



Saumur, le 17 janvier 2020



Délégation de service public multiservices eau et assainissement

Rapport d'analyse des offres initiales – Commission concession n°3

Rappel de la procédure

annexe à la délibération n° 2020-163 DC du 1er octobre 2020
votée par le conseil de la communauté d'agglomération
Saumur Val de Loire

Rappel de la procédure

- Par délibération n°2019-104-DC en date du 26 septembre 2019, le conseil communautaire a décidé de déléguer les services publics d'assainissement collectif et d'eau potable sur le périmètre Sud de l'Agglomération
- La consultation a été engagée conformément aux articles L.1411-1 et suivants et R.1411-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) ainsi qu'aux prescriptions du Code de la Commande Publique.
- La date limite de réception des plis a été fixée au 17 décembre 2019 à 12h00.
- 3 plis ont été réceptionnés par la Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire.
- En application de l'article L.1411-5 du CGCT, la Commission Concession procède à l'ouverture des plis de candidature afin d'établir la liste des candidats admis à présenter une offre.
 - Lors de sa réunion du 17 décembre 2019, la Commission Concession a procédé à l'ouverture des plis de candidature et a enregistré le contenu des candidatures présentées.
 - Lors de sa réunion du 19 décembre 2019 matin, la Commission Concession après analyse des candidatures a admis les trois candidats SAUR, Suez et Veolia à présenter une offre.
 - Lors de sa réunion du 19 décembre 2019 après-midi, la Commission Concession après analyse des candidatures a ouvert les trois offres des candidats reçus le 17 décembre 2019.
- **La présente réunion dite Commission Concession 3 a pour objet d'analyser les offres initiales afin d'étudier l'opportunité d'ouvrir des négociations avec un ou plusieurs candidats admis à présenter une offre.**

Les critères d'analyse des offres

- 4 critères hiérarchisés par ordre décroissant d'importance ont été retenus (art. 9 du RC) :
 - Critère n°1 – Conditions financières de l'exécution du contrat
 - Critère n°2 – Conditions techniques d'exécution
 - Critère n°3 – Le service à l'utilisateur
 - Critère n°4 – Gouvernance et transparence

Les critères et les éléments d'appréciations de chaque critère seront balayés dans cet ordre.

02

Critère n°1 – Conditions financières de l'exécution du contrat

Le niveau des tarifs eau potable et des tarifs assainissement proposés

La stabilité des prix

La cohérence des comptes d'exploitation prévisionnel par service à l'échelle du contrat

Le coût et les modalités de financement des investissements prévus au contrat

Le niveau de risques pris par le candidat notamment sur les fonds de performance AEP et ASS ainsi que sur les pénalités

Le niveau des garanties à première demande

Le niveau des assurances

La méthodologie pour gérer la comptabilité : étanchéité des deux services, modalités de répartition des charges communes aux deux services, présentation de la ou des méthode(s) comptable(s) retenue(s)

Tarifs proposés – Eau potable

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Part fixe annuelle en €/an/abonné HT : Eo	25	25	46,45
Part proportionnelle liée à la production Po en €/m3	0,2862	0,4000	0,1331
Part proportionnelle liée à la distribution Do en €/m3	0,6678	1,0300	1,0281
Part liée à la VEG aux services extérieurs VEGo	0,9539 € HT/m3 vendu	0,4000 € HT/m3 vendu	0,4790 € HT/m3 vendu Le candidat a proposé un tarif de VEG pour chacune des VEG dans son CEP
Poids sur la facture à l'usager – Rappel : la tarification reste entièrement sous maitrise de la CA.			
Facture 60 m3	82,24 €	110,80 €	116,12 €
Facture 120 m3	139,48 €	196,60 €	185,79 €
Facture 200 m3	215,8 €	311 €	278,69 €
Facture 600 m3	597,4 €	883 €	743,17 €
Facture 6 000 m3	5 749 €	8 605 €	7 013,65 €

Comparaison de l'impact sur les factures type AEP - Hors 6000 m3



Analyse – TARIFS AEP

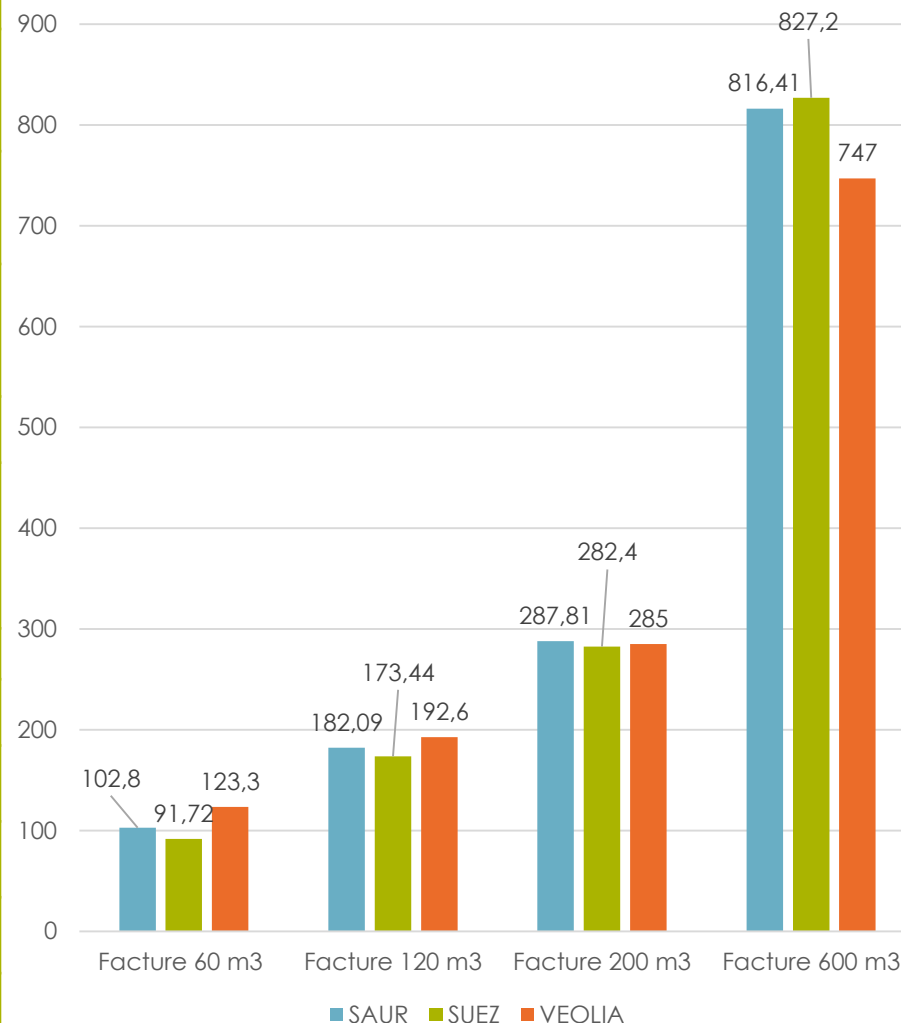
- Concernant les tarifs eau potable l'offre de la SAUR est de très loin – après l'analyse des offres initiales – la plus compétitive des trois candidats.
- En ce qui concerne les 2 autres candidats, l'offre de Suez est plus avantageuse pour les très petites et petites consommations alors que l'offre de Veolia est plus avantageuse pour les grosses consommations. Notons aussi que l'offre de Veolia prend peu de risques avec un montant de part fixe – donc dépendant du paramètre économique abonnés qui est moins fluctuant que le paramètre économique volume – plus élevé que les autres candidats.
- A noter aussi que Veolia et Suez ont proposé un tarif de vente d'eau en gros similaire – avec un avantage à Suez cependant – alors que l'offre de la Saur est très peu compétitive sur ce point
- On constate donc des différences de stratégies fortes des candidats sur les recettes attendues

Les tarifs présentés sont cependant liés aux charges prévisionnelles des candidats qui – particulièrement sur l'eau potable – interrogent fortement pour certains candidats.

Tarifs proposés – Assainissement collectif

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Part fixe annuelle en €/an/abonné : Ao	23,51	10	54
Part proportionnelle CTo en €/m3	1,3215	1,3620	1,1550
Matières de vidanges Vo par m3 de matières	9,91	9,48	11
Réception des graisses Go en € par m3 de graisses	72,49	69,30	75
Sables So en €/m3 de sables	37,18	35,54	39
Matières de curages et résidus de voirie Co en m3 de matières	37,18	35,54	39
Poids sur la facture à l'usager			
Facture 60 m3 en € HT	102,8	91,72	123,3
Facture 120 m3 en € HT	182,09	173,44	192,6
Facture 200 m3 en € HT	287,81	282,4	285
Facture 600 m3 en € HT	816,41	827,2	747
Facture 6 000 m3 en € HT	7 952,51	8 182	6 984

Comparaison de l'impact sur les factures types ASS - Hors 6000 m3



Analyse – TARIFS ASS

- Concernant les tarifs assainissement collectif, l'offre de Suez apparait comme plus avantageuse pour les consommations domestiques et bien plus compétitive pour les consommations classiques (jusqu'à 200 m³). L'offre de Veolia est très avantageuse pour les grosses et très grosses consommations mais désavantageuse pour les petites consommations. L'offre de la Saur se situe entre les deux.
- Sur les tarifs « matières » les offres de Suez et de la Saur sont très proches tandis que l'offre Veolia présente des tarifs légèrement trop élevés.
- Au global, sur les tarifs assainissement collectif, l'offre de Suez est la plus avantageuse, suivie de celle de la SAUR suivie de celle de Veolia.
- On note encore une très faible prise de risque du candidat Veolia avec un montant de part fixe très important



Impact global sur une facture à l'usager AEP et ASS

Comparaison de l'impact sur des factures types AEP et ASS - Hors 6000 m3

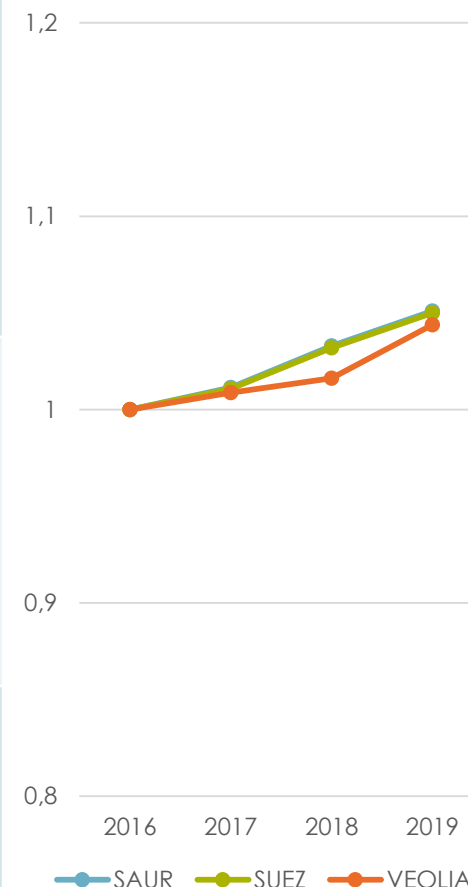


Stabilité des prix – Analyse de la formule de révision

Art. 114:
$$K_n = a + b \frac{ICHT - E_n}{ICHT - E_0} + c \frac{E_n}{E_0} + d \frac{TP10 - A_n}{TP10 - A_0} + e \frac{FSD2}{FSD2_0}$$

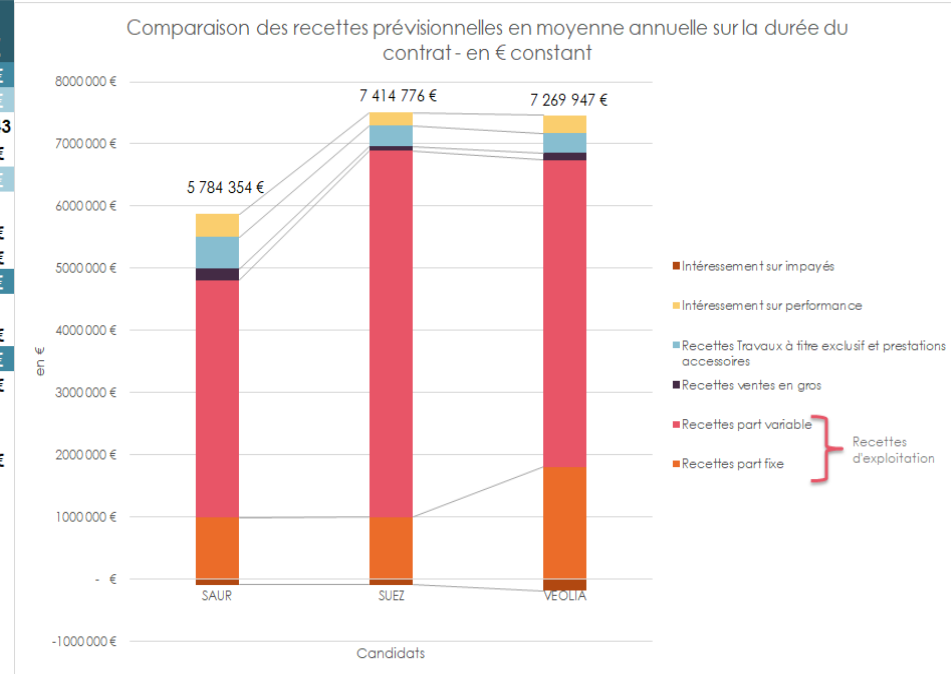
	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Valeurs des coefficients	<p>a = 0,15 – conforme au projet de contrat b = 0,3242 c = 0,069 d = 0,1763 e = 0,2801 Total = 1 – conforme au projet de contrat</p>	<p>a = 0,15 – conforme au projet de contrat b = 0,3623 c = Modification de l'indice électricité remplacé par 010534766 (autorisé par le projet de contrat) – 0,0422 d = 0,0949 e = 0,3506 Total = 1 – conforme au projet de contrat</p>	<p>a = 0,15 – conforme au projet de contrat b = 0,408 c = 0,040 d = 0,212 e = 0,190 Total = 1 – conforme au projet de contrat</p>
Cohérence entre la structure des charges présentés et la formule paramétrique	<p>La structure des charges présentés par le candidat correspond plutôt bien aux coefficients proposés. Quelques imputations sur le coefficient E interrogent cependant (non-valeurs et achats d'eau).</p>	<p>La structure de charges présentées par le candidat correspond globalement aux coefficients proposés.</p>	<p>La structure des charges présentés par le candidat correspond globalement aux coefficients proposés. Le coefficient relatif au personnel semble néanmoins élevé du fait d'imputations qui interrogent (véhicules et frais de déplacement, redevances versées à la collectivité)</p>
Analyse globale	<p>Le candidat propose une modification de l'indice E qui est dûment justifiée et conforme au projet de contrat.</p> <p>Formule peu inflationniste</p>	<p>Le candidat propose une modification de l'indice E qui est dûment justifiée et conforme au projet de contrat.</p> <p>Formule peu inflationniste</p>	<p>Formule très peu inflationniste</p>

Evolution du K sur les valeurs historiques



Cohérence du CEP EAU POTABLE – RECETTES

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Total Recettes	5 784 354 €	7 414 776 €	7 269 947 €
Recettes d'exploitation	4 812 836 €	6 888 595 €	6 744 524 €
Recettes part fixe	992 385 €	1 000 734 €	1 808 887 €
Abonnés (nbr)	39695	40029	38943
Part Fixe F ₀	25,00 €	25,00 €	46,45 €
Recettes part variable	3 820 450,88 €	5 887 860,69 €	4 935 636,95 €
Volumes facturés (m ³)	4 004 933	4 117 385	4 250 279
Part Variable Production	0,2862 €	0,4000 €	0,1331 €
Part Variable Distribution	0,6678 €	1,0300 €	1,0281 €
Recettes ventes en gros	180 620,19 €	72 400,00 €	110 210,80 €
Volumes facturés (m ³)	189 342	181 000	229 892
Part Variable VEG	0,9539 €	0,4000 €	0,4790 €
Recettes Travaux à titre exclusif et prestations accessoires	510 671 €	331 921 €	312 951 €
Branchements	219 067,77 €	228 141,00 €	198 068,97 €
Nombre de branchements	163	150	147
Recette unitaire	1 340 €	1 521 €	1 350 €
Autres - A préciser	291 603,27 €	103 780,11 €	114 881,70 €
Nombre de fournitures et poses compteurs hors réalisation branchement	112 €	2 001 €	0 €
Recette unitaire	132	52	-
Frais d'accès (frais de dossier)	3 970 €	0 €	103 575 €
Recette unitaire	40	-	-
Ouvertures/fermetures	1 588 €	0 €	8 770 €
Recette unitaire	46	-	45
Frais de relance	4 046 €	0 €	0 €
Recette unitaire	5	-	-
Frais de mise en demeure	2 479 €	0 €	0 €
Recette unitaire	10	-	-
Intéressement sur performance	370 500 €	211 340 €	295 500 €
IPE-D1 - Part de la consommation d'électricité verte dans la consommation électrique du service	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE-D2- Optimisation énergétique du service de l'eau potable par m3 produit	500 €	- €	4 500 €
IPE-D3- Réduction du bilan carbone de l'activité	1 000 €	10 000 €	9 000 €
IPE-R1- Rendement du réseau de distribution	70 000 €	70 000 €	70 000 €
IPE-R2- Indice linéaire de perte des Volumes non comptés	50 000 €	15 000 €	50 000 €
IPE-R3- Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement	30 000 €	30 000 €	30 000 €
IPE-R4- Réparation des cansses dans un délai de 12h après signalement	30 000 €	30 000 €	30 000 €
IPE-R5 - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	10 000 €	8 000 €	10 000 €
IPE-R6 - Nombre de branchements AEP renseigné dans le SIG	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE U1- Taux d'abonnés mensualisés	25 000 €	20 000 €	12 000 €
IPE U2 - Taux de réclamations	15 000 €	10 100 €	15 000 €
IPE U3 - Délai de réponses aux demandes écrites	19 000 €	25 000 €	25 000 €
IPE U4 - Information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d'une heu	10 000 €	9 740 €	10 000 €
IPE U5 - Taux de disponibilité du site internet	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE-F1- Taux de non recouvrement	80 000 €	29 000 €	- €
Intéressement sur impayés	- 90 273 €	- 89 480 €	- 186 326 €



- Ecart important entre les offres des candidats Suez et Veolia et l'offre du candidat Saur puisqu'il est de l'ordre de 1,6 M€. Ecart qui se retrouve dans les charges.
- Les structures de recettes des candidats Saur et Suez sont relativement identiques, on note que le candidat Saur prévoit plus de recettes liées aux prestations accessoires, aux VEG ainsi que des recettes liées à l'intéressement sur performance plus élevées que celles des candidats Suez et Veolia.
- Veolia prévoit des recettes négatives liées aux impayés plus élevées que celles des deux autres candidats. Chez le candidat Veolia on note une stratégie de sécurisation des recettes avec un montant de part fixe élevé.
- L'écart de 2 M€ entre les recettes de part variables du candidat Saur et celles des autres candidats interroge aussi fortement.

