



annexe à la délibération n° 2020-163 DC  
du 1er octobre 2020

Septembre 2020

# Rapport sur le choix du concessionnaire

## Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire

### Concession des services publics eau et assainissement collectif

# SOMMAIRE

<b>1.</b>	<b>Rappel de la procédure</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>Critère n°1 – Conditions financières de l'exécution du contrat</b>	<b>6</b>
2.1.	Niveau des tarifs eau potables proposés	7
2.1.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	7
2.1.2.	Analyse des offres des candidats	7
2.2.	Tarifs proposés pour le service public de l'assainissement collectif	10
2.2.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	10
2.2.2.	Analyse des offres des candidats	11
2.3.	Stabilité des prix – Analyse de la formule de révision	14
2.3.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	14
2.3.2.	Analyse des offres des candidats	15
2.4.	Cohérence du compte d'exploitation prévisionnel eau potable	17
2.4.1.	Analyse des recettes liées au service public de l'eau potable	17
2.4.2.	Analyse des charges liées au service public de l'eau potable	19
2.5.	Cohérence du CEP assainissement collectif	26
2.5.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	26
2.5.2.	Analyse des recettes liées à l'assainissement collectif	26
2.5.3.	Analyse des charges d'exploitation liées à l'assainissement collectif	29
2.6.	Equilibre économique global et cohérence du compte d'exploitation prévisionnel à l'échelle du contrat	35
2.7.	Investissement – Coûts et modalités de financement	38
2.8.	Niveau de risque pris par les candidats notamment sur les fonds de performance	39
2.9.	Niveau des garanties à première demande	41
2.9.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	41
2.9.2.	Analyse des offres	41
2.10.	Niveau des assurances	42
2.10.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	42
2.10.2.	Analyse des offres des candidats	42
2.11.	Méthodologie pour assurer la comptabilité	43
2.12.	Analyse globale du critère n°1 – Conditions financières	44
<b>3.</b>	<b>Critère n°2 – Conditions techniques d'exécution</b>	<b>47</b>
3.1.	Exploitation du service public de l'eau potable	47
3.1.1.	Rappel de exigences du cahier des charges	47
3.1.2.	Analyse des offres des candidats	50
3.2.	Exploitation du service public de l'assainissement collectif	58
3.2.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	58
3.2.2.	Analyse des offres des candidats	62
3.3.	Synergie assurée entre les deux services publics	72

<b>3.4.</b>	<b>Engagements relatifs au système d'information, qualité et fonctionnalités du système d'information</b>	<b>73</b>
3.4.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	73
3.4.2.	Analyse des offres des candidats	74
<b>3.5.</b>	<b>Gestion patrimoniale</b>	<b>81</b>
3.5.1.	Moyens affectés à la gestion patrimoniale	81
3.5.2.	Renouvellement	91
3.5.3.	Travaux neufs	97
3.5.4.	Analyse globale – gestion patrimoniale	102
<b>3.6.</b>	<b>Développement durable et insertion</b>	<b>103</b>
3.6.1.	Rappel des exigences du cahier des charges	103
3.6.2.	Analyse des offres des candidats	105
<b>3.7.</b>	<b>Analyse globale concernant le critère n°2</b>	<b>116</b>
<b>4.</b>	<b>Critère n°3 – Service à l'utilisateur</b>	<b>119</b>
4.1.	Rappel des exigences générales du cahier des charges	119
4.2.	Engagements de qualité de service vis-à-vis des usagers	123
4.3.	Accueil et relations clientèles	132
4.4.	Mesures de satisfaction	137
4.5.	Facturations et impayés	139
4.6.	Analyse globale du critère n°3 – Service à l'utilisateur	144
<b>5.</b>	<b>Critère n°4 – Gouvernance et transparence</b>	<b>146</b>
5.1.	Rappel global des exigences du cahier des charges	146
5.2.	Interopérabilité et accessibilité au système d'information par le Concédant	149
5.3.	Accessibilité aux données par le Concessionnaire	151
5.4.	Relations et moyens de communications avec le Concédant	153
5.5.	Reporting	155
5.6.	Information du Concédant	157
5.7.	Analyse globale du critère n°4 – Gouvernance et transparence	161
<b>6.</b>	<b>Proposition de choix du concessionnaire</b>	<b>164</b>

# 1. RAPPEL DE LA PROCEDURE

La Communauté d'Agglomération Saumur Val de Loire est l'autorité organisatrice des services publics d'assainissement collectif et d'eau potable sur son territoire.

Dans ce cadre et par la délibération n°2019-104-DC en date du 26 septembre 2019, le conseil communautaire a décidé de concéder 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.

Cette consultation a fait l'objet d'un avis d'appel public à la candidature en date du 18 octobre 2019 publié au BOAMP, JOUE ainsi que dans le moniteur des TP.

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 a ouvert les trois offres des candidats reçus le 17 décembre 2019.

Lors de sa réunion du 17 janvier 2020, la Commission Concession après analyse des offres initiales des candidats a autorisé l'autorité habilitée à signer la convention de concession de service public à engager des négociations avec les trois soumissionnaires : Saur, Suez et Veolia.

Suite à l'avis rendu par la Commission Concession trois séances, avec chacun des candidats, de négociation ont été organisées :

- Séance n°1 – Le 29 janvier 2020. Les candidats étaient invités à présenter oralement à l'aide de tout support qu'ils estimaient nécessaires leurs offres, aucune question n'a été posée aux candidats en amont.
- Séance n°2 – Les 12 et 13 février 2020. Les candidats avaient tous reçu une liste de questions portant sur l'ensemble des aspects de leurs offres et étaient invités à proposer des réponses écrites à celles-ci en amont de la séance. La séance était axée, pour chacun des candidats autour des éléments techniques et financiers de leurs offres. A la suite de cette séance les candidats ont été invités à remettre une offre améliorée le 26 février pour le candidat reçu le 12 mars et le 27 février pour les candidats reçus le 13 mars
- Séance n°3 – Le 4 mars 2020. Les candidats avaient tous reçus une liste de questions relatives aux éléments financiers de leurs offres améliorées. La séance était axée, pour chacun des candidats, autour des éléments financiers de leurs offres

Chaque candidat a disposé, au cours de chaque séance, du même temps de discussion (Séance n°1 – 2h, Séance n°2 – 4h, Séance n°3 – 2h) et les ordres de passage ont été, pour chaque séance, tirés au sort.

A la suite de la séance du 4 mars 2020 (séance n°3), chacun des candidats a été invité, dans un délai de 2h15 à l'issue de la séance, à remettre une offre finale sur la plateforme de dématérialisation de la Communauté d'Agglomération.

Chacun des candidats a remis une offre finale en temps et en heure, les offres ont été téléchargées par la Communauté d'Agglomération le lendemain matin soit le jeudi 5 mars 2020.

En application de l'article 9.2 du règlement de la consultation et des dispositions de l'article R3124-5 du Code de la Commande Publique, la Communauté d'Agglomération a procédé à la hiérarchisation des 4 critères suivants :

- Critère n°1 – Conditions financières de l'exécution du contrat
- Critère n°2 – Conditions techniques d'exécution
- Critère n°3 – Service à l'utilisateur
- Critère n°4 – Gouvernance et transparence

Le présent rapport constitue le rapport du Président sur le choix du concessionnaire.

## 2. CRITERE N°1 – CONDITIONS FINANCIERES DE L'EXECUTION DU CONTRAT

Aux termes de l'article 9.2 du règlement de consultation ce critère fait l'objet d'une appréciation au regard des éléments suivants :

- Le niveau des tarifs eau potable proposés
- Le niveau des tarifs assainissement collectif proposés
- La stabilité des prix
- La cohérence du compte d'exploitation prévisionnel assainissement collectif
- La cohérence du compte d'exploitation prévisionnel eau potable
- L'équilibre économique et la cohérence globale du compte d'exploitation prévisionnel à l'échelle du contrat : montant des frais généraux, rentabilité prévisionnelle, etc.
- 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)



## 2.1. Niveau des tarifs eau potables proposés

### 2.1.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Article du projet de contrat	Exigences
110.2	Le niveau de l'abonnement proposé respectera les dispositions définies à l'article L. 2224-12-4 du Code Général des Collectivités territoriales et à l'arrêté du 6 août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé. Le montant de l'abonnement est perçu à terme échu. Il est exprimé en € par an avec deux décimales.
110.2.1	Part fixe annuelle Eo exprimée en € HT par an. Précision de deux décimales. Valeur 1 <sup>er</sup> janvier 2021
110.2.2	Part variable Po relative au coût de production et part variable Do relative au coût de distribution. Les deux parts sont exprimées en € HT/m3. Précision de 4 décimales. Valeur au 1 <sup>er</sup> janvier 2021
110.2.3	Part proportionnelle liée aux ventes d'eau VEGo exprimée en € HT/m3 vendu. Précision de quatre décimales. Valeur au 1 <sup>er</sup> janvier 2021.

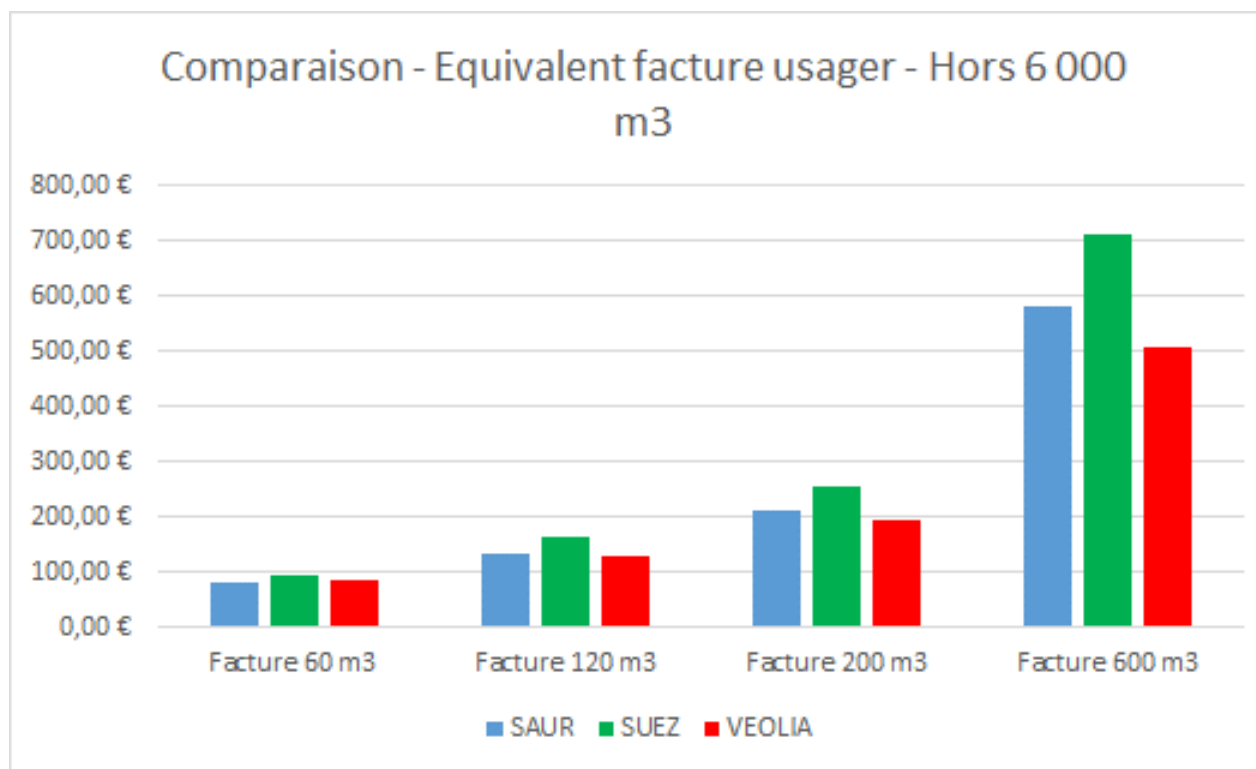
### 2.1.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Part fixe annuelle en €/an/abonné HT : Eo</b>	24.30	25.00	37.00
<b>Part proportionnelle liée à la production Po en €/m3</b>	0.2996	0.4000	0.1080

2 ■

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Part proportionnelle liée à la distribution Do en €/m3</b>	0.6291	0.7432	0.6740
<b>Part liée à la VEG aux services extérieurs VEGo</b>	0.4000	0.4000	0.4790
<b>Equivalent facture à l'usager en € HT – Rappel : la tarification à l'usager reste entièrement sous maîtrise de la Collectivité.</b>			
<b>Facture 60 m3</b>	80,02 €	93,59 €	83,92 €
<b>Facture 120 m3</b>	135,74 €	162,18 €	130,84 €
<b>Facture 200 m3</b>	210,04 €	253,64 €	193,40 €
<b>Facture 600 m3</b>	581,52 €	710,92 €	506,20 €
<b>Facture 6 000 m3</b>	5 597 €	6 884 €	4 729 €





Concernant les tarifs eau potable, l'offre de la Saur est la plus avantageuse uniquement sur les équivalents factures 60 m3, celle de Veolia est la plus avantageuse sur les équivalents factures de 120 m3 et cet avantage se creuse plus le volume de la facture est important. L'offre du candidat Suez est la moins avantageuse quel que soit le type de facturation étudié. Concernant le tarif VEG les candidats Saur et Suez ont proposé le même tarif et ont donc l'offre la plus avantageuse sur ce tarif. Au global, l'offre de Veolia est sur cet élément d'appréciation la plus avantageuse des trois, suivie de celle de la Saur, suivie de celle de Suez.



## 2.2. Tarifs proposés pour le service public de l'assainissement collectif

### 2.2.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Article du projet de contrat	Exigences
110.3	Le niveau de l'abonnement proposé respectera les dispositions définies à l'article L. 2224-12-4 du Code Général des Collectivités territoriales et à l'arrêté du 6 août 2007 relatif à la définition des modalités de calcul du plafond de la part de la facture d'eau non proportionnelle au volume d'eau consommé. Le montant de l'abonnement est perçu à terme à échoir. Il est exprimé en € par an avec deux décimales.
110.3.1	Part fixe annuelle Ao exprimée en € HT par an. Précision de deux décimales. Valeur 1 <sup>er</sup> janvier 2021
110.3.2	Part variable CTo exprimée en € HT/m3. Précision de 4 décimales. Valeur au 1 <sup>er</sup> janvier 2021 Part variable Clo pour les usagers industriels en €/m3 Part usager viticole en €/H
110.3.3	Pour les usagers industriels, la redevance est soit la redevance de base indiquée aux articles ci-dessus affectée d'un coefficient en application de la réglementation en vigueur, soit celle définie dans la convention de déversement spéciale le cas échéant.
110.3.4	Matières de vidange : V0 en euros par mètre cube de matières de vidange Réception des graisses : G0 en euros par mètre cube de graisses réceptionné Sables : S0 en euros par mètre cube de sables réceptionné Matières de curage et résidus de voirie : C0 en euros par mètre cube de matières de curage et de résidus de voirie



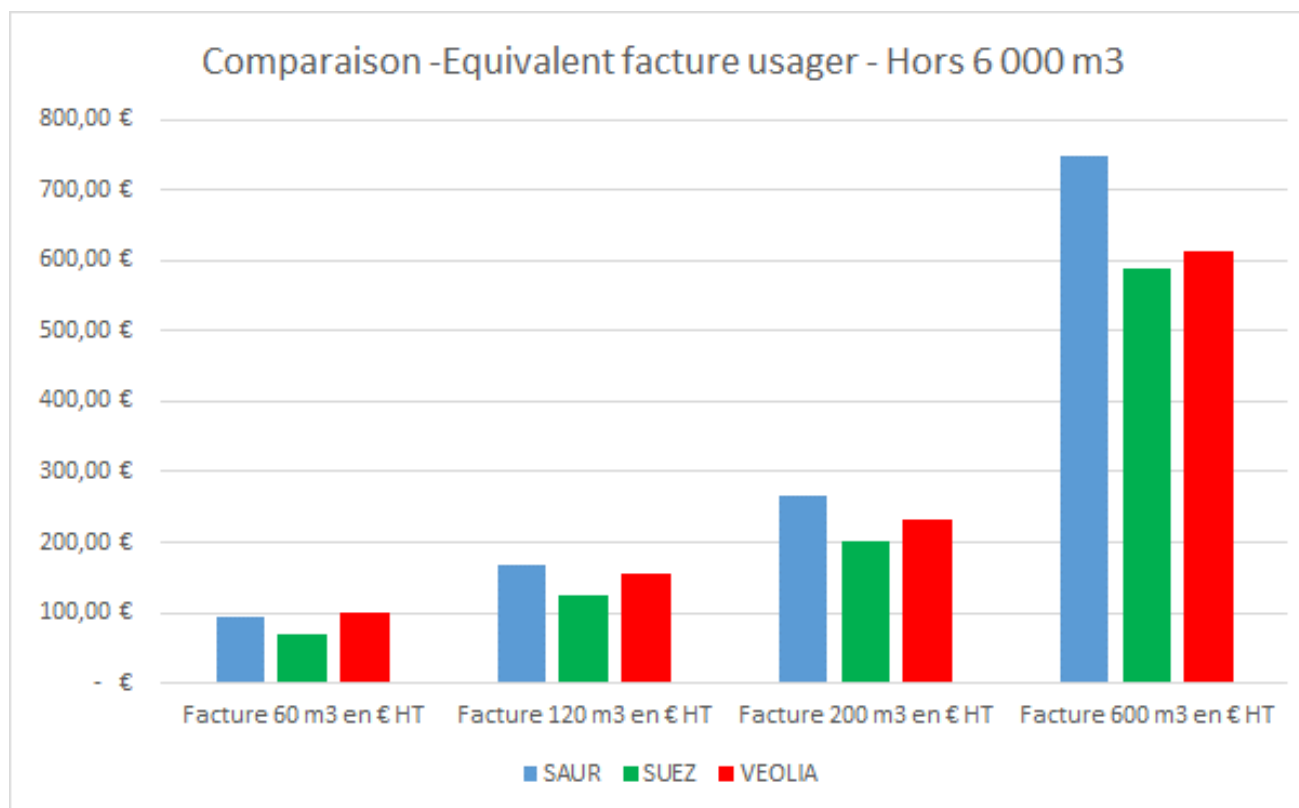
## 2.2.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Part fixe annuelle en €/an/abonné : Ao	22.80	10.00	43.00
Part proportionnelle CTo en €/m3	1.2090	0.9650	0.9490
Usager industriel Clo en €/m3	1.167	Coefficient de dégressivité appliqué	1.03
Usager viticole en €/hl	0.424	Coefficient de dégressivité appliqué	0.285
Matières de vidanges Vo par m3 de matières	9.91	10,26	11.00
Réception des graisses Go en € par m3 de graisses	72.49	75,01	75.00
Sables So en €/m3 de sables	37.18	38,47	39.00
Matières de curages et résidus de voirie Co en m3 de matières	37.18	38,47	39.00
Réception des lixiviats	Non proposé par ce candidat.	20	Non proposé par ce candidat.
<b>Equivalent sur la facture à l'usager en € HT</b>			

2 ■

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Facture 60 m3 en € HT</b>	95.34	67.90	99.94
<b>Facture 120 m3 en € HT</b>	167.88	125.80	156.88
<b>Facture 200 m3 en € HT</b>	264.60	203.00	232.80
<b>Facture 600 m3 en € HT</b>	748.20	589.00	612.40
<b>Facture 6 000 m3 en € HT</b>	7 276.80	5 800.00	5 737

2.



Concernant les tarifs assainissement collectif, l'offre de Suez apparaît comme plus avantageuse pour l'ensemble des factures à l'exception de la facture 6000 m3 sur laquelle l'offre de Veolia est la plus avantageuse. L'offre de Veolia est la plus avantageuse sur la facture 6000 m3, la tarification industrielle et viticole. L'offre de Veolia est la seconde plus avantageuse sur l'ensemble des autres factures à l'exception de la facture 60m3. L'offre de la Saur est la moins avantageuse sur l'ensemble de factures étudiées à l'exception de la facture 60 m 3. Sur les tarifs « matières » les trois offres sont quasiment de même niveau avec un léger avantage à l'offre de Saur, suivie de celle de Suez suivie de celle de Veolia.

Au global, sur les tarifs assainissement collectif, l'offre de Suez est la plus avantageuse, suivie de celle de Veolia suivie de celle la Saur.

## 2.3. Stabilité des prix – Analyse de la formule de révision

### 2.3.1. Rappel des exigences du cahier des charges

L'article 114 du projet de contrat prévoyait la formule de révision des prix exposée ci-dessous :

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

Dans laquelle a était nécessairement supérieur ou égale à 0,15 et la somme des coefficients égale à 1.

La formule devait être directement représentative de la structure réelle des charges d'exploitation des services délégués. Les candidats ne sont pas autorisés à modifier les indices proposés sauf éventuellement :

- Indice E par un autre indice d'électricité, sous réserve d'être dûment justifié ;
- Indice FDS2 par les indices FSD1, FSD3, FD, sous réserve d'être dûment justifié.

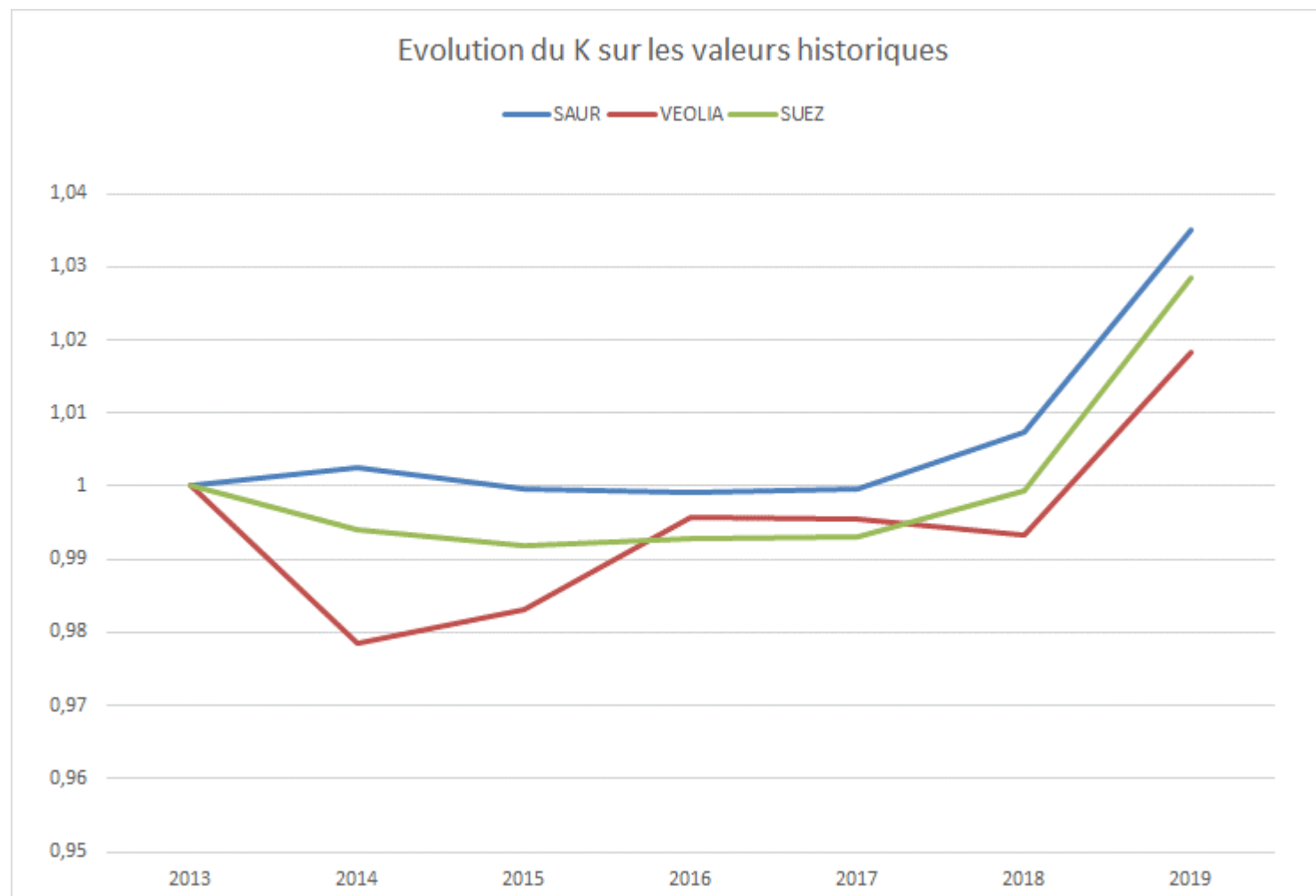
Les candidats devaient aussi présenter dans leur offre les moyens mis en œuvre et les caractéristiques liées aux modalités d'achat d'électricité, avec la fin des tarifs réglementés « jaune » et « vert » depuis le 1er janvier 2016.

