces analyses complémentaires dès qu'il en sera lui-même saisi par l'Agence Régionale de santé (ARS). Il transmettra à la Collectivité le résultat de toutes les analyses qu'il sera amené à effectuer, dès qu'il en aura connaissance. La non-transmission de ces documents entraîne l'application de pénalités prévue à l'article 52 du présent contrat.

### **19.1 - SITUATION DE CRISE**

Lorsqu'il est constaté une brusque détérioration de la qualité de l'eau, 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 des installations.

Il informe sans délai la Collectivité, le Préfet conformément à la réglementation en vigueur. Il informe les usagers en liaison avec la Collectivité.

Le Concessionnaire et la Collectivité examinent les moyens à mettre en œuvre pour remédier à cette situation.

## ARTICLE.20 - ACHATS ET VENTE D'EAU EN GROS

### 20.1 - ACHATS D'EAU

Le concessionnaire s'approvisionne, dans les conditions fixées à l'article 16.

### 20.2 - VENTES D'EAU

Sans objet

## ARTICLE.21 - SERVICE DE LUTTE CONTRE L'INCENDIE

Dans la limite des capacités des installations disponibles, le Concessionnaire fournit l'eau nécessaire à l'extinction des sinistres ou aux manœuvres des services d'incendie et de secours débitée par les prises d'incendie situées en domaine public. Les poteaux et bouches d'incendie ne sont pas équipés de compteur.

En cas d'incendie, tout le personnel du Concessionnaire, qualifié et disponible, est mis à la disposition des autorités compétentes pour effectuer, à leur demande, toute manœuvre sur le réseau.

Toutes les manœuvres des prises d'incendies seront faites en présence d'un membre du personnel du Concessionnaire. Celui-ci informera sans délai, la Collectivité, de toutes manœuvres de prises d'incendies. La Collectivité pourra se faire représenter par tout membre agréé par elle.

Les prises d'incendie ne peuvent être manœuvrées que par les services d'incendie et de secours et toute personne agréée par le service d'incendie et de secours.

Des accords spéciaux définiront les conditions de fonctionnement des prises d'incendies situées en domaine privé.

Les poteaux d'incendie ne pourront être utilisés, pour un usage autre que l'extinction d'incendies, sans autorisation écrite de la Collectivité. Le Concessionnaire tient informé la Collectivité de toute utilisation des poteaux d'incendie.

En cas d'utilisation autorisée par la Collectivité des poteaux d'incendie pour des activités foraines ou pour d'autres activités, le Concessionnaire, informé par la Collectivité, sera tenu de placer des compteurs amovibles sur les poteaux d'incendie utilisés. L'eau consommée sera facturée, à l'utilisateur, au tarif prévu à l'article 33.2. La mise à disposition d'un compteur amovible sera facturée par le Concessionnaire à l'utilisateur sur la base d'un forfait prévu dans le bordereau des prix.

Le concessionnaire précise dans le rapport annuel :

- les cas d'utilisation des poteaux d'incendie à un usage autre que l'extinction d'incendies,
- les volumes d'eau facturés aux utilisateurs des poteaux d'incendie autres que les services d'incendie et de secours.

En cas de non-respect de ces dispositions, le concessionnaire se verra appliqué des pénalités prévues à l'article 52.

Par sa connaissance du réseau de distribution, le Concessionnaire a un devoir d'information de la Collectivité vis-à-vis de la capacité des structures existantes pour alimenter les appareillages de lutte contre l'incendie et doit participer à tous les essais des appareils de lutte contre l'incendie. En cas d'insuffisance des installations, notamment en termes de débit ou de pression, le Concessionnaire doit apporter son assistance pour la définition des travaux de renforcement et/ou de restructuration nécessaires.

La Collectivité ou le service d'incendie et de secours sera tenu d'avertir le Concessionnaire des manœuvres des prises d'incendie que pourraient effectuer les sapeurs-pompiers. Le Concessionnaire pourra se faire représenter à ces manœuvres.

Le Concessionnaire est tenu d'avertir sans délai le maire de la commune lorsqu'il constate le dysfonctionnement d'un poteau d'incendie. Il participe au contrôle de ces ouvrages (débit, pression) avec les services d'incendie et de secours.

La responsabilité du Concessionnaire ne pourra être recherchée que dans l'hypothèse où l'indisponibilité ou le mauvais fonctionnement de la bouche incendie résulterait d'une faute de sa part prouvée par la Collectivité.

Prestations sur bordereau :

La Collectivité peut demander au délégataire d'assurer l'entretien et la réparation des poteaux d'incendie de la Commune : 14 unités.

Les prestations comprennent si nécessaire les opérations suivantes :

- le remplacement des pièces manquantes
- le remplacement des capots pour les poteaux incendie à prises sous coffre
- le graissage du mécanisme et la peinture

Les opérations d'entretien et de remplacement des pièces font l'objet d'un devis préalable établi sur la base du Bordereau des prix unitaires adressé à la Collectivité. En cas d'acceptation du devis par la collectivité, le Concessionnaire dispose d'un délai de 8 jours pour effectuer les réparations.

L'absence de réparations conformes dans les délais, entraîne l'application de pénalités prévues à l'article 52.

## **ARTICLE.22 - RESEAUX PRIVES DE DISTRIBUTION D'EAU**

Les réseaux de distribution d'eau privés sont exploités aux frais et sous la responsabilité des propriétaires et copropriétaires ou de leur gestionnaire, dans les conditions précisées par les règlements particuliers des lotissements ou des copropriétés.

Si des installations de distribution privées réalisées dans le cadre d'opération d'aménagement ou de lotissement, font l'objet d'une décision d'incorporation au domaine public, ou à l'occasion d'une demande de rétrocession à la Collectivité d'un réseau privé situé à l'intérieur du périmètre, le Concessionnaire est consulté au préalable et donne son avis sur l'état des installations et sur leur conformité aux normes et règlements applicables.

Si la continuité ou la qualité du service ne peut être assurée normalement sans une mise en conformité, le Concessionnaire a le droit de refuser d'exploiter ces installations aussi longtemps que ces travaux n'auront pas été exécutés. Dans ce cas, le Concessionnaire livre l'eau jusqu'au compteur général installé au point de raccordement de ces installations sur le réseau.

## **ARTICLE.23 - INTERRUPTION DU SERVICE**

L'eau est mise à la disposition des abonnés en permanence, sous réserve de la convention d'achat d'eau, sauf en cas de force majeure ou dans les cas ci-après :

- en cas de renforcement ou d'extension des installations ou de réalisation de branchement sous réserve de l'autorisation préalable de la Collectivité, ces interruptions programmées sont portées à la connaissance des abonnés au moins deux jours à l'avance,

- 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,
- En cas d'insuffisance des installations, sous réserve que cette insuffisance ait été signalée par le Concessionnaire conformément à l'article 15.1,
- En cas de vices cachés,
- Si la défaillance est due à l'inexécution d'une obligation mise à la charge de la Collectivité,
- En cas de défaillance du producteur d'eau.

Si, pour une raison imputable au Titulaire, la fourniture d'eau potable est interrompue des pénalités fixées à l'article 52 sont appliquées pour les cas suivants :

- 1) en cas d'interruption générale non justifiée du réseau
- 2) en cas d'interruption partielle privant plus de vingt (20) abonnés pendant plus de 24 heures
- 3) au cas où la pression resterait inférieure de plus de quinze (15) mètres au minimum pour un compteur en service normal sauf pendant l'ouverture des bouches de lavage ou d'incendie ou sauf impossibilité technique dûment justifiée.

Si la différence d'altitude avec le réservoir concerné est inférieure à 30 mètres, la pression minimale sera égale à 50 % de la pression statique.

Pour toute installation de distribution postérieure au 7 avril 1995, la hauteur piézométrique de l'eau doit être au moins égale à 3 mètres à l'heure de pointe de consommation, en tout point de mise à disposition, sauf en ce qui concerne les immeubles de 6 étages.

Si les installations deviennent insuffisantes pour satisfaire à ces conditions, le concessionnaire devra informer, dans les meilleurs délais, la collectivité qui prendra toute disposition pour rétablir la situation avec une marge de sécurité suffisante.

#### **ARTICLE.24 - REGIME DU PERSONNEL – AGENTS DU CONCESSIONNAIRE**

Le Concessionnaire est tenu d'affecter à l'exécution du service du personnel qualifié et approprié aux besoins. Dans un délai de quinze jours à compter de l'entrée en vigueur du présent contrat, le Concessionnaire transmet à la collectivité le régime du personnel affecté au service : nombre, conditions de recrutement, qualification, conditions de rémunération. Ces informations sont actualisées tous les ans dans le rapport annuel remis à la collectivité en vertu des articles 48 et 49.

Le Concessionnaire est réputé informé de la législation existante relative au transfert des contrats de travail du personnel en cas de changement d'employeur.

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

Les agents habilités par le Concessionnaire pour la surveillance des installations et la police du réseau doivent être munis d'un signe distinctif et porteurs d'une carte mentionnant leur fonction.

Le Concessionnaire organise un service d'astreinte et d'urgence disponible tous les jours de l'année 24h sur 24h dont il donne les coordonnées à la Collectivité.

Un service d'accueil de la clientèle est organisé par le Concessionnaire dans le périmètre de la concession.

## CHAPITRE 9 - REGIME DES TRAVAUX

### ARTICLE.25 - REGLES GENERALES RELATIVES AUX TRAVAUX

Le Concessionnaire doit informer sans délai la Collectivité des travaux qu'il a dû effectuer en urgence.

Les travaux sont exécutés dans les conditions suivantes :

- les travaux d'entretien de renouvellement et de grosses réparations sont exécutés par le Concessionnaire, à ses frais, dans les conditions fixées aux articles 26.1 et 27.
- les travaux neufs de premier établissement, de renforcement et d'extension sont exécutés conformément aux dispositions de l'article 30.

Les travaux réalisés par le Concessionnaire doivent être exécutés dans les règles de l'art et respecter les normes et prescriptions techniques d'origine réglementaire ou spécifiées par les constructeurs et fournisseurs.

Lorsque des travaux sont exécutés par des tiers, leurs conditions d'attribution et de paiement doivent garantir la transparence des opérations. Les justifications de prix sont tenues à disposition de la Collectivité.

Les travaux doivent être exécutés en tenant compte des autres installations placées sous la voie publique. Des demandes de renseignements et des déclarations d'intention de commencement de travaux doivent être adressées aux exploitants de ces installations dans les conditions fixées par la réglementation.

Les travaux doivent être exécutés de façon que les ouvrages, installations et équipements du service 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.

Le Concessionnaire peut se porter candidat aux appels d'offres lancés par la Collectivité, sous réserve des cas dans lesquels 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 de traitement des candidats.

### ARTICLE.26 - TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT

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

#### 26.1 - TRAVAUX D'ENTRETIEN

Tous les ouvrages, équipements et matériels permettant la marche de l'exploitation, y compris les branchements, feront l'objet d'une surveillance constante par le Concessionnaire.

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 et pour éviter un vieillissement anormal des installations jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement et de rénovation (dont lavage annuel des réservoirs).
- les travaux d'entretien et de réparations dits "de second œuvre», serrureries, clôture, portails, portillons.

Sauf circonstances exceptionnelles justifiées auprès de la Collectivité, le délai d'intervention (week-end et jours fériés compris) tant sur le réseau et ses ouvrages que sur les branchements ne doit pas être

supérieur à 2 heures à compter de la prise de connaissance par le concessionnaire de l'incident sur le réseau ou branchement. Toute intervention doit donner lieu à une information de la Collectivité, par tous moyens écrits, dans un délai de 48 heures qui suivent l'intervention. Cette information doit comprendre le type d'intervention, la description succincte, la localisation, la date et l'heure d'intervention. La non-transmission de l'information de l'intervention à la Collectivité entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 52. Les précisions sur les interventions doivent être intégrées dans le SIG. Le registre des informations est tenu à disposition de la Collectivité sous forme de fichier informatique compatible avec le système de gestion d'informations de la Collectivité.

## 26.2 - TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT

Les travaux de renouvellement entrant dans le cadre du présent contrat comprennent toutes les opérations qui consistent à remplacer ou à réhabiliter les installations du service en cas d'usure ou de défaillance ou à prévenir ces défaillances.

Les opérations de manœuvre sur le réseau des vannes et ouvrages, dans le cadre de la réalisation de branchements ou autres interventions diverses (réparations, renouvellement...) sont réputées incluses dans les prestations du présent contrat et n'ouvriront pas droit à une rémunération ou indemnisation complémentaire pour le Concessionnaire. Ce dernier veillera à mettre à disposition de la Collectivité le personnel nécessaire pour ces interventions en tant que de besoin sur simple demande.

En ce qui concerne le renouvellement des compteurs, les obligations fixées par la Collectivité au Concessionnaire sont les suivantes :

Compteurs inférieurs à 30 mm : le Concessionnaire s'engage à respecter un âge maximal de compteur de 18 ans conformément à l'arrêté du 6 mars 2007.

Pour les autres compteurs, l'âge maximal ne devra pas excéder 18 ans.

La communication des données relatives à la consommation est complétée des informations de cas de consommations susceptibles de relever des dispositions de la Loi Warsmann.

Le Concessionnaire établit un programme prévisionnel général de référence des opérations de gros entretien et de renouvellement à sa charge sur la durée totale du contrat et qui y est annexé.

Ce programme prévisionnel doit préciser :

- la liste des travaux à réaliser pour l'année considérée,
- leur description technique sommaire, leur localisation,
- le planning de réalisation,
- le coût prévisionnel.

Avant le 1er novembre de chaque année, le Concessionnaire propose à la Collectivité pour l'année suivante, les éléments d'un nouvel examen du programme prévisionnel de référence afin de permettre à celle-ci, si nécessaire, de se prononcer sur l'évolution des différents éléments de sa politique de l'assainissement.

## ARTICLE.27 - REPARTITION DES TRAVAUX D'ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT

La répartition des travaux d'entretien, de grosses réparations et de renouvellement entre le Concessionnaire et la Collectivité est la suivante :



		EXECUTES PAR	AU FRAIS DE
	Réparation de fissures et d'étanchéité	Délégataire	Délégataire
	Réparation d'éclats de bétons	Délégataire	Délégataire
	Peinture intérieure hors réservoir sur tour	Délégataire	Délégataire
	Renouvellement	Collectivité	Collectivité
<b>Ouvrage métalliques serrurerie, menuiserie</b>	Protection anti-corrosion et peintures	Délégataire	Délégataire
	Renouvellement, entretien des fermetures	Délégataire	Délégataire
	Entretien et renouvellement des cuves métalliques	Délégataire	Délégataire
	Renouvellement des autres ouvrages	Collectivité	Collectivité
<b>Mobilier</b>	Entretien et renouvellement	Délégataire	Délégataire
<b>Toitures, couvertures, zinguerie</b>	Nettoyage des mousses sur toute la surface	Délégataire	Délégataire
<b>Toitures, couvertures, zinguerie</b>	Réparations localisées < 20 m2, ponctuelles	Délégataire	Délégataire
<b>Clôture et portail</b>	Réparations et peintures	Délégataire	Délégataire
	Renouvellement	Délégataire	Délégataire
<b>Espaces verts</b>	Plantations	Collectivité	Collectivité
	Entretien des arbres, arbustes et gazon	Délégataire	Délégataire
<b>Voies de circulation du service</b>	Entretien et réfection ponctuels < 10 m2	Délégataire	Délégataire
	Réfections complètes d'enduits extérieurs, de revêtements d'étanchéité, de toitures, de voiries et de trottoirs.	Collectivité	Collectivité
	Modification d'emprise	Collectivité	Collectivité
<b>Signalétique sur voie de service</b>	Renouvellement à l'identique	Délégataire	Délégataire
<b>Mise en conformité</b>	Mise en conformité avec réglementation existante et à venir	Délégataire	Délégataire
<b>Divers</b>	Les travaux d'entretien et de grosses réparations nécessités par un défaut d'entretien ou de surveillance du Concessionnaire resteront à la charge de ce dernier.	Collectivité	Délégataire

L'ouverture de tranchées et la réalisation des remblais par le Concessionnaire devront respecter les prescriptions des règlements de voirie en vigueur.

Pour toutes les opérations de réparations de canalisations (en deçà d'une longueur de six (6) mètres), les travaux de rétablissement de voiries et de trottoirs seront réalisés par la Collectivité.

## **ARTICLE.28 - PRESCRIPTION DE TRAVAUX**

Dans le cadre de sa mission générale de conseil, le Concessionnaire fournit à la Collectivité tout renseignement utile à la programmation et à la réalisation des opérations de renouvellement dont la collectivité a la charge. Cette mission n'inclut pas la maîtrise d'œuvre qui n'est pas du ressort du Concessionnaire.

Dans le cadre de la réalisation de l'objectif de rendement, la Collectivité et le Concessionnaire se concertent pour établir le programme de travaux à exécuter par la Collectivité, sous réserve de la mise en place et de la diffusion, par le Concessionnaire du SIG actualisé dans les conditions prévues dans le contrat. L'opportunité de renouvellement sera examinée conjointement par la Collectivité, et le Concessionnaire.

La responsabilité du Concessionnaire dans l'amélioration du rendement ne serait plus engagée si la Collectivité ne prenait pas en compte les propositions dûment justifiées par le Concessionnaire de renouvellement de conduites. La responsabilité du Concessionnaire est également liée à la bonne marche des dispositifs de comptage

Dans le cadre de la concertation entre la Collectivité et le Concessionnaire, le Concessionnaire établit un tableau semestriel de prescription de travaux à réaliser ainsi que le rapport détaillé des recherches de fuite effectuées au cours du semestre. Ce tableau illustré d'une extraction du SIG est transmis dans un délai de 10 jours avant la tenue de la réunion semestrielle prévue à l'article 11.

Le tableau doit comprendre les informations suivantes :

- les prescriptions faites depuis le début du contrat,
- l'état d'exécution des prescriptions faites,
- les prescriptions actualisées pour les semestres à venir.

Ce tableau est complété en cas de besoin d'un rapport explicatif. Le procès-verbal de la réunion établi dans les conditions définies à l'article 11, comprendra en annexe ce tableau semestriel de prescription de travaux.

La non-transmission de ces éléments entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 52.

Le concessionnaire remet tous les ans à la collectivité dans le cadre du rapport annuel prévu à l'article 48 et suivants :

- La liste des travaux de réparation à charge du Concessionnaire effectivement réalisés au cours de l'exercice avec le descriptif technique, localisation,
- La liste des prescriptions des travaux établis par le concessionnaire,
- La liste des prescriptions des travaux effectués par la Collectivité.

Le Concessionnaire tient à disposition de la Collectivité tous les justificatifs nécessaires.

## **ARTICLE.29 - 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 résultat. La même procédure peut être employée en cas de malfaçon dans la réfection des chaussées et trottoirs à l'emplacement des tranchées.

### **ARTICLE.30 - RENFORCEMENTS ET EXTENSIONS**

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 sera consulté lors de la définition technique des projets et 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. Le Concessionnaire participera aux réunions de travail avec les intervenants concernés.

Les prestations visées par le présent article font partie des obligations contractuelles du Concessionnaire dans le cadre du présent contrat, elles n'ouvrent droit à aucune rémunération ou indemnité spécifique supplémentaire.

Les travaux de renforcement et d'extension autres que les travaux de branchement mentionnés à l'article 15 ci-dessus, demandés par des particuliers, des constructeurs, des aménageurs ou des lotisseurs sont autorisés par la Collectivité et financés dans les conditions précisées par les autorisations administratives délivrées par les autorités compétentes en application du code de l'urbanisme.

Le Concessionnaire est associé aux étapes des procédures administratives concernant le service. La Collectivité se charge de 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.

Le raccordement des canalisations et ouvrages nouveaux aux ouvrages en service sera exécuté par le Concessionnaire aux frais du demandeur. La mise en service de ces ouvrages est assurée par le Concessionnaire à ses frais.

### **ARTICLE.31 - DROIT DE REGARD DU CONCESSIONNAIRE SUR LES TRAVAUX DE RENFORCEMENT ET D'EXTENSION**

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. Au cas où il constate quelques omissions ou malfaçons d'exécution susceptibles de nuire au bon fonctionnement du service, il le signale à la Collectivité par écrit dans le délai le plus court possible et, au maximum, dans les quinze jours calendaires à compter de la date à laquelle il a fait ces constatations.

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 d'alerte et de conseil institué au profit du Concessionnaire ne constituent pas une mission d'assistance à la Collectivité et n'ouvrent droit à aucune rémunération distincte de celle prévue par le présent contrat.

### ARTICLE.32 - REMISE DE NOUVEAUX OUVRAGES EN COURS DE CONTRAT

Les installations programmées et réalisées postérieurement à l'entrée en vigueur du présent contrat par la Collectivité sont remises au Concessionnaire en vue de leur exploitation. La remise est constatée par un procès-verbal signé des deux parties et accompagnée 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 6, 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. Sa présence est obligatoire.

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 contrat. Toutefois, le Concessionnaire est autorisé à solliciter de la Collectivité l'exercice des recours ouverts à celle-ci vis-à-vis des entrepreneurs et fournisseurs par la législation en vigueur.

**CHAPITRE 10 - DISPOSITIONS FINANCIERES ET FISCALES****ARTICLE.33 - REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE**

Le Concessionnaire est autorisé à appliquer aux abonnés du service un tarif fixé dans les conditions fixées ci-, dessous :

**33.1 - PARTIE FIXE : F**

**La part fixe correspond à l'abonnement :**

La Partie Fixe couvre l'entretien du branchement, et l'entretien du compteur (P\*Fo) visée en annexe au Présent contrat.

Catégories d'abonnés selon le diamètre du compteur	Partie fixe couvrant notamment l'entretien du branchement, et l'entretien du compteur (P.Fo)
	<b>Montant semestriel par abonné en € HT</b>
Diamètre de 10 mm à 25mm	<b>19,00</b>
Diamètre 30 mm	<b>19,00</b>
Diamètre de 40 mm	<b>19,00</b>
Diamètre de 60 mm	<b>19,00</b>
Diamètre de 80 mm	<b>19,00</b>
Diamètre de 100 mm	<b>19,00</b>
Diamètre de 150 mm	<b>19,00</b>

**33.2 - PART PROPORTIONNELLE AU VOLUME CONSOMME**

**Part proportionnelle au volume consommé :**

La part proportionnelle au m<sup>3</sup> est payable à l'issue de la période de facturation. Lorsque la consommation facturée est relative à deux périodes de tarification, la facturation est effectuée prorata temporis.

La facturation est effectuée par application d'un tarif proportionnel comportant :

- Une partie correspondant à la distribution au sein du périmètre de la concession,
- Une partie correspondant au financement de l'approvisionnement en eau potable dans les conditions prévues dans la convention de Fourniture d'eau passée entre la Collectivité, la Commune de LA CHAPELLE LA REINE jointe en annexe au présent contrat.

	Partie proportionnelle (P.Po)
	Montant par m <sup>3</sup> consommé en € HT
Distribution	<b>0,3429</b>
Fourniture d'eau Part délégataire	<b>0,2858</b>
<b>MONTANT TOTAL €HT/m3</b>	<b>0,6287</b>

AEG : tarif d'achat d'eau en gros à la Commune de LA CHAPELLE LA REINE défini par la convention.

L'objectif de rendement R est défini à l'article 18.2.

La facturation auprès des abonnés est semestrielle.

La collectivité émet alors une facture de ce montant. Cette facture est assujettie à la TVA.

#### ARTICLE.34 - EVOLUTION DU TARIF DE BASE : LE TARIF CONCESSIONNAIRE

Les parties conviennent d'indexer le tarif de base défini à l'article précédent.

Le tarif CONCESSIONNAIRE effectivement appliqué (P.Fn) résultera de l'application de la formule suivante :

$$P.Fn = K \times P.Fo, \quad K \text{ étant le terme correctif avec, à titre indicatif :}$$

$$D = K \times Do$$

$$K = 0,15 + 0,35 \text{ ICHT-E/CHT-Eo} + 0,12 \text{ TP10a/TP10a0} + 0,16 \text{ FSD2/FSD2o} + 0,22 \text{ AEG/AEGo}$$

arrondi au millième supérieure.

La définition des paramètres entrant dans la composition de cette formule est la suivante :

- ICHT-E représente l'indice élémentaire du coût horaire du travail, tous salariés, charges salariales comprises, de la production et de la distribution d'eau, de l'assainissement, de la gestion des déchets et de la pollution,
- TP10 a représente Travaux canalisations égouts assainissement adduction d'eau potable avec fourniture de tuyaux,
- FSD2 représente l'indice Frais et Services Divers - 2,
- AEG -- représente l'indice du tarif d'Achat d'eau en Gros acheté à la commune de La Chapelle la Reine tel qu'il résulte de la convention signée entre les deux communes pour la part délégataire.

Les valeurs ICHT-E, TP10a, FSD2, sont régulièrement publiées dans les revues spécialisées notamment au Moniteur des Travaux Publics et du Bâtiment et au BOCC.

Les valeurs sont les suivantes :

	Valeur	Référence
<b>ICTH-Eo = 112,2</b>	Valeur connue au 10 novembre 2018	<b>Moniteur du BTP MTPB 5999 DU 19/10/2018</b>
<b>TP10a0 = 109,4</b>	Valeur connue au 23 novembre 2018	<b>Moniteur du BTP MTPB 6004 du 23/11/2018</b>
<b>FSD2o = 131,7</b>	Valeur connue au 2 novembre 2018	<b>Moniteur du BTP MTPB 6001 du 02/11/2018</b>
<b>AEGo = 0,2236</b>	Valeur connue au 1 <sup>er</sup> janvier 2018	

Les Indices annuels actualisés sont les valeurs connues au 1er novembre (n-1) pour application au 1er janvier n.

Dans le cas où l'un des paramètres constituant la formule de variation viendrait à ne plus être publié, son remplacement s'effectuera selon la règle qui sera publiée.

En début de chaque période de facturation et au moins quinze jours avant l'établissement de la facturation, le concessionnaire communique à la collectivité pour validation les index servant au calcul de la formule de révision, les références des publications correspondantes et le nouveau coefficient de révision contractuel.

Au cas où l'un des indices ci-dessus ne serait plus publié, la Collectivité et le Concessionnaire se mettent d'accord par simple échange de lettres sur son remplacement par un paramètre équivalent correspondant sensiblement au même élément du prix de revient. Le Concessionnaire indique à la Collectivité la valeur et le mode de calcul du coefficient de raccordement entre l'ancien et le nouvel indice.

### ARTICLE.35 - MODIFICATION DES PRIX

Le concessionnaire pourra consentir, avec l'accord préalable de la Collectivité, à certains abonnés un tarif inférieur à celui défini à l'article précédent.

Dans ce cas, il sera tenu de faire bénéficier des mêmes réductions les abonnés placés dans des conditions identiques à l'égard du service public.

Ce tarif spécial devra figurer dans le règlement du service remis aux abonnés.

### ARTICLE.36 - TRAVAUX NEUFS

Les prix de réalisation  $B_n$  du bordereau des travaux neufs seront obtenus à partir des prix de base  $B_0$  par application de la formule suivante :

$$B'_n = B'_0 \times \left( 0,15 + 0,85 \times \frac{TP10a}{TP10a_0} \right)$$

Dans laquelle :

- TP10a<sub>0</sub> : La valeur initiale de l'indice est celle connue au 23 novembre 2018 soit 109,4.
- TP10a : La valeur d'actualisation est celle de l'indice connue le 1er janvier et 1 et juillet de l'année de l'exercice en cours. Les tarifs seront actualisés chaque semestre au 1<sup>er</sup> janvier et 1<sup>er</sup> juillet.

### ARTICLE.37 - FORMULE DE VARIATION DU PRIX DES TRAVAUX NEUFS

Sans objet

### ARTICLE.38 - PART DE LA COLLECTIVITE

Le Concessionnaire sera tenu de percevoir gratuitement pour le compte de la Collectivité la part revenant à celle-ci et s'ajoutant à la part du Concessionnaire.

La part communale qui constitue la contrepartie de la mise à disposition des installations est soumise à la TVA au taux de droit commun visé à l'article 278 CGI (BOI TVA-CHAMP-10-20-10-10-20150204 § 97). Ce service doit donner lieu à une facturation de la TVA de la part de la Collectivité.

La taxe ainsi collectée et facturée par la Collectivité sera alors déductible dans les conditions de droit commun par le Concessionnaire (CGI article 271)

Le montant de la part de la Collectivité sera fixé par délibération de la Collectivité qui précisera la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif. La délibération est notifiée au Concessionnaire avant la période de consommation pour laquelle le nouveau tarif est applicable. Pour cela, avant les émissions de factures le Concessionnaire, avec un délai suffisant fixé par celui-ci demandera à la Collectivité notification du tarif à appliquer.

Lorsque le tarif applicable pour le calcul de la part la Collectivité (ou part communautaire) évolue au cours d'une même période de facturation, le montant facturé aux abonnés résulte d'un calcul prorata temporis.

Le versement de la part communale par le Concessionnaire est effectué à la réception d'un titre de recettes établi à partir des éléments justifiant son montant transmis par le Concessionnaire et se conformant aux conditions de forme visées à l'article 242 nonies A de l'annexe II au CGI.

Le versement de la part communale est effectué par le Concessionnaire selon le calendrier suivant :

La part revenant à la collectivité est reversée dans les conditions suivantes :

Le Délégué établit un état des acomptes et du solde dans les conditions suivantes :

Le 1er septembre de l'année n :  
45 % du montant hors taxe de la surtaxe perçue par la Collectivité au titre de l'exercice précédent,  
La valeur TTC de l'acompte prévu.

Le 1er mars de l'année n :  
45 % du montant hors taxe de la surtaxe perçue par la Collectivité au titre de l'exercice précédent,  
La valeur TTC de l'acompte prévu.

Le 1er mai de l'année n :  
Le solde hors taxe de l'exercice n,  
La valeur TTC du solde de l'exercice prévu.

Le Délégué déduira des soldes les dégrèvements, erreurs d'index et impayés.

Le versement du solde de chaque année sera accompagné d'une note justificative adressée à la collectivité et à son service de contrôle donnant :

Le montant et l'assiette des factures émises pour chaque période d'abonnement ou de consommation.

Ces documents seront adressés à la collectivité.

La collectivité établit un titre de recette en TVA dans les conditions suivantes :

En correspondance avec les acomptes et soldes définis ci-dessus, la Collectivité établira sous dix jours maximum un titre de recettes présentant toutes les mentions requises par l'administration fiscale pour permettre l'ouverture du droit à la déduction de la TVA qui y sera portée par le Délégué.

Une copie du titre de recettes établi sera transmise par courriel au Délégué pour prise en compte immédiate.

Le Délégué établit les reversements de surtaxe dans les conditions suivantes.

Le Délégué devra verser l'acompte ou le solde correspondant dans les 15 jours après réception du titre de recettes strictement conforme.

A défaut de réception du titre de recettes original et conforme établi par la collectivité dans les dix jours suivant la réception des états des acomptes ou soldes, le reversement ne pourra être effectué à la date prévue et sera décalé d'autant.

Le non-respect par le délégué des dates de facturation n'entraîne pas de décalage dans l'assiette et les dates de reversement.

SAUR garantit un rendement global annuel de 100% de la surtaxe perçue.

Le versement du solde de chaque année est assorti d'un état récapitulatif mentionnant, par exercice et par semestre de consommation, le produit de la facturation des parts fixes et le produit de la part proportionnelle au volume consommé, en distinguant ce qui a été encaissé et ce qui a été facturé. La non-production des documents récapitulatifs entraîne l'application des pénalités prévues à l'article 52 du présent contrat.

La Collectivité aura le droit de contrôler le produit de la part municipale et les délais de reversement dans les conditions fixées à l'article 48 du présent contrat.

Toute somme non versée à la date fixée par le présent article porte intérêt au taux légal majoré.

#### **ARTICLE.39 - REDEVANCE D'ASSAINISSEMENT**

Le Concessionnaire perçoit la redevance d'assainissement auprès des abonnés et reverse en totalité le montant des redevances d'assainissement qu'il a perçu au gestionnaire du service de l'assainissement.

Les conditions d'encaissement et de reversement de la redevance d'assainissement sont définies par une convention à établir entre le concessionnaire et le gestionnaire du service d'assainissement.

#### **ARTICLE.40 - SOMMES PRELEVEES POUR LE COMPTE D'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 de tout organisme public.

La facture d'eau présente une ligne spécifique à chacune de ces deux rubriques.

Les conditions de perception et de recouvrement de ces sommes sont fixées par la réglementation en vigueur et des conventions à conclure avec les organismes publics bénéficiaires.

## **ARTICLE.41 - REDEVANCE POUR OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC**

### **Domaine communal**

Le concessionnaire versera à la Collectivité une redevance pour l'occupation du domaine public égale à 0,05 € par ml des réseaux hors les branchements, et à 0,20 € par mètre carré d'emprise au sol pour les ouvrages bâtis non linéaires.

Toutes les autres redevances domaniales connus à la date d'effet du contrat seront à la charge du concessionnaire.

Le concessionnaire versera cette redevance annuellement à la collectivité au plus tard le 1er juillet de l'année n pour l'exercice n-1.

Cette redevance sera révisée, au premier juillet de chaque année, à compter de l'année 2019, par application du taux T4M.

### **Domaine national ou départemental**

Toutes les redevances pour l'occupation du domaine public national ou départemental sont à la charge de la Collectivité

## **ARTICLE.42 - FACTURATION ET RECOUVREMENT DES FACTURES**

La période de consommation correspond à la période comprise entre le 1er janvier et le 31 décembre. Il sera facturé :

- \* En novembre n-1 : la prime fixe correspondant au 1er semestre n, ainsi que les consommations de l'année écoulée, déduction faite de l'acompte facturé en mai de l'année précédente.
- \* En mai n : la prime fixe correspondant au 2ème semestre de l'année n, ainsi qu'une consommation estimée calculée sur la base de 50 % de la consommation de l'année précédente.

Les volumes consommés sont constatés annuellement au cours du mois d'octobre.

Le Concessionnaire proposera également aux abonnés la possibilité de mensualisation des paiements.

Les factures sont payables dans un délai de quinze jours. Pour les autres catégories d'abonnement, la périodicité des factures est définie dans le contrat d'abonnement.

Les factures sont conformes aux dispositions réglementaires en vigueur.

Le Concessionnaire se conforme aux dispositions du règlement de service pour ce qui concerne le recouvrement des factures. Il propose aux abonnés dans les conditions définies au règlement de service le paiement par prélèvement mensuel et ou par TIP.

## **ARTICLE.43 - FINANCEMENT DES OPERATIONS DE GROS ENTRETIEN ET DE RENOUVELLEMENT**

- A.** Pour garantir à la Collectivité qu'il peut effectivement faire face à ses obligations relatives au gros entretien et au renouvellement des ouvrages et équipements qui lui incombent en application des articles 26 et 27 , le Concessionnaire ouvre et tient dans sa comptabilité un compte dit « fonds de gros entretien et renouvellement ».

Le Concessionnaire provisionne à ce titre chaque année, sur les sommes qu'il perçoit auprès des abonnés, une somme au titre de la dotation au fonds de gros entretien et renouvellement.

Cette dotation est déterminée au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année par application, au montant des provisions annuelles définies dans le plan prévisionnel de gros entretien et renouvellement annexé au contrat, des coefficients d'indexation suivant **K** défini à l'article 34.

Le montant de cette dotation est fixée contractuellement à **1 686 € HT/an**, et se décompose de la façon suivante :

- 1 595 € HT/an pour les opérations de renouvellement programmé,
- 91 € HT/ an pour les opérations de renouvellement gérée sous forme de garantie.

- B.** Le Concessionnaire prélève sur ce compte les montants permettant de financer les dépenses dûment justifiées qu'il engage chaque année au titre du fonds de renouvellement.

Les éventuels écarts constatés entre les dépenses engagées et les montants prévisionnels initialement inscrits dans le plan de gros entretien et renouvellement annexé au contrat, ne sauraient toutefois entraîner une quelconque modification des montants provisionnés.

Pour la mise en œuvre de la garantie de ses obligations, le Concessionnaire est tenu de payer la totalité des dépenses nécessaires même si leur coût excède le montant disponible du fonds de gros entretien et de renouvellement. Il peut cependant se faire rembourser de la partie des dépenses qu'il a ainsi payées sur les sommes affectées au fonds au titre des exercices ultérieurs.

- C.** Au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année est arrêté un solde intermédiaire de gestion du compte de gros entretien et renouvellement, établi pour l'exercice écoulé, par différence entre les montants provisionnés et les dépenses effectivement engagées. Ces soldes intermédiaires produisent selon leur résultat, négatif ou positif, des intérêts débiteurs ou créditeurs, calculés 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<sup>er</sup> janvier de l'année N du taux moyen mensuel du marché monétaire
- $DO_n$  est le montant des dotations de l'année N
- $DE_n$  est le montant des dépenses effectives justifiées de l'année N

Avec

- $S_0 = 0$
- $DO_n = DO_0 \times K1_n$  défini au 43.2.1

- D.** Dans les 30 jours précédant la fin du contrat, le Concessionnaire rend compte à la Collectivité de la situation du compte de gros entretien et renouvellement, en lui adressant le bilan détaillé des dépenses qui leur auront été imputées et des sommes qui auront été portées à leur crédit. Faute d'observation de la part de la Collectivité, dans un délai de 30 jours suivant la réception de ce bilan, cette dernière est réputée l'avoir validé.

Si au terme normal du contrat, le montant des dépenses engagées au titre du fonds de gros entretien et renouvellement excède le montant des sommes provisionnées, le Concessionnaire assume le déficit correspondant. En cas de résiliation anticipée, le Concessionnaire sera indemnisé au titre du solde négatif éventuel du compte de renouvellement si le profil du décaissement des travaux de renouvellement prévus par le contrat est supérieur au profil du lissage de la dotation forfaitaire annuelle de renouvellement telle qu'elle est déterminée au présent contrat

A l'inverse, en cas de solde positif en fin de contrat, ou en cas de résiliation anticipée, celui-ci est reversé à la Collectivité.

Le Concessionnaire procèdera au remboursement du solde correspondant dans un délai de 10 jours suivant l'émission d'un titre de recette présenté par la collectivité. Passé ce délai les sommes dues par le Concessionnaire produiront intérêt sur la base du taux d'intérêt légal en vigueur augmenté de 6 points.

#### **ARTICLE.44 - REVISION DE LA REMUNERATION DU CONCESSIONNAIRE**

Pour tenir compte de l'évolution des conditions économiques et techniques ainsi que pour s'assurer que le prix et la formule d'indexation sont bien représentatives des coûts réels, la rémunération du Concessionnaire et la composition de la formule d'actualisation, y compris sa partie fixe, peuvent être soumis à réexamen dès lors qu'une des conditions suivantes est remplie :

- 1) Tous les cinq ans à partir de la signature du contrat
- 2) En cas de variation de plus de 15% du volume annuel global vendu aux abonnés, calculé sur la moyenne des trois dernières années,
- 3) En cas de révision du périmètre de la concession,
- 4) Si l'application de l'indice K défini à l'article 40 a pour effet de majorer ou de minorer le tarif de rémunération du concessionnaire de plus de 15 % par rapport au tarif de base ou du tarif de la dernière révision,
- 5) En cas de déséquilibre significatif de l'économie du contrat consécutif à un changement de réglementation notamment en cas de changement de réglementation sur les normes de potabilité, à l'intervention d'une décision administrative, à une modification des installations mises à disposition du concessionnaire, des procédés de production et de traitement, ou à un changement des conditions d'exploitation imposé au Concessionnaire,
- 6) En cas de modification du règlement du service,
- 7) En cas de variation de plus de 15 % des volumes d'eau achetés ou vendus hors du périmètre de la concession calculée sur la moyenne des trois dernières années.
- 8) Si le montant des impôts et redevances directement liés au service d'eau potable de la Collectivité à la charge du Concessionnaire varie de plus de 15 % par rapport au prix constaté au moment de la dernière révision.
- 9) Si les modifications d'application de la loi n° 2013-312 dite « loi Brottes » entraînent une majoration du montant des non-valeurs et créances irrécouvrables de plus de 15 % par rapport aux hypothèses des comptes d'exploitation prévisionnel. Un compte d'observation de l'impact de ces nouvelles dispositions sera suivi par le Concessionnaire dès la date de prise d'effet du contrat.
- 10) En cas de modification des conditions d'approvisionnement en eau potable.
- 11) En cas de force majeure entendu comme tout fait ou circonstance inévitable, imprévisible, indépendant de la volonté des parties et qui ne peut être empêché malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

#### **ARTICLE.45 - PROCEDURE DE REVISION**

##### **45.1 - ENGAGEMENT DE LA PROCEDURE**

La procédure débute sur l'initiative de l'une ou l'autre des parties par la remise d'un document de demande de révision constatant que l'une au moins des conditions énumérées à l'article 44, est réunie.

La partie à laquelle le document est transmis fait connaître à l'autre son intention dans un délai d'un mois. Si elle accepte le principe de la révision ou si elle ne répond pas dans le délai, la procédure est engagée à l'expiration du délai. Dans le cas contraire, elle doit faire une réponse motivant son refus. La partie la plus diligente peut alors demander la mise en place de la commission spéciale de révision prévue ci-dessous.

#### 45.2 - DEROULEMENT DE LA PROCEDURE

Lorsque la procédure de révision est enclenchée, les parties conviennent d'un délai pour la faire aboutir et d'un calendrier de travail. Le délai ne peut être inférieur à trois mois ni supérieur à douze mois.

Le Concessionnaire met à disposition de la Collectivité toutes les informations en sa possession relatives au service et en particulier un compte d'exploitation faisant ressortir le détail des charges et des produits du service par installation et par nature de charges.

Le Concessionnaire apporte tous les justificatifs comptables, financiers ou techniques permettant d'avoir une image complète et sincère des charges engagées et des produits constatés pour le service délégué tant pour l'exploitation du service que pour les travaux.

La Collectivité est en droit de contrôler, à ses frais, l'ensemble des éléments annoncés par le Concessionnaire.

Chaque partie peut se faire assister par un ou plusieurs experts de son choix.

#### 45.3 - COMMISSION SPECIALE DE REVISION

En l'absence d'accord, soit dès le début de la procédure, soit à l'issue du délai qui a été convenu, une commission spéciale de révision est constituée. Cette commission est composée d'une personne désignée par la Collectivité, d'une personne désignée par le Concessionnaire et d'un expert compétent et indépendant désigné d'un commun accord ou à défaut par le Président du Tribunal administratif du ressort de la Collectivité. Le coût de l'intervention de l'expert est réparti par moitié entre la Collectivité et le Concessionnaire.

La mission de cette commission consiste à rapprocher les points de vue de la Collectivité et du Concessionnaire de façon à parvenir à un accord. Le Concessionnaire et la Collectivité sont tenus de fournir aux membres de la commission spéciale tous les documents et les éléments d'information utiles qui leur sont demandés. La commission spéciale dispose d'un délai de trois mois pour élaborer un projet d'accord qu'elle soumet aux deux parties.

Si l'une des parties n'accepte pas les conclusions de la commission, elle notifie son désaccord motivé à l'autre partie dans le délai d'un mois. La partie la plus diligente peut alors saisir le Tribunal administratif compétent.

#### ARTICLE.46 - IMPOTS

Tous les impôts ou taxes établis par l'Etat, les collectivités locales et leurs groupements dont le Concessionnaire aura eu connaissance à la date de prise d'effet du contrat, y compris les impôts relatifs aux immeubles du service, sont à la charge du Concessionnaire, à l'exception de la taxe foncière relative aux biens affermés qui appartiennent à la Collectivité.

#### ARTICLE.47 - REGIME DE LA TVA

La Collectivité exerce directement son droit à déduction de la TVA sur les investissements qu'elle a financés et qui sont liés au service public d'eau potable.

La déduction de la taxe ayant grevé les biens et les services est opérée par imputation sur la taxe due au titre du mois pendant lequel le droit à déduction a pris naissance. Cette imputation s'effectue exclusivement sur la TVA dont la Collectivité est elle-même redevable, soit du chef de ses opérations taxables, soit à raison de la régularisation de déductions opérées antérieurement.

A la date de prise d'effet du contrat, aucune régularisation n'est à effectuer en application de la dispense de régularisation de TVA prévue à l'article 257 bis du Code Générale des Impôts.

La Collectivité qui met à disposition ses installations à titre onéreux exerce une activité taxable à la TVA et, à ce titre, ne transfère pas au concessionnaire le droit de déduction de la taxe sur la valeur ajoutée ayant grévé les investissements qu'elle a financés pendant la durée du présent contrat (BOI-TVA-CHAMP- 10-20-10-10-20150204 § 93).



## CHAPITRE 11 - CONTROLE ET RAPPORTS ANNUELS

### ARTICLE.48 - CADRE GENERAL DU RAPPORT ANNUEL

Le Concessionnaire est tenu de fournir à la Collectivité chaque année avant le 1er juin un rapport sur l'exécution du contrat au cours de l'exercice précédent.

Ce rapport annuel contient les informations nécessaires pour permettre à la Collectivité de s'assurer de la bonne exécution du contrat, notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service affermé et une analyse de la qualité du service.

Le Concessionnaire devra communiquer à la demande de la Collectivité toute information technique et financière sur le fonctionnement du service public dont il dispose et nécessaire à l'élaboration du rapport annuel du Président sur le prix et la qualité du service de distribution d'eau potable.

Le Concessionnaire proposera un modèle de présentation du rapport à la Collectivité dans un délai de quatre mois à compter de la notification du présent contrat. La Collectivité aura deux mois pour faire part de son accord ou de ses remarques qui s'imposeront au Concessionnaire.

Le rapport annuel comprend une partie technique, intitulé " compte rendu technique " et une partie financière intitulée " compte rendu financier ". Le Concessionnaire transmet à la Collectivité une version provisoire du compte-rendu technique avant le 30 avril.

La non-production du rapport annuel dans le délai prévu est sanctionnée conformément à l'article 52.

### ARTICLE.49 - CONTENU DU COMPTE-RENDU TECHNIQUE

Le compte-rendu technique doit permettre de présenter l'activité du service au cours de l'exercice concerné. Il comprend :

- Le suivi d'indicateurs techniques, sous la forme de données statistiques traitées, corrélées, interprétées et comparées aux données des exercices antérieurs,
- Une description des conditions d'exécution du contrat.

Le compte-rendu technique est précédé d'une synthèse rappelant les faits, les chiffres et les évolutions marquantes.

Le compte-rendu technique comprend au moins les informations suivantes :

- La population desservie, le nombre d'abonnés par catégories,
- Les volumes d'eau importés, et le solde des volumes mis en distribution, les relevés des index des compteurs d'importation, d'exportation et de comptage sur réseau,
- Le calcul détaillé année par année depuis le début du contrat du rendement et de l'indice linéaire de perte,

- La consommation mensuelle d'électricité de chaque ouvrage, le temps de fonctionnement hebdomadaire des principaux ouvrages,
- Tous les résultats d'analyses de la qualité de l'eau, leur nombre par paramètre, le nombre d'analyses non conformes et les paramètres sur lesquels sont constatés des non-conformités à la réglementation actuelle ou à son évolution prévisible. Le Concessionnaire distinguera les analyses qu'il a réalisées dans le cadre de son autocontrôle et celles qui sont réalisées par les autorités sanitaires. Il analysera l'évolution de la qualité de l'eau sur au moins trois ans,
- L'inventaire décrivant les principales installations du service : longueur de branchements et de canalisations par nature, matériau et diamètre ; les ouvrages annexes au réseau, les points de comptage sur réseau, les équipements électromécaniques ; la pyramide des compteurs par âge diamètre et type, les résultats des vérifications des compteurs, les dates de mises en service, les dates de renouvellement, les marques, puissance, débit, HMT des équipements électromécaniques et des matériels tournants.
- la liste des installations, équipements, matériels mis hors service,
- la liste et la description des travaux réalisés par la Collectivité, les procès-verbaux de remise des ouvrages à l'exploitant et la liste des travaux n'ayant pas encore fait l'objet d'une remise,
- La liste et la description des réparations et remplacements réalisés par le Concessionnaire
- Le nombre de poteaux incendie, de bouches incendie, de vannes de vidanges et ventouses, la liste des poteaux ou bouches d'incendie sur lesquels des anomalies ont été constatées,
- Le nombre et l'objet des interventions auprès des usagers (fuite, casse, ...), la liste des réclamations des abonnés (qualité de l'eau, pression, facturation, ...), leur origine et les suites qui ont été données. Pour chaque non-conformité à la réglementation, l'origine de cette non-conformité et les suites qui ont été données
- Le rendement du réseau, l'indice linéaire de consommation et de perte, leur calcul justificatif ainsi que la comparaison avec années précédentes.
- Une représentation schématique du réseau et des ouvrages structurants (tels que points d'importation, d'exportation, de comptage,) et une description de chacun de ces ouvrages, les plans,
- L'état général des ouvrages, en mentionnant les évolutions marquantes depuis l'exercice précédent, notamment les améliorations apportées, les détériorations constatées et en identifiant les actions nécessaires, en distinguant celles qui relèvent du Concessionnaire et celles qui relèvent de la Collectivité,
- La liste des principales opérations d'entretien réalisées par le Concessionnaire (nombre de fuites sur canalisations, durée nécessaire à l'intervention de réparation de la fuite, toutes autres interventions et durées de celles-ci),
- La liste exhaustive des opérations de grosses réparations et remplacements de compteurs. Le Concessionnaire devra préciser les opérations d'entretien et de réparations qu'il a confiées à des entreprises sous-traitantes.
- Le bilan des opérations exécutées dans le cadre du compte de travaux année par année avec précision des dotations annuelles, des dépenses, montant hors taxes de chacune des opérations de travaux, solde de l'année N, solde cumulé calculé selon les modalités précisées à l'article 43.
- Les cas d'utilisation des poteaux d'incendie à un usage autre que l'extinction d'incendies,

- Les volumes d'eau facturés aux utilisateurs des poteaux d'incendie autres que les services d'incendie et de secours.
- Plus généralement le rappel de tout événement significatif intervenu au cours de l'exercice et les dysfonctionnements constatés,
- Les recommandations motivées et hiérarchisées du Concessionnaire sur les améliorations à apporter, et le bilan de leurs exécutions,
- La situation du personnel d'exploitation : la modification éventuelle des statuts applicables à ce personnel, le nombre et la qualification des agents affectés à l'exploitation du service, l'effectif exclusivement affecté au service, les agents affectés à temps partiel,
- Les résultats des indicateurs de performances, le rapport annuel doit comprendre à minima les indicateurs listés dans le présent contrat.