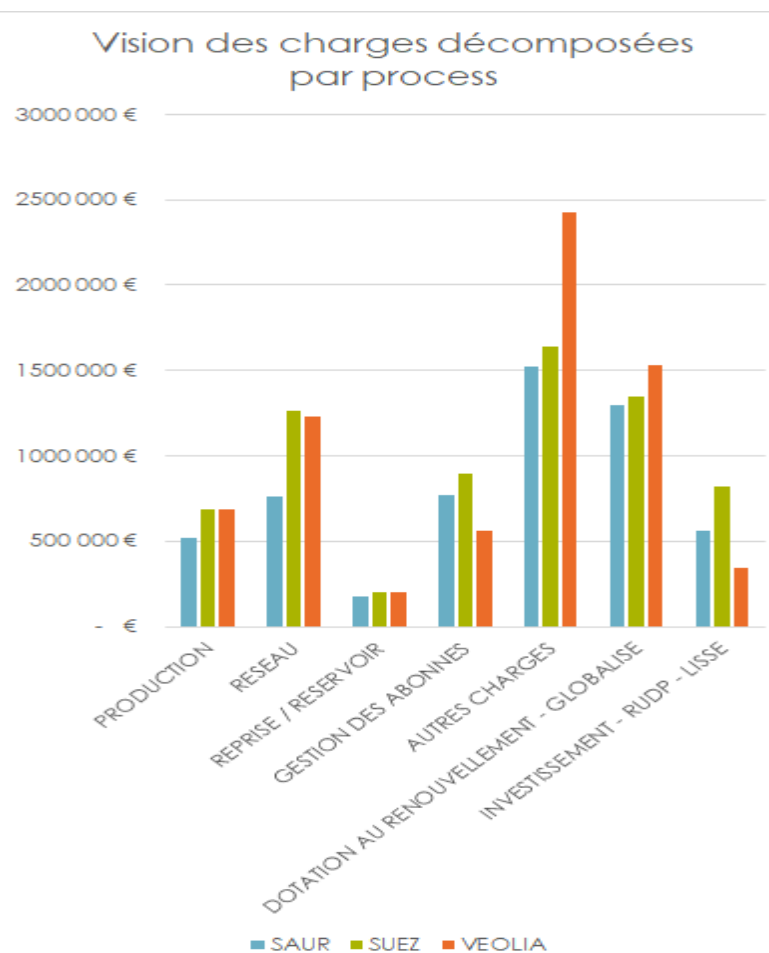
Cohérence du CEP EAU POTABLE – Paramètres économiques principaux

Paramètres économiques AEP	SAUR	SUEA	VEOLIA
Nombre d'abonnés	39 695 abonnés - 38 463 abonnés au départ – Hypothèses d'évolution importantes	40 029 abonnés - 38 261 abonnés au départ – Hypothèses d'évolution très importante	38 943 abonnés – 38 074 – Hypothèses d'évolutions prudentes.
Volumes facturés	4 004 933 m3 – 4 021 947 m3 – Hypothèses d'évolution prudentes	4 117 385 m3 - 4 002 591 m3 en point de départ – Hypothèses d'évolutions très importantes	4 250 279 m3 - 4 202 683 m3 en point de départ – Elevé – Hypothèses d'évolutions prudentes.
Linéaire de réseau	1 448 kml – Départ à 1435 kml : cohérent – Augmentation de 3 kml par an - Incohérent	1 430 kml – Cohérent	1435 kml - Cohérent
Nombre d'ouvrages de traitement/production	5 puis 4 - OK	5 puis 4 - OK	5 puis 4 - OK
Nombre de stations de reprises et réservoirs	16 stations de reprises et 10 réservoirs	18 stations de reprises et 29 réservoirs	16 stations de reprises et 22 réservoirs
Analyse globale sur les paramètres économiques	<p>Les hypothèses de départ abonnés et volumétriques sont cohérentes. L'hypothèse sur le linéaire est incohérente.</p> <p>Le candidat prend des risques sur les hypothèses d'évolutions du nombre d'abonnés AEP. Les hypothèses d'évolutions volumétriques sont très prudentes.</p>	<p>Le candidat prend des risques sur les évolutions volumétriques et abonnés.</p>	<p>Les hypothèses économiques de départ sont cohérentes. Le candidat prend cependant très peu de risques sur les paramètres variables abonnés et volumes</p>

Cohérence du CEP EAU POTABLE – CHARGES 1/3

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Charges totales	5 620 238 €	6 847 068 €	6 982 246 €
Charges d'exploitation	3 412 407 €	4 383 772 €	4 420 940 €
Personnel	1 387 823 €	1 575 311 €	1 445 605 €
Electricité	256 218 €	237 869 €	267 151 €
Produits de traitement	118 920 €	142 093 €	158 430 €
Achats d'eau	516 409 €	529 596 €	445 603 €
Analyses réglementaires	- €	57 030 €	52 864 €
Analyses autocontrôles	5 630 €	21 000 €	17 892 €
Redevances versées à la Collectivité	50 403 €	24 360 €	- €
Véhicules et frais de déplacement	126 408 €	138 713 €	199 163 €
Fournitures	148 779 €	157 093 €	418 202 €
Sous-traitance	104 924 €	940 049 €	824 605 €
Locaux	53 260 €	68 184 €	142 818 €
Assurances	27 043 €	60 604 €	60 052 €
Impôts et taxes	96 392 €	140 323 €	198 594 €
Postes et télécommunications	155 178 €	291 548 €	69 326 €
Non-valeurs	61 922 €	- €	- €
Autres - informatique	85 336 €	- €	120 635 €
Charges liées aux TTE	217 761 €	- €	- €
Charges calculées	2 207 831 €	2 463 296 €	2 561 306 €
RUDP	560 932 €	871 239 €	341 166 €
Frais de structure	347 095 €	244 688 €	690 749 €
Dotation au titre du renouvellement	1 299 804 €	1 347 369 €	1 529 391 €
Résultat annuel	164 116 €	567 708 €	287 701 €

Incohérence sur les charges réseaux et production de la Saur, sur la charge gestion des abonnés chez Veolia et sur les autres charges chez Veolia. RUDP chez Veolia erronée.



Conférence du CEP EAU POTABLE – CHARGES 2/3

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Personnel	<p>Au regard du nombre d'ETP affecté à la partie AEP – 31 ETP en marche normale – les charges de personnel apparaissent comme faibles puisque le ratio est de 44,7 k€ par ETP. Or, le coût affiché par ETP oscille entre 49,1 k€ et 90,5 k€.</p> <p>Si les coûts unitaires affichés sont cohérents avec les pratiques constatées dans le secteur. Les charges de personnel <u>semblent donc sous-évaluées et incohérentes</u> par rapport aux coûts unitaires affichés en personnel du candidat.</p>	<p>Au regard du nombre d'ETP affecté à la partie AEP – 19 AEP + 2 ETP mutualisé – les charges de personnel apparaissent comme élevées puisque le ratio est de 78,7 k€ par ETP. Or le coût affiché par ETP par le candidat est entre 41,9 k€ et 147,3 k€ pour un coût moyen de 77,9 k€.</p> <p>Néanmoins cette moyenne est tirée vers le haut par les heures de direction et d'ingénieur qui sont minoritaires par rapport aux heures passées sur le contrat.</p> <p>Les coûts unitaires affichés par personnel sont légèrement élevés par rapport aux pratiques constatées dans le secteur. Les charges de personnel <u>semblent donc légèrement surévaluées mais sont globalement cohérentes</u> au regard des coûts unitaires affichés par le candidat.</p>	<p>Au regard du nombre d'ETP affecté à la partie AEP – 31 ETP en marche normale – les charges de personnel apparaissent comme faibles puisque le ratio est de 46,6 k€ par ETP. Or, le coût affiché par ETP par le candidat Cadre financier AEP oscille entre 49,8 k€ et 90,5 k€.</p> <p>Si les coûts unitaires affichés sont cohérents avec les pratiques constatées dans le secteur. <u>Les charges de personnel semblent donc sous-évaluées et incohérentes</u> par rapport aux coûts unitaires affichés en personnel du candidat.</p>
Electricité	<p>Les charges relatives à l'électricité apparaissent cohérentes. Une justification sur l'écart du coût unitaire du kWh entre la production (0,086€/kWh) et le stockage doit cependant être réalisée.</p>	<p>Le coût moyen affiché par le candidat est de 0.08 €/kWh ce qui est cohérent. Le CEP du candidat prévoit cependant une baisse de la consommation électrique sur la production qui mise en parallèle de l'augmentation prévue des volumes facturés aurait dû conduire à un engagement sur IP – DEV2 – Réduction de la consommation par m3 produit.</p> <p>Les charges relatives à l'électricité sont cohérentes mais un éclaircissement sur la baisse des kWh consommés pour la production doit être réalisé auprès du candidat.</p>	<p>Les charges relatives à l'électricité apparaissent cohérentes. Une justification sur l'écart du coût unitaire du kWh entre la production (0,084€/kWh) et le stockage (0,98 €/kWh) doit cependant être réalisée.</p>
Achats d'eau	RAS	RAS	<p>Les charges d'achats d'eau du candidat Veolia semblent relativement faibles. L'achat d'eau au SIDAEP baisse de 270 000 m3 à compter de l'exercice 2023. Le candidat indique cependant une baisse de l'achat qui se justifie par l'augmentation de la production sur l'usine du Perreau en 2023</p>
Analyses réglementaires	<p>Le candidat ne prévoit pas de charges liées aux analyses réglementaires. Ce point est à éclaircir auprès du candidat.</p>	RAS	RAS
Fournitures	RAS	RAS	<p>Les charges de fournitures représentent 5,75% du CA AEP ce qui est conséquent. Les charges de fourniture du candidat Veolia sont 2,5 fois supérieures aux charges des deux autres candidats. Une clarification est à apporter sur ce point.</p>
Sous-traitance	<p>Les charges de sous-traitance du candidat interrogent fortement. Elles représentent seulement 1,81% du CA AEP du candidat. L'offre indique que <u>21% du CA sera sous-traité localement</u> soit si on ramène cet engagement à l'eau potable un montant de sous-traitance estimé à hauteur de 1,21 M€ qui est plus cohérent au regard de l'offre du candidat.</p>	RAS	RAS
Frais de structure	6% du CA affecté à l'eau potable.	3,3% du CA affecté à l'eau potable.	9,5% du CA affecté à l'eau potable.
Rentabilité prévisionnelle	3% - Très positif	8% - Inacceptable	4% - Positif

Cohérence du CEP EAU POTABLE – CHARGES 3/3

- Aucun des trois candidats n'a été en mesure de fournir un compte d'exploitation prévisionnel totalement cohérent. Les trois offres présentent des défauts plus ou moins important sur ce point qu'il conviendra d'éclaircir lors d'éventuelles négociations

Cohérence du CEP ASSAINISSEMENT - RECETTES

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Total Recettes	4 877 304 €	4 532 534 €	5 189 283 €
Recettes d'exploitation	4 408 161 €	4 298 726 €	4 788 659 €
Recettes part fixe	769 830 €	304 369 €	1 620 049 €
Abonnés (nbr)	32 745	30 437	30 001
Part Fixe F0	23,51 €	10,00 €	54,00 €
Recettes part variable	3 638 330 €	3 994 357 €	3 168 610,19 €
Volumes facturés (m3)	2 785 671	2 932 714	2 781 290
Abonnés domestiques et autres	2 666 176	2 639 443	2 664 546
Abonnés industriels avec convention	86 570	293 271	cf infra volumes tranches
Viticulteurs avec convention	32 925		
volumes tranche 6000-12000 m3			50 147
volumes tranche 12000-24000 m3			54 237
volumes tranche 24000-50000 m3			12 361
Part Variable R0			
Abonnés domestiques et autres	1,322 €	1,362 €	1,1550 €
Abonnés industriels avec convention	1,167 €	1,362 €	cf infra volumes tranches
Viticulteurs avec convention	0,424 €		
volumes tranche 6000-12000 m3			0,9240 €
volumes tranche 12000-24000 m3			0,6930 €
volumes tranche 24000-50000 m3			0,5775 €
Autres recettes	153 801 €	52 384 €	61 598 €
Recettes matières de vidanges	40 700 €	36 978 €	43 043 €
Matières de vidange	4 107	3 901	3 913
x PMV	9,91 €	9,48 €	11,00 €
Recettes graisses	4 204 €	2 564 €	4 463 €
Graisses	58	37	60
x PG	72,49 €	69,30 €	75,00 €
Recettes produits de curage/sables	11 154 €	12 842 €	14 092 €
Produits de curage/sables	300	361	361
x PG	37,18 €	35,54 €	39,00 €
Recettes vente force motrice STEP Doué	1 143 €		
kWh / an	12 287		
x PkW	0,09 €		
Cession immobilières	96 600 €		
Vistes (nombre)	233		
PU / visite	160 €		
Contre visites (cessions immobilières + contrôles de branchements) - Nombre	660		
PU / contre-visite	90,00 €		
Recettes Travaux à titre exclusif	116 250 €	67 965 €	260 100 €
Branchements			
Nombre de branchements	78	30	145
Recette unitaire	1 500,00 €	2 265,50 €	1 800 €
Intéressement sur performance - FPA55	262 150 €	169 300 €	213 250 €
IPA-DEV1 - Electricité verte	7 500 €	7 500 €	7 500 €
IPA-DEV2 - kW/m3	850 €	1 900 €	6 750 €
IPA-DEV3 - kW/kg DBO5 (STEP Bellevue)	6 800 €	5 600 €	10 000 €
IPA-DEV4 - Interdépendance au territoire	35 000 €	26 000 €	30 000 €
IPA-RES1 - Connaissance et gestion patrimoniale du réseau	30 000 €	24 000 €	30 000 €
IPA-RES2 - Taux de débordement dans les locaux des usagers	25 000 €	20 000 €	20 000 €
IPA-RES3 - NB branchements renseignés dans le SIG	20 000 €	14 200 €	25 000 €
IPA-RES4 - taux de mise en conformité des branchements NC	40 000 €	21 500 €	36 000 €
IPA-RES5 - Identification et mise en conformité (rejets non domestiques)	40 000 €	21 500 €	36 000 €
IPA-US1 - Identification des rejets assimilés domestiques	12 000 €	11 400 €	12 000 €
IPA-US2 - Taux d'impayés	45 000 €	15 700 €	- €
Intéressement sur le recouvrement	63 058 €	55 841 €	134 323 €

- Ecart relatif entre l'offre du candidat Veolia et les offres des candidats Suez et Saur. Les structures de recettes de chacun des candidats sont néanmoins relativement similaires, on note que le candidat Saur prévoit plus de recettes « autres » et liés à l'intéressement sur performance.
- Les recettes de part fixe du candidat Veolia sont bien trop élevées et traduisent un manque de risques pris du candidat le paramètre abonné étant peu sujet à de fortes évolutions.
- Offre Suez est difficilement analysable en l'état dans la mesure où l'indicateur IPA – US2 n'a pas été compris par le candidat.
- Le candidat Saur propose deux éléments qui constituent des modifications du cahier des charges :
 - Le candidat propose des recettes intitulées « recettes ventes forces motrices STEP Doué » qui ne sont pas présentés dans la note d'explication du CEP du candidat (note 6). De même, le candidat affiche en note 6 des recettes pour prestations annexes et travaux à hauteur de 377 k€ HT contre 261 k€ HT dans son CEP
 - Le candidat présente un tarif « viticulteurs avec convention » sans plus d'explication
- Le candidat Veolia propose aussi une modification en prévoyant des tranches de consommations sur la part variable qui suivent un coefficient de dégressivité pour les industriels.

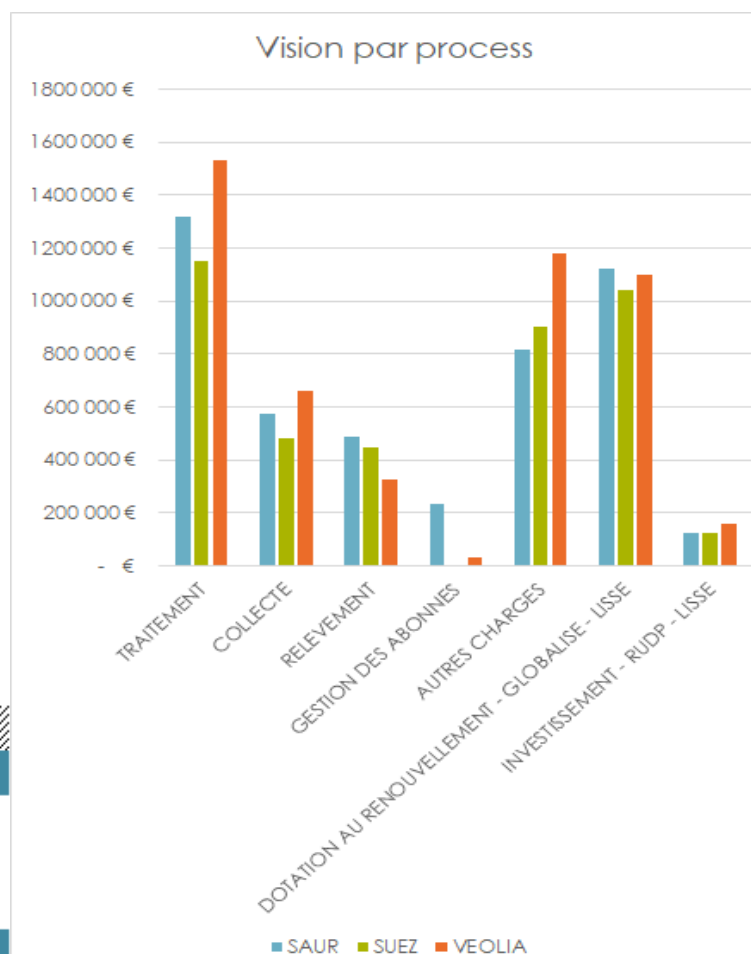
Cohérence du CEP ASS – Paramètres économiques principaux

Paramètres économiques AEP	SAUR	SUEA	VEOLIA
Nombre d'abonnés	32 747 abonnés – Départ : 31 157 en année 1 – Elevé. Hypothèses d'évolutions fortes	30 437 abonnés – Départ : 29 092 en année 1 – Cohérent. Hypothèses d'évolutions fortes	30 001 abonnés – Départ : 29 186 en année 1 – Cohérent. Hypothèses d'évolutions moyennes
Volumes facturés	2 785 671 m3 – Départ : 2 756 581 en année 1 – Cohérent - Hypothèses d'évolutions faibles.	2 932 714 m3 – Départ : 2 867 000 en année 1 – Elevé - Hypothèses d'évolutions moyennes	2 781 290 m3 – Départ : 2 743 283 m3 en année 1 – Cohérent - Hypothèses d'évolutions faibles.
Linéaire de réseau	581 – Incohérent – Augmentation du linéaire de 3 kml par an – Incohérent aussi	559 kml – Cohérent	560 kml – Cohérent mais prévision d'une hausse de 1 kml par an
STEP	42 – Cohérent	43 – 1 STEP de trop	42 – Cohérent
PR	186 - Cohérent	195 - Incohérent	186 - Cohérent
Analyse globale sur les paramètres économiques	Hypothèses de départ sur les abonnés et le réseau qui interrogent.	Hypothèses techniques sur les PR et les STEP à revoir. Hypothèse de départ sur les volumes qui interroge.	Les hypothèses économiques de départ sont cohérentes. Le candidat prend cependant très peu de risques sur les paramètres variables abonnés et volumes

Cohérence du CEP ASS – CHARGES 1/3

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Total Charges			
Charges totales	4 726 505 €	4 149 778 €	4 981 861 €
Charges d'exploitation	3 139 757 €	2 835 470 €	3 235 084 €
Personnel	1 187 463 €	1 214 019 €	1 118 546 €
Electricité	424 379 €	296 391 €	315 513 €
Produits de traitement	98 882 €	59 905 €	85 095 €
Analyses réglementaires	75 134 €	21 392 €	51 306 €
Analyses autocontrôles	8 780 €	- €	- €
Redevances versées à la Collectivité (RODF)	20 202 €	9 731 €	19 375 €
Véhicules et frais de déplacement	174 650 €	123 643 €	106 202 €
Fournitures	135 844 €	108 707 €	223 569 €
Sous-traitance	653 507 €	823 138 €	845 871 €
Locaux	46 396 €	21 367 €	141 678 €
Assurances	28 679 €	47 445 €	38 645 €
Impôts et taxes	100 948 €	90 181 €	115 389 €
Poste et télécommunications	26 762 €	19 552 €	11 446 €
Non valeurs	42 038 €	- €	- €
Autres - informatique	26 799 €		96 516 €
Autres charges directes			65 935 €
Charges liées aux ITE	89 295 €		
Charges calculées	1 586 748 €	1 314 308 €	1 746 777 €
RUDP	126 009 €	121 871 €	156 234 €
Frais de structure	339 503 €	149 574 €	493 133 €
Dotation au titre du renouvellement	1 121 236 €	1 042 863 €	1 097 409 €
Résultat annuel	150 799 €	382 756 €	207 422 €

- Offre Saur qui semble élevé sur le process relèvement.
- Forte imputation de charges de personnel chez Veolia (encadrement) sur le traitement.
- Absence de frais abonnés chez Suez et faibles chez Veolia qui explique en partie les écarts
- Autres charges bien trop importantes chez Veolia



Conférence du CEP ASS – CHARGES 2/3

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Personnel	<p>Au regard du nombre d'ETP affecté à la partie AEP – 28,34 ETP en marche normal – les charges de personnel apparaissent comme faibles puisque le ratio est de 41,9 k€ par ETP. Or, le coût affiché par ETP par le candidat dans oscille entre 49,1 k€ et 90,5 k€.</p> <p>Si les coûts unitaires affichés sont cohérents avec les pratiques constatées dans le secteur. Les charges de personnel semblent donc sous-évaluées et incohérentes par rapport aux coûts unitaires affiché en personnel du candidat.</p>	<p>Au regard du nombre d'ETP affecté à la partie ASS – 19 AEP + 2 ETP mutualisé – les charges de personnel apparaissent comme élevées puisque le ratio est de 60,7 k€ par ETP. Or le coût affiché par ETP par le candidat oscille entre 41,9 k€ et 147,3 k€ pour un coût moyen de 77,9 k€.</p> <p>Néanmoins au regard du ratio affiché sur l'eau potable le ratio personnel affiché interroge (78,7 k€/ETP en AEP contre 60,7 k€/ETP en ASS)</p>	<p>Au regard du nombre d'ETP affecté à la partie AEP – 15 ETP + 3 ETP mutualisé en marche normal – les charges de personnel apparaissent comme cohérentes puisque le ratio est de 67,7 k€ par ETP. le coût affiché par ETP par le candidat oscille entre 49,8 k€ et 90,5 k€.</p> <p>Au regard du ratio obtenu sur le potable le ratio personnel interroge (46.6 k€ en AEP contre 67.7 k€ en ASS)</p>
Electricité	<p>Le coût moyen affiché par le candidat est de 0,1779 €/kWh sur les ouvrages relevage et de 0.093 €/kWh sur les STEP. Un éclaircissement sur cet écart doit être demandé auprès du candidat.</p> <p>Les charges relatives à l'électricité apparaissent cohérentes. Une justification sur l'écart du coût unitaire du kWh entre la production et le stockage doit cependant être réalisée.</p> <p>Les hypothèses prises en matière de consommation électriques semblent élevées d'où une charge très supérieure à celle des deux autres candidats.</p>	<p>Le coût moyen affiché par le candidat est de 0.08 €/kWh ce qui est cohérent. Le CEP du candidat prévoit cependant aucune variation de la consommation électrique ce qui aurait dû conduire à un engagement sur IPA – DEV2 - Réduction de la consommation par m3 traité. Or le candidat ne prévoit pas de recettes sur cet indicateur sur la durée du contrat.</p> <p>Les charges relatives à l'électricité sont cohérentes mais un éclaircissement l'hypothèse prise en termes de kWh consommés (notamment le caractère fixe doit être fait auprès du candidat).</p>	<p>Le coût moyen affiché par le candidat est de 0,084 €/kWh sur les ouvrages de production et de 0.98 €/kWh sur les réservoirs et les reprises. Un éclaircissement sur cet écart doit être demandé auprès du candidat.</p> <p>A noter aussi que le candidat prévoit une baisse de la consommation électrique entre l'année 1 et 2 qui correspond bien à son engagement sur l'IP-DEV – Réduction de la consommation par m3 produit</p> <p>Les charges relatives à l'électricité apparaissent cohérentes. Une justification sur l'écart du coût unitaire du kWh entre la production et le stockage doit cependant être réalisée.</p>
Autosurveillance	Seul le candidat Saur prévoit une charge liée à l'autosurveillance.	Absence de charges prévues – Point à éclaircir.	Absence de charges prévues – Point à éclaircir.
Locaux	RAS	RAS	Frais de locaux particulièrement élevé
Fournitures	RAS	RAS	Le montant des fournitures semble particulièrement élevé chez ce candidat.
Frais de structure	Les frais de structure du candidat Saur représentent 6,9% du CA affecté à l'assainissement collectif. Ce pourcentage apparait comme élevé au regard des pratiques classiquement constatées sur le marché de l'eau.	Les frais de structure du candidat Saur représentent 3.3% du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est très satisfaisant.	Les frais de structure du candidat Saur représentent 9,5% du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est beaucoup trop élevé.
Rentabilité prévisionnelle	3% - Très positif	8% - Inacceptable	4% - Positif