2 ■

### 2.3.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Valeurs des coefficients</b>	$a = 0,15$ $b = 0,3029$ $c = 0,0631$ $d = 0,1865$ $e = 0,2975$	$a = 0,15$ $b = 0,3245$ $c = 0,0463$ $d = 0,1035$ $e = 0,3757$	$a = 0,15$ $b = 0,384$ $c = 0,048$ $d = 0,228$ $e = 0,190$
<b>Cohérence entre la structure de charges présentées et la formule paramétrique</b>	La structure de charges proposée par le candidat est cohérente avec l'affectation des coefficients au sein de la formule de révision.	La structure de charges proposée par le candidat est cohérente avec l'affectation des coefficients au sein de la formule de révision.	La structure de charges proposée par le candidat est cohérente avec l'affectation des coefficients au sein de la formule de révision.

Comparaison par rapport aux  
valeurs historiques des indices





	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Analyse globale</b>	La formule proposée, même si elle est très peu inflationniste, est la plus inflationniste des trois candidats.	La formule proposée est la seconde moins inflationniste des trois candidats	La formule proposée est la moins inflationniste des trois candidats.

Au regard des éléments soulevés ci-avant l'offre de Veolia est la plus avantageuse, suivie de celle de Suez, suivie de celle de la Saur.

## 2.4. Cohérence du compte d'exploitation prévisionnel eau potable

Article du projet de contrat	Exigences
<b>Annexes 14</b>	<p>Les candidats étaient invités à remplir 3 fichiers distincts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'annexe 14a – Cadre financier relatif au service public de l'eau potable divisé en 16 onglets</li> </ul>

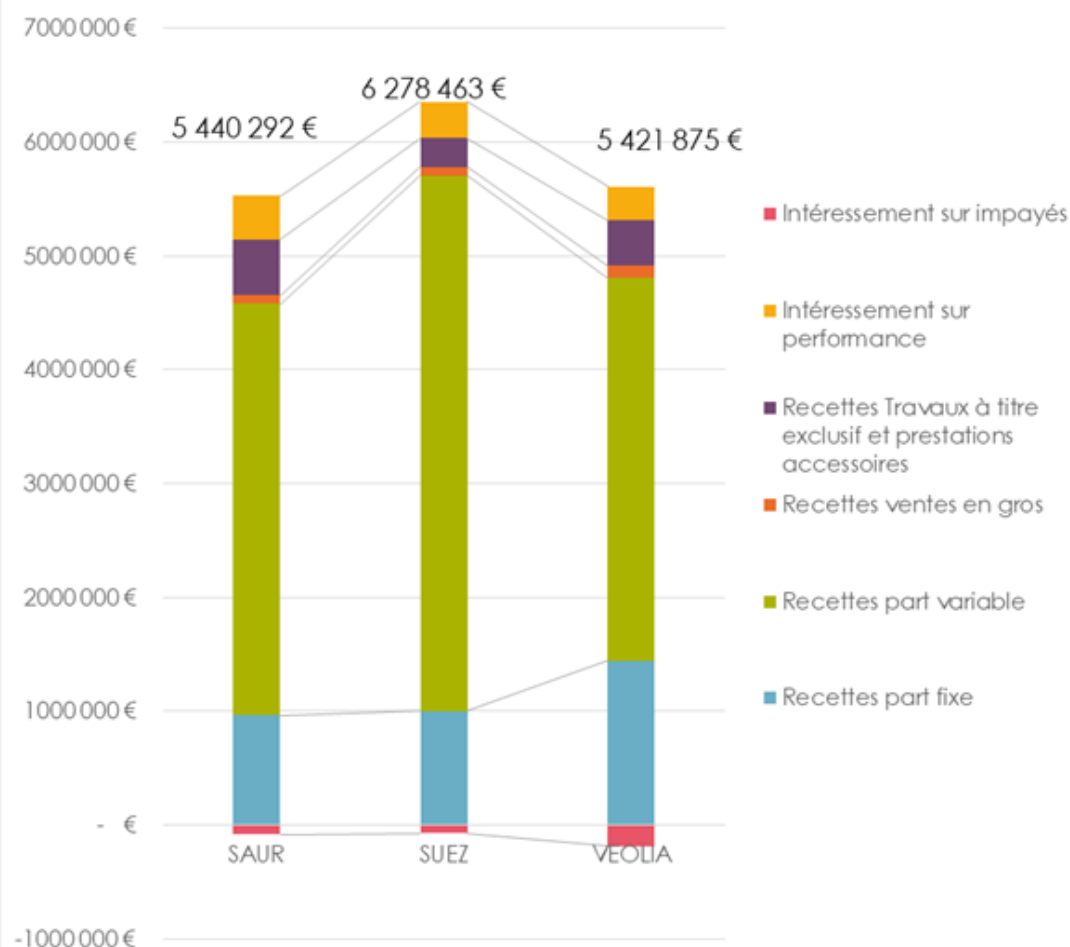
### 2.4.1. Analyse des recettes liées au service public de l'eau potable

Le tableau et le graphique ci-dessous permettent de comparer les propositions financières en matière de recettes liées au service public de l'eau potable des trois candidats. L'intégralité des valeurs sont exprimées en moyenne annuelle en € constant sur la durée du contrat.

2

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Total Recettes</b>	<b>5 440 292 €</b>	<b>6 278 463 €</b>	<b>5 421 875 €</b>
Recettes d'exploitation	4 579 566 €	5 707 729 €	4 802 317 €
Recettes part fixe	964 598 €	1 000 734 €	1 440 879 €
<b>Abonnés (nbr)</b>	<b>39695</b>	<b>40029</b>	<b>38943</b>
Part Fixe F <sub>0</sub>	24,30 €	25,00 €	37,00 €
Recettes part variable	3 614 967,79 €	4 706 995 €	3 361 438,65 €
<b>Volumes facturés (m³)</b>	<b>4 022 239</b>	<b>4 117 385</b>	<b>4 298 515</b>
Part Variable Production	0,2696 €	0,4000 €	0,1077 €
Part Variable Distribution	0,6291 €	0,7432 €	0,6743 €
Recettes ventes en gros	75 736,80 €	72 400,00 €	110 210,80 €
<b>Volumes facturés (m³)</b>	<b>189 342</b>	<b>181 000</b>	<b>229 892</b>
Part Variable VEG	0,4000 €	0,4000 €	0,4790 €
Recettes Travaux à titre exclusif et prestations accessoires	487 791 €	255 874 €	400 173 €
<b>Branchements</b>	<b>193 681,42 €</b>	<b>152 094,00 €</b>	<b>196 339,65 €</b>
Nombre de branchements	145	100	145
Recette unitaire	1 340 €	1 521	1 350 €
<b>Autres - A préciser</b>	<b>294 110,05 €</b>	<b>103 780,11 €</b>	<b>203 832,94 €</b>
Nombre de fournitures et poses compteurs hors	131	2 001	
Recette unitaire	132 €	52	
Frais d'accès (frais de dossier)	3 970	0 €	113 884 €
Recette unitaire	40 €	-	
Ouvertures/fermetures	1 588	0 €	
Recette unitaire	46 €	-	
Frais de relance	4 046	0 €	
Recette unitaire	5 €	-	
Frais de mise en demeure	2 478,6	0 €	
Recette unitaire	10 €	-	
Contrôle branchements			78 949 €
Location mobil'eau			11 000 €
<b>Intéressement sur performance</b>	<b>383 100 €</b>	<b>316 600 €</b>	<b>295 500 €</b>
IPE-D1 - Part de la consommation d'électricité verte dans la consom	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE-D2- Optimisation énergétique du service de l'eau potable par m	14 556 €	- €	4 500 €
IPE-D3- Réduction du bilan carbone de l'activité	1 000 €	9 000 €	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 €	50 000 €	50 000 €
IPE-R3- Réparation des fuites dans un délai de 48h après signaleme	30 000 €	30 000 €	30 000 €
IPE-R4- Réparation des cansses dans un délai de 12h après signaleme	30 000 €	30 000 €	30 000 €
IPE-R5 - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale	10 000 €	9 000 €	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 €	11 500 €	25 000 €
IPE U4 - Information des usagers concernés par une coupure d'eau n	10 000 €	- €	10 000 €
IPE U5 - Taux de disponibilité du site internet	10 000 €	10 000 €	10 000 €
IPE-F1- Taux de non recouvrement	80 000 €	48 000 €	- €
<b>Intéressement sur impayés</b>	<b>- 85 903 €</b>	<b>- 74 139 €</b>	<b>- 186 326 €</b>

Comparaison des recettes prévisionnelles - En moyenne annuelle sur la durée du contrat en € constant





On constate un écart entre les offres des candidats Saur et Veolia et l'offre du candidat Suez puisque l'écart de recettes entre Saur et Veolia est de 20 k€ et celui entre Saur et Suez est de 838 k€.

Les structures de recettes des candidats sont relativement identiques, on note que le candidat Saur prévoit des 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 Véolia. Le candidat Veolia prévoit des recettes négatives liées aux impayés plus élevés que celles des deux autres candidats.

#### 2.4.2. Analyse des charges liées au service public de l'eau potable

##### ANALYSE MACRO DU COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL AEP

Le tableau ci-dessous permet d'avoir une comparaison des charges prévisionnelles des trois candidats en moyenne annuelle sur la durée du contrat exprimé en € courant :

2 ■

	SAUR	SUEZ	VEOLIA	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Charges totales	5 432 171 €	6 152 730 €	5 378 239 €			
	3 382 876 €	3 837 915 €	3 319 279 €	en % du CA		
Personnel	1 345 934 €	1 179 531 €	1 100 143 €	24,74%	18,79%	20,29%
Electricité	257 257 €	237 869 €	267 374 €	4,73%	3,79%	4,93%
Produits de traitement	119 344 €	142 093 €	158 620 €	2,19%	2,26%	2,93%
Achats d'eau	503 738 €	487 266 €	408 246 €	9,26%	7,76%	7,53%
Analyses réglementaires	48 390 €	57 030 €	52 864 €	0,89%	0,91%	0,98%
Analyses autocontrôles	5 630 €	21 000 €	16 722 €	0,10%	0,33%	0,31%
Redevances versées à la Collectivité	50 290 €	24 360 €	49 947 €	0,92%	0,39%	0,92%
Véhicules et frais de déplacement	122 997 €	102 691 €	142 651 €	2,26%	1,64%	2,63%
Fournitures	147 778 €	193 540 €	186 948 €	2,72%	3,08%	3,45%
Sous-traitance	119 953 €	855 456 €	428 795 €	2,20%	13,63%	7,91%
Locaux	53 260 €	64 935 €	80 598 €	0,98%	1,03%	1,49%
Assurances	25 784 €	53 616 €	44 955 €	0,47%	0,85%	0,83%
Impôts et taxes	89 953 €	119 656 €	105 092 €	1,65%	1,91%	1,94%
Postes et télécommunications	155 178 €	273 872 €	52 705 €	2,85%	4,36%	0,97%
Non-valeurs	61 922 €	- €	- €	1,14%	0,00%	0,00%
Autres - <b>informatique</b> (Saur) / Autres CD	80 099 €	- €	147 339 €	1,47%	0,00%	2,72%
Veolia + informatique Veolia						
Charges liées aux TTE	195 367 €	- €	76 279 €	3,59%	0,00%	1,41%
Charges R&D		25 000 €			0,40%	0,00%
Charges calculées	2 049 295 €	2 314 815 €	2 058 960 €			
RUDP et investissements	553 844 €	768 281 €	243 809 €	10,18%	12,24%	4,50%
Frais de structure	216 170 €	207 189 €	336 309 €	3,97%	3,30%	6,20%
Dotation au titre du renouvellement	1 279 281 €	1 339 344 €	1 478 841 €	23,51%	21,33%	27,28%
Résultat annuel	8 121 €	125 733 €	43 635 €	0,15%	2,00%	0,80%

On relève les points saillants suivants dans la répartition des charges entre les trois candidats :

- Les charges de personnel – exprimées en pourcentage du chiffre d'affaires - sont de 24,7 % pour la Saur, 18,8% pour Suez et 20,3% pour Veolia. Ces écarts de charges sont contrebalancées par les charges de sous-traitance – exprimées en pourcentage du chiffre d'affaires – qui sont de 2.2% pour la Saur, 13.63% pour Suez et 7.9% pour Veolia
- Les charges d'électricité, de produits de traitement, d'analyses réglementaires, – exprimées en pourcentage du chiffre d'affaires – sont quasiment identiques en termes de montant mais aussi en termes de répartition des charges
- On constate des écarts sur les charges d'achat d'eau qui sont liées à des différences de volumes achetés aux vendeurs extérieurs

La présentation macroéconomique des structures de charges des trois candidats est relativement similaire ce qui traduit une cohérence globale des comptes d'exploitation prévisionnel sur ce plan.

► ANALYSE DES COMPTES D'EXPLOITATION PREVISIONNELS AEP PAR RATIO

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Personnel	<p>Les coûts de personnel oscillent entre 34.3 €/h pour les agents techniques et 52 €/h pour les responsables. Les coûts de personnel des fonctions supports/sièges ne sont pas renseignés.</p> <p>Sur la partie eau potable, le candidat prévoit d'affecter 32 ETP en moyenne sur la durée du contrat ce qui fait un coût moyen à hauteur de 42 k€ par ETP. Ce ratio est classique par rapport à ceux habituellement constaté dans le secteur de l'eau.</p>	<p>Les coûts de personnel oscillent entre 25.8 €/h pour les agents administratifs et de relève et 55.6 €/h pour les responsables. Les coûts de personnel des heures de directions s'élèvent à 95€/h. On constate une grande amplitude dans les coûts présentés avec des coûts unitaires élevés notamment pour les fonctions supports.</p> <p>Sur la partie eau potable, le candidat prévoit d'affecter 19 ETP ce qui fait un coût à hauteur de 62 k€ par ETP. Ce ratio est élevé par rapport à ceux habituellement constaté dans le secteur de l'eau.</p>	<p>Les coûts de personnel oscillent entre 32 €/h pour les agents administratifs/techniques et 49 €/h pour les responsables. Les coûts de personnel des heures de directions s'élèvent à 58.3 €/h.</p> <p>Sur la partie eau potable le candidat prévoit d'affecter 31 ETP ce qui fait un coût à hauteur de 35 k€ par ETP. Ce ratio est faible mais s'explique par l'absence de distinction sur les ETP clientèles entre l'eau et l'assainissement dans la répartition des temps passés.</p>

2 ■

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Electricité	<p>Le coût moyen affiché par le candidat est de 0,086 €/kWh sur les ouvrages de production et de 0.12 €/kWh sur les réservoirs et les reprises.</p> <p>A noter aussi que le candidat prévoit une baisse des volumes facturés (et donc des volumes produits) qui s'accompagne d'une baisse de la consommation électrique ce qui est cohérent.</p> <p><b>Les charges relatives à l'électricité apparaissent cohérentes. Le candidat a précisé les raisons de l'écart sur le coût au kWh</b></p>	<p>Le coût moyen affiché par le candidat est de 0.08 €/kWh ce qui est cohérent, celui-ci n'opère pas de distinction entre les ouvrages de productions et les réservoirs et reprise alors que les abonnements et les temps de fonctionnement de ce type d'ouvrages devraient conduire à des différences de prix en €/kWh</p> <p><b>Les charges relatives à l'électricité sont cohérentes au global mais une distinction entre le prix pour chaque type d'ouvrage aurait pu être fourni par le candidat.</b></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.</p> <p>A noter aussi que le candidat prévoit une baisse des volumes facturés (et donc des volumes produits au regard du rendement) qui s'accompagne d'une baisse de la consommation électrique ce qui est cohérent.</p> <p><b>Les charges relatives à l'électricité apparaissent cohérentes.</b></p>
Sous-traitance	<p>Les charges affectés à la ligne « Sous-traitance » du CEP n'englobent pas la totalité des charges de sous-traitance qui seront imputées au contrat.</p> <p>L'approche retenue dans le chiffrage a amené le candidat à avoir une approche globalisante de certaines opérations et à éclater ces frais sur plusieurs lignes du CEP.</p> <p>Le candidat a pu présenter des explications relatives à ce choix en négociations. Cependant cette approche nuit à la transparence dans l'exécution financière du contrat</p>	RAS	<p>A noter que la sous-traitance chez ce candidat inclut le paiement d'un loyer à la société Birdz qui est en charge de la remontée es données entre le compteur de l'abonné et le service de gestion des abonnés pour toutes les opérations de facturation, encaissement et recouvrement.</p>

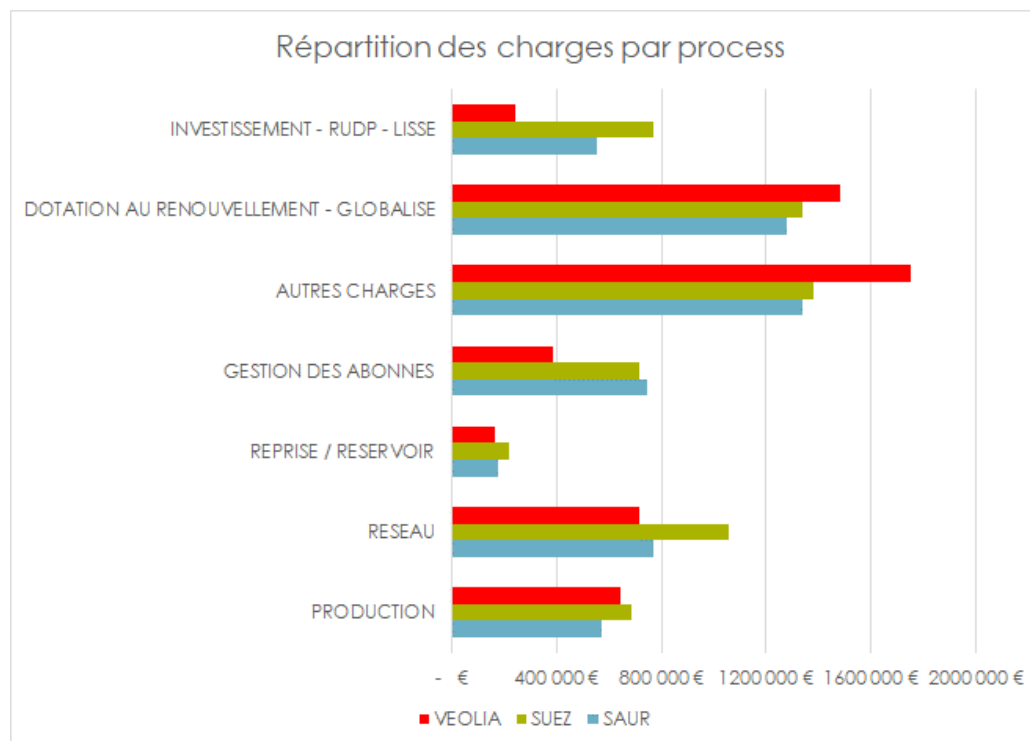
2 ■

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Frais de structure</b>	Les frais de structure du candidat Saur représentent 3.97 % du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est cohérent avec ce que l'on constate habituellement dans les services de l'eau et de l'assainissement.	Les frais de structure du candidat Suez représentent 3.3% du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est cohérent avec ce que l'on constate habituellement dans les services de l'eau et de l'assainissement.	Les frais de structure du candidat Veolia représentent 6.2 % du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est plus élevé que ce que l'on constate habituellement et est le plus élevé des trois candidats.
<b>Analyse globale</b>	L'offre du candidat est cohérente. La rentabilité prévisionnelle est très faible.	L'offre du candidat présente deux incohérences sur le ratio charges de personnel/nombre d'ETP et l'absence de distinction sur les ratios en €/kWh par type d'ouvrages. La rentabilité prévisionnelle et les frais de structure sont bien calibrés.	L'offre du candidat est cohérente. Les frais de structure sont élevés et la rentabilité prévisionnelle prévue est faible.

► ANALYSE DES COMPTES D'EXPLOITATION PREVISIONNELS AEP PAR PROCESSUS

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>TOTAL</b>	<b>5 432 171 €</b>	<b>6 152 730 €</b>	<b>5 378 239 €</b>
PRODUCTION	572 553 €	682 315 €	641 302 €
RESEAU	768 025 €	1 055 086 €	711 754 €
REPRISE / RESERVOIR	177 949 €	217 040 €	162 648 €
GESTION DES ABONNES	742 324 €	712 973 €	387 875 €
AUTRES CHARGES	1 338 195 €	1 377 691 €	1 752 010 €
DOTATION AU RENOUVELLEMENT - GLOBALISE	1 279 281 €	1 339 344 €	1 478 841 €
INVESTISSEMENT - RUDP - LISSE	553 844 €	768 281 €	243 809 €

2



Les offres des candidats Saur et Veolia sont assez similaires, exception faite de la ligne « autres charges » qui apparaît plus élevée chez le candidat Veolia. Ceci s'explique par des choix d'imputation différents que le candidat Saur qui a imputé le même type de charges au sein du process gestion des abonnés. Ces éléments sont sans conséquences sur la lecture financière du contrat, la décomposition retenue par les deux candidats assurant une transparence des choix d'affectation des charges en lien avec leur organisation.

Le haut niveau de charges du candidat Suez sur la partie réseaux interroge dans la mesure où ce candidat ne propose aucun engagement technique supérieur à celui des deux autres candidats. Les candidats Veolia et Saur affichent respectivement un coût d'entretien par kilomètre linéaire de réseau à hauteur de 496 €/kml et de 532 €/kml contre 738 €/kml de réseau pour le candidat Suez.





Au global, les trois comptes d'exploitation du service de l'eau potable sont compétitifs. Néanmoins, le compte d'exploitation du candidat Suez présente un niveau de charges qui rend son offre moins compétitive que celle des candidats Saur et Veolia : un coût d'entretien par linéaire de réseau trop élevé, des charges de personnel surdimensionnés au regard des moyens humains affectés au service qui sont doublés par des charges de sous-traitance très élevée ainsi qu'une absence de distinction du coût du kWh en fonction du type d'ouvrage. Le compte d'exploitation du candidat Veolia est optimisé mais est pénalisé par des frais de siège élevés. Le compte d'exploitation du candidat Saur est aussi optimisé, le niveau de rentabilité attendue est cependant extrêmement faible. Au global, l'offre des candidats Veolia et Saur sont équivalentes sur ce point, l'offre du candidat Suez est en retrait par rapport aux deux autres candidats.

## 2.5. Cohérence du CEP assainissement collectif

### 2.5.1. Rappel des exigences du cahier des charges

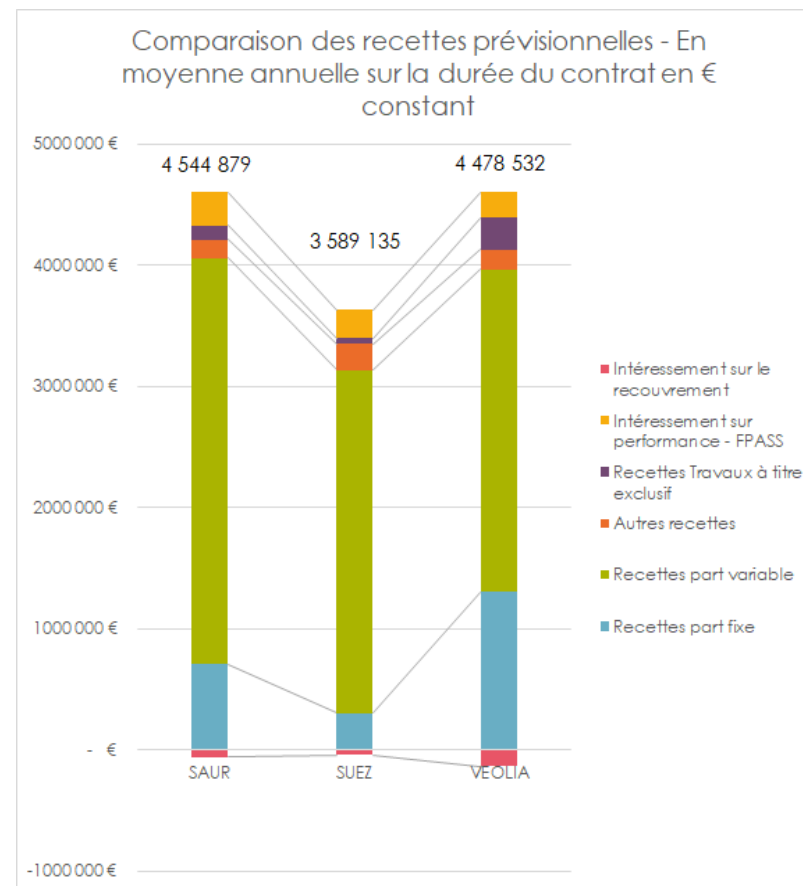
Article du projet de contrat	Exigences
Annexes 14	Les candidats étaient invités à remplir 3 fichiers distincts : <ul style="list-style-type: none"><li>• L'annexe 14b – Cadre financier relatif au service public de l'assainissement divisé en 16 onglets</li></ul>

### 2.5.2. Analyse des recettes liées à l'assainissement collectif

Le tableau et le graphique ci-dessous permettent de comparer les propositions financières en matière de recettes liées au service public de l'assainissement collectif des trois candidats. L'intégralité des valeurs sont exprimées en moyenne annuelle en € constant sur la durée du contrat.