En conclusion du compte rendu Technique le Concessionnaire propose les améliorations motivées et hiérarchisées.

#### **ARTICLE.50 - CONTENU DU COMPTE RENDU FINANCIER**

Les comptes du service remis à la Collectivité sont établis chaque année selon la présentation retenue dans le compte prévisionnel et à partir de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique du Concessionnaire qui respecte les règles comptables en vigueur et en particulier :

- L'indépendance des exercices :

Les produits et les charges doivent être rattachés à l'exercice au cours duquel est constatée la livraison du bien ou de la réalisation de la prestation. Des charges ou produits afférents à des exercices antérieurs et qui, par erreur ou impossibilité, n'auraient pas été intégrés dans le compte produit doivent être pris en compte dans celui de l'exercice de régularisation mais sous un libellé permettant leur identification.

- La permanence des méthodes :

La présentation des comptes ne peut être modifiée d'un exercice à l'autre. Si des circonstances exceptionnelles rendaient nécessaires des modifications, elles devraient être exposées à la Collectivité. Après accord de cette dernière, le compte rendu financier serait alors présenté selon les deux méthodes de calcul la première année au moins suivant l'introduction de la modification.

La partie financière du rapport annuel contient au moins les informations suivantes :

- 1) Les différentes composantes du prix (part fermière, part communale, redevances, part forfaitaire, part proportionnelle...),
- 2) les différentes modalités de facturation aux abonnés
- 3) les produits accessoires : ventes d'eau en gros, prestations accessoires rendues aux abonnés, rémunérations perçues auprès des tiers au titre de la facturation...
- 4) les comptes des opérations de perception pour les tiers :
  - contre valeurs redevance préservation de la ressource en eau et voies Navigables de France,
  - redevances assainissement, Agence de l'eau, Organismes publics.....
- 5) Les charges du concessionnaire, décomposées selon les postes figurant au compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat,

Doivent figurer les charges suivantes :

- Personnel,
  - Energie électrique,
  - Matériel, outillage et fournitures diverses,
  - Transport et déplacement,
  - Analyses,
  - Achat d'eau,
  - Sous-traitance,
  - Entretien et réparation des installations de distribution (réseaux, branchements et compteurs...)
  - Gestion des abonnés (relevé des compteurs, facturation, encaissement...)
  - Locaux
  - Informatiques,
  - Télécommunication
  - Frais de gestion (courrier, téléphonie...)
  - Impôts et taxes (hors TVA)
  - Assurances....
- 6) Chaque poste de charge est décomposé en charges directes et charges résultant d'une répartition de charges communes au présent contrat et à d'autres contrats ou activités qu'aurait le Concessionnaire. Le Concessionnaire doit préciser les méthodes qui lui ont permis d'établir les données communiquées à la Collectivité. Il s'engage à fournir toute explication et justification sur les méthodes de raccordement entre les produits et les charges du service, sa comptabilité analytique et ses comptes sociaux.,
- 7) Les informations permettant le suivi financier des obligations de renouvellement incombant au Concessionnaire.
- 8) Pour chaque poste de recette et de dépense, le rapport doit faire apparaître l'évolution :
- a/ : par rapport au budget prévisionnel fourni par l'exploitant pour l'année considérée
  - b/ : par rapport aux recettes t dépenses réalisées pour l'exercice N-1, et depuis le début du contrat

**CHAPITRE 12 - GARANTIES SANCTION CONTENTIEUX****ARTICLE.51 - GARANTIE A PREMIERE DEMANDE**

Dans un délai d'un mois à compter de la notification du présent contrat et pour garantir la complète exécution de ses obligations contractuelles, le Concessionnaire constitue une garantie à première demande correspondant à 3000 euros. Cette garantie bancaire est émise par un établissement de crédit et des entreprises d'investissement mentionné à l'article L 612-1 du Code monétaire et financier.

**ARTICLE.52 - PENALITES – CAUTIONNEMENT****PENALITES**

Faute par le Concessionnaire de remplir les obligations qui lui sont imposées par le présent contrat, des pénalités pourront lui être infligées sans préjudice, s'il y a lieu, des dommages et intérêts envers les tiers.

Les pénalités seront prononcées au profit de la Collectivité par le Président

Les pénalités seront calculées en multipliant le nombre de mètres cubes fixés ci-après par un prix de référence valable pour la période où les infractions auront été commises (§ a), b), c) ci-dessous) et égal au quotient du montant des recettes de la vente de l'eau par le nombre de mètres cubes facturés au cours de l'année considérée.

Seront dues par le Concessionnaire sans pouvoir être répercutées sur les tarifs aux abonnés :

Si le rendement, à la clôture d'un exercice est strictement inférieur à l'objectif fixé à l'article 21.5, le Concessionnaire versera au Délégué une pénalité P calculée comme suit :

$$P = [1 - (DF/F)] \times 0,4 \times MT$$

DF/F est le rapport du rendement effectivement constaté divisé par l'objectif du rendement (les différentes étant exprimées en points)

MT est le montant total des rémunérations perçues par le concessionnaire au titre de la fourniture de l'eau pour le dernier exercice annuel connu.

Cette pénalité sera versée au plus tard trente jours après présentation d'un titre de recette par la COLLECTIVITÉ.

L'engagement sur le rendement du réseau ne s'applique pas en cas de circonstances exceptionnelles (purges généralisées du réseau en cas de pollution par exemple).

L'appréciation du caractère exceptionnel relèvera de la décision de la COLLECTIVITÉ.

**a)** En cas d'interruption générale non justifiée d'un service de distribution, une pénalité 2 euros par heure d'interruption et par abonné.

**b)** En cas d'interruption partielle non justifiée, privant d'eau plus de VINGT (20) abonnés pendant plus de VINGT QUATRE (24) heures : une pénalité de 2 euros par abonné privé d'eau et par heure

d'interruption, sans que cette pénalité puisse excéder celle correspondant au cas d'interruption générale.

**c)** Au cas où la pression resterait sans justification et pendant plus de douze heures inférieures de plus de 15 mètres au minimum (dans les conditions techniques précisées à l'article 23) : une pénalité de 1 euros, par heure et par abonné de la zone où le manque de pression aura été constaté sans que cette pénalité puisse excéder celle correspondant au cas d'interruption générale.

**d)** non-intervention sur une fuite signalée par un abonné ou repérée par le Concessionnaire dans les deux heures suivant le moment où le Concessionnaire a connaissance de la fuite : 100 euros HT par heure au-delà de deux heures.

**e)** En cas de non-production, aux dates prévues par le présent contrat des attestations d'assurances, document météorologiques relatifs au parc de compteurs, Pénalités de 500 euros hors taxes par semaine de retard.

**f)** En cas de retard de réparation de poteaux incendie à compter de la notification (par tout moyen écrit) du devis de réparation accepté par la Collectivité : 200 € par jour de retard.

**g)** En cas de défaut de mise à jour de l'inventaire des installations du service : 200 € HT par quinzaine de retard.

**h)** En cas de non-production des documents prévus aux articles 7.1, 10, 15.1, 16, 19, 21, 48 une pénalité égale à (200) deux cents euros par quinzaine de retard débutée, jusqu'à la remise effective de tous les documents.

**i)** En cas de retard sur le délai de production des documents de préparation des réunions semestrielles visées par les articles 11 et 28, une pénalité de 50 euros par jour de retard.

**j)** En cas de retard sur le délai de production du S.I.G visé à l'article 7.2, : Pénalité de 400 euros versée à la Collectivité par mois de dépassement du délai prévu au contrat.

**k)** En cas de retard de la mise en œuvre du portail internet dédié à l'information de la Collectivité sur le patrimoine et l'exploitation, pénalité d'option

100 euros versée à la Collectivité par mois de dépassement du délai prévu au contrat.

**l)** En cas de non transmission du projet de Procès -Verbal prévu à l'article 11, une pénalité de 20 euros par jour de retard.

**m)** En cas de non information de la Collectivité sur les interventions dans les conditions précisées à l'article 26.1, une pénalité de 50 euros par jour de retard.

**n)** En cas de non-production des renseignements prévus à l'article 38 une pénalité égale à 300 euros par semaine de retard débutée, jusqu'à la remise effective de tous les documents.

**o)** La Collectivité exerce directement son droit à déduction de la TVA sur les investissements qu'elle a financés et qui sont liés au service public d'eau potable.

**p)** La déduction de la taxe ayant grevé les biens et les services est opérée par imputation sur la taxe due au titre du mois pendant lequel le droit à déduction a pris naissance. Cette imputation s'effectue exclusivement sur la TVA dont la Collectivité est elle-même redevable, soit du chef de ses opérations taxables, soit à raison de la régularisation de déductions opérées antérieurement.

**q)** A la date de prise d'effet du contrat, aucune régularisation n'est à effectuer en application de la dispense de régularisation de TVA prévue à l'article 257 bis du Code Générale des Impôts.

**r)** La Collectivité qui met à disposition ses installations à titre onéreux exerce une activité taxable à la TVA et, à ce titre, ne transfère pas au concessionnaire le droit de déduction de la taxe sur la valeur

ajoutée ayant grévé les investissements qu'elle a financés pendant la durée du présent contrat (BOI-TVA-CHAMP- 10-20-10-10-20150204 § 93).

Pour tout manquement non expressément visé par les dispositions de l'article 52, ci-avant, une pénalité de 50 euros par jour de constat par la Collectivité de ce manquement.

Le Concessionnaire s'acquitte des pénalités mises à sa charge par la Collectivité dans un délai maximal de quinze jours à compter de la réception de leur notification par lettre recommandée. Les pénalités sont indexées sur le coefficient K défini à l'article 34.

Ces sanctions pécuniaires ne sont pas exclusives des indemnités ou dommages et intérêts que le Concessionnaire peut être amené à verser à des usagers ou à des tiers par suite de manquement aux mêmes obligations

Aucune pénalité ne pourra être prononcée, dans les cas suivants :

- Non atteinte des performances jusqu'à la fin de la garantie de parfait achèvement des ouvrages nouvellement construits, sauf défaillance établie du Concessionnaire ;
- En cas d'insuffisance des installations, signalée par le Concessionnaire conformément à l'article 18.3
- En cas de vices cachés,
- Si la défaillance est due à l'inexécution d'une obligation mise à la charge de la Collectivité
- En cas de fait d'un tiers et de force majeure, entendu comme tout fait ou circonstance inévitable, imprévisible, indépendant de la volonté des parties et qui ne peut être empêché malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Les différentes pénalités visées au présent article peuvent éventuellement se cumuler sans toutefois que le montant annuel de pénalités ne dépasse 5% du chiffre d'affaire annuel du contrat.

### CAUTIONNEMENT

Dans un délai d'un mois à compter de la notification du présent contrat et pour garantir sa bonne exécution, le Concessionnaire fournit un cautionnement d'un montant égal à 873,00, soit 2% du chiffre d'affaire € H.T.

Ce cautionnement peut être remplacé par une garantie à première demande.

Le cautionnement a pour objet de garantir :

1. les dépenses engagées par la Collectivité si elle a été obligée de prendre des mesures d'urgence,
2. le paiement des pénalités dues par le Concessionnaire s'il ne les a pas versées dans les conditions prévues à l'article 52.
3. les dépenses engagées par la Collectivité si, à la fin du contrat, le Concessionnaire n'a pas remis les installations en état normal d'entretien ou s'il n'a pas remis les plans des ouvrages ou le fichier des abonnés, conformément aux articles 65 et 66.
4. le paiement des sommes restant dues par le Concessionnaire à l'expiration du contrat.

La Collectivité est autorisée à prélever sur le cautionnement chaque fois que l'une des conditions mentionnées ci-dessus se trouve réalisée.

Tout prélèvement d'une somme quelconque sur le cautionnement peut donner lieu au prononcé de la déchéance du Concessionnaire après mise en demeure restée sans effet.

### **ARTICLE.53 - MISE EN REGIE PROVISoire**

En cas de faute grave du Concessionnaire, à l'exclusion des cas de force majeure, et notamment si la qualité de l'eau, l'hygiène ou la sécurité publique viennent à être compromises ou si le service n'est exécuté que partiellement, la Collectivité peut prendre toutes les mesures nécessaires aux frais et risques du Concessionnaire et notamment décider la mise sous séquestre du service.

Le coût de la régie et les dépenses, dûment justifiées, occasionnées à la Collectivité par cette mise en régie seront à la charge du Concessionnaire à l'exception de l'indemnisation due au titre des biens de retour financés par le Concessionnaire et non encore complètement amortis sur la durée du contrat.

Cette mise en régie provisoire est précédée d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf circonstances exceptionnelles nécessitant l'intervention immédiate de la Collectivité.

### **ARTICLE.54 - SANCTION RESOLUTOIRE : LA DECHEANCE**

En cas de faute du Concessionnaire d'une particulière gravité, à l'exclusion des cas de force majeure, notamment si le Concessionnaire n'a pas pris en charge les ouvrages du service dans les conditions fixées par le présent contrat, ou en cas d'interruption totale prolongée du service, la Collectivité peut prononcer elle-même la déchéance du Concessionnaire.

La déchéance est précédée d'une mise en demeure restée sans effet dans un délai de 15 jours. Les suites de la déchéance sont à la charge du Concessionnaire.

Les suites financières de la déchéance dûment justifiées sont à la charge du Concessionnaire, à l'exception de l'indemnisation due au titre des biens de retour financés par le Concessionnaire et non encore complètement amortis sur la durée du contrat.

### **ARTICLE.55 - ELECTION DE DOMICILE**

Le Concessionnaire fait élection de domicile à :

25 rue de Montargis 77140 Nemours

Dans le cas où il ne l'aurait pas fait, toute notification à lui adresser sera valable lorsqu'elle sera faite au siège social du Concessionnaire.

### **ARTICLE.56 - REGLEMENT DES DIFFERENDS ET LITIGES**

Les litiges survenant entre le Concessionnaire et la Collectivité font l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif dans le ressort duquel se trouve la Collectivité.

Préalablement à toute instance contentieuse, les deux parties peuvent convenir de demander au Président du Tribunal administratif de mener une mission de conciliation.

## CHAPITRE 13 - FIN DU CONTRAT

### ARTICLE.58 - CESSION DU CONTRAT

Toute cession partielle ou totale de la CONCESSION (hors groupe), tout changement du Concessionnaire ne pourront avoir lieu qu'en vertu d'une autorisation résultant d'une délibération de l'assemblée délibérante et ce conformément à l'avis du Conseil d'Etat Section des Finances n° 364 803 du 8 juin 2000.

Faute de cette autorisation, les conventions de substitution seront entachées d'une nullité absolue.

Tout changement substantiel dans l'actionariat et le contrôle du Concessionnaire de nature à remettre en question le caractère intuitu personae de la délégation consentie par la Collectivité, ouvre droit à celle-ci :

- D'obtenir communication de toutes les informations nécessaires sur les garanties techniques, financières et professionnelles du repreneur,
- D'engager la modification du présent contrat pour l'adapter aux nouvelles conditions d'exploitation

### ARTICLE.59 - FIN DU CONTRAT

Le contrat prend fin :

- 1) Au terme fixé à l'article 3,
- 2) En cas de déchéance du Concessionnaire prononcée dans les conditions fixées à l'article 55,
- 3) En cas de résiliation pour motif d'intérêt général prononcée par la Collectivité. Dans ce dernier cas, le Concessionnaire est indemnisé du préjudice subi. L'indemnisation sera calculée :
  - Sur la base des investissements réalisés par le Concessionnaire pour les besoins du service et non encore amortis (valeur nette comptable),
  - Pour déterminer le manque à gagner supporté par le Concessionnaire, on procédera à l'estimation du produit net moyen dégagé par l'exploitation du contrat au cours des trois exercices précédents la rupture du contrat. Le produit net moyen sera déterminé sur la base d'un compte d'exploitation normatif après indexation, c'est-à-dire excluant tous les produits et charges de nature exceptionnelle. Le produit net moyen s'entend de la différence entre les recettes tirées de l'exploitation du contrat et les charges d'exploitation comprenant les charges de personnel, de sous-traitance, d'achats et de consommables ainsi que les provisions de renouvellement, à l'exclusion des charges financières et des impôts. Le taux d'inflation à retenir pour l'indexation est la moyenne sur les 3 derniers du coefficient K1 défini à l'Article 40.
  - Si 3 exercices ne sont pas écoulés avant la date de rupture du contrat, la somme est calculée sur la base du résultat d'exploitation avant charges financières et impôt prévisionnel sur la durée restant à courir du contrat recalculé en euros courant après indexation. Le taux d'inflation à retenir pour l'indexation est la moyenne des coefficients K1 défini à l'Article 40.
  - une somme au titre de toute charge supplémentaire au premier euro, dûment justifiée, de pertes et de surcoûts que le Concessionnaire supporterait et qui seraient la conséquence de la décision de résiliation anticipée du contrat par le délégant (telle que le coût des ruptures des contrats : indemnité de licenciement, coût de reclassement, indemnité de résiliation d'un contrat de sous-traitance ...);

Les montants annuels représentent la différence entre les situations « avec résiliation » et « sans résiliation » sont actualisés en valeur de l'année du versement de l'indemnité, par utilisation du taux d'actualisation sera le taux de l'OAT (Obligation Assimilable au Trésor) d'une durée équivalente à la durée restant à courir du contrat. »

Cette indemnité est fixée à l'amiable selon les modalités décrites ci-avant et, à défaut d'accord entre les Parties, par la juridiction administrative compétente.

L'indemnité est payée au Concessionnaire dans les 30 jours qui suivent la date d'effet de la résiliation, sauf désaccord entre les parties sur le montant de cette indemnité. Tout retard dans le versement dû donne lieu à intérêt de retard calculé au taux de refinancement principal de la BCE majoré de 8 points.

Les travaux rendus nécessaires par l'état des ouvrages remis par le Concessionnaire à la Collectivité seront déduits de l'indemnité de résiliation,

#### **ARTICLE.60 - CONTINUITE DU SERVICE EN FIN DE CONTRAT**

A la fin normale du contrat, la Collectivité est subrogée aux droits et obligations du concessionnaire au titre du présent contrat.

La Collectivité a la faculté, sans qu'il en résulte un droit à indemnité pour le Concessionnaire, de prendre pendant les six derniers mois du contrat toute mesure qu'elle estime nécessaire pour assurer la continuité de la distribution de l'eau, en réduisant autant que possible la gêne qui en résulte pour le Concessionnaire.

La Collectivité peut organiser des visites des installations du service pour permettre à d'autres candidats potentiels d'en acquérir une connaissance suffisante garantissant une égalité de traitement. Le Concessionnaire est tenu de permettre l'accès à tous les ouvrages, installations et descriptions techniques du service à des dates fixées d'un commun accord avec la Collectivité.

La Collectivité réunit les représentants du Concessionnaire ainsi que, le cas échéant, ceux du nouvel exploitant pour organiser le transfert du service et notamment pour permettre :

- de définir les modalités de transmission entre l'ancien et le nouvel exploitant des consignes et modes d'emploi de fonctionnement des ouvrages du service, dans le souci d'assurer la continuité et la permanence du service,
- de rechercher une solution amiable à toutes les questions qui sont à régler dans ces circonstances, notamment l'enlèvement par le Concessionnaire ou le rachat par le nouvel exploitant du mobilier et de certains approvisionnements.

Les parties concernées dressent un procès-verbal des modalités de transfert de l'exploitation du service.

#### **ARTICLE.61 - PERSONNEL DU CONCESSIONNAIRE**

Un an avant la date d'expiration du contrat, le Concessionnaire communique à la Collectivité, sur demande de cette dernière, les renseignements non nominatifs suivants concernant l'effectif du service sous réserve de l'obligation de confidentialité concernant les informations nominatives de son personnel :

- Age
- Niveau de qualification professionnelle
- Tâche assurée convention collectivité ou statut applicable
- Rémunération annuelle charges comprises
- Existence éventuelle dans le contrat ou le statut, d'une clause ou d'une disposition pouvant empêcher le transfert de l'agent à un autre exploitant.

Les informations concernant les personnels pourront être communiquées globalement sans indications nominatives, aux candidats à la délégation de service.

#### **ARTICLE.62 - REMISE DES INSTALLATIONS ET DES BIENS EN FIN DE CONTRAT**

A la date où le contrat prend fin normalement, le Concessionnaire remet gratuitement à la Collectivité l'ensemble des ouvrages, installations, et équipements exclusivement dédiés au service.

Tous ces biens doivent être en état de marche et d'entretien normal, y compris les accessoires indissociables des ouvrages du service que le Concessionnaire aurait été amené à installer.

Dans le cas où la Collectivité se trouverait dans l'obligation de procéder à des travaux de réparation ou d'entretien pour assurer la continuité du service à la fin du présent contrat, les frais engagés sont mis à la charge du Concessionnaire.

Un an au moins avant le terme du présent contrat, les parties se rapprochent afin d'établir un état des lieux et un état descriptif des travaux d'entretien et des travaux de renouvellement restant à réaliser par le Concessionnaire avant le terme du contrat.

Si la Collectivité et le Concessionnaire ne parviennent pas à un accord amiable, il est fait appel à un expert désigné par le Président du Tribunal Administratif compétent, saisi à la requête de la partie la plus diligente. Il appartient, le cas échéant, au Concessionnaire de réaliser les travaux d'entretien prescrits dans le cadre de cette procédure. Faute pour le Concessionnaire d'y avoir pourvu avant l'expiration du présent contrat, la Collectivité est en droit, après mise en demeure de réaliser ces travaux d'entretien aux frais du Concessionnaire qui devra s'acquitter du montant des sommes dues, dans un délai maximum d'un mois après réception des mémoires dûment acquittés par la Collectivité.

Tout retard dans le versement des sommes dues donne lieu de plein droit, sans mise en demeure, à des intérêts de retard calculés au taux d'intérêt légal en vigueur.

#### **ARTICLE.63 - REMISE DU FICHER DES ABONNES**

Avant la fin normale du contrat, le Concessionnaire remet gratuitement à la Collectivité l'intégralité du fichier des abonnés.

La Collectivité peut exiger que la transmission du fichier soit effectuée sur un support informatique de standard courant ou sur un support informatique et un support papier.

En cas de défaut de remise dudit fichier, ou d'un fichier périmé ou inutilisable, les dépenses nécessaires pour la création d'un nouveau fichier ou pour sa mise à jour sont mises à la charge du Concessionnaire.

#### **ARTICLE.64 - REMISE DES PLANS DES OUVRAGES**

Six mois au moins avant la date d'expiration du présent contrat, tous les plans des ouvrages et installations du service détenus par le Concessionnaire doivent être remis à la Collectivité sous forme d'une copie des données informatiques (format DWG exploitable sous Autocad ou équivalent) et sous forme papier.

Si l'intervention de spécialistes est nécessaire pour réaliser le transfert des données depuis le support de la banque de données du Concessionnaire sur le système mis en place par la Collectivité, ou un nouvel exploitant, le Concessionnaire est tenu de faciliter l'accès de ces spécialistes à toutes les données relatives au service.

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 Concessionnaire.

#### **ARTICLE.65 - REPRISE DU MOBILIER ET DES APPROVISIONNEMENTS**

La Collectivité ou le nouvel exploitant a la faculté de racheter le mobilier et les approvisionnements.

Une liste indicative des biens dont la reprise est envisagée est communiquée à l'avance au Concessionnaire par la Collectivité ou le nouvel exploitant.

La valeur de ces biens de reprise est fixée à l'amiable ou à dire d'experts désignés par le Président du Tribunal Administratif, et payée au Concessionnaire dans un délai maximum de deux mois suivant leur reprise par la Collectivité ou le nouvel exploitant du service. Elle est établie en fonction de la valeur vénale à la date de leur reprise. Cette valeur vénale ne doit pas dépasser 130 % de la valeur nette comptable des biens.

Tout retard dans le versement des sommes dues donne lieu à intérêts de retard calculés selon le taux d'intérêt légal en vigueur.

## CHAPITRE 14 - ANNEXES

### ANNEXES DU DOSSIER TECHNIQUE

1. Proposition technique :
2. Plans du réseau
3. Inventaire des Biens (sera annexée ultérieurement)
4. Compte d'exploitation prévisionnel dont plan de renouvellement
5. Règlement de service
6. Indicateurs de performance
7. Bordereau des prix unitaires

Fait en 3 exemplaires originaux, dont un conservé par chacune des Parties,

**Pour la Collectivité  
Le Maire  
Vincent MEVEL**

**Pour SAUR  
Le Directeur Nord Délégué  
Pierre CASTERAN**



**SAUR**  
SAS AU CAPITAL DE 101 529 000 €  
RCS Nanterre 339 379 984  
BUREAU ETUDES COMMERCIALES  
8 Bld Mickaël FARADAY - SERRIS  
77716 MARNE LA VALLEE Cedex 4

# ANNEXES



## Annexe Proposition technique



# EAU POTABLE

7 SEPTEMBRE 2018

## CHAPITRE 5.1

### NOTRE ORGANISATION, NOS COMPETENCES ET NOS MOYENS MIS A VOTRE DISPOSITION

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE  
COMMUNE DE LARCHANT



Commune de  
Larchant

## CHAPITRE 5.1

### Une organisation, des compétences et des moyens mis à disposition

<b>1. ORGANISATION DU SERVICE.....</b>	<b>3</b>
1.1 VOTRE AGENCE DE PROXIMITE .....	4
1.2 LE SECTEUR SUD SEINE ET MARNE .....	6
1.3 DES MOYENS MATERIELS.....	8
1.4 LA DIRECTION REGIONALE ILE DE FRANCE .....	11
<b>2. UN SERVICE DE L'EAU INTELLIGENT ET INTERACTIF.....</b>	<b>14</b>
2.1 LE CENTRE DE PILOTAGE OPERATIONNEL, L'INTELLIGENCE AU SERVICE DE L'EAU .....	14
<b>3. DES COMPÉTENCES MOBILISABLES POUR VOTRE SERVICE.....</b>	<b>21</b>
3.1 LE LABORATOIRE D'ANALYSES .....	21
3.2 LE SERVICE RESSOURCES HUMAINES .....	23
3.3 LA DIRECTION FINANCIERE ET GESTION .....	24
3.4 LE SERVICE JURIDIQUE : REACTIF ET OPERATIONNEL .....	25
3.5 LE SERVICE CLIENTELE.....	26
3.6 LE SERVICE COMMUNICATION .....	27
3.7 LE SERVICE PREVENTION SECURITE .....	28
3.8 LE SERVICE QUALITE ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE .....	30
3.9 UN SERVICE RECHERCHE ET DEVELOPPEMENT OPERATIONNEL .....	31



# 1. ORGANISATION DU SERVICE

Nous avons délibérément choisi de mettre en place une organisation de forte proximité avec les territoires. En effet, avec des collaborateurs ayant un fort ancrage local et un fort attachement à leur territoire, nous pouvons encore mieux répondre à vos attentes et vos exigences.

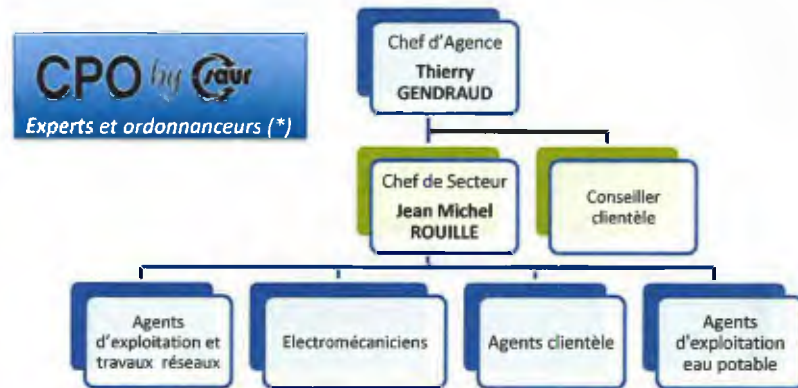
En nous appuyant sur des managers de proximité responsables, nous avons choisi de raccourcir au maximum la chaîne décisionnaire.



**SAUR a toujours voulu rester une entreprise à taille humaine avec des dirigeants accessibles et disponibles. L'humain a délibérément été placé au cœur de notre système de management afin de favoriser un véritable esprit d'équipe et de solidarité.**

## NOTRE IMPLANTATION SUR LE TERRITOIRE

L'organisation de l'agence vise à répondre le plus précisément et le plus efficacement au besoin de votre service :



(\*) CPO : Centre de Pilotage Opérationnel

L'organisation de l'Agence par métiers et la spécialisation des agents qui en découle, vous garantit le meilleur savoir-faire.

## 1.1 Votre agence de proximité

Votre territoire dépend de l'Agence Gâtinais Bourgogne, dont les 97 collaborateurs assurent au quotidien la gestion de 85 000 abonnés :

- 57 contrats de délégation de service public en eau potable,
- 42 contrats de délégation de service public en assainissement.



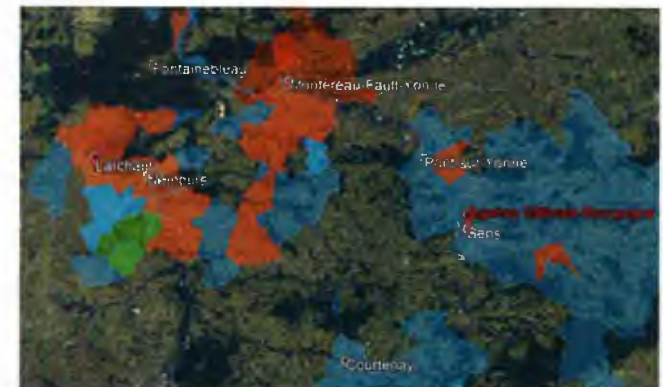
Organisée autour du Chef de secteur, les équipes locales interviennent sur les installations de la Commune de Larchant depuis leur base située à Nemours, soit à moins de 10 minutes de trajet.

Basée à Sens, l'Agence Gâtinais Bourgogne se situe à une cinquantaine de kilomètres de vos installations.

Le regroupement des compétences sur le site de Nemours, et des moyens matériels et techniques qui y sont liés, contribue largement au professionnalisme local de SAUR. Nous vous apportons ainsi une sécurité maximale en termes de réactivité et de capacité d'intervention sans avoir recours à la sous-traitance, en heures normales comme durant l'astreinte, de jour comme de nuit.

La carte ci-dessous présente les collectivités sur lesquelles SAUR dispose d'un contrat d'exploitation d'eau potable (en bleu) et/ou d'assainissement (en orange).

SAUR est l'actuel délégataire du service public d'eau potable sur la totalité du périmètre de la Commune de Larchant.



Thierry GENDRAUD, Chef d'Agence Gâtinais Bourgogne, et Jean Michel Rouillé, Chef de secteur Sud Seine et Marne, seront vos interlocuteurs privilégiés pour vous rendre compte du fonctionnement au quotidien d'une part et de la gestion du contrat d'autre part.

#### VOTRE CHEF D'AGENCE



Thierry GENDRAUD  
tél. 06 60 83 09 20  
mail. thierry.gendraud@saur.com

*SA MISSION :*  
Véritable décideur local, l'est habilité à prendre des décisions essentielles afin d'être le plus réactif possible.

POSTE	MISSIONS PRINCIPALES
CHEF D'AGENCE	<b>Garantir le niveau de service rendu à la collectivité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler le suivi et la bonne exécution de votre contrat</li> <li>• Veiller au respect des engagements contractuels relatifs à l'exploitation</li> <li>• Préserver la santé et de la sécurité de l'ensemble des collaborateurs de son agence.</li> <li>• Assurer les relations courantes avec les services et administrations référents</li> </ul>
	<b>Garantir une relation de confiance avec un mode de gouvernance adapté à vos attentes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Restituer un reporting et les indicateurs de performance conformément à vos exigences</li> </ul>
	<b>Développer la culture de la relation client</b>
	<b>Mettre en adéquation son organisation pour répondre à vos enjeux</b>

## 1.2 Le secteur Sud Seine et Marne

Jean Michel Rouillé représente le 1<sup>er</sup> niveau de management dans l'entreprise et encadrent les équipes opérationnelles au quotidien, en lien avec leur ordonnanceur.

Ses missions sont détaillées ci-après.

#### VOTRE CHEF DE SECTEUR



Jean Michel ROUILLE  
tél. 06 75 66 89 64  
mail. jean-michel.rouille@saur.com

*SA MISSION :*  
Interlocuteur privilégié de la collectivité, il encadre les équipes en charge de l'exécution du contrat.

POSTE	MISSIONS PRINCIPALES
CHEF DE SECTEUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interlocuteur de la collectivité sur les questions techniques liées au réseau et au traitement</li> <li>• Encadrement des équipes en charge de l'exécution du contrat (renouvellement entretien et réparation)</li> <li>• Interlocuteur des sous-traitants intervenant sur le périmètre de la délégation</li> <li>• Réalisation des plans de chantier</li> <li>• Accompagnement des visites extérieures sur les sites</li> <li>• Gestion produits chimiques (produits de traitement &amp; réactifs)</li> <li>• Garant du bon fonctionnement de la production et des traitements</li> <li>• Analyse des résultats et pilotage des ouvrages</li> <li>• Contrôle des sous-traitants</li> </ul>

Afin d'optimiser les délais d'intervention, nous avons mis en place une organisation géographique multi-compétences pour l'exploitation des ouvrages et réseaux d'eau potable.

Cette organisation permet une gestion des situations d'urgence et une intervention rapide du personnel. Ainsi, nous vous proposons de contractualiser notre engagement d'intervenir dans un délai inférieur à une heure pour toute situation mettant en péril le maintien de l'hygiène publique ou la sécurité publique.

Les avantages de cette organisation sont multiples :

- Les agents embauchent directement sur leurs sites de travail.
- Les agents se remplacent en cas d'absence pour congés, stage de formation ou maladie.
- Les déplacements sont considérablement limités.



Cette organisation se prête particulièrement aux ouvrages d'eau potable de la Commune de Larchant :

- Tous nos agents sont maintenus à des niveaux de compétence et de connaissance grâce à des stages de formation continue.
- Ils disposent tous des habilitations requises CACES, électrique correspondant à leur niveau d'intervention.
- Un agent dans chaque binôme possède le permis poids lourd pour, au cas où, pouvoir utiliser un camion benne pour les réparations de canalisations ou transport spécifique.



Coline POIREL -- coline.poirel@saur.com  
VOTRE ORDONNANCEUR

SA MISSION : Coline fait partie d'une équipe de 25 ordonnanceurs au CPO de Marne la Vallée. Véritable collaborateur du secteur qui intervient sur votre territoire, elle organise l'ensemble des interventions d'exploitation des agents qui vous sont affectés,

POSTE	MISSIONS PRINCIPALES
ORDONNANCEUR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ce technicien est connecté en permanence avec vos installations grâce à un réseau de capteurs, de compteurs et d'analyseurs qui lui transmettent de l'information en temps réel</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est en contact permanent avec nos agents opérationnels</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il analyse la situation, assure un diagnostic et remontent les informations de votre service de l'eau</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ainsi, il planifie de la façon la plus pertinente les interventions en intégrant la disponibilité mais aussi les compétences et habilitations des agents</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grâce aux outils de mobilité (Smartphone, Tablette) les agents ont une vision des interventions à réaliser, et accèdent aux données mises à disposition par l'ordonnanceur</li> </ul>

Cette organisation nous permet de vous garantir une réactivité adaptée et sur-mesure.

### 1.3 Des moyens matériels

L'Agence Gâtinais Bourgogne dispose du matériel nécessaire pour assurer l'exploitation et mener à bien toutes les interventions préventives ou de dépannage et de réparation nécessaires pour garantir la continuité du service.

Les équipes sont dotées notamment des matériels détaillés dans le tableau de la page suivante.



Nous disposons par ailleurs en permanence d'un stock de pièces détachées permettant d'intervenir sur tous les types de réparation de conduite. Un stock de secours a été constitué pour nous permettre d'intervenir sur tous les types de réparations, de jour comme de nuit, et comprend notamment :

- Pour la production : sondes, systèmes de chloration, pompes, carte automates, disjoncteurs, etc.
- Pour la distribution : tous types de pièces, manchons de réparation, colliers, raccords de robinetterie-fontainerie ainsi que tronçons de canalisation, couvrant tous les matériaux et tous les diamètres présents sur les réseaux exploités par l'agence, du 15 au 600mm.

Enfin, une sauvegarde des programmes est prévue à la fois au sein des sites et au sein de la cellule automatisme du CPO de Serris.



Matériel	
Scie à sol	4
Découpeuses thermiques – dn 300 ou 350	20
Groupe électrogène 6 kVA	12
Pompe à câble et thermique	10
Perforateur / Brise béton	12
Pilonneuse-dameuse	18
Jeu de 2 feux de circulation	10
Eclairage de chantier	10
Plaque vibrante	14
Compresseur	12
Perceuse en charge pour conduite	10
Fusées	10
Jeu de 2 blindages légers	6
Blindage lourd	1



Débitmètre pour PI	4
Manomètre électronique	2
Logger pour pression	4
Logger pour débit	4
Corrélateur acoustique pour recherche de fuites	4
Prélocalisateur de fuites	4
Détecteur de métaux	29
Groupe spécial pour lavage de réservoirs	1
Pompes d'épreuve	2



#### Engins

Camion 19 T – biberne avec grue	6
Minipelle 2,5 T cabine / bras long	10
Camion 3,5 T biberne	17
Camion 4 T biberne avec grue	1
Clio et 206	8
Berlingo	31
Fourgon Jumper	19

### Sécurité des agents

De plus, chaque agent dispose d'une dotation comprenant à minima les EPI, (équipements de protection individuelle), nécessaires au domaine d'intervention et une caisse à outils complète.

L'ensemble du personnel opérationnel est habilité et formé à travailler sur des ouvrages d'eau potable et ou d'assainissement. Le personnel est particulièrement sensibilisé aux risques liés à ses activités et à la sécurité routière, à travers des formations régulières.

L'ensemble du personnel est habilité pour les interventions à proximité des organes électriques, et particulièrement les électromécaniciens étant habilités H2B2V.

Les matériels de signalisation courants sont embarqués dans chaque véhicule d'intervention. Un stock de signalisation complémentaire est disponible pour les chantiers qui le nécessitent.

### Moyens opérationnels complémentaires

Du personnel supplémentaire peut également être mobilisé depuis les Agences voisines ou depuis la Direction Régionale Ile de France, en cas de crise.

### Connexion agent-ordonnanceur

L'ensemble de **nos agents** sont connectés en permanence au Centre de Pilotage Opérationnel de Serris pour vous apporter :

- une meilleure gestion des interventions ;
- une meilleure réactivité.

Un « ordonnanceur » organise le planning des agents en affectant « **le bon agent, au bon endroit, au bon moment, pour la bonne intervention** ».



Lorsque qu'une urgence survient, l'ordonnanceur qui a une vision complète de son équipe terrain mobilisera l'agent le plus proche pour intervenir, avec la bonne compétence et le bon équipement.

Cette connexion permanente entre les agents, le CPO et l'ordonnanceur est rendue possible grâce aux **dispositifs de mobilité** « **des Smartphones (MOBI+) ou tablettes** ».

Cette connexion permet ainsi de fournir en temps réel des données d'exploitation, des photos et vidéos du patrimoine au CPO. Ces données seront ainsi exploitées par des experts et pourront être transmises en temps réel (cf. chapitre- Gouvernance et Transparence).

Mobi+



## 1.4 La Direction Régionale Ile de France

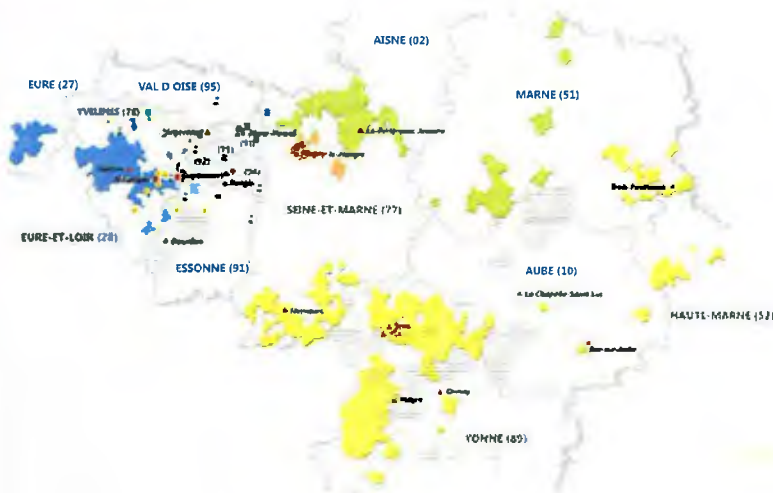
Un centre de décision proche de vous avec une concentration de moyens à votre disposition :

- **A taille humaine**, la Direction Régionale est **proche de votre collectivité** pour **comprendre vos attentes et vos enjeux** et mettre tout en œuvre pour une excellence opérationnelle de votre service de l'eau.
- **Réactive**, elle est capable de se mobiliser et de faire face **24h sur 24** aux situations exceptionnelles.



La Direction Régionale Ile de France (DR IDF) est basée sur le même site que le Centre de Pilotage Opérationnel :  
8 boulevard Michael Faraday  
77 700 SERRIS

Implantations SAUR sur le territoire :



Carte des implantations de la DR Île de France

### LES CHIFFRES CLES DE LA DIRECTION REGIONALE ILE DE FRANCE :

- 300 collaborateurs répartis sur 3 Agences : IDF Ouest, IDF Est, et Gâtinais Bourgogne
- 1 Agence Maintenance et Travaux
- 145 contrats d'affermage eau potable et assainissement
- 111 600 clients consommateurs eau potable desservis
- 436 contrats de prestation de service
- 5100 km de réseau d'AEP et 2300 km de réseau d'assainissement
- 160 usines de production d'AEP et 110 station d'épuration



### VOTRE DIRECTEUR RÉGIONAL



Pierre CASTERAN, pierre.casteran@saur.com  
VOTRE DIRECTEUR REGIONAL

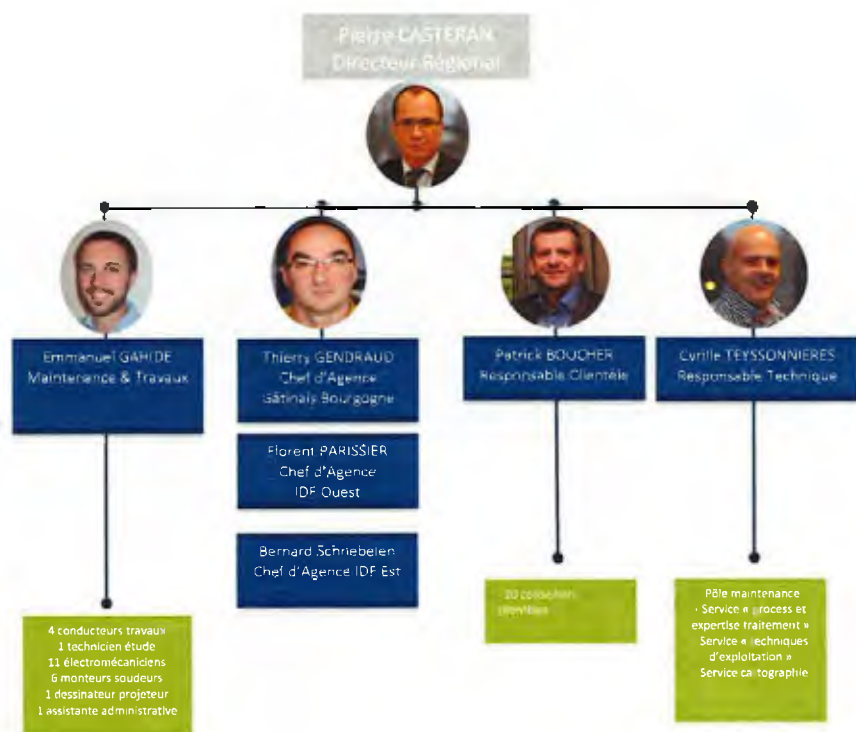
#### SA MISSION :

- Il bénéficie d'une délégation de pouvoir, il est donc habilité à prendre toutes les décisions nécessaires.
- Capacité à mobiliser des moyens à la bonne marche du service.
  - Capacité à négocier les contrats.

POSTE	MISSIONS PRINCIPALES
DIRECTEUR REGIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à la bonne exécution du contrat et à son suivi contractuel, technique et économique.</li> <li>• Assurer le soutien technique, logistique et humain des agences locales (maintenance et support techniques d'exploitation).</li> <li>• Mener les réflexions et les études d'optimisation techniques d'exploitation.</li> <li>• Assurer les relations administratives et techniques avec les collectivités et les services de contrôle.</li> <li>• Etablir les comptes annuels d'exploitation.</li> <li>• Assure le déploiement de la relation client et le projet consommateur en local.</li> </ul>



## ORGANIGRAMME OPÉRATIONNEL DE LA DIRECTION RÉGIONALE



## 2. UN SERVICE DE L'EAU INTELLIGENT ET INTERACTIF

### 2.1 Le centre de pilotage opérationnel, l'intelligence au service de l'eau.

le CPO by SAUR

LE CPO® by SAUR est l'outil exclusif pour maîtriser votre politique de l'eau : une véritable tour de contrôle qui réunit en un même lieu les experts et les technologies de pointe.

Nous disposons de 8 CPO implantés au cœur des territoires.

Votre contrat sera géré par le CPO de Serris.

Nous vous offrons dorénavant un service de l'eau qui devient intelligent et interactif.

Votre service de l'eau est modélisé et connecté 24h/24 pour une qualité permanente de l'eau et un meilleur rendement de réseau.

« Sans les hommes, la technologie n'est rien ».

Le CPO est avant tout une organisation de proximité adaptée aux exigences spécifiques de votre territoire.

Chaque agent est immédiatement informé des actions à réaliser sur site et met ainsi à jour les bases de données en temps réel aussi bien sur le fonctionnement des installations que sur l'état de votre patrimoine.

#### Quels avantages vous apportera le CPO® by SAUR ?

##### 1- UNE REACTIVITE MAXIMALE

Des capteurs high-tech sont ainsi placés sur vos ouvrages et détectent la moindre anomalie puis la signalent au CPO afin de réagir au plus vite.

Connectés avec les ordonnanceurs du CPO, nos équipes sont disponibles 24h/24 et sont toujours prêts pour intervenir de la façon la plus efficace possible afin de garantir à tous une satisfaction maximale.

#### PAR EXEMPLE

##### POUR LES FUITES VISIBLES

Suite à l'identification d'une fuite par un agent ou suite à un appel de la collectivité ou d'un client, nous intervenons pour un diagnostic en moins d'une heure et nous réparons en moins de 2h en cas de manque d'eau.



## 2 – UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DE VOTRE PATRIMOINE POUR UNE GESTION OPTIMISEE

Grâce à une connaissance très fine de l'état des ouvrages, de leurs conditions de fonctionnement et de leur défaillance, nous pouvons mettre en place une politique de maintenance préventive et curative pertinente. Celle-ci garanti une plus grande pérennité des installations dans le temps et permet ainsi d'optimiser les coûts de renouvellement et d'investissement.

### PAR EXEMPLE

Notre maîtrise de la connaissance de votre patrimoine nous amène notamment à vous proposer une MAINTENANCE PREVENTIVE renforcée de vos organes hydrauliques :

- Appareils de régulation de pression (100% du parc/an)
- Comptages (100% du parc/an)
- Vannes (5% du parc/an)
- Ventouses et purges (5% du parc/an)

## 3 - LA GARANTIE D'UNE TOTALE TRANSPARENCE

Le CPO concentre quotidiennement des centaines de données concernant votre service des eaux.

Ces informations sont analysées de façon pertinente puis vous sont régulièrement synthétisées et simplifiées dans des reportings sur-mesure.

Ces rapports accessibles en permanence vous informent également de chaque intervention menée sur votre territoire pour une traçabilité et une visibilité exemplaire.

### PAR EXEMPLE

Pour vous ouvrir l'accès aux données en temps réel, nous avons créé une plateforme d'échange des données : le CPO online<sup>®</sup> que nous mettons à votre disposition dès le début du contrat.



## 4- UNE POLITIQUE DE L'EAU VISIONNAIRE

Totalement novateur, le CPO est un véritable pôle d'experts rassemblant les spécialistes des métiers de l'eau : des hydrauliciens, des cartographes ou des experts en maintenance.

Ensemble, ils mettent en commun leur savoir-faire en intégrant les enjeux et problématiques spécifiques de votre territoire.

Ils sont ainsi en mesure de vous proposer les meilleures solutions possibles avec leur conseil personnalisé.

Vous disposez de toutes les informations afin de cibler au mieux vos futurs investissements et prendre les meilleures décisions.

### PAR EXEMPLE

Grâce à notre solution REZO- Patrimoine, nous sommes en mesure de vous proposer un programme de renouvellement prioritaire avec mise à jour annuelle.

### Miser sur le CPO<sup>®</sup> by SAUR

C'est miser sur un service de l'eau au prix le plus juste, le plus transparent, le plus réactif, le plus visionnaire qui soit.

« La maîtrise de votre politique de l'eau passe par le CPO »



### QUELQUES CHIFFRES CLÉS DE VOTRE CENTRE DE PILOTAGE OPERATIONNEL DE SERRIS :

25 ordonnances qui planifient les interventions, analysent et traitent les données collectées depuis le CPO.

Plus de 13 461 interventions planifiées chaque semaine par le CPO soit près de 700 000 interventions par an.