Cohérence du CEP ASS – CHARGES 3/3

- Les trois CEP sont au global plutôt cohérents malgré des besoins d'éclaircissements sur certaines charges sur ou sous évaluées ainsi que sur les paramètres économiques notamment chez Suez

Investissement

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Investissements AEP	Total : 4,8 M€ de capital investi – Coût de 5,6 M€ avec les frais financiers	6,8 M€ de capital investi – Coût de 8,4 M€ avec les frais financiers – Taux de financement de 3,8%	TOTAL : 3,8 M€ de capital investi mais seulement 3,4 M€ de coût (?) avec les frais financiers, (erreur dans le fichier) – Taux de financement de 3,8%
Télé relève	4,06 M€	5,2 M€	1,1 M€ - ne prend pas en considération les frais Birdz et ne concerne que l'installation des têtes émettrices
Investissements réseaux + Patrimoine	14 stab. + 11 compteurs de secto. + 35 points d'accès hydrophones : 233 k€	1,3 M€ - financement des prélocalisateurs, de Aquadvanced Well Watch et du Géoréférencement pour 1,17 M€ (?) -	1,4 M€ - Investissements multiples
SI	120 k€	310 k€	173 k€
Autres	Financement pour 342 k€ de biens propres (?) Inscription d'études en invest. (?) 30,4 k€ de gestion patrimoniale – A quoi cela correspond-il ?	RAS	Intégration du plan de crise, des exercices de crises, de la communication, d'enquêtes de satisfaction ou encore du chatbot – Elements à éclaircir. 120 k€ de biens propres
Investissements ASS	TOTAL : 1,2 M€ de capital investi	TOTAL : 883 k€ de capital investi	TOTAL : 1,3 M€ de capital investi – 1,5 M€ avec les frais fi – 3,8 de frais financiers
SI	19 k€	187 k€	357 k€
Patrimoine	463 k€ d'investissements mais seulement 1 STEP équipé de dégrillage (?)	118 k€ - Equipement de l'ensemble des STEP	395 k€ de comptage et dégrillage sur STEP et PR
Autres	Financement pour 219 k€ de biens propres (?) Inscription d'études en invest. (?) – Notamment le diag permanent pour 274 k€	Géoréférencement – 457 k€	58 k€ de diag permanent 107 k€ de biens propres 302 k€ d'études 107 k€ d'exercices de crises 35 k€ de plan de communication
Amortissement en caducité	OUI	OUI	OUI

Renouvellement

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Renouvellement AEP	Total en moyenne annuelle lissée = 1,29 M€	Total en moyenne annuelle lissée = 1,34 M€	Total en moyenne annuelle lissée = 1,52 M€
<i>Fonds de canalisations</i>	1 000 000 €/an	1 000 000 €/an	1 000 000 €/an
<i>Branchements</i>	72,8 k€/an – 0,2% par an – Semble faible	100,3 k€/an – 0,2% par an	151 k€/an – 0,2% par an – Semble très élevé
<i>Equipements électromécaniques</i>	99,8 k€/an – 1460 opérations – La dotation de renouvellement semble incohérente au regard de l'ambition du plan proposé Certaines opérations présentées telle que la régénération des forages devront être sorties	114,7 k€/an -561 opé. de prévues – Plan de renouvellement cher avec peu d'opérations	188,4 k€/an - Environ 1850 opé prévues – Plan de renouvellement très ambitieux avec de nombreuses opérations, le coût semble légèrement optimisable cependant
<i>Compteurs</i>	43,2 k€/an – 191 compteurs renouvelés – hors chantier TR	53,2 k€/an – 600 compteurs par an – Nécessité d'autant de renouvellement par rapport à la TR interroge	137 k€/an - 2980 compteurs par an – Nécessité d'autant de renouvellement par rapport à la TR interroge
<i>RNP</i>	32,8 k€/an – Prise de risque légère	34,5 k€/an – Prise de risque légère	27,9 k€/an – Prise de risque importante
Renouvellement ASS	Total en moyenne annuelle lissée = 1,21 M€/an	Total en moyenne annuelle lissée = 1,04 M€/an	Total en moyenne annuelle lissée = 1,09 M€/an
<i>Fonds de canalisations</i>	500 000 €/an	500 000 €/an	500 000 €/an
<i>Branchements</i>	79,9 k€/an – 0,2%/an – Semble faible	117,9 k€/an – 0,2%/an	116,6k€/an – 0,2%/an
<i>Equipements électromécaniques</i>	468 k€/an – 4090 opérations – Plan ambitieux	317,4 k€/an – 1 500 opérations – Plan adapté même si le coût par opération est élevé	480 k€/an – 3 500 opérations – Plan ambitieux même si financièrement optimisable
<i>RNP</i>	72,4 k€/an – A risque	107 k€/an – peu de risques	Non renseigné

Niveau de risque des candidats – FPAEP

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Intéressement sur performance	370 500 €	211 340 €	295 500 €
IPE-D1 - Part de la consommation d'électricité verte dans la consommation électrique du service	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE-D2- Optimisation énergétique du service de l'eau potable par m3 produit	500 €	- €	4 500 €
IPE-D3- Réduction du bilan carbone de l'activité	1 000 €	10 000 €	9 000 €
IPE-R1- Rendement du réseau de distribution	70 000 €	70 000 €	70 000 €
IPE-R2- Indice linéaire de perte des Volumes non comptés	50 000 €	15 000 €	50 000 €
IPE-R3- Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement	30 000 €	30 000 €	30 000 €
IPE-R4- Réparation des cansses dans un délai de 12h après signalement	30 000 €	30 000 €	30 000 €
IPE-R5 - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	10 000 €	8 000 €	10 000 €
IPE-R6 - Nombre de branchements AEP renseigné dans le SIG	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE U1- Taux d'abonnés mensualisés	25 000 €	20 000 €	12 000 €
IPE U2 - Taux de réclamations	15 000 €	10 100 €	15 000 €
IPE U3 - Délai de réponses aux demandes écrites	19 000 €	25 000 €	25 000 €
IPE U4 - Information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d	10 000 €	9 740 €	10 000 €
IPE U5 - Taux de disponibilité du site internet	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE-F1- Taux de non recouvrement	80 000 €	29 000 €	- €
ANALYSE	Prise de risque importante notamment sur les indicateurs IPE-U1 et IPE-F1	Prise de risque faible et incompréhension du mode de calcul de 4 indicateurs	Prise de risque importante sur l'ensemble des indicateurs à part sur l'indicateur IPE-F1


Niveau de risque des candidats – FPASS

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Intéressement sur performance - FPASS	262 150 €	169 300 €	213 250 €
IPA-DEV1 - Electricité verte	7 500 €	7 500 €	7 500 €
IPA-DEV2 - kW/m3	850 €	1 900 €	6 750 €
IPA-DEV3 - kW/kg DBO5 (STEP Bellevue)	6 800 €	5 600 €	10 000 €
IPA-DEV4 - Interdépendance au territoire	35 000 €	26 000 €	30 000 €
IPA-RES1 - Connaissance et gestion patrimoniale du réseau	30 000 €	24 000 €	30 000 €
IPA-RES2 - Taux de débordement dans les locaux des usagers	25 000 €	20 000 €	20 000 €
IPA-RES3 - NB branchements renseignés dans le SIG	20 000 €	14 200 €	25 000 €
IPA-RES4 - taux de mise en conformité des branchements NC	40 000 €	21 500 €	36 000 €
IPA-RES5 - Identification et mise en conformité (rejets non domestiques)	40 000 €	21 500 €	36 000 €
IPA-US1 - Identification des rejets assimilés domestiques	12 000 €	11 400 €	12 000 €
IPA-US2 - Taux d'impayés	45 000 €	15 700 €	- €
Analyse	Niveau de risque important notamment sur les indicateurs Réseaux et Impayés	Très peu de risques. Un indicateur n'a pas été compris par le candidat.	Niveau de risque important à l'exception de l'indicateur IPA-US2

Assurances et garanties

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Assurances	<ul style="list-style-type: none"> - Dommages aux biens : 19,9 M€ - Responsabilité civile générale : 30 M€ - Responsabilité civile atteinte à l'environnement : 31 M€ - Tous risques chantiers : 19,9 M€ - Garantie décennale : 31 M€ 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité civile à concurrence (incluant la responsabilité civile atteinte à l'environnement) de 5 millions d'euros - Dommages aux biens à concurrence de 150 millions d'euros - Garantie décennale réalisateur : 3 M€ - Garantie décennale concepteur : 1 M€ 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité civile générale : pas de montant présenté - Responsabilité civile atteinte à l'environnement : 20 M€ - Dommages aux biens et pertes d'exploitation : 340 M€
Garanties	<ul style="list-style-type: none"> - Emission d'une garantie bancaire à première demande relative à l'exécution du contrat d'un montant initial de 1.000.000 €. Durée de validité : jusqu'à 6 mois après l'échéance du contrat - Emission d'une garantie bancaire à première demande relative à la fin de la concession d'un montant initial de 1.100.000 €. Durée de validité : jusqu'à 12 mois suivant l'échéance du contrat. 	<ul style="list-style-type: none"> - 240 k€ pour la GAPD au démarrage - 240 k€ pour la GAPD en fin de contrat 	<ul style="list-style-type: none"> - Garantie à première demande relative à l'exécution du contrat : 1 000 000 € - Garantie à première demande relative à la fin du contrat : 500 000 €
Analyse globale	Le montant de couverture des assurances ainsi que les montants de garanties proposés sont très satisfaisants au regard du volume financier du contrat.	Le montant de couverture des assurances est satisfaisant. Les montants proposés pour les garanties sont insuffisantes.	L'absence de montant de couverture de la responsabilité pénalise l'offre. Les couvertures proposés sont satisfaisantes. Les montants proposés pour les garanties sont satisfaisants.

Gestion comptable

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
	<ul style="list-style-type: none"> • Certification des deux comptes par un CAC • Présentation du CARE et des comptes financiers • Suivi des dépenses de renouvellement, du programme d'investissements et présentation des méthodes de calcul des charges indirectes 	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité analytique avec deux points de balance- un par service • Accessibilité aux documents comptables • Certification par un CAC 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 codes comptables – un par service • Fourniture des documents relatifs aux charges directes sous 14 jours • Certification par un CAC
Analyse globale Code couleurs 	Offre conforme au cahier des charges. Les modalités de garantie d'une comptabilité étanche entre chaque service mériteraient d'être approfondies	Offre conforme au cahier des charges	Offre conforme au cahier des charges

Critère n°1 – Synthèse globale

- Les trois offres présentent de très nombreux défauts liés à des paramètres économiques et techniques différents, des difficultés d'interprétation du cahier des charges (sur les indicateurs pour Suez) ce qui les rend difficilement comparables en l'état.
- Les trois offres peuvent donc être très sensiblement améliorées à ce stade de la procédure.
- A ce stade l'offre du candidat Veolia présente les défauts principaux suivants : une faible prise de risque tant sur la grille tarifaire avec des hauts niveaux de parts fixes que sur les paramètres économiques. Un niveau de charges globalement très élevée avec des frais de structure extrêmement importants et des incohérences notamment sur les travaux neufs et le renouvellement non programmé ASS.
- A ce stade l'offre du candidat Suez présente les défauts principaux suivants : des montants de garanties et d'assurances insuffisants, quelques hypothèses techniques et économiques incohérentes et un niveau de charges globalement élevée avec des incohérences, l'absence de compréhension des mécanismes de certains indicateurs et une rentabilité affichée de 8%.
- A ce stade l'offre du candidat Saur présente les défauts principaux suivants : un niveau de charges AEP incohérent et quelques incohérences identifiées sur les postes principaux des CEP ainsi que quelques hypothèses techniques et économiques incohérentes.

03

Critère n°2 – Conditions techniques d'exécution

Exploitation du service public de l'eau potable : méthodes, outils, moyens humains et matériels, organisation, technicité, qualité de l'eau, engagement de qualités de service, délais d'intervention

Exploitation du service public de l'assainissement collectif : méthodes, outils, moyens humains et matériels, organisation, technicité, engagement de qualités de service, rendement épuratoire, délais d'intervention

Synergie assurée entre les deux services publics

Engagements relatifs au système d'information, qualité et fonctionnalités du système d'information

Gestion patrimoniale : pertinence des avant-projets et des propositions en matière de travaux neufs, engagements en matière de renouvellement sur l'eau potable et sur l'assainissement collectif, moyens affectés à la gestion patrimoniale

Les engagements en matière de développement durable et d'insertion



Préambule

- L'intégralité des éléments des offres des candidats n'ont pas été repris dans le présent support pour des questions de lisibilité. Ces points sont cependant repris dans le rapport détaillé fourni à la CASVL
- En effet, certains engagements demandés au sein du cahier des charges sur lesquels les trois candidats ne présentaient pas une offre supérieure ou inférieure au cahier des charges ne sont pas explicités ici dans la mesure où les offres sont – sur ces points – identiques et donc non discriminantes
- EXEMPLE :
 - Il ne sera ainsi pas indiqué que les candidats respectent l'obligation contractuelle (et réglementaire) de protection des captages et de nettoyage annuel des réservoirs dans la mesure où les trois l'ont bien spécifié dans l'offre dans des conditions identiques

Exploitation du service public de l'eau potable (1/5)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements et moyens en termes de pilotage des installations et des réseaux AEP	<p>43 ETP en début de contrat sur l'AEP puis 31 ETP en marche normal</p> <p>Intervention en 30 minutes hors astreinte</p> <p><u>Pilotage des installations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Supervision via le Centre de Pilotage Opérationnel dès le début du contrat Pilotage des forages via EMI-Gestion des forages Fréquences de visites usines – Opérations d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> 5 fois par semaine – Usine du Perreau 3 fois par semaine – Usine de Montsoreau et des Clérets 1 fois par semaine – Usine de Fontaine Bourreau et de Fontevraud Postes de pompages et surpression 1 fois par semaine Valorisation des boues des usines du Perreau vers la STEP de Saumur et Repompage sur les usines de Montsoreau et des Clérets <p><u>Pilotage des réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Calage de la modélisation hydraulique sur Doué-la-Fontaine en année 1 Fusion de l'ensemble des modèles hydrauliques en année 1 Campagne de mesure et calage du modèle globale en année 1 Mise à jour du modèle sur la durée du contrat 	<p>19 ETP AEP + 2 mutualisés</p> <p>Interventions : En 2h maximum en cas d'urgence En 30 min en cas d'intervention non urgente</p> <p><u>Pilotage des installations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place de VISIO et un accès à distance Tout sur mes services dès le début du contrat Audit des forages en début de contrat et pilotage des forages par WellWatch Fréquences de visites des usines – Opérations d'exploitation <ul style="list-style-type: none"> Présence quotidienne sur l'usine du Perreau (5j/7) 3 passages par semaines sur le site de Montsoreau 2 passages par semaine sur les Clérets, Fontaine Bourreau et Fontevraud <p><u>Pilotage réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Suivi des performances réseaux avec Aquacircle et Aquadvanced Modélisation hydraulique sur l'ensemble du réseau dans un délai de 1 an avec une simulation en moyenne une fois par trimestre 	<p>17 ETP AEP + 6 mutualisés + 11 ETP clientèle</p> <p>Interventions : En 45 min maximum en cas d'urgence En 1h en cas d'intervention non urgente</p> <p><u>Pilotage des installations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place de l'Hypervision 360 dès le début du contrat Transmission du programme prévisionnel d'autosurveillance en novembre de l'année N-1 et du bilan annuel d'autosurveillance en février de l'année N+1 Utilisation de BDQE pour le suivi de la qualité de l'eau 936 visites par an sur les 5 usines (3,6 visites par semaine sur 52 semaines) – répartition non fournie (?) – Opérations d'exploitation Valorisation des boues des usines du Perreau vers la STEP de Saumur <p><u>Pilotage des réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'une cartographie CVM en année 1 Un modèle hydraulique spécifique par système hydraulique + un modèle global. Prise en charge de la mise à jour du modèle régie

Exploitation du service public de l'eau potable (2/5)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Capacité et modalités d'intervention : réactivité, astreinte, gestion de crise, gestion des interruptions de service et continuité de service	<p><u>Astreinte</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 7 agents 160 collaborateurs à moins de 60 minutes - Capacité à mobiliser 10 agents en 60 min Contrôle des installations à distance via MOBIPOL Astreinte sous-traitant Veille hydrométéorologique avec TELVENT N° 24h/24 et 7j/7 	<p><u>Astreinte :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 4 agents mobilisables 24h/24 en local – Communs AEP et ASS Renfort d'astreinte pouvant atteindre 60 personnes au niveau régional Planning hebdomadaire remis mensuellement Cellule d'astreinte au niveau national : CIRSEE et Eurofins 4 niveaux d'astreintes SVI N° 24h/24 et 7j/7 	<p><u>Astreinte :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Au niveau local à 3 niveaux : astreinte réseaux, encadrement et installations et élaboration de rapports d'interventions astreintes 6 personnes mobilisables en permanence sur la partie AEP auquel s'ajoute l'astreinte nationale et sous-traitante Transmission hebdomadaire du planning d'astreinte N° 24h/24 et 7j/7
	<p><u>Crise :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de gestion de crise sous 6 mois avec mise à jour tous les 5 ans Dispositif d'alerte PALOM@ - Couverture de 25 000 foyers par heure Cellule de crise en local et au CPO Analyse post crise via des fiches événements 6 exercices de crise AEP sur la durée du contrat dont 2 exercices en commun AEP et ASS (10 au total) 	<p><u>Crise :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de gestion de crise sous 6 mois Dispositif d'appel automatique GEDICOM – 2h maximum pour couvrir le territoire + alertes mails/sms Module de crise sur Visio accessible par TSMS 10 exercices de crises sur la durée du contrat (dont 4 AEP + 2 communs AEP/ASS) Reporting en continu et temps réel 	<p><u>Crise :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'un plan de gestion de crise dans les 6 premiers mois et d'un plan de gestion du risque sécheresse au 31/12/2021 Couverture en moins de 30 min par SMS/mail/téléphone de l'ensemble des abonnés en cas d'alertes de masse avec reporting statistique 10 exercices de crises sur la durée du contrat (dont 4 AEP + 2 communs AEP/ASS) Elaboration d'un protocole de crise Module Crisis sur H360
	<p><u>Interventions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Intervention en moins de 45 minutes en astreinte 	<p><u>Interventions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> En 30 min maximum en cas d'urgence En 2h maximum en cas de non urgence 	<p><u>Interventions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> En 45 min maximum en cas d'urgence En 1h en cas d'intervention non urgente
	<p><u>Continuité du service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Déploiement d'un Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) Audit de vulnérabilité pour les UDI avec MAJ à mi contrat ainsi que le suivi annuel du plan d'action 	<p><u>Continuité du service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Pas de mention du PGSSE Information par flyer en cas de travaux programmé – 72h à l'avance Audit de sureté et sécurité en période de tuilage sur les réservoirs Enquête de vulnérabilité sur les réservoirs Avis d'arrêt d'eau transmis 5j en amont à la 	<p><u>Continuité du service :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réalisation d'un PGSSE courant 2022 – possibilité d'intégrer le secteur régie Etude de sureté SAIV réalisé lors de la période de tuilage 40 analyses par an en moyenne en ATP métrie + réalisation d'une cartographie ATP métrie

Exploitation du service public de l'eau potable (3/5)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements sur les indicateurs et méthodologie d'amélioration de la performance du service	<p><u>Indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Rendement : de 86% à 90% en 2025 ILVNC de 2,5 m3/j/km à 1,5 m3/j/km 100% de conformité sur les analyses de qualité de l'eau microbiologiques et physicochimiques <p><u>Méthodologie présentée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 2,5 ETP dédié à la performance des réseaux et à la maintenance des chaines de mesures 2 équipes dédiées à la réparation Mise en place de 14 stabilisateurs de pression en 2021 Mise en place de 11 compteurs de sectorisation sur 2021 et 2022 121 prélocalisateurs fixes sur le réseau dit Saumur Urbain 30 prélocalisateurs mobiles 35 points d'écoutes EAR Sense sur le Bourg de Montreuil Bellay Kit SECURE sur 10 PI sensibles aux vols d'eau et un système d'écoute HIBOO sur 10 poteaux incendies Proposition avant le 15 octobre de l'année N-1 le programme de recherche de fuites pour l'année N+1 Méthodologie REZO + pour amélioration de la performance des réseaux Programme d'autosurveillance complémentaire aux analyses réglementaires Amélioration de la qualité de l'eau produite sur l'usine de Fontevraud Réparation de fuites en moins de 48 h et de casses en moins de 12 h - >98% 	<p><u>Indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Rendement à 85% en fin de contrat (?) – 80% comme point de départ ILVNC à 1,47 m3/j/km en fin de contrat (?) 100% de conformité sur les analyses de qualité de l'eau en autocontrôle et en réglementaire (microbiologique et physicochimique) <p><u>Méthodologie présentée</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Etat des lieux complet des performances actuelles des réseaux via Aquacircle dès la période de tuilage pour élaborer un plan d'action Installation du module rendement Aquadvanced Déploiement de 72 prélocalisateurs de fuites et 24 prélocalisateurs mobiles Recherche de fuites actives sur 14 km chaque année Diagnostic des compteurs > 6000 m3 une fois par an Programme d'auto surveillance complémentaire aux analyses réglementaires Déploiement de 1 sonde de suivi du tritium à Montsoreau Réparation de fuites en moins de 48 h et de casses en moins de 12 h - >98% 	<p><u>Indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Rendement : de 86,8% à 91,4% en 2030 ILVNC : 1,17 m3/j/km à 0,79 m3/j/km dès 2028 Volume moyen économisé : 320 000 m3/an 100% de conformité sur les analyses de qualité de l'eau <p><u>Méthodologie présentée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 2 ETP dédié à la recherche de fuites équipés avec des corrélateurs, cannes d'écoutes et détecteur de fuites Régulation de la pression à distance avec pose de 20 sondes à pression Installation de 4 débitmètres électromagnétiques sur le réseau de la Ville de Saumur 200 prélocalisateurs dont 150 en biens de retour Transformation de 2 stabilisateurs de pression en vannes de modulation Dispositifs de compteurs volant (valises mobil'eau) Pose de 8 sondes KAPTA dans les 6 premiers mois Mise en œuvre de l'Hidex Triathler au 1^{er} janvier 2021 sur l'usine du Perreau (radioactivité/tritium) Programme d'autosurveillance complémentaire aux analyses réglementaires Réparation de fuites en moins de 48 h et de casses en moins de 12 h - >98%