2

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Total Recettes</b>	<b>4 544 879 €</b>	<b>3 589 135 €</b>	<b>4 478 532 €</b>
Recettes d'exploitation	4 057 810 €	3 134 439 €	3 963 855 €
Recettes part fixe	707 288 €	304 369 €	1 301 116 €
<b>Abonnés (nbr)</b>	<b>31 021</b>	<b>30 437</b>	<b>30 259</b>
<b>Part Fixe FO</b>	<b>22,80 €</b>	<b>10,00 €</b>	<b>43,00 €</b>
Recettes part variable	3 350 522 €	2 830 069 €	2 662 739 €
<b>Volumes facturés (m3)</b>	<b>2 795 710</b>	<b>2 932 714</b>	<b>2 838 337</b>
Abonnés domestiques et autres	2 676 215	2 639 443	2 805 837
Abonnés industriels avec convention	86 570	293 271	
Viticulteurs avec convention	32 925		32 500
<b>Part Variable RO</b>			
Abonnés domestiques et autres	1,209 €	0,965 €	0,949 €
Abonnés industriels avec convention	1,167 €	0,965 €	0,949 €
Viticulteurs avec convention en €/hl	0,424 €	0,965 €	0,285 €
<b>Autres recettes</b>	<b>151 849 €</b>	<b>215 853 €</b>	<b>166 398 €</b>
<b>Recettes Travaux à titre exclusif</b>	<b>116 250 €</b>	<b>45 310 €</b>	<b>260 100 €</b>
<b>Branchements</b>			
Nombre de branchements	78	20	145
Recette unitaire	1 500,00 €	2 265,50 €	1 800 €
<b>Intéressement sur performance - FPASS</b>	<b>276 700 €</b>	<b>234 250 €</b>	<b>213 250 €</b>
<b>Intéressement sur le recouvrement</b>	<b>- 57 731 €</b>	<b>- 40 716 €</b>	<b>- 134 323 €</b>



## 2. ■

Les structures de recettes sont relativement identiques entre les trois candidats.

Le candidat Veolia prévoit des recettes assises sur la part fixe plus importante ainsi que des recettes négatives liés aux impayés moins à risque. Une prise de risque plus importante sur les TTE est à constater chez ce candidat.

Le candidat SAUR prévoit plus de recettes liées à la performance.

Les trois CEP sont cohérents en matière de constitution des hypothèses de recettes.

2 ■

### 2.5.3. Analyse des charges d'exploitation liées à l'assainissement collectif

#### ANALYSE MACRO DES COMPTES D'EXPLOITATION ASS

	SAUR	SUEZ	VEOLIA	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Charges totales	4 542 751 €	3 517 234 €	4 442 793 €			
Charges d'exploitation	3 086 713 €	2 305 406 €	2 977 722 €	en % du CA		
Personnel	1 155 241 €	848 979 €	999 061 €	25,42%	23,65%	22,31%
Electricité	424 378 €	288 925 €	315 513 €	9,34%	8,05%	7,05%
Produits de traitement	99 047 €	59 905 €	85 095 €	2,18%	1,67%	1,90%
Analyses réglementaires	75 134 €	21 056 €	51 306 €	1,65%	0,59%	1,15%
Analyses autocontrôles	8 780 €	- €	- €	0,19%	0,00%	0,00%
Redevances versées à la Collectivité (RODP, frais de contrôle)	20 020 €	9 731 €	19 375 €	0,44%	0,27%	0,43%
Véhicules et frais de déplacem	169 767 €	82 183 €	85 899 €	3,74%	2,29%	1,92%
Fournitures	135 711 €	78 808 €	143 878 €	2,99%	2,20%	3,21%
Sous-traitance	653 055 €	740 579 €	703 549 €	14,37%	20,63%	15,71%
Locaux	46 396 €	16 831 €	103 387 €	1,02%	0,47%	2,31%
Assurances	27 860 €	37 722 €	32 251 €	0,61%	1,05%	0,72%
Impôts et taxes	94 440 €	72 937 €	97 769 €	2,08%	2,03%	2,18%
Poste et télécommunications	26 762 €	22 752 €	11 446 €	0,59%	0,63%	0,26%
Non valeurs	42 039 €	- €	- €	0,92%	0,00%	0,00%
Autres - informatique	18 789 €		63 702 €	0,41%	0,00%	1,42%
Autres charges directes			48 773 €	0,00%	0,00%	1,09%
Charges liées aux ITE	89 295 €		216 718 €	1,96%	0,00%	4,84%
Fonds R&D		25 000 €		0,00%	0,70%	0,00%
Charges calculées	1 456 038 €	1 211 827 €	1 465 072 €			
RUDP	148 847 €	123 846 €	89 872 €	3,28%	3,45%	2,01%
Frais de structure	189 646 €	118 441 €	277 790 €	4,17%	3,30%	6,20%
Dotation au titre du renouvellem	1 117 545 €	969 539 €	1 097 409 €	24,59%	27,01%	24,50%
Résultat annuel	2 127 €	71 901 €	35 739 €	0,05%	2,00%	0,80%



Les structures de charges d'exploitation des trois candidats sont sensiblement identiques d'un candidat à l'autre. Parmi les principaux postes de charges on retrouve :

- Les charges de personnel qui représentent entre 22 et 26% du chiffre d'affaires ASS selon les candidats
- Les charges de sous-traitance qui représentent entre 14 et 21 % du chiffre d'affaires ASS. On note que les charges de sous-traitance sont très élevées chez Suez – en pourcentage du chiffre d'affaire – alors même que le candidat prévoit déjà des charges de personnel élevées
- Les charges relatives à l'électricité représentent environ 7 et 9.5 % du chiffre d'affaires ASS – cette charge semble légèrement sous-évaluée chez Suez

L'analyse macroéconomique montre que les structures de charges des trois candidats est relativement similaire ce qui traduit une cohérence globale des comptes d'exploitation prévisionnel sur ce plan.

2 ■

ANALYSE DES COMPTES D'EXPLOITATION PREVISIONNELS ASS PAR RATIO

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Personnel</b>	<p>Les coûts unitaires oscillent entre 33.8 €/h (agent de travaux) et 52 €/h sur des postes de responsables. Le coût des heures de direction n'est pas renseigné.</p> <p>Le candidat prévoit d'affecter 28.34 ETP en moyenne sur la durée du contrat ce qui fait un coût moyen à hauteur de 40.7 k€ par ETP ce qui est un coût moyen habituellement constaté</p>	<p>Les coûts unitaires oscillent entre 31.3 €/h pour les heures d'agents administratifs/techniques et 95 €/h pour les heures de direction.</p> <p>Le candidat prévoit d'affecter 21 ETP en moyenne sur la durée du contrat ce qui fait un coût moyen à hauteur de 40.4 k€ par ETP ce qui est un coût moyen habituellement constaté.</p>	<p>Les coûts unitaires oscillent entre 32 €/h pour les heures d'agents administratifs/techniques et 58.3 €/h pour les heures de direction.</p> <p>Le candidat prévoit d'affecter 17 ETP en moyenne sur la durée du contrat ce qui fait un coût moyen à hauteur de 58.7 k€ par ETP ce qui est élevé mais s'explique par l'absence de précision des temps passés des ETP clientèles affectés au contrat.</p>

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Electricité</b>	Le candidat Saur prévoit un coût d'achat exprimée en €/kWh à hauteur de 0.1779 €/kWh sur le processus poste de relevage et transport et à hauteur de 0.0930 €/kWh sur le processus traitement des eaux usées. Si l'écart entre les deux tarifs se justifie par les différences d'abonnements et de temps de fonctionnement le coût exprimé à hauteur de 0.1779 €/kWh sur le processus poste de relevage apparaît élevé par rapport aux offres des autres candidats.	Le candidat Suez prévoit un coût d'achat exprimée en €/kWh à hauteur de 0.08 €/kWh quel que soit le type de processus (traitement ou postes/transport) visé. L'absence d'écart sur le coût au kWh en fonction du type d'ouvrage interpelle sur le compte d'exploitation de ce candidat sur cet aspect et fragilise la transparence d'exécution des conditions financières du contrat.	Le candidat Veolia prévoit un coût d'achat exprimée en €/kWh à hauteur de 0.11 €/kWh pour le processus relevage/transport et 0.08 €/kWh pour le processus traitement. L'écart entre les deux types de tarif est justifié et les tarifs en €/kWh présentés sont justifiés.
<b>Analyses autocontrôle</b>	RAS	Les analyses autocontrôles sont imputées dans les charges de sous-traitance.	Les analyses autocontrôles sont imputées dans les charges de sous-traitance.
<b>Locaux</b>	RAS	RAS	Les frais de locaux sont particulièrement élevés chez ce candidat.
<b>Impôts et taxes</b>	RAS	Les charges impôts et taxes sont sous évaluées par ce candidat.	RAS
<b>Frais de structure</b>	Les frais de structure du candidat Saur représentent 4.17 % du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est cohérent avec ce que l'on constate habituellement dans les services de l'eau et de l'assainissement.	Les frais de structure du candidat Suezr représentent 3.3 % du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est cohérent avec ce que l'on constate habituellement dans les services de l'eau et de l'assainissement.	Les frais de structure du candidat Véolia représentent 6.2 % du CA affecté à l'eau potable. Ce pourcentage est plus élevé que ce que l'on constate habituellement et est le plus élevé des trois candidats.

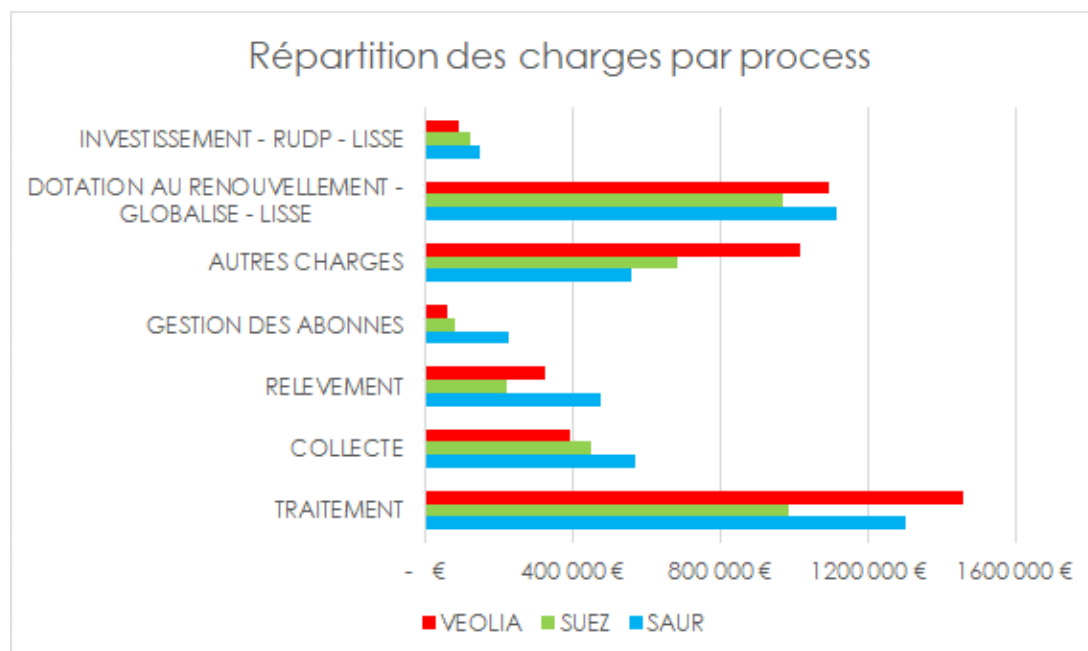


2. ■

► ANALYSE DES COMPTES D'EXPLOITATION PREVISIONNELS ASS PAR PROCESSUS

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
TRAITEMENT	1 301 966 €	988 714 €	1 457 480 €
COLLECTE	571 115 €	449 301 €	394 948 €
RELEVEMENT	474 587 €	224 258 €	324 571 €
GESTION DES ABONNES	226 577 €	79 219 €	61 000 €
AUTRES CHARGES	562 082 €	682 356 €	1 017 766 €
DOTATION AU RENOUVELLEMENT - GLOBALISE LISSE	1 117 545 €	969 539 €	1 097 409 €
INVESTISSEMENT - RUDP - LISSE	148 847 €	123 846 €	89 872 €

2 ■



Au global, les trois comptes d'exploitation du service de l'assainissement sont compétitifs et optimisés. Néanmoins, le compte d'exploitation du candidat Suez présente plusieurs éléments le rendant moins compétitif et moins lisible que celui des candidats Saur et Veolia : un coût de traitement très faible par rapport aux deux autres candidats (0.3371€/m3 facturé pour Suez contre 0.4657€/m3 facturé pour Saur et 0.5135€/m3 facturé pour Veolia), une absence de distinction du coût du kWh en fonction du type d'ouvrage. Le compte d'exploitation du candidat Veolia est optimisé mais est pénalisé par des frais de siège élevés. Le compte d'exploitation du candidat Saur est optimisé, le niveau de rentabilité affiché est cependant extrêmement faible et le coût au kWh sur le processus poste est moins compétitif que ceux des autres candidats. Au global, l'offre des candidats Saur et Veolia sont premières équivalentes. L'offre de Suez est plus en retrait.

## 2.6. Equilibre économique global et cohérence du compte d'exploitation prévisionnel à l'échelle du contrat

Article du projet de contrat	Exigences
Annexes 14	Les candidats étaient invités à remplir 3 fichiers distincts : <ul style="list-style-type: none"><li>• L'annexe 14c – Cadre financier relatif au contrat dans sa globalité divisé en 5 onglets</li></ul>

Le tableau ci-dessous permet d'avoir une vision globale des charges et des recettes des trois candidats exprimés en moyenne annuelle en € constant sur la durée du contrat :

2 ■

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Total Recettes</b>	<b>9 985 170 €</b>	<b>9 867 598 €</b>	<b>9 900 407 €</b>
Recettes d'exploitation - AEP	4 579 566 €	6 278 463 €	5 421 875 €
Recettes part fixe - AEP	964 598 €	1 000 734 €	1 440 879 €
Recettes part variable - AEP	3 614 968 €	4 706 995 €	3 361 439 €
Recettes ventes en gros - AEP	75 737 €	72 400 €	89 949 €
Recettes Travaux à titre exclusif - AEP	487 791 €	255 874 €	310 224 €
Intéressement sur performance AEP - FPAEP	383 100 €	316 600 €	295 500 €
Intéressement au recouvrement - AEP	- 85 903 €	- 74 139 €	- 186 326 €
<b>Recettes d'exploitation - ASS CO</b>	<b>4 057 810 €</b>	<b>3 589 135 €</b>	<b>4 478 532 €</b>
Recettes part fixe - ASS CO	707 288 €	304 369 €	1 301 116 €
Recettes part variable - ASS CO	3 350 522 €	2 830 069 €	2 662 739 €
Autres recettes - ASS CO	151 849 €	45 310 €	70 850 €
Recettes Travaux à titre exclusif	116 250 €	45 310 €	364 900 €
Intéressement sur performance - FPAEP	276 700 €	234 250 €	213 250 €
Intéressement au recouvrement - ASS	- 57 731 €	- 40 716 €	- 134 323 €
<b>Total Charges</b>	<b>9 974 922 €</b>	<b>9 669 964 €</b>	<b>9 821 033 €</b>
Personnel	2 501 175 €	2 028 510 €	2 099 204 €
Electricité	681 635 €	526 794 €	582 886 €
Produits de traitement	218 391 €	201 998 €	243 715 €
Achats d'eau	503 738 €	487 266 €	408 246 €
Analyses réglementaires	123 524 €	78 086 €	104 171 €
Analyses autocontrôles	14 410 €	21 000 €	16 722 €
Redevances versées à la Collectivité (RODP, frais de contrôle)	70 310 €	34 091 €	69 322 €
Véhicules et frais de déplacement	292 765 €	184 874 €	228 550 €
Fournitures	283 490 €	272 347 €	330 826 €
Sous-traitance	773 008 €	1 596 035 €	1 132 344 €
Locaux	99 656 €	81 767 €	183 985 €
Assurances	53 644 €	91 337 €	77 206 €
Impôts et taxes	184 394 €	192 593 €	202 861 €
Postes et télécommunications	181 940 €	296 624 €	64 151 €
Non-valeurs	103 961 €	- €	- €
RUDP (amortissements + frais financiers sur patrimoine immobilier)	702 691 €	892 128 €	333 682 €
Frais de structure	405 816 €	325 631 €	614 099 €
Dotation au titre du renouvellement - AEP	1 279 281 €	1 339 344 €	1 478 841 €
Dotation au titre du renouvellement - ASS	1 117 545 €	969 539 €	1 097 409 €
Autres (yc informatique Veolia et Saur)	98 887 €	- €	259 815 €
Charges liées aux TTE	284 662 €	- €	292 997 €
Fonds de R&D	- €	50 000 €	- €
<b>RESULTAT ANNUEL</b>	<b>10 248 €</b>	<b>197 635 €</b>	<b>79 374 €</b>

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Chiffre d'affaire global prévisionnel sur la durée du contrat	99 851 703 €	98 675 958 €	99 004 068 €
Charges globales prévisionnelles sur la durée du contrat	99 749 223 €	96 699 638 €	98 210 326 €
Chiffre d'affaire global exprimé en €/m3 facturés (volumes facturés AEP, volumes facturés VEG et volumes facturés ASS)	1.4250 €/m3 facturés	1.3646 €/m3 facturés	1.3515 €/m3 facturés
Rentabilité prévisionnelle sur la durée du contrat	0.1% sur la durée du contrat – 102 480 € de résultat sur la durée du contrat	2% sur la durée du contrat – 1 976 347 € de résultat sur la durée du contrat	0.80% sur la durée du contrat – 793 742 € de résultat sur la durée du contrat
Frais de siège	4.06%	3.3%	6.2%
Répartition des recettes entre le service d'eau et le service d'assainissement collectif	54.5% AEP / 45.5 % ASS	63.6% AEP / 36.4% ASS	54.7% AEP / 45.3% ASS

Au global, l'offre du candidat Veolia est la plus avantageuse car, même si elle propose les frais de siège les plus élevés, elle propose le coût exprimé en €/m3 facturé le moins important, une rentabilité prévisionnelle très compétitive, un coût global prévisionnel pour la Collectivité le moins important ainsi qu'une répartition homogène et proche de la réalité entre les recettes liées au service d'eau et d'assainissement. L'offre du candidat Suez – et ce même si elle présente une répartition des recettes moins homogènes et la rentabilité prévisionnelle la plus élevée des trois candidats – est la seconde la plus avantageuse au regard du faible niveau de frais de siège, du coût exprimé en €/m3 et du coût global estimé pour la Collectivité. L'offre du candidat Saur propose la rentabilité la plus compétitive et une répartition homogène des recettes, elle est cependant l'offre présentant le coût prévisionnel le plus important exprimé en €/m3 facturé.

## 2.7. Investissement – Coûts et modalités de financement

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Investissements eau potable	<b>4 865 934 €</b> de capital investi : <ul style="list-style-type: none"> <li>4 061 758 € pour le déploiement de la télé relève</li> <li>338 647 € pour le financement de biens propres</li> <li>120 456 € pour le système d'information</li> <li>17 940 € pour des études</li> </ul>	<b>6 248 782 €</b> de capital investi : <ul style="list-style-type: none"> <li>1 144 255 € pour le patrimoine (pré localisateurs, géo référencement, sondes)</li> <li>312 730 € pour le système d'information</li> <li>4 791 796 € pour le déploiement de la télé relève</li> </ul>	<b>2 159 539 €</b> de capital investi : <ul style="list-style-type: none"> <li>197 110 € sur le patrimoine (sondes, pré localisateurs, bornes Monéca)</li> <li>43 149 € de biens propres</li> <li>110 929 € pour le système d'information</li> <li>1 199 008 € pour le déploiement de la télé relève</li> <li>590 584 € pour divers investissements</li> </ul>
Investissements assainissement	<b>1 294 716 €</b> de capital investi : <ul style="list-style-type: none"> <li>720 078 € sur le patrimoine (comptages, dégrillage, optimisation d'installations, etc.)</li> <li>19 222 € pour le système d'information</li> <li>282 881 € de biens propres</li> <li>261 284 € pour des études</li> </ul>	<b>882 981 €</b> de capital investi : <ul style="list-style-type: none"> <li>694 216 € sur le patrimoine (comptages, dégrillage, géo référencement)</li> <li>188 765 € sur le système d'information</li> </ul>	<b>799 462 €</b> de capital investi : <ul style="list-style-type: none"> <li>472 988 € sur le patrimoine (comptages, dégrillage, instrumentation)</li> <li>69 899 € pour les biens propres</li> <li>81 417 € d'études et d'analyses</li> <li>188 544 € pour le système d'information</li> <li>85 877 € pour la communication et les exercices de crises</li> </ul>
Frais financiers et montant des frais financiers	Frais financiers appliqués : <b>2,80%</b> - Montant des frais financiers : 811 251 €	Frais financiers : <b>3,14%</b> - Montant des frais financiers sur la durée du contrat : 1 320 615 €	Frais financiers : <b>3,8%</b> - Montant des frais financiers sur la durée du contrat : 527 782 €

L'offre du candidat Saur est la plus avantageuse, elle est celle qui propose le taux de frais financiers le moins important, l'offre du candidat Suez est la seconde plus avantageuse et celle du candidat Veolia la moins avantageuse sur cet aspect-là.

## 2.8. Niveau de risque pris par les candidats notamment sur les fonds de performance

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Abonnés et volumes eau potable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>38 463 abonnés en point de départ – Evolution de 0,6 % par an</li> <li>4 021 947 m3 en point de départ – Evolution de 0,05 % par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>38 261 abonnés en point de départ – Evolution de 0,9 % par an</li> <li>4 025 591 m3 en point de départ – Evolution de 0,45 % par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>38 074 abonnés en point de départ – Evolution de 0,44 % par an</li> <li>4 202 683 m3 en point de départ – Evolution de 0,44 % par an</li> </ul>
<b>Abonnés et volumes assainissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29 157 abonnés en point de départ – Evolution de 1,03 % par an</li> <li>2 756 581 m3 en point de départ – Evolution de 0,33% par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29 092 abonnés en point de départ – Evolution de 0,86 % par an</li> <li>2 867 331 m3 en point de départ – Evolution de 0,44% par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>29 186 abonnés en point de départ – Evolution de 0,69% par an</li> <li>2 743 283 m3 en point de départ – Evolution de 0,44% par an</li> </ul>
<b>Niveau de rémunération sur performance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PERF AEP : 383 100 € de recettes en moyenne annuelle – 8,37% des recettes totales (en ma) eau potable</li> <li>PERF ASS : 276 700 € de recettes en moyenne annuelle – 6,1% des recettes totales (en ma) assainissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PERF AEP : 316 600 € de recettes en moyenne annuelle – 5,04 % des recettes totales (en ma) eau potable</li> <li>PERF ASS : 234 250 € de recettes en moyenne annuelle – 6,5 % des recettes totales (en ma) assainissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PERF AEP : 295 500 € de recettes en moyenne annuelle – 5,45% des recettes totales (en ma) eau potable</li> <li>PERF ASS : 213 250 € de recettes en moyenne annuelle – 4,8% des recettes totales (en ma) assainissement</li> </ul>
<b>Risques pris sur l'intéressement au recouvrement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 143 633 € en moyenne annuelle au niveau du contrat – 1,43 % du niveau de recettes totales en moyenne annuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 114 855 € en moyenne annuelle au niveau du contrat – 1,16% du niveau de recettes totales en moyenne annuelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-320 649 € en moyenne annuelle au niveau du contrat – 3,24% du niveau de recettes totales en moyenne annuelle</li> </ul>
<b>Pénalités</b>	Aucun provisionnement des pénalités, nombreuses pénalités sur engagements complémentaires prises.	Aucun provisionnement des pénalités, nombreuses pénalités sur engagements complémentaires prises.	Aucun provisionnement des pénalités, nombreuses pénalités sur engagements complémentaires prises.

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Répartition part fixe/part variable dans la rémunération prévisionnelle du candidat</b>	<p>Sur la partie eau potable le candidat prévoit des recettes part variable eau potable à hauteur de 36% et des recettes part fixe eau potable à hauteur de 9.6% des recettes totales. Sur l'assainissement le candidat prévoit 33% de ses recettes totales en lien avec la part variable assainissement et 7% en lien avec la part fixe assainissement par rapport aux recettes totales.</p> <p>Le candidat prévoit donc un risque important assis sur l'assiette volume plus sujette à fluctuations que le paramètre abonné.</p>	<p>Sur la partie eau potable le candidat prévoit des recettes part variable eau potable à hauteur de 47% et des recettes part fixe eau potable à hauteur de 10% des recettes totales. Sur l'assainissement le candidat prévoit 28% de ses recettes totales en lien avec la part variable assainissement et 3% en lien avec la part fixe assainissement par rapport aux recettes totales.</p> <p>Le candidat prévoit donc un risque important assis sur l'assiette volume plus sujette à fluctuations que le paramètre abonné.</p>	<p>Sur la partie eau potable le candidat prévoit des recettes part variable eau potable à hauteur de 34% et des recettes part fixe eau potable à hauteur de 14% des recettes totales. Sur l'assainissement le candidat prévoit 26% de ses recettes totales en lien avec la part variable assainissement et 13% en lien avec la part fixe assainissement par rapport aux recettes totales.</p> <p>Le candidat table donc sur un risque moyen en prévoyant des recettes part fixe – moins sujette à fluctuation – importantes.</p>

Les trois offres présentent un haut niveau de risques, l'offre de la Saur se démarque et est la plus avantageuse au regard du niveau de risque prise sur la rémunération sur performance, l'offre de Suez est la seconde plus avantageuse notamment au regard du risque pris sur les volumes et abonnés eau potable ainsi que sur l'intéressement au recouvrement. L'offre de Veolia présente un haut niveau de risque au global mais reste la moins avantageuse des trois sur cet aspect.