Près de 3 000 installations télégrés depuis le CPO, représentant autant voir plus de données collectées et traitées chaque jours depuis le CPO.

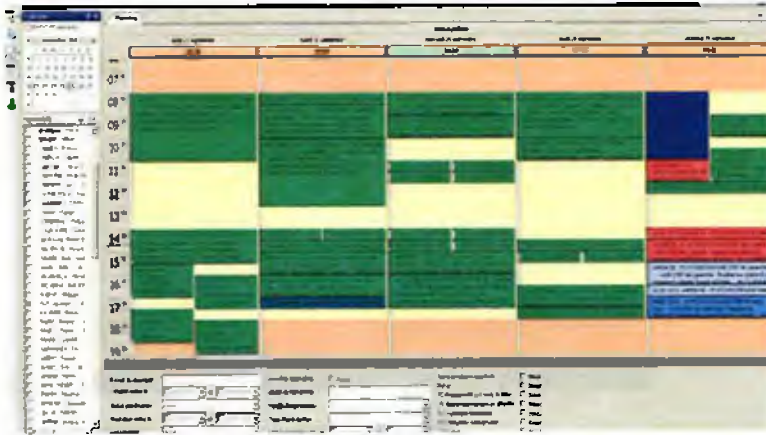
Près de 219 000 alarmes collectées annuellement soit plus de 600 alarmes collectées et traitées chaque jour depuis le CPO.

30 binômes agent/ordonnanceur véritable clé du système.

30 000 km de réseau d'eau potable et d'assainissement sous surveillance.



Près de 50 collaborateurs, techniciens, spécialistes et experts des métiers de l'eau sont regroupés dans cette « tour de contrôle » située à Serris.



PLANNING DE L'AGENT ACTUALISÉ EN TEMPS RÉEL PAR L'ORDONNANCEUR



L'AGENT CONSULTE SON PLANNING SUR SON SMARTPHONE MOBILE

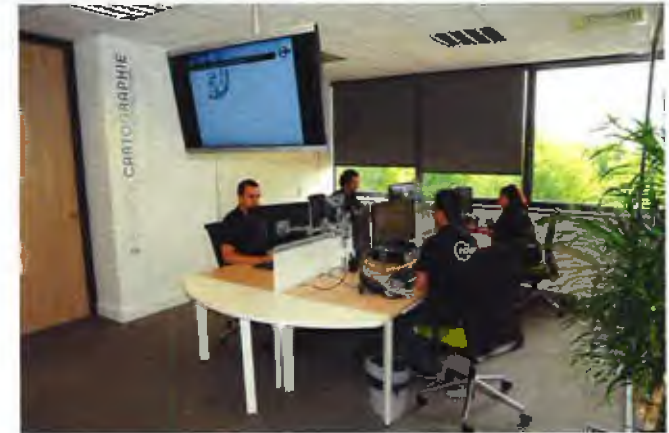
## LE CARTOGAPHE



Amaury CHAISE, [amaury.chaise@saur.com](mailto:amaury.chaise@saur.com)  
VOTRE CARTOGAPHE

### SA MISSION :

Technicien spécialiste en SIG, est chargé de créer, mettre à jour les bases de données de votre patrimoine réseau (positionnement et extension des réseaux, organes). Il a en charge leur restitutions (cartes réseau ou thématiques, échange de données, etc).



CARTOGAPHE – MISE À JOUR DES PLANS DE RÉCOLEMENT POUR VOUS RENDRE DISPONIBLE LA MISE À JOUR DE VOTRE PATRIMOINE RÉSEAU SUR CPO ONLINE®



## LES EXPERTS



Le CPO regroupe 22 experts pour vous apporter conseils et préconisations pour l'amélioration de votre service de l'eau.

Ainsi avec cette équipe spécialisée en hydraulique et gestion des réseaux, en automatisme, en maintenance ou encore en traitement des eaux, vous avez l'assurance de disposer :

- De conseils en matière d'amélioration du service et d'amélioration de vos installations et ouvrages.
- D'une veille technique régulière vous offrant des solutions innovantes et adaptées aux besoins.

De compétences mobilisables à tout moment et prêtes à intervenir sur vos installations pour assister techniquement les agents qui interviennent sur votre territoire ou pour vous accompagner dans l'étude de vos démarches et projets.

L'équipe d'experts du CPO de Serris à votre disposition :

COMPÉTENCES	PRÉNOM – NOM
Hydraulique Réseau	Pauline BERTRAND (responsable) Gary BEUGNET Bertrand SCHOTKOSKY Iris CLERC
Process Traitement	Sophie POTIN (responsable) Marie François MORIN Jean Michel MAINGUY

## COMPÉTENCES

## PRÉNOM – NOM

### Maintenance Patrimoine

Jacques THAUVIN (responsable)  
Gaëlle BORE  
Julien MAURIN  
Thierry DESFONTAINE  
Xavier CALLET  
Valentin SIMON  
Aurélien MARIE  
Bruno MICHEL

### Informatique industrielle Automatisme

David GENET (responsable)  
StéphaneIVALDI  
Quentin LACHARTRE  
Arnaud THIVOLET  
Christine FREDON

### Radio - Télérelève

Yann CHEFGROS



### 3. DES COMPÉTENCES MOBILISABLES POUR VOTRE SERVICE

En support de votre Direction Régionale Ile de France basée à Serris, nous mettons à votre disposition des compétences complémentaires RESSOURCES HUMAINES, GESTION, JURIDIQUE dans notre Direction Opérationnelle de Serris.

#### 3.1 Le laboratoire d'analyses



*Le partenariat mis en place avec le laboratoire CARSO mobilisable 24/24h permet de garantir un accompagnement maximal.*

*La laboratoire CARSO est ainsi disponible pour vous accompagner et conseiller pour l'interprétation des résultats.*

*A votre disposition pour toutes les questions concernant la qualité des eaux.*

Nous sommes partenaires du laboratoire CARSO concernant les analyses d'eaux potables et d'eaux usées.



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.



**Le laboratoire est accrédité par le COFRAC.**

Cette accréditation, suivant la norme NF EN ISO / CEI 17025, est une reconnaissance de sa compétence et de son indépendance. Elle est obtenue après un processus rigoureux, validant le savoir-faire et la pertinence de l'organisation qualité, et fait l'objet d'un contrôle régulier par des experts reconnus.

Avec CARSO nous vous garantissons des délais rapides d'analyses avec une disponibilité 24h/24h

Délais maximum d'obtention des résultats d'analyses dans le cadre de l'autosurveillance

PARAMÈTRES	DELAIS DE RESTITUTION MAXIMUM
Microbiologie	24 à 72h selon les paramètres
Chimie de base	24h à 10 jours selon paramètres
COV	5 jours
Pesticides	15 jours
Métaux	5 jours
Résidus pharmaceutiques	Jours

**Nous nous engageons à assurer une astreinte 24 h/24 et 365 jours par an** (pollution, intrusion sur une station de pompage ou un réservoir, inondations etc.).

Ces astreintes comprennent la prise en charge immédiate des échantillons sur site, leur transport dédié et les analyses réalisées dès réception au laboratoire (recherche des paramètres classiques de physicochimie, microbiologie, micropolluants, écotoxicité etc.). Le délai d'obtention des résultats sera alors réduit à celui de la durée de l'analyse.



### 3.2 Le service ressources humaines

Le Responsable Ressources Humaines de votre territoire est spécialisé dans le domaine de la gestion des ressources humaines et des relations sociales.

#### EXPERT RESSOURCES HUMAINES



Audrey FUSILLI - audrey.fusilli@saur.com  
VOTRE EXPERT RESSOURCES HUMAINES

*SA MISSION : Audrey connaît les hommes et les femmes présents sur votre territoire. L'expert RH est réactif et opérationnel grâce à sa proximité du territoire et des agents sur le terrain. Elle peut se déplacer très rapidement sur le terrain*

POSTE	MISSIONS PRINCIPALES
EXPERT RESSOURCES HUMAINES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elle est en contact avec les organismes locaux en charge des problématiques sociales et d'emploi.</li> <li>Elle possède une réelle expertise en matière de gestion des hommes.</li> <li>Elle est connecté en permanence avec une équipe en charge de la gestion administrative des agents (dont la paie).</li> <li>Elle est capable d'aborder tous les sujets de manière concrète, pragmatique et opérationnelle notamment en ce qui concerne l'emploi, l'insertion ou encore la diversité.</li> <li>Nous attachons une importance prioritaire à la prise en compte des problématiques locales.</li> <li>Elle est l'interlocuteur privilégié des responsables opérationnels en matière de recrutement, de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, de formation, de relations sociales (CE, DP, ...).</li> <li>Elle est le garant de la prise en compte de la dimension humaine dans les offres (en traitant notamment de manière concrète les problématiques de compétences, de recrutement et d'insertion ou encore de diversité et de prévention santé sécurité).</li> </ul>

**Au-delà de nos engagements contractuels, notre volonté est d'instaurer une gestion des ressources humaines pragmatique et personnalisée de votre contrat.**

### 3.3 La direction financière et gestion

#### CONTRÔLEUR DE GESTION OPÉRATIONNEL



Jean-Jacques LE BERRIGAUD - jean-jacques.le-berrigaud@saur.com

#### VOTRE CONTRÔLEUR DE GESTION OPERATIONNEL

*SA MISSION : Jean Jacques est assisté dans ses missions par des contrôleurs de gestion spécialisés et une équipe de comptables (trésorerie, social, fournisseurs ...) animée par un expert-comptable. Il est aussi assisté par une équipe d'experts pluridisciplinaires nationale (fiscaux, trésorerie, financement ...) permettant d'apporter la réponse optimale.*

La proximité avec nos services financiers vous garantit des échanges rapides et clairs avec vos services.

POSTE	MISSIONS PRINCIPALES
CONTRÔLEUR DE GESTION OPERATIONNEL	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il assure la production des Comptes Annuels de Résultat (CARE).</li> <li>Il permet une aide à votre compréhension des équilibres économiques du contrat.</li> <li>Il vous garantit des réponses claires et rapides sur tous les sujets relatifs aux reversements de TVA et de surtaxes.</li> <li>Il vous apporte une assistance sur des sujets fiscaux (TVA, RODP...) et une contribution à l'évaluation des surtaxes prévisionnelles pour l'équilibre des budgets.</li> </ul>



### 3.4 Le service juridique : réactif et opérationnel

#### JURISTE



Thierry BRECHE - thierry.breche@saur.com  
JURISTE

*SA MISSION : Thierry assure la veille juridique permanente permettant d'anticiper les risques et d'adapter les pratiques aux évolutions réglementaires. Il pourra vous assister en cas de besoin dans le cas de problématiques spécifiques*

Nos juristes se déplacent bien entendu pour vous rencontrer si nécessaire.

	MISSIONS PRINCIPALES
LE SERVICE JURIDIQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il assure la gestion des assurances et participe également aux opérations d'expertise judiciaire dans lesquelles le délégataire est impliqué.</li> <li>• Il contribue au respect de vos intérêts dans ses relations avec d'autres contractants ou administrations en lien avec les ouvrages confiés.</li> <li>• Il garantit l'anticipation des risques et l'adaptation des pratiques à toutes les évolutions réglementaires et jurisprudentielles. Il vous fait notamment bénéficier au travers du rapport d'activités (RAD) de cette veille réglementaire.</li> <li>• Il sécurise les procédures et vous apporte des conseils lorsque les procédures et les montages sont spécifiques.</li> <li>• Il répond et assure le suivi des contestations et réclamations litigieuses.</li> <li>• Il capitalise les retours d'expériences sur l'ensemble des exploitations implantées sur le territoire national et vous garantit les meilleures pratiques.</li> </ul>

Proche des directions opérationnelles, notre service juridique répond rapidement à toutes les questions liées au contrat et connaît les particularités locales.

Nous vous mettons à disposition des compétences de droit privé et public, abordant aussi bien les aspects environnementaux que les aspects consommateurs liés aux métiers de l'eau et de l'assainissement.

### 3.5 Le service clientèle

#### EXPERT CLIENTELE



Patrick BOUCHER - patrick.boucher@saur.com  
VOTRE RESPONSABLE CLIENTÈLE

*SA MISSION : Il est aussi proche des conseillers clientèle sur le terrain qui lui apporte une connaissance accrue des sujets spécifiques liés à leur territoire.*

Notre responsable de la Relation Client est à votre disposition pour toutes les questions liées à la gestion de la relation client.

Notre service client de la direction opérationnelle a un rôle de coordination et de consolidation de l'ensemble des actions liées à la clientèle.

	MISSIONS PRINCIPALES
LE SERVICE CLIENTELE	<p>Participation aux tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la facturation et au recouvrement,</li> <li>• reversements de surtaxe et à la production des décomptes de surtaxe,</li> <li>• la mise à jour des comptes clients,</li> <li>• au suivi des dossiers contentieux,</li> <li>• à l'interface avec les agences de l'eau.</li> </ul>



### 3.6 Le service communication

#### CHARGÉ DE COMMUNICATION



Guillaume HAAR - guillaume.haar@saur.com  
CHARGÉ DE COMMUNICATION

*SA MISSION : Il est à votre écoute pour identifier rapidement vos besoins en communication et déployer les solutions les mieux adaptées à votre territoire et à vos enjeux.*

Notre volonté est de vous soutenir dans la mise en œuvre d'une communication dynamique que vous souhaitez pour votre collectivité.

**Pragmatique et proche de vous, il est à l'écoute de vos besoins et de vos ambitions pour donner de la voix à vos actions.**

#### MISSIONS PRINCIPALES

#### CHARGE DE COMMUNICATION

Conformément à vos souhaits et uniquement sous votre contrôle, notre service communication peut vous accompagner dans le cadre de diverses missions de communication.

- La création de marque et d'identité pour votre collectivité et sa **visibilité** sur tous les ouvrages de la collectivité.
- La mise en place d'**événements thématiques** autour de l'eau pour sensibiliser les citoyens à l'action de la collectivité, des événementiels sur le Développement Durable ou la semaine de l'eau, des opérations de promotion de l'eau du robinet : « Bar à eaux, jeux pédagogiques pour les scolaires, animations ludiques, etc...
- La réalisation de **supports de communication** : dépliants, lettres d'informations, flyer pour accompagner les factures d'eau, campagnes de communication spécifiques pour promouvoir l'action de la collectivité, etc...
- La mise en place de **parcours pédagogiques** sur les stations d'épuration et usines de production d'eau potable pour vulgariser la compréhension des enjeux autour de l'eau à destination du grand public et des groupes scolaires.
- L'organisation des relations presse pour faire mobiliser la presse locale sur les enjeux de votre politique de l'eau.
- La gestion de crise pour coordonner les relations presse, les messages aux abonnés, les relations avec la collectivité.

### 3.7 Le service prévention sécurité

#### EXPERT PREVENTION SECURITE



Jordan HENRY - jordan.henry@saur.com  
EXPERT PREVENTION SECURITE

*SA MISSION : Il accompagne des collaborateurs sur les problématiques de sécurité : sensibilisation au port obligatoire des équipements de sécurité, à la vérification des outils et équipements.*

**Nous menons une politique très volontariste concernant la sécurité de nos collaborateurs et tous nos partenaires qui interviennent sur vos installations.**

#### MISSIONS PRINCIPALES

#### EXPERT PREVENTION SECURITE

Conformément à vos souhaits et uniquement sous votre contrôle, notre service communication peut vous accompagner dans le cadre de missions spécifiques.

- La création de marque et d'identité pour votre collectivité et sa **visibilité** sur tous les ouvrages de la collectivité.
- La mise en place d'**événements thématiques** autour de l'eau pour sensibiliser les citoyens à l'action de la collectivité, des événementiels sur le Développement Durable ou la semaine de l'eau, des opérations de promotion de l'eau du robinet : « Bar à eaux, jeux pédagogiques pour les scolaires, animations ludiques, etc...
- La réalisation de **supports de communication** : dépliants, lettres d'informations, flyer pour accompagner les factures d'eau, campagnes de communication spécifiques pour promouvoir l'action de la collectivité, etc...
- La mise en place de **parcours pédagogiques** sur les stations d'épuration et usines de production d'eau potable pour vulgariser la compréhension des enjeux autour de l'eau à destination du grand public et des groupes scolaires.
- L'organisation des relations presse pour faire mobiliser la presse locale sur les enjeux de votre politique de l'eau.
- La gestion de crise pour coordonner les relations presse, les messages aux abonnés, les relations avec la collectivité.



Le Chargé de Prévention de votre territoire assure une veille réglementaire constante et s'assure notamment de la conformité des installations (Audit réglementaire, Visite sécurité, etc...).



**Notre niveau d'accidentologie se situe très en deçà de la moyenne de la profession avec pour 2017**

**Un taux de fréquence (TF) de 10,3**  
**Un taux de gravité (TG) de 0,51**

**Chiffres de la profession :**

**Rapport BIPE FP2E 2015 (syndicat professionnel de l'Eau) : TF = 16.1 et TG = 1.2**

**Données CNAMTS 2014 (CTN C – captage, traitement et distribution eau) :**

**TF = 15.8 et TG = 0.9**



### 3.8 Le service qualité environnement développement durable

#### EXPERT QUALITÉ ENVIRONNEMENT – DÉVELOPPEMENT DURABLE



**Melanie BORTOLUZZI – Melanie.bortoluzzi@saur.com**  
**VOTRE EXPERT QUALITE ENVIRONNEMENT – DEVELOPPEMENT DURABLE**

*SA MISSION : Ingénieur qui dispose d'un large panel de qualifications et d'habilitations COFRAC, ISO, OHSAS nécessaires à l'accompagnement de la collectivité dans ses différents projets. Elle a une très grande culture métier, qui associée à sa connaissance du territoire lui permet d'envisager des solutions pragmatiques et adaptées.*

**Le service Qualité-Environnement vous accompagne dans la mise en œuvre d'une politique de l'eau citoyenne, environnementale et sociétale.**

- Au-delà des organismes de certifications, l'expert est en contact régulier avec les administrations et autres structures compétentes dans le domaine de l'environnement (ADEME, DREAL ...)
- En veille permanente avec les experts juristes, l'expert QE DD apporte des réponses précises et pragmatiques aux problématiques soulevés par une réglementation environnementale complexe ( IOTA, ICPE, déchets ..)

	MISSIONS PRINCIPALES
EXPERT QUALITE ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proche des équipes terrain, l'expert intervient régulièrement sur les installations et ouvrages afin de déployer les dispositions prévues au contrat mais aussi afin d'organiser les exercices de crises et autres plans de secours.</li> <li>• Il vous garantit le déploiement de solutions adaptées afin de maîtriser les risques inhérents aux activités d'opérateurs d'importance vitale (risques sanitaires, protection des sites, études de vulnérabilité).</li> <li>• Il intègre les dispositifs agenda 21 et plan climat énergie dans la démarche QSE</li> <li>• Il garantit également la mise en œuvre du plan Vigipirate que ce soit au niveau des mesures socles comme des dispositions temporaires au grès des déclenchements de seuils par les autorités.</li> </ul>



### 3.9 Un service recherche et développement opérationnel

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

Nous investissons dans la Recherche et Développement pour vous apporter les solutions de demain.

Notre service Recherche et Développement repose sur deux grands principes

Une équipe opérationnelle avec des experts reconnus

Une capacité à être permanente au contact du terrain auprès des exploitants et des collectivités

Notre programme de Recherche défini et actualisé chaque année par le comité de direction vise à proposer avec un temps d'avance des projets d'amélioration et des solutions répondant aux enjeux des collectivités.

Il s'articule sur 3 grands piliers :

- Des pilotes sur les installations des collectivités en conditions d'exploitation réelles.

Nous disposons actuellement de 4 plateformes permanentes ainsi que des plateformes temporaires en fonction des besoins et problématiques des collectivités.

- Une collaboration avec des laboratoires pour la Recherche fondamentale en appui de notre recherche de terrain : INRA (LBE Narbonne), Ecole des Mines (ARMINES), IRSTEA, Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique, INRIA, IFREMER, Polytech...

#### PAR EXEMPLE

Grâce à notre solution REZOF, Patrimoine, nous sommes en mesure de vous proposer un programme de renouvellement prioritaire évaluez nous à jour annuelle.

- Un co-développement d'outils et de services avec de partenaires industriels (notamment avec des Start-ups et des PME),

#### PAR EXEMPLE

... IMAGEAU pour la surveillance des ressources,  
... VIGICELL pour la mesure de la qualité « biologique » des eaux avant et après traitement  
... PENTAIR pour la mise au point de procédés membranaires en eau potable et  
... KUBOTA pour les eaux usées ...

Notre programme est construit sur les 5 thèmes suivants :

#### 1 - LE TRAITEMENT DES MICROPOLLUANTS

Dans les eaux à potabiliser et les rejets de station d'épuration : procédé Carboplus...

#### 2- L'ECONOMIE CIRCULAIRE, LA SOBRIETE ENERGETIQUE, LA PRODUCTION DE BIOGAZ

Régulation de l'aération des bassins de boues activées par AMMONAIR, Co digestion des boues et autres déchets par Codilog, séchage naturel des boues d'épuration par Héliodry...

#### 3- LE SUIVI DU RESEAU DE DISTRIBUTION

(qualité de l'eau et état et gestion du réseau) : modélisation de la formation des THM par PrédicT THM....

#### 4- LA REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES (REUT)

Utilisation des membranes en épuration : par Aqua-RM....

#### 5- LE DEVELOPPEMENT DE PROCEDES « VERTS »

Le suivi et la protection de la qualité du milieu : suivi de la dispersion des odeurs : OLFWEB...



PLATEFORME « EAU POTABLE » DU JAUNAY (85)



# EAU POTABLE

7 SEPTEMBRE 2018

## CHAPITRE 5.2

### ANTICIPER ET MAÎTRISER LES SITUATIONS D'URGENCE

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE  
COMMUNE DE LARCHANT



Commune de  
Larchant

NOTRE ORGANISATION PERFORMANTE  
VOUS GARANTIT UNE RÉACTIVITÉ  
MAXIMALE



## Anticiper et maîtriser les situations d'urgence

<b>1.</b>	<b>GARANTIR UNE REACTIVITE MAXIMALE PENDANT LE SERVICE D'ASTREINTE .....</b>	<b>4</b>
1.1	MOTRE POLITIQUE .....	4
1.2	NOS ENGAGEMENTS .....	4
1.3	UNE ORGANISATION PERFORMANTE DU SERVICE .....	4
	<b>1.3.1 Etre joignable 24h/24 et 365 jours/an .....</b>	<b>6</b>
	<b>1.3.2 Définir notre équipe de permanence.....</b>	<b>7</b>
1.4	DES INSTALLATIONS SOUS CONTROLÉ PERMANENT ET DES EQUIPES CONNECTÉES .....	9
1.5	UNE EQUIPE COMPETENTE ET QUALIFIEE .....	10
1.6	UN DISPOSITIF DE TELESURVEILLANCE PERFORMANT .....	10
1.7	UNE FIAIBILITE DES DONNEES TELETRANSMISES .....	11
1.8	DES MOYENS SPECIFIQUES DISPONIBLES .....	12
	<b>1.8.1 Les stocks de pièces détachées.....</b>	<b>12</b>
	<b>1.8.2 Les contrats de sous-traitance .....</b>	<b>13</b>
	<b>1.8.3 Le laboratoire CARSO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.</b>	<b>MAITRISER LES SITUATIONS DE CRISE .....</b>	<b>15</b>
2.1	NOTRE POLITIQUE .....	16
2.2	PREVENIR LES CRISES .....	17
	<b>2.2.1 Identifier les situations à risques .....</b>	<b>17</b>
	<b>2.2.2 Garantir des plans de gestion de crise pour chaque risque identifié .....</b>	<b>18</b>
	<b>2.2.3 Anticiper les moyens matériels à mobiliser lors de crise .....</b>	<b>18</b>
	<b>2.2.4 Anticiper les événements météorologiques grâce au CPO.....</b>	<b>19</b>
2.3	PILOTER EFFICACEMENT LA GESTION DE CRISE .....	20
	<b>2.3.1 Organiser les cellules de crise .....</b>	<b>20</b>
	<b>2.3.2 Savoir communiquer en situation de crise .....</b>	<b>22</b>
2.4	BENEFICIER DES RETOURS SUR EXPERIENCE .....	24
	<b>2.4.1 Savoir analyser les post-crises.....</b>	<b>24</b>
	<b>2.4.2 Tester notre capacité à gérer les situations de crise .....</b>	<b>25</b>

## 1. GARANTIR UNE REACTIVITE MAXIMALE PENDANT LE SERVICE D'ASTREINTE

### 1.1 Notre politique

Nos valeurs « Proximité, Sens du service, Responsabilité et Solidarité » s'expriment particulièrement au travers de notre organisation de l'astreinte.

En dehors des heures de présence normale du personnel , nous vous garantissons :

- Pour les **consommateurs** : un dispositif d'astreinte performant.
- Pour les **élus** : une capacité à joindre à tout moment les responsables locaux SAUR.
- Des **installations surveillées en permanence et connectées** aux équipes d'astreinte mais aussi aux techniciens des CPO.
- Des **collaborateurs mobilisés lors des astreintes habilités, qualifiés et formés** en toutes circonstances.
- La mobilisation **24h/24 des experts** et des moyens spécifiques.
- Une **transparence totale** des données de fonctionnement de vos installations grâce au CPO by SAUR.

### 1.2 Nos engagements

Nous nous engageons à mobiliser une organisation et des moyens permettant la continuité du service **7j/7** et **24h/24** avec :

- Un numéro de téléphone dédié aux élus de votre collectivité.
- La mise en place d'une organisation d'astreinte adaptée aux risques et à la complexité des installations de votre territoire.
- La garantie d'une première intervention sur votre territoire en moins de 60 minutes en dehors des heures ouvrées.
- La garantie de la mise à disposition de moyens lourds (camions, tractopelle...) en 2 heures maximum en dehors des heures ouvrées.
- Le maintien d'un système de télésurveillance de vos installations en toutes circonstances.
- La capacité à mobiliser près de 50 agents basés à proximité de vos ouvrages.

### 1.3 Une organisation performante du service

Une astreinte de service est assurée 24h/24 et 365 jours par an afin de garantir une intervention rapide en cas d'incident en dehors des heures de présence normale du personnel.





Intervention en moins de **60** minutes  
Une organisation performante de l'astreinte

- 1 Une joignabilité de nos services 24h/24 et 365 jours par an
- 2 Une mobilisation d'agents compétents et connectés au CPO by Saur
- 3 Un système de supervision performant
- 4 Une mobilisation des moyens lourds spécifique disponible sur votre territoire



### 1.3.1 Etre joignable 24h/24 et 365 jours/an

*Votre collectivité peut joindre à tout moment les responsables SAUR de proximité.*

*Vos abonnés bénéficient d'un service permanent 24h/24 et 7 jours/7 avec un numéro de téléphone non surtaxé accessible 7 jours/7 et 24h/24.*

*Lorsqu'un client souhaite nous contacter pour une intervention d'urgence, il lui suffit de composer le numéro de notre Centre d'Accueil téléphonique, opérationnel 24 h/24 et 7 j/7 : 03 58 58 20 09*

*Il peut par ailleurs composer le numéro de téléphone de nos bureaux :*

*- durant les heures d'ouverture de bureau (lundi au vendredi de 8h00 à 17h00) : il sera mis en contact avec un conseiller clientèle qui prendra en compte et intégrera sa demande dans notre procédure d'intervention,*

*- hors heures d'ouverture (le soir à partir de 17h00 à 22h00 et le samedi de 8h00 à 17h00) : il sera mis en contact avec un ordonnanceur du CPO qui prendra en compte et fera suivre sa demande au service compétent,*

*- hors heures d'ouverture (le soir de 22h00 à 8h00 et les week-ends et jours fériés) : il sera mis en contact avec un agent de permanence téléphonique qui prendra en compte et fera suivre sa demande au service de permanence.*

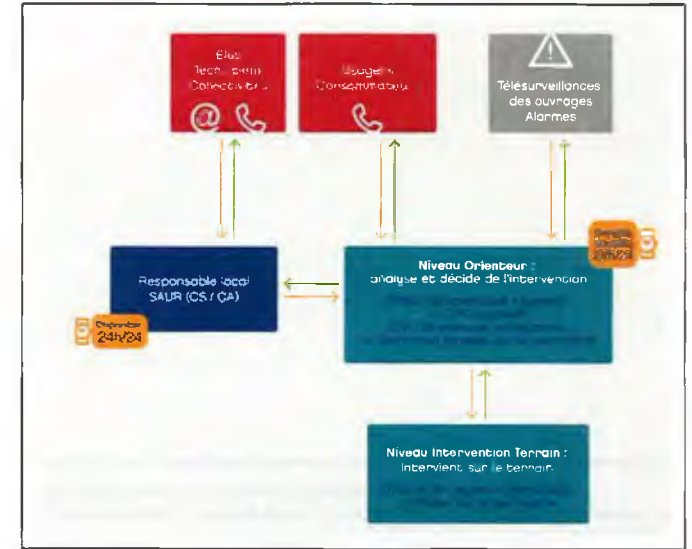


Le site internet [www.saur.com](http://www.saur.com) permet aux abonnés de signaler une urgence en ligne grâce au bouton "Je signale une urgence" :



Une cellule de crise peut être activée à tout moment par la mobilisation du cadre de niveau Gestion de Crise, elle sera placée sous l'autorité du Directeur Régional.

En dehors des situations exceptionnelles faisant intervenir le niveau Gestion de crise, le principe de l'astreinte est schématisé de la manière suivante :



CS/CA : CHEF DE SECTEUR / CHEF D'AGENCE

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

- 4 agents de niveau Intervention (localisés sur le territoire de la Direction Régionale Ile de France) 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 de l'Agence Gâtinais Bourgogne sont également susceptibles d'être mobilisés si nécessaire par le niveau Orienteur.
- 3 agents électromécanicien de niveau Intervention.
- 1 technicien spécialisé du pôle informatique industrielle du CPO.
- 1 agent de niveau intervention automatismes du CPO.
- Un cadre niveau orienteur sur le périmètre du département de la Seine et Marne.
- Un cadre niveau gestion de crise sur le périmètre du CPO de Marne la Vallée.



Votre Agence Gâtinais-Bourgogne dispose de l'ensemble des moyens lui permettant de gérer en toute autonomie l'organisation de l'astreinte sur votre périmètre.

### 1.3.2 Définir notre équipe de permanence

Autour de 3 niveaux d'astreinte :

- **Niveau Intervention** : Le collaborateur de Niveau Intervention reçoit les alarmes en priorité. Il est chargé de faire un diagnostic à distance ou sur ouvrage du problème identifié et de le résoudre par une action appropriée à distance ou in situ grâce à sa connaissance du site et à sa compétence pour réaliser l'intervention.
- **Niveau Orienteur** : Si le problème ne peut être résolu par le collaborateur en charge de la première intervention, il en informe le Niveau Orienteur qui coordonne les équipes et moyens complémentaires de l'organisation de l'astreinte de la Direction Régionale Ile de France.
- **Niveau Gestion de crise** : Le Niveau Orienteur rend compte au Niveau Gestion de crise et lui passe le relais en cas de crise



### SAUR, garant de la solidarité de territoire :

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

- Plus de 350 agents sur la Direction Régionale Ile de France
- 24 techniciens de maintenance
- 6 techniciens chimistes
- 6 camions hydrocureurs
- L'astreinte laboratoire 24h/24
- Des contrats spécifiques
  - Fourniture de groupes électrogènes
  - Mise à disposition d'eau embouteillée ou en citerne alimentaire...

### 1.4 Des installations sous contrôle permanent et des équipes connectées

Nos équipes peuvent consulter les alarmes et l'état des fonctionnements des installations (niveaux, débits, chlore, turbidité...) en temps réel sur leur smartphone et tablette mobile.



*Les agents peuvent ainsi contrôler le fonctionnement des installations à distance via l'application en mobilité MOBIPOL développée spécifiquement par Saur*

Les techniciens peuvent consulter la supervision via leur application WEB en temps réel (pages synoptiques, alarmes, courbes et tableaux de bord...)



### 1.5 Une équipe compétente et qualifiée

Pour garantir une réactivité maximale, les techniciens mobilisables 24h/24 sont habilités et disposent des compétences nécessaires. (CACES mini-pelle, traitement de l'eau, hydraulique, hydrocurage etc ..)

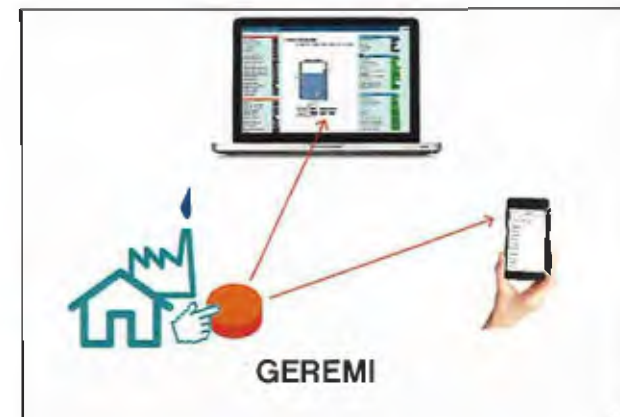
FONCTION	FORMATION EXPERIENCE	OU	HABILITATION ELECTRIQUE BOVBEBSHOZV	PERMIS EB	ARMÉE B-54	CATIEU	SURFS
CHEF D'AGENCE	Ingénieur Bac + 5		X				
CHEF DE SECTEUR	Bac + 5 ou expérience > 10 ans		X				
AGENT RESEAU	Bac + 2 Bac pro BEP CAP	pro	X	X	X	X	X
AGENT STEP	Bac + 2 à + 4 Bac pro		X		X	X	X
AGENT CLIENTELE	Bac + 2 Bac pro BEP CAP	pro	X				

### 1.6 Un dispositif de télésurveillance performant



*Garantir en permanence la continuité de service nécessite la mise sous haute surveillance des ouvrages.  
Toutes vos installations sont aujourd'hui sous contrôle de la télésurveillance.*

La télésurveillance permet de nous assurer de la continuité de service des ouvrages en contrôlant de façon continue leur état de fonctionnement.



Nous avons développé un système informatique de télégestion nommé **GEREMI** (GEstion des REseaux par Moyens Informatiques).

Ce système est aussi un outil d'exploitation complet et innovant.

**GEREMI est un outil de supervision qui :**

- centralise et traite les informations de gestion technique à distance (*sondes, capteurs, automates, etc.*),
- communique avec tous types de matériel de télétransmission : *WIT, SOFREL, etc.*
- génère automatiquement un appel ou message vers un agent à partir d'un événement de dysfonctionnement sur site (sur la base de seuils et de consignes prédéfinis déterminant le type d'évènement : dysfonctionnement ou autre),
- vérifie le bon fonctionnement de la liaison et de la communication en interrogeant directement les outils de télésurveillance et de transmission locaux selon une périodicité définie et un protocole ICA (Interrogation Cyclique Automatique) pour récupérer les données du site (volume, débit, analyseurs,...).

**GEREMI est un outil téléalarme-télécommande** qui permet de réagir sans délai par mobilisation des intervenants nécessaires ou par commande à distance.

**GEREMI est un outil de télégestion-communication** qui permet d'optimiser l'exploitation et de présenter des résultats synthétiques.

**GEREMI est un outil d'archivage** qui permet d'historiser des données de fonctionnement (*index et volumes, données analyseurs, alarmes, temps de fonctionnement, ...*). L'enregistrement et l'archivage est réalisé dans une base de données Microsoft SQL Server.

**GEREMI est un outil sécurisé** entièrement redondé (en cas de panne, redondance immédiate de l'équipement défectueux), et qui dispose aussi d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) sur un site extérieur en cas de sinistre sur le site principal (incendie, explosion, ...).

## 1.7 Une fiabilité des données télétransmises

Les automaticiens du CPO de Marne la Vallée sont mobilisables 24h/24h et 7j/7j et surveillent le fonctionnement de la supervision GEREMI.

Pour vous garantir un système de télégestion performant, la fiabilité de la transmission de l'information à partir du capteur installé localement jusqu'à la personne qui va recevoir et traiter l'information est essentielle.

Ainsi, une équipe de spécialistes présente au Pôle informatique industriel du CPO s'assure chaque jour de la maîtrise de la transmission de l'information.



Le Pôle Informatique industriel du CPO s'appuie également sur la Direction des Systèmes d'Informations de Saur (DSI) basée à Maurepas (78) pour la sécurisation et l'intégrité du fonctionnement du Système Informatique.

## 1.8 Des moyens spécifiques disponibles

### 1.8.1 Les stocks de pièces détachées

**Pour vous garantir les meilleurs délais d'intervention, nos équipes disposent d'un accès au stock de pièces courantes.** Ils bénéficient également du magasin de pièces situé à Nemours (77).

**Nous avons identifié dans les magasins les équipements ou pièces de réseau disponibles et transférables vers le lieu de la crise :**

- Pièces réseau de gros diamètres,
- Equipement de sécurité (Blindage ..),
- Equipements électromécaniques.

En complément des stocks de pièces détachées disponibles localement, nous disposons de plusieurs magasins répartis sur la Direction Régionale Ile de France sur lesquels nous disposons de matériel stratégique de type : *vannes, clapets, détecteurs de niveaux, matériel électromécanique courant, télésurveillance, automate, etc...*



### 1.8.2 Les contrats de sous-traitance

En complément de nos procédures de crise et de notre politique « fournisseurs », nous avons la capacité à mobiliser nos partenaires et nos sous-traitants pour les équipements et matériels indispensables.

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

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



### 1.8.3 Le laboratoire CARSO

Dans un souci de constante amélioration de ses prestations analytiques, Saur a mis en place avec le groupe des laboratoires CARSO un partenariat concernant les analyses d'eaux potables et d'eaux usées.

En plus des analyses classiques réalisées par Saur, ce partenariat s'étend à l'analyse des différents micropolluants émergents susceptibles d'être recherchés dans les matrices environnementales.



Le laboratoire CARSO est **accrédité** par le **COFRAC**, l'accréditation COFRAC, suivant la norme ISO 17025, est une **reconnaissance de sa compétence et de son indépendance**. Cette accréditation est obtenue après un processus rigoureux, validant le savoir-faire et la pertinence de l'organisation qualité, Elle fait l'objet d'un contrôle régulier par des experts reconnus.

Dans le cadre de notre partenariat avec le laboratoire CARSO, **nous assurerons une astreinte 24 h/24 et 365 jours par an pour les urgences pollution**.

Ces astreintes comprennent la prise en charge immédiate des échantillons sur site, leur transport dédié et les analyses réalisées dès réception au laboratoire.

La recherche de paramètres classiques de chimie, de microbiologie et de micropolluants est possible dans le cadre de ces astreintes.

Les délais d'obtention des résultats figurent ci-dessous :

PARAMETRES	DÉLAIS DE RESTITUTION	LABORATOIRE
Microbiologie	24 à 72h selon les paramètres	CARSO
Chimie de base	24h à 10 jours	CARSO
COV	5 jours	CARSO
Pesticides	15 jours	CARSO
Métaux	4 jours	CARSO
Résidus pharmaceutiques	15 jours	EHESP



*De plus, nous disposons à l'agence de Saur d'un dispositif Quanti-Tray pour l'analyse bactériologique (coliformes, E. coli, entérocoques et Pseudomonas aeruginosa) en moins de 24 heures contre 72 heures en laboratoire.*



## 2. MAITRISER LES SITUATIONS DE CRISE

Nous avons démontré notre capacité à mobiliser des moyens exceptionnels dans des situations d'urgence absolue.

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

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



## 2.1 Notre politique

Nous recherchons en permanence : « la maîtrise parfaite des risques avec une capacité maximale d'anticipation. »

Notre objectif est d'assurer une distribution d'eau potable 24h sur 24h à l'ensemble de nos abonnés. La maîtrise des risques passe ainsi par une anticipation des événements qui peuvent survenir à tout moment.

Notre système de management QSE comprend nativement des procédures spécifiques dédiées au pilotage des situations d'urgence.

*Le Groupe SAUR a obtenu la triple certification sur l'ensemble de ses activités : Qualité ISO 9001, Sécurité OHSAS 18001 et Environnement ISO 14001.*

Notre système de Management des risques est orienté autour de 4 axes :

- 1- ASSURER UNE DEMARCHE DE PREVENTION ET INVENTORIER LES SITUATIONS A RISQUE
- 2- PILOTER EFFICACEMENT ET CO-GERER LES EPISODES DE CRISE
- 3- PROGRESSER ENSEMBLE AVEC LES RETOURS SUR EXPERIENCE



## 2.2 PREVENIR LES CRISES

### 2.2.1 Identifier les situations à risques

La prévention est essentielle, tout d'abord pour limiter l'occurrence des situations de crise, et ensuite pour les gérer efficacement.

La démarche d'identification des risques pour anticiper les actions à mener et baisser le potentiel de risques s'appuie sur des procédures officielles adaptées aux métiers de l'eau.

Fort de notre système de management QSE, des outils d'aide à la décision et à la planification sont d'ores et déjà opérationnels.

**Nous vous garantissons un diagnostic exhaustif sous forme de grille d'analyses avec des solutions adaptées à chaque risque identifié.**

Les premiers axes d'analyses de risques qui ont été identifiés sont :

- Les Risques Sanitaires et Ruptures de service

Nous analyserons la structure de vos réseaux et identifierons les plans d'actions à mener en lien avec vos services et les autorités compétentes.

Exemples :

- Un plan de gestion pour la rupture d'adduction avec la mise en place d'interconnexions de réseau rapidement et efficacement pour maintenir la distribution.

- Les Risques majeurs dans des situations exceptionnelles

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

- En effet, les périodes d'étiage sévère, les tempêtes ou les épidémies telles que le virus H1N1 ont un impact significatif sur l'organisation quotidienne de l'exploitation.

### 2.2.2 Garantir des plans de gestion de crise pour chaque risque identifié

Nos procédures et plans de gestion de crises sont réalisés en concertation avec l'ensemble des parties prenantes.

- Les services de la collectivité conviés à chaque réunion et associés à toutes les décisions importantes.
- Les services de la Sous-Préfecture ou de la Préfecture (Agence Régionale de Santé).
- Les services d'EDF pour définir les sites prioritaires d'alimentation en eau potable et prioriser leur intervention en cas de rupture d'alimentation électrique.
- Les services du SDIS sont informés des sites présentant un risque chimique et également de chaque intervention sur le réseau en cas de coupure d'eau.
- Chaque établissement de santé sera contacté (hôpitaux, centres de dialyse), pour échanger sur les procédures à mettre en place dès le départ pour anticiper les situations à risques pour ces établissements de proximité.



**Nos Références :**

**Le Plan Interne de Crise ou plan de secours défini par Saur est conforme aux dispositions des articles L 732-1 et L 732-2 du Code de la Sécurité intérieure et des articles 3 à 5 du décret n°2007-1400 du 28 septembre 2007 pris pour leur application.**

**En tant qu'opérateur d'intérêt vital, Saur a établi son Plan de Continuité d'Activité (PCA) pour faire face à une situation de crise extrême telle qu'une pandémie.**

### 2.2.3 Anticiper les moyens matériels à mobiliser lors de crise

Notre capacité à gérer les crises repose aussi sur notre capacité à disposer des conventions avec différents fournisseurs et partenaires stratégiques.

En fonction de l'analyse des situations à risques liées à votre service, ces fournisseurs sont à la fois des fournisseurs nationaux et des partenaires locaux du fait de leur proximité ou de leur capacité à mobiliser les moyens ad hoc très rapidement

Ainsi nous pourrions mobiliser :

- Les sociétés de distribution d'eau embouteillée pour la mise à disposition dans un délai rapide de palettes de bouteilles d'eau,
- Des groupes électrogènes de puissances adaptées mobilisables rapidement pour pallier aux ruptures électriques de longues durées.





#### 2.2.4 Anticiper les évènements météorologiques grâce au CPO

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

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

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



Anticiper les conséquences d'un phénomène météorologique exceptionnel permet :

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

### 2.3 PILOTER EFFICACEMENT LA GESTION DE CRISE

#### 2.3.1 Organiser les cellules de crise

Dans le cas d'une situation de crise, Le Directeur Régional Ile de France organise une cellule de crise locale située physiquement

- dans les locaux de la Direction Régionale à Marne la Vallée,
- ou à votre demande dans vos locaux ou ceux de la Préfecture.

Une main courante sera systématiquement ouverte et complétée au fil de l'eau jusqu'à la fin déclarée de la crise.

Un point écrit, récapitulatif de la situation est rédigé à minima chaque jour sur l'état de la situation et sur les actions engagées.

Vous serez régulièrement informés de l'avancement des actions correctives par le Directeur Régional SAUR ou le chef d'Agence. Ce mode de communication entre nos services sera décidé dès le déclenchement de la crise et ce, de façon à l'adapter à la situation.

**Cette cellule de crise locale vous garantit :**

- Le déploiement des moyens nécessaires avec la mobilisation de renforts du CPO de Marne la Vallée et des Directions Régionales voisines.
- Une information permanente concernant l'avancement de la situation afin de partager et d'orienter ensemble des décisions.
- Une transmission des informations en temps réel pour vous permettre de préparer votre propre communication vis-à-vis des autorités ou des administrés.
- Un co-pilotage de la crise avec un accompagnement si nécessaire dans les cellules de crise mises en place par la préfecture.

**« La Cellule de Crise, un organe de commandement local appuyé par un CPO connecté »**



SALLE DE CRISE DU CPO DE MARNE LA VALLEE

Pour apporter tout le soutien logistique nécessaire au pilotage de la crise, nous organisons également une cellule de crise au CPO de Marne la Vallée sous l'autorité du Directeur d'Exploitation.

Cette seconde cellule de crise vient soulager au maximum les équipes locales en terme de logistique afin qu'ils puissent se consacrer totalement aux interventions et accompagner la collectivité dans la gestion de la crise.

La maîtrise de la crise est caractérisée par un retour à la normale de la situation.

Ce retour à la normale doit être décidé et argumenté par la cellule de crise, sous l'autorité du Directeur Régional à qui il reviendra en accord avec votre collectivité de déclarer la crise terminée.

Une fois la crise maîtrisée, la cellule de crise reste en veille, pour assurer la surveillance d'éventuels signes précurseurs d'un redémarrage de la crise.

### 2.3.2 Savoir communiquer en situation de crise

La communication de crise représente une part fondamentale dans la gestion de crise, surtout si elle a des impacts externes. La gravité perçue par le public est d'autant plus importante que la communication de la crise est tardive ou mal gérée.

#### Communiquer à des tiers

Dans le cadre du déclenchement de la cellule de crise, il sera désigné avec votre collectivité, les interlocuteurs en charge de la communication.

La communication de crise requiert en effet un entraînement et des techniques bien ciblées basées sur trois axes :

- L'expression des faits, et seulement des faits.
- Les conséquences.
- Les premières mesures mises en œuvre.



*A ce titre tous nos Directeurs Régionaux sont formés à la communication en cas de crise. Ils sont supportés par l'équipe de la Direction Communication de SAUR Eau France.*

*Pendant toute la gestion de la crise, nous serons en contact permanent avec vos services.*





## Communiquer auprès des abonnés

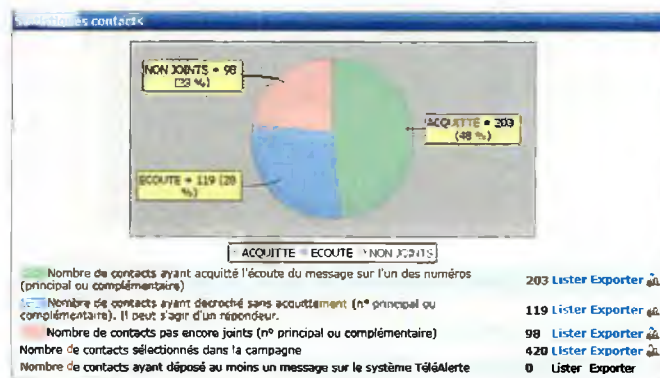
Notre Direction clientèle sera également mobilisée pendant toute la période de la gestion de la crise. Elle aura pour mission d'assurer la communication d'informations vers les abonnés du service.

Tous les communiqués diffusés seront soumis à l'approbation préalable de votre collectivité.

Cette alerte téléphonique est réalisée grâce à Palom@, dispositif permettant d'appeler 25 000 foyers par heure au moment de la crise et après retour à la normale. Palom@ permet par ailleurs de disposer d'un état d'une liste des abonnés contactés et ayant écouté ou non le message.

Chaque abonné concerné est contacté à 2 reprises :

- o Information de début de crise
- o Information du retour à la normale



Statistiques appels	
Nombre total de numéros à gérer (n° principaux et complémentaires)	508
Nombre total de tentatives d'appel effectuées (n° principaux et complémentaires)	1737
Nombre total de décrochés (n° principaux et complémentaires)	844
Nombre maximal de messages pouvant être laissés sur le répondeur d'un contact (en fonction des rappels)	5
Nombre total de messages d'alerte diffusés sur les répondeurs des contacts	428
Nombre de messages écoutés partiellement	98
Nombre de messages écoutés entièrement	318
Cumul en secondes des temps de communication tous numéros	37834

Statistiques GSM	
Nombre de contacts ayant un GSM français en numéro principal	18
Nombre total de numéros GSM français	26
Cumul en secondes des temps de communication GSM France	4059

Nous pourrions également mobiliser, en temps de crise :

- Les conseillers clientèle de la Direction Régionale Ile de France sur des horaires élargis en fonction des besoins.
- Tous les conseillers clientèles présents sur les sites du territoire national pour faire face à des afflux d'appels exceptionnels.

Grâce à nos nouveaux outils de communication, la direction Clientèle pourra également informer par mail et sms les clients ayant mis à disposition leur numéro de téléphone et adresses mails.

## 2.4 Bénéficiaire des retours sur expérience

### 2.4.1 Savoir analyser les post-crisis



*A chaque situation de crise suite à un exercice ou suite à une crise avérée ou évitée, nous nous engageons à vous communiquer une fiche événement qui analyse les causes identifiées et les mesures à prendre pour réduire le risque d'occurrence.*

Lorsque la situation de crise est terminée, une analyse approfondie des causes permet de capitaliser le retour d'expérience.