Exploitation du service public de l'eau potable (4/5)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Politique d'entretien et de maintenance et outils de programmation	<p>Outil de GMAO : CARL</p> <p><u>Principes d'entretien et de maintenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5 niveaux de maintenance Norme NF EN 133306 Traçabilité des interventions dans la GMAO Gestion des interventions en mobilité : MOBI+ Mise en œuvre d'un plan de maintenance <p><u>Autres actions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Thermographie infrarouge sur les armoires électrique une fois par an Contrôle des vannes de stratégiques du réseau tous les ans Contrôle des ventouses, purges et stabilisateurs de pression tous les 3 ans Vérification des systèmes de comptage tous les ans Entretien des ballons anti béliers tous les deux mois 	<p>Outil de GMAO : MAXIMO</p> <p>Synchronisation avec le SIG des données techniques ouvrages</p> <p><u>Principe d'entretiens et de maintenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5 niveaux de maintenance – Normes NF EN 133306 et AFNOR FD X60-000 pour la maintenance électromécanique Chaque année le plan annuel de maintenance est révisé Gestion des actifs Gestion des interventions en mobilité : SAMI et tablettes Planification des interventions via application G2 REX via PREVOIR Usines et Réseaux Bénéfice du système QSE SEF Manuel métiers SEF <p><u>Autres actions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Vérification régulière des équipements du réseau Vérification de l'accessibilité et de la manœuvrabilité des vannes stratégiques une fois par an. Contrôle des ventouses tous les quatre ans et tous les ans pour le secteur de Montreuil Contrôle des stabilisateurs de pression tous les ans Vérifications, calibrations et étalonnages réguliers des appareils de mesure Contrôle des appareils de régulation et équipements de protection cathodique tous les ans Contrôle des débitmètres de sectorisation deux fois par an 	<p>Outil de GMAO : GAMA</p> <p><u>Principes d'entretiens et de maintenance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Un programme de maintenance préventive par équipement avec MAJ annuelle et entretien courant déclinée pluriannuelle ment Norme NF EN 133306 – Gestion des actifs Le classement des équipements selon leur criticité, Suivi de fonctionnement des équipements (heures), des consommations d'énergie (électricité) et des paramètres indiquant des dysfonctionnements (température, vibrations), avec un recours croissant à l'internet des objets (IoT) en complément de la télégestion des équipements, L'adaptation de gammes de maintenance préventive aux conditions d'exploitation rencontrées L'anticipation des usures et des détériorations par une maintenance préventive conditionnelle, REX sur les pannes des équipements, dans un objectif de fiabilisation et d'allongement des temps disponibles entre pannes <p><u>Actions complémentaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5 opérations de thermographie infrarouge sur la durée du contrat Systèmes de mesures en continu sur 40 équipements en IOT 5 boîtiers mobiles Bobassistant pour contrôle ponctuel des vibrations

Exploitation du service public de l'eau potable (5/5)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<p>Analyse globale</p> <p>Code couleurs</p> <div> <div>TRES BON</div> <div>BON</div> <div>MOYEN</div> <div>MEDIOCRE</div> <div>MAUVAIS</div> </div>	<p>L'offre du candidat SAUR est d'excellente qualité. Elle répond en tout point aux exigences du cahier des charges tout en allant plus loin sur certains aspects et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> Thermographie infrarouge de l'ensemble des armoires électriques tous les ans Fusion de l'ensemble des modèles hydrauliques Un délai d'intervention extrêmement compétitif hors astreinte et en astreinte Des fréquences de visites satisfaisantes Des engagements de performance hydrauliques cohérents et en phase avec les attentes du FPAEP L'installation de matériels pour l'amélioration de la performance (14 stab., 11 compteurs de secto., 151 préloc., 35 points d'écoutes) 	<p>L'offre du candidat Suez est de qualité satisfaisante. La réalisation du PGSSE n'apparaît cependant pas dans l'offre du candidat. L'offre présente des points forts intéressants :</p> <ul style="list-style-type: none"> Déploiement d'une sonde de suivi de tritium, Une modélisation hydraulique sur l'ensemble du réseau dans un délai de 1 an avec une simulation en moyenne une fois par trimestre Le déploiement de matériel de recherches de fuites (de 72 prélocalisateurs de fuites et 24 prélocalisateurs mobiles) ainsi qu'un engagement sur 14 km de recherches de fuites Des fréquences de maintenance satisfaisantes <p>En revanche l'offre souffre, par rapport aux autres candidats, de défauts majeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> Des engagements sur le rendement et les indicateurs hydrauliques bien inférieurs sur les aspects rendement et ILVNC Des engagements en matière de délai d'intervention peu satisfaisants et compétitifs à l'exception du délai d'intervention en 30 min en cas d'urgence 	<p>L'offre du candidat Veolia est d'excellente qualité. Elle répond en tout point aux exigences du cahier des charges tout en allant plus loin sur certains aspects et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> Une instrumentation via l'internet des objets pour l'amélioration de la maintenance qui est pertinente Des engagements de performance hydrauliques allant plus loin que les attentes sur le FPAEP L'installation de matériels pour l'amélioration de la performance (20 sondes de pression, 200 préloc., 2 stab. de pression, 4 débitmètres, 8 sondes KAPTA) Installation d'une sonde de suivi de tritium La réalisation d'un modèle hydraulique par système hydraulique Une cartographie en ATP-métrie Une étude de sûreté SAIV La réalisation d'une cartographie CVM

Exploitation du service public de l'assainissement collectif (1/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements et moyens en termes de pilotage des installations et des réseaux d'assainissement collectif	<p>29 ETP dédié au service en début de contrat et 28,34 ETP en moyenne sur la durée du contrat</p> <p>Supervision via le CPO</p> <p><u>Réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ciblage des ITV via hiérarchisation de 200 bassins de collecte ○ Pré diagnostic acoustique des réseaux sur 10% du réseau ○ Curage préventif de 12,8% du réseau par an ○ Contrôle de 10% des branchements par an – 3 274 branchements par an ○ Recontrôle de chaque branchement l'année suivante si identifié non conforme ○ Réalisation de tests à la fumée par temps de pluie (quel linéaire ?) ○ Optimisation des opérations de curage via SMART Hydro et Smart Avaloirs sur les grilles et avaloirs ○ Diminution du risque de bouchage des points noirs via un outil de planification spécifique – 2022 ○ 3 pièges électroniques et 20 pièges mécaniques (sous-traitance) <p><u>Postes de relèvement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan d'action pluriannuel contre l'H2S ○ 16 sites suivis sur la durée du contrat pour la lutte contre l'H2S et 5 sites suivis annuellement à tour de rôle ○ Programme de contrôle et de mesures H2S de 42 sites (25% du parc des PR) ○ 6 capteurs H2S et 3 capteurs Odalog installés ○ Optimisation et pilotage des dosages par des calculs de production H2S ○ Fréquence de curage et tarage (?) <p><u>STEP :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Engagement à 100% de conformité ○ 1 bathymétrie par lagunage sur la durée du contrat et 1 curage du bassin n°1 sur chaque lagune + 1 curage de chaque FPR sur la durée du contrat ○ Evacuation des boues assuré quel que soit la filière ○ Traçabilité avec VALDEO et transfert des données au format SANDRE ○ Présentation détaillée par STEP des tâches assurées avec les fréquences de passage dont une présence en 7/7 sur la STEP de Saumur ○ Modèles de cahier fourni ○ Un cahier de station par station 	<p>19 ETP ASS + 2 mutualisés</p> <p>Supervision via VISIO</p> <p><u>Réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Valorisation des ITV via Nadia pour hiérarchisation des tronçons ○ Archivage des films et rapports ITV dans TSMS ○ 5% par an du réseau en curage préventif ○ Ciblage avec VICR pour le curage ○ Réalisation du programme annuel de curage préventif chaque année en janvier avec la CA et cartographie du programme de curage transmis par l'extranet ○ Intervention en 30 min pour les 428 contrôles de branchements par an ○ 25 pièges mécaniques tournant avec 2 à 3 contrôles par an et intervention à titre curatif dans un délai de 24h pour la dératisation <p><u>Postes de relèvement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Télésurveillance de l'intégralité des PR ○ Curage des PR 2 fois par an ○ Contrôle trimestriel des DO et vérification du système de comptage après chaque épisode pluvieux ○ Liste et cartographie annuelle des présences H2S avec campagne semestrielle de mesure définie avec le Concédant <p><u>STEP :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation d'un modèle de journal d'exploitation par type de STEP ○ Manque niveau de détail d'intervention sur chaque type de STEP (précisé à chaque passage pour les STEP autres que BO mais fréquence de passage non spécifiée) ○ Suivi de la supervision en permanence ○ Passage tous les jours ouverts sur les STEP de type boues activés ○ Engagement épandage à 100% 	<p>15 ETP + 3 ETP mutualisés AEP/ASS</p> <p>Supervision via Hypervision 360</p> <p><u>Réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Curage de 5% du linéaire de réseau en préventif + Curage de 1 km de réseau avec le drone Prédire ○ Transmission sous 15j (ou 3 semaines ?) du rapport d'activité + mise à dispo sur l'extranet ○ Transmission d'un programme prévisionnel semestriellement et avant le 15 octobre pour l'année suivante ○ Information de la CASVL 8j avant les interventions ○ En cas d'obstruction accidentelle : remise d'un rapport d'intervention sous 72h à la CASVL ○ 5 pièges mécaniques Wisetrap sur les réseaux et intervention sous 24h au besoin ○ 400 contrôles de branchements existants par an ○ 5% du linéaire par an en tests à la fumée ○ Scellement ou réparation de tous les regards endommagés sous 5j <p><u>Postes de relèvement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fréquences de passages et interventions détaillées et très satisfaisante (4 curage des 10 plus gros PR par an) ○ Tous les deux ans : vérification du débit des pompes ○ 1 fois par an : nettoyage des PR en HP et curage DO et dessableur ○ Analyse spécifique des refoulements pour identification des problématiques H2S – implantation de 20 capteurs de type OdaLog déplaçables ○ Etude globale de sensibilité aux sulfures en année 1 <p><u>STEP :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation d'une fiche d'entretien par type de STEP avec des fréquences spécifiques qui sont bien adaptées (passage tous les jours ouverts sur les BO) ○ Registre d'exploitation par STEP digitalisé sur la GED ○ Optimisation du fonctionnement de la STEP de Bellevue proposée – gain de 60 000 kwh/an prévu (régul. amoniit redox/O2) + fonctionnement avec un seul bassin ○ UN APS en première année du contrat pour la filière de déshydratation des boues
Capacités et modalités d'intervention	Idem sur AEP		

Exploitation du service public de l'assainissement collectif (2/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements sur les indicateurs de performance méthodologie pour l'amélioration de la performance du service	<p>Mise en place du diagnostic permanent via la solution diag. 20/20</p> <p>Diminution de 40% du nombre d'interventions curatives sur les PR en raison d'un encrassement par les graisses ou bouchage par lingettes</p> <p><u>Lutte contre les ECP :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Réduction de 25% des EP en 2030 sur les 20 bassins de collecte les plus sensible identifiés en année 1 du contrat ○ Ajout de 29 capteurs et deux piézomètres pour établir des localisations d'ECP sur plus de 200 secteurs – Avant le 31/12/2021 ○ Outil de quantification des ECP pour la hiérarchisation de 200 bassins de collecte ○ Réduction de la surface active raccordée de 10% au global et de 25% sur les 25 bassins de collecte les plus critiques <p>Intégration de la démarche dans le rapport annuel du BSA ainsi que dans la visualisation cartographique</p> <p>IPA R2 – Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : 0 chaque année</p> <p>IPA R4 – Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conforme : entre 90,1 et 100% chaque année</p> <p>IPA R5 – Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestique : entre 90,1 et 100% chaque année</p> <p>Ajout de 10 capteurs innovants de suivi de dérive des pompes</p>	<p>Mise en œuvre d'une démarche de diagnostic permanent sur l'ensemble du périmètre avec :</p> <p>Amélioration du ciblage ITV via la méthode DIAGRAP notamment sur le périmètre actuel en régie</p> <p>Maîtrise des rejets non domestiques via un inventaire exhaustif des rejets industriels et assimilés non domestiques</p> <p>2 diagnostics par an d'établissements et élaboration d'un planning prévisionnel au 31 janvier</p> <p>IPA R2 – Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : 0 seulement la dernière année du contrat</p> <p>IPA R4 – Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conforme : entre 50 et 75% jusqu'en 2025 puis entre 75,1 et 90% jusqu'en 2029 puis entre 90,1 et 100% la dernière année</p> <p>IPA R5 – Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestique : entre 50 et 75% jusqu'en 2025 puis entre 75,1 et 90% jusqu'en 2029 puis entre 90,1 et 100% la dernière année</p>	<p>Diag permanent avec réalisation d'une synthèse annuelle du diagnostic permanent à l'échelle de l'ensemble du système de collecte délégué</p> <p>Mise en place d'une organisation dédiée à la performance des réseaux et au diagnostic permanent : équipe performance réseaux</p> <p>Implantation de 5 débitmètres électromagnétiques sur les refoulements des postes principaux et 2 points de mesures hauteur avec des sondes ultrasons</p> <p>Déploiement de 6 sondes LT-US pour suivre l'évolution du fonctionnement du réseau sur les points noirs</p> <p>1 campagne par an d'une durée d'une semaine pour agir contre les intrusions d'eaux claires</p> <p>IPA R2 – Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : 0 chaque année</p> <p>IPA R4 – Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conforme : entre 50 et 75% en 2021 puis entre 75,1 et 90% en 2022 puis entre 90,1 et 100% de 2023 à 2030</p> <p>IPA R5 – Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestique : entre 50 et 75% en 2021 puis entre 75,1 et 90% en 2022 puis entre 90,1 et 100% de 2023 à 2030</p>
Politique d'entretien et de maintenance et outils de	Idem que sur AEP		

Exploitation du service public de l'assainissement collectif (2/4)

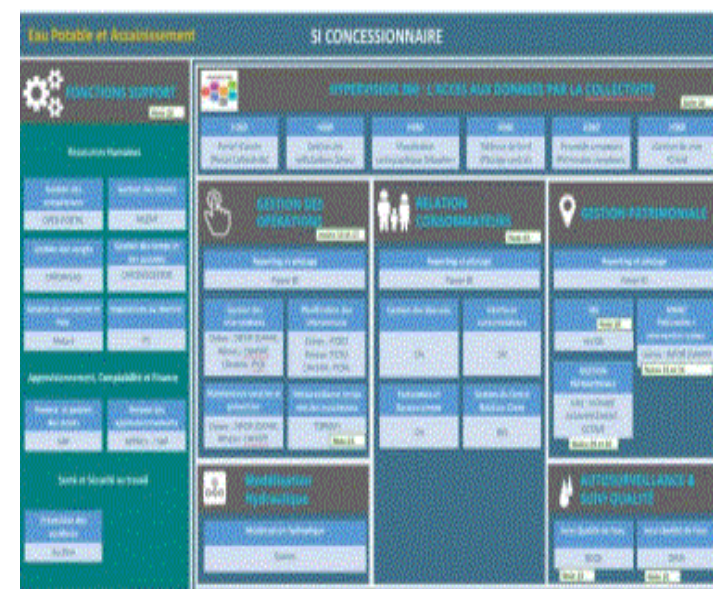
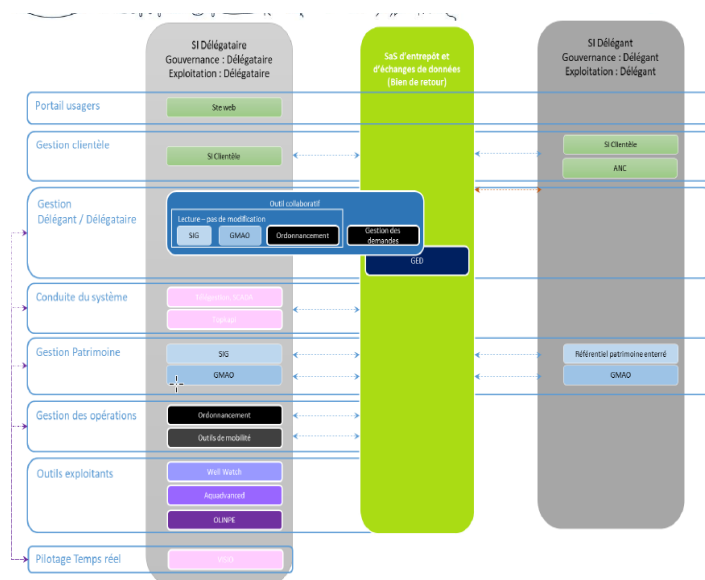
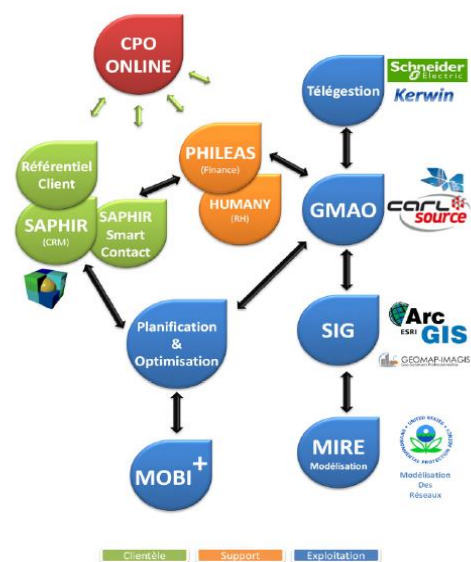
	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Autosurveillance des rejets et rendements épuratoires	Supervision avec le CPO	Outil de supervision : Plateforme d'hypervision Aquadvanced Usine	Outil de supervision : Gestion avec OPUS
	<u>Cahiers de vies et MAS :</u>	<u>Cahiers de vies et MAS :</u>	<u>Cahiers de vies et MAS</u>
	<ul style="list-style-type: none"> Production d'un cahier de vie et de MAS pour chaque STEP et mise à jour annuel dans les six premiers mois du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des MAS et cahiers de vies au démarrage du contrat (10 MAS et 46 cahiers de vies) – documents disponibles via TSMS – dans les 6 premiers mois du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation ou MAJ des MAS dans les 6 premiers mois du contrat Suivi de points de mesures permanents Réalisation ou MAJ des carnets de vie des STEP <200EQH dans les 6 premiers mois du contrat
	Mise en place d'un outil à titre expérimental dès la seconde année du contrat pour anticiper les risques liés aux débordements – Modèle IA		Réalisation du planning d'auto surveillance de chaque unité lors de la période de tuilage
	Etude de risque de défaillance pour l'ensemble des STEP > 2000 EQH	Objectifs de rejets 100% conformes avec transmission de l'auto surveillance au format SANDRE	Un programme de surveillance spécifique des substances dangereuses sur Montreuil Bellay – validation préalable par les services de l'Etat
	Réalisation de bilans de pollution au moins une fois même lorsque cela n'est pas imposé	Instrumentation de 6 points pour se mettre en conformité avec l'arrêté du 21 juillet 2015	Réalisation de programme de mesures pour les stations d'épuration (4): 6 campagnes en 2022 et 2028 sur les micropolluants eaux brutes, eaux traitées et boues.
	Contrôle inopiné sur les apports des vidangeurs		Surveillance du milieu récepteur en amont et aval de la station de Fontevraud : 2 analyses par an.
	Organisme certifié pour la vérification des équipements d'auto surveillance	Collectes d'échantillons dans le cadre des tournées et transmission des résultats d'analyses sous 48h	Surveillance des boues
	Protocole spécifique pour le suivi des RNR		Engagement sur les rendements épuratoires exigés par la réglementation en vigueur
	Instrumentation des points nécessaires dans le cadre des travaux neufs – 5 points A2 et 4 points A1	Campagne RSDE en 2022 sur la STEP de Bellevue	Réalisation de l'analyse des risques de défaillance de chacune des stations d'épuration de capacité > ou = à 120 KgDBO5/j.
			Rapport mensuel au format Sandre et élaboration d'un rapport sur les performances annuelles au format SANDRE