## 2.9. Niveau des garanties à première demande

### 2.9.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Article du projet de contrat	Exigences
6	Il était prévu une garantie bancaire à première demande relative à l'exécution et une garantie bancaire à première demande relative à la fin de contrat. Les candidats étaient invités à préciser les montants de garanties.

### 2.9.2. Analyse des offres

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Garanties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emission d'une garantie bancaire à première demande relative à l'exécution du contrat d'un montant initial de 1.000.000 €</li> <li>Emission d'une garantie bancaire à première demande relative à la fin de la concession d'un montant initial de 1.100.000 €</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>500 k€ pour la GAPD au démarrage</li> <li>500 k€ pour la GAPD en fin de contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie à première demande relative à l'exécution du contrat : 1 000 000 €</li> <li>Garantie à première demande relative à la fin du contrat : 500 000 €</li> </ul>

**L'offre du candidat Saur est la plus avantageuse, suivie de celle du candidat Veolia suivie de celle du candidat Suez sur cet aspect.**

## 2.10. Niveau des assurances

### 2.10.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Article du projet de contrat	Exigences
3	<p>Les candidats étaient invités à présenter les polices d'assurances souscrites au titre du présent contrat. Doivent être souscrits à minima : une assurance responsabilité civile, une assurance responsabilité civile professionnelle, une assurance dommages aux biens risques simples et industriels et une assurance dommages qualifiés d'atteintes à l'environnement.</p> <p>Ces polices d'assurances doivent à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 – Garantir la qualité d'assuré additionnel de la Communauté d'Agglomération</li> <li>2 – Couvrir l'ensemble risques listés au sein du présent article</li> <li>3 – Présenter les montants de couvertures</li> </ul>

### 2.10.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Assurances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages aux biens : 19,9 M€</li> <li>• Responsabilité civile générale : 30 M€</li> <li>• Responsabilité civile atteinte à l'environnement : 31 M€</li> <li>• Tous risques chantiers : 19,9 M€</li> <li>• Garantie décennale : 31 M€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile à concurrence (incluant la responsabilité civile atteinte à l'environnement) de 5 millions d'euros</li> <li>• Dommages aux biens à concurrence de 150 millions d'euros</li> <li>• Garantie décennale réalisateur : 3 M€</li> <li>• Garantie décennale concepteur : 1 M€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilité civile générale : garantie contre l'ensemble des conséquences pécuniaires</li> <li>• Responsabilité civile atteinte à l'environnement : 20 M€</li> <li>• Dommages aux biens et pertes d'exploitation : 340 M€</li> </ul>

**L'offre de Veolia est la plus avantageuse, suivie de celle de Saur suivie de celle de Suez sur cet aspect.**

## 2.11. Méthodologie pour assurer la comptabilité

SAUR	SUEZ	VEOLIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certification des deux comptes par un CAC</li> <li>• Présentation du CARE et des comptes financiers</li> <li>• Suivi des dépenses de renouvellement, du programme d'investissements et présentation des méthodes de calcul des charges indirectes</li> <li>• Garantie d'une étanchéité par la création de deux centres de coûts analytiques différents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité analytique avec deux points de balance- un par service</li> <li>• Accessibilité aux documents comptables</li> <li>• Certification par un CAC</li> <li>• Suivi des dépenses de renouvellement, du programme d'investissements et présentation des méthodes de calcul des charges indirectes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 codes comptables – un par service</li> <li>• Fourniture des documents relatifs aux charges directes sous 14 jours</li> <li>• Certification par un CAC</li> <li>• Suivi des dépenses de renouvellement, du programme d'investissements et présentation des méthodes de calcul des charges indirectes</li> </ul>

**Les trois offres sont strictement de même niveau sur cet aspect.**

## 2.12. Analyse globale du critère n°1 – Conditions financières

Au regard des éléments présentés les offres des candidats sont appréciées et synthétisées dans le tableau ci-dessous :

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Niveau des tarifs eau potable proposés</b>	L'offre du candidat Saur est satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est peu satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Niveau des tarifs assainissement collectif proposés</b>	L'offre du candidat Saur est considérée satisfaisante mais est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Stabilité des prix</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante mais est la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante, elle est la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante et est la plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Cohérence du CEP eau potable</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante. Elle est avantageuse pour la Collectivité et similaire à celle de Véolia sur ce point.	L'offre est peu satisfaisante et est nettement la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Véolia est très satisfaisante. Elle est avantageuse pour la Collectivité et similaire à celle de Saur sur ce point.

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Cohérence du CEP assainissement collectif</b>	Le CEP assainissement collectif du candidat Saur est compétitif et optimisé mais souffre de quelques défauts affectant sa cohérence globale. L'offre est satisfaisante et similaire à celle de Véolia sur ce point.	L'offre est moyennement satisfaisante et est la moins avantageuse pour la Collectivité.	Le CEP assainissement collectif du candidat Veolia est compétitif et optimisé mais souffre de quelques défauts affectant sa cohérence globale. L'offre est satisfaisante et similaire à celle de Saur sur ce point.
<b>Equilibre économique et cohérence du CEP à l'échelle du contrat</b>	L'offre est considérée comme satisfaisante mais est la moins avantageuse des trois pour la Collectivité.	L'offre est considérée comme très satisfaisante et est la seconde plus avantageuse des trois pour la Collectivité.	L'offre est considérée comme très satisfaisante et est la plus avantageuse des trois pour la Collectivité.
<b>Coût et modalités de financement des investissements prévus au contrat</b>	L'offre est considérée comme très satisfaisante. L'offre du candidat Saur est la plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre est considérée comme très satisfaisante. L'offre du candidat Suez est la seconde plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre est considérée comme satisfaisante. L'offre du candidat Veolia est la moins avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.
<b>Niveau de risque pris par le candidat</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante. Elle est la plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante. Elle est la seconde plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre du candidat Veolia est satisfaisante. Elle est cependant la moins avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.
<b>Niveau des garanties à première demande</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante et elle est la plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante mais est la moins avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante et est la seconde plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.

2 ■

SAUR		SUEZ	VEOLIA
<b>Niveau des assurances</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante mais est la seconde plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante mais est la moins avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante et est la plus avantageuse pour la Collectivité sur cet aspect.
<b>Méthodologie pour assurer la comptabilité</b>	L'offre du candidat Saur est satisfaisante. Elle est avantageuse pour la Collectivité et similaire à celle des autres candidats sur ce point.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est avantageuse pour la Collectivité et similaire à celle des autres candidats sur ce point.	L'offre du candidat Véolia est satisfaisante. Elle est avantageuse pour la Collectivité et similaire à celle des autres candidats sur ce point

Ainsi, sur le critère n°1, l'offre du candidat Veolia apparaît comme la plus avantageuse, suivie de celle de Saur , suivie de celle de la Suez.

Critère n°1	Classement
SAUR	2
Suez	3
Veolia	1

## 3. CRITERE N°2 – CONDITIONS TECHNIQUES D'EXECUTION

Les éléments d'appréciations prévus au règlement de la consultation étaient les suivants :

- 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

### 3.1. Exploitation du service public de l'eau potable

#### 3.1.1. Rappel de exigences du cahier des charges

Les exigences du cahier des charges concernant l'exploitation du service public de l'eau potable étaient listées dans le projet de contrat aux

- Chapitre 5 – EXPLOITATION DES SERVICES PUBLICS D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT COLLECTIFS – EXIGENCES COMMUNES
- Chapitre 6 – EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE – PRODUCTION
- Chapitre 7 – EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE – DISTRIBUTION

Parmi ces exigences on retrouvait notamment les suivantes :



Article	Exigences
Article 16	Les candidats devaient exposer dans leur offre les dispositions de permanence et d'astreinte qu'ils s'engagent à mettre en œuvre ainsi que leur délai d'intervention en astreinte
Article 39.1	Délai d'intervention pour les interventions non urgentes. Les candidats devaient compléter ce délai.
Article 39.2	Délai d'intervention pour les interventions urgentes. Les candidats devaient compléter ce délai.
Article 53	Le Concessionnaire réalise <i>a minima</i> 10 exercices de crises sur la durée du contrat. Ces exercices de crise sont répartis de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 exercices de crise sur le service d'eau potable</li> <li>• 4 exercices de crise sur le service d'assainissement collectif</li> <li>• 2 exercices de crises sur les deux services en même temps</li> <li>• Plan de gestion de crise sous 6 mois</li> </ul>
Article 60.1	Réalisation du contrôle annuel des réservoirs
Article 66.1	Qualité bactériologique : 100% Qualité microbiologique : 100%
Article 66.2	Proposition d'un programme d'auto surveillance
Article 67.1	Réalisation du Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux à la charge du Concessionnaire
Article 67.2	Amélioration de la performance hydraulique du réseau : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation d'un programme de recherche de fuites</li> <li>• Suivi des indicateurs réglementaires</li> <li>• Exploitation de la modélisation hydraulique</li> <li>• Elaboration d'un plan d'action – Annexe 18</li> </ul>
Article 70	Présentation des compteurs mobiles utilisés





Article	Exigences
<b>Article 72</b>	Le Concessionnaire vérifie vingt-cinq pour cent (25 %) des vannes de sectionnement par an de manière à ce que 100% des vannes soient vérifiées tous les quatre (4) ans.
<b>Annexe n°10a - IPE RES 1</b>	2021 : 86% 2022 : 87% 2023 : 88% 2024 : 89% 2025 et au-delà : 90%
<b>Annexe n°10a – IPE RES2</b>	2021 : 3,5 m3/jour/km 2022 : 3,2 m3/jour/km 2023 : 3,0 m3/jour/km 2024 : 2,7 m3/jour/km 2025 et au-delà : 2,5 m3/jour/km
<b>Annexe n°10a – IPE RES3</b>	Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement
<b>Annexe n°10a – IPE RES4</b>	Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement

### 3.1.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements et moyens en termes de pilotage des installations et des réseaux AEP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>43 ETP</b> en début de contrat sur l'AEP puis <b>32 ETP</b> en moyenne en marche normal</li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Intervention en 30 minutes hors astreinte en cas d'urgence ou de non urgence</b> – Traçabilité assurée via les outils mobiles des agents, les données d'ordonnancement avec mise à disposition via Saumur Vision</li> <li>○ Délai d'intervention en non urgence : modifiable au cas par cas</li> </ul> </li> <li>• <u>Pilotage des installations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en place de <b>la supervision via le Centre de Pilotage Opérationnel</b> dès le début du contrat</li> <li>○ Pilotage des forages via <b>EMI-Gestion</b> des forages (qualification quotidienne du rendement, d'une sécheresse, des paramètres de qualité et de la hauteur d'eau)</li> <li>○ Fréquences de visites usines – Opérations d'exploitation :</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>19 ETP AEP</b> + 2 mutualisés</li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En <b>30 minutes maximum</b> en cas d'urgence</li> <li>○ En <b>1 h en cas d'intervention non urgente</b></li> <li>○ Traçabilité garantie avec Visio et les outils de mobilité des agents</li> </ul> </li> <li>• <u>Pilotage des installations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en place de <b>VISIO</b> et un accès à distance Tout sur mes services dès le début du contrat</li> <li>○ Audit des forages en début de contrat et pilotage des forages par <b>WellWatch</b> (suivi des conditions de pompage)</li> <li>○ Respect de la réglementation concernant les captages et les réservoirs (Comptage des eaux de service pour les réservoirs)</li> <li>○ Fréquences de visites des usines – Opérations d'exploitation</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>17 ETP AEP</b> + 6 ETP mutualisés + 11 ETP clientèle</li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En <b>45 min maximum</b> en cas d'urgence</li> <li>○ En <b>1h en cas d'intervention</b> non urgente</li> <li>○ Traçabilité assurée via l'Hypervision et la géolocalisation et aux synthèses d'interventions</li> </ul> </li> <li>• <u>Pilotage des installations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise en place de <b>l'Hypervision 360</b> dès le début du contrat</li> <li>○ Respect de la réglementation concernant les périmètres de captage et les réservoirs</li> <li>○ 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</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 fois par semaine – Usine du Perreau</li> <li>▪ 3 fois par semaine – Usine de Montsoreau et des Clérets</li> <li>▪ 1 fois par semaine – Usine de Fontaine Bourreau et de Fontevraud</li> <li>▪ Postes de pompes et surpression 1 fois par semaine</li> <li>○ Méthodologie pour la métrologie présentée</li> <li>○ Valorisation des boues des usines : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ du Perreau vers la STEP de Saumur</li> <li>▪ Repompage sur les usines de Montsoreau et des Clérets</li> </ul> </li> <li>○ Respect de la réglementation concernant les ouvrages de captage et les réservoirs</li> <li>• <u>Pilotage des réseaux :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réalisation d'un modèle hydraulique par périmètre <b>et fusion de l'ensemble des modèles hydrauliques</b> en année 1 : <b>bénéfice d'un modèle global et d'un modèle par secteur : consultable sur demande par la Collectivité</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présence quotidienne sur l'usine du Perreau (5j/7)</li> <li>○ 3 passages par semaines sur le site de Montsoreau</li> <li>○ 2 passages par semaine sur les Clérets, Fontaine Bourreau et Fontevraud</li> <li>○ Méthodologie pour la métrologie présentée</li> <li>• <u>Pilotage réseaux :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suivi des performances réseaux avec Aquacircle et Aquadvanced</li> <li>○ <b>Modélisation hydraulique sur l'ensemble du réseau dans un délai de 1 an avec une simulation en moyenne une fois par trimestre</b></li> <li>○ <b>Entretien de 25% des vannes de sectionnement par an</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilisation de <b>BDQE pour le suivi de la qualité de l'eau</b></li> <li>○ Méthodologie pour la métrologie présentée</li> <li>○ 936 visites par an sur les 5 usines (3,6 visites par semaine sur 52 semaines : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Montsoreau, Clérets, Fontaine Bourreau : 3 passages/semaine</li> <li>▪ Fontevraud : 2 passages par semaine</li> <li>▪ Perreau : quotidienne incluant samedi et dimanche</li> </ul> </li> <li>○ Opérations d'exploitation</li> <li>○ Valorisation des boues des usines : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ du Perreau vers la STEP de Saumur</li> </ul> </li> <li>• <u>Pilotage des réseaux :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Réalisation d'une cartographie CVM</b> en année 1</li> <li>○ <b>Un modèle hydraulique spécifique par système hydraulique</b> + un modèle global.</li> <li>○ <b>Entretien de 25% des vannes de sectionnement par an</b></li> <li>○ <b>Offre qui prévoit une formation au modèle hydraulique pour les agents</b></li> </ul> </li> </ul>
--	--	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Calage de la modélisation hydraulique</b> sur Doué-la-Fontaine en année 1</li> <li>○ Campagne de mesure et calage du modèle globale en année 1</li> <li>○ <b>Offre qui prévoit une formation au modèle hydraulique pour les agents</b></li> <li>○ <b>Mise à jour du modèle a minima chaque année sur la durée du contrat</b></li> <li>○ <b>Entretien de 25% des vannes de sectionnement par an</b></li> </ul>		
<b>Capacité et modalités d'intervention : réactivité, astreinte, gestion de crise, gestion des interruptions de service et continuité de service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Astreinte</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4 agents astreintes réseaux, 1 agent astreinte sur les sites du Perreau et de Bellevue pour l'astreinte local + 2 collaborateurs en permanence</li> <li>○ 160 collaborateurs à moins de 60 minutes incluant des cadres, des électromécaniciens, 1 technicien spécialisé du pôle informatique, 1 automaticien</li> <li>○ Capacité à mobiliser 10 agents en 60 min</li> <li>○ Contrôle des installations à distance via MOBIPOL</li> <li>○ Numéro de téléphone d'astreinte dédié 24h/24 et 7j/7 (en 02)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Astreinte :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4 agents mobilisables 24h/24 en local – Communs AEP et ASS</li> <li>○ Renfort d'astreinte pouvant atteindre 60 personnes au niveau régional</li> <li>○ Planning hebdomadaire remis mensuellement</li> <li>○ Cellule d'astreinte au niveau national : CIRSEE et Eurofins</li> <li>○ Validation de l'organisation de l'astreinte en période de tuilage</li> <li>○ 4 niveaux d'astreintes</li> <li>○ SVI</li> <li>○ Astreinte sous-traitant</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Astreinte :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Au niveau local à 3 niveaux : astreinte réseaux, encadrement et installations et élaboration de rapports d'interventions astreintes</li> <li>○ 6 personnes mobilisables en permanence sur la partie AEP auquel s'ajoute l'astreinte nationale et sous-traitante</li> <li>○ Un n° dédié 24h/24h et 7j/7</li> <li>○ Transmission hebdomadaire du planning d'astreinte</li> </ul> </li> <li>● <u>Crise :</u></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Astreinte sous-traitant</li> <li>○ Veille hydrométéorologique avec TELVENT</li> <li>• <u>Crise :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de gestion de crise sous 6 mois avec mise à jour tous les 5 ans</li> <li>○ Dispositif d'alerte PALOM@ - Couverture de 25 000 foyers par heure</li> <li>○ Cellule de crise en local et au CPO</li> <li>○ Analyse post crise via des fiches événements</li> <li>○ 6 exercices de crise AEP sur la durée du contrat dont 2 exercices en commun AEP et ASS</li> <li>○ Groupe électrogène sous 4h en cas de coupure électricité</li> </ul> </li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intervention en <b>moins de 45 minutes en astreinte</b></li> </ul> </li> <li>• <u>Continuité du service :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Déploiement d'un <b>Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) : à discuter sur le secteur régie</b></li> <li>○ Groupe électrogène sous 4h en cas de coupure électricité</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Crise :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de gestion de crise sous 6 mois</li> <li>○ Dispositif d'appel automatique GE-DICOM – 2h maximum pour couvrir le territoire + alertes mails/sms</li> <li>○ Module de crise sur Visio accessible par TSMS</li> <li>○ 10 exercices de crises sur la durée du contrat (dont 4 AEP + 2 communs AEP/ASS)</li> <li>○ Reporting en continu et temps réel</li> </ul> </li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En <b>30 min maximum en cas d'urgence</b></li> <li>○ En <b>1h maximum en cas de non urgence</b></li> </ul> </li> <li>• <u>Continuité du service :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information par flyer en cas de travaux programmé – 72h à l'avance</li> <li>○ Audit de sûreté et sécurité en période de tuilage sur les réservoirs</li> <li>○ Enquête de vulnérabilité sur les réservoirs</li> <li>○ Avis d'arrêt d'eau transmis 5j en amont à la CASVL et aux communes concernés</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ Couverture en moins de 30 min par SMS/mail/téléphone de l'ensemble des abonnés en cas d'alertes de masse avec reporting statistique</li> <li>○ 10 exercices de crises sur la durée du contrat (dont 4 AEP + 2 communs AEP/ASS)</li> <li>○ Elaboration d'un protocole de crise</li> <li>○ Module Crisis sur H360</li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En <b>45 min maximum en cas d'urgence</b></li> <li>○ En 1h en cas d'intervention non urgente</li> </ul> </li> <li>• <u>Continuité du service :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réalisation d'un PGSSE courant 2022</li> <li>○ <b>Etude de sûreté SAIV</b> réalisé lors de la période de tuilage</li> <li>○ <b>20 analyses par an en moyenne en ATP métrie</b> + réalisation d'une cartographie ATP métrie lors des 2 premières années</li> </ul> </li> </ul>
--	---	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Audit de vulnérabilité pour les UDI</b> avec MAJ à mi contrat ainsi que le suivi annuel du plan d'action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cartographie chlore et ATP métrie réalisé une fois par an</li> <li>○ <b>Déploiement du PGSSE</b></li> </ul>	
Engagements sur les indicateurs et méthodologie d'amélioration de la performance du service	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Indicateurs de performance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendement : <b>de 86% à 90%</b> en 2025</li> <li>○ ILVNC de <b>2,5 m3/j/km à 1,5 m3/j/km</b></li> <li>○ <b>100%</b> de conformité sur les analyses de qualité de l'eau microbiologiques et physicochimiques</li> </ul> </li> <li>● <u>Méthodologie présentée</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2,5 ETP</b> dédié à la performance des réseaux et à la maintenance des chaînes de mesures</li> <li>○ 2 équipes dédiées à la réparation</li> <li>○ Mise en place de <b>14 stabilisateurs de pression</b> en 2021</li> <li>○ Mise en place de <b>11 compteurs de sectorisation</b> sur 2021 et 2022</li> <li>○ <b>121 prélocalisateurs</b> fixes sur le réseau dit Saumur Urbain</li> <li>○ <b>30 prélocalisateurs mobiles</b></li> <li>○ <b>35 points d'écoutes</b> EAR Sense sur le Bourg de Montreuil Bellay</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Indicateurs de performance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendement <b>à 90%</b> dès 2025</li> <li>○ ILVNC <b>à 1,31 m3/j/km</b> en fin de contrat avec un départ à 1.83 m3/j/km</li> <li>○ <b>100%</b> de conformité sur les analyses de qualité de l'eau microbiologique et physicochimique</li> </ul> </li> <li>● <u>Méthodologie présentée</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etat des lieux complet des performances actuelles des réseaux via Aquacircle dès la période de tui-lage pour élaborer un plan d'action</li> <li>○ Installation du <b>module rendement Aquadvanced</b></li> <li>○ Déploiement de <b>72 prélocalisateurs de fuites et 24 prélocalisateurs</b> mobiles</li> <li>○ Recherche de fuites actives <b>sur 14 km chaque année</b></li> <li>○ <b>Plan détaillée avec des hypothèses de gain réparties entre la réactivité de la réparation, la détection et le</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Indicateurs de performance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rendement : de 86,8% à <b>91,4% en 2030 (90.6% en 2025)</b></li> <li>○ ILVNC : 1,17 m3/j/km à <b>0,79 m3/j/km dès 2028</b></li> <li>○ Volume moyen économisé : <b>320 000 m3/an</b></li> <li>○ <b>100%</b> de conformité sur les analyses de qualité de l'eau</li> </ul> </li> <li>● <u>Méthodologie présentée :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2 ETP dédié à la recherche de fuites</b> équipés avec des corrélateurs, cannes d'écoutes et détecteur de fuites</li> <li>○ Régulation de la pression à distance avec <b>pose de 20 sondes à pression</b></li> <li>○ Installation de <b>4 débitmètres</b> électro-magnétiques sur le réseau de la Ville de Saumur</li> <li>○ <b>150 prélocalisateurs dont 50 mobiles</b></li> <li>○ Transformation de <b>2 stabilisateurs de pression en vannes de modulation</b></li> <li>○ Dispositifs de compteurs volant (va-lises mobil'eau)</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kit SECURE sur 10 PI sensibles aux vols d'eau et un système d'écoute</li> <li>○ HIBOO sur 10 poteaux incendies (4350 € HT)</li> <li>○ Proposition avant le 15 octobre de l'année N-1 le programme de recherche de fuites pour l'année N+1</li> <li>○ Méthodologie REZO + pour amélioration de la performance des réseaux</li> <li>○ Programme d'autosurveillance complémentaire aux analyses réglementaires</li> <li>○ Amélioration de la qualité de l'eau produite sur l'usine de Fontevraud</li> <li>○ Réparation de fuites en moins de <b>48 h et de casses en moins de 12 h - &gt;98%</b></li> <li>○ Installation d'une intellisonde sur l'achat d'eau de Doué la Fontaine</li> <li>○ Conformité microbio et bactériologique garantie par la surveillance et l'exploitation des unités de production, le passage hebdomadaire sur les installations de stockage et de pompage réseau, la métrologie et le programme d'autocontrôle</li> </ul>	<p><b>bénéfice liée au plan de renouvellement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnostic des compteurs &gt; 6000 m3 une fois par an</li> <li>○ Programme d'auto surveillance complémentaire aux analyses réglementaires</li> <li>○ Déploiement de <b>1 sonde de suivi de la radioactivité à Montsoreau</b> en amont du forage, engagement sur la responsabilité de Suez sur la fiabilité de la donnée. Automatisation de l'arrêt des usines en cas de dépassement du seuil suite à contre-analyse</li> <li>○ Réparation de fuites en moins de <b>48 h et de casses en moins de 12 h - &gt;98%</b></li> <li>○ L'ensemble de <b>l'instrumentation constitue un bien de retour en fin de contrat</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pose de <b>8 sondes KAPTA</b> dans les 6 premiers mois</li> <li>○ 2 bornes Moneca</li> <li>○ Mise en œuvre de <b>l'Hidex Triathler au 1<sup>er</sup> janvier 2021 sur l'usine du Perreau</b> (radioactivité/tritium) – n'est pas un BR</li> <li>○ Programme d'autosurveillance complémentaire aux analyses réglementaires</li> <li>○ Réparation de fuites en moins de <b>48 h et de casses en moins de 12 h - &gt;98%</b></li> <li>○ L'ensemble de <b>l'instrumentation constitue un bien de retour en fin de contrat</b></li> </ul>
--	--	---	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'ensemble de l'<b>instrumentation constitue un bien de retour en fin de contrat</b></li> </ul>		
<b>Politique d'entretien et de maintenance et outils de programmation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil de <b>GMAO : CARL</b></li> <li>• <u>Principes d'entretien et de maintenance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5 niveaux de maintenance</li> <li>○ <b>Norme NF EN 133306</b></li> <li>○ Traçabilité des interventions dans la GMAO</li> <li>○ Gestion des interventions en mobilité : MOBI+</li> <li>○ Mise en œuvre d'un plan de maintenance</li> </ul> </li> <li>• <u>Autres actions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Thermographie infrarouge sur les armoires électrique situées dans un local fermé une fois par an (soit 26 armoires électriques) avec pénalité de 5 k€ en cas de non réalisation</b></li> <li>○ Contrôle des vannes de stratégiques du réseau tous les ans</li> <li>○ Contrôle des ventouses, purges et stabilisateurs de pression tous les 3 ans</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil <b>de GMAO : MAXIMO</b></li> <li>• Synchronisation avec le SIG des données techniques ouvrages</li> <li>• <u>Principe d'entretiens et de maintenance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 5 niveaux de maintenance – <b>Normes NF EN 133306 et AFNOR FD X60-000 pour la maintenance électromécanique</b></li> <li>○ Chaque année le plan annuel de maintenance est révisé</li> <li>○ Gestion des actifs</li> <li>○ Gestion des interventions en mobilité : SAMI et tablettes</li> <li>○ Planification des interventions via application G2</li> <li>○ REX via PREVOIR Usines et Réseaux</li> <li>○ Bénéfice du système QSE SEF</li> <li>○ Manuel métiers SEF</li> </ul> </li> <li>• <u>Autres actions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vérification régulière des équipements du réseau</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil de <b>GMAO : GAMA</b></li> <li>• <u>Principes d'entretiens et de maintenance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un programme de maintenance préventive par équipement avec MAJ annuelle et entretien courant déclinée pluriannuelle ment</li> <li>○ <b>Norme NF EN 133306 – Gestion des actifs</b></li> <li>○ Le classement des équipements selon leur criticité,</li> <li>○ 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,</li> <li>○ L'adaptation de gammes de maintenance préventive aux conditions d'exploitation rencontrées</li> </ul> </li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vérification des systèmes de comptage tous les ans</li> <li>○ Entretien des ballons anti béliers tous les deux mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vérification de l'accessibilité et de la manœuvrabilité des vannes stratégiques une fois par an.</li> <li>○ Contrôle des ventouses tous les quatre ans et tous les ans pour le secteur de Montreuil</li> <li>○ Contrôle des stabilisateurs de pression tous les ans</li> <li>○ Vérifications, calibrations et étalonnages réguliers des appareils de mesure</li> <li>○ Contrôle des appareils de régulation et équipements de protection cathodique tous les ans</li> <li>○ Contrôle des débitmètres de sectorisation deux fois par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'anticipation des usures et des détériorations par une maintenance préventive conditionnelle,</li> <li>○ REX sur les pannes des équipements, dans un objectif de fiabilisation et d'allongement des temps disponibles entre pannes</li> <li>• <u>Actions complémentaires :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>5 opérations de thermographie infrarouge</b> sur la durée du contrat par armoire (donc une thermographie tous les deux ans)</li> <li>○ <b>Systèmes de mesures en continu sur 20 équipements</b> en IOT</li> <li>○ <b>3 boîtiers mobiles Bobassistant</b> pour contrôle ponctuel</li> </ul> </li> </ul>
--	---	--	---