Des débriefings à froid permettent :

- o De réaliser l'analyse des causes des dysfonctionnements, l'identification des sources d'améliorations.
- o De définir des actions d'amélioration correctives et préventives bénéfiques tant pour les procédures que pour la sécurisation de vos installations.

Les incidents et accidents, les situations de crise réelles, les tests et exercices de crise sont mis à profit pour améliorer nos procédures, revoir les formations, identifier des travaux visant à limiter les impacts d'une crise.

Ce retour d'expérience est un facteur de progrès continu.



### 2.4.2 Tester notre capacité à gérer les situations de crise

Un des points clés de notre dispositif de maîtrise des risques consiste à réaliser régulièrement des exercices d'urgence ou de crise qui permettent :

- de **juger notre réponse opérationnelle** face aux situations critiques,
- de faire progresser nos modes de fonctionnement et nos outils,
- de valider et ancrer les fondamentaux du management et de la communication de crise,

En fonction de vos besoins et attentes, nous pourrions y impliquer les différents services de l'Etat (pompiers, préfecture, ...).

A l'issue des exercices de crise, nous étudierons le retour d'expérience et rédigerons un plan d'actions associé que nous vous ferons partager.

Nous vous proposerons différents scénarii de crise à tester :

#### EXEMPLE D'EXERCICES DE CRISE QUI POURRONT ETRE ETABLIS SUR LE TERRITOIRE DES COMMUNES :

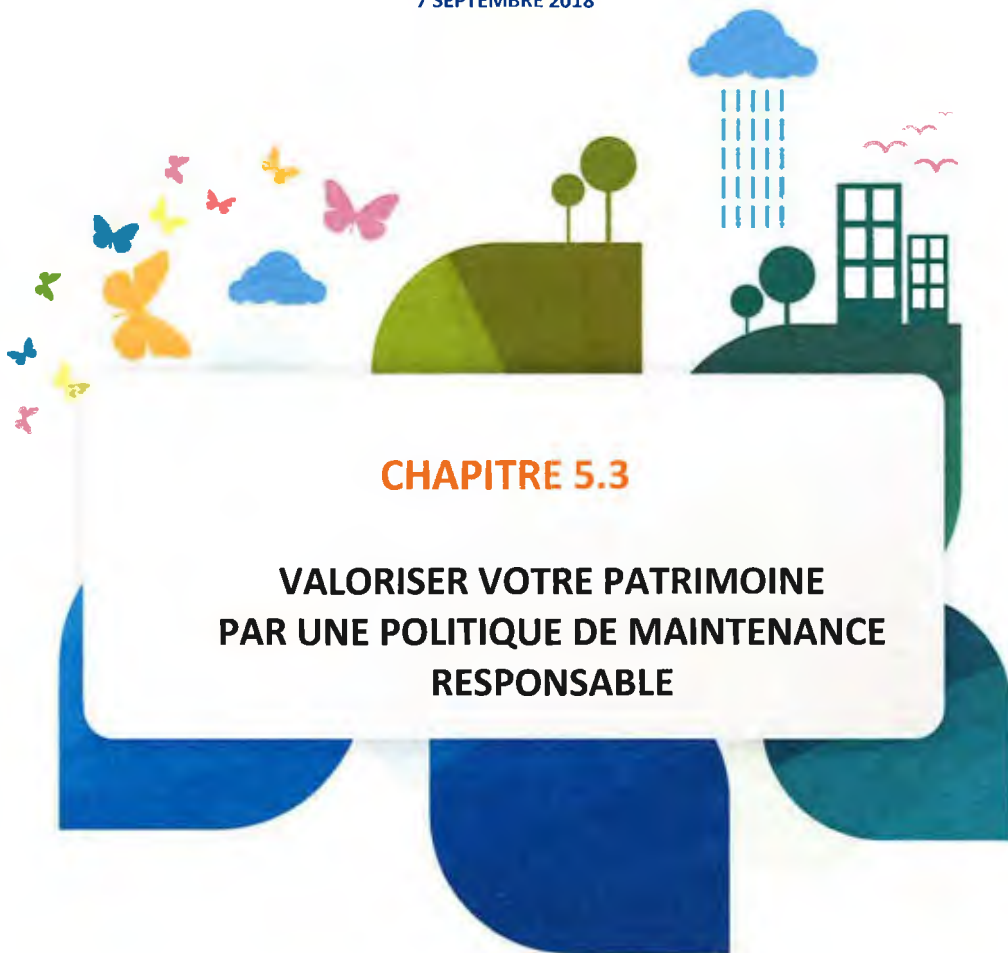
- Inondation
- Qualité d'eau non conforme
- Indisponibilité du réservoir de Magnitot
- Participation aux exercices initiés par la Préfecture



*[Handwritten mark]*

EAU POTABLE

7 SEPTEMBRE 2018



## CHAPITRE 5.3

### VALORISER VOTRE PATRIMOINE PAR UNE POLITIQUE DE MAINTENANCE RESPONSABLE

CONCESSION DE SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE  
COMMUNE DE LARCHANT



Commune de  
Larchant

*“ UNE POLITIQUE  
MAINTENANCE  
RESPONSABLE  
AU QUOTIDIEN “*



## Valoriser votre patrimoine par une politique de maintenance responsable

<b>1.</b>	<b>NOTRE POLITIQUE DE MAINTENANCE</b> .....	<b>4</b>
1.1	S'APPUYER SUR UN REFERENTIEL NORMATIF RECONNU	1
1.2	LA METHODOLOGIE DEVELOPPEE PAR SAUR	5
1.3	VOUS FAIRE BENEFICIER DES MEILLEURES CONDITIONS AVEC UNE POLITIQUE ACHATS CIBLEE	5
<b>2.</b>	<b>GARANTIR LA CONTINUITE DE SERVICE</b> .....	<b>7</b>
2.1	ENTRETIEN DE NIVEAU 1 : ANTICIPER LES DEFAILLANCES	9
2.2	ENTRETIEN DE NIVEAU 2 : DISPOSER D'UN PLAN DE MAINTENANCE PREVENTIVE PERTINENT	10
	<b>2.2.1 Contrôles et vérifications obligatoires</b> .....	<b>11</b>
2.3	PROPOSER UN PLAN DE RENOUVELLEMENT INTELLIGENT (MAINTENANCE DE NIVEAU 3)	12
	<b>2.3.1 Proposer un plan de renouvellement intelligent pour préparer l'avenir</b> .....	<b>12</b>
	<b>2.3.2 Renouvellement programmé et non programmé</b> .....	<b>13</b>
	<b>2.3.2.1 Renouvellement Programmé dit « Patrimonial »</b> :.....	<b>13</b>
	<b>2.3.2.2 Renouvellement Non Programmé dit « fonctionnel»</b> .....	<b>13</b>
	<b>2.3.2.3 Modalités de gestion</b> .....	<b>14</b>
<b>3.</b>	<b>VALORISER VOTRE PATRIMOINE AVEC UNE EQUIPE DE SPECIALISTES</b> .....	<b>15</b>
3.1	UNE EQUIPE MAINTENANCE DE PROXIMITE DISPONIBLE 24H/24	15
3.2	UNE EQUIPE MAINTENANCE CONNECTEE	16
3.3	UNE EQUIPE DE MAINTENANCE APTE A GERER LES SITUATIONS D'URGENCE	16
3.4	LA POSSIBILITE DE SUIVRE EN TEMPS REEL VOTRE PATRIMOINE	17

## 1. NOTRE POLITIQUE DE MAINTENANCE

Notre longue expérience dans la gestion patrimoniale des collectivités nous a permis de développer notre propre politique basée sur :

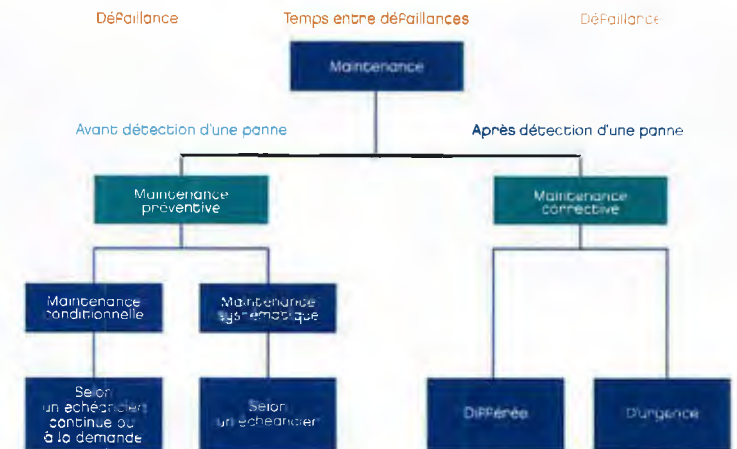
- des standards internationaux reconnus qui nous permettent de structurer une politique de maintenance préventive en lien avec la sensibilité de chacun de vos équipements.
- des outils d'analyses spécifiquement développés par notre Société, permettant de structurer un plan de renouvellement adapté à la durée de votre contrat.

Notre présente offre pour la **Commune de Larchant** est établie dans le cadre de cette politique.

### 1.1 S'appuyer sur un référentiel normatif reconnu

Notre politique de gestion patrimoniale s'appuie donc sur la **Norme Européenne NF EN 133306 X 60-319 de juin 2001**.

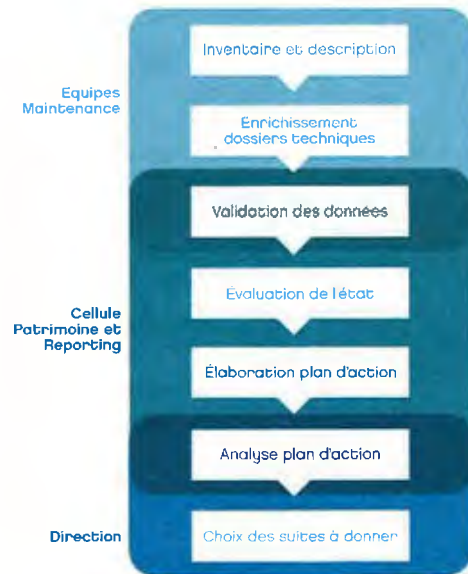
La mise en œuvre de cette norme résumée dans le schéma ci-dessous, vise avant tout à préciser les actions techniques, administratives et managériales à opérer durant le cycle de vie d'un équipement afin de le rendre opérationnel.



Cette norme permet également de définir le bon équilibre entre maintenance et renouvellement.

## 1.2 La méthodologie développée par Saur

Le synoptique ci-dessous présente une démarche d'amélioration continue impliquant plusieurs acteurs avec notamment les équipes techniques et les décideurs.



## 1.3 Vous faire bénéficier des meilleures conditions avec une Politique Achats ciblée

Nous avons développé avec nos fournisseurs des partenariats solides qui visent à obtenir :

- Les **meilleurs tarifs** en donnant de la visibilité sur la durée aux fournisseurs,
- Des développements sur les équipements afin d'**innover** et de **faire évoluer** les équipements pour garantir **robustesse, diminution des consommations d'énergie, amélioration technique,**
- Une **formation des collaborateurs** afin de garantir un niveau de compétence en adéquation avec les besoins et évolutions qu'elles soient techniques ou technologiques,
- Un développement de nouveaux équipements afin de répondre notamment à des besoins nouveaux.

Parmi les derniers accords conclus avec nos partenaires, on peut citer :

- XYLEM
- KSB
- ANDRITZ
- SIEMENS
- SOFREL
- PROMINENT



*Afin de maîtriser pleinement le processus de maintenance/renouvellement et de le rendre accessible aux collectivités, nous utilisons CARL, outil de gestion du patrimoine (GMAO : Gestion Maintenance Assistée par Ordinateur).*

*Cet outil informatique élaboré en collaboration avec un éditeur Français, garantit toutes les fonctionnalités nécessaires à la bonne gestion d'un patrimoine mais aussi permet à la collectivité depuis ses services techniques de disposer en temps réel d'une vision complète des opérations en cours, de l'avancement du plan de renouvellement tant d'un point de vue technique qu'économique.*



## 2. GARANTIR LA CONTINUITE DE SERVICE



**Zéro interruption de service 24h/24 pour vous garantir une gestion patrimoniale efficace et compétitive.**

La garantie de continuité de service repose sur :

- le professionnalisme de nos collaborateurs,
- une organisation adaptée,
- le respect des normes en vigueur,
- des outils modernes et communicants

LA CONTINUITE DE SERVICE impose une organisation technique des tâches spécifiques avec des compétences ad hoc.

Nous avons donc établi 3 niveaux d'intervention en matière de Maintenance avec des équipes de techniciens dédiés dont les compétences et habilitations sont en adéquation avec les besoins techniques.

Ces 3 niveaux de maintenance déterminés selon la norme française NF X 60-010 se traduisent en :

- Entretien 1<sup>er</sup> niveau,
- Entretien 2<sup>ème</sup> niveau,
- Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement (GER)

### MAINTENANCE



Les opérations d'entretien et de renouvellement sont déclinées de la manière suivante :

NIVEAU	NATURE DE L'INTERVENTION	N° NORMÉ	PERSONNEL D'INTERVENTION	NATURE DE L'INTERVENTION	MOYENS REQUIS	NIVEAU
Entretien 1 <sup>er</sup> niveau	Travaux d'entretien courant permettant d'assurer le maintien en état de fonctionnement des installations Travaux réalisés par la filière exploitation sur la base de la check-list	1	Exploitant sur place	Réglage simple d'organes accessibles sans aucun démontage, ou échanges d'éléments accessibles en toute sécurité dans les consignes de conduite	Outillage léger défini dans les consignes de conduite	Entretien et réparations courantes
		2	Technicien habilité (dépanneur sur place)	Dépannage par échange standard d'éléments prévus à cet effet, ou opérations mineures de maintenance préventive	Outillage standard et rechanges situés à proximité	
Entretien 2 <sup>ème</sup> niveau	Travaux de réparation réalisés sur sites par la filière maintenance sur la base des FIM (Fiches Intervention Maintenance)	3	Technicien spécialisé sur place ou en atelier de maintenance	Identification et diagnostics de pannes, réparations par échange de composants fonctionnels, réparations mécaniques mineures de maintenance préventive	Outillage prévu plus appareils de mesure, banc d'essai, de contrôle	Entretien et réparations courantes
		4	Equipe encadrée par un technicien spécialisé	Travaux importants de maintenance corrective ou préventive Révisions	Outillage général et spécialisé	
Travaux de Gros Entretien et de Renouvellement (GER)	Travaux de grosses réparations nécessitant un démontage des équipements et une réparation en atelier Travaux de renouvellement intégrant le remplacement complet d'un équipement ou sous-équipement	5	Equipe complète polyvalente	Travaux de rénovation, réparations importantes parfois externalisées	Moyens proches de ceux de la fabrication par le constructeur	Logique fonctionnelle = Non Programmé
						Logique patrimoniale = Programmé



## 2.1 Entretien de niveau 1 : anticiper les défaillances



Les interventions de maintenance niveau 1 correspondent aux interventions courantes réalisées par nos agents d'exploitation. Elle comprennent notamment :

- Les opérations de surveillance journalières des installations ;
- Les interventions de prévention légères comme les réglages simples prévus par le constructeur, des nettoyages, des échanges d'éléments consommables accessibles en toute sécurité ;
- Les actions de graissage ;
- Le resserrage des connexions et des fixations ;
- Les réglages simples d'organes sans aucun démontage (modification tempo, ...);
- Les dépannages par échange standard d'éléments (changement verrine éclairage, ...);
- Les opérations mineures de maintenance préventive (nettoyage, dépoussiérage, ...);
- Le nettoyage et entretien des ouvrages et locaux selon les modalités décrites dans le cahier des charges.

Toutes les fiches d'intervention relatives aux anomalies sont enregistrées dans la GMAO CARL.

L'analyse des historiques des interventions par l'ordonnanceur du CPD permet de programmer des actions préventives afin d'anticiper toute défaillance de l'équipement.

Pour les opérations d'entretien nécessitant des interruptions de service, des plans d'actions seront établis en concertation avec les administrations et après obtention de votre accord.



OPERATION DE MAINTENANCE SUR UNE ARMOIRE ÉLECTRIQUE

## 2.2 Entretien de niveau 2 : disposer d'un plan de maintenance préventive pertinent



*Les interventions de maintenance préventive de niveau 2 correspondent aux interventions d'entretien électromécanique poussées réalisées par nos électromécaniciens et techniciens de maintenance.*

La maintenance de niveau 2 est réalisée sur les équipements selon les spécifications et les fréquences recommandées par les constructeurs.

Lorsque nous ne disposons d'aucune information de la part du concepteur, nous élaborons un programme de maintenance systématique à partir d'éléments techniques comme les durées de vie, les comportements et les évolutions des matériels tout au long du cycle de fonctionnement.

Les interventions de maintenance préventive systématiques comprennent :

- les opérations de vidange ;
- les changements de garnitures mécaniques ;
- les remplacements de courroies et de roulements ;
- en général, les pièces d'usures ;
- les contrôles à réaliser sur les différents capteurs, sondes de température et de pression.

Pour les équipements à faible criticité, une maintenance systématique plus espacée sera pratiquée. En cas de défaillance, il sera procédé aux remplacements systématiques.



### 2.2.1 Contrôles et vérifications obligatoires

Les contrôles et vérifications obligatoires sont effectués par des organismes agréés.

Equipements contrôlés	Fréquences
<b>Installations électriques</b>	<b>Annuelle, Biennale</b> si pas d'observations
Disconnecteurs	Annuelle
Ballons sous pression	40 mois = Visite périodique, Décennale = Requalification
Equipements et accessoires de levage (élingues, manilles, etc.)	Annuelle : équipements fixes ou déplaçables dans le périmètre de l'installation,  Semestrielle : équipements mobiles
Ouvrants	Semestrielle : ouvrants motorisés  Annuelle : toutes les portes sectionnelles ou pivotantes
Détecteurs fixes de gaz	Annuelle sur site ou trimestrielle pour les sites classés ICPE.
Ligne de vie	Annuelle
Défense incendie, extincteurs, exutoires de fumées	Annuelle
Protection contre la foudre	Annuelle
Climatisations	Annuelle
Disconnecteurs	Annuelle
Hottes aspirantes	Annuelle
Ascenseurs	Annuelle
Ventilation des locaux	Annuelle

### 2.3 Proposer un plan de renouvellement intelligent (maintenance de niveau 3)



*Nous nous engageons à réaliser la mise à jour en temps réel de votre inventaire patrimonial au fur et à mesure des interventions.*

*Conformément au projet de contrat, nous proposons la gestion du renouvellement sous la forme d'un compte doté annuellement de 1 696 €, dont 1 595 € au titre du renouvellement programmé.*

Notre proposition de plan de renouvellement intelligent vous garantit :

- L'assurance de disposer d'équipements modernes, bénéficiant des dernières innovations technologiques et environnementales ;
- Le bénéfice d'un renouvellement judicieux, adapté aux attentes techniques, économiques et avec un maximum de bénéfices énergétiques.

#### 2.3.1 Proposer un plan de renouvellement intelligent pour préparer l'avenir

Notre plan de renouvellement est construit autour de la préservation des intérêts de votre collectivité :

- Pendant la durée du contrat, vous n'aurez pas d'investissements à prévoir pour réparer le patrimoine donc une meilleure utilisation de votre budget.
- A la fin du contrat, vous disposerez d'un patrimoine qualitativement amélioré car nous prendrons en compte les évolutions technologiques, ce qui vous garantit une vision rassurante de l'avenir.

Le renouvellement ne se limite pas à un remplacement à l'identique car nous tenons compte systématiquement :

- de l'évolution des technologies
- des conditions de sécurité
- des nouvelles exigences d'exploitation
- des optimisations notamment en termes de rendement énergétique, principalement lors du renouvellement des pompes

Dans certains cas, il peut être judicieux d'associer plusieurs opérations du même type en procédant par campagne ou au contraire d'agir ponctuellement en étalant les renouvellements dans le temps sur plusieurs semaines et/ou années.



### 2.3.2 Renouvellement programmé et non programmé



Nous vous proposons de gérer le renouvellement du patrimoine à travers un compte de renouvellement.

Ce choix correspond à gérer une enveloppe financière déterminée à partir d'un volume minimal de travaux à réaliser sur la durée du contrat.

La dotation annuelle du compte de renouvellement se monte à 1 686 € HT.

La dotation annuelle de renouvellement est donc constituée de la somme des enveloppes financières prévues pour le renouvellement programmé et non programmé

	€ HT/an
Renouvellement programmé	1 595,00 €
Renouvellement non programmé	91,00 €
<b>TOTAL = dotation annuelle de renouvellement</b>	<b>1 686,00 €</b>

#### 2.3.2.1 Renouvellement Programmé dit « Patrimonial » :

Le plan prévisionnel de renouvellement pourra être revu tous les ans avec vous en utilisant le travail effectué sur la quantification de l'état du patrimoine afin d'optimiser les investissements.

Nous avons prévu d'investir en renouvellement programmé :

- 19 140,00 € HT sur la durée du contrat,
- Soit une dotation annuelle de 1 595,00 € HT/an

Afin de profiter au maximum du renouvellement des équipements, nous prévoyons de renforcer les dépenses de renouvellement lors des premières années du contrat.

#### 2.3.2.2 Renouvellement Non Programmé dit « fonctionnel »

Ce renouvellement non programmé est estimé au plus juste pour faire face aux défaillances des équipements au cours de la durée du contrat. Il est géré à nos risques et péril.

Nous avons prévu en renouvellement non programmé un montant de :

- 1 092,00 € HT sur la durée du contrat,
- Soit une dotation annuelle de 91,00 € HT

### 2.3.2.3 Modalités de gestion



Le suivi financier du compte de renouvellement ainsi constitué sera réalisé selon les modalités décrites ci-après, qui pourront faire l'objet d'une intégration au contrat.

Ce compte, qui retrace les engagements provisionnés et les dépenses réalisées par le Concessionnaire, fera figurer :

- En recettes : les provisions afférentes aux travaux de GER identifiés dans le plan prévisionnel, tel qu'elles figureront dans le bilan de la société, et a minima égales aux provisions prévues dans le compte d'exploitation prévisionnel.
- En dépenses : le décompte des dépenses effectuées au titre du renouvellement et gros entretien. Un récapitulatif sera présenté dans le compte rendu annuel du Concessionnaire à l'appui de ce décompte.

À l'expiration du contrat, à son terme normal ou de manière anticipée et ce quel qu'en soit le motif, le solde du compte s'il est positif (différence entre les provisions et les dépenses effectuées au titre du GER) sera restitué en totalité à la Collectivité. S'il est négatif, ce solde restera à la charge du Concessionnaire.



### 3. VALORISER VOTRE PATRIMOINE AVEC UNE EQUIPE DE SPECIALISTES

Notre première mission est de vous assurer la continuité de service de vos ouvrages 24h/24 et 365 jours par an.

Pour cela, nous disposons :

- de collaborateurs spécialisés dans les métiers de l'eau,
- de moyens technologiques permettant une surveillance continue à distance de vos installations.
- d'une organisation spécifique centralisée au CPO

« Mettre l'humain au cœur du service » c'est le premier pilier de notre organisation.

#### 3.1 Une équipe maintenance de proximité disponible 24h/24

L'équipe maintenance de proximité est rattachée au **Responsable Maintenance: Emanuel GAHIDE**

Cette équipe composée de 15 électromécaniciens et de 5 monteurs soudeurs intervient pour :

- Réaliser les opérations importantes de renouvellement et gros entretien ;
- Assurer l'entretien niveau 2 nécessitant des compétences ou équipements particuliers ;
- Corriger et paramétrer les équipements d'informatique industrielle ;
- Sécuriser et optimiser le fonctionnement des équipements.

Le **conducteur Renouvellement**, réalise les études techniques (en s'appuyant sur les experts du CPO) afin de vous proposer pour chaque opération le matériel le plus pertinent.

Il assure également le suivi de la réalisation des chantiers de renouvellement sur le terrain y compris la logistique pour l'approvisionnement des chantiers en juste à temps.

Des **spécialistes en Informatique Industrielle** interviennent 24h/24 (y compris en astreinte) en cas de défaillance des automates en charge du pilotage des installations.



Emanuel  
GAHIDE



#### 3.2 Une équipe maintenance connectée

La traçabilité est un élément clé de notre système décisionnel. La gestion de la maintenance centralisée sur le CPO et nos outils innovants permettent l'enregistrement des demandes d'intervention via la création des fiches d'intervention et la planification des agents par l'ordonnanceur.

L'agent est équipé de véritables outils communicants sur terminal mobile pour :

- dialoguer en temps réel avec un ou plusieurs correspondants
- accéder à la télésurveillance des sites
- accéder à des bases de données de différents référentiels techniques internes ou externes.

Le plan de charge de l'activité maintenance est géré par notre application de planification des interventions PDI alimenté par la GMAO CARL.

#### 3.3 Une équipe de maintenance apte à gérer les situations d'urgence

Pour une réactivité maximale, la planification des interventions curatives est réglée en fonction :

- du degré d'urgence
- de la compétence requise pour l'opération

Toutes les données d'exploitation de la GMAO CARL et de la Supervision (logiciel GEREMI) sont centralisées au CPO by Saur grâce aux moyens de télétransmission déployés sur le périmètre de votre contrat. Les principales missions de l'ordonnanceur sont donc :

- L'analyse et le traitement au fil de l'eau des alarmes reçues ;
- La prise en compte immédiate des sollicitations d'exploitation ;
- La planification dynamique et pertinente des équipes de maintenance en fonction des alarmes, du plan de maintenance préventive et du plan de renouvellement.



Le CPO by SAUR basé à Marne la Vallée organise et déploie immédiatement tous les moyens nécessaires en appui des équipes d'exploitation locales y compris pendant les situations de crise



### 3.4 La possibilité de suivre en temps réel votre patrimoine



Nous vous garantissons au fil de l'eau **UNE TRACABILITE ET UNE TRANSPARENCE TOTALE DES DONNEES FINANCIERES** relatives aux opérations engagées par la GMAO CARL disponible sur CPO Online®



**CPO online**  
en totale transparence

Nous vous mettons à disposition un véritable outil de gestion patrimoniale pour votre parc d'installations dès la prise en charge du contrat.

Associée à la supervision, notre nouvelle GMAO dont votre collectivité bénéficiera d'une licence, vous apportera un niveau de connaissance des ouvrages et une capacité de pilotage et d'expertise optimum.

Cette architecture vous permet de **MAITRISER TOTALEMENT VOTRE PATRIMOINE ET LES EVENEMENTS ASSOCIES AVEC :**

- Un descriptif précis du patrimoine pouvant associer des photos
- La création des plans de maintenance d'entretien sur les actifs définis et la planification des interventions
- La mise à jour du patrimoine au fil de l'eau via la saisie des informations par nos techniciens sur le terrain depuis leur terminal mobile
- Une traçabilité intégrale des interventions planifiées et réalisées couplée à une restitution appropriée (compte rendu formalisé et commenté) ;
- La maîtrise des interventions de maintenance (réactivité, délais, adéquation des moyens, rationalisation des coûts) ;
- Une analyse continue et une expertise approfondie du fonctionnement du service (grâce aux retours d'expérience)
- Un suivi financier de l'ensemble des opérations, par opération mais aussi sous forme de bilan
- Une formulation de propositions d'améliorations pertinentes ;
- Une Gestion Electronique des Documents (GED) par équipement et site (archivage des rapports des contrôles réglementaires, notices techniques, photos, des courbes de pompes, des rapports d'interventions extérieures, etc...)

Notre GMAO est totalement intégrée au Système d'Information en relation continue et permanente avec les autres applications.

Ces outils forment un ensemble qui facilite la gestion globale de votre patrimoine.



La GMAO est alimentée par :

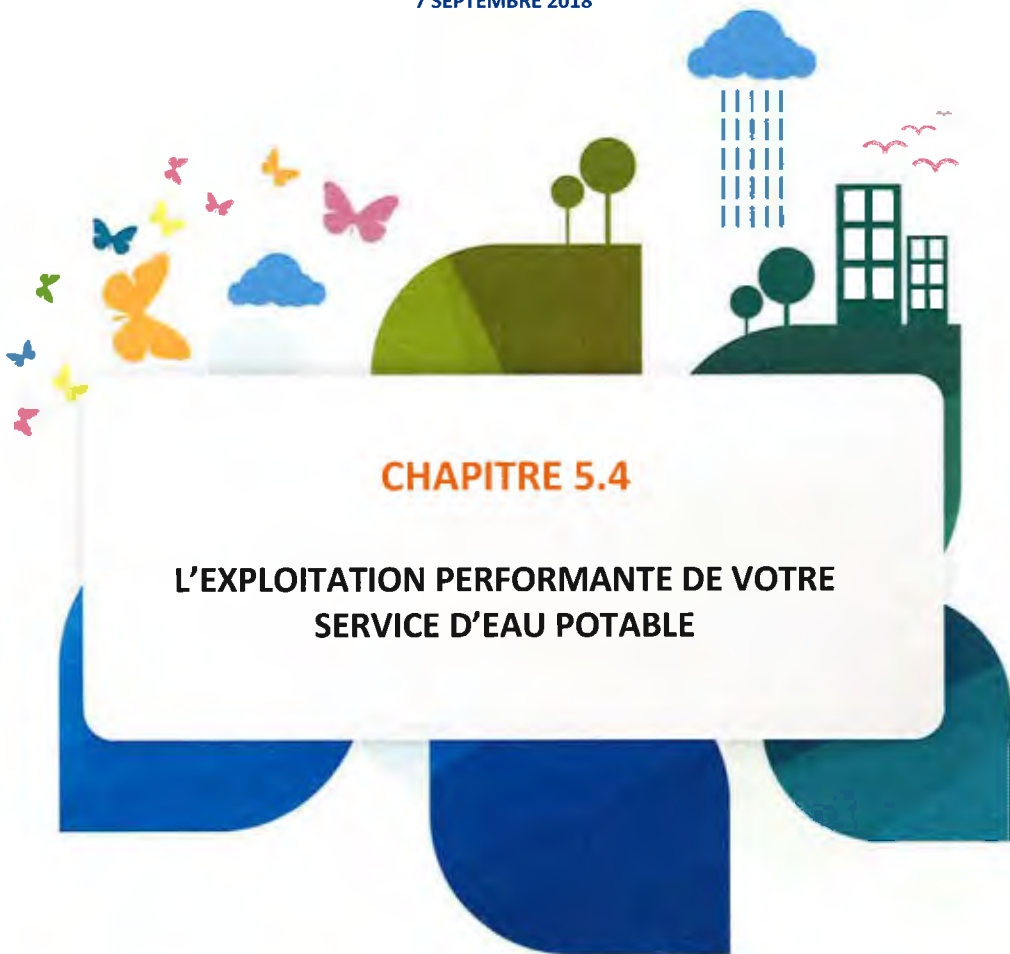
- Les données contractuelles et réglementaires, supports des plans de maintenance ou d'exploitation, associées à l'inventaire des équipements ;
- Les données de type "index" (intégration quotidienne) ou "alarme" (sur apparition de l'événement) via le canal de la Supervision ;
- Le retour des interventions via les comptes rendus réalisés en mobilité ;
- Des données extérieures telles que les rapports de contrôle réglementaire.





# EAU POTABLE

7 SEPTEMBRE 2018



## CHAPITRE 5.4

### L'EXPLOITATION PERFORMANTE DE VOTRE SERVICE D'EAU POTABLE

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE  
COMMUNE DE LARCHANT



Commune de  
Larchant

*“ QUALITÉ DE L'EAU  
& PERFORMANCE ”*



## L'exploitation performante de votre service d'eau potable

<b>1.</b>	<b>LE SERVICE D'EAU POTABLE DE LA COMMUNE DE LARCHANT.....</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>VOS ENJEUX .....</b>	<b>5</b>
<b>3.</b>	<b>EXPLOITATION DES OUVRAGES.....</b>	<b>6</b>
3.1	L'EXPLOITATION COURANTE DES OUVRAGES D'EAU POTABLE .....	7
3.2	LE LAVAGE DES RESERVOIRS .....	8
3.3	CONTROLES DES INSTALLATIONS.....	9
<b>4.</b>	<b>GARANTIR EN PERMANENCE LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE .....</b>	<b>9</b>
4.1	LE CONTROLE REGLEMENTAIRE (AR5).....	9
<b>5.</b>	<b>L'EXPLOITATION PERFORMANTE DU RESEAU .....</b>	<b>11</b>
5.1	PRESENTATION GENERALE .....	11
5.2	EVOLUTION DES PERFORMANCES .....	11
5.3	SITUATION VIS A VIS DES EXIGENCES DU DECRET GRENELLE II .....	13
5.4	NOS ENCACEMENTS DE PERFORMANCE .....	13
5.5	EXPERTISER .....	15
5.6	INSTRUMENTER .....	15
5.7	PILOTER LA PERFORMANCE .....	17
	5.7.1 Une organisation locale dédiée .....	17
	5.7.2 Le centre de pilotage opérationnel (CPO).....	18
	5.7.3 Limiter les fuites en priorisant les interventions grâce à notre outil d'aide à la décision .....	18
	5.7.4 La mise à disposition de moyens spécialisés .....	20
	5.7.5 Des délais d'interventions optimisés.....	21
5.8	PERENNISER .....	23
	5.8.1 Lutter contre la fatigue des canalisations.....	24
	5.8.2 Entretien et Maintenir pour limiter les phénomènes de fatigue .....	24
<b>6.</b>	<b>LA REALISATION DE TRAVAUX SUR LA VOIE PUBLIQUE.....</b>	<b>26</b>
6.1	GESTION ADMINISTRATIVE ET CONSIGNES DE SECURITE .....	27
6.2	LA REPARATION DES FUITES .....	27
6.3	LES BRANCHEMENTS NEUFS .....	29
6.4	LA MISE A JOUR DES PLANS.....	30
<b>7.</b>	<b>LA GESTION DU PARC DE COMPTEURS D'EAU FROIDE .....</b>	<b>31</b>
7.1	CHOIX DES COMPTEURS .....	32
7.2	LES MOYENS DE TEST DES COMPTEURS .....	33
	7.2.1 Politique de renouvellement des compteurs.....	33
<b>8.</b>	<b>UN MODE DE GOUVERNANCE TRANSPARENT .....</b>	<b>34</b>
8.1	DES REUNIONS REGULIERES ET PLANIFIEES .....	34
	8.1.1 Le Comité exécutif et technique .....	34

<b>9.</b>	<b>LE PARTAGE DE LA CONNAISSANCE AVEC LA COLLECTIVITE .....</b>	<b>37</b>
9.1	LA CONSULTATION DE VOS DONNEES EN TOUTE TRANSPARENCE .....	37
	9.1.1 L'historique des évolutions des volumes mis en distribution .....	37
	9.1.2 Les opérations d'exploitation réalisées qui sont tracées et historisées. ....	38
	9.1.3 Votre cartographie des fuites avec superposition sur les réseaux de distribution .....	38
	9.1.4 Votre cartographie des réseaux avec fond Google Earth (DN, matériau, ...) .....	39
	9.1.5 Toutes les interventions réalisées avec leurs caractéristiques (type d'intervention, date, lieu, ...).....	39
	9.1.6 Les indicateurs caractéristiques du fonctionnement du service tels que :.....	40
9.2	SUIVI DES PERFORMANCES DE VOTRE RESEAU EN TEMPS REEL .....	40
9.3	CONSEIL ET ACCOMPAGNEMENT DE VOTRE POLITIQUE DE RENOUVELLEMENT .....	41



## 1. LE SERVICE D'EAU POTABLE DE LA COMMUNE DE LARCHANT

Le territoire contractuel de la **commune de Larchant** présente les caractéristiques suivantes :

- 453 abonnés
- 39 908 m3 consommés (moyenne 2014-2016)
- 1 station de surpression,
- 1 réservoirs d'une capacité totale de 500 m<sup>3</sup>
- 14,7 km de canalisation

La **commune de Larchant** est alimentée en eau potable via les achats d'eau provenant du site de production de la commune de La Chapelle La Reine :

- Achats d'eau à la Commune de La Chapelle la Reine : 50 990 m<sup>3</sup> importés (moyenne 2015-2017)

## 2. VOS ENJEUX

Les principaux enjeux liés à votre service d'eau potable que nous avons identifiés sont :

VOS ENJEUX	NOS ENGAGEMENTS
LA CONNAISSANCE DU COMPORTEMENT DE VOTRE SERVICE	Une surveillance continue
LA REDUCTION DES PERTES EN EAU	L'amélioration du rendement de réseau
LA PREVENTION DES RISQUES	Une exploitation rationnelle des ouvrages
LE PARTAGE DE LA CONNAISSANCE	L'accès aux données permanent

## 3. EXPLOITATION DES OUVRAGES

La surveillance et l'exploitation des ouvrages de la **Commune de Larchant** est assurée par les techniciens d'exploitation qui disposent, dans leurs missions, de toutes les habilitations nécessaires et de l'expérience d'exploitation d'installations d'eau potable similaires.

Elle est encadrée par un responsable local, et bénéficie de l'apport du CPO au quotidien. Ces équipes sont garantes de la bonne exécution des prestations d'exploitation.



L'exploitation quotidienne de vos ouvrages sera réalisée selon la méthodologie en 4 points exposée ci-dessous : elle s'appuie notamment sur la performance apportée par le Centre de Pilotage Opérationnel (CPO), sur sa capacité d'analyse et d'expertise des données, ainsi que sur notre capacité à vous restituer l'information et à vous accompagner dans vos projets.





### 3.1 L'exploitation courante des ouvrages d'eau potable

Le service d'eau potable de la **Commune de Larchant** dispose d'une installation de surpression et d'un réservoir, d'un volume total de **500 m<sup>3</sup>**. D'une façon générale, l'exploitation des ouvrages de stockage sur le réseau repose sur deux grands objectifs :

- Assurer un fonctionnement optimal du stockage d'eau par un marnage du niveau de l'eau dans la cuve permettant d'une part de garantir un temps de séjour le plus court possible et d'autre part de maintenir un niveau d'eau cohérent avec les contraintes hydrauliques du réseau de distribution (besoins en heures de pointe, défense incendie). Pour cela, il est nécessaire que les équipements pilotant le remplissage du réservoir soient entretenus et vérifiés fréquemment. Il s'agit pour tous les sites des sondes et poires de niveaux, des robinets à flotteur, des lignes de communication et des pompes de reprise.
- Empêcher l'accès à la cuve pour éliminer les risques de pollution de l'eau distribuée. La sécurisation des accès à l'eau d'une part et la détection des éventuelles intrusions d'autre part sont primordiales dans la gestion d'un site de stockage. Pour cela, les trappes des réservoirs semi-enterrés doivent être verrouillées avec des systèmes professionnels et équipés de capteurs de détection d'intrusion reliés à la télégestion du site qui transmet immédiatement une alarme.



Pour l'exploitation du service, notre offre prévoit la réalisation des opérations suivantes :

FREQUENCE a minima	OPERATIONS
Quotidienne	Analyse des données télégérées (courbes de marneage, volumes, pressions, défauts) en lien avec le CPO, afin d'anticiper d'éventuels dysfonctionnements, puis dépannage si défauts éventuels.
1 par mois à minima	Passage sur site pour une vérification des capteurs anti-intrusion et alarmes, un contrôle visuel de la cuve, et l'entretien et le nettoyage du site.  Relevé des compteurs horaires d'électricité, vérification de la cohérence des ratios (kW/m <sup>3</sup> , m <sup>3</sup> /h).
Suivant une fréquence spécifique : annuelment	Lavage périodique réglementaire effectué par une équipe spécialisée de Saur encadrée par le technicien d'exploitation en charge du site.  Contrôle de conformité électrique
Immédiatement en cas de déclenchement d'une alarme	L'agent le plus proche du site est immédiatement dépêché, quelle que soit sa compétence, de manière à vérifier si l'alarme correspond à une intrusion réelle.

### 3.2 Le lavage des réservoirs

Cette opération est programmée annuellement en accord avec la collectivité. SAUR effectuera une fois par an le lavage des cuves intérieures des réservoirs de la Collectivité en réalisant les prestations suivantes :

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

Si nécessaire et compte tenu de la configuration des réseaux, il pourra être disposé un équipement (« hydrostab amont ») pour maintenir la distribution au cours de l'intervention.



### 3.3 Contrôles des installations

L'ensemble de ces mesures, déclaration des ouvrages de prélèvement privés et déclaration des usages de l'eau, doit permettre à Saur de garantir une protection maximale du réseau de distribution vis-à-vis de contaminations bactériologiques ou physico-chimiques.



Lorsqu'un risque est identifié (connexion entre le puits et le réseau d'eau potable par exemple), l'arrêté du 17 décembre 2008 donne la possibilité de contrôle des installations privées. Ce dispositif de contrôle peut être étendu aux installations sans risque identifiée en cas de suspicion.

## 4. GARANTIR EN PERMANENCE LA QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE

### 4.1 Le contrôle règlementaire (ARS)

L'Agence Régionale de Santé (ARS) est chargée par l'Etat de l'application de ce décret et de la réalisation du programme de contrôle officiel de la qualité de l'eau sur les points de production et sur le réseau de distribution. Ce programme d'analyses officiel dépend des caractéristiques des eaux captées, des débits des ouvrages et de la population desservie.

Nous nous engageons à réaliser l'ensemble des analyses prévues au titre de la réglementation, ainsi qu'à en assurer le traitement et la traçabilité. Conformément au cahier des charges, SAUR prendra en charge le coût du contrôle sanitaire officiel pour les analyses prévues au programme et pour les éventuelles contre-analyses.

Le tableau ci-dessous présente le programme des analyses règlementaires réalisées annuellement dans le cadre du contrôle sanitaire.

Analyses règlementaires (nombre d'analyses par an)	
P1	2
P2	1
D1	6
D2	1

Dans le cadre des prélèvements pour les analyses sur des ouvrages fermés nous accompagnerons les techniciens de l'A.R.S (ou de tout organisme mandaté par l'A.R.S pour réaliser ces prélèvements) pour leur donner accès au site.

Pour les prélèvements sur le réseau, les techniciens mandatés par l'A.R.S privilégient des bâtiments publics pour effectuer les prélèvements. Dans ce cadre, nous jouons un rôle de conseil auprès de l'A.R.S pour déterminer ensemble des points de prélèvements accessibles et surtout représentatifs de la qualité de l'eau. Par exemple, il arrive que des prélèvements soit effectués dans des grands bâtiments publics, au robinet de la cuisine alors que celle-ci n'est quasiment jamais utilisée par les employés. Ce genre de points conduit régulièrement à des teneurs en chlore faibles et voire à la présence de flore mésophile en grande quantité. Ils ne sont pas représentatifs de la qualité de l'eau du réseau mais sont uniquement le reflet d'une utilisation inadaptée du réseau intérieur du bâtiment.



Nous nous engageons donc à suivre le programme défini par l'ARS puis à réceptionner et traiter les résultats des analyses. L'ensemble des résultats des analyses sont archivés informatiquement dans notre base de données MIRE Qualité Produit. Nous sommes en mesure à tout moment, sur simple demande de la Collectivité, de fournir une extraction au format Excel de l'ensemble des paramètres analysés depuis le début du contrat. L'ARS effectue périodiquement des visites des installations pour des audits techniques et des contrôles de l'application des arrêtés des périmètres de protection des captages. Nous nous engageons à vous assister dans le cadre de ces audits et plus généralement à vous proposer des projets de réponse aux demandes de l'ARS.



## 5. L'EXPLOITATION PERFORMANTE DU RESEAU

### 5.1 Présentation générale

Le réseau d'eau potable de la **Commune de Larchant** est constitué de :

- 14,7 km de canalisations
- 1 réservoir de stockage, pour une capacité de 500 m<sup>3</sup>

### 5.2 Evolution des performances

Les performances hydrauliques du réseau d'eau potable des dernières années sont présentées ci-dessous :

	2015	2016	2017	Hypothèses 2018
linéaire	13.34	13.34	14.75	14.75
Vconso hors VEG (clients)	39272	37909	48712	41964
Vconso autorisé	40629	38713	48962	42464
Vproduit	0	0	0	
Vexport	0	0	0	0
Vimport	50011	51484	50182	53080
Vservice	1357	804	250	500
Vpertes	9382	12771	1220	10616
fuites conduite	3	1	2	2
fuite branchement	1	3	1	2
rdt calculé	81.2	75.2	97.6	80.0
ILP calculé	1.93	2.62	0.23	1.97

*Rendement hydraulique = volume distribué / volume mis en distribution*

*ILP = Indice Linéaire de Pertes = (Volume mis en distribution - Volume distribué) / jour / km hors branchement*

*Volume mis en distribution = volume importé - volume exporté*

*Volume distribué = volume comptabilisé + volume non comptabilisé*

Nous pouvons observer une variation de consommation entre 2016 et 2017, qui engendrent des données de rendement faussées pour ces deux années.

4 clients ont été identifiés pour lequel une différence notable réside entre leur relève de l'année 2016, basée sur une relève de compteur estimative, et leur relève de l'année 2017, basée sur une relève réelle.

En 2017, ce sont donc les données issues d'une relève réelle qui ont permis de calculer les consommations appliquées en 2017.

Le problème réside dans le fait que ces 4 clients ont eu de grosses consommations ou fuites en 2016 qui n'ont pas été comptabilisées dans le calcul de rendement de 2016. Par rapport aux imports d'eau importants de l'année correspondante, ces fuites non prises en compte, ont fait chuter le rendement de réseau.

Lors de la relève réelle de 2017, les grosses consommations des clients concernés ont été comptabilisées sur l'année 2017, ce qui explique la hausse du rendement calculé à partir d'un volume consommé important et d'un import d'eau stable.

Pour notre étude nous avons donc fait le choix de se baser sur des volumes moyens de 2015 à 2017.

Les Agences de l'Eau ont défini une grille de lecture de l'ILP en vue de classer les performances des réseaux d'eau potable indépendamment du rendement, cet indicateur étant moins pertinent car dépendant également des variations de consommations (au numérateur).

Cette grille classe dans un premier temps les collectivités par leur densité de consommation par km :

Classement des réseaux	Rural	Semi-urbain	Urbain
Valeur ILC	<10	10<ILC<30	>30
Catégorie de réseau	Rural	Semi-urbain	Urbain

*ILC = Indice Linéaire de Consommation = Volume consommé / jour / km de réseau hors branchement*

Sur cette base, la grille classe les réseaux en fonction de leur ILP, qui pour la **Commune de Larchant** est d'environ **1,97 m<sup>3</sup>/km/jour**, ce qui classe le réseau en « semi-urbain bon » :

Catégorie de réseau	Rural	Semi-urbain	Urbain
ILP Bon	<1,5	<3	<7
ILP Acceptable	<2,5	<5	<10
ILP Médiocre	2,5<ILP<4	5<ILP<8	10<ILP<15
ILP Mauvais	>4	>8	>15



### 5.3 Situation vis à vis des exigences du décret Grenelle II

Dans le chapitre relatif à l'eau, la loi Grenelle II vise notamment à inciter les collectivités :

- à réaliser un inventaire de leurs réseaux de distribution d'eau potable et d'assainissement. Les valeurs des indices de connaissance et de gestion patrimoniale rendent compte de la réalisation des descriptifs détaillés des réseaux conformément à l'indice P103.2b selon le décret du 2 mai 2007,
- à évaluer les fuites des réseaux et leur rendement et à mettre en œuvre, le cas échéant un plan d'actions. Le décret d'application n°2012-97 du 27 janvier 2012 fixe les seuils de rendement et donne le cadre d'un plan d'actions pour la réduction des pertes en eau. Si les seuils ne sont pas atteints et si le plan n'est pas présenté, la redevance pour prélèvement de la ressource est majorée.

Les seuils sont fixés par le décret par rapport au rendement de réseaux IDM (Indicateur du Maire) :

	Prélèvements < 2Mm³/an	Prélèvements > 2Mm³/an
<b>Hors ZRE</b>	> (65+ 0,2*ILC)/100 ou > 85%	> (65+ 0,2*ILC)/100 ou > 85%
<b>ZRE</b>	> (65+ 0,2*ILC)/100 ou > 85%	> (70+ 0,2*ILC) /100 ou > 85%

ZRE : Zone de répartition des eaux

Le décret introduit ici la notion de « règles de répartition » des ressources en eau potable traduite dans les faits par l'existence sur le territoire de Zones de Répartition des Eaux communément appelées ZRE. Une ZRE se caractérise par une insuffisance chronique des ressources en eau par rapport aux besoins.

Cet engagement fait l'objet d'un plan d'actions spécifique de recherche de fuites.

### 5.4 Nos engagements de performance

Année	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028
<b>Rendement (%)</b>	80	81	82	83	84	84	85	85	85	85
<b>ILP (m³/km/jour)</b>	1,97	1,85	1,73	1,62	1,50	1,50	1,39	1,39	1,39	1,39



Comme proposé dans notre offre, si la collectivité fait le choix d'investir dans 2 compteurs de sectorisation et dans la réalisation d'une gestion patrimoniale, nous pouvons nous engager à limiter les pertes en eau sur votre réseau en garantissant un niveau de performance élevé de 85% dès 2025.

### Le rendement de réseau proposé vous permettra :

- De garantir sur le long terme la disponibilité de l'eau vis-à-vis de l'évolution des besoins ;
- De garantir la pérennité de votre patrimoine ;
- D'optimiser vos investissements et donc le prix de l'eau.

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



CE SCHEMA ILLUSTRE NOTRE SOLUTION EXPORTE REZO+.



## 5.5 Expertiser



Pauline BERTRAND — Pauline.bertrand@saur.com  
RESPONSABLE EXPERTISE HYDRAULIQUE DE VOTRE TERRITOIRE

### SA MISSION

Elle encadre les équipes d'ingénieurs hydrauliciens réalisant les études sur les réseaux d'eau potable et d'assainissement.  
Elle est garante de la mise en place du plan d'actions REZO+.