Exploitation du service public de l'assainissement collectif (4/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
	<p>L'offre du candidat SAUR est de très bonne qualité. En effet, de nombreux points vont au-delà des exigences du cahier des charges et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> La présence quotidienne sur la STEP de Bellevue Des engagements en termes de contrôle des branchements très compétitifs avec 3274 branchements par an Un engagement de pourcentage sur le curage préventif de 12,4% du linéaire par an – une justification au regard des taux d'obstructions sera attendue Un classement de 200 bassins de collecte Des engagements importants en matière de lutte contre les ECP et une instrumentation adaptée Des délais d'interventions très compétitifs Prise en charge de l'étude de risque de défaillance Thermographie de l'ensemble des armoires électriques <p>Quelques point restent cependant à éclaircir où ne sont pas précisés dans l'offre du candidat notamment en matière de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dématérialisation des cahiers de vie Tarage des PR 	<p>L'offre du candidat Suez est satisfaisante en ce qu'elle répond à l'intégralité des exigences du cahier des charges notamment en matière de curage, d'ITV ou de contrôle des branchements. Quelques points vont même au-delà notamment la dématérialisation des cahiers de vie et des MAS sur Tout sur Mes services, l'installation de 25 pièges mécaniques, la réalisation d'une cartographie H2S ou une étude RSDE.</p> <p>Toutefois l'offre présente des engagements sur les indicateurs de performance, les délais d'intervention peu compétitifs et un manque de précision sur la prise en charge de certains points dont l'analyse des risques de défaillance. Les engagements chiffrés en matière de réduction des ECP ne semblent pas présentés.</p>	<p>L'offre du candidat Veolia est de bonne qualité. Elle respecte en tout point le cahier des charges et va même parfois au-delà notamment en matière :</p> <ul style="list-style-type: none"> De réalisation de tests à la fumée (5% du linéaire) D'instrumentation pour le contrôle de l'H2S (20 capteurs Odialog) De dématérialisation dans l'H360 des cahiers de vie et des MAS Curage de 1km de réseau par drone D'instrumentation du réseau assainissement <p>Néanmoins l'offre est moins compétitive que celle de la SAUR en matière d'engagements sur le curage, les indicateurs de performance ou le contrôle des branchements. A noter aussi que l'offre ne semble pas présenter d'engagements chiffrés en matière de réduction des ECP ou encore d'instrumentation en matière de dératisation des réseaux.</p>
Analyse globale			
Code couleurs			
<div>TRES BON</div> <div>BON</div> <div>MOYEN</div> <div>MEDIOCRE</div> <div>MAUVAIS</div>			

Système d'information et gestion des données (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Gouvernance et gestion du SI	<p>Pas de mention du schéma directeur informatique en première année (?)</p> <p>Urbanisation du système d'information</p> <p>Garantie de la sécurité du système d'information</p> <p>Pas de déclinaison du SI du Groupe Saur au contrat :</p>	<p>Schéma directeur informatique en première année – <i>conforme au PDC</i></p> <p>Système d'information organisé en 3 blocs distincts : SI concessionnaire, entrepôt de données (interface) et SI CASVL – le SI SAS entrepôt de données est un bien de retour</p> <p>Garantie de la sécurité du SI</p>	<p>Réalisation d'un schéma directeur informatique deux mois après le début de la période de tuilage et proposition d'une version finalisée au 31/12/2021</p> <p>Garantie de l'indépendance et de l'étanchéité des informations du contrat ainsi que de l'étanchéité avec le SI de la CASVL</p> <p>Présentation d'un plan détaillé de reprise du SI</p> <p>Gouvernance à trois niveaux (groupe, régional, local) garantissant la sécurité du SI</p> <p>Audit annuel du système d'information</p>



Système d'information et gestion des données (2/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Synergie des SI AEP et ASS	<p>Un système unique pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> La télégestion des deux services La GMAO La cartographie La planification Les données clientèles <p>Données liés aux patrimoines et au renouvellement distinctes mais constitué sous la même structure de base</p>	<p>SI unique AEP et ASS avec une porte d'entrée unique via TSMS : SI petit cycle de l'eau (autour des 3 blocs)</p> <p>Proposition de fournir un espace dédié pour l'exploitation de la zone en régie (?)</p>	<p>Mise en place d'un réseau informatique global (SI unique) permettant le rapatriement des données vers l'ensemble du système de télésurveillance centrale au 1er janvier 2021</p> <p>Intégration dans le SDI d'une architecture informatique type supervision « petit cycle de l'eau » : cahier des charges élaboré pour la création d'une supervision de petit cycle de l'eau</p> <p>Elaboration d'une stratégie collaborative d'évolution des SI AEP et ASS</p>
Continuité du SI en fin de contrat	<p>Transmission de l'intégralité des données incluant les données SIG, GMAO et la supervision</p> <p>Accompagnement de l'éventuel successeur pour la continuité du service</p>	<p>1,5 ans avant la fin de contrat demande de clause de transfert de licence auprès des éditeurs de logiciels commerciaux</p> <p>Une offre de continuité de service pour chaque logiciel concessionnaire avec des coûts sur la base des coûts supportés par Suez (offre SaaS)</p> <p>Remise du bloc #2 – entrepôt de données comme un bien de retour</p>	<p>Garantie de l'interopérabilité du SI Veolia avec le SI CASVL</p> <p>Absence de liens directs entre les applicatifs Veolia et les applicatifs CASVL</p> <p>Elaboration d'un projet de réversibilité avec audit un an avant la fin du contrat avec plan d'actions</p> <p>Remise de l'inventaire exhaustif du patrimoine informatique</p> <p>Remise d'une copie exhaustive de toutes les bases de données</p> <p>Les modules d'Hypervision ne sont pas des biens de retours</p>
Maitrise de la fiabilité des données et méthodologie de construction des indicateurs et de son système de production	<p>Engagement de fourniture de données fiables et analysés</p> <p>Ingénieur dédié au contrat pour l'analyse des données</p>	<p>Constitution d'une cellule interne spécifique de maîtrise des données</p> <p>Module indicateur et engagement sur TSMS</p> <p>Présentation d'une méthodologie de calcul écrite</p> <p>Fourniture au 1^{er} juin de l'ensemble des calculs</p> <p>Fournir les données brutes</p> <p>Identifier les responsables de la production et de validation</p> <p>Tableaux de bords avec les indicateurs</p>	<p>Mise en place dès le début du contrat des méthodologies de calcul des indicateurs sous forme auditable par la CASVL</p> <p>Automatisation de la chaîne d'acquisition des données et du calcul via l'Hypervision</p> <p>Réalisation de contrôle interne</p> <p>Utilisation du Datadesk comme entrepôt de l'intégralité des données</p> <p>Mise à disposition d'un requêteur Power BI pour la datavisualisation</p>

Système d'information et gestion des données (3/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<p>Analyse globale</p> <div> <div>TRES BON</div> <div>BON</div> <div>MOYEN</div> <div>MEDIOCRE</div> <div>MAUVAIS</div> </div>	<p>L'offre du candidat SAUR est seulement satisfaisante. Même si la composition du SI et les fonctionnalités sont moins compétitives que celles des autres candidats elle répond aux attentes du cahier des charges. La sécurité du SI et son architecture sont aussi satisfaisantes. L'affectation d'un ingénieur au contrôle de la fiabilité des données est aussi un point positif.</p> <p>L'offre présente cependant des manques puisque la prise en charge du SDI en année 1 n'est pas précisée. De plus, les éléments présentés en matière de synergie sont de bonne qualité mais moins compétitifs que ceux des autres candidats.</p>	<p>L'offre du candidat Suez est de très bonne qualité. L'ensemble des demandes du cahier des charges ont été prises en considération. Les propositions en termes de synergie, de continuité du service et fiabilité des données sont très pertinentes. Les applicatifs proposés sont nombreux. La remise d'un entrepôt de données est un point fort.</p> <p>Quelques points restent cependant à éclaircir notamment en matière de cartographie du SI ainsi que sur la proposition de fournir un espace dédié pour l'exploitation de la zone en régie.</p>	<p>L'offre du candidat Veolia est de très bonne qualité. L'ensemble des demandes du cahier des charges ont été prises en considération. Les propositions en termes de synergie, de continuité du service et fiabilité des données sont très pertinentes. Les applicatifs proposés sont nombreux. La réalisation d'un audit annuel du SI est un point fort de l'offre.</p> <p>Quelques points restent cependant à éclaircir notamment en matière de conservation des données sur plusieurs serveurs en France Métropolitaine et sur le caractère de bien de retour du Datadesk.</p>

Gestion patrimoniale – Partie AEP (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Moyens et engagements en termes d'entretien et maintenance des installations eau potable	<p><u>Fréquences de maintenance réseaux présentées et bien détaillées</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation de REZO+ Patrimoine en 2021 Planifier et réaliser des opérations de maintenance préventive via notre GMAO, paramétrée suivant des gammes de maintenance adaptées à chaque famille d'équipements. Traçabilité technique et financière des interventions de maintenance et de renouvellement pour la CASVL Maintenance préventive des systèmes de comptage et des vannes stratégiques du réseau AEP tous les ans Contrôle des ventouses, purges et stabilisateurs de pression tous les 3 ans <p>IPE – RES 3 – Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement : >98%</p> <p>IPE – RES 4 – Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement : >98%</p>	<p><u>Fréquences de maintenance réseaux présentées et bien détaillées</u></p> <p><u>Programme de maintenance prédictive :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Analyses vibratoires une fois par an sur les équipements stratégiques Thermographie infrarouge dès que nécessaire Entretien des branchements jusque sous le domaine public et surveillance des fuites jusqu'à la limite <p>IPE – RES 3 – Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement : >98%</p> <p>IPE – RES 4 – Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement : >98%</p>	<p><u>Fréquences de maintenance réseaux présentées et bien détaillées</u></p> <p><u>Grosses opérations de maintenance : plus de l'offre du candidat Veolia</u></p> <p>IPE – RES 3 – Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement : >98%</p> <p>IPE – RES 4 – Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement : >98%</p>
Engagements et moyens de mises à jour et de fiabilisation des inventaires patrimoniaux	<p><u>MAJ de l'inventaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du patrimoine renouvelé Mise à jour SIG vérifiée par un géomaticien <p><u>Complétude du SIG :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Géolocalisation de l'ensemble du réseau en classe A au 31/12/2023 Relevé en XYZ de l'ensemble des compteurs Appairage SIG/GMAO Réponse à 100% des DT DICT dans les délais réglementaires IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements - Respect de la valeur cible chaque année : 2021 : 70% 2022 : 75% 2023 : 80% 2024 : 85% 2025 et au-delà : 90% IGCP de 120 au 31/12/2023 	<p><u>MAJ de l'inventaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Gestion de l'inventaire : 3 inventaires AEP avec valorisation financière via l'outil de SEF et MAJ annuelle Inventaire documentaire avec notices de fonctionnement et plans Inventaires des stocks <p><u>Complétude du SIG</u></p> <ul style="list-style-type: none"> IGCP de 120 au 31/12/2023 Géolocalisation de l'ensemble du réseau en classe A au 31/12/2023 IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements - Respect de la valeur cible chaque année : 2021 : 70% 2022 : 75% 2023 : 80% 2024 : 85% 2025 et au-delà : 90% 	<p><u>MAJ de l'inventaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> MAJ au plus tard 1 mois après réception des plans Levés et saisine en classe A des branchements neufs Consignation des interventions dans le SIG mobile Enregistrement des DT/DICT dans le SIG WEB Modification en cas d'erreur constatée sur le terrain en deux semaines <p><u>Complétude du SIG :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> IGCP de 120 au 1^{er} janvier 2024 95% des regards connus en Z fin 2024 Géolocalisation de l'ensemble du réseau AEP en classe A au 31/12/2023 IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements - Respect de la valeur cible chaque année : 2021 : 70% 2022 : 75% 2023 : 80% 2024 : 85% 2025 et au-delà : 90%

Gestion patrimoniale – Partie AEP (2/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Sécurité du patrimoine concédé	<p>Etude de vulnérabilité sur l'ensemble des installations et des ouvrages du système d'alimentation AEP en 2021</p> <p>Solutions de télégestion qui s'appuient sur les préconisations de l'ANSSI</p> <p>Installations de serrures DENY FONTAINE sur l'ensemble des sites de production et stockage AEP</p> <p>Etude de menaces cyber sécurité sur STEP de Fontevraud, Allonnes, Durandière, Presles, la Côte, Doué la fontaine et Gennes</p> <p>Investissements (?) liés à la cybersécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> Amélioration de la sécurité de l'usine du Perreau – 33,2 K€ Amélioration de la sécurité de la STEP de Bellevue 	<p>Une journée dédiée à la sécurité par an auquel la CASVL est conviée</p> <p>Objectif ZERO accident</p> <p>Charte santé sécurité</p> <p>Elaboration d'un plan de prévention avec les entreprises sous-traitantes</p> <p>Elaboration d'un rapport sécurité de l'ensemble du patrimoine au cours des six premiers mois</p> <p>Gestion des chantiers amiante avec certification QUALIBAT 1552</p> <p>Evaluation du niveau sûreté et sécurité lors de la phase de tuilage puis déploiement de solutions de renforcement sur l'exercice 2021</p> <p>Etude de fiabilisation du patrimoine en année 1 avec MAJ annuelle ensuite (AMDEC)</p> <p>10 visites managériales sécurité par an</p>	<p>Etablissement d'un bilan des alarmes reçues classés par site et type d'alarme une fois par an et croisement avec les gammes d'entretien et de maintenance pour les adapter - Ces bilans annuels de fonctionnement seront transmis à la collectivité et feront l'objet d'échanges, notamment lors des réunions techniques</p> <p>40 serrures connectées et 30 clés électroniques, pour assurer la traçabilité des flux d'entrées et de sorties des bâtiments – commun AEP et ASS</p> <p>Pose de dispositifs anti-intrusion sur les sites non équipés, relié au système d'astreinte 24h/24. Ce dispositif consiste à mettre en place des capteurs mécaniques sur la totalité des accès (portes et trappes).</p> <p>Société de gardiennage en local (SIS Sécurité basé à Saumur et COQUERIE Sécurité Privée basé à Verrie) (accompagnement des antennistes notamment)</p> <p>Audit cybersécurité</p> <p>Etude annuelle sur la fiabilité des installations,</p> <p>Etude de vulnérabilité sur les installations au cours du 1er semestre 2021 afin de proposer les mesures ou les équipements complémentaires nécessaires pour respecter les niveaux de sécurité requis.</p>
<p>TRES BON</p> <p>BON</p> <p>MOYEN</p> <p>MEDIOCRE</p> <p>MAUVAIS</p>	<p>L'offre du candidat SAUR est satisfaisante. Les prescriptions du cahier des charges sont respectées. Quelques propositions complémentaires sont formulées (études cybersécurité, relevé en XYZ des compteurs).</p> <p>Certains points ne sont cependant pas abordés notamment en manière de respect de la certification QUALIBAT 1552 pour les travaux d'amiante. L'offre manque aussi de clarté sur la prise en charge de travaux d'investissements cybersécurité. L'offre aurait aussi gagné à présenter les aspects sécuritaires relatifs au personnel.</p>	<p>L'offre du candidat Suez est très satisfaisante. Elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Quelques propositions complémentaires valorisent l'offre : journée sécurité, évaluation du niveau de sûreté en année 1.</p>	<p>L'offre du candidat VEOLIA est très satisfaisante. A l'exception de la mention sur la gestion des chantiers amiante, elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. De nombreuses propositions complémentaires sont formulés : serrures connectés, dispositifs anti-intrusion, 95% des regards en Z, rapport annuel sur les protections cathodiques des réseaux AEP.</p>

Gestion patrimoniale – Partie AEP – Renouvellement

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Programme de renouvellement eau potable et justifications des choix opérés	<p><u>Programmation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Via Rezo+ Patrimoine en 2021 sur la base de critères préalablement définis par la CASVL (à noter que le candidat fourni d'anciens critères qui ne seront pas forcément ceux appliqués dans le cadre de ce contrat) Analyse par Laser 3D pour le conseil sur le renouvellement réseau des canalisations métalliques Utilisation d'une méthode de Note Globale à l'Équipement au regard de 7 critères Enregistrement de toutes les opérations dans la GMAO Stratégie de renouvellement énergétique pour les équipements électro-mécaniques 	<p>Co-pilotage du programme tous les 15 jours</p> <p><u>Programmation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Programme du 1^{er} semestre du contrat validé lors de la période de tuilage Programmation pluriannuel sur une durée glissante de trois ans Programmation soumise annuellement chaque année au plus tard le 15 octobre Actualisation globale du programme en 2025 Utilisation de Prevoir Usine et Prevoir Réseaux (outils prédictifs) Stratégie de renouvellement énergétique pour les équipements électromécaniques <p><u>Équipements électromécaniques :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'un plan détaillé de renouvellement 	<p>Fiches navettes de renouvellement</p> <p><u>Programmation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Étude de gestion patrimoniale sur les branchements après géo-référencement Stratégie de renouvellement énergétique pour les équipements électromécaniques <p><u>Équipements :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'un plan détaillé de renouvellement <p><u>Renouvellement réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Étude de priorisation tous les deux ans réalisé avec MOSARE 23,9 kml de réseau renouvelé sur les 5 premières années 15 analyses métallographiques sur la durée du contrat 32 km de feeders inspectés par étude de corrosivité du sol avec en complément 2 prélèvements de sol et 2 prélèvement sur le feeder pour analyse métallographique <p><u>Compteurs renouvelés – conforme PDC :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> >7 ans pour les diam 40 jusqu'à 60 > 5 ans pour les diam supérieurs ou égal à 60 > 12 ans pour les compteurs diam inférieur ou égal à 30 mm Renouvellement des 7470 compteurs déjà équipés de la télérelève Vérification et au besoin renouvellement du clapet anti-retour systématique

Gestion patrimoniale – Partie AEP – Investissement

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Avant-projets des travaux neufs et justification des choix opérés	<p><u>Travaux neufs liés à la télérelève :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Taux de déploiement de 99% au 31/12/2022 – 4,06 M€ 130 concentrateurs installés – contractualisation avec KERLINK Proposition d'une radio relève pour les habitants dans des hameaux ou zones blanches avec index mensuel Technologie longue portée Norme EN 13757 – intégralement interopérable Politique de communication générale en début de déploiement Partage de la liste des abonnés non équipé avec la CASVL Taux de remontées d'index : <ul style="list-style-type: none"> 93 % des compteurs avec un index datant de moins de 7 jours, 95 % des compteurs avec un index datant de moins de 14 jours, 97 % des compteurs avec un index datant de moins d'1 mois. <p><u>Autres travaux d'amélioration proposés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 12 travaux pour un montant de 465 k€ parmi lesquels : <ul style="list-style-type: none"> 98,6 k€ pour les compteurs de sectorisations 100 k€ pour les stabilisateurs de pressions 51 k€ pour les compléments à la modélisation hydraulique 62,7 k€ pour la modification cuve soude sur l'usine du Perreau 35 k€ pour le suivi des forages et puits avec EMI 2 APS sont présentés mais non financés 	<p><u>Travaux neufs liés à la télérelève :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Déploiement du télé relevé sous 3 ans – 5,2M€ Organisation projet autour d'un directeur de projet dédié Solution On'Connect conforme à la norme AFNOR EN 13757 – modules interopérables et réversibilité par transfert des clefs à la CASVL Télé relève longue portée – 70 concentrateurs 100% des abonnés équipés recevront leur facture au réel <p><u>Autres travaux d'amélioration proposés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1,6 M€ (dont 1,17M€ de travaux de géoréférencement Classe A) : <ul style="list-style-type: none"> 54 k€ de prélocalisateurs 84 k€ pour Aquadvanced Well Watch 1,17 M€ pour le géo référencement classe A 310 k€ pour le SI 	<p><u>Travaux neufs liés à la télérelève :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Déploiement du télé relève en deux ans sur le territoire – 1,2 M€ + 3,4M€ de frais Birdz (non comptabilisé en investissement) Déploiement réalisé par Birdz – compteurs G3 : modules multi-fabricants et multi protocoles – conforme à la réglementation AFNOR EN-13757 Mix entre des compteurs LoRaWAN et Homerides 7 concentrateurs – 4 Gateway LoRaWAN - 31 cellules – 4352 bridges – 1119 MR Engagement sur les taux de remontés d'index : <ul style="list-style-type: none"> taux de collecte < 2 jours : 92% taux de collecte < 7 jours : 95% taux de collecte < 30 jours : 98% <p><u>Autres travaux d'amélioration proposés : 2,2 M€ avec – entre autres – les investissements ci-dessous :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 3 bornes Monéca – 30 k€ Sondes de pressions 37,5 k€ 10 Apilink – 23 k€ Clés électroniques – 33 k€ 5 systèmes anti intrusion – 6,2 k€ 4 débitmètres de secto – 51 k€ Plateformes sécurisés de déchets – 62 k€ Supervision – 173 k€ Phocus Primayer (préloc) – 113 k€ Mobil'o – 162 k€ Hydrophone – 995 k€ Vannes modulation de pression – 113 k€ Maison de l'eau – 62 k€
Analyse globale	<p>L'offre du candidat SAUR est très satisfaisante. Les travaux en matière de télé relève respectent l'exigence du cahier des charges et est la plus avantageuse financièrement.</p> <p>Les travaux d'améliorations proposés sont aussi pertinents.</p>	<p>L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Cependant la solution télérelève proposée est la plus chère des trois offres.</p> <p>L'absence de présentation d'engagements sur les relevés d'index télérelève est pénalisant.</p>	<p>L'offre du candidat Veolia en matière de télé relève est de bonne qualité. Cependant un manque de clarté sur le rôle de Birdz (3,4 M€ de frais non comptés en investissements) et le retour en fin de contrat est problématique. Concernant les travaux d'amélioration proposé le candidat propose un montant important de travaux qui est potentiellement optimisable.</p>