Les trois offres des candidats sont de très bonne qualité. L'offre de Veolia est plus avantageuse que les offres des candidats Saur et Suez au regard des engagements en matière de rendement (la comparaison des offres des trois candidats doit toutefois être relativisée au regard des hypothèses prises pour le choix du rendement pour l'année de début du contrat et des moyens qui seront à mettre en œuvre pour arriver aux rendements cibles proposés en 2025 et 2030), de la mise en œuvre d'une sonde de suivi du tritium, de la mise en œuvre d'une instrumentation complémentaire pour l'entretien et la maintenance. L'offre de Veolia est moins compétitive que l'offre de Suez et de la Saur sur les délais d'interventions hors et en astreinte, cependant les délais proposés par ce candidat restent compétitifs. L'offre de la Saur est avantageuse au regard de l'engagement pris sur la thermographie infrarouge des armoires électriques, du déploiement d'une instrumentation complémentaire très complète pour l'amélioration de la performance du réseau ainsi que des délais d'interventions, des moyens humains mis en œuvre plus conséquents que les deux autres candidats pour assurer le pilotage des installations et réseaux ainsi que les moyens mis en place pour assurer la maintenance. Enfin, il convient de mentionner l'intérêt du Centre de Pilotage Opérationnel implantée au niveau local, outil qui permet de mobiliser des ressources et des moyens humains complémentaires pour l'exploitation des équipements et ainsi que pour la gestion des crises. L'offre de Suez est la moins compétitive des trois notamment au regard des engagements pris par ce candidat sur l'aspect entretien et maintenance, les fréquences de passages sur les usines, la réalisation de la modélisation hydraulique ou encore l'instrumentation du réseau. En conséquence, les offres de Véolia et Saur sont premières équivalentes, suivies de l'offre de Suez.

## 3.2. Exploitation du service public de l'assainissement collectif

### 3.2.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Les exigences du cahier des charges concernant l'exploitation du service public de l'eau potable étaient listées dans le projet de contrat aux

- Chapitre 5 – EXPLOITATION DES SERVICES PUBLICS D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT COLLECTIFS – EXIGENCES COMMUNES
- Chapitre 8 – EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF – COLLECTE ET PRODUCTION DES EAUX USEES
- Chapitre 9 – EXPLOITATION DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF – TRAITEMENT DES EAUX USEES

Parmi ces exigences on retrouvait les suivantes :



Article	Exigences
Article 16	Les candidats devaient exposer dans leur offre les dispositions de permanence et d'astreinte qu'ils s'engagent à mettre en œuvre ainsi que leur délai d'intervention en astreinte
Article 39.1	Délai d'intervention pour les interventions non urgentes. Les candidats devaient compléter ce délai.
Article 39.2	Délai d'intervention pour les interventions urgentes. Les candidats devaient compléter ce délai.
Article 53	Le Concessionnaire réalise <i>a minima</i> 10 exercices de crises sur la durée du contrat. Ces exercices de crise sont répartis de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 exercices de crise sur le service d'eau potable</li> <li>• 4 exercices de crise sur le service d'assainissement collectif</li> <li>• 2 exercices de crises sur les deux services en même temps</li> <li>• Plan de gestion de crise sous 6 mois</li> </ul>
Article 74.1	5% du linéaire par an du réseau en ITV
Article 75.1	Curage préventif du réseau – A minima 5%/an du linéaire
Article 76	[Afin d'atteindre les objectifs de limitation de la prolifération des nuisibles, le candidat précisera dans son offre les modalités des campagnes préventives de dératisation qu'il propose ainsi que les produits et méthodes qu'il mettra en œuvre sur la durée du contrat] Les candidats devaient préciser le nombre de pièges mécaniques installés.
Article 77	Le Concessionnaire effectue une campagne semestrielle de mesure d'H2S et de sulfures sur [à proposer par le candidat] points du réseau et postes de relèvement/refoulement définis préalablement en concertation avec le Concédant.



Article	Exigences
Article 79	<p>Le Concessionnaire s'engage à réaliser une (1) visite hebdomadaire pour un contrôle visuel du bon fonctionnement de l'ouvrage et une (1) visite bimestrielle des postes de relèvement pour un contrôle de l'ouvrage, des équipements de régulation et une vérification du bon fonctionnement.</p> <p>Le Concessionnaire réalise un tarage des pompes de chaque poste de relèvement et de refoulement une fois tous [fréquence à définir par les candidats].</p> <p>Le Concessionnaire prévoit de réaliser préventivement <i>a minima</i> deux (2) visites avec curage par an sur chacun des postes de relèvement et autant de visites que nécessaire.</p>
Article 80	<p>Le Concessionnaire met à jour les manuels d'autosurveillance et cahiers de vie existants (en cours de validation ou existants pour tous les sites) dans les six (6) premiers mois du contrat. Ensuite, il les tient à jour et les met en œuvre dans les conditions réglementaires.</p> <p>[Les candidats sont invités à présenter les modalités de mise à jour, de suivi des mises à jour et de reporting de ces mises à jour au Concédant. Il est précisé ici que la Communauté d'Agglomération accorde une extrême importance à l'analyse des données d'autosurveillance. Les candidats sont invités à présenter les moyens mis en œuvre pour une analyse critique des données.]</p>
Article 81	Diagnostic permanent des réseaux
Article 82	[Les candidats sont invités à présenter des engagements chiffrés en matière d'assistance au Concédant dans les procédures de déconnexion des eaux claires parasites et en matière de lutte contre les taux d'eaux claires parasites dans les réseaux d'eaux usées].
Chapitre 9 – Exploitation des STEP	<p>[Les candidats sont invités à proposer un modèle de journal d'exploitation pour chaque type de station d'épuration. Les candidats spécifient si des outils existent pour la dématérialisation des journaux d'exploitation et si l'application est possible dans le cadre du contrat.] [Chapitre 2 du mémoire]</p> <p>[Concernant l'entretien des stations d'épuration les candidats sont invités à présenter un tableau récapitulatif de leurs interventions par type et taille de STEP (fréquence passage, tâches assurées etc.)]</p>
Annexe n°10b - IPA RES 2	Taux de débordement chez les usagers inférieur à 2%



Article	Exigences
<b>Annexe n°10b – IPAE RES4</b>	<p>Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conformes</p> <p>Si IPA R4 compris entre 50% et 75 % : 15 000 €</p> <p>Si IPA R4 compris entre 75,1% et 90 % : 25 000 €</p> <p>Si IPA R4 compris entre 90,1% et 100 % : 40 000 €</p>
<b>Annexe n°10b – IPA RES5</b>	<p>Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestiques</p> <p>Si IPA R5 compris entre 50% et 75% : 15 000 €</p> <p>Si IPA R5 compris entre 75,1% et 90 % : 25 000 €</p> <p>Si IPA R5 compris entre 90,1% et 100 % : 40 000 €</p>

### 3.2.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
Engagements et moyens en termes de pilotage des installations et des réseaux d'assainissement collectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>29 ETP</b> dédié au service en début de contrat et <b>28,34 ETP</b> en moyenne sur la durée du contrat</li> <li>• Supervision via le CPO</li> <li>• <u>Réseaux</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>ITV sur 5%</b> du réseau gravitaire par an avec intégration dans le SIG <b>incluant le curage préventif</b></li> <li>○ Ciblage des ITV via <b>hiérarchisation de 200 bassins de collecte</b></li> <li>○ <b>Pré diagnostic acoustique des réseaux sur 10% du réseau</b></li> <li>○ <b>10% de linéaire en test à la fumée par an</b></li> <li>○ Curage préventif de <b>7,8% du réseau par an</b></li> <li>○ Contrôle de 10% des branchements par an – <b>3 274 branchements par an</b></li> <li>○ Recontrôle de chaque branchement l'année suivante si identifié non conforme</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>19 ETP ASS</b> + 2 mutualisés</li> <li>• Supervision via VISIO</li> <li>• <u>Réseaux</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>ITV sur 5%</b> du réseau par an (caméra poussée et vidéo périscopes) <b>avec curage préventif</b></li> <li>○ Valorisation des ITV via Nadia pour hiérarchisation des tronçons</li> <li>○ Archivage des films et rapports ITVA dans TSMS</li> <li>○ <b>3 % par an du réseau en curage préventif en plus des 5% d'ITV</b></li> <li>○ Ciblage avec VICR pour le curage</li> <li>○ Réalisation du programme annuel de curage préventif chaque année en janvier avec la CA et cartographie du programme de curage transmis par l'extranet</li> <li>○ Intervention en 30 min pour les interventions urgentes et 2h pour les interventions non urgentes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>14 ETP</b> + 3 ETP mutualisés AEP/ASS</li> <li>• Supervision via Hypervision 360</li> <li>• <u>Réseaux</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>100% de préITV sur la durée du contrat par drone + 1,2% par an d'ITV classique – intégré suite à proposition de modification du contrat</b></li> <li>○ <b>Curage de 5% du linéaire de réseau en préventif</b></li> <li>○ <b>5% du linéaire en test à la fumée par an</b></li> <li>○ Transmission sous 21 jours (préventif), 3 jours (curatif) du rapport d'activité + mise à dispo sur l'extranet</li> <li>○ Transmission d'un programme prévisionnel semestriellement et avant le 15 octobre pour l'année suivante</li> <li>○ Information de la CASVL 8j avant les interventions</li> <li>○ En cas d'obstruction accidentelle : intervention physique sous 45 min en cas d'urgence et sous 1h en cas de</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réalisation de tests à la fumée par temps de pluie : <b>10% du linéaire par an avec marge de manœuvre de + ou - 2% par et une pénalité associée de 5k€ HT + une pénalité de 25k€ si 100% non réalisé en fin de contrat</b></li> <li>○ Optimisation des opérations de curage via SMART Hydro et Smart Avaloirs sur les grilles et avaloirs et pré-diagnostic avec SewerBatt</li> <li>○ Diminution du risque de bouchage des points noirs via un outil de planification spécifique – 2022</li> <li>○ <b>3 pièges électroniques et 20 pièges mécaniques</b> (sous-traitance)</li> <li>• <u>Postes de relèvement :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan d'action pluriannuel contre l'H2S avec réalisation d'un diagnostic en amont</li> <li>○ <b>16 sites suivis sur la durée du contrat pour la lutte contre l'H2S et 5 sites suivis annuellement</b> à tour de rôle</li> <li>○ Programme de contrôle et de mesures H2S sur <b>20 postes en moyenne par an sites</b></li> <li>○ <b>6 capteurs H2S et 3 capteurs Oda-log</b> installés</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>428 contrôles de branchements</b> par an</li> <li>○ <b>25 pièges mécaniques</b> tournant avec 2 à 3 contrôles par an et intervention à titre curatif dans un délai de 24h pour la dératisation</li> <li>• <u>Postes de relèvement :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Télésurveillance de l'intégralité des PR</li> <li>○ <b>Intervention en moins de 2h</b> sur un PR</li> <li>○ 1 passage par mois pour les gros PR et 1 passage par trimestre pour les petits PR + tragae des pompes 1 fois par an</li> <li>○ <b>Curage des PR 2 fois par an</b></li> <li>○ <b>Contrôle trimestriel des DO</b> et vérification du système de comptage après chaque épisode pluvieux + nettoyage 1 fois par an</li> <li>○ <b>Liste et cartographie annuelle des présences H2S</b> avec campagne semestrielle de mesure définie avec le Concédant</li> </ul> </li> <li>• <u>STEP :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présentation d'un modèle de journal d'exploitation par type de STEP</li> </ul> </li> </ul>	<p>non urgence – remise d'un rapport d'intervention sous 72h à la CASVL</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>2 pièges mécaniques Wisetrap</b> sur les réseaux et intervention sous 24h au besoin</li> <li>○ <b>200 contrôles de branchements existants par an</b></li> <li>○ Scellement ou réparation de tous les regards endommagés sous 5j</li> <li>• <u>Postes de relèvement :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 fois par semaine : vérification du fonctionnement et connexion à Fluks pour vérifier la bonne marche</li> <li>○ 1 fois tous les 2 mois : test des pompes et vérification des parties immergées</li> <li>○ 2 fois par an Curage et vérification des dispositifs de sécurité + curage bassin tapon</li> <li>○ 4 fois par an : curage des 10 gros PR</li> <li>○ Tous les deux ans : vérification du débit des pompes</li> <li>○ 1 fois par an : nettoyage des PR en HP et curage DO et dessableur</li> <li>○ Analyse spécifique des refoulements pour <b>identification des problématiques H2S et implantation de 20</b></li> </ul> </li> </ul>
--	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimisation et pilotage des dosages par des calculs de production HS</li> <li>1 visite hebdomadaire pour contrôle du bon fonctionnement, 1 visite bimestrielle de contrôle, 1 tarage annuel, 2 visites avec curage par an</li> <li><b>STEP :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement à 100% de conformité</li> <li><b>Passage journalier sur la STEP de Saumur incluant les week-end et jours fériés</b></li> <li>Passage 5 fois par semaine sur STEP de Presles</li> <li>3 fois par semaine ou deux fois par semaine sur les autres BO</li> <li>Passage hebdomadaire sur les lagunes</li> <li>Passage hebdomadaires sur les FPR</li> <li>Passage deux fois par semaine sur les lits bactériens et biodisques</li> <li>Passage hebdomadaire sur les STEP type digesteurs et filtres à sable sauf Chenehutte – 3 fois par semaine</li> <li><b>1 bathymétrie par lagunage sur la durée du contrat et 1 curage du bassin n°1 sur chaque lagune + 1</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Suivi de la supervision en permanence</li> <li>Passage tous les jours ouvrés sur les STEP de type boues activées</li> <li>Gestion des sous-produits adaptés avec bordereaux de suivi des déchets</li> <li><b>Engagement épandage à 100%</b></li> </ul>	<p><b>capteurs de type OdaLog</b> déplaçables</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Etude globale de sensibilité aux sulfures</b> en année 1</li> <li><b>STEP :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation d'une fiche d'entretien par type de STEP avec des fréquences spécifiques qui sont adaptées : <ul style="list-style-type: none"> <li>STEP - filtres plantés de roseaux : 1 fois/semaine,</li> <li>STEP - disque biologique, filtration sur sable, lit bactérien, digesteur : 2 fois/semaine,</li> <li>STEP - lagunes : 1 fois/semaine,</li> <li>STEP - boues activées : - &lt; 1000 EH : 1 fois/semaine, - &lt; 5000 EH : 3 fois/semaine, - <b>&gt; 5000 EH : 5 fois/semaine.</b></li> </ul> </li> <li><b>Registre d'exploitation par STEP digitalisé sur la GED</b></li> <li><b>Optimisation du fonctionnement de la STEP de Bellevue proposée – gain de 60 000 kwh/an prévu (régul. amonit redox/O2) + fonctionnement avec un seul bassin</b></li> </ul> </li> </ul>
--	--	--	---





	<p><b>curage de chaque FPR sur la durée du contrat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Evacuation des boues assuré quel que soit la filière</li> <li>○ Traçabilité avec VALDEO et transfert des données au format SANDRE</li> <li>○ Présentation détaillée par STEP des tâches assurées</li> <li>○ Gestion des sous-produits</li> <li>○ Modèles de cahier fourni</li> <li>○ Un cahier de station par station</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ UN APS en première année du contrat pour la filière de déshydratation des boues</li> </ul>
<b>Capacités et modalités d'intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Astreinte</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Equipe de <b>7 agents mobilisables 24/24</b></li> <li>○ 160 collaborateurs à moins de 60 minutes incluant des cadres, des électromécaniciens, 1 technicien spécialisé du pôle informatique, 1 automaticien</li> <li>○ Capacité à mobiliser 10 agents en 60 min</li> <li>○ Contrôle des installations à distance via MOBIPOLE</li> <li>○ Numéro de téléphone d'astreinte dédié 24h/24 et 7j/7</li> <li>○ Astreinte sous-traitant</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Astreinte</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>4 agents mobilisables</b> 24h/24 en local – Communs AEP et ASS</li> <li>○ Renfort d'astreinte pouvant atteindre 60 personnes au niveau régional</li> <li>○ Planning hebdomadaire remis mensuellement</li> <li>○ Cellule d'astreinte au niveau national : CIRSEE et Eurofins</li> <li>○ Validation de l'organisation de l'astreinte en période de tuilage</li> <li>○ 4 niveaux d'astreintes</li> <li>○ SVI</li> <li>○ Astreinte sous-traitant</li> </ul> </li> <li>• <u>Crise</u> :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Astreinte</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Au niveau local à 3 niveaux : astreinte réseaux, encadrement et installations et élaboration de rapports d'interventions astreintes</li> <li>○ <b>3 personnes mobilisables en permanence sur la partie ASS</b> auquel s'ajoute l'astreinte nationale et sous-traitante</li> <li>○ Un n° dédié 24h/24h et 7j/7</li> <li>○ Transmission hebdomadaire du planning d'astreinte et du rapport d'astreinte</li> </ul> </li> <li>• <u>Crise</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Couverture en moins de 30 min par SMS/mail/téléphone de l'ensemble</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Veille hydrométéorologique avec TELVENT</li> <li>• <u>Crise :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de gestion de crise sous 6 mois avec mise à jour tous les 5 ans</li> <li>○ Dispositif d'alerte PALOM@ - Couverture de 25 000 foyers par heure</li> <li>○ Cellule de crise en local et au CPO</li> <li>○ Analyse post crise via des fiches événements</li> <li>○ 6 exercices de crise ASS sur la durée du contrat dont 2 exercices en commun AEP et ASS</li> <li>○ Groupe électrogène sous 4h en cas de coupure électricité</li> </ul> </li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intervention en moins <b>de 45 minutes en astreinte</b></li> </ul> </li> <li>• <u>Continuité du service :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Déploiement d'un PGSSE</li> <li>○ Groupe électrogène sous 4h en cas de coupure électricité</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de gestion de crise sous 6 mois</li> <li>○ Dispositif d'appel automatique GE-DICOM – 2h maximum + alertes mails/sms</li> <li>○ Module de crise sur Visio accessible par TSMS</li> <li>○ 10 exercices de crises sur la durée du contrat (dont 4 AEP + 2 communs AEP/ASS)</li> <li>○ Reporting en continu et temps réel</li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En <b>30 min maximum en cas d'urgence</b></li> <li>○ 2h en cas de non urgence</li> </ul> </li> </ul>	<p>des abonnés en cas d'alertes de masse avec reporting statistique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réalisation d'un DOPC dans les 6 premiers mois et d'une plan de gestion du risque sécheresse au 31/12/2021</li> <li>○ 10 exercices de crises sur la durée du contrat (dont 4 ASS + 2 communs AEP/ASS)</li> <li>○ <u>Elaboration d'un protocole de crise</u></li> <li>• <u>Interventions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En <b>45 min maximum en cas d'urgence</b></li> <li>○ En 1h en cas d'intervention non urgente</li> <li>○ Délais de réparation urgentes &lt;2h et non urgentes &lt;7h</li> </ul> </li> </ul>
--	---	---	--

**Engagements sur les indicateurs de performance méthodologie pour l'amélioration de la performance du service**

- Mise en place du **diagnostic permanent via la solution diag. 20/20**
- Diminution de 40% du nombre d'interventions curatives sur les PR en raison d'un engorgement par les graisses ou bouchage par lingettes
- Lutte contre les ECP :
  - **10% de réduction des ECP avec un ciblage de réduction de 25% des EP en 2030 sur les 20 bassins de collecte les plus sensibles identifiés en année 1 du contrat :**
    - Calcul proposé :  $ILI \text{ (en m}^3\text{/j/km)} = (V_{ToT} - V_{SAN} - V_{ECM}) / (365 * L)$   
 $V_{TTTTTT}$ : volume total transitant par les stations d'épuration m<sup>3</sup>/an  
 $V_{SSSSSS}$ : volume d'eau usées en m<sup>3</sup>/an  
 $V_{VEEEEE}$ : volumes d'eaux claires parasites en provenance de la pluie en m<sup>3</sup>/an  
 $LL$ : linéaire du réseau gravitaire du bassin de collecte en km

- Lutte contre les ECP :
  - **10% de réduction des ECP** entre le début et la fin de contrat
  - Formule de calcul :  $TX \text{ ECP} = [(VC - VF) / VC]$  (avec VC volume collecté en m<sup>3</sup> et VF volumes facturés aux abonnés)
- Mise en œuvre d'une **démarche de diagnostic permanent** sur l'ensemble du périmètre avec :
  - Suivi des points de déversement du réseau via les débitmètres et AQUA-CALC (sectorisation des effluents)
  - 4 visites nocturnes par an
  - Tableau de bord de suivi du diagnostic permanent et élaboration d'un rapport annuel
- Amélioration du ciblage ITV via la méthode DIAGRAP notamment sur le périmètre actuel en régie
- Maîtrise des rejets non domestiques via un inventaire exhaustif des rejets industriels et assimilés non domestiques
- 2 diagnostics par an d'établissements et élaboration d'un planning prévisionnel au