**Une expertise hydraulique à votre service**  
Avec Saur vous bénéficiez en permanence d'une expertise hydraulique opérationnelle sur votre territoire.

Nous mettons à votre disposition notre expertise hydraulique (Pauline BERTRAND et son équipe) qui est mobilisable en permanence :

- pour vous assister et vous proposer des solutions et projets d'amélioration pragmatiques. (exemple : une extension de zone d'habitations avec identification des modifications structurelles du réseau nécessaires.),
- pour dialoguer avec vos services techniques et les Maîtres d'œuvre en vous accompagnant pour la mise en œuvre de plans d'actions efficaces en cohérence avec vos capacités financières.

## 5.6 Instrumenter

Nous vous proposons d'équiper le réseau de capteurs et d'instruments de mesures permettant de disposer, à tout moment, d'une connaissance fine du fonctionnement du réseau en développant un réseau intelligent.

La sectorisation d'un réseau consiste à le décomposer en sous-réseaux sur lesquels les volumes distribués et les débits de nuit sont mesurés en permanence et exploités par le biais de notre solution **Web.REZO+** développé par Saur. Elle nous permet de gagner en réactivité et d'optimiser ainsi les recherches de fuites.

L'organisation SAUR spécifiquement autour des Centres de Pilotage Opérationnels permet une analyse quotidienne des données à travers la solution **Web.REZO+**.

**Actuellement, il n'existe pas de compteurs de sectorisation sur le réseau de votre collectivité.**

Il est essentiel d'avoir accès à toutes les données de télégestion en entrée et sortie de votre réseau afin de vous garantir la meilleure qualité de service concernant la gestion de votre patrimoine.

Afin de simplifier la détection de fuites sur les zones les plus étendues du réseau, nous proposons à la collectivité d'investir dans la mise en place de 2 débitmètres de sectorisation. Ces équipements vont permettre de sectoriser plus finement le réseau et de gagner en réactivité sur la recherche et la détection de fuites:

**Ces débitmètres seront télégrés : les données seront analysées quotidiennement au sein de notre Centre de Pilotage Opérationnel.**

Afin de gagner en visibilité sur les volumes transitant dans les différentes zones, il sera intéressant d'installer ces équipements de la façon suivante :

- 1 débitmètre de sectorisation sur la conduite refoulement/distribution du réservoir afin de mesurer en double sens les débits de remplissage et de distribution,
- 1 débitmètre de sectorisation sur la conduite de surpression afin de connaître les volumes distribués sur la branche de distribution surpressée.



## 5.7 Piloter la performance

### 5.7.1 Une organisation locale dédiée

La performance du réseau est assurée par la mise en place d'une organisation opérationnelle présente au quotidien sur votre territoire pour faire vivre votre réseau.

**Cette performance est plus particulièrement portée par le Chef de Secteur et l'ordonnanceur du CPO.** Ils travaillent en constante coordination et sont garants de l'atteinte des engagements notamment au travers des interventions stratégiques que sont :

- **La recherche de fuites** et notamment l'exploitation quotidienne des capteurs déployés sur votre réseau en relation directe avec le CPO :
  - Compteurs et débitmètres ;
  - Capteurs de niveaux ;
  - Corrélateurs acoustiques ;
  - Branchement EAR
  - Capteurs de pression ;

Notre connaissance du réseau nous permet de positionner au mieux les besoins en termes de recherche de fuite nécessaires à l'atteinte des engagements contractuels.

Les opérations de maintenance des équipements feront par ailleurs l'objet d'un suivi particulier :

- **La maintenance des organes hydrauliques stratégiques** que sont les stabilisateurs de pression, les ventouses et purges mais aussi les ballons anti-bélier et soupapes de décharge ;
- **La maintenance de la chaîne de mesure** et de remontée centralisée des informations.

L'organisation de ces interventions est planifiée afin de garantir l'efficacité des opérations engagées tant sur le plan technique (régulation des pressions, métrologie, etc.) qu'organisationnel (ATU, DICT, etc.).

La mobilisation des équipes locales pour la réparation des fuites trouvées est priorisée afin d'être pleinement réactif et contribuer d'autant aux atteintes des objectifs.



### 5.7.2 Le centre de pilotage opérationnel (CPO)

Toutes les données mesurées sur le terrain sont acheminées via un réseau de télétransmission vers le CPO permettant ainsi une surveillance et une analyse en continu des données nécessaires à la recherche et réparation de fuites.

Le CPO est le lieu du dispositif de supervision et de pilotage en temps réel et centralisé de l'exploitation. Il permet notamment le déploiement des opérations de la recherche active de fuites et de leurs réparations, avec la garantie d'un résultat optimal.

**Les décisions sont donc rapides, pragmatiques et ciblées** en toute cohérence avec la réalité du terrain.

Après chaque intervention, une analyse est menée pour vérifier le retour à la normale.

Le CPO garantit une liaison permanente entre experts, ordonnanceurs et les agents connectés.

### 5.7.3 Limiter les fuites en priorisant les interventions grâce à notre outil d'aide à la décision



**Notre solution intègre notamment une application développée par Saur depuis plus de 8 ans qui permet de suivre les débits minimum de nuit (assimilés au débit de fuite) de chaque zone sectorisée : web.Rézo+.**



**Web.Rézo+** collecte et analyse quotidiennement les mesures réalisées par les débitmètres de sectorisation, notamment les données enregistrées pendant la nuit.

L'outil calcule les performances hydrauliques du réseau et génère une alarme vers l'agent de terrain lorsque les pertes en eau sont anormalement élevées.

**Ces éléments seront mis à votre disposition en permanence à travers CPO online.**

À partir du reporting spécifique remonté quotidiennement par **web.Rézo+**, l'ordonnanceur basé au Centre de Pilotage Opérationnel peut détecter l'apparition d'une nouvelle fuite et prioriser les opérations de recherche sur le terrain.



Pour gagner en réactivité et améliorer l'efficacité des interventions de recherche et de réparation de fuites, nous avons fait évoluer notre outil d'aide à la décision par une interface cartographique et dynamique intégrant notamment :

- Les mesures des capteurs en temps réel avec le calcul des zones sectorisées
- L'historique des données d'intervention (historiques de fuites par tronçon)
- Les données patrimoniales
- Cette interface permet à l'ordonnanceur de prendre les bonnes décisions pour :
  - organiser la recherche active de fuites
  - s'assurer du bon fonctionnement des équipements
  - évaluer la performance et l'atteindre

Illustration de notre interface d'aide à la décision :



Sur cet exemple, on observe les zones de sectorisation des réseaux suivant leur criticité suivant l'écart entre l'objectif et le réel : en vert réseau peu fuyard et à l'objectif / en rouge réseau fuyard en dérive.

Pour chacune des zones de sectorisation, un graphique peut s'afficher afin d'observer l'évolution du débit de nuit (courbe rouge) sur 7 jours en fonction de l'objectif (courbe bleue).

Pour une analyse croisée, notre interface permet en plus l'affichage géolocalisé des fuites réparées ainsi que des organes hydrauliques (équipement de gestion de pression pouvant avoir un impact).



Ce dispositif permet ainsi de planifier la recherche de fuite et d'anticiper le cas échéant une opération de maintenance.

#### 5.7.4 La mise à disposition de moyens spécialisés




Notre offre prévoit d'affecter a minima 6 journées par an à la recherche des fuites. Cette intervention sera planifiée en amont avec la Collectivité.

Pour préparer au mieux les recherches de fuites et gagner en réactivité de pointage, nous avons prévu la mise en place des équipements suivants, qui sont mutualisés sur l'Agence Gatinais Bourgogne (moyens non dédiés au contrat) :

ÉQUIPEMENTS MOBILES POUR LA RECHERCHE DE FUITES		
	Prélocalisateurs acoustiques	Utilisés en mode mobile en rotation ciblée pour traiter ponctuellement des zones critiques.
	corrélateur acoustique	Permet des corrélations standards sur réseaux de distribution pour localiser la fuite Permet également des corrélations acoustiques en se connectant sur les dispositifs EAR
	cannes d'écoute	Permet d'améliorer notre réactivité sur la prélocalisation de fuites.
	cannes d'écoute électroacoustique	Permet de « pointer » la fuite



**EQUIPEMENTS MOBILES POUR LA RECHERCHE DE FUITES**



appareil de recherche de fuites par gaz traceur

Utilisé pour les fuites très difficiles à trouver



UTILISATION DE L'UTILISATION DES MOYENS SPÉCIALISÉS :  
PRÉLOCALISATEUR ACOUSTIQUES / CANNE D'ÉCOUTE / RECHERCHE AU GAZ

### 5.7.5 Des délais d'interventions optimisés



Nous nous engageons à intervenir en moins d'une heure pour un diagnostic d'une fuite visible, suite à l'identification par un agent ou suite à un appel collectivité / client / tiers.

Dans le cadre du diagnostic, 3 niveaux de criticité seront établis afin de déclencher les réparations dans les délais les plus brefs et dans le strict respect des règles applicables (DT-DICT/ATU).

TYPE D'URGENCE	CONDITIONS	TYPE DE DEMANDE A UTILISER	DELAIS DE REPARATION
URGENCE 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manque d'eau</li> <li>✓ Sinistre</li> <li>✓ Risque sécurité</li> <li>✓ Fuite &gt; à 10 m<sup>3</sup>/h</li> </ul>	ATU avec contact téléphonique des réseaux sensibles concernés	4 heures
URGENCE 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Visible hors P1</li> <li>✓ Fuites entre 3 et 10m<sup>3</sup>/h</li> </ul>	ATU avec ou sans contact téléphonique des réseaux sensibles concernés (en fonction de leur mode de réception)	8 heures
URGENCE 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fuite &lt; 3 m<sup>3</sup>/h</li> <li>✓ (notion fuite minime)</li> </ul>	DT-DICT conjointe (délais de réponse de 9 jours des réseaux concernés)	3 jours ouvrés

### POUR LES FUITES NON VISIBLES

Nous nous engageons à dépêcher en cas d'urgence un agent sous 60 minutes et ce 24h/24 et 7j/7 pour un premier diagnostic lui permettant de :

- ✦ Repérer le réseau endommagé et les vannes de sectionnement permettant d'isoler ce réseau, au moyen d'une tablette connectée ;
- ✦ Baliser la zone afin d'en garantir la sécurité pour les usagers de la voie publique (piétons, automobilistes etc.) ;
- ✦ Définir le caractère d'urgence de l'intervention en fonction des risques encourus et de leur évolution possible (manque de pression, débit de la fuite, importance de la canalisation dans la desserte en eau globale, dégradation de la voie publique ou des réseaux voisins, circulation et accès aux propriétés, sinistralité etc.) en lien si nécessaire avec les services municipaux ; Par exemple : un poteau d'incendie mal fermé dont l'eau s'écoule sur la route ne nécessitera qu'une opération de fermeture de l'hydrant ; de même un branchement d'arrosage fuyard pourra être fermé en attente de la réparation qui sera programmée les jours suivants.



- **Organiser avec l'ordonnanceur (en heure ouvrée) ou l'orienteur (en astreinte)** les moyens lourds à mettre en œuvre (agents supplémentaires, minipelle, camion-grue avec benne, matériels et outillages).

Les moyens lourds pourront intervenir dans un délai de deux heures. Dans le même délai, les pièces nécessaires à la réparation auront été apportées sur site.

**L'ordonnanceur ou l'orienteur d'astreinte** auront réalisé la demande d'ATU (avis pour travaux urgence) sur le guichet unique et informé par ce biais les gestionnaires de réseaux sensibles voisins de l'intervention (ERDF, GRDF, GRT gaz, Trapil etc.). Ces derniers auront transmis aux agents intervenants, sur tablette, les plans des réseaux sensibles concernés ou dépêché sur site un de leurs agents en vue de tracer précisément les réseaux sensibles et contrôler la sécurité de l'intervention. A ce titre, nous sommes dépendant des délais de ces opérateurs car ils peuvent nous interdire réglementairement de terrasser tant qu'un de leurs agents n'est pas arrivé sur site.

En fonction de sa complexité, une intervention peut durer plusieurs heures.

Nous nous engageons de ce fait à réparer toute fuite jugée urgente sous 4 à 8 heures et les fuites non urgentes sous 3 jours ouvrés, tout en restant en contact avec vos services pour les informer en temps réel de l'évolution de la situation.

#### DELAIS DE REFECTION VOIRIE

Pour les réfections provisoires : **délai immédiat**

Pour les réfections définitives : suivant le règlement applicable de votre collectivité

## 5.8 Pérenniser

**La politique de maintenance et un programme de renouvellement ciblés vous garantiront une préservation de votre patrimoine dans la durée.**

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

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

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

### 5.8.1 Lutter contre la fatigue des canalisations

La fatigue est la conséquence d'accumulations de chocs qui portent préjudice à la pérennité de votre patrimoine.

Ces chocs souvent d'origine hydraulique sont à l'origine de ruptures au niveau des points les plus fragiles du réseau. Ils sont souvent liés au changement de fonctionnement comme les arrêts/démarrages de pompes ou d'ouvertures/fermeture de vannes.

Nous avons donc mis en place une stratégie d'exploitation permettant de limiter cette fatigue prématurée et ainsi de s'inscrire dans un mode de gestion préventif des réseaux pour en prolonger leur durée de vie :

- L'optimisation des conditions de fonctionnement du réseau et notamment la limitation des pressions de fonctionnement ;
- Le suivi du bon fonctionnement par des équipements et ouvrages par la mise en place de capteurs de pression ;
- Une maintenance préventive renforcée et ciblée pour limiter les phénomènes de variation de pression.

Cette disposition permettra de diminuer les pertes en eau, d'améliorer les conditions de service et d'optimiser le fonctionnement pour préserver le patrimoine du réseau.

### 5.8.2 Entretien et Maintenir pour limiter les phénomènes de fatigue

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

- . Comptages généraux: 100% du parc/an
- . Manoeuvre des vannes: 2 journées/an
- . Programme de purges: 2 journées/an

Nous avons ainsi prévu les opérations de maintenance et de renouvellement des organes hydrauliques nécessaires à garantir leur bon fonctionnement.

Le maintien à niveau des appareils joue un rôle majeur dans l'amélioration des rendements de réseau et plus généralement dans le maintien du patrimoine pour nous assurer que:

- l'appareil remplit correctement son rôle dans le temps ;
- l'appareil ne cause pas de désordres sur le réseau en cas de dysfonctionnement.



Pour limiter les fuites, nos agents assurent l'exploitation et le maintien opérationnel de la recherche de fuites :

- Maintien de la chaîne de mesure (compteurs, télé-surveillance...);
- Maintenance des équipements (vannes, stabilisateurs de pression, ventouses, ballons anti-bélier, ...) pour limiter la fatigue des réseaux.

**Une maintenance renforcée de ces organes hydrauliques est stratégique pour la préservation du patrimoine et pour la performance du réseau.**

## 6. LA REALISATION DE TRAVAUX SUR LA VOIE PUBLIQUE

Dans le cadre de notre activité, nous sommes amenés quotidiennement à exécuter des travaux sur la voie publique pour :

- Réparer des fuites sur le réseau,

A ce titre, notre offre prévoit, en moyenne, la réparation de **4 fuites par an** avec terrassement :

	Nombre moyen (u/an)
Fuites sur canalisations	2
Fuites sur branchements	2

Ces opérations se décomposent systématiquement en trois phases principales :

- gestion administrative et respect des consignes de sécurité,
- chantier à proprement parler,
- finitions.



## 6.1 Gestion administrative et consignes de sécurité

Nous nous engageons à respecter scrupuleusement le Code de la Voirie Publique ainsi que les Règlements de Voirie locaux

Nous sommes également amenés à appliquer les procédures particulières des opérateurs sensibles du territoire, en lien permanent avec leurs services :

- trapil, pour les oléoducs, GRT Gaz pour les gazoducs,
- la SNCF pour les passages sous ou sur voie ferrée.

Nous nous engageons enfin à procéder, en lien avec vos services, à toutes les demandes d'autorisation de voirie et d'arrêtés de circulation nécessaires à la sécurité du chantier et de la voie publique.

### DECLARATION DES TRAVAUX ET DICT

La gestion des déclarations de travaux et DICT, entrantes comme sortantes, a été centralisée au niveau du pôle cartographie du CPO. Ce regroupement de compétences permet de répondre au mieux aux exigences du 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 et, notamment, au recensement des réseaux. La procédure relative au recensement est décrite dans le paragraphe sur le Système d'Information Géographique de SAUR.

Les travaux projetés à proximité des ouvrages, canalisations et des réseaux de toute nature (voirie, assainissement, électricité, gaz, éclairage, télécom, Trapil etc.) doivent être déclarés à leurs exploitants avant leur exécution par la déclaration de projet de travaux (DT), faite par le maître d'ouvrage, et la déclaration d'intention de commencement de travaux (DICT), faite par l'exécutant des travaux. Dans le cadre du contrat d'affermage, le délégataire se substitue à la collectivité pour les DT.

Toute déclaration doit obligatoirement être précédée d'une consultation du guichet unique, accessible en ligne, qui recense la totalité des réseaux présents sur le territoire.

Les exploitants disposent respectivement de 15 et 9 jours (hors jours fériés) pour répondre aux DT et aux DICT. En cas de non réponse d'un ou de plusieurs exploitants dans le délai fixé, les travaux peuvent être entrepris 2 jours, jours fériés non compris, après l'envoi d'une lettre de rappel leur confirmant l'intention d'entreprendre les travaux.

## 6.2 La réparation des fuites

### DIAGNOSTIC – 1ERE INTERVENTION

Dès connaissance par nos services d'une suspicion de fuites sur canalisation ou sur branchement, par l'appel d'un consommateur, d'un service technique ou d'un élu, nous dépêchons immédiatement un agent pour réaliser un premier diagnostic. Nous nous engageons à intervenir en moins d'1 heure pour réaliser ce diagnostic.

Le technicien analyse la situation en prenant en compte notamment les critères suivants :

- le manque de pression voire l'interruption de l'alimentation en eau,
- la gêne aux riverains,
- les risques pour les usagers de la voirie,
- les dégâts potentiels (inondation, dégradation de la voirie,



- le débit de fuite,
- l'importance de la canalisation,

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

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

### TRAVAUX DE REPARATION

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

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

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

### INFORMATION EN CAS DE COUPURE D'EAU

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



### 6.3 Les branchements neufs

A compter de la date d'acceptation du devis par le client (renvoi du devis signé avec le règlement demandé), nous lançons les démarches administratives prévues par la réglementation.

#### REALISATION DU BRANCHEMENT

La réalisation d'un branchement neuf s'opère en 6 temps :

- terrassement pour dégager la canalisation,
- pose du dispositif de raccordement sur la canalisation au moyen d'un té ou d'un collier de prise en charge, d'une vanne de sectionnement avec tabernacle, tube allonge, bouche à clé,
- pose de la canalisation de branchement en PEHD bande bleue mono ou tricouche (ce dernier procédé étant utilisé s'il y a risque de présence d'hydrocarbures dans le sol, par exemple sous un parking ou lorsqu'un riverain dispose d'une cuve de stockage de fuel,
- pose du regard de comptage, dans la mesure du possible :
- un mètre dans le domaine privé (afin d'éviter les problèmes de responsabilité pour le client en cas de fuite après compteur sous domaine public), sinon en façade ou sur le trottoir,
- un citerneau compact en polyester pré-isolé.
- pose du compteur (équipé d'un module radio), avec robinet avant compteur, clapet avec douille de purge et raccords, d'une nourrice pour l'habitat collectif ou d'un col de cygne en attente,
- évacuation des déblais et remblaiement de la fouille de façon à reconstituer l'assise de chaussée à l'identique (généralement 60% de sables et 40% de grave), avec enrobés temporaire à froid si nécessaire.

#### FINITIONS

Lorsque les travaux sur le réseau d'eau à proprement parler sont achevés, nous réalisons les finitions pour minimiser au maximum l'impact du chantier.

Les réfections définitives comprennent :

- les enrobés noirs et rouges, sur chaussée ou trottoir, avec des épaisseurs variant en fonction de la couche de roulement en place,
- le béton désactivé,
- les pavés,
- moins fréquemment les émulsions (monocouche, bicouche), l'asphalte,
- la signalisation au sol,
- la remise en état du côté privatif.

Un soin particulier est apporté au compactage et au raccordement des rustines avec les couches du surface existante, afin d'exclure la formation de fissures, d'affaissements, et de pérenniser la réfection dans le temps.

Les opérations de reprise d'enrobés sont sous-traitées à des entreprises spécialisées et locales. Dans l'attente des réfections définitives, nous mettons en œuvre, dès que la situation le requiert, des enrobés à froid, afin de causer le moins de désagréments possible aux riverains.

#### SECURITE DU CHANTIER

Dans le cadre de la politique sécurité du groupe SAUR, nous mettons un point d'orgue à respecter les consignes de sécurité des travaux sur voirie public tant pour nos collaborateurs que pour les riverains.

Outre les documents règlementaires précisés ci-avant, la sécurité du chantier passe par le balisage du chantier, la signalisation routière (si nécessaire aux moyens de feux tricolores), la mise en place de déviation le cas échéant et le repérage des réseaux lors du terrassement au moyen de détecteurs de câbles.

### 6.4 La mise à jour des plans

#### PRINCIPE

Conformément à la réglementation, notre offre comprend le relevé avec GPS de précision centimétrique des ouvrages neufs du réseau mis en service par nos équipes.

Ces équipements feront l'objet d'un géoréférencement avec du matériel spécifique permettant d'obtenir une précision de quelques centimètres en planimétrie (XY) sur la cote altimétrique (Z).

Ces ouvrages neufs feront donc l'objet d'un relevé GPS permettant l'acquisition des coordonnées XYZ avec une précision nettement inférieure aux 40 cm exigés pour une précision de classe A.

SAUR préconise de considérer, dans ce cas, que la précision du réseau extrapolé entre 2 points géoréférencés avec une précision centimétrique, soit référencé en classe B, c'est-à-dire avec une précision comprise entre 40cm et 1.5m.

Les données collectées lors des relevés GPS seront intégrées dans le SIG.

#### DES MOYENS TECHNIQUES PROFESSIONNELS :

Le matériel nécessaire pour l'atteinte de tels niveaux de précision est un matériel de haute technologie, dont seront dotées les équipes SAUR :

- Pack Tablette PC Léica CS25 : tablette tactile sur laquelle est embarqué le logiciel permettant la visualisation du réseau, la prise de coordonnées et les échanges de données avec le SIG (chargement et déchargement de fichiers vers le SIG SAUR)



Tablette PC Léica CS25





Antenne récepteur Léica GG03 Professional, GNSS (GPS et GLONASS) L1 et L2 + 1 Hz. : Antenne GPS professionnelle permettant l'atteinte d'une précision de l'ordre de 50 cm

- Canne télescopique aluminium, valise renforcée, avec Zeno Field



## 7. LA GESTION DU PARC DE COMPTEURS D'EAU FROIDE



*Conformément au cahier des charges, nous vous proposons de renouveler les compteurs en service depuis plus de 18 ans.*

*Notre offre prévoit donc le renouvellement de 27 compteurs par an.*

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

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

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

- Optimiser les recettes de vente d'eau.
- Minimiser la part des pertes en eau apparentes du réseau afin de ne pas dégrader artificiellement le rendement du réseau.
- Sanctionner les fuites dans les installations intérieures des abonnés afin de s'inscrire dans une démarche de développement durable.

### 7.1 Choix des compteurs

Pour tous usages domestiques, la politique de SAUR est d'installer, partout où la qualité de l'eau distribuée le permet, des compteurs volumétriques de classe C du DN 15 au DN 40 mm. Le compteur volumétrique est en effet le seul susceptible de rester longtemps en service dans le respect de la réglementation actuelle tout en conservant dans le temps un excellent rendement métrologique.

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

### 7.2 Les moyens de test des compteurs

Le laboratoire d'essais compteurs de SAUR à Maurepas comprend des bancs d'usure accélérée : eau claire, écoulement pulsé, eau chargée, test d'entartrage ainsi qu'un banc d'étalement.

Ce dernier est conçu pour tester simultanément :

- 20 compteurs de débit nominal ( $Q_n$ ) 1,5 ;  $Q_n2,5$  ou  $Q_n3,5$ ,
- 5 compteurs  $Q_n5$  et  $Q_n6$ ,
- 6 compteurs  $Q_n10$ .

Il convient pour tous les compteurs d'eau en service en France sans exception. Ses principaux avantages sont la grande facilité d'utilisation, la fiabilité et la productivité. Le banc est accrédité COFRAC selon le référentiel ISO 17025. L'activité de vérification des compteurs en service est couverte par l'accréditation ISO 17020.

Le principe de test est basé sur la méthode de comparaison volumétrique avec des appareils étalons qui sont des débitmètres électromagnétiques.

Il est destiné principalement :

- aux vérifications périodiques des échantillons résultants des lots de l'ensemble du parc géré par SAUR,
- aux prestations de service de vérification périodique au bénéfice de tiers,
- à l'étalement des appareils qui subissent les tests d'usure accélérée,
- à l'étalement des appareils usagés en provenance du terrain, afin d'analyser les dérives métrologiques dans le temps des différentes populations de compteurs ou faire des analyses de modèles existants.





### 7.2.1 Politique de renouvellement des compteurs

Du fait d'un vide réglementaire sur les modalités de contrôle et de renouvellement des compteurs clients, les obligations contractuelles imposaient dans certains cas le renouvellement des compteurs clients en fonction de leur âge (10 ans, 12 ans, 15 ans et même parfois 18 et 20 ans).

L'arrêté du 6 mars 2007 sur la vérification périodique des compteurs d'eau potable en service, entrée en application le 1er janvier 2010, a comblé ce vide en définissant les modalités de contrôle des compteurs clients en service.

La vérification de la métrologie des compteurs en service qui peut s'opérer :

- Soit de façon unitaire, ce qui conduit en pratique au remplacement du compteur au bout de 15 ans (classe C selon l'ancienne norme ISO ou équivalent selon la nouvelle norme MID) ou 12 ans (classe B selon ISO ou équivalent selon MID).
- Soit sur la base d'un contrôle statistique, ce qui conduit en pratique si le résultat du contrôle s'avère conforme, au remplacement du compteur à l'issue de la deuxième vérification périodique soit dans sa 22ème année de service (la première étant la vérification primitive réalisée par le fabricant). Bien que rien ne l'interdise dans l'arrêté, SAUR n'envisage pas pour les petits compteurs de 3ème vérification périodique qui conduirait à un remplacement des compteurs à 29 ans.

En tant que gestionnaire d'un parc important de compteurs, SAUR a obtenu de pouvoir effectuer par ses propres moyens la vérification périodique des compteurs (décision ministérielle du 30 juillet 2010) et l'agrément en tant qu'organisme vérificateur (décision du 17 septembre 2010).

## 8. UN MODE DE GOUVERNANCE TRANSPARENT

Engagés dans un projet de territoire dans votre Région, notre ambition est de faire évoluer la gestion de votre service d'eau potable en :

- apportant encore plus de transparence dans la gestion du service,
- renforçant la relation humaine et les partenariats locaux,
- répondant à vos enjeux qu'ils soient techniques, économiques ou stratégiques.

Sous la maîtrise affirmée de votre collectivité nous sommes déterminés à garantir une parfaite maîtrise technique des installations, la meilleure satisfaction de vos abonnés pour un juste prix du service.

Choisir SAUR, c'est également miser sur une collaboration différente et adaptée aux attentes du Service Public de demain.

### 8.1 Des réunions régulières et planifiées

#### 8.1.1 Le Comité exécutif et technique



*Nous vous proposons d'initier des réunions annuelles en vue de gérer le quotidien, vous présenter l'avancement de notre activité et l'atteinte des performances contractuelles et vous proposer des mesures ou actions à engager par le biais d'un comité exécutif.*

A l'occasion du **comité exécutif**, nous évaluerons ensemble la Qualité Globale du service avec :

- Une analyse des comptes annuels de résultat de votre contrat.
- Une mesure des impacts liés aux évolutions réglementaires sur le service.
- Une mesure des impacts liés aux évolutions de votre territoire (Loi NOTRe).
- Une vision prospective de votre service en vue de planifier et anticiper des programmes d'action à l'échelle territoriale.

Cette liste est non limitative sera complétée par les points que vous souhaitez aborder.

Nous vous proposons de compléter ce comité exécutif par **comité technique une fois par semestre** qui rassemblera des experts à la fois issus vos services et des services experts de SAUR. Le Chef d'Agence **Thierry Gendraud** et le Chef de Secteur **Jean Michel Rouillé** seront présents à tous ces comités.

- Ce comité technique sera destiné à vous présenter les évolutions techniques et technologiques de nos métiers (*équipements, systèmes d'information et outils...*).
- Nous mènerons ensemble des réflexions et des études d'optimisation techniques pour l'exploitation.
- Nous pourrons échanger sur le suivi de vos projets en présence de nos experts.

Lors de ces comités de pilotage, nous évaluerons ensemble :

- L'analyse des faits marquants de la période passée et à venir.
- Les indicateurs de suivi de la qualité de votre service.
- L'examen du traitement des réclamations des clients consommateurs.
- Les données de fonctionnement de l'exploitation avec les tableaux de bord disponibles sur votre application CPO OnLine.
- Le respect des exigences contractuelles.
- Les rapports d'activités (Indicateurs de performance du RPQS, et du RAD).
- Un relevé de décisions sera établi en tant que compte-rendu et diffusé à tous les participants du comité.
- Le suivi des relevés et des consommations.

Cette liste est non limitative sera complétée par les points que vous souhaitez aborder.

Ces comités verront ainsi intervenir nos spécialistes de chaque sujet :

- Responsable du Pôle Patrimoine et Reporting du CPO de Marne la Vallée, Lethi NDIAYE, et cartographe-géomaticien SIG , Gestion Patrimoniale...
- Responsable du Service Maintenance du CPO Marne la Vallée : David GENET, accompagné du responsable du renouvellement : Emmanuel GAHIDE.
- Responsable du Service Hydraulique du CPO de Marne la Vallée : Pauline BERTRAND, accompagnée de l'ingénieur en charge du territoire de la Seine et Marne : Gary BEUGNET.
- Responsable Process et Traitement : Marie Françoise MORIN.
- Directeur Exploitation : Cyrille TEYSSONNIERES.



*Ainsi, une gouvernance partagée de votre contrat, c'est prendre des décisions ensemble de manière co-construite à l'occasion de rencontres régulières :*  
**COMITES EXECUTIFS et COMITES DE PILOTAGE**



## 9. LE PARTAGE DE LA CONNAISSANCE AVEC LA COLLECTIVITE



La mise à disposition des données brutes comme traitées est assurée notamment via :

**CPO online**

Nous vous fournirons en totale transparence tous les éléments qui vous sont nécessaires à votre politique de gestion des réseaux au travers de cet outil personnalisable.

### 9.1 La consultation de vos données en toute transparence

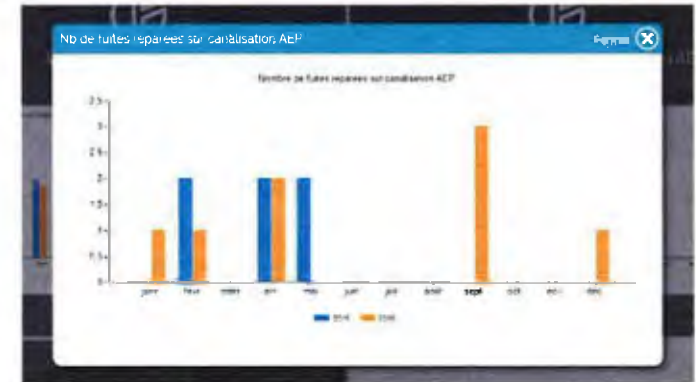
Avec un partage de données personnalisées via CPO Online, vous pourrez notamment consulter :

#### 9.1.1 L'historique des évolutions des volumes mis en distribution.



VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION EN 2016 PAR RAPPORT À 2015

#### 9.1.2 Les opérations d'exploitation réalisées qui sont tracées et historisées.



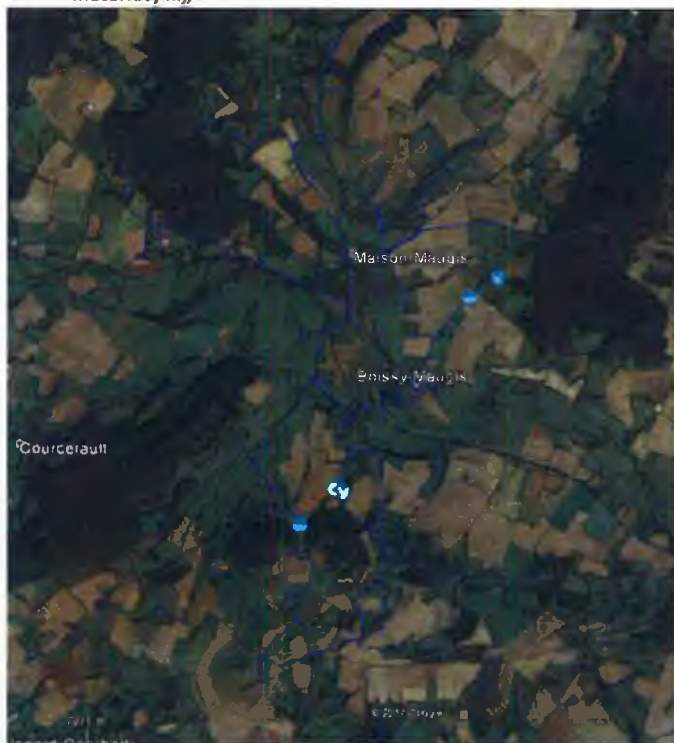
#### 9.1.3 Votre cartographie des fuites avec superposition sur les réseaux de distribution :



EN BLEU LE RÉSEAU ET LES POINT ORANGES LES FUITES RÉPARÉES



9.1.4 *Votre cartographie des réseaux avec fond Google Earth (DN, matériau, ...),*



9.1.5 *Toutes les interventions réalisées avec leurs caractéristiques (type d'intervention, date, lieu, ...)*

FUITE/LAÏSE SUR CONDUITE DE RESEAU AEP	
Date de réalisation	15/01/2015
Adresse	13 le Bourg
Commune	SAINT MAURICE D'HUISNE

9.1.6 *Les indicateurs caractéristiques du fonctionnement du service tels que :*

- L'Indice Linéaire de Pertes ;
- Le rendement consolidé à date ;
- Le nombre de réparations finalisées ;
- ...

**LA MISE À DISPOSITION DES DONNÉES EST PERSONNALISABLE EN FONCTION DE VOS ATTENTES.**

9.2 Suivi des performances de votre réseau en temps réel



***Nous nous engageons à transmettre par bilan mensuel les données de performance des réseaux d'eau potable.***

Avec notre CPO Online, vous disposerez d'un reporting opérationnel qui apportera une parfaite **TRANSPARENCE** du niveau de performance de votre réseau. Nous vous adresserons un bilan mensuel des niveaux de performance secteur par secteur.

Nous vous adresserons ainsi :

**UN BILAN MENSUEL DU SUIVI DE LA SECTORISATION qui vous permettra :**

- un suivi systématique des volumes mis en distribution et des niveaux de pertes par zone et par commune ;
- un suivi des dérives et de l'historique des performances par zone ;
- un état du fonctionnement des équipements de sectorisation ;
- un historique de nos interventions et suivi de nos plans d'actions.



Notre solution d'aide à la décision **Web.REZO+** dispose d'un reporting cartographique qui permet aussi de visualiser les secteurs les plus sensibles sur lesquels nous engageons des actions curatives et préventives :

- présentation des résultats des recherches et réparations de fuites réalisées sur le mois ;
- présentation des zones prioritaires des recherches de fuites prévues sur le mois à venir (en dehors des urgences de dérives importantes qui seront traitées en temps réel) ;
- de l'état de la chaîne de mesure (comptages de sectorisation, capteurs de pression, ...).
- Ces résultats seront confrontés :
  - aux valeurs de pressions des canalisations (*résultats de la modélisation hydraulique*) ;
  - et aux localisations des fuites réparées.

### 9.3 Conseil et accompagnement de votre politique de renouvellement



*L'enregistrement et la compilation des données patrimoniales et évènementielles sur les réseaux nous permettront de vous proposer un outil d'aide à la décision vous permettant d'orienter vos investissements de renouvellement des tronçons de canalisations.*

Nous nous engageons à vous proposer des programmes de renouvellements sur-mesure pour un partenariat privilégié avec les collectivités visant l'efficacité maximale des investissements pour **ne renouveler que ce qui doit l'être**.

Les priorisations de renouvellements seront adaptées aux besoins spécifiques par une approche sur-mesure et concertée :

**L'objectif est de vous conseiller pour viser l'efficacité maximale des investissements alloués quel que soit le taux de renouvellement que vous réaliserez.**



Le taux de renouvellement recommandé est de l'ordre de 1,5% à 2% par an (correspondant à une durée de vie de 50 ans pour les réseaux) alors que la moyenne constatée en France se situe aux alentours de 0,6%.







**CHAPITRE 5.5**

**GARANTIR AU CLIENT CONSOMMATEUR  
UN SERVICE IRREPROCHABLE  
POUR UNE RELATION DE CONFIANCE**

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE DE LA  
COMMUNE DE LARCHANT



Commune de  
Larchant



*“ SATISFAIRE NOS CLIENTS  
EST NOTRE PRIORITE ! ”*



## Garantir au client consommateur un service irréprochable pour une relation de confiance

<b>1. ASSURER UNE RELATION CLIENT DE PROXIMITE.....</b>	<b>4</b>
1.1 UNE EQUIPE CLIENTELE PROCHE DE VOUS.....	4
1.2 UN ACCUEIL TELEPHONIQUE LOCAL ET PERSONNALISE.....	5
1.3 UN ESPACE CLIENT DE PROXIMITE.....	6
1.4 RENFORCER LA RELATION CLIENT GRACE A UNE COMMUNICATION MULTICANALE.....	7
1.4.1 Le multicanal au service de la relation personnalisée.....	7
1.4.2 Suivre son dossier à distance : <a href="http://www.saurclient.fr">www.saurclient.fr</a> .....	8
<b>2. BIEN ACCUEILLIR LE NOUVEAU CLIENT.....</b>	<b>9</b>
2.1 ACCOMPAGNER LES CLIENTS QUI CONSTRUISENT LEUR LOGEMENT OU QUI EMMENAGENT DANS UN LOGEMENT NEUF.....	9
2.2 FACILITER L'ABONNEMENT.....	10
2.3 S'ADAPTER POUR LES CLIENTS EN SITUATION DE HANDICAP.....	10
<b>3. BIEN INFORMER LE NOUVEAU CLIENT.....</b>	<b>11</b>
3.1 INFORMER EN TEMPS REEL EN CAS DE PERTURBATION DU SERVICE.....	11
3.2 COMMUNIQUER AVEC LE CLIENT LORS DE LA RELEVÉ D'INDEX.....	13
3.3 ACCOMPAGNER LES CAS D'ANOMALIES DE CONSOMMATION.....	14
<b>4. ASSURER LA FACTURATION ET LE RECOUVREMENT.....</b>	<b>15</b>
4.1 ASSURER LA FACTURATION.....	15
4.2 ASSURER LE RECOUVREMENT.....	16
<b>5. ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN SITUATION DIFFICILE.....</b>	<b>17</b>
5.1 PERSONNALISER LE TRAITEMENT DES SITUATIONS.....	17
5.2 OFFRIR LE CHOIX DU MODE DE PAIEMENT.....	18
<b>6. SATISFAIRE NOS CLIENTS EST NOTRE PRIORITE.....</b>	<b>20</b>
6.1 LA RELATION CLIENT BY SAUR.....	20
6.2 MESURER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS CONSOMMATEURS.....	22
6.3 TRAITER LES RECLAMATIONS DE MANIERE EFFICACE.....	23
<b>7. GARANTIR A VOTRE COLLECTIVITE L'ACCES AUX DONNEES.....</b>	<b>24</b>
7.1 CONSULTER LES DONNEES INDIVIDUELLES.....	24
7.2 ANALYSER LES DONNEES STATISTIQUES.....	26

## 1. ASSURER UNE RELATION CLIENT DE PROXIMITE

### 1.1 Une équipe clientèle proche de vous

Nos équipes clientèle sont localisées sur le territoire de l'Agence Gâtinais Bourgogne à Nemours, soit à 7 kilomètres et une trentaine de minutes de trajet de vos installations.



« PLUS QU'UNE RELATION CLIENT, UNE RELATION HUMAINE »

Notre équipe clientèle est encadrée par :



Patrick BOUCHER - 01 60 43 61 01, [patrick.boucher@saur.com](mailto:patrick.boucher@saur.com)  
RESPONSABLE CLIENTÈLE RÉGIONALE DE VOTRE TERRITOIRE

**SA MISSION :**

Il encadre les équipes clientèle et est le responsable de la qualité de la relation client, il est le garant du respect des engagements de service. Il porte les actions clientèle spécifiques en collaboration avec les Chefs d'Agence et le Directeur Régional. Il est votre interlocuteur privilégié.



## 1.2 Un accueil téléphonique local et personnalisé

**LES APPELS CLIENTS SONT TRAITES 24 H / 24 ET 7 J / 7**

**UN NUMÉRO  
DE SERVICE CLIENT  
03 58 58 20 00**

Non surtaxé,  
ouvert du lundi au vendredi  
de 8 h à 18 h.

**UN NUMÉRO POUR  
LES APPELS TECHNIQUES  
03 58 58 20 09**

Non surtaxé,  
accessible 7 j / 7  
et 24 h / 24.

LES NUMEROS CLIENTS SONT NON SURTAXES.



*Nous assurons un accueil téléphonique local qui garantit une parfaite connaissance de la spécificité de votre territoire.*

*Vos abonnés bénéficient d'un service permanent 24h/24 et 7 jours/7 avec un numéro de téléphone non surtaxé accessible 7 jours/7 et 24h/24.*

*Lorsqu'un client souhaite nous contacter pour une intervention d'urgence, il lui suffit de composer le numéro de notre Centre d'Accueil téléphonique, opérationnel 24 h/24 et 7 j/7 : 03 58 58 20 09*

*Il peut par ailleurs composer le numéro de téléphone de nos bureaux :*

*- durant les heures d'ouverture de bureau (lundi au vendredi de 8h00 à 17h00) : il sera mis en contact avec un(e) conseiller(e) clientèle qui prendra en compte et intégrera sa demande dans notre procédure d'intervention,*

*- hors heures d'ouverture (le soir à partir de 17h00 à 22h00 et le samedi de 8h00 à 17h00) : il sera mis en contact avec un ordonnanceur du CPO qui prendra en compte et fera suivre sa demande au service compétent,*

*- hors heures d'ouverture (le soir de 22h00 à 8h00 et les week-ends et jours fériés) : il sera mis en contact avec un agent de permanence téléphonique qui prendra en compte et fera suivre sa demande au service de permanence.*



MEMOIRE ORGANISATION CLIENTELE



## 1.3 Un espace client de proximité

Pour tisser un lien de proximité avec les clients consommateurs, nous nous engageons à accueillir les abonnés du service dans nos locaux de proximité situés :

*Une permanence à votre disposition dans les conditions suivantes :*

*- À l'Agence Gâtinais Bourgogne – Secteur et accueil clientèle de Nemours  
Adresse = 25 rue de Montargis – 77140 NEMOURS  
Jours d'ouverture = du Lundi au Vendredi  
Horaire d'ouverture = de 8H à 12H et de 13H30 à 16H30*

*- À l'Agence Gâtinais Bourgogne  
Agence Gâtinais Bourgogne - 74 Rue René Binet, 89100 Sens  
Jours d'ouverture = du Lundi au Vendredi  
Horaire d'ouverture = de 8H à 12H et sur RDV de 13H30 à 16H30*



PHOTO : ESPACE CLIENT DE COMPIEGNE

Ce service de conseil de proximité permet au consommateur qui le souhaite :

- d'obtenir une explication personnalisée de sa facture ;
- de traiter un dossier litigieux ;
- d'obtenir tout type de renseignements sur son service d'eau ;



MEMOIRE ORGANISATION CLIENTELE



## 1.4 Renforcer la relation client grâce à une communication multicanale

### 1.4.1 Le multicanal au service de la relation personnalisée

Nous proposons une expérience client basée notamment sur la proximité.

ÊTRE PROCHE, c'est avoir des équipes au cœur de votre territoire mais c'est également savoir être pro-actif et prévenir, avec mesure :

*Ainsi, les usagers du service recevront une information individuelle et ciblée lorsqu'un évènement les concerne (exemple : lors du renouvellement de compteur ou encore d'une interruption de service).*

Ils bénéficient d'un contact privilégié avec le conseiller qui traite leurs demandes.

Cette relation personnelle donne confiance et garantit une plus grande efficacité dans le traitement des dossiers.

Les outils de communication sont au service de cette relation :



### 1.4.2 Suivre son dossier à distance : [www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr)

Nous mettons à la disposition de nos clients un site internet ergonomique, facilement consultable depuis un ordinateur ou en mobilité (tablette, smartphone).

Il permet un vrai gain de temps et une réelle efficacité dans la gestion des dossiers pour les clients qui souhaitent être autonomes.



3 ESPACES POUR UNE INFORMATION CLAIRE ET ACCESSIBLE

#### ESPACE PUBLIC

- Explication de la facture
- Accès rapide pour transmettre son index compteur
- Espace de simulation de la consommation (diagnostic sur qualité ou pression de l'eau)

#### ESPACE PERSONNEL

- Consultation et archivage gratuit des dernières factures
- Règlement facturé par carte bancaire ou Paylib
- Consultation des consommations et relevé d'index
- Suivi de l'avancement des demandes
- Mise à jour de données, résiliation de contrat, mise en place du prélèvement

#### ESPACE L'EAU DANS MA COMMUNE

Recherche par code postal pour :

- Consultation des documents contractuels (règlement service, notes d'information)
- Information qualité de l'eau
- Cartographie en temps réel des interruptions de service



## 2. BIEN ACCUEILLIR LE NOUVEAU CLIENT

### 2.1 Accompagner les clients qui construisent leur logement ou qui emménagent dans un logement neuf



*Un devis de raccordement transmis dans un délai de 8 jours.  
Des travaux réalisés dans un délai de 15 jours à compter de l'obtention des autorisations administratives.*

*EN CAS D'URGENCE, nous intervenons dans les meilleurs délais convenus avec le client.*



### 2.2 Faciliter l'abonnement



*Une transmission du dossier d'accueil avec l'ensemble des informations précontractuelles dans un délai de 24 heures. (Conformément aux dispositions de la loi Hamon)*

*Une ouverture de branchement dans un délai de 24 heures.*

Chacun de nos conseillers s'engage personnellement au suivi du dossier et à la satisfaction du nouveau client.

Nous nous attachons à personnaliser la relation client.



*Chaque conseiller dispose d'un portefeuille de demandes clients.  
Chaque conseiller clientèle est clairement identifié pour une relation personnalisée.*

Le conseiller fournit au client les informations nécessaires à son emménagement : délais d'intervention en cas d'ouverture de branchement, dureté de l'eau par exemple.

Pour plus de souplesse, nous préconisons si le client le souhaite, un envoi du dossier d'accueil par e-mail.

Dans ce cas, si l'e-mail délivré n'est pas lu ou que l'utilisateur du service ne valide pas la réception des documents, une relance lui est adressée automatiquement par le même canal dans un délai de 10 jours.

Si le client ne dispose pas d'une adresse e-mail ou ne souhaite pas recevoir de documents dématérialisés, nous transmettons ces mêmes documents par courrier également sous 24 heures.

Dans le cadre des dispositions de la loi Hamon, le client nous retourne un accusé réception nous validant qu'il accepte les conditions du règlement de service.

Les futurs clients peuvent également se rendre dans les espaces clients de Nemours pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la mise en place de leur contrat et se procurer l'ensemble des documents.

### 2.3 S'adapter pour les clients en situation de handicap

**Nous fournissons un service client 100% accessible.**



Les clients **non-voyants ou mal voyants** reçoivent **tous les documents et factures en caractères agrandis ou en braille** selon leur choix. Ce service est adapté notamment aux personnes âgées qui rencontrent des difficultés de lecture.

Les clients en situation de handicap auditif peuvent joindre un de nos conseillers grâce à un **service d'interprètes en ligne**.

Enfin, le **point d'accueil Client de Nemours est accessible aux personnes à mobilité réduite**.



### 3. BIEN INFORMER LE NOUVEAU CLIENT

#### 3.1 Informer en temps réel en cas de perturbation du service



Pour les interruptions de service programmées : elles sont portées à la connaissance des clients sur le site internet et par affichage au moins 48 h à l'avance.

Pour les casses de canalisations imprévues supérieures à 1 heure, en cas de conditions climatiques extrêmes ou de variation de la qualité de l'eau préjudiciable : nous contactons les clients par e-mail, sms ou téléphone (canal à définir en partenariat avec votre collectivité).

En cas d'interruption de service, nous mettons également à jour en temps réel sur le site internet une carte illustrant les travaux en cours et incidents.

Cette carte est consultable par tout public.



#### EN CAS DE GESTION DE CRISE :

L'alerte téléphonique est réalisée grâce à Palom@.

- Ce dispositif permet d'appeler 25 000 foyers par heure au moment de la crise et après retour à la normale.
- Nous sommes également capables de mobiliser en temps de crise :



Les conseillers clientèle de la Direction Ile de France sur des horaires élargis en fonction des besoins.



Tous les conseillers clientèles présents sur les sites du territoire national pour faire face à des afflux d'appels exceptionnels.  
« Un service de proximité, la force d'une entreprise nationale réactive en cas de besoin. »

Le dispositif a été utilisé à de multiples reprises, tant au niveau régional que sur l'ensemble du territoire français.



### 3.2 Communiquer avec le client lors de la relève d'index



**Avant la relève, le client est informé par e-mail du passage des agents.**

**L'index est transmis au client par e-mail.**

**En cas de consommation anormalement élevée, un courrier est adressé à l'abonné.  
En cas de non accès au compteur, l'agent dépose une carte de passage avec un flash code.**

Prévenir le client avant la relève du passage de nos agents permet :

- De limiter les absences clients en cas de compteurs non accessibles et de garantir aux clients la relève du bon index pour établir une facture au réel.
- D'informer les habitants de la présence de nos agents Saur.