Gestion patrimoniale – Partie ASS

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Moyens et engagements en termes d'entretien et maintenance des installations assainissement	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des niveaux (5) d'entretiens et de maintenance ainsi que interventions effectués à chaque niveau : <ul style="list-style-type: none"> Anticiper les défaillances Plan de maintenance préventive (systématique et conditionnelle) Contrôle et vérification par SOCOTEC ou APAVE GER Enregistrement des opérations de maintenance dans la GMAO Contrôle de l'ensemble des armoires électriques une fois par an via thermographie infrarouge Equipe maintenance basée à Saumur Pilotage via le CPO Stocks de pièces sur le périmètre du contrat 	<ul style="list-style-type: none"> 5 niveaux de maintenance Programme de maintenance prédictive : <ul style="list-style-type: none"> Analyses vibratoires une fois par an sur les équipements stratégiques Thermographie infrarouge dès que nécessaire Maintenance préventive : fourniture d'un tableau détaillé avec les différents niveaux de maintenance mis en œuvre lors des visites d'inspections et les visites annuelles. A noter le suivi quotidien sur les alimentations électriques, les capteurs, les sondes de mesures Contrôle trimestriel des DO du périmètre du contrat et vérification du système de comptage après chaque grosse pluie Surveillance en supervision de l'ensemble des PR en continu 	<ul style="list-style-type: none"> Moyens mutualisés avec d'autres services – Groupe électrogène sous 2h Sous-traitance des niveaux 4 et 5 des plans de maintenance Mise en œuvre d'un bilan aéraulique pour le circuit d'air comprimé de la STEP de Bellevue Fréquences de maintenance et d'entretien présentés : Vidange huile des turbines tous les 3 ans/Désodorisation des postes tous les 2 ans/Remplacement des toiles des tables d'égoutage après 4 kh de fonctionnement Stocks de pièces sur le périmètre du contrat

Gestion patrimoniale – Partie ASS

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements et moyens de mises à jour et de fiabilisation des inventaires patrimoniaux	<ul style="list-style-type: none"> <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> Mise à jour du patrimoine renouvelé Mise à jour SIG vérifiée par un géomaticien <u>Complétude du SIG</u> <ul style="list-style-type: none"> Géolocalisation de l'ensemble du réseau ASS en classe A IPA – R1 : IGCPDR à 120 au 1^{er} janvier 2024 IPA – R3 : 90% des branchements renseigné et intégré dans le SIG ASS – Valeur cible atteinte chaque année 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de l'inventaire : 3 inventaires ASS avec valorisation financière via l'outil de SEF et MAJ annuelle Inventaire documentaire avec notices de fonctionnement et plans Inventaires des stocks <u>Complétude du SIG :</u> <ul style="list-style-type: none"> IGCPDR de 120 fin 2030 Géolocalisation de l'ensemble du réseau ASS en classe A IPA – R3 : 90% des branchements renseigné et intégré dans le SIG ASS – Valeur cible atteinte chaque année 	<ul style="list-style-type: none"> <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> MAJ au plus tard 1 mois après réception des plans Levés et saisine en classe A des branchements neufs (?) Consignation des interventions dans le SIG mobile Enregistrement des DT/DICT dans le SIG WEB Modification en cas d'erreur constatée sur le terrain en deux semaines Plans des ouvrages et notices stockés dans la GED IPA – R3 : 90% des branchements renseigné et intégré dans le SIG ASS – Valeur cible atteinte chaque année
Sécurité du patrimoine concédé	<ul style="list-style-type: none"> Idem que sur AEP 	<ul style="list-style-type: none"> Idem que sur AEP 	<ul style="list-style-type: none"> Idem que sur AEP
Analyse globale	Offre du candidat satisfaisante. Réponse à l'ensemble des exigences du cahier des charges.	Offre du candidat satisfaisante. Réponse à l'ensemble des exigences du cahier des charges	Offre du candidat satisfaisante. Une question subsiste sur la bonne réalisation du géo référencement en classe A des réseaux qui n'est pas évoquée dans l'offre.

Gestion patrimoniale – Partie ASS – Renouvellement

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Programme de renouvellement assainissement collectif et justifications des choix opérés	<p><u>Programmation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Stratégie de renouvellement autour d'une méthode d'analyse multicritère – NGE en complément de la durée de vie Stratégie de renouvellement accès sur la machines de production d'airs et pompes submersibles Programmation pluriannuel sur une durée glissante de trois ans <p><u>RSur la partie réseaux et accessoires de réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Validation systématique des renouvellements réseaux Proposition d'un plan prévisionnel pour le 1^{er} semestre 2021 0,2% des branchements par an – 56 branchements en moyenne par an – 79,9 k€ par an <p><u>Plan de renouvellement électromécanique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 1132 opérations ciblées Plan de renouvellement détaillé fourni <p>Au global : 11,2 M€ de renouvellement sur la durée du contrat</p>	<p><u>Programmation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Programme du 1^{er} semestre validé lors de la période de tuilage Programmation pluriannuel sur une durée glissante de trois ans Programmation soumise annuellement chaque année au plus tard le 15 octobre Actualisation globale en 2025 Utilisation de Prevoir Usine et Prevoir Réseaux (outils prédictifs) Co-pilotage du programme tous les 15 jours Renouvellement axé sur la performance énergétique et propositions argumentées de technologies plus efficaces et moins énergivores Appui sur Suez Consulting <p><u>Sur la partie réseaux et accessoires de réseaux :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 500k€ de renouvellement réseaux prévus par an mais pas d'engagement sur un linéaire 0,2% des branchements neufs par an – <u>Plan de renouvellement électromécanique :</u> Fourniture d'un plan de renouvellement détaillé <p>Au global : 10,4M€ de renouvellement sur la durée du contrat</p>	<p><u>Programmation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Fiche navette pour chaque renouvellement afin de faire valider le chantier au plan technique et financier Etude de priorisation des canalisations à réhabiliter ou à renouveler basée sur les résultats de la démarche Octave avant le 1^{er} mars de chaque année Etablissement d'un programme de renouvellement pluriannuel pour les réseaux <p><u>Sur la partie réseaux et accessoires de réseaux</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 11,9 km linéaire de conduites renouvelé sur les 5 premières années 603 branchements (116k€/an) sur les 9 premières années et 324 regards Outil prédictif OCTAVE pour la programmation des réseaux combiné aux ITV et aux opérations terrains, du diag permanent et de la problématique H2S <p><u>Plan de renouvellement des installations de l'ordre de 5% par an :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Fourniture d'un plan de renouvellement détaillé <p>Au global : 11 M€ de renouvellement sur la durée du contrat – hors RNP</p>
Analyse globale	Offre satisfaisante. Le dimensionnement du renouvellement est bien adapté.	Offre satisfaisante. Le dimensionnement du renouvellement électromécanique semble cependant légèrement sous-évalué.	Offre satisfaisante. Le dimensionnement du renouvellement est bien adapté. Le coût de renouvellement des branchements pourrait cependant être optimisé.

Gestion patrimoniale – Partie ASS – Investissements

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Programme de renouvellement assainissement collectif et justifications des choix opérés	<ul style="list-style-type: none"> Travaux neufs demandés au PDC – 91,8 k€ <ul style="list-style-type: none"> Dégrillage seulement sur la STEP de Varennes sur Loire – 8 k€ 11 installations de télégestion – 82,5 k€ Comptage en point A4 Step de Gennes – 1,3 k€ Travaux d'équipement des points A2 – 68 k€ Autres travaux d'amélioration – 845 k€ (???) 6 Avant-Projets complets et chiffrés sur le service d'assainissement pour engager vos réflexions d'avenir sur les sujets de méthanisation, REUT, cogénération, , sécurité, et réduction des volumes de boues 	<ul style="list-style-type: none"> Le candidat propose l'installation de systèmes de comptages et de dégrillage sur l'ensemble des STEP – 144 k€ Travaux d'améliorations prévus - <ul style="list-style-type: none"> canal débit métrique sur la STEP de Gennes ainsi qu'une douche de sécurité. Remplacement du pont racleur et collecteur du clarificateur de la STEP de Gennes – 46 k€ STEP de Doué la Fontaine : changement des surpresseurs - 69 k€ SI : 187 k€ Total travaux neufs : 345 k€ Mise en place de réunions dédiées pour le reporting 	<ul style="list-style-type: none"> Le candidat propose d'installer un système de comptages et de dégrillage sur l'ensemble des STEP + équipement de 36 PR de sondes de mesures de types ultrason - 400 k€ d'investissements Diag permanent – 58 k€ Sous-comptage – 40,6 k€ Parcours pédagogique maison de l'eau – 74 k€ Capteurs H2S – 20 k€ SI – 195 k€ 1,3 M€ d'investissement au total
Analyse globale	NON ANALYSABLE		

Organisation et RH (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Organisation et processus de management globalisé	<p>72 ETP les deux premières années puis 60 ETP en moyenne sur la durée du contrat</p> <p>1 Directeur de contrat et un poste d'ingénieur spécifiquement en charge de la mise en place du contrat puis du reporting et de l'ensemble des sujets stratégiques + création d'un poste de conducteur de travaux de canalisations pour le renouvellement</p> <p><u>Certifications au 31/12/2021 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 – Périmètre contractuel ISO 14001 – Périmètre contractuel ISO 45001 – Périmètre contractuel Absence d'ISO 50001 (?) 	<p>40 ETP – 19 ETP AEP et 19 ETP ASS + 2 chefs de secteurs</p> <p>1 directeur de contrat et deux chefs de secteurs (EST et OUEST)</p> <p>Certifications :</p> <ul style="list-style-type: none"> ISO9001 dans le périmètre national de SEF sur la durée du contrat ISO14001 à l'échelle du territoire avec mise en place la première année du contrat ISO 50001 dans le périmètre national de SEF sur la durée du contrat ISO 45001 sur la durée du contrat et à l'échelle du périmètre Système de management intégré (SMI) pour l'obtention des certifications 	<p>17 ETP AEP / 11 ETP Clientèle / 6 ETP partagés AEP/ASS / 15 ETP ASS – 49 ETP</p> <p>1 directeur de contrat</p> <p>Certifications au 31/12/2021 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ISO 9001 et ISO 14001 obtenue avant le 31 décembre 2021 et audits de suivi annuels ISO 50001 – Niveau national ISO 45001 – périmètre contrat
Synergie entre les deux services publics	<p>Extranet commun</p> <p>Parcours usager simplifié</p> <p>Experts eau et assainissement et accent sur la polyvalence des agents affectés au contrat</p> <p>Fête de l'eau sur le périmètre de la régie</p>	<p>2 centres d'exploitation (Saumur et Doué) communs aux deux services</p> <p>Actions de communication communes aux deux services</p> <p>Astreinte commune aux deux services</p> <p>Mutualisation des sous-traitants</p> <p>Système d'information unique et co-pilotage des deux services</p>	<p>2 types de synergies :</p> <ul style="list-style-type: none"> Structurelle : mutualisation relation clientèle et facturation, logistique et locaux, informatique et téléphonie, achats, paie et gestion RH, QSE Organisationnelle : une salle commune d'exploitation "Hub360" avec accès sur le même mur d'écran aux données de supervision des deux services eau potable et assainissement, coordination des interventions lorsque les plannings concordent, campagnes communes de contrôle <p>Synergie avec la régie Nord : échanges de fichiers SIG, mutualisation de l'astreinte, mutualisation de moyens selon des process à définir</p>

Organisation et RH (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Liste des sous-traitances envisagés (identifiée par service, si la sous-traitance est groupe ou non)	<p>21% du CA sera sous-traité localement représentant ce qui représente 91% de la sous-traitance totale de l'offre</p> <p>35 fournisseurs pour les besoins des services</p>	<p>Appui sur les centres techniques pour les achats et le CIRSEE</p> <p>20% du CA redirigé à des PME</p> <p>Ethique et transparence des achats avec tenue à disposition des pièces</p>	<p>Recours à des entreprises locales pour un montant estimé à 3,6 M€ ce qui représente 81 % du montant de la sous traitance globale prévue – incluant des grosses entreprises présentes sur le territoire</p> <p>Recours à des fournisseurs locaux, présents sur le territoire de la CASVL, pour l'achat de fourniture et d'équipements,</p> <p>Le recours à des entreprises locales représente 57 emplois induits dont 25 créations de poste.</p> <p>Entreprises consultées sont sélectionnées parmi la liste des fournisseurs et / ou sous-traitants évalués et classés par la Direction des Achats sur la base des prestations effectuées au sein de son périmètre d'activités au cours des 2 années précédant l'évaluation.</p>
<div> <div>TRES BON</div> <div>BON</div> <div>MOYEN</div> <div>MEDIOCRE</div> <div>MAUVAIS</div> </div>	<p>L'offre présente des points très positifs avec notamment trois certifications sur le périmètre du contrat. Une certification est absente de l'offre cependant.</p>	<p>Offre satisfaisante répondant en tout point aux exigences du cahier des charges.</p>	<p>Offre très satisfaisante répondant en tout point aux exigences du cahier des charges. Les éléments relatifs à la synergie sont très pertinents.</p>



Développement durable et insertion (1/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Propositions en matière de développement durable et d'économie circulaire	<p><u>Gestion différenciée des espaces verts :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Entretien zéro-phyto des espaces verts sur les deux services46 sites eau et assainissement diagnostiqué par un naturaliste avec mise en place d'un plan de gestion de la biodiversité dès 202212 sites en éco-pâturage sur le service assainissement – 2021 <p><u>Actions multiples sur la STEP de Bellevue :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Inventaire faune et flore deux fois sur la durée du contratDéfinition d'un plan de gestion écologique dédié au siteEnrichissement du parcours pédagogique de la STEP de Bellevue avec un voler biodiversité (4 panneaux pédagogiques)5 ruches sur la STEP <p><u>Gestion des déchets :</u></p> <ul style="list-style-type: none">100% des boues d'épuration valorisés par épandage – marque fertilisant durablePlan de valorisation des déchets <p><u>Véhicules :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Intégration de 7 véhicules au GNV <p><u>Achats locaux et circuits courts :-</u> Convention avec la Séma-E pour mise à disposition des eaux issus des clarificateurs de la STEP de Bellevue en cas d'incendie sur la déchèterie</p> <p><u>Indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none">IPE DEV1 – 100% dès la première annéeIPE DEV2 – 1% d'amélioration sur la durée du contrat – Nota proposition de modification de l'indicateurIPE DEV3 – 1% sur la durée du contrat –IPA – DEV1 – 100% dès la première annéeIPA – DEV2 – 3% d'amélioration sur la durée du contrat – proposition de modification de l'indicateurIPA DEV3 – compris entre 3,4 et 3,2 sur la durée du contratIPA DEV4 - Annexe 10b – IPA DEV4 – 5A ou B	<p>Présentation des 17 engagements de développement durable de SEF – échelle nationale</p> <p>2 bilans d'impacts environnement complets en 2021 et 2026 incluant un bilan carbone et énergétique</p> <p>Révision régulière des contrats d'énergie</p> <p>Pas d'évolution de l'impact énergétique des services malgré hausse de la production et consommation prévue</p> <p>Transports bas carbone avec 3 véhicules électriques</p> <p><u>Gestion différenciée des espaces verts :</u></p> <ul style="list-style-type: none">13 sites entretenus en écopâturage (13 plus grosses STEP)Zéro phyto dès 2020Partenariats avec Ecopâturage Ligérien, SARL Babouat Paysage, ASPIRE AEI et ESAT de Doué-en-AnjouMise en place de 30 nichoirs à oiseaux/chauves souris <p><u>Gestion des déchets :</u></p> <ul style="list-style-type: none">100% des interventions respectent la charte chantier propresIdentification des déchets du service et des filières adaptés en début de contratSystème de tri avec plaquette d'information <p><u>Politique d'achat :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Révision des contrats de fourniture électricitésBénéfice politique groupe des contrats d'énergiePolitique achats responsablesMise en concurrence <p><u>Indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none">IPE DEV1 – 100% dès la première annéeIPE DEV2 – Aucune améliorationIPE DEV3 – 1% par an sur la durée du contratIPA – DEV1 – 100% dès la première annéeIPA – DEV2 – 3% d'amélioration sur la durée du contrat – proposition de modification de l'indicateurIPA DEV3 – compris entre 3,4 et 3,2 sur la durée du contratIPA DEV4 – 5A ou B partout dès la première année	<p>4 bilans empreinte carbone sur la durée du contrat (Green Path) avec un 1^{er} bilan au 31/12/2021 puis tous les 2,5 ans</p> <p>Plan de progrès sur le taux de véhicules à faible émission de CO2 avec 100 % de véhicules verts - 2027</p> <p>Optimiser les déplacements grâce à la télésurveillance et la planification - Suivi de l'indicateur Km / agent afin de l'améliorer ou de le stabiliser avec un point 0 à la fin de l'année 2021 avec base de référence 2021 de 25 000 km parcourus/an/véhicules</p> <p><u>Développer l'éco-conduite</u> Formation de nos collaborateurs à l'éco-conduite des véhicules et mise n place de plans d'actions en partenariat avec l'Association Départementale de la sécurité routière du 49.</p> <p>un diagnostic biodiversité sur l'ensemble des sites (installations Eau et Assainissement avant le 31/12/2022)</p> <p><u>Gestion différenciée :</u></p> <ul style="list-style-type: none">Eco pâturage, 15 sites seront entretenus par la technique de l'Eco-pâturage, ce qui représente une surface couverte de près de 100 000 m2, avec 110 Animaux,Tous les autres sites seront entretenus par l'Association AquaSylva pour les surfaces suivantes: <ul style="list-style-type: none">Mise en place de gîtes pour la faune sur chaque installation en partenariat avec le parc national + proposition d'un partenariat aux écoles de chaque communes pour mise en place et suivi des gîtes <p>Gestion des déchets :</p> <ul style="list-style-type: none">traçabilité documentaire relative à la localisation des déchets, aux quantités et à la conformité des filières de traitement retenues.Recyclage de 100% des déchets issus des chantiers de terrassement <p>Politique d'achat durable :</p> <ul style="list-style-type: none">Charte achat et développement durable avec les fournisseurs, <p><u>Indicateurs de performance :</u></p> <ul style="list-style-type: none">IPE DEV1 – 100% dès la première annéeIPE DEV2 – Baisse de 5% puis de 2,5 par an – 22,4% de baisse sur la durée du contratIPE DEV3 – 1% de baisse par an puis plus de baisse (?)IPA – DEV1 – 100% dès la première annéeIPA – DEV2 - Baisse de 5% puis de 2,5 par an – 22,4% de baisse sur la durée du contratIPA DEV3 – 2,9 sur la durée du contrat – Rem maxIPA DEV4 – 5A ou B partout dès 2024

Développement durable et insertion (2/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements en matière d'insertion	<p>7700 heures en moyenne par an sur la totalité du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> Recrutement d'un alternant tous les deux ans éloigné de l'emploi Partenariat avec a2i Intérim, ISTA et Justeau Parcours d'insertion professionnel avec un accompagnement sur deux ans et de deux tuteurs Rapport annuel sur l'insertion et rapport mensuel fourni au facilitateur le 15 de chaque mois Appui sur le facilitateur de la CASVL avec mode opératoire détaillé 	<ul style="list-style-type: none"> 1820 h d'insertion prévues par an Partenariats avec les ESAT Sénévé à Angers (nettoyage des locaux) et le Jardin des Plantes à Doué en Anjou Partenariat avec A2I pour le travail temporaire d'insertion Politique de facilitation d'intégration des personnels en situation de handicap Appui sur le facilitateur de la CASVL 	<p>14680 heures par an en moyenne (8 fois supérieur à ce qui est demandé au projet de contrat) d'insertion répartis entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> 20 alternants prévus sur la durée du contrat dont 5 dans le cadre des critères de la clause sociale Recours à de l'insertion indirecte : <ul style="list-style-type: none"> Entretien d'une partie des espaces verts à AQUA SYLVA (7200h par an) Mission de médiation confiée à Trait d'Union pour 1600h/an Collaboration avec SITTI interim : berger éco paturage (incluant de la surveillance des PR et lagunes) : 1800h/an, relevé des compteurs AEP (3500h sur la durée du contrat), renouvellement cana, renouvellement compteur <p>Comité de pilotage spécifique à l'insertion</p> <p>Appui sur le facilitateur de la CASVL</p>
Amélioration de la performance environnementale des services publics et engagements associés	<p>Economie de consommation AEP du service à hauteur de 6470 m3/an dès 2022</p> <p>Réalisation d'un bilan carbone initial et suivi annuel du bilan avec pistes d'améliorations</p> <p>Optimisation de la consommation de réactifs</p> <p>Optimisation et réduction de consommations électriques dès 2021</p> <p>Reporting annuel sur les indicateurs de performance</p>	<p>Pas de réduction de la consommation électricité mais amélioration de l'efficacité énergétique du service au travers du plan de renouvellement mais pas d'engagement chiffrés</p> <p>3 véhicules électriques</p>	<p>5% de réduction entre 2021 et 2022 de consommation d'électricité puis 2,5% par an en moyenne – Réduction totale de 22,4% en fin de contrat (AEP et ASS)</p> <p>Augmentation de la production de biogaz de la STEP de Saumur en la classant ICPE avec valorisation du biogaz en cogénération (?)</p> <p>Rencontre individuelle des agriculteurs plusieurs fois par an pour les campagnes d'épandage + Forum annuel en décembre avec SEDE, Veolia et la CA et l'ensemble des agriculteurs des plans d'épandage</p> <p>Un extranet pour le suivi des actions</p> <p>Mise en œuvre des filières de valorisation pérennes avec tous les acteurs agricoles de la CASVL :</p>