- Mise en place d'une organisation dédiée à la performance des réseaux et **au diagnostic permanent** : équipe performance réseaux
- Implantation de 5 débitmètres électromagnétiques sur les refoulements des postes principaux et 2 points de mesures hauteur avec des sondes ultrasons
- Application Fluksaqua déployée sur l'ensemble des PR télé gérés
- Déploiement de 6 **sondes LT-US pour suivre l'évolution du fonctionnement du réseau sur les points noirs**
- Réalisation d'une synthèse annuelle du diagnostic permanent à l'échelle de l'ensemble du système de collecte délégué
- Lutte contre les ECP :
  - Identification et qualification de 80% des ECP et réduction de 40% des ECP identifiés – réduction de 10% des ECP sur la durée du contrat
  - 1 campagne par an d'une durée d'une semaine pour agir contre les intrusions d'eaux claires
  - Plan d'action spécifique avec cartographie des bassins versants



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pénalité associée proposée : 5 k€ pour 10k m3 en moins sur l'objectif de réduction</li> <li>○ Ajout de 29 capteurs et deux piézomètres pour établir des localisations d'ECP sur plus de 200 secteurs – Avant le 31/12/2021</li> <li>○ Outil de quantification des ECP pour la hiérarchisation de 200 bassins de collecte</li> <li>○ Réduction de la surface active raccordée de 10% au global et de 25% sur les 25 bassins de collecte les plus critiques</li> <li>• Intégration de la démarche dans le rapport annuel du BSA ainsi que dans la visualisation cartographique</li> <li>• IPA R2 – Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : <b>0 chaque année</b></li> <li>• IPA R4 – Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conforme : <b>100% dès la première année</b></li> </ul>	<p>31 janvier + transmission d'un état annuel et des rapports au fil de l'eau</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IPA R2 – Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : <b>0 seulement la dernière année du contrat</b></li> <li>• IPA R4 – Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conforme : <b>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</b></li> <li>• IPA R5 – Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestique : <b>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</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPA R2 – Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers : <b>0 chaque année</b></li> <li>• IPA R4 – Taux de mise en conformité des raccordements domestiques non conforme : <b>entre 50 et 75% en 2021 puis entre 75,1 et 90% en 2022 puis entre 90,1 et 100% de 2023 à 2030</b></li> <li>• IPA R5 – Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestique : <b>entre 50 et 75% en 2021 puis entre 75,1 et 90% en 2022 puis entre 90,1 et 100% de 2023 à 2030</b></li> </ul>
--	--	---	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPA R5 – Identification et mise en conformité des abonnés à l'origine de rejets assimilés domestiques ou non domestique : <b>entre 90,1 et 100% chaque année</b></li> <li>Méthodologie : <ul style="list-style-type: none"> <li>Ajout de 10 capteurs innovants de suivi de dérive des pompes</li> </ul> </li> </ul>		
Politique d'entretien et de maintenance et outils de programmation	<ul style="list-style-type: none"> <li>GMAO : CARL</li> <li>Principe d'entretiens et de maintenance : <ul style="list-style-type: none"> <li><b>5 niveaux de maintenance</b></li> <li><b>Norme NF EN 13306</b></li> <li>Traçabilité des interventions dans la GMAO</li> <li>Gestion des interventions en mobilité : MOBI+</li> <li>Mise en œuvre d'un plan de maintenance</li> </ul> </li> <li>Un programme d'entretien et de maintenance articulée autour de la GMAO et de fréquences d'entretiens détaillées dont notamment un passage thermographique infrarouge sur les armoires électriques une fois par an</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GMAO : MAXIMO</li> <li>Synchronisation avec le SIG des données techniques ouvrages</li> <li>Principe d'entretiens et de maintenance : <ul style="list-style-type: none"> <li>5 niveaux de maintenance – <b>Normes NF EN 13306</b> et AFNOR FD X60-000 pour la maintenance électromécanique</li> <li>Chaque année le plan annuel de maintenance est révisé</li> <li>Gestion des actifs</li> <li>Gestion des interventions en mobilité : SAMI et tablettes</li> <li>Planification des interventions via application G2</li> <li>REX via PREVOIR</li> <li>Bénéfice du système QSE SEF</li> <li>Manuel métiers SEF</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>GMAO : GAMA</li> <li>Classement des équipements selon leur criticité</li> <li>Principe d'entretiens et de maintenance : <ul style="list-style-type: none"> <li>4 niveaux de maintenance : préventive systématique (un programme par équipement), préventive conditionnelle (diagnostics et surveillance des paramètres), corrective et spécifique</li> <li><b>Normes NF EN 13306</b></li> <li>Entretien courant planifié sur plusieurs années et décliné annuellement</li> </ul> </li> <li>Un programme d'entretien et de maintenance articulée autour de la GMAO et de l'intelligence artificielle : 20 capteurs de mesure en continu sur les machines et 3 BOB assistant mobile (mutualisé avec AEP)</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Un programme d'entretien et de maintenance articulée autour de la GMAO et de fréquences d'entretiens détaillées et satisfaisantes</li> </ul>	et de la réalisation d'une thermographie infrarouge tous les deux ans sur l'ensemble des STEP et des gros PR
<b>Autosurveillance des rejets et rendements épuratoires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision avec le CPO</li> <li><u>Cahiers de vies et MAS :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Production d'un cahier de vie et de MAS pour chaque STEP et mise à jour annuel dans les six premiers mois du contrat</b></li> <li><b>Stockage des cahiers de vie et MAS dans Saumur Vision</b></li> </ul> </li> <li>Mise en place d'un outil à titre expérimental dès la seconde année du contrat pour anticiper les risques liés aux débordements – Modèle IA</li> <li><b>Etude de risque de défaillance pour l'ensemble des STEP &gt; 2000 EQH</b></li> <li>Réalisation de bilans de pollution au moins une fois même lorsque cela n'est pas imposé</li> <li>Contrôle inopiné sur les apports des vidangeurs</li> <li>Organisme certifié pour la vérification des équipements d'auto surveillance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil de supervision : Plateforme d'hypervision Aquadvanced Usine</li> <li><u>Cahiers de vies et MAS :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mise à jour des MAS et cahiers de vies au démarrage du contrat (10 MAS et 46 cahiers de vies) – documents disponibles via TSMS</b> – dans les 6 premiers mois du contrat</li> </ul> </li> <li>Objectifs de rejets 100% conformes avec transmission de l'auto surveillance au format SANDRE</li> <li>Instrumentation de 6 points pour se mettre en conformité avec l'arrêté du 21 juillet 2015</li> <li><b>Prise en charge des études de défaillance sur les STEP le nécessitant</b></li> <li>Collectes d'échantillons dans le cadre des tournées et transmission des résultats d'analyses sous 48h</li> <li><b>Campagne RSDE en 2022 sur la STEP de Bellevue</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outil de supervision : Gestion avec OPUS</li> <li><u>Cahiers de vies et MAS</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation ou MAJ des MAS dans les 6 premiers mois du contrat</li> <li>Suivi de points de mesures permanents</li> <li>Réalisation ou MAJ des carnets de vie des STEP &lt;200EQH dans les 6 premiers mois du contrat</li> </ul> </li> <li>Réalisation du planning d'auto surveillance de chaque unité lors de la période de tuilage</li> <li>Un bilan annuel pour l'ensemble des sites – conforme au PDC</li> <li>Un programme de surveillance spécifique des substances dangereuses sur Montreuil Bellay – validation préalable par les services de l'Etat</li> <li>Réalisation de programme de mesures pour les stations d'épuration de Saumur, de Montreuil Bellay Presle et Chacé : 6</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocole spécifique pour le suivi des RNR</li> <li>• Instrumentation des points nécessaires dans le cadre des travaux neufs – 5 points A2 et 4 points A1</li> <li>• <b>L'intégralité des données et rapports sont déposés mensuellement sur Verseau au format SANDRE</b></li> </ul>		<p>campagnes en 2022 et 2028 sur les micro-polluants eaux brutes, eaux traitées et boues.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance du milieu récepteur en amont et aval de la station de Fontevraud : 2 analyses par an.</li> <li>• Surveillance des boues</li> <li>• Engagement sur les rendements épuratoires exigés par la réglementation en vigueur</li> <li>• <b>Réalisation de l'analyse des risques de défaillance de chacune des stations d'épuration de capacité &gt; ou = à 120 KgDBO5/j.</b></li> <li>• <b>Rapport mensuel au format Sandre et élaboration d'un rapport sur les performances annuelles au format SANDRE</b></li> </ul>
--	---	--	--

L'offre de la Saur est la plus compétitive des trois sur cet aspect, elle présente les engagements les plus importants à tout point de vue que ce soit sur les fréquences d'entretien, les engagements chiffrés (contrôle de branchement, ITV, tests à la fumée) ou sur les indicateurs de performance. L'offre du candidat Veolia présente, au global, plus d'avantages que celle de Suez notamment au regard des engagements sur l'IPA RES2, sur l'IPA RES5 et l'IPA RES4 ou encore sur la politique d'entretien et de maintenance et ce malgré des engagements moins importants sur les délais d'interventions ou encore les contrôles de branchements. L'offre de Suez est donc la moins avantageuse des trois.

### 3.3. Synergie assurée entre les deux services publics

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Synergie assurée entre les deux services publics</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mise en œuvre d'un <b>extranet commun pour la CASVL, mutualisation système d'information.</b></li> <li>Astreinte commune aux deux services</li> <li>La simplification du parcours usagers</li> <li>Un accent mis sur <b>la polyvalence des agents affectés au contrat</b></li> <li>La synergie avec la régie Nord : <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation d'une fête de l'eau chaque année sur le périmètre de la régie</li> <li><b>Prêt de matériel à la régie intégré dans l'offre du candidat</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 centres d'exploitation (Saumur et Doué) communs aux deux services</li> <li>Actions <b>de communication communes aux deux services</b></li> <li>Astreinte commune aux deux services</li> <li>Mutualisation des sous-traitants</li> <li><b>Système d'information unique et copilotage des deux services</b></li> <li>Synergie avec la régie Nord par le prêt de matériel d'instrumentation réseau dont seulement les modalités techniques restent à définir : concerne les pièces de premières urgences, les pré localisateurs, les sondes de mesures et l'instrumentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>2 types de synergies :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Structurelle : mutualisation relation clientèle et facturation, logistique et locaux, informatique et téléphonie, achats, paie et gestion RH, QSE</li> <li>Organisationnelle : <b>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</b>, coordination des interventions lorsque les plannings concordent, campagnes communes de contrôle</li> </ul> </li> <li>Synergie avec la régie Nord : échanges de fichiers SIG, mutualisation de l'astreinte, mutualisation de moyens selon des processus à définir mais avec intégration financière dans l'offre, ouverture du centre de formation Veolia aux agents de la régie</li> </ul>





Sur cet aspect l'offre de Veolia est performante, notamment avec la proposition de créer une salle commune d'exploitation HuB360.. L'offre de la Saur est très performante au regard du choix fait de simplifier le parcours usager et d'accentuer la polyvalence des agents, tout comme l'engagement de prêt de matériel à la régie intégré ce qui est un plus ainsi que la mutualisation du système d'information . L'offre de Saur est donc la plus avantageuse, suivie de celle de Véolia. L'offre de Suez est donc la moins avantageuse des trois sur cet aspect.

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

#### 3.4.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Les exigences en matière de système d'information et de gestion des données étaient listées au chapitre 11. Parmi celles-ci on retrouvait :

Article	Exigences
104	[Les candidats étaient invités à présenter la note n°55 présentant le détail de la conformité en ce qui concerne le régime général de protection des données. Cette note fera office d'annexe lors de la mise au point.]
105	Conservation des données sur un serveur localisé en France métropolitaine avec une sauvegarde sur d'autres serveurs éloignés géographiquement.
108.2	Réalisation d'un schéma directeur informatique en année 1 [Les candidats étaient invités à présenter leurs propositions en matière de système d'information global des deux compétences eau et assainissement. Les propositions démontrant une véritable interaction la création d'un SI petit cycle de l'eau seront valorisées au contraire des propositions qui consistent seulement à accoler les deux SI sans créer de synergie]
138	Remise de la base de données GMAO
139	Accompagnement du futur exploitant dans la transmission du SI Remise a minima de la base abonnés, des données techniques, de la GMAO, des consignes de supervision et du SIG

### 3.4.2. Analyse des offres des candidats



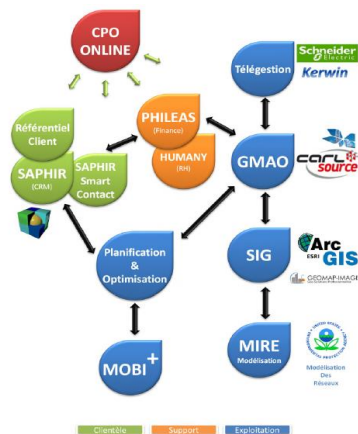
SAUR

SUEZ

VEOLIA

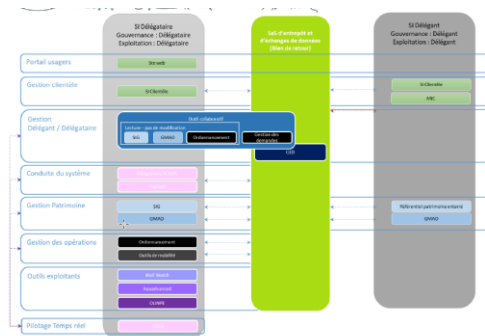
## Gouvernance et gestion du SI

- Réalisation du schéma directeur année 1 avec 3 réunions d'échanges
- Réactivité du système d'information pour la protection du patrimoine d'information
- Urbanisation du système d'information
- Garantie de la sécurité du système d'information
- Pas de déclinaison du SI du Groupe Saur au contrat :



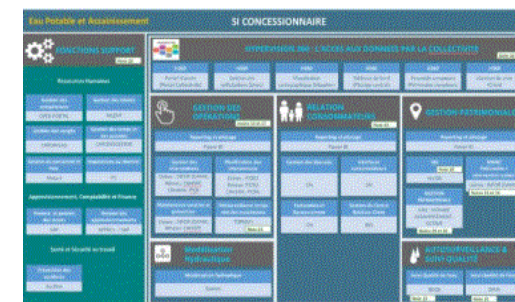
- Engagement de faire bénéficier sans frais supplémentaires des évolutions du SI tout au long du contrat

- Schéma directeur informatique en première année
- 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



- Garantie de la sécurité du SI
- Engagement de faire bénéficier sans frais supplémentaires des évolutions du SI tout au long du contrat
- **Processus d'homologation du SI avec une analyse de risques et un audit de sécurité tous les 3 ans**

- 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 – conforme au PDC
- Garantie de l'indépendance et de l'étanchéité des informations du contrat ainsi que de l'étanchéité avec le SI de la CASVL



- Présentation d'un plan détaillé de reprise du SI
- Gouvernance à trois niveaux (groupe, régional, local) garantissant la sécurité du SI
- **Audit annuel du système d'information**
- Engagement de faire bénéficier sans frais supplémentaires des évolutions du SI tout au long du contrat



	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Synergie des SI AEP et ASS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un système unique pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>La télégestion des deux services</li> <li>La GMAO</li> <li>La cartographie</li> <li>La planification</li> <li>Les données clientèles</li> </ul> </li> <li>Données liés aux patrimoines et au renouvellement distinctes mais constitué sous la même structure de base</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SI unique AEP et ASS avec une porte d'entrée unique via TSMS : SI petit cycle de l'eau (autour des 3 blocs)</li> <li>Proposition de fournir un espace dédié pour l'exploitation de la zone en régie avec transposition des données suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision sans surcoût</li> <li>Aquadvanced : +35 k€</li> <li>GED : pas de surcoût</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>Elaboration d'une stratégie collaborative d'évolution des SI AEP et ASS</li> </ul>



SAUR		SUEZ	VEOLIA
Continuité du SI en fin de contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission de l'intégralité des données incluant les données SIG, GMAO et la supervision</li> <li>Accompagnement de l'éventuel successeur pour la continuité du service</li> <li><b>Audit de réversibilité du SI deux avant la fin de contrat</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1,5 ans avant la fin de contrat demande de clause de transfert de licence auprès des éditeurs de logiciels commerciaux</li> <li>Une offre de continuité de service pour chaque logiciel concessionnaire avec des coûts sur la base des coûts supportés par Suez (offre SaaS) : <ul style="list-style-type: none"> <li>Aquadvanced Well Watch (Suivi des forages) : 17 100 € par an</li> <li>Aquadvanced Réseaux (Suivi de la performance du réseau) : 27 165 € par an</li> <li>Aquadvanced Assainissement (Suivi de la Step de Bellevue) : 22 628 € par an</li> </ul> </li> <li>Remise du bloc #2 – données comme un bien de retour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie de l'interopérabilité du SI Veolia avec le SI CASVL</li> <li>Absence de liens directs entre les applicatifs Veolia et les applicatifs CASVL</li> <li><b>Elaboration d'un projet de réversibilité avec audit un an avant la fin du contrat avec plan d'actions</b> pour accompagner dans le déploiement d'un système d'Hypervision propre</li> <li>Remise de l'inventaire exhaustif du patrimoine informatique</li> <li>Remise d'une copie exhaustive de toutes les bases de données</li> <li>Les modules d'Hypervision ne sont pas des biens de retours</li> <li>Offre en SaaS en fin de contrat</li> <li>Transmission de l'ensemble des données brutes stockées dans le Datadesk</li> <li>Modification article 105 : serveurs européens</li> </ul>



SAUR		SUEZ	VEOLIA
<b>Maitrise de la fiabilité des données et méthodologie de construction des indicateurs et de son système de production</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement de fourniture de données fiables et analysés</li> <li>Ingénieur dédié au contrat pour l'analyse des données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constitution d'une cellule interne spécifique de maitrise des données</li> <li>Module indicateur et engagement sur TSMS</li> <li>Présentation d'une méthodologie de calcul écrite</li> <li>Fourniture au 1<sup>er</sup> juin de l'ensemble des calculs</li> <li>Fournir les données brutes</li> <li>Identifier les responsables de la production et de validation</li> <li>Tableaux de bords avec les indicateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place dès le début du contrat des méthodologies de calcul des indicateurs sous forme auditable par la CASVL</li> <li>Automatisation de la chaine d'acquisition des données et du calcul via l'Hypervision</li> <li>Réalisation de contrôle interne</li> <li>Utilisation du Datadesk comme entrepôt de l'intégralité des données</li> <li>Mise à disposition d'un requêteur Power BI pour la datavisualisation</li> </ul>



<p><b>Composition et fonctionnalités du système d'information</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie applicative – cf ci-avant</li> <li>• <u>Applicatifs proposés :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ GEREMI – Télégestion</li> <li>○ CARL – GMAO</li> <li>○ ArcGIS et Google Earth</li> <li>○ MOBI+</li> <li>○ SAPHIR – Clientèle</li> <li>○ Suivi d'exploitation (interventions, planning relevés des index)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie applicative présentée</li> <li>• Conservation sur des serveurs localisés en métropole – conforme au PDC</li> <li>• <u>Applicatifs proposés :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnostic des forages WellWatch</li> <li>○ Contrôle en temps réel – hypervision – Aquadvanced incluant tableau de bord</li> <li>○ SIG via Aquadvanced – ESRI</li> <li>○ SI clientèle</li> <li>○ TOPKAPI</li> <li>○ GMAO</li> <li>○ VICR</li> <li>○ VIGIE (investissements/renouvellement)</li> </ul> </li> <li>• Accès en consultation aux applications d'exploitation des deux services</li> <li>• Paramétrage de TSMS très flexible et co-construction en fonction des besoins de la CASVL</li> <li>• Formation en début de contrat d'une semaine pour 6 personnes + 1 semaine après les élections en 2028 pour 6 personnes</li> <li>• Cessions de mise à niveau : 1 journée pour les élus et 2 jours pour les techniciens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation d'une cartographie applicative très détaillée</li> <li>• Multiples applicatifs déclinés par processus métiers : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hypervision 360 pour l'accès aux données</li> <li>○ Epanet</li> <li>○ BDQE</li> <li>○ ArcGis</li> <li>○ CANOPE/PICR/TOPKAPI</li> <li>○ AGORA</li> <li>○ VEOLIA PUMPS</li> <li>○ Etc.</li> </ul> </li> </ul>
---	---	--	--





L'offre du candidat Veolia est la plus avantageuse des trois, elle prévoit la cartographie applicative la plus complète, les propositions en matière de synergie les plus avancées et des engagements complémentaires en matière d'audit du système d'information, de réversibilité et de reprise en fin de contrat. L'offre du candidat Suez est aussi avantageuse, elle présente une cartographie applicative aboutie et une réversibilité importante en fin de contrat. L'offre du candidat Saur est celle qui propose la cartographie applicative la moins aboutie des trois candidats, mais promet des évolutions à moyen terme permettant de se mettre à niveau par rapport à celle s proposées par les deux autres candidats. L'offre de Saur fait des propositions moyennes en matière de synergie du système d'information même si elle reste avantageuse sur les aspects liés à la réversibilité en fin de contrat, ainsi que la garantie de la fiabilité et l'analyse de la donnée. L'offre de Veolia est donc sur cet aspect la plus avantageuse, suivie de celles de Suez et Saur qui sont globalement équivalentes en seconde position.

### 3.5. Gestion patrimoniale

#### 3.5.1. Moyens affectés à la gestion patrimoniale

##### 3.5.1.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Les exigences en matière de gestion patrimoniale quotidienne étaient les suivantes

Article	Exigences
Article 18.2	Les biens affectés à l'exploitation du service sont répartis en trois catégories et font l'objet de six inventaires distincts (trois sur le service de l'eau potable et trois sur le service d'assainissement collectif) tenus à jour par le Concessionnaire pendant toute la durée du contrat.
18.3	Dans un délai de trois (3) mois suivant la date de prise d'effet du présent contrat, le Concessionnaire complète et met en forme les inventaires conformément aux articles précédents.
18.4	Les inventaires mis à jour sont fournis par le Concessionnaire au Concédant dans le cadre de la remise du rapport annuel.