Communiquer l'index au client après le relevé permet :

- D'informer le client du bon fonctionnement du compteur et de son positionnement.

En cas de **non accessibilité au compteur**, l'agent dépose une carte de passage avec un flash code ce qui permet au client :

- d'adresser par courrier au conseiller clientèle la communication de son index,
- de saisir facilement son index sur une page dédiée du site internet :
- <http://monreleve.saurclient.fr>.



#### PAYEZ ENACTEMENT

#### CE QUE VOUS CONSOMMEZ

Votre 1<sup>er</sup> indice : \_\_\_\_\_

Donc le passage de l'agent

Votre N° de Compteur : \_\_\_\_\_

Donjour, \_\_\_\_\_

En votre absence, nous n'avons pas pu relever votre compteur d'eau

Pour que votre prochaine facture corresponde à votre consommation réelle, il

vous suffit de nous communiquer sous 7 jours l'index de votre compteur par

internet. Attention, au-delà de ce délai, la prise en compte de votre

consommation réelle pour le calcul de votre facture ne pourra être garantie.

Vous trouverez au dos de cette carte les explications pour faciliter vos

opérations.

Merci de votre coopération pour notre service.

#### RENDEZ-VOUS SUR LE SITE

[monreleve.saurclient.fr](http://monreleve.saurclient.fr)

Connectez-vous au service relevé de compteur en ligne :

<http://monreleve.saurclient.fr>

Renseignez les informations sur la base des références indiquées au recto et laissez-vous guider...

Accédez directement à votre espace client en scannant votre QR code ou votre mobile



Dans le case "Index en m<sup>3</sup>", Reportez uniquement les chiffres sur fond noir



### 3.3 Accompagner les cas d'anomalies de consommation



**Si nous constatons une surconsommation :**

**Nous informons immédiatement le client par courrier.**

Lors d'une surconsommation sur une installation privée, nous mettons en place une procédure d'accompagnement dès la relève du compteur :

- Nous informons par courrier sans délai, le client dès constat d'une sur consommation pour lui permettre :
  - De localiser la fuite et la réparer le plus rapidement possible.
  - De se protéger du désagrément lié à la réception d'une facture très importante.
  - D'accélérer le traitement du dossier.

C'est ainsi que :

- **Nous transmettons au client son index par e-mail dans la semaine qui suit le relevé de son compteur.**
- **Nous contactons le client par courrier et nous l'informons du constat de surconsommation avant d'émettre sa facture.**
- **Nous le conseillons dans l'identification de la fuite.**
- **Nous lui communiquons la démarche à mener pour bénéficier d'un dégrèvement.**

Cette procédure éprouvée depuis plusieurs années a permis **d'éviter aux clients de s'engager dans une souscription d'assurance fuites inutile** et respecte les termes de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011, dite loi Warsmann.



## 4. ASSURER LA FACTURATION ET LE RECOUVREMENT

### 4.1 Assurer la facturation

De la facturation au recouvrement, toutes les actions sont réalisées dans Saphir® CRM de manière automatique en workflow.



Les clients sont facturés semestriellement (sauf pour les clients mensualisés) à partir de **un relevé réel des consommations par an**.

Nos équipes paramètrent en amont les tarifs et intègrent toute demande spécifique de votre collectivité (exemple : notes et courriers à joindre aux factures).

Des contrôles statistiques par échantillonnage sont réalisés pour chaque type de facture et chaque type de client (clients prélevés, clients avec un renouvellement de compteur dans l'année, clients de chaque commune, avec chaque type de tarif...). Cet échantillonnage permet un contrôle de cohérence global avant la validation de la facturation.

La facture est le premier vecteur de communication du service de l'eau : nous proposons un nouveau modèle à vocation pédagogique, plus lisible, en couleur avec des graphiques et des messages personnalisés.



UNE FACTURE LISIBLE



### 4.2 Assurer le recouvrement

Quinze jours après la date limite de règlement, les cycles de relances et de mises en demeure se déclenchent automatiquement en cas d'absence de règlement.

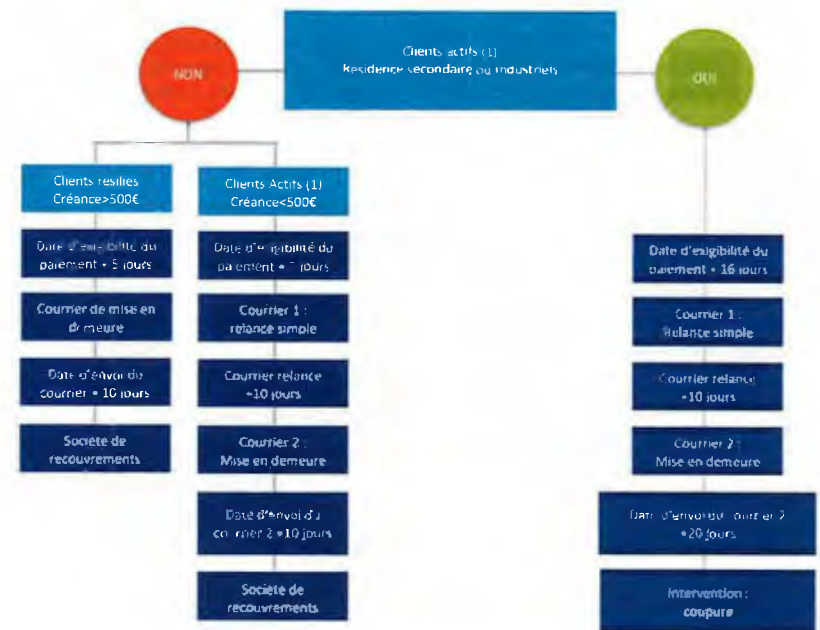
Conformément aux dispositions de l'article L115-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles, nous réalisons des coupures d'eau uniquement pour les résidences secondaires et les clients professionnels.

En cas de difficulté d'accès et/ou d'absence de règlement, nous transmettons directement les dossiers aux sociétés de recouvrement et engageons des procédures d'injonction de payer qui peuvent se traduire par des saisies sur compte ou sur salaire.

Nous cherchons à optimiser le taux de recouvrement avec :

- Une intensification du nombre d'actions de relances dans un délai de traitement de 60 jours.
- Une intervention d'un réseau d'huissiers territorialement compétent.

Le processus de recouvrement



(I) CLIENT ABONNÉ AUX SERVICES DE L'EAU ET/OU DE L'ASSAINISSEMENT



## 5. ACCOMPAGNER LES CLIENTS EN SITUATION DIFFICILE

Nous apportons une attention particulière aux clients en situation difficile.

### 5.1 Personnaliser le traitement des situations

Nos conseillers clientèle examinent chaque situation et proposent :

- La possibilité de régler les factures selon un plan de paiement personnalisé.
- Le paiement par Cash Compte sans frais. 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 par la suite leurs dépenses en eau.

Nos conseillers clientèle informent les clients en situation de précarité des démarches à effectuer pour bénéficier du fond de solidarité logement.

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



Yvette ROY – 03 86 64 72 53 – yvette.roy@saur.fr  
CORRESPONDANT SOLIDARITE

SA MISSION : être l'interlocutrice privilégiée des maires, des CCAS et des services de votre collectivité pour l'accompagnement des clients en situation de précarité.

### 5.2 Offrir le choix du mode de paiement

Soucieux de faciliter le paiement, nous laissons au client le choix d'un large spectre de solutions offrant ainsi un choix du mode de paiement adapté à chacun.



Tous les moyens de paiement proposés sont gratuits pour le client.

• Les coûts facturés par La Poste sur le contrat de cash compte sont entièrement pris en charge par Saur. Cette disposition est particulièrement importante pour les personnes qui n'ont pas de compte bancaire et sont contraints de payer en espèces.

• Nous proposons également le paiement par prélèvement mensuel, par carte bancaire ou par paylib.



Le paylib permet au client de payer avec un niveau de sécurité élevé sans saisir les données de sa carte bancaire.

Ce mode de paiement proposé conjointement par 3 banques à leurs 23 millions de clients est particulièrement adapté pour le téléphone mobile.



Nous encourageons nos clients à choisir le paiement par prélèvement mensuels car il présente de nombreux avantages.

## 6. SATISFAIRE NOS CLIENTS EST NOTRE PRIORITE

### 6.1 La relation client by SAUR

Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour établir une **relation de confiance** avec chaque consommateur.

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**.

Pour clarifier nos engagements, nous vous proposons une Charte de Service Client.



#### 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 24h.*



#### 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 24h/24*



#### ENGAGEMENT N°4 UNE COUPURE D'EAU POUR TRAVAUX ?

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



#### ENGAGEMENT N°5 UN RACCORDEMENT AU RESEAU

*Votre devis est réalisé sous 8 jours et vous pouvez suivre en temps réel l'avancement de votre dossier sur le site internet.*



#### ENGAGEMENT N°6 UNE QUESTION SUR LA QUALITE DE L'EAU

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





**ENGAGEMENT N°7  
TOUS VOS RENDEZ-VOUS  
SONT RESPECTES**

*Si report nécessaire, vous êtes prévenus 4h à l'avance et un nouveau créneau est immédiatement fixé,*



**ENGAGEMENT N°8  
VOS RELEVES**

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



**ENGAGEMENT N°9  
UNE QUESTION  
SUR VOTRE FACTURE ?**

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



**ENGAGEMENT N°10  
MESURER VOTRE SATISFACTION**

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

6.2 Mesurer la satisfaction de nos clients consommateurs



*A la suite d'un contact, chaque conseiller s'assure auprès du client de sa satisfaction concernant la qualité de l'échange et des réponses reçues.*



*Nos espaces clients sont dotés (en poste fixe ou lors de campagne) de « feedback » pour inviter les clients à nous donner leur avis sur la qualité du service.*

Nous vous proposons de mener 1 enquête de satisfaction auprès de vos clients consommateurs pendant la durée du contrat.

Cette enquête de satisfaction peut être réalisée :

- Par e-mail ou téléphone, auprès des clients qui ont été en contact avec nos équipes clientèle.
- Depuis le site internet pour recueillir l'avis des internautes pour ce qui concerne la qualité des services.

Grâce à cette écoute client, nous adaptons en continu notre service.



### 6.3 Traiter les réclamations de manière efficace



Réponse dans un délai de 48 heures si la demande a été adressée par e-mail.  
Réponse dans un délai de 72 heures si la demande a été adressée par courrier.

Le traitement des réclamations est notre priorité. C'est le premier canal d'écoute de nos clients.

Nous mettons tout en œuvre pour que la demande soit **satisfaite dès le premier contact**.

Cependant, si la réclamation nécessite une enquête complémentaire, une première réponse est faite au client pour l'assurer de la prise en charge de sa demande selon nos engagements de délais.

Dans ce cas, le conseiller s'engage sur un délai d'analyse et de traitement de la réclamation.



Réponse par mail ou courrier dans un délai de 10 jours.

La professionnalisation des réponses aux réclamations nous permet de mettre en place l'amélioration continue de votre service.

Chaque courrier est signé personnellement par notre représentant Patrick BOUCHER ce qui prouve l'engagement individuel du référent.

Le courrier de réponse reprend point par point l'analyse du dossier. Il reprend le contexte factuel qui permet une réponse équitable.

En cas d'erreur de notre part, un geste commercial est accordé. Le montant n'est prédéfini : c'est l'analyse de chaque dossier, l'évaluation du préjudice subi ou des frais engendrés pour le client qui détermine le montant du dédommagement.

A partir des analyses statistiques, nous établissons un plan de progrès spécifique adapté aux attentes de vos clients consommateurs. (Sur un type de client, sur un secteur géographique, etc...).



## 7. GARANTIR A VOTRE COLLECTIVITE L'ACCES AUX DONNEES



Nous nous engageons à mettre à disposition de la collectivité les données de notre fichier clients, qu'il s'agisse de données individuelles ou de données statistiques, via notre application CPO Online®.

### 7.1 Consulter les données individuelles

Grâce à l'interface CPO Online vous pourrez consulter librement les dossiers clients via un accès sécurisé.

« Un accès à vos données clientèle en permanence »

Cette interface est le miroir de l'outil Saur de gestion clientèle. Toutes les interactions clients tracées sont disponibles en consultation directe.

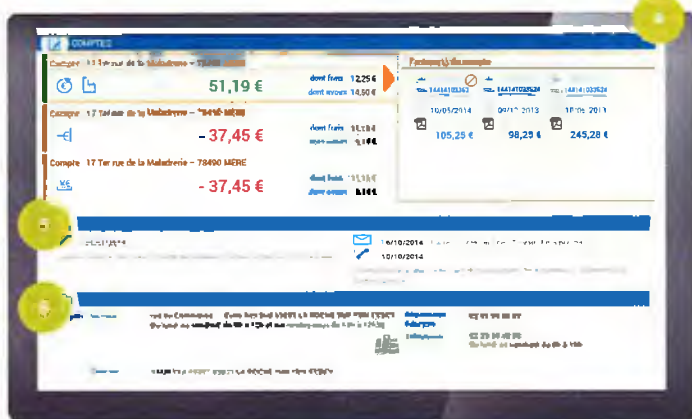
Vous pouvez rechercher le client via plusieurs points d'entrée : La référence client, un numéro de facture, les coordonnées téléphoniques, (etc...)



- Vous disposez d'un accès aux informations du client,
- et de son(es) branchement(s)(interventions, consommations),



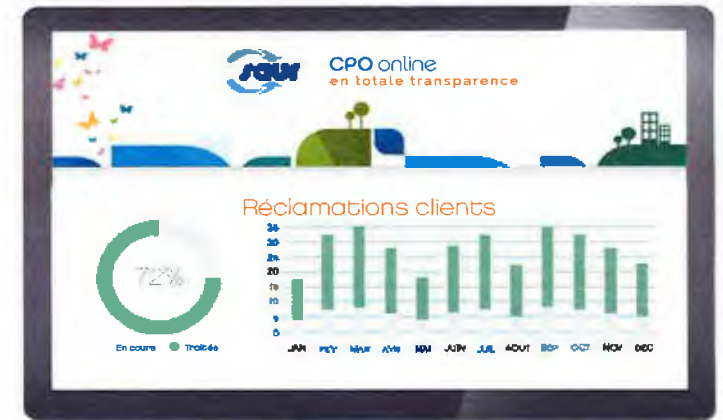
- Vous pouvez consulter l'état de son compte avec accès aux factures,
- Vous visualisez la traçabilité de nos contacts avec les clients,
- et toutes les coordonnées utiles.



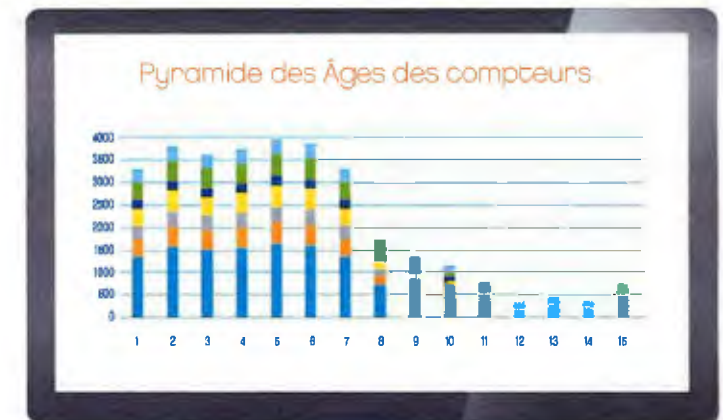
## 7.2 Analyser les données statistiques

L'application CPO Online® permet également d'avoir accès à des données statistiques. A titre d'exemple, on peut citer celles relatives à la gestion clients :

- Les réclamations clients.



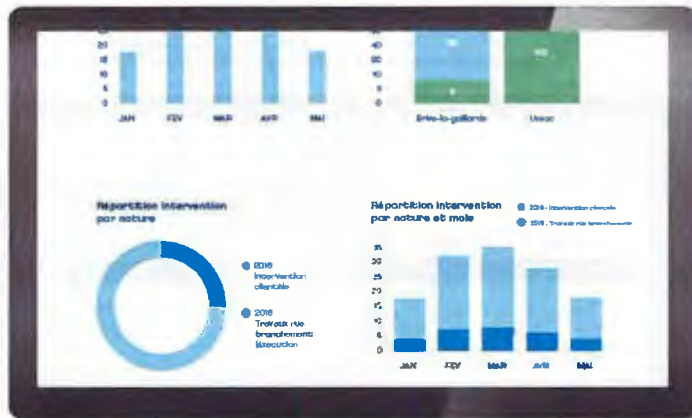
- L'âge des compteurs.



- Les interventions réalisées sur le territoire en nombre et par commune.



- La répartition des interventions par nature et par mois.



# VOTRE SERVICE DE L'EAU

## 10 ENGAGEMENTS POUR SATISFAIRE CHAQUE CLIENT



### ENGAGEMENT N°1 VOUS EMMÉNAGEZ

Votre accès à l'eau potable est assuré en moins de 24 h 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 72 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.



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

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



Restons connectés sur [www.saurclient.fr](http://www.saurclient.fr)  
+ Pratique, + Rapide, + Proche



PARCE QUE **CHAQUE CLIENT** EST UNIQUE.



EAU POTABLE

7 SEPTEMBRE 2018



**LA CONSULTATION DE VOS DONNEES EN  
TOUTE TRANSPARENCE SUR UN PORTAIL  
DEDIE : CPO ONLINE**

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE  
COMMUNE DE LARCHANT



*“ EN TOUTE  
TRANSPARENCE ”*





## La consultation de vos données en toute transparence sur un portail dédié : CPO Online

<b>1.</b>	<b>UN ACCES PERMANENT AU CPO BY SAUR .....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>CPO ONLINE® L'OUTIL DE LA TRANSPARENCE.....</b>	<b>5</b>
2.1	CPO ONLINE® UN OUTIL INTUITIF CONNECTE.....	6
2.2	LES 6 AVANTAGES DE CPO ONLINE® .....	7
2.3	UN MODULE « INFORMATIONS INTERACTIVES » .....	9
	2.3.1 Un annuaire en ligne pour nous joindre facilement.....	9
	2.3.2 Partager l'actualité au fil de l'eau .....	9
	2.3.3 Echange de documents.....	10
2.4	UN MODULE CARTOGRAPHIQUE POUR UN ACCES AUX DONNEES PATRIMONIALES.....	12
	2.4.1 Le patrimoine réseau .....	12
	2.4.2 Les ouvrages .....	14
	2.4.3 Les équipements .....	14
	2.4.4 Les interventions .....	15
	2.4.5 Les outils de visualisation.....	16
	2.4.6 Les astuces .....	17
	2.4.7 La mise à jour de la cartographie .....	18
	2.4.8 Suivi des performances de votre réseau en temps réel.....	18
2.5	UN MODULE POUR UN ACCES AUX INDICATEURS DE PERFORMANCE .....	19
	2.5.1 Consultation du rapport annuel en ligne .....	19
	2.5.2 Restitution des indicateurs de performance pour piloter la gouvernance .....	20
	2.5.3 L'historique des évolutions des volumes mis en distribution .....	23
	2.5.4 Partage des données d'exploitation sur les stations et autres ouvrages du service .....	24
	2.5.5 Restitution des indicateurs pour évaluer la satisfaction des clients consommateurs .....	25

## 1. UN ACCES PERMANENT AU CPO by SAUR



Nous nous engageons à accueillir physiquement les représentants de votre collectivité (élus, services) au CPO de Marne la Vallée.

Ceci vous permettra notamment de :

- Visualiser l'ensemble des données de votre service.
- Echanger avec votre ordonnateur sur le pilotage des interventions des agents qui oeuvrent sur votre territoire.
- Disposer de notre capacité d'expertise que ce soit dans le domaine du Process (traitement), hydraulique (gestion des réseaux ou de la Maintenance).
- Partager nos réflexions sur l'amélioration de votre service : études prospectives, investissements, ...



CPO SAUR DE MARNE LA VALLÉE



## 2. CPO Online® L'OUTIL DE LA TRANSPARENCE



Pour vous ouvrir l'accès aux données en temps réel, nous nous engageons à vous mettre à disposition une plateforme d'échanges des données, le CPO online®, et ce dès le début du contrat.

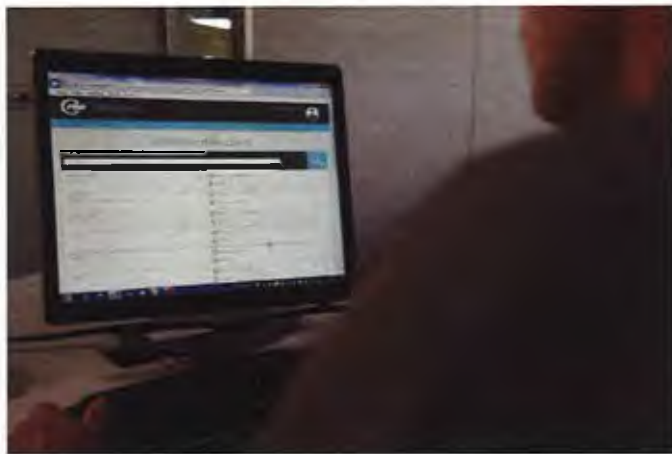
Accessible par connexion sécurisée à partir du site internet [www.saur.com](http://www.saur.com), CPO Online® est directement connecté aux applications métiers de SAUR et, de ce fait, **mis à jour quotidiennement**.

Nous vous fournirons en totale transparence tous les éléments qui vous sont nécessaires au travers de cet **outil personnalisable**.

Partager la gouvernance, c'est démontrer notre capacité à échanger, communiquer, décider à partir des données d'exploitation qu'elles soient sous forme graphiques, cartographiques, ou de tableaux de bord expertisés.



CPO Online® est donc le site Internet qui relie SAUR à nos collectivités clientes. Il vous permet de disposer des données de votre contrat en temps réel avec un espace interactif d'échanges privilégiés et sur-mesure. CPO Online® c'est l'outil moderne et personnalisé au service de la transparence.



### 2.1 CPO Online® un outil intuitif connecté

Nos agents de terrain connectés en permanence avec le CPO mettent à jour les bases de données en temps réel aussi bien sur le fonctionnement des installations que sur l'état de votre patrimoine.



CPO



INSTALLATION DE CAPTEUR

Les données de fonctionnement de votre service sont collectées en permanence par des capteurs high tech disposés sur votre réseau et vos ouvrages.

Ainsi, notre CPO concentre quotidiennement ces données et les analyse pour vous fournir des informations fiables et pertinentes 24h/24.

Ces informations vous seront ainsi régulièrement synthétisées et simplifiées dans des tableaux de bord sur-mesure.

Ces rapports accessibles en permanence vous informent également de chaque intervention menée sur votre territoire pour une traçabilité et une visibilité exemplaire.



CPO Online® est l'outil de la gouvernance partagée avec un accès :

- à tous les indicateurs de performance.
- aux informations qui vous aideront à cibler au mieux vos futurs investissements.

« UN ACCÈS ILLIMITÉ 24H/24 EN TOUTE SÉCURITÉ »



## 2.2 Les 6 avantages de CPO Online®



# LES 6 AVANTAGES DU CPO online

### 1 UNE CONSULTATION RAPIDE

Accès en 24h/24 en illimité

### 2 UN ACCES SECURISE

Espace dédié accessible grâce à un login et un mot de passe à partir d'une simple connexion internet.

### 3 DES ECHANGES INTERACTIFS

Accès aux données techniques, financières et contractuelles permettant d'avoir une vision globale de la gestion du service sous forme de tableaux de bord et de graphiques prédéfinis. Documents disponibles en téléchargement sous format Word, Excel et PDF.

### 4 DES DONNEES FIABLES

Informations visualisables directement de nos bases de données renseignées par les agents de terrain connectés. Nos agents disposent en effet d'un outil nomade d'exploitation Mobil+ afin de recueillir la donnée au plus près du terrain.

### 5 UNE VISION ERGONOMIQUE

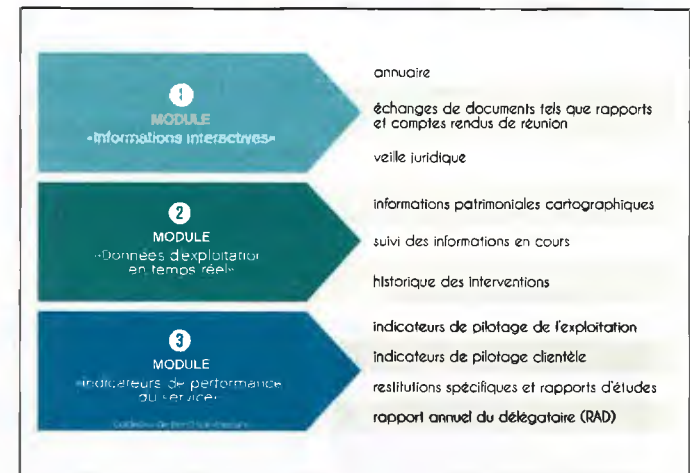
Mise en ligne des visuels clairs mettant en forme les données à l'aide de graphiques et d'histogrammes (nombre et nature des interventions, localisation des fuites réparées...).

### 6 UN ACCES MODULABLE

Mise en page du site modifiable en choisissant l'affichage des modules existants et leur position.

Notre plateforme d'échanges CPO Online® est composée de 3 modules permettant l'accès à différentes fonctionnalités :

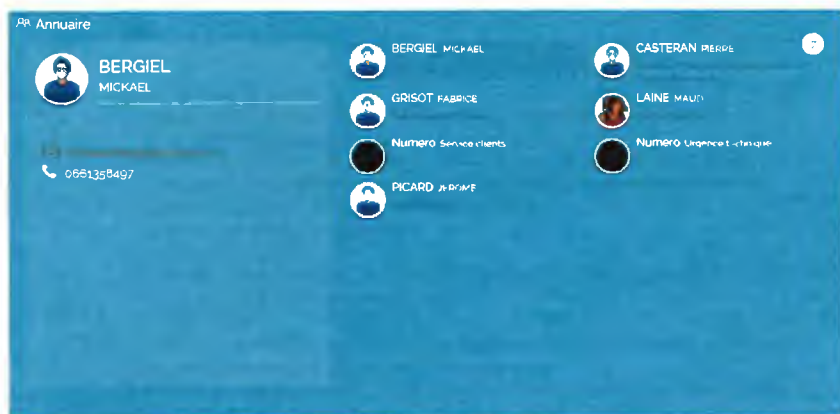
- Un module interactif d'échange de documents avec annuaire et actualités au fil de l'eau.
- Un module temps réel de données d'exploitation avec traçabilité des interventions.
- Un module de pilotage avec les indicateurs de performance et les tableaux de bord sur-mesure.



## 2.3 Un module « Informations Interactives »

### 2.3.1 Un annuaire en ligne pour nous joindre facilement

Nous vous communiquons via le module « annuaire », les coordonnées directes de vos principaux interlocuteurs.



Module Annuaire : Accès aux coordonnées de vos interlocuteurs

### 2.3.2 Partager l'actualité au fil de l'eau

Ce module a pour objectif de partager en toute transparence et au fil de l'eau les informations marquantes relatives à l'exploitation du service et d'afficher les événements impactant la distribution.

Le **Chef de Secteur** est le principal acteur de la publication de ces actualités.

Afin de faciliter cette publication, nous avons développé une application, **Hubble** qui permet aux collaborateurs d'envoyer une **information validée** pour qu'elle soit publiée.

**Hubble** est également un concentrateur d'informations : chaque publication sera envoyée vers notre application RAD.

Vous conservez alors la mémoire des événements marquants, qui seront compilés en fin d'année.

Vous êtes ainsi informés des événements marquants tels que des lavages de réservoirs, des campagnes de mesure sur les poteaux incendiés, des campagnes de relèvement de compteurs,...

Nous tracerons également via ce canal les informations d'alerte telles que les fuites importantes ou les alertes ARS.

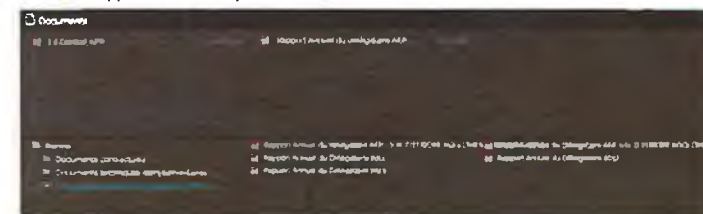


### 2.3.3 Echange de documents

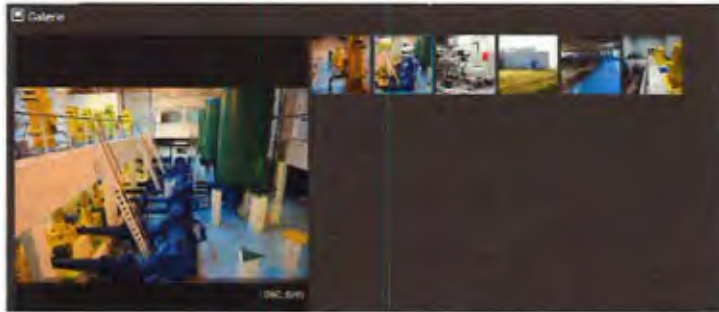
Ce service permet de stocker, centraliser et de mettre à votre disposition l'ensemble des documents liés à votre contrat.

Vous pourrez y créer l'arborescence désirée et partager tous les documents que vous souhaitez. De base ce service pourra faire office d'une Bibliothèque documentaire pour stocker, archiver, partager avec votre collectivité une multitude des documents :

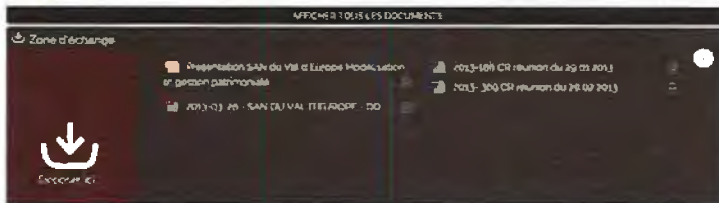
- Contrat
- Avenant
- ✓ Rapport annuel du prestataire :



- Comptes rendus de réunion
- Rapports techniques,
- Photos :



Zone d'échange pour déposer les documents et échanger avec la collectivité :



La page CPO Online® dédiée à la collectivité pourra évoluer régulièrement pour répondre au mieux à vos attentes.



Notre offre intègre la mise à disposition des données collectées et des documents suivants dans votre portail personnalisé CPO Online :

- rapports de contrôle de conformité réglementaire (électrique, lavage et installation sous pression)
- fiches d'intervention maintenance
- compte rendus de visites mensuelles d'exploitation et maintenance réalisées sur les stations de pompage
- planning de lavage des réservoirs
- rapports d'intervention après lavage de réservoir
- compte rendu des visites de maintenance approfondie de démarrage du marché
- compte rendu, rapports d'intervention et fiches de vie à la suite des visites de maintenance annuelle d'exploitation
- rapports d'information sur les préconisations de réparations ou renouvellement.

## 2.4 Un module cartographique pour un accès aux données patrimoniales

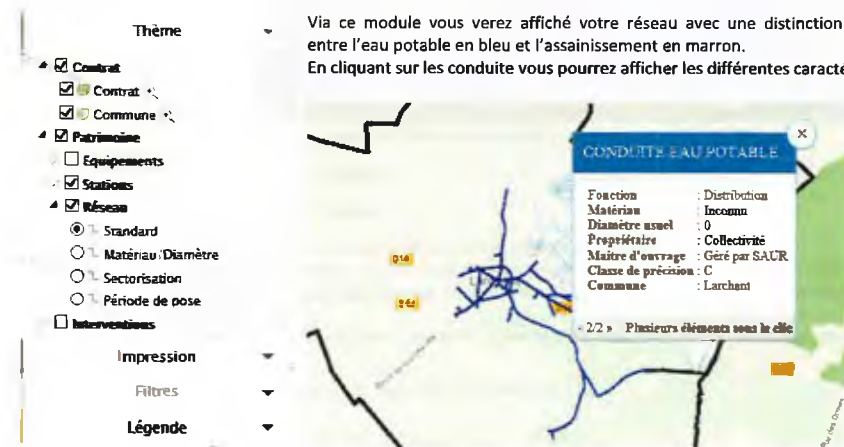


Conformément à l'article 7.4 du projet de contrat, note offre prévoit la mise à disposition des données cartographiques via notre portail extranet CPO Online, cet accès-vous est donné dans le cadre de notre offre de base et de notre offre optionnelle.

Ce service Cartographie permet la visualisation du patrimoine réseau eau potable/assainissement et des interventions SAUR réalisées en temps réel. Les données sont directement issues de notre SIG.

### 2.4.1 Le patrimoine réseau

Via ce module vous serez affiché votre réseau avec une distinction de couleur entre l'eau potable en bleu et l'assainissement en marron. En cliquant sur les conduites vous pourrez afficher les différentes caractéristiques.

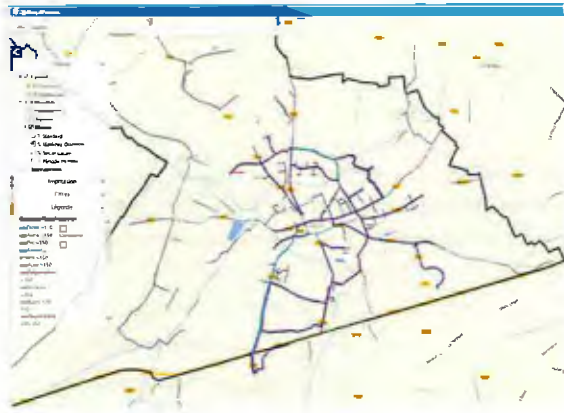


#### Matériau/Diamètre

Il est possible d'afficher les réseaux en fonction de leurs caractéristiques physiques. Ainsi une couleur et une épaisseur de trait spécifique seront attribués à la conduite en fonction de son diamètre et de sa constitution.

Dans l'exemple ci-après les conduites en fontes apparaissent en bleu clair et les conduites en pvc en violet.





### La période de pose

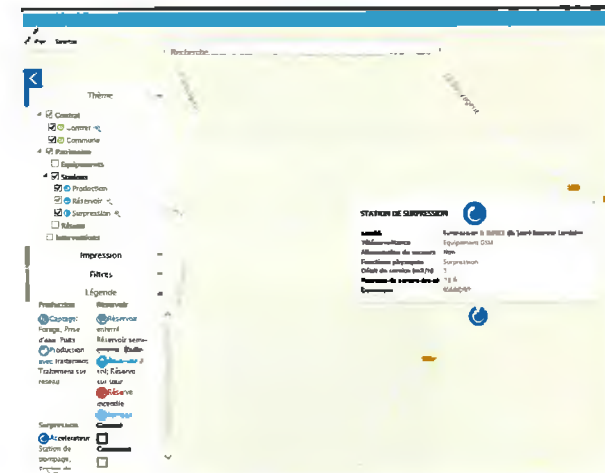
Il est possible de visualiser les réseaux en fonction de la période de pose de ceux-ci. En effet une couleur spécifique sera attribuée en fonction de cette date.



### 2.4.2 Les ouvrages

L'outil cartographique permet également la visualisation des ouvrages principaux d'exploitation. Sont disponibles: les forages/captages, unités de traitement et de distribution, les réservoirs et la défense incendie.

De la même manière que pour le réseau il est possible de connaître les caractéristiques techniques de l'ouvrage par un clic gauche.



### 2.4.3 Les équipements

Il est ainsi possible d'afficher les poteaux incendie, les compteurs de sectorisations, les purges, les ventouses ainsi que les vannes fermées. Les caractéristiques de l'équipement sont toujours disponibles via le clic gauche.



#### 2.4.4 Les interventions

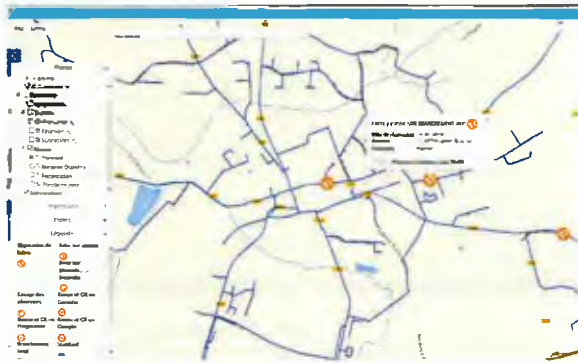
Il s'agit d'une présentation en temps réel des interventions réalisées par SAUR sur le réseau de la commune.

Vous bénéficiez ainsi du même accès à l'information que celui dont dispose l'ordonnanceur. Si vous êtes sollicités par un consommateur, un élu, vous avez d'un simple regard les premiers éléments de réponses, en toute **indépendance** et en toute **transparence**.

Si vous voulez vous assurer que vos demandes d'interventions sont bien prises en compte, **vous pouvez vérifier que nous tenons nos engagements**.

Nous vous transmettons également les plannings d'exploitation via CPO Online®

- Le planning des interventions programmées de réparations de réseau.
- Les plannings d'autosurveillance de la station d'épuration / le planning d'autocontrôle de l'usine de production.



Les interventions sont représentées avec les principales informations :

- Nature d'intervention
- Date de réalisation ou planification
- Adresse du chantier
- Photos et commentaires de l'agent



Et pour plus de transparence, les photos avant et après interventions sont directement intégrées au niveau de la cartographie par les agents d'exploitation, avec **Mobi+**

#### 2.4.5 Les outils de visualisation

La cartographie est le moyen le plus visuel d'accéder aux informations patrimoniales et événementielles.

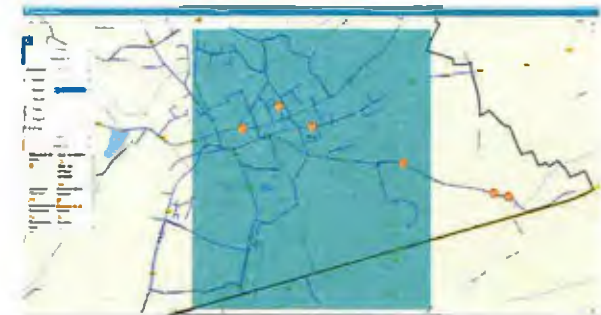
Sur fond RGE ou satellite, vous accédez aux caractéristiques synthétiques des installations et du réseau, et au résumé des interventions.

Les données numériques permettent grâce aux coordonnées GPS de vous restituer des **représentations graphiques et cartographiques** des éléments de votre patrimoine ainsi que des événements associés.

La superposition des différentes couches d'information permet de **visualiser immédiatement les tronçons du réseau**, équipements ou zones géographiques remarquables, **selon la thématique retenue** pour une recherche multicritères.

##### L'impression

L'outil d'impression permet l'extraction à une échelle donnée d'une partie des plans mis à disposition. Vous pouvez modifier l'orientation du plan souhaité ainsi que son échelle et le format de destination (A3 ou A4). Il est également possible d'adjoindre trois titres différents au plan désiré.



##### Les filtres

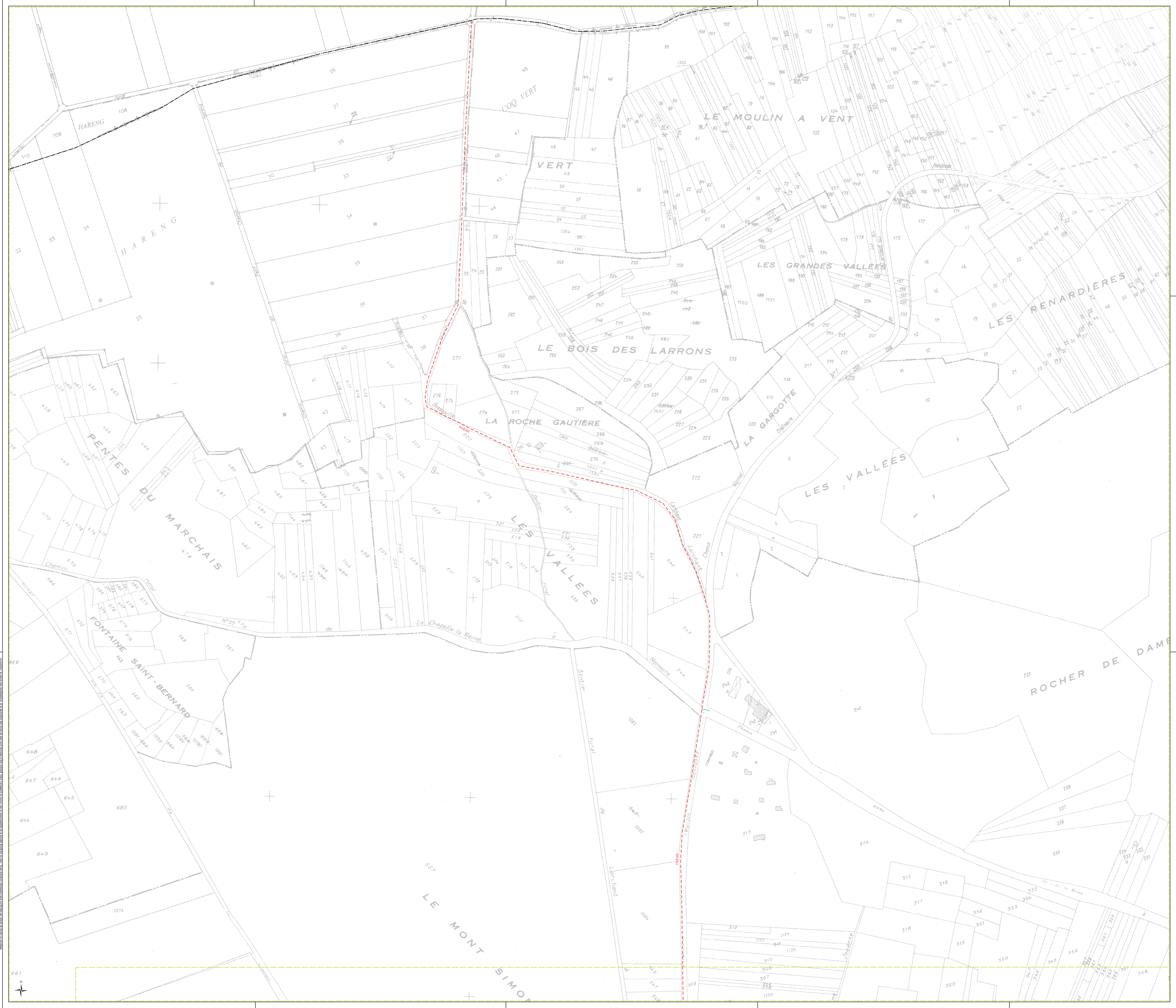
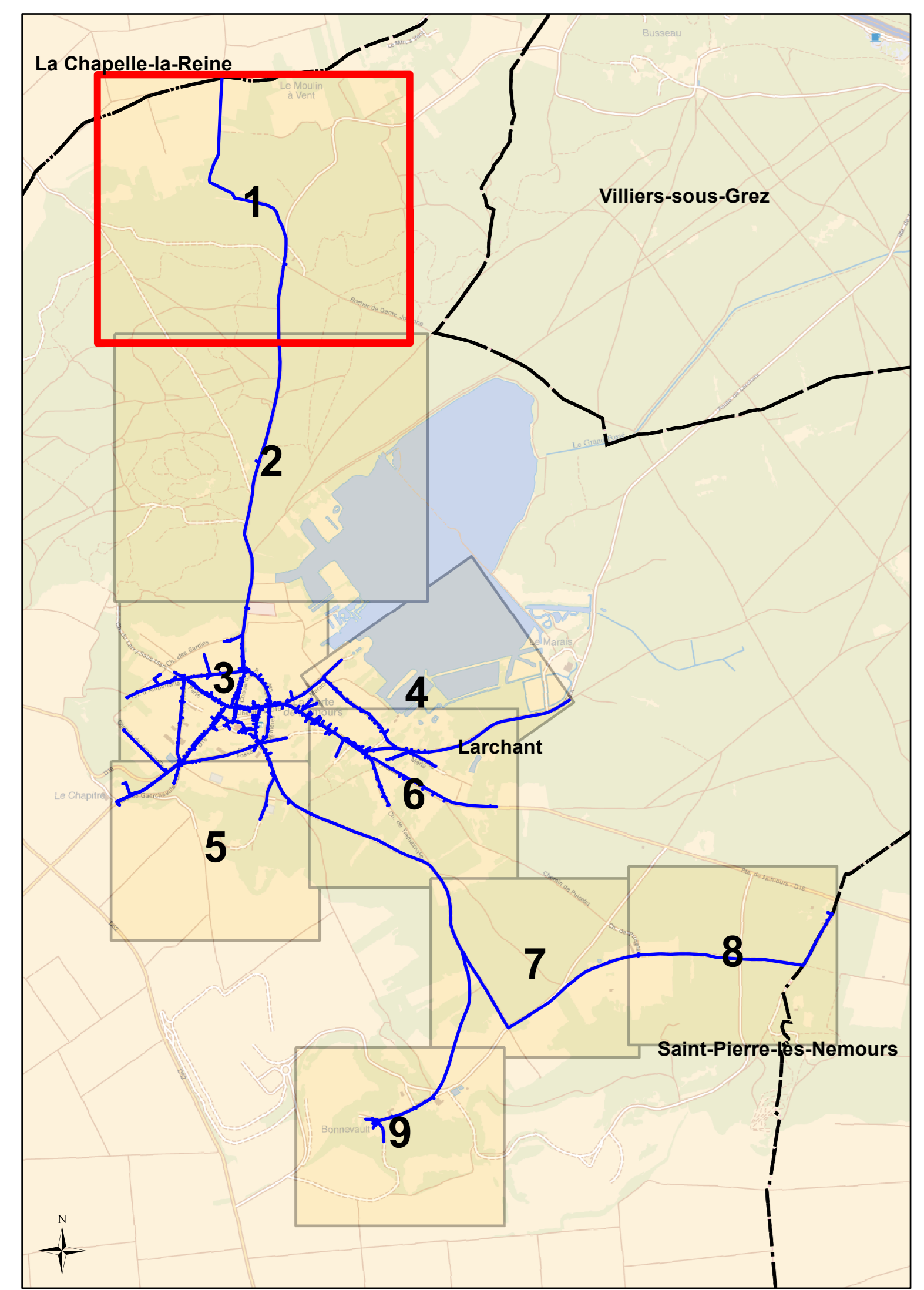
Le filtre permet d'afficher les données sur une période donnée.

Pour des raisons de fluidité du site, l'antériorité n'excèdera pas le 1er janvier de l'année N-1.