Développement durable et insertion (3/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Communication et démarches vers la vie locale et la société civile	<p>Création d'une marque commerciale Eaux de Saumur – Val de Loire avec déclinaison de la marque sur l'ensemble des moyens matériels dédiés au service dès 2021 + plan de communication pour faire connaître la marque</p>  <p><u>Communication :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Co-construction d'un plan de communication avec la CASVL et signature d'une charte de gouvernance 2 réunions par an sur la communication et bilan sur le plan communication chaque année <p>Ouverture de la maison de l'eau</p> <p><u>Manifestations prévues :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 3 journées portes ouvertes chaque année en lien avec la semaine du développement durable, la journée mondiale de l'eau et la journée du patrimoine 4 journées portes ouvertes pour les scolaires chaque année Exposition itinérante créée puis exploitée par la CASVL Fête de l'eau à Millocheau chaque année Trophées de l'eau inov'o <p><u>Participations externes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Présence au rallye entreprise Ouverture d'un FAB LAB au CPO Assurer partenariat annuel au salon job dating Partenariat sur diverses manifestations sportives et locales World Clean Up Day 	<p>Soumission de l'ensemble des documents à l'agrément préalable de la Collectivité</p> <p>Identité visuelle de la CASVL présente sur l'ensemble des sites</p> <p>Faire état de la contribution des services par la CT dans les lieux d'accueil et dans les outils de communications</p> <p>Un ambassadeur de l'eau qui participe aux actions de communication à destination des usagers ou des tiers pour des travaux ou des réunions avec des tiers</p> <p>½ journée (?) d'animation à destination des scolaires</p> <p>Une réunion annuelle à l'attention des associations de consommateurs</p> <p>Informers la Collectivité de toute sollicitation presse et convenir des actions de relations médias</p> <p>12 manifestations par an organisées et animées par l'ambassadeur de l'eau</p> <p>Equiper les usines de panneaux signalétiques incluant des QR Code à la charte graphique du service (?)</p> <p>Panneaux pédagogiques (?) biodiversité</p> <p>Alimentation du site de la CASVL</p> <p>Création de supports adaptés aux enjeux du territoire (?) et une lettre d'information annuelle sur les services validée par la CASVL</p> <p>QR codes dynamiques sur les panneaux de chantier</p> <p>COPIL de la communication semestriel avec un plan de communication annuel soumis à validation</p>	<p>Proposition d'une marque locale : Saumur Aggl'Eau avec déclinaison sur l'ensemble des moyens matériels dédiés au service + plan de communication associé</p>  <p>2 malles pédagogiques distribués par école primaire – 164 malles</p> <p>Ouverture de la maison de l'eau</p> <p>Participation à 12 événements (1 par mois) avec la CASVL</p> <p>Rédaction d'un dossier de presse sur la durée du contrat</p> <p>Balises Bluetooth dans les espaces clients (4) compatibles avec Imagina</p> <p>Ouverture 2 fois par an d'une STEP aux visites</p> <p>Fête commune Veolia/régie une fois par an</p> <p>Embellissement extérieur du bâtiment abritant le PR de la Marne par une fresque faite par des enfants et jeune</p> <p>Un kit de communication co-construit avec la CA : carafes, flyers, kakemonos sur le cycle de l'eau</p>
	<p>L'offre du candidat Saur est très satisfaisante en ce qu'elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Elle propose de nombreux engagements complémentaires très pertinents (Création d'une marque</p>	<p>L'offre du candidat Suez est satisfaisante en ce qu'elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Cependant celle-ci ne propose que trop peu d'engagements complémentaires (nichoirs, 12 manifestations par an</p>	<p>L'offre du candidat Veolia est d'excellente qualité en ce qu'elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Elle propose de nombreux engagements</p>

Développement durable et insertion (4/4)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<p>Analyse globale</p> <p>TRES BON</p> <p>BON</p> <p>MOYEN</p> <p>MEDIOCRE</p> <p>MAUVAIS</p>	<p>L'offre du candidat Saur est très satisfaisante en ce qu'elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Elle propose de nombreux engagements complémentaires très pertinents (Création d'une marque dédiée au service 7700 h d'insertion en moyenne par an Maison de l'eau Ecopaturage Ciblage pertinent sur la STEP de Bellevue)</p>	<p>L'offre du candidat Suez est satisfaisante en ce qu'elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Cependant celle-ci ne propose que trop peu d'engagements complémentaires (nichoirs, 12 manifestations par an, écopaturage) par rapport aux offres deux autres candidats</p>	<p>L'offre du candidat Veolia est d'excellente qualité en ce qu'elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. Elle propose de nombreux engagements complémentaires très pertinents : (Création d'une marque dédiée au service 14680 h d'insertion en moyenne par an Maison de l'eau Eco pâturage 2malles distribuées par école primaire Classement ICPE de la STEP de Saumur 4 bilans empreintes carbone Des suivi d'indicateurs complémentaires 12 événements par an)</p>

Critère n°2 – Analyse globale

- L'offre du candidat Suez est en retrait par rapport aux offres des candidats Saur et Veolia qui sont proches l'une de l'autre sur ce critère après la remise des offres initiales. L'offre de Veolia présente un léger avantage qualitatif par rapport à celle de la Saur au global sur ce critère.

04

Critère n°3 – Service à l'utilisateur

Engagements de qualité de service vis-à-vis des usagers

Accueil et relations clientèles

Mesures de satisfaction

Facturation et impayés

Services proposés aux usagers (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Services proposés aux usagers et engagements associés	<p>Site internet spécifique : « Eaux Saumur Val de Loire » et agence en ligne avec application mobile</p> <p>2 conseillers clientèles dédiés au périmètre</p> <p><u>Branchements neufs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Transmission d'un devis de raccordement sous 8 jours Réalisation des travaux sous 15 jours ouvrés à compter de l'obtention des autorisations administratives <p><u>Déplacement chez l'utilisateur :</u></p> <p>Information de manière systématique et personnalisée le déplacement d'un agent chez l'utilisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> Information des usagers non équipé de la télérelève <p><u>Services en lien avec la TR :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Suivi de la consommation quotidienne Comparaison des consommations Challenge de réduction des consommations Alertes sur consommations et absence de consommations TR nOw 	<p>Agence et compte en ligne – outil classique TSMS</p> <p><u>Branchements neufs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> RDV sous 48h ouvrés Devis sous 10j Travaux sous 15j ouvrés Réalisation dans les délais supérieurs à 90% Remise en eau expresse sous 24h pour les branchements existants Pack de bienvenue pour l'ensemble des nouveaux abonnés <p><u>Services en lien avec la TR :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Alerte fuites Suivi consommation agence en ligne 	<p>Prise de rendez-vous possible en ligne via « Eau de l'Agglo de Saumur »</p> <p><u>Branchements neufs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Un interlocuteur unique aux nouveaux 90% de réalisation des devis pour branchements neufs sous 8 jours Autorisations de travaux déclenchées sous 3 jours ouvrés maximum à compter de réception de l'acompte Réalisation des travaux sous 6 semaines calendaires (jusqu'au DN40mm) Mise en œuvre des modules radio sur l'ensemble des branchements neufs Objectif de 90% de consommateurs satisfaits à la fin du contrat sur les branchements <p><u>Services en lien avec la TR :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Alertes fuites par courriel ou SMS (potentiellement doublée en cas de grosse fuite) MAJ de l'agence en ligne avec suivi de consommation Un interlocuteur unique pour chaque client faisant l'objet d'une consommation importante <p><u>Articulation autour du service consommateurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise à disposition de guide « L'essentiel sur votre Eau » auprès de bailleurs et de syndicats Courriel de suivi six mois après l'emménagement Vidéo Interactive Personnalisée pour les nouveaux abonnés afin d'expliquer la 1^{ère} facture Chatbot intégré à l'agence en ligne Eau de l'Agglo de Saumur Mise à disposition de 400 housses de protection compteur par an lors des périodes de gel Procédure de résiliation via internet, téléphone ou Maison de l'eau – 95% des demandes de résiliation sont prises en compte sous 1 jour ouvré 1 Veilleurs spécialisé en intervention au sein des habitats collectifs – formation élaborée avec deux gestionnaires immobiliers et une association de locataires
	<ul style="list-style-type: none"> Identification des abonnés spécifiques : collectivités, exploitation agricoles, entreprises industrielles, notaires et la filière équine Un conseiller grand compte dédiés 	<ul style="list-style-type: none"> Répertoire des clients sensibles (crèches, écoles, établissements de santé, maisons de retraites) dans le SIG – adaptation des travaux en fonction des horaires d'ouverture et des besoins de 	<ul style="list-style-type: none"> Un accueil multicanal spécifique assuré par un conseiller spécialisé formé aux problématiques Grands Comptes Service de télérelevé PRO Facilités de gestion des charges en eau possible (regroupement de facturation, aménagement du calendrier de facturation)

Services proposés aux usagers (2/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Services proposés aux abonnés « spécifiques » : grands comptes, industriels	<ul style="list-style-type: none"> Identification des abonnés spécifiques : collectivités, exploitation agricoles, entreprises industrielles, notaires et la filière équine Un conseiller grand compte dédiés Télérelève nOw Facturation mensuelle ou trimestriel à partir d'un index réel Accompagnement pour la mise en place de conventions d'approvisionnement industriel sur demande Démarche incitative de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie des 100 plus grands comptes avec une plateforme en ligne de gestion multifluides 	<ul style="list-style-type: none"> Répertoriation des clients sensibles (crèches, écoles, établissements de santé, maisons de retraites) dans le SIG – adaptation des travaux en fonction des horaires d'ouverture et des besoins de ces clients Gestion personnalisée avec un interlocuteur spécifique par traitement de demande et une gestion personnalisée par l'agence grands comptes de NANTES Individualisation des compteurs d'eau après instruction des dossiers suite à demande Services spécifiques proposés aux industriels : analyse de paramètres spécifiques de la qualité de l'eau, adaptation de la capacité de DECI sur les sites, réponse aux besoins sur d'éventuels procédés de traitement complémentaires 	<ul style="list-style-type: none"> Un accueil multicanal spécifique assuré par un conseiller spécialisé formé aux problématiques Grands Comptes Service de télérelevé PRO Facilités de gestion des charges en eau possible (regroupement de facturation, aménagement du calendrier de facturation, dématérialisation des échanges, etc.) Mise en place de Clubs Utilisateurs, regroupant des professionnels du même secteur d'activité/aux préoccupations similaires, Un accueil téléphonique spécifique au Centre Relation Consommateurs avec des conseillers clientèles spécifiques Un dispositif d'accueil personnalisé avec la possibilité pour le professionnel de prendre un rendez-vous avec le chargé d'affaire, référent technique, Adaptation si besoin du cycle de relève et facturation, Mise à jour en continu des informations permettant la dématérialisation des factures et facilitant leur bonne imputation 2 journées d'information prévues lors de la première année du contrat en partenariat avec la chambre de commerce et d'industrie de Maine et Loire et la Chambre des métiers de l'artisanat Un chargé d'affaire spécifique Grands comptes collectivités locales et un chargé d'affaire Grand compte gestionnaire immobiliers Comptage mobile via les valises mobil'eau
Analyse globale	Offre satisfaisante en tout point conforme au cahier des charges.	Offre satisfaisante en tout point conforme au cahier des charges.	Offre satisfaisante en tout point conforme au cahier des charges.

Accueil et relations clientèles (1/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Moyens d'accueil et de relations clientèles	<p><u>3 lieux d'accueil clientèle dédiés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Saumur Cœur de Ville – Maison de l'Eau du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h Saumur Avenue des Maraichers – du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h Doué en Anjou – Cœur de Ville – du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h à 17h 2 relais Eau sur les agences postales de Fontevraud l'Abbaye (lundi au samedi de 9h à 12h et mardi jeudi vendredi de 14h à 16h30) et de Gennes Val de Loire (lundi au samedi de 9h à 12h et lundi au vendredi de 14h30 à 17h) Possibilité de prise de RDV sur les 3 lieux d'accueil clientèle Engagement de 100% des usagers à 10 minutes d'un point d'accueil <p><u>Partenariat avec les maisons de service public :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Intégration des MSAP sur les horaires d'ouverture (présence ? accueil sur Montreuil Bellay) avec fourniture d'une tablette permettant d'accéder aux tablettes <p><u>Accueil à distance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> numéro clientèle spécifique dédié à l'Agglomération Saumur Val de Loire accessible sur les horaires d'ouverture des accueils du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h par des équipes localisées sur le territoire N° d'urgence disponible 24h/24h et 7j/7 100% des appels traités à Saumur Taux d'appels répondus de 85% et de 93% sur les appels d'urgence <p>Signature de la charte territoriale des services publics</p> <p>Service Handicapzéro et Wesourd</p>	<p><u>2 lieux d'accueils physiques dédiés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Un lieu sur Saumur le mardi mercredi jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30 ainsi que le samedi de 9h à 12h Un accueil sur Doué la Fontaine le lundi et le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30 <p><u>Accueil à distance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Accueil téléphonique du lundi au vendredi de 8h à 19h et samedi de 8h à 13h (n° dédié) + un numéro d'astreinte 24/24 et 7/7 Opérateurs habilités à traiter AEP et ASS Traçabilités dans l'outil de gestion clientèle des contacts clients <p><u>Engagement de traitement des courriers :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 95% des demandes écrites simples traités sous 8j 100% des demandes simples par mail ou téléphone auront une réponse i »premier contact » Demandes complexes : délais de réponses sous 30 jours <p>Documents du service en braille avec souscription gratuite</p> <ul style="list-style-type: none"> Service de traduction ACCEO langues Service pour les personnes sourdes et malentendantes 	<p><u>4 sites d'accueils physiques dédiés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Site de la Maison de l'Eau (Neuillé/Allonnes) – Lundi au vendredi 8h30/17h L'@telier à Saumur – Lundi au vendredi de 8h30 -12h et 13h30-17h Distré – Lundi au vendredi 8h30-16h30 Gennes Val de Loire – Lundi au vendredi 8h30-16h30 <p>Un accueil mobile via l'agence mobile avec un planning prévisionnel validé annuellement par la CASVL et les communes membres (40 jours sur les mois de juillet et janvier et 3 jours par mois le reste de l'année) Un partenariat d'accueil avec la Poste (?)</p> <p><u>Permanence au sein des maisons de service public :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Gennes Val de Loire – le jeudi de 9h à 12h Doué en Anjou – Le vendredi de 9h à 12h MASAP (Montreuil-Bellay) – le mardi de 9h à 12h <p>Service personnalisé pour les professionnels : rendez-vous dans les locaux sur une plage horaire de deux heures</p> <p><u>Accueil à distance :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Centre de relations consommateurs spécifique à la CASVL Centre Relations Clientèle qui s'appuie (?) sur le référentiel NF Service – Relation Client (NF345) Serveur vocal interactif disponible en continu Téléconseillers disponible par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h – Taux de décroché >90% Application mobile sur iOS et Android pour l'agence en ligne Agence en ligne adapté aux couleurs et à la charte graphique de la CASVL Application Tellmycity (proposition ?) Traçabilité des relations clientèles avec IRIS – 100% des contacts clients tracés Référence et audit des sites d'accueil par Picto' Access lors de la première année du contrat Un dispositif d'accueil gratuit pour les sourds et malentendants, déplacement des agents chez les personnes dans l'incapacité de se déplacer de se déplacer et une documentation en braille gratuite pour les personnes non-voyantes ou malvoyantes :

Accueil et relations clientèles (2/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Modalités de traitement des demandes et réclamations	<p>Intégration des lignes directrices de la norme ISO 10002 (?)</p> <p>Présentation d'un logigramme de traitement des réclamations clair et adapté</p> <p>Référente nationale à la médiation de l'eau de la SAUR basé à Saumur</p> <p>Requêtes sur les réclamations disponibles incluant une visibilité des réclamations par commune avec cartographie</p>	<p>Prise de rendez-vous dans un délai d'une semaine sur une plage horaire de deux heures</p> <p>Dématérialisation de l'ensemble des courriers entrants et sortants pour assurer la traçabilité des demandes</p> <p>Prise en charge des réclamations sur la qualité de l'eau immédiate</p> <p>Traçabilité importante des réclamations</p> <p>Médiateur local dédié à la gestion des réclamations sur le contrat</p>	<p>Rendez-vous planifié sous 8 jours ouvrés sur une plage horaire de 1h d'amplitude avec rappel du rendez-vous la veille par SMS ou mail</p> <p>Système de qualification des réclamations</p> <p>Prise en charge des réclamations avec des chargés de satisfaction qui s'engagent à une réponse sous les 5 jours ouvrés</p> <p>Réponses écrites sous 30j ouvrés maximum en cas de besoin d'enquête</p> <p>Transmissions de la charte consommateurs sur simple demande sous 2 jours ouvrés ou 5 jours (voie postale)</p> <p>En cas de réclamations sur la qualité de l'eau : Rappel par un spécialiste sous 24h ouvrés + Transmission sous 48h des résultats de l'analyse d'eau effectuée chez le consommateur.</p>
Engagements de performance en matière de service à l'utilisateur	<p><u>Engagement sur les indicateurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IPE – U1 – Taux d'abonnés mensualisés – 60% dès 2025 ○ IPE U2 – Taux de réclamations – Inférieur à 0,5/1000 dès la première année ○ IPE U3 – Délai de réponses aux demandes écrites mails sous 8j – 99% en 2026 ○ IPE – U4 – information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d'une heure – 98% dès la première année du contrat ○ IPE U5 – Taux de disponibilité du site internet pour les usagers – 100% dès la première année ○ IPA – U1 – Réclamation assainissement – Entre 0 et 1 sur la durée du contrat 	<p>Remboursement de l'abonnement si un engagement de service au sein de la charte (?) n'est pas respecté</p> <p><u>Engagement sur les indicateurs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IPE – U1 – Taux d'abonnés mensualisés – 60% en 2027 ○ IPE U2 – Taux de réclamations – INCOMPREHENSION DU CANDIDAT ○ IPE U3 – Délai de réponses aux demandes écrites mails sous 8j – entre 97 et 99% sur la durée du contrat ○ IPE – U4 – information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d'une heure – INCOMPREHENSION DU CANDIDAT ○ IPE U5 – Taux de disponibilité du site internet pour les usagers – 100% dès la première année ○ IPA – U1 – Réclamation assainissement – Entre 0 et 1 sur la durée du contrat à partir de l'année 3 	<p><u>Engagements sur indicateurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ IPE – U1 – Taux d'abonnés mensualisés – 60% en 2030 ○ IPE U2 – Taux de réclamations – Inférieur à 0,5/1000 dès la première année ○ IPE U3 – Délai de réponses aux demandes écrites mails sous 8j – 99% dès la première année ○ IPE – U4 – information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d'une heure 100% dès la première année du contrat ○ IPE U5 – Taux de disponibilité du site internet pour les usagers – 100% dès la première année ○ IPA – U1 – Réclamation assainissement – Entre 0 et 1 sur la durée du contrat <p>Souscription au prélèvement semestriel ou mensuel à la prise d'abonnement > 90%</p> <p>Souscription à l'E-Factures à la prise d'abonnement à distance > 50%.</p>

Accueil et relations clientèles (3/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<p>Analyse globale</p> <p>TRES BON</p> <p>BON</p> <p>MOYEN</p> <p>MEDIOCRE</p> <p>MAUVAIS</p>	<p>L'offre du candidat SAUR est d'excellente qualité. Elle répond à l'ensemble des exigences du cahier des charges. La grande diversité des lieux d'accueil sur le territoire et l'engagement de 100% des usagers à 10 minutes d'un point d'accueil est un point très positif. Les engagements sur les indicateurs de performance sont satisfaisants.</p>	<p>L'offre du candidat Suez est tout juste satisfaisante. L'incompréhension du mécanisme de nombreux indicateurs en matière de service à l'usager la rend difficilement analysable. Des trois candidats l'offre est celle qui propose le moins de lieux d'accueil et les horaires d'ouvertures les plus restreintes.</p>	<p>L'offre du candidat Veolia est d'excellente qualité. Le candidat répond bien à l'ensemble du cahier des charges. De nombreuses propositions sont très pertinentes, le nombre de lieux d'accueil est un gros point fort. Le candidat propose des engagements complémentaires en plus des indicateurs (Souscription à l'E-Factures à la prise d'abonnement à distance > 50%. Souscription au prélèvement semestriel ou mensuel à la prise d'abonnement > 90%)</p>

Mesures de satisfaction

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Mesures de satisfaction et capitalisation sur les mesures	<p><u>Mesures de satisfactions :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Via 2 bornes feedback sur les sites d'accueil de Saumur et Doué en Anjou ○ Une enquête de satisfaction après chaque contact téléphonique ○ Une enquête de satisfaction après chaque intervention d'un agent avec rappel du client en cas d'insatisfaction ○ Réalisation ponctuelle d'enquête sur mesure tous les deux ans ○ 3 enquêtes de satisfaction globale faite par un auditeur externe en 2023 2026 et 2029 <p><u>Bilan et partage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Constitution d'un comité territorial de l'eau avec 8 citoyens pour accompagner la satisfaction client – 2 réunions par an ○ Semestriellement auprès de la CASVL 	<ul style="list-style-type: none"> • Une enquête de satisfaction réalisé spécifiquement (?) à l'échelle du contrat complété par le baromètre national • Questionnaires à chaud avec partage du bilan des enquêtes et élaboration d'un plan d'amélioration du service 	<p><u>Mesures de satisfaction :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ En année 1 du contrat réalisation d'une enquête flash auprès de 400 personnes sur l'ensemble du périmètre du contrat ○ Mesures de la satisfaction en continu dans le cadre du parcours consommateurs (enquêtes à chaud) avec restitution mensuelle ○ 2 enquêtes réparties sur la durée du contrat – a minima 400 personnes ○ 2 enquêtes complémentaires auprès des grands comptes sur la durée du contrat ○ 5 enquêtes satisfaction (via QRCODE) sur 5 gros chantiers chaque année <p><u>Bilan et partage :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Transmission à la CASVL des enquêtes semestrielles ISPOS de Veolia à l'échelle régionale
Analyse globale	Offre de très bonne qualité. De nombreux engagements pertinents.	Offre tout juste satisfaisante. L'offre du candidat Suez manque de précision pour être appréciée correctement.	Offre de très bonne qualité. De nombreux engagements pertinents.