**LEGENDE**

- Réseau distribution
- Réseau défense incendie
- Réseau d'eau brute
- Réseau fender
- Réseau en galerie
- Réseau hors gestion SAUR
- Réseau hors service
- Réseau de reboisement/distribution
- Viaduc
- Branchement simple
- Branchement hors gestion SAUR
- Vanne de sectionnement
- Vanne normalement fermée / condamnée
- Vanne en attente
- Vanne de P / El
- Robinet 1/4 tour
- Bouchon d'incendie
- Bouchon de lavage
- Purge
- Ventouse
- Plaque d'extincteur
- Réduction
- Clapet
- Réducteur de pression
- Boite à bours
- Borne de passage monotrique
- Bonne fontaine
- Compteur de sectorisation / production
- Compteur import / export
- Compteur simple
- Cadastre
- Cadastre d'écoulement
- Régulateur de débit
- Régulateur de pression amont
- Régulateur de pression aval
- Disjoncteur
- Soupape anti-beller
- Accélérateur
- Pousard
- Rogard
- Forage
- Captage
- Puits
- Station de pompage
- Clapet
- Production avec traitement
- Cheminée d'équilibre
- Réserve incendie
- Réservoir au sol
- Réservoir semi-enterré / enterré
- Réservoir sur tour
- Bâche



DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

COMMUNE DE LARCHANT

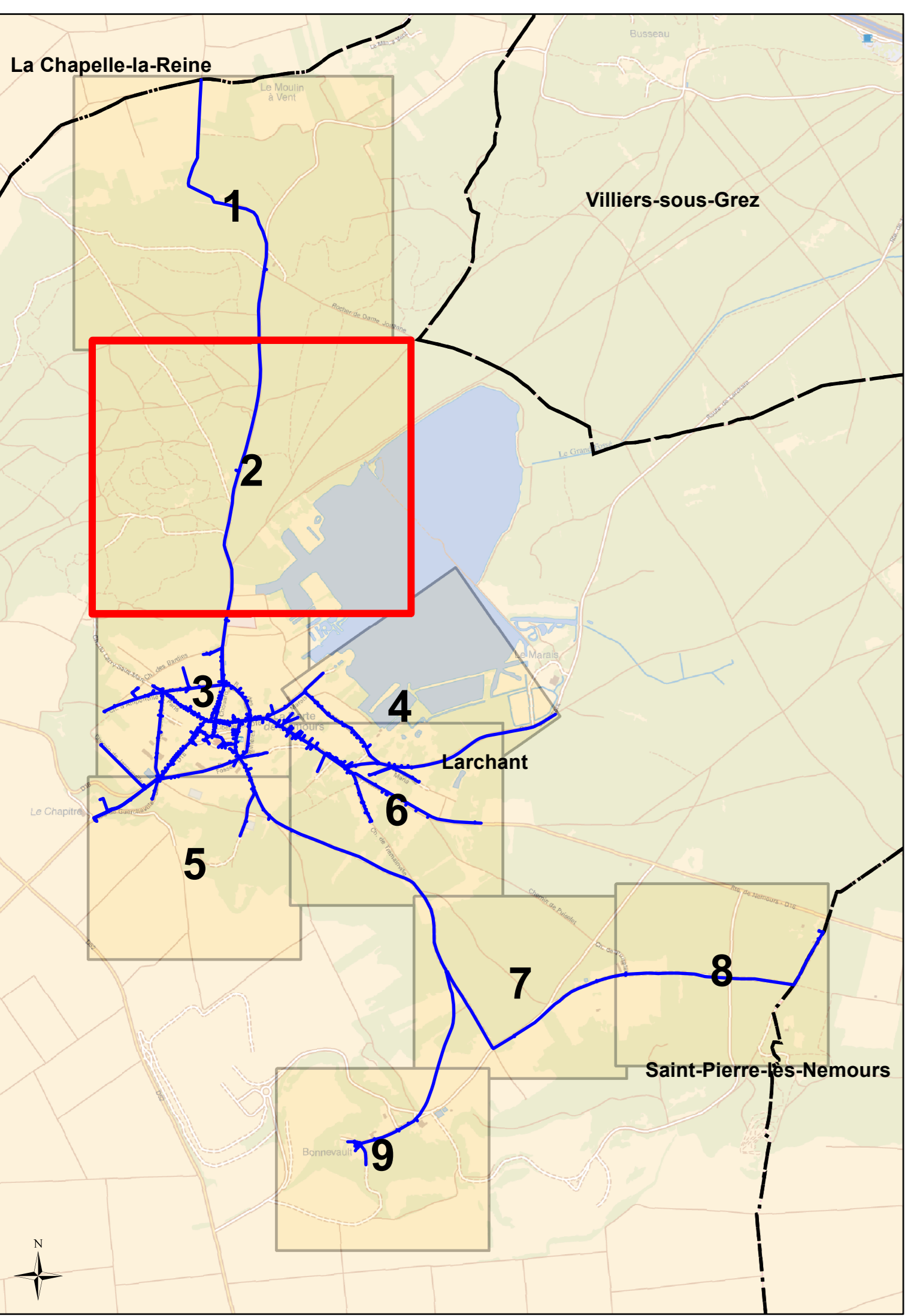
Plan n° : 7729-00-E-101    Echelle : 1:1 500  
 Cartographe : DBASTIEN    Date : 19/03/2016



**RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
 Planche 1/9

CPO Marne-la-Vallée  
 8, Boulevard Michael Faraday  
 CS 30560  
 77716 SERRIS / MARNE-LA-VALLEE Cx 04

LEGENDE		
	Réseau distribution	
	Réseau défense incendie	
	Réseau d'eau brute	
	Réseau fender	
	Réseau en galerie	
	Réseau hors gestion SAUR	
	Réseau hors service	
	Réseau de reboisement	
	Réseau de reboisement/distribution	
	Village	
	Branchement simple	
	Branchement hors gestion SAUR	
	Vanne de sectionnement	
	Vanne normalement fermée / condamnée	
	Vanne en attente	
	Robinet 1/4 tour	
	Plaque d'incendie	
	Bouche de lavage	
	Purge	
	Village	
	Ventouse	
	Plaque d'entretien	
	Reduction	
	Clapet	
	Réducteur de pression	
	Boite à bours	
	Borne de passage monotrique	
	Borne fontaine	
	Compteur de sectorisation / production	
	Compteur import / export	
	Compteur simple	
	Calorimètre	
	Calorimètre d'écoulement	
	Régulateur de débit	
	Régulateur de pression amont	
	Régulateur de pression aval	
	Disjoncteur	
	Soupape anti-beller	
	Accélérateur	
	Pulsard	
	Rogard	
	Forage	
	Capage	
	Puits	
	Station de pompage	
	Station de surpression	
	Production avec traitement	
	Chemise d'équilibre	
	Reserve incendie	
	Reservoir au sol	
	Reservoir semi-enterré / enterré	
	Reservoir sur tour	
	Bâche	



DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

COMMUNE DE LARCHANT

---

Plan n° : 7729-00-E-102    Echelle : 1:1 500

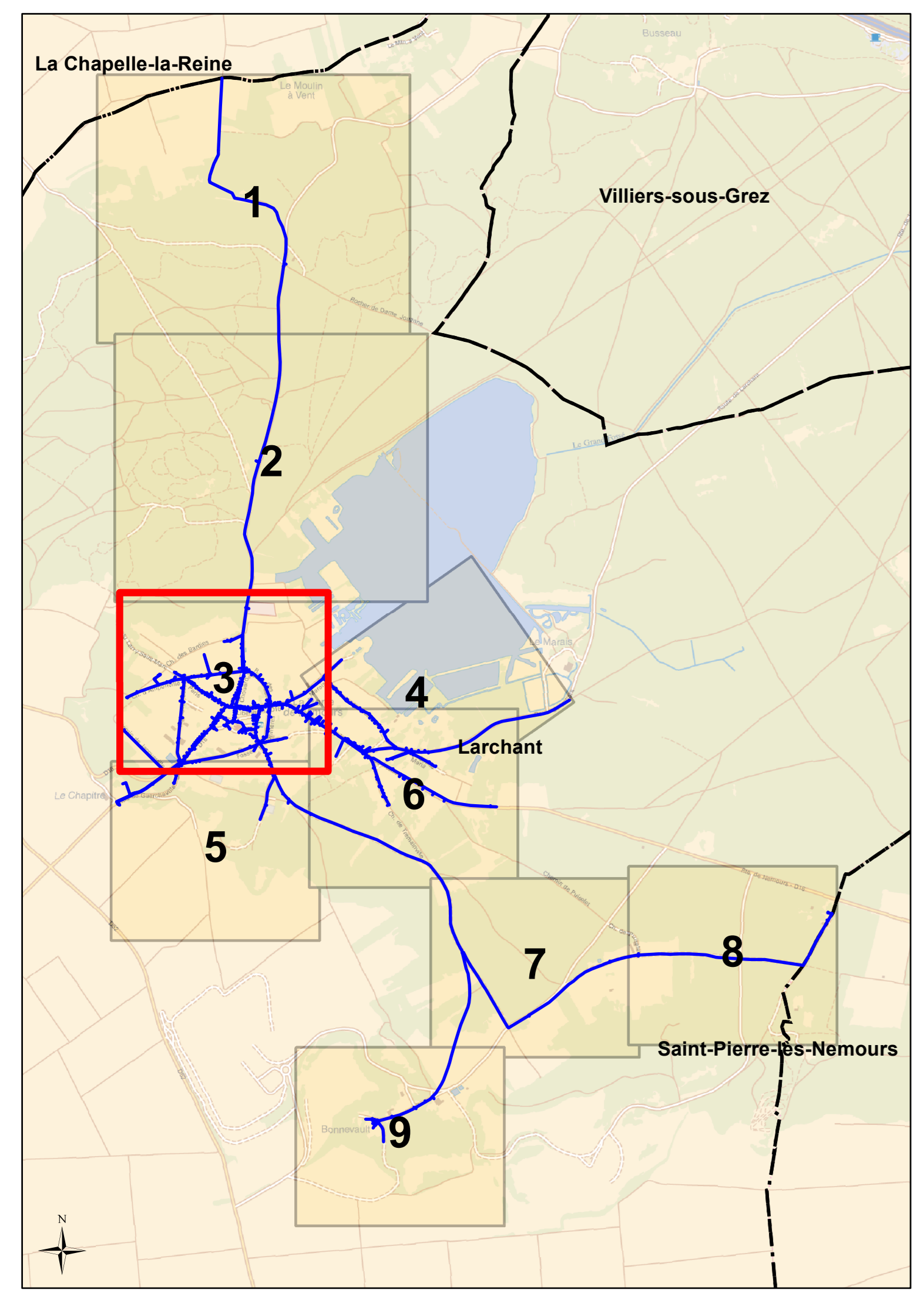
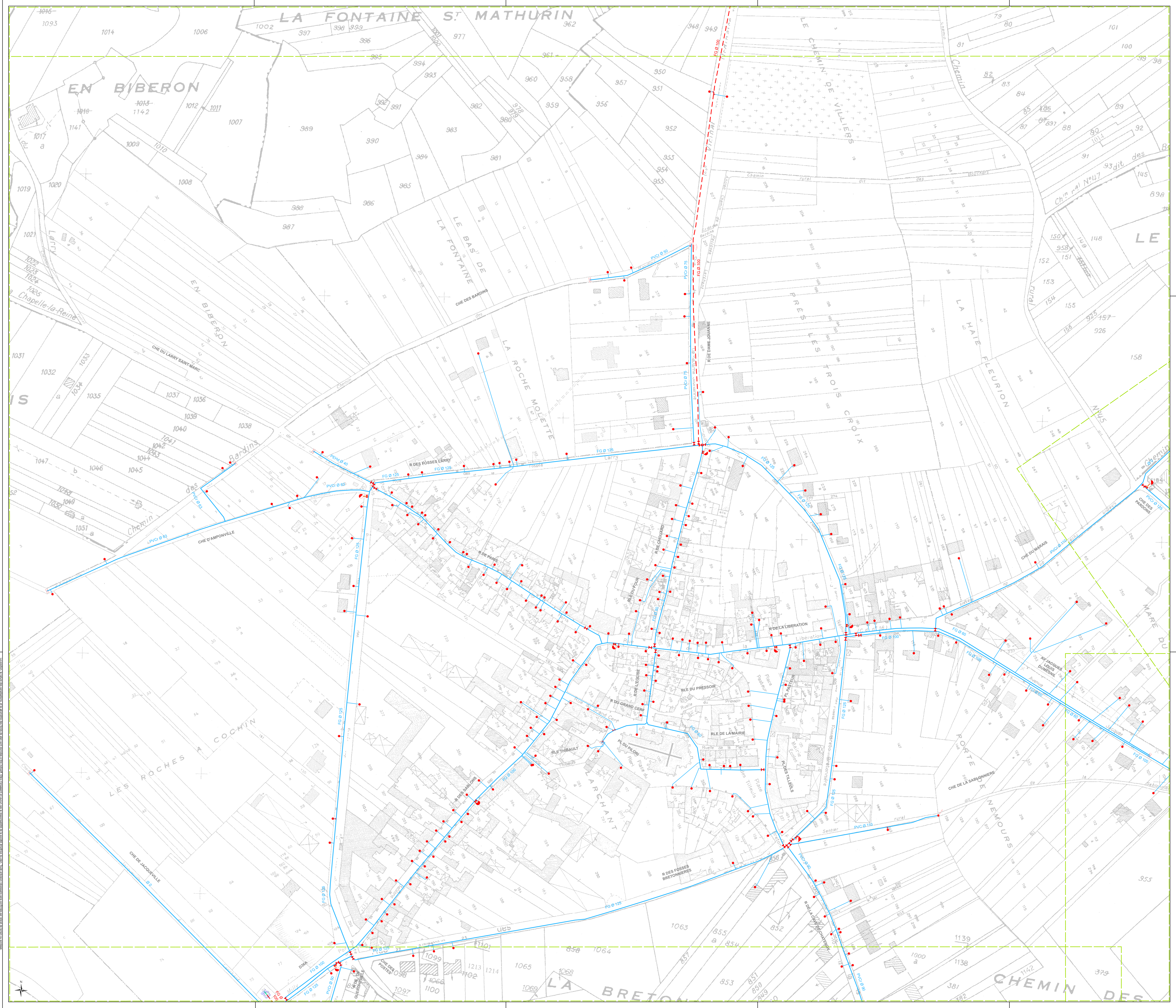
Carpographe: DBASTIEN    Date: 19/03/2016

CPO Marne-la-Vallée  
8, Boulevard Michael Faraday  
CS 30560  
77716 SERRIS / MARNE-LA-VALLÉE Cx 04

**RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
Planche 2/9

**LEGENDE**


- Réseau de distribution
- Réseau d'assainissement
- Réseau d'eau brute
- Réseau d'eau chaude
- Réseau en galerie
- Réseau hors gestion SAUR
- Réseau hors service
- Réseau de reboisement/distribution
- Viaduc
- Branchement simple
- Branchement hors gestion SAUR
- Vanne de sectionnement
- Vanne normalement fermée / condamnée
- Vanne en attente
- Robinet 1/4 tour
- Robinet 90°
- Bouche d'incendie
- Bouche de lavage
- Purge
- Vannage
- Ventouse
- Plaque d'extincteur
- Réducteur
- Clapet
- Réducteur de pression
- Boîte à bours
- Borne de passage monotrique
- Bonne fontaine
- Compteur de sectorisation / production
- Compteur import / export
- Compteur simple
- Colonne
- Ombilic d'écoulement
- Régulateur de débit
- Régulateur de pression amont
- Régulateur de pression aval
- Déconnecteur
- Soupape anti-beller
- Accélérateur
- Pousard
- Rogard
- Forage
- Capage
- Puits
- Station de pompage
- Clapet
- Station de surpression
- Production avec traitement
- Cheminée d'équilibre
- Réservoir au sol
- Réservoir semi-enterré / enterré
- Réservoir sur tour
- Bâche



DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

COMMUNE DE LARCHANT

Plan n° : 7729-00-E-103    Echelle : 1:1 000  
 Cartographe : DBASTIEN    Date : 19/03/2016

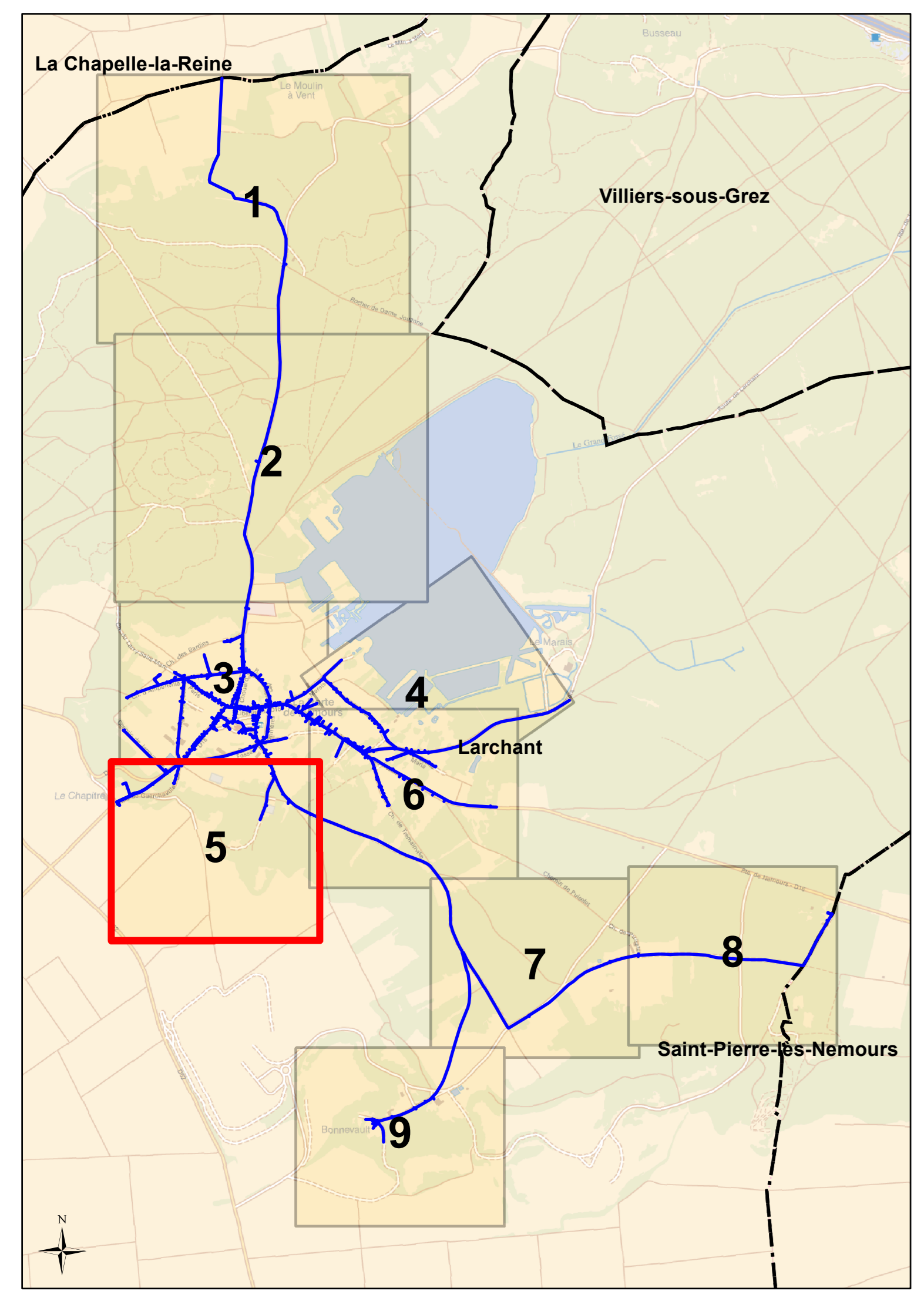
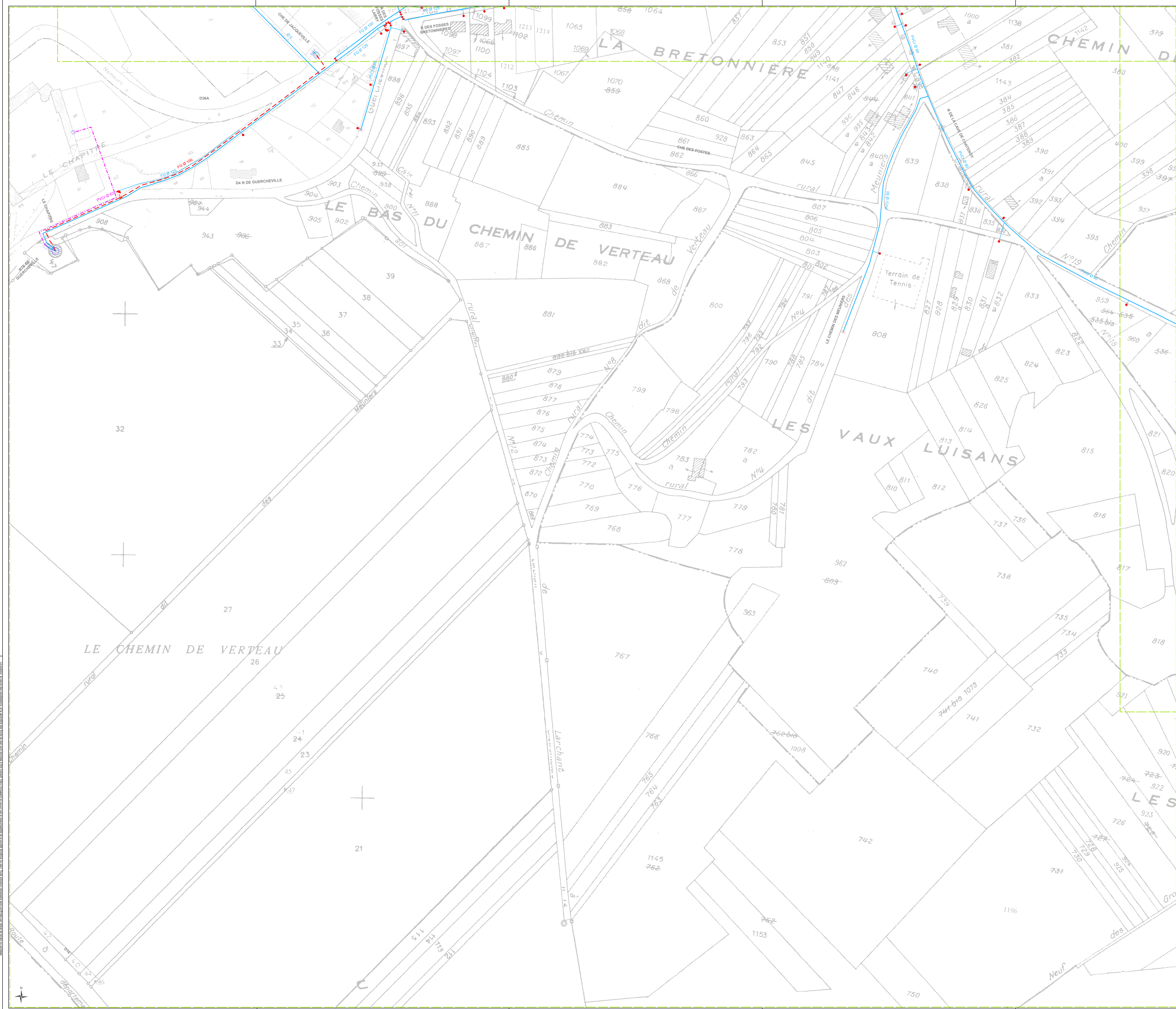


**RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
 Planche 3/9

**CPO Marne-la-Vallée**  
 8, Boulevard Michael Faraday  
 CS 30560  
 77716 SERRIS / MARNE-LA-VALLEE Cx 04



LEGENDE			
	Réseau distribution		Régulateur de pression
	Vanne de sectionnement		Régulateur de pression aval
	Réseau défense incendie		Régulateur de pression amont
	Réseau d'eau brute		
	Réseau de PV / BI		
	Réseau en galerie		
	Réseau hors gestion SAUR		
	Réseau hors service		
	Réseau de refoulement		
	Réseau de refoulement/distribution		
	Village		
	Branchement simple		
	Branchement hors gestion SAUR		
	Boîte à bours		
	Borne de passage monotique		
	Borne fontaine		
	Compteur de sectorisation / production		
	Compteur import / export		
	Compteur simple		
	Colonne		
	Colonne de recouvrement		
	Régulateur de débit		
	Ventouse		
	Plaque d'extémité		
	Reduction		
	Clapet		
	Réducteur de pression		
	Station de pompage		
	Station de surpression		
	Production avec traitement		
	Chemise d'équilibre		
	Reserve incendie		
	Reservoir au sol		
	Reservoir semi-enterré / enterré		
	Reservoir sur tour		
	Bâche		



DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

COMMUNE DE LARCHANT

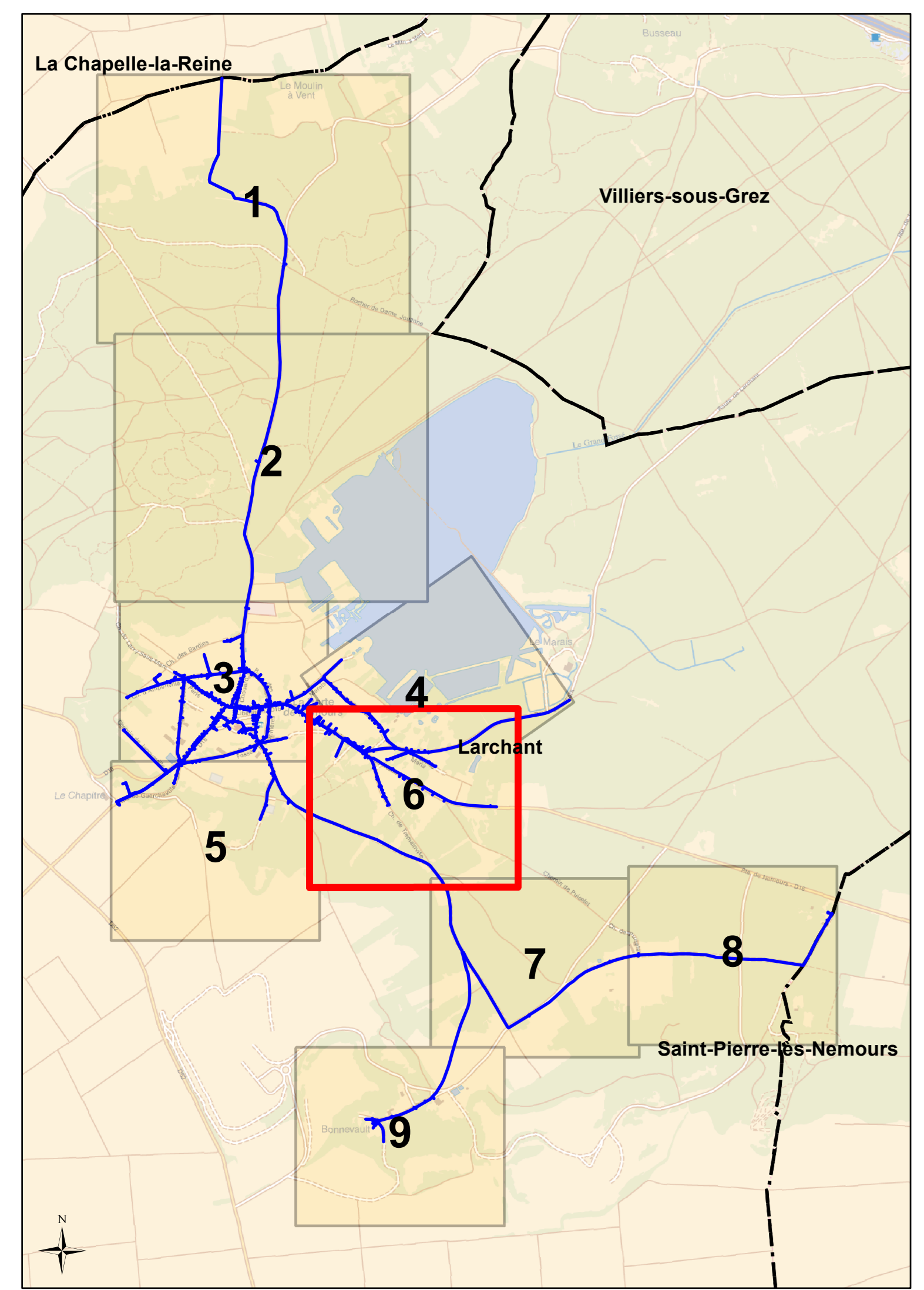
Plan n° : 7729-00-E-105    Echelle : 1:1 000

Cartographe: DBASTIEN    Date: 19/03/2016

**RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
Planche 5/9

**CPO Marne-la-Vallée**  
8, Boulevard Michael Faraday  
CS 30560  
77716 SERRIS / MARNE-LA-VALLÉE Cx 04

- LEGENDE**
- Réseau distribution
  - Réseau défense incendie
  - Réseau d'eau brute
  - Réseau fender
  - Réseau en galerie
  - Réseau hors gestion SAUR
  - Réseau hors service
  - Réseau de reboisement/distribution
  - Visage
  - Branchement simple
  - Branchement hors gestion SAUR
  - Vannes de sectornement
  - Vannes commandement fermé / commandée
  - Vannes de P/I/EI
  - Robinet 1/4 tour
  - Pôles d'incendie
  - Bouche de lavage
  - Purge
  - Ventouse
  - Plaque d'extémité
  - Réduction
  - Clapet
  - Réducteur de pression
  - Bote à bours
  - Borne de passage monotrique
  - Bonne fontaine
  - Compteur de sectorisation / production
  - Compteur import / export
  - Compteur simple
  - Colonne
  - Calibreur d'écoulement
  - Régulateur de débit
  - Régulateur de pression amont
  - Régulateur de pression aval
  - Disjoncteur
  - Soupape anti-retour
  - Accélérateur
  - Pousard
  - Rogard
  - Forage
  - Capage
  - Puits
  - Station de pompage
  - Clapet
  - Production avec traitement
  - Cheminée d'équilibre
  - Réservoir incendie
  - Réservoir au sol
  - Réservoir semi-enterré / enterré
  - Réservoir sur tour
  - Bâche

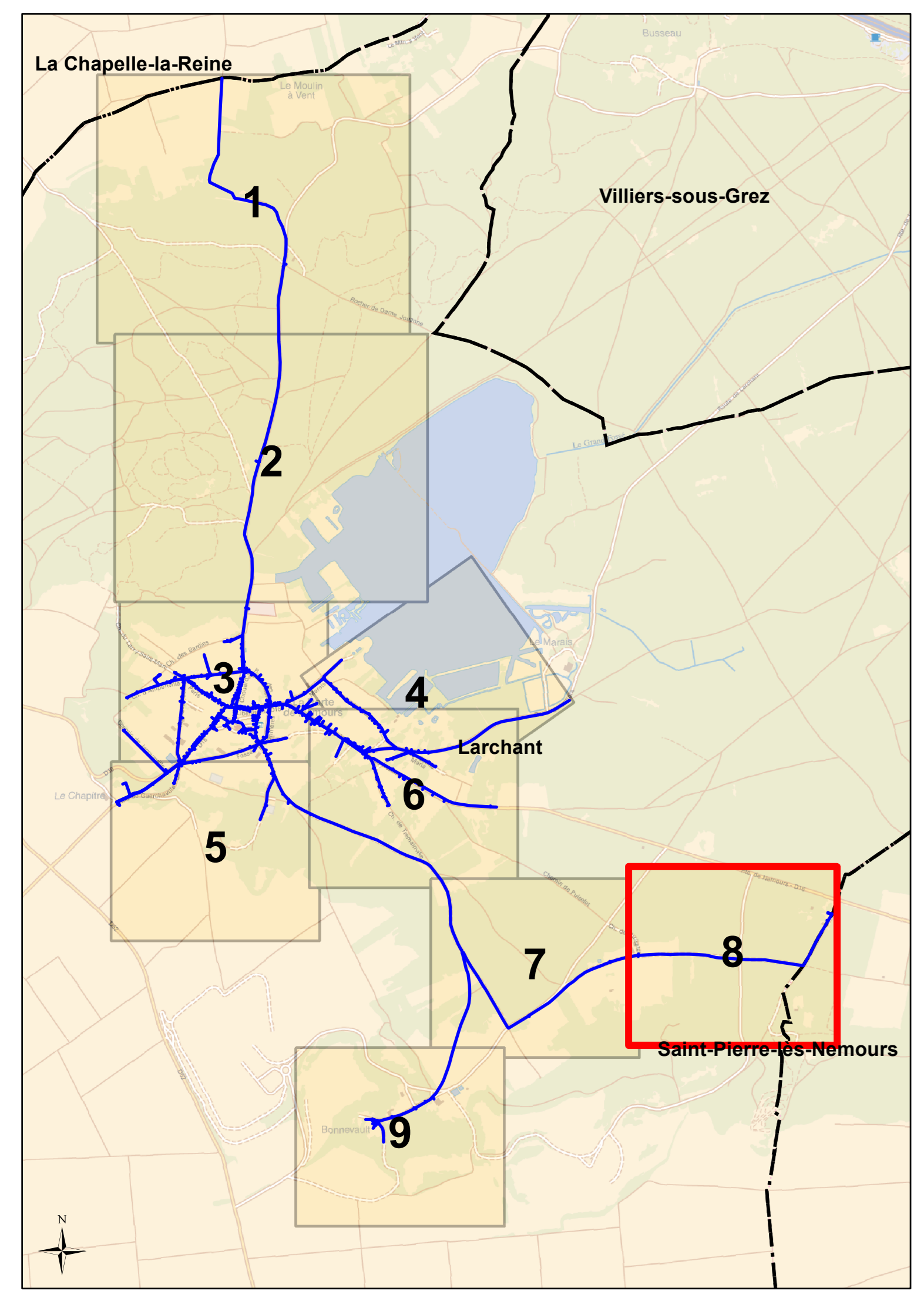


DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

COMMUNE DE LARCHANT



- LEGENDE**
- Réseau distribution
  - Réseau défense incendie
  - Réseau d'eau brute
  - Réseau fender
  - Réseau en galerie
  - Réseau hors gestion SAUR
  - Réseau hors service
  - Réseau de refoulement
  - Réseau de refoulement/distribution
  - Vissage
  - Branchement simple
  - Branchement hors gestion SAUR
  - + Vanne de sectionnement
  - + Vanne normalement fermée / condamnée
  - + Vanne en attente
  - + Vanne de P/I/EI
  - + Robinet 1/4 tour
  - + Pneu d'incendie
  - + Bouchon d'incendie
  - + Bouchon de lavage
  - + Purge
  - + Vissage
  - + Ventouse
  - + Puits
  - + Plaque d'entretien
  - + Réducteur
  - + Clapet
  - + Réducteur de pression
  - + Boîte à bours
  - + Borne de passage monotrique
  - + Borne fontaine
  - + Compteur de sectorisation / production
  - + Compteur import / export
  - + Compteur simple
  - + Débitmètre
  - + Débitmètre d'écoulement
  - + Régulateur de débit
  - + Régulateur de pression amont
  - + Régulateur de pression
  - + Régulateur de pression aval
  - + Déconnecteur
  - + Soupape anti-beller
  - + Accélérateur
  - + Pulsard
  - + Rogard
  - + Forage
  - + Capage
  - + Puits
  - + Station de pompage
  - + Station de surpression
  - + Clapet
  - + Production avec traitement
  - + Cheminée d'équilibre
  - + Réserve incendie
  - + Réservoir au sol
  - + Réservoir semi-enterré / enterré
  - + Réservoir sur tour
  - + Bâche




**DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE**

**COMMUNE DE LARCHANT**

---

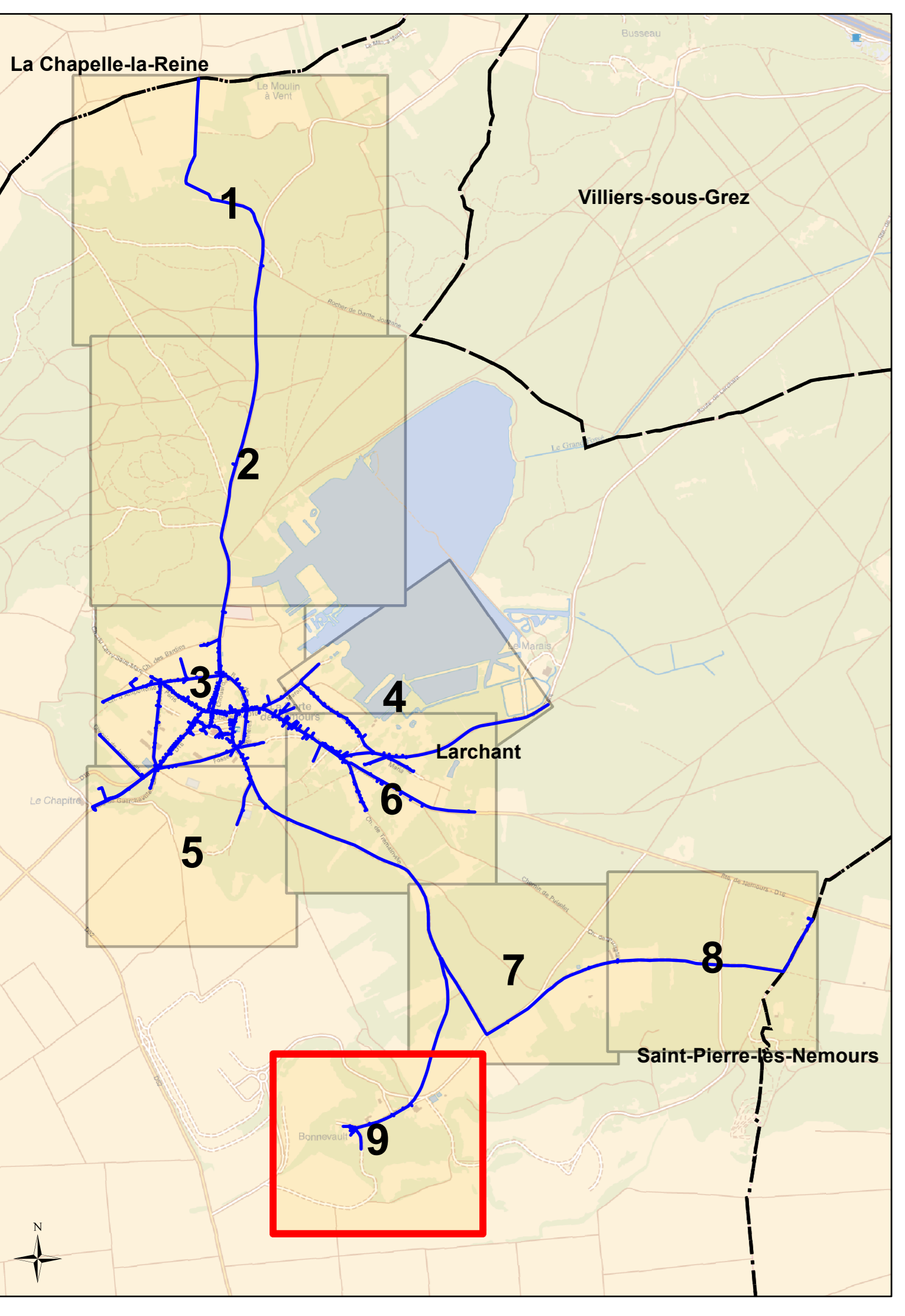
Plan n° : 7729-00-E-108    Echelle : 1:1 000  
 Cartographe: DBASTIEN    Date: 19/03/2016



**CPO Marne-la-Vallée**  
 8, Boulevard Michael Faraday  
 CS 30560  
 77716 SERRIS / MARNE-LA-VALLÉE Cx 04

**RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
**Planche 8/9**

LEGENDE			
	Réseau distribution		Régulateur de pression
	Réseau défense incendie		Régulateur de pression aval
	Réseau d'eau brute		Régulateur de pression amont
	Réseau fender		
	Réseau en galerie		
	Réseau hors gestion SAUR		
	Réseau hors service		
	Réseau de reboisement		
	Réseau de reboisement/distribution		
	Village		
	Branchement simple		
	Branchement hors gestion SAUR		
	Vanne de sectionnement		
	Vanne normalement fermée / condamnée		
	Vanne en attente		
	Robinet 1/4 tour		
	Plaque d'incendie		
	Bouche de lavage		
	Purge		
	Village		
	Ventouse		
	Puits		
	Plaque d'entente		
	Reduction		
	Clapet		
	Réducteur de pression		
	Boîte à bours		
	Borne de passage monotrique		
	Borne fontaine		
	Compteur de sectorisation / production		
	Compteur import / export		
	Compteur simple		
	Odorimètre		
	Odorimètre d'écoulement		
	Régulateur de débit		
	Régulateur de pression amont		
	Disjoncteur		
	Soupape anti-beller		
	Accélérateur		
	Pulsard		
	Régard		
	Forage		
	Capage		
	Station de pompage		
	Station de surpression		
	Production avec traitement		
	Chemise d'équilibre		
	Reserve incendie		
	Reservoir au sol		
	Reservoir semi-enterré / enterré		
	Reservoir sur tour		
	Râche		



DEPARTEMENT DE SEINE ET MARNE

COMMUNE DE LARCHANT

Plan n° : 7729-00-E-109 Echelle : 1:1 000

Cartographe: DBASTIEN Date: 19/03/2016

**RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU POTABLE**  
Planche 9/9

**SAUR**

CPO Marne-la-Vallée  
8, Boulevard Michael Faraday  
CS 30560  
77716 SERRIS / MARNE-LA-VALLÉE Cx 04

# ANNEXES



## Annexe Inventaires des biens

Inventaire :  
Cne. de Larchant EP

Situation géographique	Equipement	Année MES	Nb renou	Montant contractuel	Mode de renouvellement
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Regard d'accès chambre	2010	0		Non Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Débitmètre Achat d'eau Chapelle la Reine vers Larchant	2010	2	2 360 €	Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Afficheur du débitmètre d'achat d'eau	2010	1	570 €	Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Vanne électrique d'import	2010	0		Non Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Vanne amont comptage	2010	0		Non Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Vanne aval comptage	2010	0		Non Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Boîte à boues	2010	0		Non Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Stabilisateur de pression aval	2010	0		Non Programmé
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Tuyauterie regard de comptage	2010	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Echelle intérieure chambre des vannes	1975	1	680 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Echelle intérieure bâche	2012	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Porte entrée bâche	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Trappe de visite	1975	1	2 100 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Analyseur de Chlore	2006	1	2 400 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Alarme anti-intrusion	2014	1	680 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Télésurveillance	1985	1	2 430 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Vanne isolement remplissage	1975	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Canalisation de remplissage	1975	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Armoire de commande	1995	1	4 390 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Pompe surpression n°2	2006	1	950 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Pompe surpression n°1	2004	1	950 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Ballon anti-bélier	2015	1	1 630 €	Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Vanne isolement refoulement général	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Vanne aspiration pompe n°1	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Vanne aspiration pompe n°2	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Vanne refoulement pompe n°1	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Vanne refoulement pompe n°2	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Vanne isolement ballon	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Clapet anti retour pompe n°1	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Clapet anti retour pompe n°2	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Nourrice d'aspiration commune	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Canalisation de refoulement	1999	0		Non Programmé
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Echelle accès pompes	1999	0		Non Programmé

	Programmé	Non programmé
Montant administratif sur 1200 Jours	€1 140 €	1 030 €
Montant des dépenses effectuées	1 595 €	97 €

# ANNEXES



## Annexe Compte d'exploitation prévisionnel

**A1 / RECAPITULATIF DU COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL -  
O UVERTURE MARCHANT**

**année 1**

nombre d'abonnés	453
cubages	39 908 m <sup>3</sup>

*en kilo euros*

<b>I/ RECETTES</b>	<b>43,66</b>
prime fixe	17,21
part proportionnelle	25,09
	distribution
	production
produits accessoires	1,36
<b>II/ DEPENSES</b>	<b>42,79</b>
achats d'eau	11,40
énergie	0,23
produits de traitement	0,00
analyses	1,00
sous-traitance	4,97
locations	0,38
entretien et réparations	1,78
primes d'assurance	0,19
informatique	0,22
transport et véhicules	1,89
postes, télécoms	0,17
impôts et taxes	1,25
<b>Impayés et contentieux</b>	<b>0,92</b>
<b>Autres</b>	<b>1,07</b>
personnel	12,57
sous-total charges d'exploitation	38,05
charges de structure	3,06
dotation de renouvellement	1,69
<b>résultat</b>	<b>0,87</b>

A2/ recettes du service d'eau potable

ANNEE 1			
		nombre de compteurs	rémunération
part fixe fixe	Diamètre de 10 mm à 25mm	x 437	38,00
	Diamètre 30 mm	x 13	38,00
	Diamètre de 40 mm	x 3	38,00
	Diamètre de 60 mm	x	
	Diamètre de 80 mm	x	
	Diamètre de 100 mm	x	
	Diamètre de 150 mm	x	
part proportionnelle	39 908 m3	x	0,6287
produits accessoires application du règlement de service			1 360
travaux			
Montant global de rémunération			43 663

## A3/ Evolution du service d'eau potable

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
usagers	453	453	453	453	453	453	453	453	453	453	453	453
cubages	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908	39 908
<b>Recettes en kilo euros</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>	<b>43,663</b>
part fixe fixe	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21	17,21
part proportionnelle	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09	25,09
produits accessoires application du règlement de service travaux	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36	1,36
<b>Dépenses en kilo euros</b>	<b>42,79</b>	<b>42,65</b>	<b>42,51</b>	<b>42,38</b>	<b>42,25</b>	<b>42,25</b>	<b>42,12</b>	<b>42,12</b>	<b>42,12</b>	<b>42,12</b>	<b>42,12</b>	<b>42,12</b>
Achat d'eau	11,40	11,26	11,13	10,99	10,86	10,86	10,73	10,73	10,73	10,73	10,73	10,73
Personnel	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57	12,57
Autres charges d'exploitation	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08	14,08
charges de structure	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06	3,06
dotation renouvellement	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60	1,60
Garantie de renouvellement	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09
<b>résultat en kilo euros</b>	<b>0,87</b>	<b>1,01</b>	<b>1,15</b>	<b>1,28</b>	<b>1,41</b>	<b>1,41</b>	<b>1,54</b>	<b>1,54</b>	<b>1,54</b>	<b>1,54</b>	<b>1,54</b>	<b>1,54</b>

**A4 / RECAPITULATIF DES CHARGES -  
COMMUNE DE LARCHANT- (correspondant au tableau 1 - année 1)**

<i>en K€</i>	APPROVISIONNEMENT	RESEAU	CLIENTELE
personnel	1,83	8,62	2,11
achats d'eau	11,40		
autres charges d'exploitation	7,44	2,85	3,78
charges de structure et de siège (en %)	7%		
charges de structure et de siège (en en kilo euros )	3,06		
<b>s/total 1</b>	<b>23,73</b>	<b>11,48</b>	<b>5,90</b>
dotation de renouvellement	1,60		
garantie de renouvellement	0,09		
<b>s/total 2</b>	<b>1,69</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>25,42</b>	<b>11,48</b>	<b>5,90</b>

**A5/ DETAIL DES CHARGES - SERVICE D'EAU POTABLE -  
COMMUNE DE LARCHANT  
a) personnel**

Descriptif	Missions/tâches réalisées  réalisée sur l'année	Salaire brut horaire en €ht	Nombre d'heures	Coeff de charges sociales	Approvisionne ment (en k€)	Réseau (en k€)	Clientèle (en k€)	TOTAL  en k€
<b>Encadrement</b>								
<i>Chef de secteur</i>		70,67	2		0,16			0,16
<i>Expertise</i>		61,83	2		0,14			0,14
<b>Electricien</b>		49,49	4		0,20			0,20
<b>Technicien</b>		48,21	12		0,59			0,59
<b>Agent d'exploitation</b>								0,00
	<i>Conduite et entretien courant</i>	37,94	42		0,46	1,14		1,59
	<i>Lavage annuel des cuves</i>	37,94	7,5		0,28			0,28
	<i>Autosurveillance de la qualité de l'eau distribuée</i>	37,94	8			0,30		0,30
	<i>Recherche de fuite</i>	37,94	45			1,71		1,71
	<i>Réparations réseaux</i>	37,94	30			1,14		1,14
	<i>Réparations branchements</i>	37,94	30			1,14		1,14
	<i>Réparations comptages</i>	37,94	15			0,57		0,57
	<i>Renouvellement des compteurs</i>	37,94	27,33			1,04		1,04
	<i>Relève des compteurs</i>	37,94	42			1,59		1,59
	<i>Interventions ponctuelles (renseignements, controles, mutations)</i>	37,94	32				1,21	1,21
<b>Chargé clientèle</b>								0,00
	<i>Accueil client</i>	37,94	19				0,73	0,73
	<i>Encaissement, facturation et décompte</i>	37,94	4				0,17	0,17
								0,00
<b>S/TOTAL PERSONNEL</b>					<b>1,83</b>	<b>8,62</b>	<b>2,11</b>	<b>12,57</b>

## BUDGET DES CHARGES - SERVICE DU NOTABLE - COMMUNE DE LARCHANT

(en euros, arrondi au 1/1000<sup>e</sup>)

## a) Autres charges d'exploitation

Descriptif Détaillé	Quantités détaillées	Prix unitaires (indiquer le coût par unité de mesure)		Appréciations (en k€)	les co (en k€)	C.D. (en k€)	TOTAL (en k€)
		Prix CITT	unité				
							0
<b>ACHATS D'EAU</b>	50 990	0,2236	m3	11,40			11,40
<b>ENERGIE</b>	952		Kwh abonnement	0,23			0,23
<b>PRODUITS DE TRAITEMENT</b>							0
<b>SOUS-TRAITANCE</b>							0
<i>la sous-traitance relative à la télégestion est renseignée aux postes informatique - télécom</i>							0
<i>Détail des prestations sous-traitées</i>							0
<b>Contrôles réglementaires</b>				0,09			0,09
<b>Terrassement et réfection chaussée réparations réseaux, branchements</b>					1,78		2
<b>Sous-traitance interne : lavage de réservoir</b>				0,83			0,83
<b>Édition, envoi des factures et relances, maintenance informatique</b>						2,27	2,27
<b>LOCATIONS</b>				0,38			0,38
<b>ENTRETIEN ET REPARATIONS</b>							0
<i>débit des opérations</i>							0
<b>Renouvellement des compteurs: fourniture des compteurs</b>				0,89			0,89
<b>Matériels et matériaux de réparation réseau et branchements</b>				0,86			0,86
<b>Matériel de maintenance</b>				0,00			0,00
<b>Investissement travaux</b>					0,00		0,00
<b>Frais financiers investissement travaux</b>					0,03		0,03
							0,00
<b>PRIMES D'ASSURANCE</b>				0,19			0,19
<b>TRANSPORT ET VEHICULES</b>			heures/km	0,37	1,03	0,48	1,88
<b>ANALYSES</b>							0
<b>Programme d'analyse - Fréquence</b>				1,00			1,00
<b>INFORMATIQUE</b>							0
<b>Entretien du réseau/production (traitement de télégestion) SIG</b>				0,11		0,12	0,22
<b>Gestion de clientèle</b>							0
<b>POSTES, TELECOMS</b>							0
<b>Entretien du réseau/production (traitement de télégestion)</b>				0,17			0,17
<b>Gestion de clientèle</b>							0
<b>IMPOTS ET TAXES (hors IS)</b>				0,51			0,51
<b>Redevance domaine communal</b>				0,75			0,75
<b>IMPAYES ET CONTENTIEUX</b>						0,52	0,52
<b>AUTRES: AMORTISSEMENT, CSD, IMMOBILISATION DU DELEGATAIRE</b>				1,07			1,07
							0
<b>S/TOTAL AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION</b>				<b>18,84</b>	<b>2,85</b>	<b>3,76</b>	<b>25,45</b>

# ANNEXES



## Annexe Règlement de service



# LE REGLEMENT DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



## L'ESSENTIEL EN 5 POINTS

### 1. VOTRE CONTRAT

Le présent règlement du Service de l'Eau, ainsi que les conditions particulières font partie de votre contrat d'abonnement. Vous pouvez souscrire et résilier votre contrat par internet, téléphone ou courrier.

Vous devez retourner à l'exploitant du service le contrat d'abonnement complété et signé par courrier ou remplir le formulaire disponible sur le site internet.

### 2. LES TARIFS

Les prix du service (abonnement et m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> 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

<b>Vous</b>	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.
<b>La Collectivité</b>	désigne la <b>Commune de LARCHANT</b> organisatrice du Service de l'Eau.
<b>L'Exploitant du service</b>	désigne l'entreprise <b>SAUR</b> à qui la Collectivité a confié par contrat, l'approvisionnement en eau potable des clients du service de l'eau desservis par le réseau.
<b>Le contrat de Délégation de Service Public</b>	désigne le contrat conclu entre la Collectivité et l'Exploitant du service. Il définit les conditions d'exploitation du Service de l'Eau.
<b>Le règlement du service</b>	désigne le présent document établi par la Collectivité et adopté par délibération du XX/XX/XXXX. 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

<b>1. LE SERVICE DE L'EAU</b>	<b>3</b>	<b>4. LE BRANCHEMENT</b>	<b>7</b>
1.1 La qualité de l'eau fournie	3	4.1 La description	7
1.2 Les engagements de l'Exploitant du service	3	4.2 L'installation et la mise en service	8
1.3 Le règlement des réclamations	3	4.3 Le paiement	8
1.4 La médiation de l'eau	3	4.4 L'entretien et le renouvellement	8
1.5 La juridiction compétente	3	4.5 La fermeture et l'ouverture	9
1.6 Les règles d'usage du service	3	4.6 Suppression	8
1.7 Les interruptions du service	4	<b>5. LE COMPTEUR</b>	<b>9</b>
1.8 Les modifications et restrictions du service	4	5.1 Les caractéristiques	9
1.9 La défense contre l'incendie	4	5.2 L'installation	9
<b>2. VOTRE CONTRAT</b>	<b>4</b>	5.3 La vérification	9
2.1 La souscription du contrat	4	5.4 L'entretien et le renouvellement	10
2.2 La résiliation du contrat	5	<b>6. LES INSTALLATIONS PRIVEES</b>	<b>10</b>
2.3 L'individualisation des contrats en immeuble collectif d'habitation et ensemble immobilier de logements	5	6.1 Les caractéristiques	10
<b>3. VOTRE FACTURE</b>	<b>5</b>	6.2 L'entretien et le renouvellement	11
3.1 La présentation de la facture	5	6.3 Installations privées de lutte contre l'incendie	11
3.2 L'actualisation des tarifs	6		
3.3 Votre consommation d'eau.	6		
3.4 Les modalités et délais de paiement	7		
3.5 En cas de non-paiement	7		



## 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 Responsable Clientèle de Région pour lui demander le réexamen de votre dossier.

### 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](http://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 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 et restrictions du service

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

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

## 1.9 La défense contre l'incendie

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



### VOTRE CONTRAT

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

\*\*\*

## 2.1 La souscription du contrat

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

Pour souscrire un contrat, il vous suffit d'en faire la demande par écrit (internet ou courrier) lors d'une visite à l'accueil 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.

Vous devez retourner le contrat d'abonnement complété et signé par courrier ou remplir le formulaire disponible sur le site internet. Ce document vaut commande avec obligation de paiement.

Le contrat prend effet, suite à votre demande, à la date qui vous est communiquée par le service des eaux ou à défaut dès la première consommation.

Votre première facture comprend :

- l'abonnement pour la partie restant à courir du semestre en cours ;
- les frais d'accès au service dont le montant figure en annexe de ce règlement ;
- les frais d'ouverture de branchement dont le montant figure en annexe de ce règlement, sauf dans le cas où votre contrat poursuit sans discontinuité le contrat souscrit par l'occupant précédent.

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de 14 jours à compter du jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez notifier votre décision de rétractation du présent contrat à l'exploitant (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique aux coordonnées identiques au contrat). Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation proposé par l'Exploitant, mais ce n'est pas obligatoire. Si vous utilisez l'option courrier électronique, vous recevrez sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel).

Les données personnelles que vous renseignez via le formulaire d'abonnement sont collectées afin de vous permettre de bénéficier du service de l'eau. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du service. Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire au bon fonctionnement du service. Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité des données personnelles qui vous concernent. Vous pouvez exercer ces droits par email sur le site internet ou par courrier postal à l'adresse indiquée sur votre facture. Vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

## 2.2 La résiliation du contrat

Votre contrat est souscrit pour une durée indéterminée.

Vous pouvez décider d'y mettre fin à tout moment, par téléphone au numéro indiqué sur la facture ou en ligne sur le site internet, avec un préavis minimum de 15 jours. Vous devez permettre le relevé du compteur par un agent de l'Exploitant dans les 15 jours suivant la date de résiliation.

La facture d'arrêt de compte, établie à partir de ce relevé vous est alors adressée. Elle comprend les frais de fermeture du branchement.

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. Si votre compteur est situé à l'intérieur de votre habitation, il est nécessaire de prévoir un rendez-vous pour une fermeture de branchement.

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

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

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

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

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



### VOTRE FACTURE

**Vous recevez au minimum 1 facture par an.  
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.

Tout ensemble immobilier (résidence de tourisme, village résidentiel de tourisme, villages et maisons familiales de vacances, camping, immeuble collectif, lotissement, caserne etc...) équipé d'un compteur unique, donnera lieu à l'application d'une partie fixe calculé par référence au nombre de lots ou de subdivisions susceptibles de faire l'objet d'une occupation privative (appartements, bungalows, bureaux, magasins, atelier, etc...), composant l'ensemble immobilier. Pour les campings et hôtellerie de plein air le montant de la partie fixe sera complété en fonction du nombre de lots de x emplacements. Pour les hôtels le montant de la partie fixe sera complété en fonction du nombre de lots de x chambres.

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

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

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

### 3.2 L'actualisation des tarifs

Les tarifs appliqués sont fixés et actualisés :

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

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

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

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

### 3.3 Votre consommation d'eau.

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

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

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

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

Si, au moment du relevé, l'agent de l'Exploitant du service ne peut accéder au compteur, vous êtes invité à transmettre le relevé par **carte auto relevé, site internet, ...** 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 10 jours pour convenir d'un rendez-vous pour permettre le relevé à vos frais.

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

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

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

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

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

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 au plus tard à 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 semestriel (ou part fixe) payable à terme échu. 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, calculé journalièrement.

Votre consommation (ou part variable) 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.

Un paiement fractionné par prélèvements mensuels est proposé. Dans ce cas, vous recevez une seule facture par an, établie après le relevé de votre compteur. Vous payez alors 10 mensualités. Ces mensualités sont calculées à partir de la facture de l'année précédente. En fin de période, le montant restant éventuellement à régler est indiqué sur la facture de l'abonné. En cas de trop-perçu, la somme vous est remboursée par virement bancaire.

La tarification appliquée est la même en cas de facturation semestrielle.

En cas de consommation anormalement élevée suite à une fuite sur vos canalisations après compteur, vous pouvez demander un dégrèvement partiel sous réserve :

- d'occuper un local d'habitation ;
- de produire sous un mois à compter de l'information de l'Exploitant une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant que vous avez fait procéder à la réparation (les mentions portant sur la localisation de la fuite et la date de réparation devront figurer).

Faute d'avoir localisé une fuite, vous pouvez demander à l'Exploitant, sous un mois à compter de l'information transmise, la vérification du bon fonctionnement de votre compteur. La réponse vous sera retournée sous un mois suivant la saisine. Conformément à la réglementation en vigueur, en cas de fuite de canalisation après compteur attestée, le volume facturé sera écrié au double du volume moyen consommé les trois dernières années.

Les fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage sont exclues. Elles ne donnent pas droit à un dégrèvement conformément à l'article L 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales.

**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, un courrier de relance 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.

Si votre facture demeure impayée vous recevez alors une deuxième lettre de rappel, valant mise en demeure.

Conformément à l'article L.115-3 du Code de l'action sociale et des familles, l'alimentation en eau pourra être interrompue jusqu'au paiement des factures dues, excepté **pour les résidences principales**.

L'abonnement continue à être facturé durant cette interruption et les frais d'arrêt et de mise en service de l'alimentation en eau sont à votre charge.

En cas de non-paiement, l'Exploitant 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 raccordement au réseau public d'eau ;
- une canalisation qui peut être située tant en domaine public qu'en propriété privée ;

- le point de livraison regroupant tous les équipements jusqu'au joint après compteur exclus tels que le robinet d'arrêt du service situé avant compteur, le compteur et le dispositif de protection anti-retour d'eau ;
- 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. Si sa longueur est supérieure à 20 mètres, le

propriétaire ou le syndicat des copropriétaires peut recourir à l'entreprise de son choix pour réaliser les travaux de fouille sous sa responsabilité.

Afin de protéger vos installations, la mise en place d'un réducteur de pression sur les installations privées est conseillée si la pression statique au droit du branchement est supérieure à 4 bars et devient obligatoire pour une pression supérieure à 6 bars. L'installation, l'entretien et le renouvellement est à la charge de l'abonné.

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.

Vous devez, pour cela, faciliter l'accès des agents de l'Exploitant chargés du renouvellement de votre compteur. Si l'agent de l'Exploitant ne peut accéder à votre compteur, une demande vous sera adressée pour prendre rendez-vous auprès de l'Exploitant. Dans le cas où le compteur n'a toujours pas pu être renouvelé durant deux périodes de relevés consécutives, l'alimentation en eau peut être interrompue à vos frais.

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.



## LE COMPTEUR

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

\*\*\*

### 5.1 Les caractéristiques

Les compteurs d'eau ainsi que les équipements de relevé à distance sont la propriété de la Collectivité.

Vous en avez la garde conformément à la réglementation en vigueur.

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

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

### 5.2 L'installation

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

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

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

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

### 5.3 La vérification

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

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

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

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

#### 5.4 L'entretien et le renouvellement

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

Lors de la pose du compteur et/ou des équipements de relevé à distance, l'Exploitant du service vous informe des précautions particulières à prendre pour 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.).



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

\*\*\*

#### 6.1 Les caractéristiques

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

déterminé. A l'issue de ce délai, l'Exploitant du service peut organiser une nouvelle visite de contrôle.

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

## **6.2 L'entretien et le renouvellement**

L'entretien, le renouvellement et le maintien en conformité des installations privées n'incombent pas à l'Exploitant du service. Celui-ci ne peut être tenu 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 : Bordereau des prix pour prestations complémentaires AEP  
TARIFS au 01/01/2018**

La présente annexe doit prévoir les frais divers tels que décidés par la Collectivité. Les tarifs sont indiqués à la date d'adoption du règlement de service par la Collectivité qui est mentionnée en première page du présent document. Ces tarifs varient selon la formule de révision des prix prévue dans le contrat de délégation de service public. Sur simple appel téléphonique auprès de l'Exploitant du service, vous pouvez prendre connaissance des derniers tarifs en vigueur.

Nature des interventions	Désignation des interventions	Montants en euros HT
<b>Règles d'usage du service (article 1.6)</b>	Fermeture de branchement ( <i>non-respect des règles d'usage</i> )	62,00
	Remise en service de branchement ( <i>non-respect des règles d'usage</i> )	62,00
	Frais de déplacement à la suite d'un RDV non honoré du fait du client	62,00
<b>Souscription du contrat (article 2.1)</b>	Frais de dossier	31,00
	Frais d'ouverture pour mise en service de branchement	51,00
<b>Résiliation du contrat (article 2.2)</b>	Fermeture de branchement suite à résiliation	51,00
<b>Facturation</b>	Duplicata de facture ( <i>sauf pour les abonnés ayant opté pour la facture dématérialisée sur internet</i> )	8,00
<b>Relevé de votre consommation d'eau (article 3.3)</b>	Déplacement pour relevé de compteur ( <i>hors campagne</i> )	72,00
	Fermeture de branchement ( <i>impossibilité de relever le compteur</i> )	72,00
	Remise en service de branchement ( <i>impossibilité de relever le compteur</i> )	72,00
<b>Modalités et délais de paiement (article 3.4)</b>	Pénalités contractuelles pour retard de paiement de facture : 1% des sommes dues par mois de retard révolu ( <i>sur la base de la date d'exigibilité figurant sur la facture</i> )	
	Relance simple	4,16 TTC (*)
	Pénalité pour retard de paiement	12,89 TTC (*)
<b>En cas de non-paiement (article 3.5)</b>	Déplacement pour impayés	66,74
	Limitation de débit suite à non-paiement de facture	140,98
	Fermeture de branchement suite à non-paiement de facture	66,74
	Réouverture de branchement suite à impayés	66,74
<b>Fermeture et ouverture de branchement (article 4.5)</b>	Fermeture de branchement suite à demande client	51,00
	Remise en service de branchement suite à demande client	51,00
<b>Vérification compteur (article 5.3)</b>	Contrôle sur place, par jaugeage y compris déplacement de l'agent	
	Frais de vérification ( <i>étalonnage par organisme agréé</i> ) DN 15 et 20 mm	190,00
	DN 25 et 30 mm	225,00
	DN 40 mm	250,00
<b>Entretien et renouvellement compteur (article 5.4)</b>	Remplacement de compteur gelé, détérioré ou disparu :	Selon bordereau contractuel
	Plus-value pour compteur équipé d'un module radio	40,00
<b>Contrôle en cas d'utilisation d'une autre ressource en eau (article 6.2)</b>	a) Contrôle initial d'une installation domestique équipée d'un puits privé	150,00
	b) Contrôle initial d'une installation non-domestique équipée d'une ressource privée	300,00
	c) Contre visite d'une installation domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	120,00
	d) Contre visite d'une installation non-domestique non conforme ou après un délai de 5 ans	240,00
	e) Fermeture du branchement après mise en demeure ou non accessibilité aux installations	70,00
	f) Contrôle d'un disconnecteur	600,00
	g) Analyse complète de type RP sur ressource	450,00
	h) Analyse de type P1 sur ressource	200,00
	i) Analyse bactériologique de type B2	150,00
<b>Divers</b>	Frais de déplacement suite à demande usager	52,00

Remarques :- Les tarifs des prestations nécessitant une intervention indiqués dans le présent bordereau sont majorés de 130% de 17h à 22h et de 6h à 8h du lundi au vendredi ainsi que le samedi, hors jours fériés et de 190% de 22h à 6h le lendemain, les dimanches et jours fériés.

- Les frais de la rubrique 5.3 sont à la charge de l'abonné s'il s'avère que l'index et le comptage sont corrects, dans le cas inverse ces frais sont supportés par le délégataire.

- (\*) La TVA applicable à la date d'établissement des tarifs.

# ANNEXES



## Annexe Indicateurs de performance

**ANNEXE 6 :  
INDICATEURS DE PERFORMANCE**

**PREAMBULE**

Les indicateurs définis dans le chapitre suivant permettent d'évaluer la qualité générale du service fourni aux usagers et de mesurer l'atteinte des objectifs déclinés dans Le présent contrat.

Des tableaux de bord mensuels, des comptes rendus d'exploitation trimestriels ainsi qu'un bilan annuel seront remis à la Collectivité par le Concessionnaire. Ce dernier rapport devra notamment comprendre un bilan de la politique menée dans le domaine de l'environnement, de la santé et, plus généralement, du développement durable ou soutenable.

Par ailleurs, la Collectivité et son Concessionnaire conviennent de travailler ensemble et de se rencontrer régulièrement et aussi souvent que nécessaire pour examiner les conditions d'exécution du service. Une réunion technique sera organisée chaque semestre (ou trimestre) avec un comité de suivi du contrat d'objectifs. Ce comité de suivi, coordonné par le directeur général, associera toutes les directions de la Collectivité ainsi que les élus concernés.

Les objectifs présentés au premier chapitre couvrent les principaux aspects du service public de l'eau : aspects techniques, financiers, sanitaires, environnementaux. Ces objectifs sont la garantie d'un service soucieux de répondre aux attentes de tous les usagers, en fournissant une eau de qualité au meilleur coût.

**OBJECTIF 1 - GARANTIR UNE QUALITE DE SERVICE**

Le suivi et l'évaluation de la qualité de service sont appréciés par rapport à l'optimisation de la gestion du système. Ils reposent également sur la considération de critères de qualité et sur leur mesure au moyen d'indicateurs de qualité (ou de performances) choisis par la collectivité et son gestionnaire

Indicateurs de performance	Périodicité De l'indicateur	Cible
<b>Accueil de l'utilisateur</b>		
Au téléphone : nombre de sonneries d'attente, taux d'appels perdus	Annuelle	5%
Au bureau du gestionnaire : temps d'attente, fonctionnalité et agrément des locaux, comportement du personnel d'accueil, commodités des horaires d'ouverture	Annuelle	Sans objet
Sur rendez-vous : non-respect des horaires des rendez-vous, plage horaire des rendez-vous chez l'utilisateur	Annuelle	0%
<b>Traitement de la demande</b>		
Délai de réponse (écrites et verbales)	Annuelle	Téléphonique : immédiatement Mail/ Courrier: 72h
Dossiers traités hors délai	Annuelle	0%
Personnalisation de la réponse	Annuelle	Sans objet
Clarté et pertinence de la réponse	Annuelle	Sans objet

Indicateurs de performance	Périodicité De l'indicateur	Cible
Taux de lettres d'attente	Annuelle	Inférieur à 1%
<b>Abonnement</b>		
Délai pour souscrire un abonnement	Annuelle	24 h
Nombre de demande de renseignements et d'informations par rapport au nombre d'abonnés	Annuelle	7 %
Nombre de litiges liés à l'exécution du contrat	Annuelle	0%
<b>Facturation</b>		
Anomalies liées au relevé de compteur	Annuelle	0%
Dysfonctionnement dans le règlement des factures	Annuelle	Sans objet
Nombre Demande d'explications sur la facture	Annuelle	Sans objet
Nombre de moyens de paiement des factures mis à disposition de l'utilisateur abonné	Annuelle	Sans objet
Taux d'impayé : nombre de factures impayées/nombre de factures émises dans l'année	Annuelle	1,8 %

## OBJECTIF 2 – GARANTIR UNE MAINTENANCE ELEVEE DES OUVRAGES

Tous les ouvrages, équipements et matériels nécessaires à l'approvisionnement et à la distribution de l'eau potable sont maintenus en bon état de fonctionnement et réparés par les soins du Concessionnaire. Cet entretien est systématique et préventif de manière à éviter l'aggravation des désordres constatés ou prévisibles et de maintenir un taux d'utilisation optimum des équipements.

Indicateur	Périodicité De l'indicateur	Cible
<b>Utilisation du réseau de distribution</b>		
Rendement du réseau de distribution (pertes linéaires) [ Volume produit + Volume acheté à d'autres services d'eau potable (importé) - Volume vendu à d'autres services d'eau potable (exporté) - Volume comptabilisé domestique - Volume comptabilisé non domestique (facultatif) - Volume consommé sans comptage (facultatif) - Volume de service (facultatif) ] / Linéaire de réseau hors branchements /365	annuelle	M3/km/jour 1,39
Nombre d'interruptions non programmées de la distribution d'eau Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (Nombre d'interruptions de service non programmées / Nombre d'abonnés x 1000)	annuelle	Sans objet
<b>Activité</b>		
Quantités d'analyses d'autocontrôle effectuées	annuelle	Sans objet
Nombre et amplitude (en kilomètres de réseau inspectés) des campagnes de recherche de fuites et nombre de fuites réparées	annuelle	Sans objet
Nombre de compteurs renouvelés	annuelle	Sans objet
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau de collecte d'eau potable :	annuelle	112

<b>Indicateur</b>	<b>Périodicité De l'indicateur</b>	<b>Cible</b>
Existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du Linéaire estimé du réseau de desserte	annuelle	Sans objet
Mise à jour du plan au moins annuelle	annuelle	Sans objet
Informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)	annuelle	Sans objet
Connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations	annuelle	Sans objet
Localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes	annuelle	Sans objet
Localisation des branchements sur la base du plan cadastral	annuelle	Sans objet
Localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)	annuelle	Sans objet
Mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations	annuelle	Sans objet
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	annuelle	Sans objet

Le concessionnaire justifiera les valeurs des indicateurs de performances par tout document technique et devra donner toute réponse dans un délai de 15 jours aux demandes de la Collectivité.

Nonobstant les pénalités spécifiques prévues à l'article 52 du présent cadre de contrat, le non-respect des valeurs ciblées entraîne l'application d'un point de pénalité de 100 € par indicateur.

# ANNEXES



## Annexe Bordereaux des prix

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

		Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat EHT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
<b>PREPARATION</b>			
1	Frais fixes d'ouverture de chantier comprenant :		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 1
	Visite sur place, établissement du projet et du devis		
	Recherche des ouvrages enterrés envoi des DICT		
	Demande d'autorisation de voirie		
	Sondages, implantation, nivellement		
	Signalisation provisoire et amenée-repli du matériel		
	D.O.E., facturation et frais de dossier		
1a	Partie fixe par commande distincte. Le forfait :	Fl 318,00	1,05
1b	En pourcentage sur le montant facturé au titre des chapitres suivants et par commande distincte :	% 0,01	
<b>TERRASSEMENTS</b>			
2	Terrassements manuel ou à l'engin en terrain de toute nature (sauf rocher ou béton) pour travaux d'eau potable : branchements, réparations ou petites extensions comprenant :		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 2
	Repérage des ouvrages enterrés.		
	Le démontage des chaussées, trottoirs (jusqu'à 0,50m d'épais.), bordures, caniveaux et espaces verts, avec mise en dépôt éventuelle des matériaux à réutiliser.		
	Les sujétions dues à la présence de racines y compris le débroussaillage et le dessouchage éventuel d'arbre jusqu'à 30 cm de diam.		
	Le dégagement des conduites à raccorder.		
	Le blindage et les étalements nécessaires et réglementaires.		
	Le détournement ou les épaissements d'eaux de toute origine, hors rabattement de nappe.		
	Le dressement des parois et réglage du fond de forme.		
	Tout dispositif nécessaire à la sécurité des piétons et véhicules ainsi qu'à l'accès des riverains.		
	L'enlèvement, le chargement, le transport et frais de décharge des terres et de tous matériaux non réutilisés.		
2a	Pour les tranchées ou section de tranchée d'une profondeur inférieure à 1,30m y compris lit de pose. Le mètre-cube :	m3 61,67	1,05
2b	Pour les tranchées ou section de tranchée d'une profondeur de 1,30m à 3,00m. Le mètre-cube :	m3 77,83	
2c	Pour les tranchées ou section de tranchée d'une profondeur supérieure à 3,00m. Le mètre-cube :	m3 104,50	
2d	Fonçage horizontal à la fusée (sans fourreau) jusqu'à dn 63, hors fosses complètes au chapitre terrassements (longueurs < 10m). Le mètre linéaire :	ml 72,47	
NOTA :	<i>La largeur des tranchées, prise en compte pour le mètre des cubatures, sera forfaitairement égale au diamètre extérieur de la canalisation à poser plus 0,60m. Dans le cas de tranchées d'une profondeur =&gt; à 1,30m, il sera ajouté 2x0,10m pour le blindage</i>		
	<i>La longueur, pour les canalisations et branchements est la distance comprise entre l'axe des ouvrages à raccorder.</i>		
	<i>La profondeur inclus le lit de pose soit : Profondeur charge + dn + 0,10m.</i>		

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

		Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat EHT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
3	Plus-value aux prix de terrassements pour croisement ou logement d'ouvrages enterrés apparents dans la tranchée.		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 3
3a	Pour ouvrage de diamètre <= à 0,50m, Le croisement :	u 53,48	1,05
3b	Pour ouvrage de diamètre > à 0,50m, Le croisement :	u 153,33	
3c	Pour ouvrage de diamètre <= à 0,50m, Le mètre linéaire :	ml 66,49	
3d	Pour ouvrage de diamètre <= à 0,50m, Le mètre linéaire :	ml 88,00	
4a	Plus-value aux prix de terrassements pour roche compacte ou béton d'une épaisseur supérieure à 0,20m ou matériaux compacts de chaussée au delà de 0,50m, Le mètre-cube :	m3 42,27	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 4
4b	Plus value pour signalisation tricolore ou pilotage manuel de la circulation alternée. La journée :	j 118,67	1,05
<b>REFECTIONS</b>			
	<i>Les surfaces prises en compte sont le produit de la longueur applicable par la largeur théorique définie ci dessus. En cas de revêtements sciés avant réfection définitive, il est appliqué une surcharge forfaitaire de 2x0,10m au revêtement de surface exclusivement.</i>		
	<i>La réfection des chaussées et des trottoirs est exécutée conformément aux instructions du gestionnaire (DDE, commune. .)</i>		
5	Remise en état des acotements ou espaces verts comprenant :		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 5
	Terré végétale ep 0,25m y compris fourniture si nécessaire		1,05
	<b>Remise en forme et réfection à l'identique.</b>		
	Le mètre-carré :	m2 16,17	
6	Fourniture et mise en œuvre et compactage de matériaux pour réfection des chaussées, trottoirs et toutes surfaces revêtues. Y compris le chargement, l'évacuation et les frais de décharge des déblais correspondants.		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 6
6a	Sablon. Le mètre-cube :	m3 33,10	1,05
6b	Sable de rivière 0/4, Le mètre-cube :	m3 51,33	
6c	Grave non traitée 0/31,5. Le mètre-cube :	m3 48,33	
6d	Tout-venant brut écrêté 0/100. Le mètre-cube :	m3 49,17	
6e	Grave ciment à 4%. Le mètre-cube :	m3 121,62	
6f	Cailloux calcaires 20/40. Le mètre-cube :	m3 54,67	
6g	Grave-bitume 0/16 ou 0/20. Le mètre-cube :	m3 169,67	
6h	Enrobés à froid 0/6 pour ref. provisoire comprenant : mise en œuvre, entretien et enlèvement. La Tonne :	T 511,00	
6i	Enrobés 0/10 DDE ép. 0,06. Le mètre-carré :	m2 50,23	
6j	Enrobés 0/6 DDE ép. 0,03. Le mètre-carré :	m2 44,20	
6k	Bicouche à l'émulsion de bitume et gravillons locaux 6/10 & 2/4	m2 25,08	
6l	Bicouche à l'émulsion de bitume et gravillons porphyre 6/10 & 2/5	m2 25,75	
6m	Béton à 250kg/m3 y compris treillis soudé et finition talochée ou balayée. Le mètre-cube :	m3 242,33	
6n	Pavage ou dallage de toute nature y compris réutilisation des matériaux existants et remplacement des éléments manquants ou non-réutilisables. Le mètre-carré :	m2 109,33	
6o	Plus value au prix 6j pour enrobés rouges. Le mètre carré :	m3 11,40	

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

			Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat EHT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
7	Réfection de bordures et caniveaux y compris béton de pose, jointoiement, réutilisation des matériaux d'origine et remplacement des éléments manquants ou non-réutilisables.			Coefficient de réduction appliqué au prix n° 7
7a	Bordure béton normalisées T2, T1, A2. Le mètre linéaire :	ml	42,00	1,05
7b	Caniveaux béton normalisés CS1, CS2, CC1, CC2. Le mètre linéaire :	ml	47,90	
7c	Bordures pierre naturelle. Le mètre linéaire :	ml	72,33	
7d	Caniveaux pavés. Le mètre linéaire :	ml	74,33	
8	Découpe soignée à la scie d'enrobés ou de béton en matériaux de surface. Le mètre linéaire :	ml	4,01	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 8 1,05
9	Joint à l'émulsion de bitume et sable porphyre 0/4 entre réfection et enrobés existants. Le mètre linéaire :	ml	4,48	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n° 9 1,05
<b>OUVRAGES</b>				
10	Fourniture et mise en œuvre de béton à 250kg/m <sup>3</sup> pour fondations ou butées. Le mètre-cube :	m3	154,10	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°10 1,05
11	Fourniture et mise en œuvre de béton à 350kg/m <sup>3</sup> pour ouvrages en élévation ou dallages y compris nœud de calcul, coffrage et ferrailage. Le mètre-cube :	m3	231,50	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°11 1,05
12	Maçonnerie de parpaings y compris joints refoulés. Le mètre cube :	m3	1 288,50	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°12 1,05
13	Enduits ou chappe au mortier de ciment dosé à 600 kg/m <sup>3</sup> avec incorporation d'hydrofuge. Le mètre-cube :	m3	154,33	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°13 1,05
14	Fourniture et scellement d'équipement, d'échelons et crosse en alu ou acier galvanisé pour ouvrages spéciaux.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°14
14a	Echelon. L'unité :	u	45,30	1,05
14b	Crosse. L'unité :	u	92,20	
14c	Equipement spécial en acier galvanisé. Le Kilo-gramme :	kg	26,33	
15	Fourniture et pose de regards de visite en éléments préfabriqués y compris les terrassements et évacuations complémentaires, le béton de réglage, les joints entre éléments, les joints souples de jonction sur les canalisations, les échelons et la crosse alu ou acier galva. Pour une hauteur de 1m.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°15
15a	Regard dn 1000 ou 1000x1000. L'unité :	u	1 308,33	1,05
15b	Regard dn 800 ou 800x800. L'unité :	u	1 165,00	
15c	Plus-value au prix de regard dn 1000 ou 1000x1000 pour hauteur supérieur à un mètre. Le décimètre :	dm	82,00	
15d	Plus-value au prix de regard dn 800 ou 800x800 pour hauteur supérieur à un mètre. Le décimètre :	dm	65,27	

**BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE  
LARCHANT**

**CONCESSION SERVICE EAU POTABLE**

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

		Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficient de réduction proposé par le candidat CHT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule	
16a	Fourniture et mise en place de citerneau de branchement eau potable en béton préfa., y compris terrassement et évacuations complémentaires, radier en graviers ep 0,15m, jusqu'à 1,10m de profondeur. L'unité :	u	369,90	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°16      1,05
16b	Plus value au prix 16a pour couverture en tôle striée galvanisée. L'unité :	u	272,67	
16c	Plus value au prix 16a pour couverture en tôle aluminium. L'unité :	u	471,67	
16d	Fourniture et mise en place de citerneau de branchement eau potable en composite., y compris terrassement et évacuations complémentaires, radier en graviers ep 0,15m, jusqu'à 1,10m de profondeur. L'unité :		341,67	
16e	Fourniture et pose de regard de comptage enterré isotherme entièrement équipé, pour branchement eau potable (dn 25) sous trottoir, y compris toutes fournitures nécessaires pour raccordement entrée et sortie (hors compleur). L'unité :	u	409,00	
16f	Fourniture et pose de borne de comptage isotherme entièrement équipée, pour branchement eau potable (dn 25) sur trottoir, y compris toutes fournitures nécessaires pour raccordement entrée et sortie (hors compleur). L'unité :	u	318,67	
17	Fourniture et scellement de lampon pour regards,			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°17
17a	Tampon de regard en fonte ductile ouv. Dn 600 Cl 400. L'unité :	u	451,33	1,05
17b	Tampon de regard en fonte ductile ouv. Dn 600 Cl 250. L'unité :	u	348,33	
17c	Tampon de regard en fonte ductile ouv. Dn 600 Cl 125. L'unité :	u	314,00	
18	Fourniture et pose de borne de repérage y compris plaque signalétique. L'unité :	u	21,67	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°18 1,05
19	Regard béton coulé en place ou en maçonnerie de parpaings enduite dimensions intérieures : 1,20mx2,00mx prof 1,30m, y compris terrassement et évacuation complémentaires, réservations pour passage des conduites et accès. L'unité :	u	2 771,33	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°19 1,05
20	Percement de mur en béton ou maçonnerie pour passage de canalisation de dn <= 200mm et d'une épaisseur <= 300mm y compris ragréage après passage de la conduite. L'unité :	u	111,17	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°20 1,05
<b>CANALISATIONS</b>				
21	Fourniture et pose de canalisations en PVC PN 16 à joints caoulchouc pour eau potable y compris façon de coupes et chanfreinage.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°21
21a	dn 50. Le mètre linéaire :	ml	11,07	1,05
21b	dn 63. Le mètre linéaire :	ml	15,37	
21c	dn 75. Le mètre linéaire :	ml	18,13	
21d	dn 90. Le mètre linéaire :	ml	19,40	
21e	dn 110. Le mètre linéaire :	ml	28,17	
21f	dn 140. Le mètre linéaire :	ml	33,13	
21g	dn 160. Le mètre linéaire :	ml	38,58	

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

			Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat €HT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
22	Fourniture et pose de canalisations en Fonte ductile Standard à joints automatiques pour eau potable y compris façon de coupes et chanfreinage.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°22
22a	dn 80. Le mètre linéaire :	ml	34,67	1,05
22b	dn 80. Le mètre linéaire :	ml	39,37	
22c	dn 100. Le mètre linéaire :	ml	47,50	
22d	dn 125. Le mètre linéaire :	ml	58,20	
22e	dn 150. Le mètre linéaire :	ml	70,83	
22f	dn 200. Le mètre linéaire :	ml	86,67	
22g	dn 250. Le mètre linéaire :	ml	106,97	
22h	dn 300. Le mètre linéaire :	ml	130,17	
22i	dn 350. Le mètre linéaire :	ml	175,13	
22j	dn 400. Le mètre linéaire :	ml	242,00	
23	Fourniture et pose de canalisations en Fonte ductile Express à joints comprimés pour eau potable y compris façon de coupes et chanfreinage.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°23
23a	dn 80. Le mètre linéaire :	ml	35,37	1,05
23b	dn 80. Le mètre linéaire :	ml	40,08	
23c	dn 100. Le mètre linéaire :	ml	50,60	
23d	dn 125. Le mètre linéaire :	ml	59,47	
23e	dn 150. Le mètre linéaire :	ml	71,00	
23f	dn 200. Le mètre linéaire :	ml	87,00	
23g	dn 250. Le mètre linéaire :	ml	107,00	
23h	dn 300. Le mètre linéaire :	ml	129,93	
23i	dn 350. Le mètre linéaire :	ml	181,07	
23j	dn 400. Le mètre linéaire :	ml	253,70	
24	Fourniture et pose de canalisations en PEHD PN 16 bande bleue, en couronne ou en barre suivant diamètre y compris tous manchons droits nécessaires au raccordement des éléments de canalisation, façon de coupes et chanfreinage.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°24
24a	dn 50. Le mètre linéaire :	ml	11,90	1,05
24b	dn 63. Le mètre linéaire :	ml	15,07	
24c	dn 75. Le mètre linéaire :	ml	21,13	
24d	dn 90. Le mètre linéaire :	ml	25,53	
24e	dn 110. Le mètre linéaire :	ml	37,17	
24f	dn 140. Le mètre linéaire :	ml	45,93	
24g	dn 160. Le mètre linéaire :	ml	56,37	

**BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE  
LARCHANT  
CONCESSION SERVICE EAU POTABLE**

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

		Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat €HT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
25	Pièces de raccord pour canalisations PVC 16b et Fonte Sid ou Exp. sont comptées suivant les prix, au mètre linéaire, des tuyaux droits de la conduite sur la quelle ils sont posés en appliquant les équivalences métriques suivantes. (Sur les conduites en PVC les pièces sont en fonte pour PVC)		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°25
25a	Bout d'extrémité uni : B.U.	0,73	1,05
25b	Bout d'extrémité à emboitement : B.E.	1,58	
25c	Manchon droit de raccordement	2,27	
25d	Cône à 2 emboitement	2,35	
25e	Coude tous angles, à 1 ou 2 emboitements	2,38	
25f	Té quelque soit le diamètre de la tubulure	2,47	
25g	Plaque pleine	0,67	
26	Fourniture et pose de pièces fonte bride/bride y compris rondelles et boulonnerie et protection anti corrosion.		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°26
26a	Té à trois brides dn 60. l'unité :	u 83,33	1,05
26b	Té à trois brides dn 80. l'unité :	u 102,23	
26c	Té à trois brides dn 100. l'unité :	u 118,80	
26d	Té à trois brides dn 125. l'unité :	u 136,37	
26e	Té à trois brides dn 150. l'unité :	u 176,30	
26f	Té à trois brides dn 200. l'unité :	u 235,77	
26g	Té à trois brides dn 250. l'unité :	u 368,93	
26h	Té à trois brides dn 300. l'unité :	u 487,97	
26i	Té à trois brides dn 350. l'unité :	u 649,07	
26j	Té à trois brides dn 400. l'unité :	u 769,81	
26k	Coude à deux brides dn 60. L' unité :	u 62,40	
26l	Coude à deux brides dn 80. L' unité :	u 78,27	
26m	Coude à deux brides dn 100. L' unité :	u 99,17	
26n	Coude à deux brides dn 125. L' unité :	u 121,83	
26o	Coude à deux brides dn 150. L' unité :	u 146,43	
26p	Coude à deux brides dn 200. L' unité :	u 196,43	
26q	Coude à deux brides dn 250. L' unité :	u 318,37	
26r	Coude à deux brides dn 300. L' unité :	u 458,17	
26s	Coude à deux brides dn 350. L' unité :	u 536,43	
26t	Coude à deux brides dn 400. L' unité :	u 585,00	
26u	Cone à deux brides dn 60. l' unité :	u 60,40	
26v	Cone à deux brides dn 80. l' unité :	u 71,10	
26w	Cone à deux brides dn 100. l' unité :	u 97,00	
26x	Cone à deux brides dn 125. l' unité :	u 118,30	
26y	Cone à deux brides dn 150. l' unité :	u 140,90	
26z	Cone à deux brides dn 200. l' unité :	u 183,47	
26aa	Cone à deux brides dn 250. l' unité :	u 249,90	
26ab	Cone à deux brides dn 300. l' unité :	u 341,03	
26ac	Cone à deux brides dn 350. l' unité :	u 483,60	
26ad	Cone à deux brides dn 400. l' unité :	u 539,10	

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*Tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

		Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat €HT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
27	Fourniture et mise en œuvre de pièces spéciales PEHD électrosoudables comprenant la pièce et les manchons nécessaires au raccordement sur les éléments de canalisation.		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°27
27a	Coude tout angle dn 50. L'unité :	u 23,61	1,05
27b	Coude tout angle dn 63. L'unité :	u 25,64	
27c	Coude tout angle dn 75. L'unité :	u 33,54	
27d	Coude tout angle dn 90. L'unité :	u 34,56	
27e	Coude tout angle dn 110. L'unité :	u 53,93	
27f	Coude tout angle dn 125. L'unité :	u 62,21	
27g	Coude tout angle dn 140. L'unité :	u 81,82	
27h	Coude tout angle dn 160. L'unité :	u 88,98	
27i	Té dn 50. L'unité :	u 39,68	
27j	Té dn 63. L'unité :	u 42,74	
27k	Té dn 75. L'unité :	u 68,35	
27l	Té dn 90. L'unité :	u 71,95	
27m	Té dn 110. L'unité :	u 100,94	
27n	Té dn 125. L'unité :	u 122,75	
27o	Té dn 140. L'unité :	u 164,58	
27p	Té dn 160. L'unité :	u 174,25	
27q	Réduction dn 50. L'unité :	u 13,83	
27r	Réduction dn 63. L'unité :	u 14,08	
27s	Réduction dn 75. L'unité :	u 22,57	
27t	Réduction dn 90. L'unité :	u 25,19	
27u	Réduction dn 110. L'unité :	u 31,86	
27v	Réduction dn 125. L'unité :	u 33,53	
27w	Réduction dn 160. L'unité :	u 60,82	
27x	Réduction dn 140. L'unité :	u 54,38	
27y	Collet + bride dn 50. L'unité :	u 28,77	
27z	Collet + bride dn 63. L'unité :	u 33,18	
27aa	Collet + bride dn 75. L'unité :	u 38,20	
27ab	Collet + bride dn 90. L'unité :	u 42,03	
27ac	Collet + bride dn 110. L'unité :	u 53,26	
27ad	Collet + bride dn 125. L'unité :	u 57,58	
27ae	Collet + bride dn 140. L'unité :	u 95,85	
27af	Collet + bride dn 160. L'unité :	u 97,12	

**BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE  
LARCHANT**

**CONCESSION SERVICE EAU POTABLE**

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

		Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficient de réduction proposé par le candidat €HT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
28	Plus value à appliquer aux prix de fourniture et pose de canalisation pour pose en élévation comprenant la fourniture, le scellement ou fixation des pièces de support ou de calage. (hors calorifugeage)	u	
28a	En élévation : Pourcentage :	%	33%
28b	En encorbellement : Pourcentage :	%	35%
28c	En caniveaux : Pourcentage :	%	43%
29	Plus value à appliquer aux prix de fourniture et pose de canalisation pour calorifugeage comprenant la fourniture de l'isolant, sa fixation et sa protection.		
29a	Pour canalisation d'un diamètre inférieur à 100mm. Le mètre linéaire :	ml	156,67
29b	Pour canalisation de diamètre 100mm à 200mm. Le mètre linéaire :	ml	258,67
30	Fourniture et pose d'un grillage avertisseur de couleur bleu à 30cm minimum au dessus de la génératrice supérieure de la conduite.		
30a	Grillage simple (sur conduites métalliques) larg : 0,30m Le mètre linéaire :	ml	0,50
30b	Grillage détectable (sur cond. PVC ou PEHD) larg : 0,30m Le mètre linéaire :	ml	0,63
31a	Fourniture et pose de joint inter-matériaux ou de démontage.		
31b	Joint dn 60. L' unité :	u	84,23
31c	Joint dn 80. L' unité :	u	111,42
31d	Joint dn 1000. L' unité :	u	120,63
31e	Joint dn 125. L' unité :	u	135,33
31f	Joint dn 150. L' unité :	u	170,50
31g	Joint dn 200. L' unité :	u	228,50
31h	Joint dn 250. L' unité :	u	298,72
<b>EQUIPEMENT, ROBINETTERIE, ACCESSOIRES</b>			
32	Fourniture et pose en tranchée ou en regard d'un robinet-vanne PN 16 à opercule caoutchouc y compris rondelles, boulonnerie et protection anticorrosion.		
32a	Robinet vanne dn 60. L' unité :	u	144,80
32b	Robinet vanne dn 80. L' unité :	u	176,57
32c	Robinet vanne dn 100. L' unité :	u	225,53
32d	Robinet vanne dn 125. L' unité :	u	296,07
32e	Robinet vanne dn 150. L' unité :	u	342,70
32f	Robinet vanne dn 200. L' unité :	u	472,70
32g	Robinet vanne dn 250. L' unité :	u	634,17
32h	Robinet vanne dn 300. L' unité :	u	843,14

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

			Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat €HT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
33a	Fourniture, calage et mise à niveau de bouche à clé complète comprenant tabernacle ou embout, tube allongé et tête type trottoir. L'unité :	u	44,83	1,05
33b	Plus value au prix 32a pour tête type chaussée. L'unité :	u	20,83	
33c	Plus value au prix 32a pour tête type réhaussable. L'unité :	u	45,00	
33d	Plus value pour tige de manœuvre avec manchon et chapeau d'ordonnance. L'unité :	u	49,50	
34	Fourniture et pose en regard de ventouse simple fonction à robinet d'arrêt incorporé y compris rondelle et boulonnerie.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°34
34a	Ventouse dn 40. L'unité :	u	686,67	1,05
34b	Ventouse dn 60. L'unité :	u	820,67	
34c	Réalisation de décharge dn 40 y compris collier de prise, robinet, bouche à clé complète et toutes fournitures et mises en œuvre pour remontée sous bàC, en bordure ou en puisard. L'unité :	u	507,33	
<b>BRANCHEMENTS</b>				
35	Dispositif de branchement sur canalisation comprenant le dégagement et le nettoyage de la conduite, le percement en charge et les fournitures du collier, du robinet, de la bouche à clé, de la pièce de raccordement du tuyau de branchement et tous les joints nécessaires (hors terres, rectif & cana)			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°35
35a	Pour branchement de 19/25. L'unité :	u	156,73	1,05
35b	Pour branchement de 25/32. L'unité :	u	208,00	
35c	Pour branchement de 31/40. L'unité :	u	281,00	
35d	Pour branchement de 39/50. L'unité :	u	324,00	
35e	Pour branchement de 49/63. L'unité :	u	393,00	
35f	Pour branchement de 58/75. L'unité :	u	518,00	
35g	Pour branchement de 70/90. L'unité :	u	564,67	
35d	Pour branchement de 85/110. L'unité :	u	632,67	
36	Equipement d'un regard de comptage traditionnel comprenant le raccord de la conduite de branchement, le robinet avant compteur, la console support, le clapet anti-retour, la pose du compteur, la pièce de raccordement à l'installation abonné, le robinet ou douille de purge si il y a lieu; toutes fournitures et poses. (hors fourniture du compteur)			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°36
36a	Pour branchement de 19/25. L'unité :	u	110,53	1,05
36b	Pour branchement de 25/32. L'unité :	u	121,88	
36c	Pour branchement de 31/40. L'unité :	u	246,19	
36d	Pour branchement de 39/50. L'unité :	u	267,77	
36e	Pour branchement de 49/63. L'unité :	u	376,67	
36f	Pour branchement de 58/75. L'unité :	u	585,03	
36g	Pour branchement de 70/90. L'unité :	u	796,32	
36h	Pour branchement de 85/110. L'unité :	u	961,71	

## BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE LARCHANT

### CONCESSION SERVICE EAU POTABLE

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

			Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat EHT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
37	Dispositif de puisage pour le cas où l'installation intérieure n'est pas réalisée toutes fournitures et pose.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°37
37	Après regard traditionnel. L'unité :	u	379,67	1,05
37b	Après regard compact. L'unité :	u	379,67	
38	Fourniture et pose de conduite de branchement PEHD 12,5 ou 16b bande bleue (hors terrassements et réfections)			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°38
38a	PEHD dn 25. le mètre linéaire :	ml	8,23	1,05
38b	PEHD dn 32. le mètre linéaire :	ml	6,95	
38c	PEHD dn 40. le mètre linéaire :	ml	9,22	
38d	PEHD dn 50. le mètre linéaire :	ml	11,90	
38e	PEHD dn 63. le mètre linéaire :	ml	15,07	
38f	PEHD dn 75. le mètre linéaire :	ml	21,13	
38g	PEHD dn 90. le mètre linéaire :	ml	25,53	
38h	PEHD dn 110. le mètre linéaire :	ml	37,17	
39	Fourniture et pose de douille purgeuse toutes fournitures et mise en œuvre nécessaires.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°39
39a	douille purgeuse dn 15. L'unité :	u	12,08	1,05
39b	douille purgeuse dn 20. L'unité :	u	16,73	
39c	douille purgeuse dn 30. L'unité :	u	42,55	
39d	douille purgeuse dn 40. L'unité :	u	52,20	
39e	douille purgeuse dn 60. L'unité :	u	94,80	
40	Fourniture et pose de robinet avant compteur toutes fournitures et mise en œuvre nécessaires.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°40
40a	robinet d'arrêt avant compteur dn 15. L'unité :	u	20,92	1,05
40b	robinet d'arrêt avant compteur dn 20. L'unité :	u	25,23	
40c	robinet d'arrêt avant compteur dn 30. L'unité :	u	64,38	
40d	robinet d'arrêt avant compteur dn 40. L'unité :	u	87,73	
40e	robinet d'arrêt avant compteur dn 60. L'unité :	u	104,02	
41	Pose de compteur de branchement tous diamètres y compris fourniture des pièces de raccordement. L'unité :	u	41,27	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°41
				1,05

**BORDEREAU DES PRIX COMMUNE DE  
LARCHANT  
CONCESSION SERVICE EAU POTABLE**

*tous les prix de ce bordereau intègrent les sujétions pour une exécution conforme au CCTG et règlements en vigueur.*

			Prix de référence auxquels sont appliqués des coefficients de réduction proposés par le candidat €HT	Coefficient de réduction à renseigner par le candidat avec 2 décimales après la virgule
42	Fourniture de compteur de vitesse à cadran humide			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°42
42a	Compteur de vitesse dn 15. L'unité :	u	37,13	1,05
42b	Compteur de vitesse dn 20. L'unité :	u	59,05	
42c	Compteur de vitesse dn 25. L'unité :	u	127,47	
43	Fourniture de compteur de volume.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°43
43a	Compteur de volume dn 25. L'unité :	u	100,67	1,05
43b	Compteur de volume dn 30. L'unité :	u	125,22	
43c	Compteur de volume dn 40. L'unité :	u	171,81	
43d	Compteur de volume dn 60. L'unité :	u	309,33	
44	Fermeture et remise en service d'un branchement à la demande ou du fait de l'abonné. L'unité :	u	95,67	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°44
				1,05
45	Fermeture et réouverture d'un tronçon entre vannes à la demande d'un tiers. Le forfait :	Fl	149,67	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°45
				1,05
46	Information des abonnés pour travaux, coupures, ... L'unité :	u	6,66	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°46
				1,05
47	Réalisation d'un branchement provisoire lors de travaux sur réseau (hors terrassements) L'unité :	u	514,67	Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°47
				1,05
48	Participation forfaitaire pour le remplacement d'un compteur gelé ou cassé.			Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°48
48a	Compteur de dn 15. L'unité :	u	74,59	1,05
48b	Compteur de dn 20. L'unité :	u	89,40	
48c	Compteur de dn 25. L'unité :	u	160,79	
48d	Compteur de dn 30. L'unité :	u	182,87	
48e	Compteur de dn 40. L'unité :	u	237,57	
48f	Compteur de dn 60. L'unité :	u	416,00	
48g	Fourniture et mise en place d'un compteur amovibles sur prises d'incendie	FVJ	109,67	
49	carré de manœuvre	u		Coefficient de réduction appliqué aux prix de la catégorie n°47
49a	couverture de marquage	u		1
49b	corps de prise	u		1
49c	raccords symétrique	u		1
49d	carénage	u		1
49e	cales de réversibilité	u		1
49f	vis de fixation CHC	u		1
49g	Boîte vissée	u		1
49h	tube d'allonge	u		1
49i	boîte à clapet droite	u		1
49j	coude à palin	u		1
49k	arbre de manœuvre	u		1
49l	tube de manœuvre	u		1
49m	clapet	u		1

# ANNEXES



## Annexe Plan prévisionnel de renouvellement

Programme prévisionnel :  
Cne. de Larchant EP

Situation géographique	Equipement	Année	Montant	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Debitmetre Achat d'eau Chapelle la Reine vers Larchant	2010	1 180 €	X									X		
Regard d'achat d'eau Chapelle la reine vers Larchant	Afficheur du débitmètre d'achat d'eau	2010	570 €	X											
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Echelle intérieure chambre des vannes	1975	680 €										X		
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Trappe de visite	1975	2 100 €									X			
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Analyseur de Chlore	2008	2 400 €		X										
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Alarme anti-intrusion	2014	880 €						X						
Bâche & surpression de Larchant - Bâche	Télésurveillance	1985	2 430 €	X											
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Armoire de commande	1995	4 390 €				X								
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Pompe surpression n°2	2006	950 €								X				
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Pompe surpression n°1	2004	950 €								X				
Bâche & surpression de Larchant - Surpression	Ballon anti-bélier	2015	1 630 €							X					
<b>Total</b>			<b>19 140 €</b>	<b>4 180 €</b>	<b>2 400 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>	<b>4 390 €</b>	<b>680 €</b>	<b>1 630 €</b>	<b>1 900 €</b>	<b>2 100 €</b>	<b>1 860 €</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>