Facturations et impayés (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Facturations et impayés	<p><u>Facturation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Facturation semestrielle Factures archivés en ligne Contrôle de l'ensemble des factures supérieurs à 1500 € Une équipe de responsable facturation Promotion de la mensualisation avec un objectif de 40% en année 1 et de 65% en 2030 Proposition de reversement de 1€ à la fondation du patrimoine pour chaque abonné mensualisé en année 1 Solutions de paiements variées et gratuites : paiement CB, prélèvements, Paylib, chèques, Eficash <p><u>Impayés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Process de recouvrement non contentieux détaillé : Process de médiation détaillé Réalisation d'une campagne de fiabilisation et de sécurisation des données clients en année 1 Formation des CCAS une fois par an IPE – F1 – Impayés - <0,5% dès la première année IPA U2 – Impayés – Inférieurs à 0,5% 	<p><u>Facturation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Relève 1 fois par an lorsque non équipé TR 2 fois par an pour les abonnés équipés Relève de 100% des compteurs accessibles la première année Autorelevé possible avec contrôle de cohérence Facturation souple avec 7 modes de paiement possibles : 2 factures par an – paiement en espèce possible en bureau de poste Absence du logo de Suez sur les factures Possibilité de e-facture Facture en braille Facture annule et remplace Paiement CB via le SVI Mensualisation et virement prévus <p><u>Impayés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de recouvrement non contentieux via deux relances (J+14 et J+22) et un SMS lorsque cela est possible (J+20) Recouvrement de terrain avec 1 agent dédié à J+30 Transfert de créance pour les impayés de + de 5€ à + 4 mois de la date d'exigibilité avec transmission d'un dossier spécifique Réponses sous trois jours à la Trésorerie IPE – F1 – Impayés – INCOMPREHENSION DU CANDIDAT IPA U2 – Impayés ASS – 	<p><u>Facturation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Rythme de facturation semestriel Facturation dématérialisée possible Facture établie au plus prêt du relevé Modes de paiement multiples Facture accessible aux malvoyants, Une facture "annule et remplace en cas d'annulation ou de rectification partielle de la 1ère facture émise, Facturation au fil de l'eau pour les nouveaux abonnements et les abonnements résiliés Souscription au prélèvement (semestriel ou mensuel) > 90% Taux de souscription à l'e-facture > 50 % <p><u>Impayés :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Un poste de chargé de recouvrement en lien avec le référent précarité solidarité Un suivi des consommateurs concernés via l'hypervision Politique de bien détaillé Montants inférieurs à 200€ TTC : report et absence de bascule en contentieux Montants supérieurs à 200€ TTC : remise avec dossier individuel justifiant la créance, identification de l'abonné et justification des relances et mises en demeure – dossier remis sous 4 mois après la date d'exigibilité de la facture IPE – F1 – Impayés – 1,5%

Facturations et impayés (2/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Modalités d'utilisation et de gestion des fonds de solidarité	<ul style="list-style-type: none"> • Dotation du fonds à hauteur de 1% du CA global du contrat – 100 k€/an • Mise en œuvre du Pass'Eau avec les CCAS • 1000 (ou 900 ?) kits d'économie d'eau à destination des usagers en situation difficile 	<ul style="list-style-type: none"> • Dotation du fonds de solidarités à hauteur de 0,2% CA AEP et 0,2% CA ASS (24 k€ par an) pour les chèques eaux • Renforcement du partenariat avec le CCAS • Une formation par an animée par SEF auprès des professionnels de l'action sociale • Un référent mission accès à l'eau • Politique de règlement par échéancier • Kit de précarité (?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Dotation du fonds à hauteur de 0,7% des recettes AEP et 0,3% des recettes ASS • Mise en place d'une unité précarité solidarité avec un référent dédié • Suivi annuel de la répartition des différentes actions et des sommes alloués au fonds de solidarité – suivi détaillé via l'Hypervision accessible à la CASVL • Distribution de 400 kits par an pour accompagner à la maîtrise de la consommation • Dispositif chèque eau et assainissement avec suivi via H360 – 200 chèque par an pour chaque service (40€ par chèques) • Mise à disposition d'une équipe de 5 veilleurs en test lors de la première année du contrat dans les quartiers et communes en difficultés afin de garantir la proximité et le contact local • Distribution de chèques cultures numériques à hauteur de 0,05% du CA annuel (paiement de services de médiation numérique, formation numérique etc.)
Analyse globale	Offre très satisfaisante avec une prise de risque importante sur les impayés et des process de contrôle bien défini. La dotation au fonds de solidarité est adaptée.	Offre ne répondant pas au cahier des charges notamment sur le montant de passage d'une créance en non contentieux. Le candidat propose une dotation du fonds de solidarité qui est la plus faible des trois.	Offre satisfaisante notamment sur la partie relative au fonds de solidarité et son utilisation. . L'offre du candidat Veolia est cependant peu risquée sur la question des impayés.

Critère n°3 – Analyse globale

- **L'offre du candidat Suez est en retrait par rapport aux offres des candidats Saur et Veolia qui sont très proches l'une de l'autre sur ce critère après la remise des offres initiales.**

05

Critère n°4 – Gouvernance et transparence

Interopérabilité et d'accessibilité au système d'information par le Concédant

Accessibilité aux données par le Concessionnaire

Relations et moyens de communication avec le Concédant

Reporting

Information du Concédant

Relations avec le concédant (1/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Circuits de communications	<p><u>Gouvernance partagée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 5 comités thématiques : <ul style="list-style-type: none"> Un comité thématique GER - Renouvellement électromécanique – à chaque semestre, Un comité thématique Fonds de Travaux – Réseau – tous les 15 jours, Un comité thématique « Clients consommateurs » - à chaque semestre, Un comité thématique SIG – à chaque semestre, Un comité thématique Performance réseau - à chaque semestre, Un COPIL de suivi contractuel et financier tous les deux mois Un COPIL technique toute les semaines Un COMEX de gouvernance une fois par an associant des élus Renforcement des instances ponctuel avec : <ul style="list-style-type: none"> COPIL investissements lors des 4 premières années – fréquence semestriel Comité thématique performance réseau trois par an puis deux fois par an <p>Comité d'usager – 2 fois par an</p>	<p><u>Gouvernance partagée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réunion tous les 15 jours pour la programmation des travaux du Concessionnaire Réunion technique mensuelle avec des délocalisations sur le territoire prévues Une réunion trimestrielle de suivi contractuel et financier Un COPIL une fois par an <p>Un comité citoyen une fois par an</p> <p>Désignation d'un référent régie</p> <p>Un outil de reporting via TSMS</p>	<p><u>Gouvernance partagée :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Création de 2 comités : un à caractère stratégique se réunissant à fréquence annuelle et un à caractère technique avec fréquence mensuelle Création de deux conseils territoriaux (1AEP/1ASS) se réunissant à fréquence annuelle pour associer la société civile <p>Une communication technique après des personnels municipaux</p> <ul style="list-style-type: none"> organisation des visites techniques spécifiquement pour le personnel des services municipaux. Présentation des enjeux du service, la stratégie de la CASVL et nos expertises techniques, <p>Des réunions communes Eau et Assainissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> bihebdomadaire pour la programmation des travaux mensuelle technique une réunion trimestrielle de suivi contractuel et financier une réunion semestrielle sur la programmation des travaux <p>Une réunion annuelle du comité stratégique (en plus des réunions contractuelles)</p> <p>Un outil de reporting via l'Hypervision 360</p>
Moyens mis en œuvre pour les contrôle sur place et sur pièce	<ul style="list-style-type: none"> Autoriser à tout moment l'accès des ouvrages et équipements du service délégué aux personnes mandatées par le Concédant, Répondre à toute demande d'information de la part du Concédant ou des organismes qu'il a mandatés pour ce contrôle, Disponibilité pour permettre les contrôles sur places et sur pièces prévus au présent contrat Justifier auprès du Concédant des informations fournies 	<ul style="list-style-type: none"> Articulation de la mise à disposition des pièces et documents via TSMS (accès à la télégestion) Accès aux ouvrages à tout moment sur demande 	<ul style="list-style-type: none"> Articulation de la mise à disposition des pièces via l'Hypervision 360 Libre accès aux usines et ouvrages avec mise à disposition du planning prévisionnel des agents chaque semaine Possibilité d'assister aux opérations de maintenance

Relations avec le concédant (2/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Modalités de reporting au Concédant	<p>Plateforme d'échange des données SAUMUR VISION avec accès à l'ensemble des outils d'exploitation – (SIG Localisation des compteurs Cartographies thématiques Plans de récolement Données clientèles Interventions Fonctionnement réseau Supervision Analyses DT/DICT Patrimoine Performance de l'exploitation Données clientèles GED</p> <p>RAD propre au service validé en année 1</p> <p>Charte d'engagement avec identification des acteurs, des fréquences et des instances de gouvernance ainsi que lieu de la disponibilité</p> <p>4 Tablettes mises à disposition des agents de la CASVL</p> <p><u>Délais de réponses :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Réponse sous 48h à toute demande simple et sous 2 semaines pour toutes informations techniques ou économiques sur l'exploitation ou l'état du patrimoine Apporter un avis écrit sous 1 mois suivant la demande de la collectivité sur tous projets de schéma directeur, de programmation de travaux, d'urbanisme et d'opération majeure Fournir sous deux semaines les données relatives à l'élaboration d'un schéma directeur 	<p>Présentation de délais de réponses multiples et adaptés aux types de demande qui varient entre des réponses immédiates sur des sujets sensibles et des délais de réponses variant entre 1 et 6 mois sur des informations techniques et financières</p> <p>Tableau de bord trimestriel dont les modèles sont fournis dans l'offre</p> <p>Reporting en temps réel via TSMS</p> <p>RAD au format Suez remis avant lme 1^{er} juin de l'année N+1</p> <p>Journaux d'exploitation par STEP disponibles sur TSMS en permanence (suivi des performances, des réactifs, des boues, des consommations énergétiques, des interventions) mais aussi sur l'AEP (suivi interventions clientèles, recherches de fuites, qualité de l'eau, consommations NRJ)</p> <p>Informations sur les travaux dans le cadre du RAD et des réunions bimensuelles</p>	<p>Reporting porte sur tous les aspects du contrat avec des fréquences différentes :</p> <ul style="list-style-type: none"> immédiat pour tous les sujets urgents et importants, quotidien pour le fonctionnement de l'exploitation, hebdomadaire : synthèses de production, suivi des différents paramètres d'exploitation bihebdomadaire pour les demandes d'urbanisme mensuel pour les documents de synthèse sur le suivi analytique, les consommations énergétique et les tableaux de bord de production bimensuel pour la mise à jour du contrat en version consolidée trimestriel pour les aspects contractuels et financiers annuel pour le rapport au délégataire. <p>H360 garantit la disponibilité mensuelle des fichiers transmis à l'Agence de l'Eau et à la Police de l'Eau</p> <p>La version consolidée du contrat initial avec ses avenants, sont intégrés dans la Gestion Electronique des Données (GED) dans un délai de un mois après signature,</p> <p>Annuellement, présentation des factures relatives au travaux,</p> <p>Annuellement, présentation du plan pluriannuel d'investissement,</p> <p>Le diagnostic permanent de l'année N est présenté en Mars (N+1)</p> <p>Les industriels font l'objet de visites dont le planning est remis annuellement à la CASVL pour validation, en janvier de l'année N</p> <p>Information technique et économique fournie sous deux semaines à compter de la réception de la demande</p> <p>Conseils très ciblés AEP : point fort</p> <p>Conseils très ciblés ASS : point fort</p>
Conseil et assistance au Concédant	<p>3 études par an de niveau avant-projet sommaire</p>	<p>Assistance à la CASVL pour les travaux réalisés sous MO CASVL : participation aux réunions, au suivi des travaux, aux opérations de réception et MAJ des données cartographiques et patrimoniales</p> <p>Participations aux demandes d'instruction d'urbanisme avec réponse sous 15 j</p> <p>Réalisation d'enquêtes approfondies (?) sur des thématiques comme inondation, émanation d'odeurs, production H2S, pollution, débordement EU</p> <p>Invitation de la CA en cas de tests sur son patrimoine</p>	

Relations avec le concédant (3/3)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
R&D	<p>Organisation d'une rencontre annuelle avec les techniciens de la CASVL</p> <p><u>Projets :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Etude de faisabilité de récupération de chaleur des eaux usées Etude de scénario de REUT Mise en place d'un pilote de récupération de phosphore sur les boues sur la STEP de Saumur Essai de la technologie Bluesense sur le réseau AEP la réalisation d'un test de la technologie LEAKMITED (IA – Pertes en eau) sur une partie du réseau en 2021 <p>Un référent innovation</p> <p>COPIL innovation annuel</p>	<p>R&D et chantiers tests pour le curage des réseaux ASS en amiante et partage des projets avec la CA</p> <p>Proposition de création d'un fonds de R&D (?) dont l'utilisation est élaborée de manière conjointe</p> <p>Association d'un partenaire local pour les projets</p> <p>Plusieurs propositions (?) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Atlas des attentes sociales sur la qualité de l'eau – 80 k€ ON'Connect tourism ON'Connect génération Suivi et alerte précarité hydrique Gestion des odeurs Outils innovants pour réduire les conso Suivi rejets industriels <p>Accompagnement de la CT dans la recherche de financements de projets</p> <p>Réalisation d'études en année 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> Projet de REUSE Projet traitement boues – méthanisation Projet traitement AEP 	<p>Création d'un fond R&D AEP : 30k€ par an abondé par Veolia et d'un fond R&D ASS : 70 k€ par an abondé par Veolia</p> <p><u>4 axes prioritaires :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> démarches visant à améliorer les performances des services d'eau et d'assainissement en développant les synergies entre ces services (TR, micropo, circulaire, SIG) le développement de l'économie circulaire (REUSE, méthanisation, ENERGIDO, traitement H2S par réactifs déjà utilisés) l'optimisation énergétique (autoconsommation sur les 5 STEP, outils de suivi et de diag) l'amélioration de la transparence entre l'entité organisatrice et son concessionnaire (Hypervision du futur, outils de mesures de satisfactions, capteurs, nouvelles technologies) <p>en concertation avec la CASVL, organisation des challenges innovation ciblées vers les PME et startup locales.</p> <p>un bilan annuel des actions par programme de R&D,</p> <p>Répertorier les sites éligibles pour la mise en place du procédé Energido et réalisation des APS correspondants :</p> <ul style="list-style-type: none"> avant fin 2021 pour l'étude du cas du Centre aquatique de Doué avant fin 2022 pour les autres sites sélectionnés au cours du premier exercice <p>5 APS pour des projets de production d'énergie photovoltaïque en autoconsommation (ASS), au cours du second semestre de la deuxième année du contrat</p> <p>Création d'un comité recherche et innovation</p> <p>Plusieurs exemples contextualisés sont proposés dans l'offres</p>
Analyse globale	<p>L'offre du candidat SAUR est conforme en tout points aux exigences du cahier des charges. Les engagements du candidat sont même supérieurs à ce qui été demandé sur de nombreux points notamment du fait de la création de comités thématiques et la plateforme Saumur VISION. L'offre est considérée comme d'excellente qualité.</p>	<p>L'offre du candidat est conforme en tout point aux exigences du cahier des charges. De nombreux points sont positifs notamment en matière de R&D malgré un manque de clarté sur certains points. L'offre est considérée comme de très bonne qualité.</p>	<p>L'offre du candidat VEOLIA est conforme en tout points aux exigences du cahier des charges. Les engagements du candidat sont même supérieurs à ce qui été demandé sur de nombreux points notamment du fait de plusieurs comités, d'un fonds de R&D, des APS ciblés ou les thématiques ciblés en matière de conseil.</p>

Accessibilité aux données (1/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Accessibilité au SI	<p>Utilisation du fonds de plan PCRS au fur et à mesure du déploiement</p> <p>Accès via Saumur Vision</p> <p>Export des flux en WFS</p> <p>Accessibilité à la télégestion et à la GMAO</p> <p>SIG conforme aux exigences du contrat</p>	<ul style="list-style-type: none"> Accessibilité à l'ensemble des données via TSMS et en consultation aux outils d'exploitation Remise de la base de donnée d'exploitation en fin de contrat Accès via des comptes – possibilité de paramétrer des comptes tiers Accès aux données brutes Respect du RGI pour garantir l'interopérabilité 	<p>Proposition d'une architecture SI garantissant l'indépendance des données et l'absence de liens entre le SI CASVL et le SI Veolia</p> <p>Mise à disposition de flux WFS permettant l'interconnexion avec le SIG CASVL</p> <p>Paramétrage de la fréquence des exports SIG lors de la période de tuilage</p> <p>Accessibilité à l'Hypervision 24/24 et 7/7</p>
Tableaux de bord des services	<p>Le candidat a présenté des projets de tableaux de bord complets et détaillés</p>	<p>Tableaux de bords co-construits en période de tuilage et consultables en permanence – Modèles présentés</p>	<p>Le candidat a présenté des projets de tableaux de bord complets et détaillés –</p>
Moyens mis en œuvre pour garantir la transparence financière des services concédés	<p>Décomposition des produits entre les parts fixes, proportionnelles et les recettes travaux ainsi que les autres produits</p> <ul style="list-style-type: none"> un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la Concession <p>Production des états suivants demandés au contrat</p>	<p>Partage des hypothèses économiques</p> <p>Accessibilité à l'ensemble des données comptables</p> <p>Suivi spécifique des fonds mis en place</p> <p>Accès aux données financières au quotidien via TSMS</p> <p>Communication financière via le RAD (avant le 31 mai) et le CARE au format de l'AO</p>	<p>l'étanchéité des deux services eau potable et assainissement, une vision en coût complet des deux services après ventilation des charges mutualisées,</p> <p>Production des états suivants demandés au contrat</p> <p>Informations comptables remises sous 14 jours après demande</p> <p>Remise d'un CRF au plus tard le 1^{er} mai de l'année N+1 et d'un CEP au 1^{er} décembre pour l'année N+1</p> <p>Reporting financier trimestriel (tableau de bord, tableau de suivi des travaux, tableau de suivi des opérations de renouvellement, tableau de suivi des investissements, données opérationnelles et consommateurs) fourni dans les 30 jours après la fin du trimestre</p>

Accessibilité aux données (2/2)

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Contenu de l'extranet	<p>Extranet - SAUMUR VISION :</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès aux données patrimoniales Module cartographique avec vues personnalisées et récolement, interventions réalisés Accès aux data rezo+ Accès à la supervision Accès aux inventaires Tableau de bord Compte rendus d'intervention Accès aux données clientèles Espace collaboratif avec renvoi vers l'intranet de l'Agglo pour la GED Accès GMAO en consultation Cartes thématiques dynamiques de croisement des données 	<p>Extranet via TSMS 24/24 avec un identifiant par compte – accessibilité mobile et tablette :</p> <ul style="list-style-type: none"> GMAO SIG Supervision Consultation des outils métiers de Suez (dont la télégestion et Aquadvanced) GED et suivi des échanges Module gestion des demandes et des réponses 	<p>Extranet via Hypervision 360° avec au 1^{er} jour du contrat les modules :</p> <ul style="list-style-type: none"> H360 – Portail d'accès (Portail Collectivité), H360 – Gestion des sollicitations (Lineo), H360 – Visualisation cartographique (Atlas), H360 – Suivi des installations (Fluks Aqua) H360 – Tableaux de bord (Pilotage contrat), H360 – Pyramide compteurs (Patrimoine compteurs), H360 – Gestion de crise (Crisis), H360 – Suivi des contrôles de conformité, H360 – Suivi des pertes en eau (Pertes en eau), H360 – Télérelevé (Téléo) <ul style="list-style-type: none"> Un point d'entrée unique pour l'ensemble des modules GED, répertoire, fil d'actualité du contrat et outil de suivi des échanges Construction de l'extranet sur mesure lors des 6 premiers mois du contrat Accès aux modules informatiques : visualisation des données techniques, indicateurs mensuels, accès à la pyramide compteur, outil de gestion de crise
Analyse globale	<p>Offre très satisfaisante qui respecte en tout point les exigences du cahier des charges. L'extranet Saumur Vision est un plus de l'offre. Les engagements en matière de transparence financière auraient gagné à être approfondi.</p>	<p>Offre très satisfaisante qui respecte en tout point les exigences du cahier des charges. L'extranet TSMS est un plus de l'offre. Les engagements en matière de transparence financière auraient gagné à être approfondi.</p>	<p>Offre d'excellente qualité qui respecte en tout point les exigences du cahier des charges.. Les engagements en matière de transparence financière sont un point fort et l'H360 un extranet très complet.</p>

06

La suite

La suite

- Il est donc conseillé à la Commission d'autoriser l'engagement des négociations avec les trois candidats qui ont remis des offres conformes et compétitives
- Concernant les négociations la proposition est la suivante :
 - 3,5 journées de négociations : 1 par candidat et 1 journée de présentation des offres (2h par candidat) sans questions avec les objectifs suivants – 1^{ere} semaine de février ou 2^{eme} semaine
 - Pose de questions sur les éléments techniques avec des créneaux de 1h30 à 2h par thématiques – les questions ne seront pas adressés avant aux candidats
 - Objectif : évacuer l'ensemble des questions techniques à la fin de ce tour de négociations
 - Procéder à un premier élagage en gros sur les questions financières
 - Demander une remise des offres améliorées avec reprise de l'ensemble des questions et réponses par écrites sur la base des échanges au tour 1
 - 1 second tour de négociation (1^{ere} ou deuxième semaine de mars) sur 1 journée portant uniquement sur les sujets financiers avec :
 - Un entretien en même temps de 1h30/2h avec chacun des candidats dans 3 salles différentes
 - Une demande de remise des offres finales en séance dans un délai de 2h après l'entretien
- Une réflexion à avoir sur le nombre de personnes autorisés chez les candidats - (4 au RC) :
 - Soit on modifie le RC pour porter à 7 ou 8
 - Soit on indique que lors des journées de négociations les spécialistes pourront tourner