Article	Exigences
22	<p>Le Concessionnaire a pour obligation de mettre en œuvre une politique de maintenance.</p> <p>Cette maintenance vise à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conserver les biens du service en bon état de fonctionnement ;</li> <li>• diminuer les travaux urgents ;</li> <li>• favoriser la planification des travaux ;</li> <li>• rendre possible la préparation, l'ordonnancement et la gestion des stocks ;</li> <li>• éviter les périodes de dysfonctionnement avant panne, ainsi que les dégâts éventuels provoqués par une panne intempestive ;</li> <li>• augmenter la sécurité.</li> </ul> <p>Cette maintenance inclut un volet préventif comprenant deux formes distinctes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• une maintenance préventive systématique : effectuée suivant un échéancier établi, suivant le temps ou le nombre d'unités d'usage ;</li> <li>• une maintenance préventive conditionnelle : subordonnée à un type d'événement prédéterminé révélateur de l'état du bien.</li> </ul>
106.2.2	<p>Le Concessionnaire s'engage à géo localiser l'intégralité du réseau eau potable et l'intégralité du réseau assainissement en classe A au minimum avant le 31 décembre 2023 pour la constitution du SIG.</p>
Annexe 10a – IPE RES5	<p>ICGP</p> <p>2021 : 90</p> <p>2022 : 100</p> <p>2023 : 110</p> <p>2024 : 120</p> <p>2025 et au delà : 120</p>



Article	Exigences
<b>Annexe 10a – IPE RES6</b>	<p>IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements</p> <p>2021 : 70%</p> <p>2022 : 75%</p> <p>2023 : 80%</p> <p>2024 : 85%</p> <p>2025 et au-delà : 90%</p>
<b>Annexe 10B – IPA RES1</b>	<p>ICGP</p> <p>2021 : 90</p> <p>2022 : 100</p> <p>2023 : 110</p> <p>2024 : 120</p> <p>2025 et au delà : 120</p>
<b>Annexe 10b – IPA RES3</b>	<p>IPA – RES3 – Taux de complétude SIG sur les branchements</p> <p>2021 : 70%</p> <p>2022 : 75%</p> <p>2023 : 80%</p> <p>2024 : 85%</p> <p>2025 et au-delà : 90%</p>



### 3.5.1.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Moyens et engagements en termes d'entretien et maintenance des installations eau potable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Maintenance réseau :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Utilisation de REZO+ Patrimoine en 2021</li> <li>○ Planifier et réaliser des opérations de maintenance préventive via la GMAO, paramétrée suivant des gammes de maintenance adaptées à chaque famille d'équipements.</li> <li>○ Assurer la gestion active de vos ressources : réalisation des opérations d'inspection décennale et de maintenance des puits et forages.</li> <li>○ Traçabilité technique et financière des interventions de maintenance et de renouvellement pour la CASVL</li> <li>○ Maintenance préventive des systèmes de comptage et des vannes stratégiques du réseau AEP tous les ans</li> <li>○ Maintenance préventive des vannes de sectionnement de tout le réseau tous les 4 ans</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Fréquences de maintenance réseaux :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vannes, poste de protection, appareil de régulation : annuelle</li> <li>○ Ventouses tous les 2 ans</li> <li>○ Débitmètres : 2 fois par an</li> <li>○ Mise à niveau des émergences de manière systématique après travaux et en cas de signalement</li> <li>○ Visite de contrôle des compteurs de sectorisation et de débitmètres associés une fois par an</li> </ul> </li> <li>• <u>Programme de maintenance prédictive :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analyses vibratoires une fois par an sur les équipements stratégiques</li> <li>○ Thermographie infrarouge dès que nécessaire</li> <li>○ Entretien des branchements jusque sous le domaine public et surveillance des fuites jusqu'à la limite</li> </ul> </li> <li>• 5 niveaux de maintenance</li> <li>• IPE – RES 3 – Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement : &gt;98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Fréquences d'intervention (entretien) :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Génie civil/usines/surpression/réservoir : nettoyage HP 2 fois sur la durée du contrat</li> <li>○ Reprise des peintures</li> <li>○ Nettoyage trimestriel des locaux et hebdomadaire des laboratoires</li> <li>○ Production d'un rapport annuel sur la protection cathodique du réseau AEP</li> <li>○ Surveillance mensuelle des coffrets de soutirage</li> </ul> </li> <li>• <u>Grosses opérations de maintenance</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entretien des cellules hautes tensions annuellement (ST)</li> <li>○ Maintenance des pompes de forage annuellement et révision complète 1 fois par pompe sur la <u>durée du contrat (ST)</u></li> <li>○ Programme de gros entretien annuel discuté avec le concédant</li> </ul> </li> <li>• <u>Moyens à disposition :</u></li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Contrôle des ventouses, purges et stabilisateurs de pression tous les 3 ans</li> <li>• IPE – RES 3 – Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement : &gt;98%</li> <li>• IPE – RES 4 – Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement : &gt;98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPE – RES 4 – Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement : &gt;98%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1 caméra thermique / 3 caisses électriciens / 3 ordinateurs de portable de programmation / 1 lot de matériel électroportatif</li> <li>○ 40 capteurs en IOT</li> <li>○ Présentation de fiches maintenance</li> <li>• IPE – RES 3 – Réparation des fuites dans un délai de 48h après signalement : &gt;98%</li> <li>• IPE – RES 4 – Réparation des casses dans un délai de 12h après signalement : &gt;98%</li> </ul>
<b>Engagements et moyens de mises à jour et de fiabilisation des inventaires patrimoniaux AEP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Inventaire initial :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Respect des exigences du projet de contrat avec inventaire sous 3 mois et caractéristiques multiples</li> </ul> </li> <li>• <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise à jour du patrimoine renouvelé</li> <li>○ Mise à jour SIG vérifiée par un géomaticien</li> </ul> </li> <li>• <u>Complétude du SIG :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Géolocalisation de l'ensemble du réseau en classe A au 31/12/2023 :</li> <li>○ Relevé en XYZ de l'ensemble des compteurs</li> <li>○ Appairage SIG/GMAO</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de l'inventaire dans un délai de 3 mois</li> <li>• <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestion de l'inventaire : 3 inventaires AEP avec valorisation financière via l'outil de SEF et MAJ annuelle</li> <li>○ Inventaire documentaire avec notices de fonctionnement et plans</li> <li>○ Inventaires des stocks</li> </ul> </li> <li>• <u>Complétude du SIG</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IGCP de 120 au 31/12/2023</li> <li>○ Géolocalisation de l'ensemble du réseau en classe A au 31/12/2023</li> <li>○ IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements - <b>Respect de</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Inventaire initial :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Création de la base des installations et équipements dans GAMA dès le début de la période de tuilage</li> <li>○ Inventaire à jours au plus tard 3 mois après le début du contrat répartis en 3 catégories</li> <li>○ Inventaires complets avec caractéristiques multiples incluant les données financières</li> </ul> </li> <li>• <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MAJ au plus tard 1 mois après réception des plans</li> <li>○ Levés et saisine en classe A des branchements neufs</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réponse à 100% des DT DICT dans les délais réglementaires</li> <li>○ IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements - <b>Respect de la valeur cible chaque année</b> : 2021 : 70% 2022 : 75% 2023 : 80% 2024 : 85% 2025 et au-delà : 90%</li> <li>○ IGCP de 120 au 31/12/2023</li> </ul>	<p><b>la valeur cible chaque année</b> : 2021 : 70% 2022 : 75% 2023 : 80% 2024 : 85% 2025 et au-delà : 90%</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consignation des interventions dans le SIG mobile</li> <li>○ Enregistrement des DT/DICT dans le SIG WEB</li> <li>○ Modification en cas d'erreur constatée sur le terrain en deux semaines</li> <li>○ Géolocalisation de l'intégralité du réseau au 31/12/2023 avec <b>utilisation du jumeau numérique</b></li> <li>• <u>Complétude du SIG</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IGCP de 120 au 1<sup>er</sup> janvier 2024</li> <li>○ 95% des regards connus en Z fin 2024</li> <li>○ Géolocalisation de l'ensemble du réseau AEP en classe A au 31/12/2023</li> <li>○ IPE-RES 6 – Taux de complétude SIG sur les branchements - <b>Respect de la valeur cible chaque année</b> : 2021 : 70% 2022 : 75% 2023 : 80% 2024 : 85% 2025 et au-delà : 90%</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Moyens et engagements en termes d'entretien et maintenance des installations assainissement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens matériels multiples et satisfaisants</li> <li>• Présentation des niveaux (5) d'entretiens et de maintenance ainsi que interventions effectués à chaque niveau : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anticiper les défaillances</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens matériels multiples et satisfaisants</li> <li>• 5 niveaux de maintenance</li> <li>• Programme de maintenance prédictive : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Analyses vibratoires une fois par an sur les équipements stratégiques</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens matériels multiples et satisfaisants (véhicules, outillage, smartphone, etc.) incluant un stock de pièces stratégiques à la maison de l'eau</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de maintenance préventive (systématique et conditionnelle)</li> <li>○ Contrôle et vérification par SOCO-TEC ou APAVE</li> <li>○ GER</li> <li>• Enregistrement des opérations de maintenance dans la GMAO</li> <li>• Contrôle de l'ensemble des armoires électriques une fois par an via thermographie infrarouge</li> <li>• Equipe maintenance basée à Saumur</li> <li>• Pilotage via le CPO</li> <li>• Stocks de pièces sur le périmètre du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Thermographie infrarouge dès que nécessaire</li> <li>• 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</li> <li>• Contrôle trimestriel des DO du périmètre du contrat et vérification du système de comptage après chaque grosse pluie</li> <li>• Surveillance en supervision de l'ensemble des PR en continu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moyens mutualisés avec d'autres services – Groupe électrogène sous 2h</li> <li>• Sous-traitance des niveaux 4 et 5 des plans de maintenance</li> <li>• Mise en œuvre d'un bilan aéraulique pour le circuit d'air comprimé de la STEP de Bellevue</li> <li>• Fréquences de maintenance et d'entretien présentés : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Génie civil Usine Nettoyage haute pression 2 fois sur la durée du contrat,</li> <li>○ Génie civil Postes de refoulement Curage Semestrielle ou trimestrielles (postes principaux),</li> <li>○ Peintures, Serrureries, tuyauteries, équipements Reprise au besoin</li> <li>○ Locaux d'exploitation Nettoyage Trimestriel</li> <li>○ Laboratoire / Vestiaire Nettoyage Hebdomadaire</li> </ul> </li> <li>• Vidange huile des turbines tous les 3 ans/Désodorisation des postes tous les 2 ans/Remplacement des toiles des tables</li> </ul>
--	---	--	--



			d'égouttage après 4 kh de fonctionnement
<b>Engagements et moyens de mises à jour et de fiabilisation des inventaires patrimoniaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Inventaire initial :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Respect des exigences du projet de contrat avec inventaire sous 3 mois et caractéristiques multiples</li> </ul> </li> <li>• <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise à jour du patrimoine renouvelé</li> <li>○ Mise à jour SIG vérifiée par un géomaticien</li> </ul> </li> <li>• <u>Complétude du SIG</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Géolocalisation de l'ensemble du réseau ASS en classe A – 286 k€</li> <li>○ Plan des ouvrages et notices stockés dans Saumur Vision</li> <li>○ IPA – R1 : IGCPR à 120 au 1<sup>er</sup> janvier 2024</li> <li>○ IPA – R3 : 90% des branchements renseigné et intégré dans le SIG ASS réhaussement des seuils proposés initialement <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2021 : 80 %</li> <li>▪ 2022 : 85 %</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de l'inventaire dans un délai de 3 mois</li> <li>• Gestion de l'inventaire : 3 inventaires ASS avec valorisation financière via l'outil de SEF et MAJ annuelle</li> <li>• Inventaire documentaire avec notices de fonctionnement et plans</li> <li>• Inventaires des stocks</li> <li>• <u>Complétude du SIG :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IGCPR de 120 fin 2030</li> <li>○ Géolocalisation de l'ensemble du réseau ASS en classe A</li> </ul> </li> <li>• IPA – R3 : 90% des branchements renseigné et intégré dans le SIG ASS – Valeur cible atteinte chaque année</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Inventaire initial :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Création de la base des installations et équipements dans GAMA dès le début de la période de tuilage</li> <li>○ Inventaire à jours au plus tard 3 mois après le début du contrat répartis en 3 catégories</li> <li>○ Inventaires complets avec caractéristiques multiples</li> </ul> </li> <li>• <u>MAJ de l'inventaire :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ MAJ au plus tard 1 mois après réception des plans</li> <li>○ Levés et saisine en classe A des branchements neufs – géoréférencement</li> <li>○ Consignation des interventions dans le SIG mobile</li> <li>○ Enregistrement des DT/DICT dans le SIG WEB</li> <li>○ Modification en cas d'erreur constatée sur le terrain en deux semaines</li> <li>○ Plans des ouvrages et notices stockés dans la GED</li> </ul> </li> </ul>





	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 2023 : 90 %</li> <li>▪ 2024 : 95 %</li> <li>▪ 2025 et au-delà : 99 %</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• IPA – R3 : 90% des branchements renseigné et intégré dans le SIG ASS – Valeur cible atteinte chaque année</li> <li>• IPA – R1 : IGCPR à 120 au 1er janvier 2024</li> <li>• Géolocalisation avec le jumeau numérique</li> </ul>
<b>Sécurité du patrimoine concédé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etude de vulnérabilité sur l'ensemble des installations et des ouvrages du système d'alimentation AEP en 2021</li> <li>• Solutions de télégestion qui s'appuient sur les préconisations de l'ANSSI</li> <li>• Installations de serrures DENY FONTAINE sur l'ensemble des sites de production et stockage AEP</li> <li>• Etude de menaces cyber sécurité sur STEP de Fontevraud, Allonnes, Durandière, Presles, la Côte, Doué la fontaine et Gennes</li> <li>• Justeau TP possède la certification Qualibat 1552 et 10 collaborateurs sont habilités amiante SS4</li> <li>• 4,7 k€ d'investissement cybersécurité STEP de Bellevue + 15,2 k€ de renouvellement permettant d'améliorer la cybersécurité sur la STEP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une journée dédiée à la sécurité par an auquel la CASVL est conviée</li> <li>• Objectif ZERO accident</li> <li>• Charte santé sécurité</li> <li>• Elaboration d'un plan de prévention avec les entreprises sous-traitantes</li> <li>• Elaboration d'un rapport sécurité de l'ensemble du patrimoine au cours des six premiers mois</li> <li>• Gestion des chantiers amiante avec certification QUALIBAT 1552</li> <li>• Evaluation du niveau sûreté et sécurité lors de la phase de tuilage puis déploiement de solutions de renforcement sur l'exercice 2021</li> <li>• Etude de fiabilisation du patrimoine en année 1 avec MAJ annuelle ensuite (AMDEC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablissement d'un bilan des alarmes reçues classés par site et type d'alarme une fois par an</li> <li>• Croiser ce bilan des alarmes avec les interventions sur le terrain et les gammes d'entretien et de maintenance paramétrées,</li> <li>• Proposer des modifications de paramétrage d'alarme (seuils, temporisation,...), des modifications des gammes d'entretien et de maintenance ou des actions correctives sur les équipements et installations concernés.</li> <li>• Certification équivalente Qualibat 1552</li> <li>• Ces bilans annuels de fonctionnement seront transmis à la collectivité et feront l'objet d'échanges, notamment lors des réunions techniques</li> <li>• 25 serrures connectées et 15 clés électroniques, pour assurer la traçabilité des flux</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22,6 k€ de renouvellement permettant d'améliorer la cybersécurité de la STEP du Perreau</li> <li>• Proposition de deux APS liés à la cybersécurité : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Amélioration de la sécurité de l'usine du Perreau – 33,2 K€</li> <li>○ Etude cybersécurité autre STEP : 11 k€</li> </ul> </li> <li>• Sécurité du personnel : objectif zéro accident, taux d'accidentologie faible, quart d'heure sécurité, experts PSS, formations, EPI etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 visites managériales sécurité par an</li> <li>•</li> </ul>	<p>d'entrées et de sorties des bâtiments – commun AEP et ASS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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).</li> <li>• Société de gardiennage en local (SIS Sécurité basé à Saumur et COQUERIE Sécurité Privée basé à Verrie) (accompagnement des antennistes notamment)</li> <li>• <b>Audit cybersécurité</b></li> <li>• <b>Etude annuelle sur la fiabilité des installations,</b></li> <li>• 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.</li> </ul>
<b>Analyse</b>	<p>Les offres des candidats Saur et Veolia sont très satisfaisantes. L'offre de Suez est un peu en retrait. L'offre de Veolia propose une initiative innovante qui est le géoréférencement par usage du jumeau numérique tout en proposant des engagements de performance en adéquation avec les attentes de la Collectivité. L'offre de Saur propose des niveaux de performance plus importants que ce qui était attendu.</p>		

### 3.5.2. Renouvellement

#### 3.5.2.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
25.1.1	Les candidats devaient provisionner 1M€ de travaux par an pour les réseaux AEP et les accessoires de réseaux. Renouveler 0,2% des branchements par an (montant à fixer) et proposer un montant de renouvellement pour les équipements électromécaniques et informatique industrielle. Un plan de renouvellement au sein de l'annexe 14A était attendu pour justifier ce dernier montant. Les candidats devaient provisionner 500 k€ de travaux par an pour les réseaux ASS et les accessoires de réseaux. Renouveler 0,2% des branchements par an (montant à fixer) et proposer un montant de renouvellement pour les équipements électromécaniques et informatique industrielle. Un plan de renouvellement au sein de l'annexe 14B était attendu pour justifier ce dernier montant
25.2	Travaux de renouvellement programmé : les candidats était invité à prévoir un montant de renouvellement non programmé
25.1.3	Programmation pluriannuelle sur une durée glissante de 3 ans présentée avant le 15 octobre

### 3.5.2.2. *Analyse des offres des candidats*



SAUR		SUEZ	VEOLIA
Programme de renouvellement eau potable et justifications des choix opérés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Programmation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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)</li> <li>○ Analyse par Laser 3D pour le conseil sur le renouvellement réseau des canalisations métalliques</li> <li>○ Utilisation d'une méthode de Note Globale à l'Équipement au regard de 7 critères</li> <li>○ Programme de renouvellement pluriannuel sur une durée glissante de trois ans</li> <li>○ Enregistrement de toutes les opérations dans la GMAO</li> <li>○ Stratégie de renouvellement énergétique pour les équipements électromécaniques</li> </ul> </li> <li>• <u>Équipements électromécaniques :</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Co-pilotage du programme tous les 15 jours</li> <li>• <u>Programmation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programme du 1<sup>er</sup> semestre du contrat validé lors de la période de tuitage</li> <li>○ Programmation pluriannuel sur une durée glissante de trois ans</li> <li>○ Programmation soumise annuellement chaque année au plus tard le 15 octobre</li> <li>○ Actualisation globale du programme en 2025</li> <li>○ Utilisation de Prevoir Usine et Prevoir Réseaux (outils prédictifs)</li> <li>○ Stratégie de renouvellement énergétique pour les équipements électromécaniques</li> </ul> </li> <li>• <u>Équipements électromécaniques :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 107 k€/an</li> <li>○ Fourniture d'un plan détaillé de renouvellement</li> <li>○ Engagement sur un âge moyen de <b>10.56 années en fin de contrat</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches navettes de renouvellement</li> <li>• <u>Programmation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Etude de gestion patrimoniale sur les branchements après géo référencement</li> <li>○ Programmation pluriannuelle sur une durée glissante de trois ans</li> <li>○ Stratégie de renouvellement énergétique pour les équipements électromécaniques</li> </ul> </li> <li>• <u>Équipements électromécaniques</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 188 410 €/an de renouvellement</li> <li>○ Engagement sur un âge moyen du parc électromécanique de <b>12 ans en fin de contrat</b></li> </ul> </li> <li>• <u>Renouvellement réseaux et branchement</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 10 000 000 € sur la durée du contrat + 1 516 500 € (branchements/ 0,2% par an)</li> <li>○ Etude de priorisation tous les deux ans réalisé avec MOSARE</li> <li>○ 23,9 kml de réseau renouvelé sur les 5 premières années</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Age moyen du parc informatique industriel fin de contrat 10.6 ans</li> <li>○ 467 opérations ciblées au stade de l'offre</li> <li>○ 1,3 M€ sur la durée du contrat : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Productions : 586 k€</li> <li>▪ Forages et puits : 205 k€</li> <li>▪ Réservoirs : 70 k€</li> <li>▪ Reprise et surpresseurs : 341 k€</li> </ul> </li> <li>• <u>Réseaux et branchements :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>0,2% des branchements</b> par an – 76 branchements par an – 1,2 M€ sur la durée du contrat</li> <li>○ <b>1 M€/an</b> de fonds de canalisations mais pas de linéaire prévu même si proposition d'un plan pour 2021 dans l'offre</li> </ul> </li> <li>• <u>Compteurs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 30000 compteurs renouvelés sur 38 201 compteurs sur la durée du contrat</li> <li>○ Dotation à hauteur de <b>433 k€</b> sur la durée du contrat – Prise en charge de 1906 compteurs sur la durée du compteur hors renouvellement lié TR</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Réseaux et branchements</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accessoires réseaux : 521 k€ sur la durée du contrat</li> <li>○ Branchements – 0,2% par an – (80 branchements) – 1 M€</li> <li>○ 1 M€/an de fonds de canalisations</li> </ul> </li> <li>• <u>Compteurs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>28 k€ par an</b></li> <li>○ Age moyen du parc en fin de contrat : <b>8,5 ans</b></li> <li>○ Renouvellement de l'intégralité du parc sur la durée du contrat</li> <li>○ Installation de clapet anti retour en sortie de chaque compteur</li> </ul> </li> <li>• RNP : <b>40,6 k€</b> par an</li> <li>• <b>13,39 M€</b> de renouvellement sur la durée du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 8 analyses métallographiques sur la durée du contrat</li> <li>○ 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</li> <li>○ 0.2% des branchements par an</li> <li>• <u>Compteurs renouvelés :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>137 189 € par an</b></li> <li>○ &gt;7 ans pour les diam 40 jusqu'à 60</li> <li>○ &gt; 5 ans pour les diam supérieurs ou égal à 60</li> <li>○ &gt; 12 ans pour les compteurs diam inférieur ou égal à 30 mm</li> <li>○ Renouvellement des 7470 compteurs déjà équipés de la télé relève</li> <li>○ Vérification et au besoin renouvellement du clapet anti-retour systématique</li> <li>○ Engagement sur un âge moyen de 9,5 ans du parc compteurs en fin de contrat</li> </ul> </li> <li>• Dotation de <b>27.9 k€ par an</b> sur la durée du contrat au titre du RNP</li> <li>• <b>14.7 M€</b> de renouvellement sur la durée du contrat</li> </ul>
--	---	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Age moyen de 9 ans en fin de contrat</li> <li>• RNP : <b>32,8 k€ par an</b></li> <li>• <b>12.7 M€</b> de renouvellement sur la durée du contrat</li> </ul>		
<b>Programme de renouvellement assainissement collectif et justifications des choix opérés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Programmation</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stratégie de renouvellement autour d'une méthode d'analyse multicritère – NGE en complément de la durée de vie</li> <li>○ Stratégie de renouvellement accès sur la machines de production d'airs et pompes submersibles</li> <li>○ Programmation pluriannuel sur une durée glissante de trois ans</li> </ul> </li> <li>• <b>RNP : 72,5 k€ par an</b></li> <li>• <u>Sur la partie réseaux et accessoires de réseaux</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 500k€ par an</li> <li>○ Validation systématique des renouvellements réseaux</li> <li>○ Proposition d'un plan prévisionnel pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Programmation</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programme du 1<sup>er</sup> semestre validé lors de la période de tuilage</li> <li>○ Programmation pluriannuel sur une durée glissante de trois ans</li> <li>○ Programmation soumise annuellement chaque année au plus tard le 15 octobre</li> <li>○ Actualisation globale en 2025</li> <li>○ Utilisation de Prevoir Usine et Prevoir Réseaux (outils prédictifs)</li> <li>○ Co-pilotage du programme tous les 15 jours</li> <li>○ Renouvellement axé sur la performance énergétique et propositions argumentées de technologies plus efficaces et moins énergivores</li> <li>○ Appui sur Suez Consulting</li> </ul> </li> <li>• <b>RNP : 97 k€ par an</b></li> <li>• <u>Sur la partie réseaux et accessoires de réseaux</u> :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Programmation</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fiche navette pour chaque renouvellement afin de faire valider le chantier au plan technique et financier</li> <li>○ Etude de priorisation des canalisations à réhabiliter ou à renouveler basée sur les résultats de la démarche Octave avant le 1<sup>er</sup> mars de chaque année</li> <li>○ Etablissement d'un programme de renouvellement pluriannuel pour les réseaux</li> </ul> </li> <li>• <b>90 k€ de RNP par an</b></li> <li>• <u>Sur la partie réseaux et accessoires de réseaux</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 500 k€ par an</li> <li>○ 11,9 km linéaire de conduites renouvelé sur les 5 premières années</li> <li>○ 603 branchements (116k€/an) sur les 9 premières années et 324 regards</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 0,2% des branchements par an – 56 branchements en moyenne par an – 79,9 k€ par an</li> <li>• <u>Plan de renouvellement électromécanique :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 468 k€ par an</li> <li>○ 1132 opérations ciblées</li> <li>○ Plan de renouvellement détaillé fourni</li> </ul> </li> <li>• Au global : <b>11,17 M€</b> de renouvellement sur la durée du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 500k€ de renouvellement réseaux prévus par an mais pas d'engagement sur un linéaire</li> <li>○ 0,2% des branchements neufs par an – <b>118 k€ par an</b> (58 branchements par an)</li> <li>• <u>Plan de renouvellement électromécanique :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 143.4 k€ en moyenne par an sur les STEP et 98 k€ sur les PR = 241 k€ par an de renouvellement</li> <li>○ Fourniture d'un plan de renouvellement détaillé</li> </ul> </li> <li>• Au global : <b>9.6M€</b> de renouvellement sur la durée du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Outil prédictif OCTAVE pour la programmation des réseaux combiné aux ITV et aux opérations terrains, du diag permanent et de la problématique H2S</li> <li>• <u>Plan de renouvellement des installations de l'ordre de 5% par an :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 337 k€ pour les équipements électromécaniques des STEP et 143 k€ pour les équipements électromécaniques = <b>480 809 €</b> par an</li> <li>○ Fourniture d'un plan de renouvellement détaillé</li> </ul> </li> <li>• Au global : <b>11 M€</b> de renouvellement sur la durée du contrat – hors RNP</li> </ul>
<b>Analyse</b>	<p>Les trois offres sont de niveaux similaires. Cependant, l'offre du candidat Suez est la plus avantageuse en proposant l'équilibre âge moyen et montant de renouvellement le plus avantageux, l'offre des candidats Saur et Veolia propose aussi un équilibre avantageux pour la Collectivité avec un léger avantage de l'offre du candidat Saur par rapport à celle du candidat Veolia&lt; au regard des engagements sur les âges moyens et malgré le montant global le plus important des trois candidats pour le candidat Veolia.</p>		



### 3.5.3. Travaux neufs

#### 3.5.3.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
21.1	<p>Déploiement de la télérelève sur l'ensemble du périmètre concédé Les candidats étaient invités à présenter en note n°29 l'ensemble de leurs engagements relatifs au déploiement de la télérelève parmi lesquels devront impérativement figurer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interopérabilité du système de télérelève</li> <li>• Taux de relève prévisionnel</li> <li>• Fonctionnalités du système de télérelève</li> <li>• Coût de l'opération y compris les frais financiers imputés</li> <li>• Date définitive de déploiement</li> <li>• Les fiches techniques pour le matériel proposé,</li> <li>• Les conditions de maintenance,</li> <li>• Modalités de déploiement chez les usagers récalcitrants</li> </ul>
Annexe 2	<p>L'annexe relative aux travaux neufs devra comprendre :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 - Un descriptif détaillé des travaux réalisés</li> <li>2 - Le coût d'investissement détaillé</li> <li>3 - Les charges financières liées à chaque investissement</li> <li>4 - Un plan d'amortissement sur la durée du contrat</li> </ol>



Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
21.2	<p>Les travaux neufs mis à charge du Concessionnaire sur le service de l'assainissement collectif sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de système de comptages et de dégrillage sur l'ensemble des stations d'épuration</li> <li>• la mise en place de préleveurs si une exigence réglementaire le nécessitait</li> <li>• la mise en place de la télégestion si elle n'existe pas, en particulier sur les équipements équipés de comptage</li> </ul> <p>Les candidats étaient invités à présenter en note n°31 l'ensemble de leurs engagements relatifs aux travaux neufs en assainissement et en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modèles d'équipements déployés</li> <li>• Les fonctionnalités</li> <li>• Coût de l'opération y compris les frais financiers imputés</li> <li>• Date prévisionnelle de déploiement des équipements</li> <li>• Les fiches techniques pour le matériel proposé</li> <li>• Les conditions de maintenance,</li> </ul> <p>Les conditions de retour des biens à la collectivité</p>



### 3.5.3.2. Analyse des offres des candidats

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Avant-projets des travaux neufs et justification des choix opérés - AEP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Travaux neufs liés à la télérelève :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Longue portée 169 MHz pour 97% des compteurs équipés</li> <li>3% du parc en radio relève avec les mêmes modules que pour la télé relève</li> <li><b>Taux de déploiement à 99% au 31 décembre 2022</b></li> <li>Infrastructure installée : 130 concentrateurs</li> <li>Respect de la norme NF 13757</li> <li>Ensemble des modules et des concentrateurs constituent des biens de retour</li> <li>Taux de remontée des index : <ul style="list-style-type: none"> <li>93 % des compteurs avec un index datant de moins de 7 jours,</li> <li>95 % des compteurs avec un index datant de moins de 14 jours,</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Travaux neufs liés à la télérelève :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement du télé relevé sous 3 ans</li> <li>Longue portée 169 MHz</li> <li>100% des compteurs équipés hors compteurs non équipables au 31 décembre 2023</li> <li>Infrastructure installée : 70 concentrateurs</li> <li>Respect de la norme NF 13757</li> <li>Ensemble des modules et des concentrateurs constituent des biens de retour</li> <li>Taux de remontée des index : <ul style="list-style-type: none"> <li>100% de facture au réel pour les compteurs équipés</li> <li>95% d'index datant de moins de 7 jours</li> </ul> </li> <li>Organisation projet autour d'un directeur de projet dédié</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Travaux neufs liés à la télérelève :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Engagement à 100% de télérelève au 31/12/2029</li> <li>Engagement de déploiement d'un système mixte en transition déployé avant le 31 décembre 2022 avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>Installation de 100% têtes émettrices en télérelève avant le 31/12/2022</li> <li>Un déploiement progressif mix de l'infrastructure radio/télérelève pour la relève des têtes émettrices télé relevées jusqu'au 31/12/2029</li> </ul> </li> <li>Seulement les têtes émettrices sont des biens de retour – pas de retour de l'infrastructure de télérelève</li> <li>Taux de remontée des index : <ul style="list-style-type: none"> <li>Facturation au réel de 100% des abonnés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 97 % des compteurs avec un index datant de moins d'1 mois.</li> <li>• <u>Autres travaux d'amélioration proposés avec entre autres :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 travaux pour un montant de <b>465 k€</b> parmi lesquels : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 98,6 k€ pour les compteurs de sectorisations</li> <li>▪ 100 k€ pour les stabilisateurs de pressions</li> <li>▪ 51 k€ pour les compléments à la modélisation hydraulique</li> <li>▪ 62,7 k€ pour la modification cuve soude sur l'usine du Perreau</li> <li>▪ 35 k€ pour le suivi des forages et puits avec EMI</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solution On'Connect conforme à la norme AFNOR EN 13757 – modules interopérables et réversibilité par transfert des clefs à la CASVL</li> <li>• <u>Autres travaux d'amélioration proposés avec entre autres :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>1,6 M€</b> (dont 1,17M€ de travaux de géoréférencement Classe A) : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 54 k€ de prélocalisateurs</li> <li>▪ 84 k€ pour Aquadvanced Well Watch</li> <li>▪ 1,17 M€ pour le géo référencement classe A</li> <li>▪ 310 k€ pour le SI</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 98% d'index de moins de 30 jours</li> <li>• <u>Autres travaux d'amélioration proposés (960 k€) avec entre autres :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bornes Moneca</li> <li>○ Stabilisateurs et prélocalisateurs</li> <li>○ APILINK</li> <li>○ Clés électroniques</li> <li>○ Débitmètres de sectorisation</li> <li>○ Système anti intrusion</li> <li>○ Plateforme de gestion des déchets</li> <li>○ Supervision</li> <li>○ Phocus Primayer</li> </ul> </li> </ul>
<b>Avant-projets des travaux neufs et justification des choix opérés - ASS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de dégrillage vertical automatique sur 9 sites</li> <li>• Installation de 11 télégestions sur les STEP non équipés</li> <li>• Comptage point A4 STEP de Gennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de dégrillages (1 manuel, 6 automatiques) sur 7 sites</li> <li>• Equipement de 6 sites avec une télégestion</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installations de 9 dégrillages (4 verticaux et 5 paniers avec potence)</li> <li>• 2 débitmètres électromagnétiques</li> <li>• Comptage sur l'ensemble des STEP</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipement de l'ensemble des points A1 et A2 non équipés</li> <li>• <u>Autres travaux d'amélioration proposés avec entre autres :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Système d'information : Supervision et cybersécurité STEP bellevue</li> <li>○ Automatisation injection acide formique sur STEP Bellevue</li> <li>○ STEP Montreuil</li> <li>○ Mise en place de sonde</li> <li>○ Clôtures pour écopâturage et panneaux photovoltaïque</li> <li>○ 10 re-enclecheurs automatiques de postes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Autres travaux d'amélioration proposés avec entre autres :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Système d'information</li> <li>○ Géoréférencement</li> <li>○ Equipement réseau complémentaire</li> <li>○ Aménagements de bâtiments et de patrimoine concédé</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Autres travaux d'améliorations proposés avec entre autre :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Modification automatismes STEP SAU-MUR</li> <li>○ Capteurs H2S</li> <li>○ Clôture Eco pâturage</li> <li>○ Diag permanent</li> <li>○ Géolocalisation classe A</li> <li>○ Système d'information</li> <li>○ Amélioration du dispositif météorologique</li> <li>○ Mise en place de sous-comptage électrique</li> </ul> </li> </ul>
<b>Analyse</b>	<p>Les trois candidats ont proposé des offres compétitives. L'offre du candidat Saur propose de nombreux investissements complémentaires sur l'assainissement collectif, un déploiement de la télérelève avec un taux de déploiement à 99 % au 31 décembre 2022, ce qui en fait l'offre la plus avantageuse. L'offre du candidat suez est la seconde la plus avantageuse sur le sujet travaux neufs et télérelève. L'offre de véolia est satisfaisante sur le sujet des travaux neufs, son offre est cependant pénalisée au regard de la stratégie proposée pour le déploiement de la télérelève, cette stratégie ne donnant qu'un objectif de déploiement en fin de contrat sans apporter de visibilité réelle sur le déploiement effectif du service sur la durée du contrat ; de plus, son offre est considérée comme moins performante que les offres de suez et saur, notamment par le fait que l'infrastructure de télérelève ne soit pas un bien de retour en fin de contrat, ce qui peut avoir une incidence pour la continuité de service dans 10 ans, n'ayant pas de visibilité sur les évolutions technologiques et leurs éventuels déploiements à l'échéance du fin de contrat. L'offre du candidat Suez est la seconde plus avantageuse, suivie de l'offre de véolia.</p>		



--	--

#### 3.5.4. Analyse globale – gestion patrimoniale

Au global, l'offre du candidat Saur est la plus avantageuse car elle propose la meilleure offre sur les aspects renouvellement et moyens affectés, ainsi que sur les aspects sécurité du patrimoine. L'offre du candidat Véolia est très satisfaisante sur les travaux neufs et moyens matériels affectés à la gestion patrimoniale, mais est en retrait à l'offre de Saur pour la partie renouvellement et moyens humains affectés à la gestion patrimoniale. De plus, La stratégie proposée par Véolia pour le déploiement de la télérelève est considérée comme moins avantageuse que les offres de Saur et Suez. L'offre de Suez présente une proposition avantageuse sur l'aspect renouvellement mais est en retrait sur l'ensemble des autres aspects par rapport aux offres de Saur et Véolia.

### 3.6. Développement durable et insertion

#### 3.6.1. Rappel des exigences du cahier des charges

Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
44	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La norme ISO 14001 : 2004 sur le périmètre du contrat</li> <li>• La norme ISO 9001</li> <li>• La norme OHSAS 18001 (ou équivalence)</li> </ul> <p>Les candidats étaient invités à présenter des certifications complémentaires sur ou en dehors du périmètre du contrat. Le périmètre des certifications au contrat peut aussi être modifié sauf celui de la norme ISO 14001</p>
42	<p>[Les candidats étaient invités à présenter toutes les propositions qu'ils souhaitent mettre en œuvre à la condition que celles-ci soient mesurables (objectifs chiffrés, nombres d'actions à mener dans l'année, etc.). Il est précisé aux candidats que la Communauté d'Agglomération souhaite que la politique de développement durable dans le contrat traite <i>a minima</i> des thématiques ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduction des consommations énergétiques</li> <li>- Réduction des gaz à effet de serre</li> <li>- Politique d'économie circulaire sur les services</li> <li>- Politique de biodiversité liée aux services d'eaux et d'assainissement</li> <li>- Eco pâturage</li> <li>- Absence de produits phytosanitaires</li> <li>- Création d'une synergie entre les deux services eau et assainissement</li> </ul> <p>Les candidats indiqueront également si des démarches de certification ou des études spécifiques sur certains sujets sont envisagées.]</p>
43.3	<p>Le nombre d'heures d'insertion à réaliser défini est à <i>minima</i> de <b>1 820 heures d'insertion</b> à réaliser, <b>chaque année</b>, jusqu'à la fin de la durée du contrat.</p>



Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
<b>Annexe 10a – IPE DEV1</b>	Part de la consommation d'électricité verte dans la consommation électrique du service – 100%
<b>Annexe 10a – IPE DEV2</b>	Optimisation énergétique du service de l'eau potable par m3 produit - Amélioration de 1,5% par rapport à l'année N-1
<b>Annexe 10a – IPE DEV3</b>	Réduction du bilan carbone de l'activité - Amélioration de 1% par rapport à l'année N-1
<b>Annexe 10b – IPA – DEV1</b>	Part de la consommation d'électricité verte dans la consommation électrique du service – 100%
<b>Annexe 10b – IPA – DEV2</b>	Optimisation énergétique du service de l'assainissement collectif par m3 traité 500 € HT par 0,1% d'amélioration à partir de 1,5% jusqu'à 3% d'amélioration par rapport à l'année N-1. A partir de 3,1% d'amélioration 1000 € HT par 0,1% d'amélioration jusqu'à 5%.
<b>Annexe 10b – IPA DEV3</b>	Consommation énergétique en kWh par kg de DBO5 traité – Inférieur à 3
<b>Annexe 10b – IPA DEV4</b>	Indicateur d'Interdépendance du concessionnaire au territoire d'implantation - 35 k€/an si B partout sur toutes les lignes ou au moins 5 A - 25 k€/an si au moins 7 B le reste en C a minima - 15 k€/an si au moins 5 B le reste en C a minima - 10 k€/an si au moins 5 B - 5 k€/an si au moins 3 B - 0 autrement



### 3.6.2. Analyse des offres des candidats

**Organisation et processus de management globalisé**

**SAUR**

- 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
- Certifications au 31/12/2021 :
  - ISO 9001 – Périmètre contractuel
  - ISO 14001 – Périmètre contractuel
  - ISO 45001 – Périmètre contractuel
- ISO 50001 – Périmètre national

**SUEZ**

- 1 directeur de contrat et deux chefs de secteurs (EST et OUEST)
- Certifications :
  - 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

**VEOLIA**

- 1 directeur de contrat
- Certifications au 31/12/2021 :
  - ISO 9001 et ISO 14001 obtenue avant le 31 décembre 2021 et audits de suivi annuels
  - ISO 50001 – Niveau national
  - ISO 45001 :
    - Avant le 31/12/2021 : Audit AFNOR ou VERITAS & obtention de la certification
    - 2022 et 2023 : Audit de suivi,
    - Avant le 31/12/2024 : renouvellement certification
    - 2025 et 2026 : Audit de suivi,
    - Avant le 31/12/2027 : renouvellement certification
    - 2027 et 2028 : Audit de suivi,
- Avant le 31/12/2030 : renouvellement certification

**Liste de sous-traitances envisagées (identifiée par service, si la sous-traitance est groupe ou non)**

- Appel d'offres organisés pour les achats **supérieurs à 5 k€ HT** – coûts à l'euro l'euro
- 21% du CA sera sous-traité localement représentant ce qui représente 91% de la sous-traitance totale de l'offre
- 35 fournisseurs pour les besoins des services
- Liste fournie conformément au cahier des charges

- Mise en concurrence des achats de plus de 90k€ HT – *conforme au PDC*
- Appui sur les centres techniques pour les achats et le CIRSEE
- Présentation d'une liste de sous-traitants – conforme PDC
- 20% du CA redirigé à des PME
- Ethique et transparence des achats avec tenue à disposition des pièces

- Mise en concurrence des achats de plus de 90k€ HT
- 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
- Recours à des fournisseurs locaux, présents sur le territoire de la CASVL, pour l'achat de fourniture et d'équipements,
- Le recours à des entreprises locales représente 57 emplois induits dont 25 créations de poste.
- 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.
- Liste fournie comme demandé au PDC

**Propositions en matière de développement durable et d'économie circulaire**

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gestion différenciée des espaces verts :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Entretien zéro-phyto des espaces verts sur les deux services</li> <li>○ 46 sites eau et assainissement diagnostiqué par un naturaliste avec mise en place d'un plan de gestion de la biodiversité dès 2022</li> <li>○ 12 sites en éco-pâturage sur le service assainissement – 2021</li> </ul> </li> <li>• <u>Actions multiples sur la STEP de Bellevue :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inventaire faune et flore deux fois sur la durée du contrat</li> <li>○ Définition d'un plan de gestion écologique dédié au site</li> <li>○ Enrichissement du parcours pédagogique de la STEP de Bellevue avec un voler biodiversité (4 panneaux pédagogiques)</li> <li>○ 5 ruches sur la STEP</li> </ul> </li> <li>• <u>Gestion des déchets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 100% des boues d'épuration valorisés par épandage – marque fertilisant durable</li> <li>○ Plan de valorisation des déchets</li> </ul> </li> <li>• <u>Véhicule :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intégration de 7 véhicules au GNV</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction des propositions en lien avec le PCAET de la CASVL en cours de construction</li> <li>• Présentation des 17 engagements de développement durable de SEF – échelle nationale</li> <li>• 2 bilans d'impacts environnement complets en 2021 et 2026 incluant un bilan carbone et énergétique</li> <li>• Révision régulière des contrats d'énergie</li> <li>• Pas d'évolution de l'impact énergétique des services malgré hausse de la production et consommation prévue</li> <li>• Transports bas carbone avec 3 véhicules électriques</li> <li>• <u>Gestion différenciée des espaces verts :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 13 sites entretenus en écopâturage (13 plus grosses STEP)</li> <li>○ Zéro phyto dès 2020</li> <li>○ Partenariats avec Ecopâturage Ligérien, SARL Babouot Paysage, ASPIRE AEI et ESAT de Doué-en-Anjou</li> </ul> </li> <li>• Mise en place de 30 nichoirs à oiseaux/chauves-souris</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction des propositions en lien avec le PCAET de la CASVL actuellement en cours de construction</li> <li>• 4 bilans empreinte carbone sur la durée du contrat (Green Path) avec un 1<sup>er</sup> bilan au 31/12/2021 puis tous les 2,5 ans</li> <li>• Plan de progrès sur le taux de véhicules à faible émission de CO2 : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 100 % de véhicules verts,</li> <li>○ dès 2021 : 60% du parc équipés de véhicules durables ,</li> <li>○ en 2027, 100% du parc équipés, ce qui permet d'émettre 337 Tonnes de CO2 en moins.</li> <li>○ baisse des émissions de particules fines de -89% d'ici 2027 par rapport à une année référence 100% Diesels, et de - 50% sur les Oxydes d'Azotes.</li> <li>○ d'autres indicateurs environnementaux en amélioration avec des baisses de plus de 50% d'ici à 2027 sur le bruit, les fumées et odeurs...</li> </ul> </li> <li>• Optimiser les déplacements grâce à la télésurveillance et la planification</li> </ul> |
|---|--|---|

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre 25 et 30 % du CA affecté à des achats sur le territoire de la CAVSL</li> <li>Référentiel Orée 5A sur la durée du contrat avec reporting annuel</li> <li><u>Electricité verte :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% d'électricité verte dès 2021</li> </ul> </li> <li><u>Achats locaux et circuits courts :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Convention avec la SémA-E pour mise à disposition de l'eau issue des clarificateurs de la STEP de Bellevue en cas d'incendie sur la déchèterie</li> </ul> </li> <li><u>Indicateurs de performance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>IPA-DEV 1 et IPE-DEV1 – Electricité verte : 100% dès la première année</li> <li>IPA DEV2 – kWh/m3 : progression régulière</li> <li>IPA DEV3 – kWh/kg DBO5 sur Bellevue : entre 3,2 et 3,4</li> <li>IPA DEV4 – Interdépendance : 5A ou B partout dès la première année</li> <li>IPE DEV2 – kWh/branchements (modification proposée)</li> <li>IPE DEV3 – Amélioration seulement entre 2022 et 2023</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Gestion des déchets :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>100% des interventions respectent la charte chantier propres</li> <li>Identification des déchets du service et des filières adaptés en début de contrat</li> <li>Système de tri avec plaquette d'information</li> </ul> </li> <li><u>Politique d'achat :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>Révision des contrats de fourniture électricités</li> <li>Bénéfice politique groupe des contrats d'énergie</li> <li>Politique achats responsables</li> <li>Mise en concurrence</li> </ul> </li> <li><u>Indicateurs de performance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>IPE DEV1 – 100% dès la première année</li> <li>IPE DEV2 – Aucune amélioration</li> <li>IPE DEV3 – 1% par an sur la durée du contrat</li> <li>IPA- DEV1 – 100% dès la première année</li> <li>IPA – DEV2 – Amélioration de 10% les deux premières années puis 1,6% par an</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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, soit 1 125 000 km/an sur les 2 services Eau et Assainissement.</li> <li><u>Développer l'éco-conduite</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Suivi des consommations des véhicules afin de mesurer les progrès et de cibler les actions.</li> </ul> </li> <li><u>Energie verte :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>100 % dès 2021</li> </ul> </li> <li><u>Engagements pour préserver la biodiversité :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>un diagnostic biodiversité sur l'ensemble des sites (installations Eau et Assainissement avant le 31/12/2022</li> </ul> </li> </ul>
--	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ IPA DEV3 – compris entre 3,4 et 3,2 sur la durée du contrat</li> <li>○ IPA DEV4 – 5A ou B dès 2024</li> <li>○</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gestion différenciée :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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,</li> <li>○ Tous les autres sites seront entretenus par l'Association AquaSylva pour les surfaces suivantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 89 500 m2 de surfaces enherbées,</li> <li>▪ 8 300 ml de haies,</li> <li>▪ 6 000 m2 de filtres plantés de roseaux à faucarder - Zéro Phyto pour le désherbage et l'entretien</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 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</li> <li>• Gestion des déchets : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ traçabilité documentaire relative à la localisation des déchets, aux quantités et à la conformité des filières de traitement retenues.</li> </ul> </li> </ul>
--	--	---	---



			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recyclage de 100% des déchets issus des chantiers de terrassement</li> <li>• Politique d'achat durable : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Charte achat et développement durable avec les fournisseurs,</li> </ul> </li> <li>• <u>Indicateurs de performance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IPE DEV1 – 100% dès la première année</li> <li>○ IPE DEV2 – Baisse de 5% puis de 2,5 par an – 22,4% de baisse sur la durée du contrat</li> <li>○ IPE DEV3 – 1% de baisse par an puis plus de baisse</li> <li>○ IPA – DEV1 – 100% dès la première année</li> <li>○ IPA – DEV2 - Baisse de 5% puis de 2,5 par an – 22,4% de baisse sur la durée du contrat</li> <li>○ IPA DEV3 – 2,9 sur la durée du contrat – Rem max</li> <li>○ IPA DEV4 – 5A ou B partout dès 2024</li> </ul> </li> </ul>
<b>Engagements en matière d'insertion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7700 heures en moyenne par an sur la totalité du contrat : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 1<sup>re</sup> année : 17 010 heures, soit 20% du personnel (9,35 ETP), dont 10 450</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1820 h d'insertion prévues par an – conforme au pdc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14680 heures par an en moyenne (8 fois supérieur à ce qui est demandé au projet de contrat) d'insertion répartis entre :</li> </ul>





	<p>heures (5,4 ETP) pour AEP, 5 460 heures (3 ETP) pour AEP + EU et 1 100 heures (0,6 ETP) en sous-traitance</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2<sup>e</sup> année : 15 660 heures (8,60 ETP), dont 9 100 heures (5,0 ETP) pour AEP, 5 460 heures (3 ETP) pour AEP + EU et 1 100 heures (0,6 ETP) en sous-traitance</li> <li>○ 3<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> année : 2 920 heures par an (1,60 ETP), dont 1 820 heures (1 ETP) pour AEP + EU et 1 100 heures (0,6 ETP) en sous-traitance</li> <li>○ 5<sup>e</sup> année et suivantes : 6 560 heures par an (3,60 ETP), dont 3 640 heures (2 ETP) pour AEP + EU, 1 820 heures (1 ETP) en clientèle et 1 100 heures (0,6 ETP) en sous-traitance</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recrutement d'un alternant tous les deux ans éloigné de l'emploi</li> <li>• Partenariat avec a2i Intérim, ISTA et Justeau</li> <li>• Parcours d'insertion professionnel avec un accompagnement sur deux ans et de deux tuteurs</li> <li>• Rapport annuel sur l'insertion et rapport mensuel fourni au facilitateur le 15 de chaque mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariats avec les ESAT Sénévé à Angers (nettoyage des locaux) et le Jardin des Plantes à Doué en Anjou</li> <li>• Partenariat avec A2I pour le travail temporaire d'insertion</li> <li>• Politique de facilitation d'intégration des personnels en situation de handicap</li> <li>• Appui sur le facilitateur de la CASVL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 20 alternants prévus sur la durée du contrat dont 5 dans le cadre des critères de la clause sociale</li> <li>○ Recours à de l'insertion indirecte : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien d'une partie des espaces verts à AQUA SYLVA (7200h par an)</li> <li>▪ Mission de médiation confiée à Trait d'Union pour 1600h/an</li> <li>▪ 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</li> </ul> </li> <li>• Comité de pilotage spécifique à l'insertion</li> <li>• Appui sur le facilitateur de la CASVL</li> </ul>
--	--	---	--





	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appui sur le facilitateur de la CASVL avec mode opératoire détaillé</li> </ul>		
<b>Amélioration de la performance environnementale des services publics et engagements associés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% d'électricité verte dès 2021 sur les deux services</li> <li>Economie de consommation AEP du service à hauteur de 6470 m3/an dès 2022</li> <li>Réalisation d'un bilan carbone initial et suivi annuel du bilan avec pistes d'améliorations</li> <li>Optimisation de la consommation de réactifs</li> <li>Optimisation et réduction de consommations électriques dès 2021</li> <li>Reporting annuel sur les indicateurs de performance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>3 véhicules électriques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>Augmentation de la production de biogaz de la STEP de Saumur en la classant ICPE avec valorisation du biogaz en cogénération (?)</li> <li>Rencontre individuelle des agriculteurs plusieurs fois par an pour les campagnes d'épandage</li> <li>Forum annuel en décembre avec SEDE, Veolia et la CA et l'ensemble des agriculteurs des plans d'épandage</li> <li>Un extranet pour le suivi des actions</li> <li>Mise en œuvre des filières de valorisation pérennes avec tous les acteurs agricoles de la CASVL : <ul style="list-style-type: none"> <li>sur les stations à boues activées : 865 T MS épandues chaque année (ou 6 264 T Boues brutes),</li> </ul> </li> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>sur les 5 lits bactériens : 18 T MS épanchues chaque année (ou 585 T Boues brutes),</li> <li>sur les 16 filtres plantés : 1 à 2 filtres curés chaque année pour 30 T MS avec une valorisation en compostage</li> <li>sur les 10 lagunes : 1 lagune curée chaque année (1 500 m3/an) avec une valorisation en épanchage si possible ou en compostage;</li> <li>La filière compostage en locale - Loire Compost Environnement (à Cizay La Madeleine).</li> </ul>
<b>Communication et démarches vers la vie locale et la société civile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'un plan de communication pour faire connaître la marque avec campagne d'affichage, flyers, courriers et conférence de presse lors de la période de tuilage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soumission de l'ensemble des documents à l'agrément préalable de la Collectivité</li> <li>Identité visuelle de la CASVL présente sur l'ensemble des sites</li> <li>Faire état de la contribution des services par la CT dans les lieux d'accueil et dans les outils de communications</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'une marque locale : Saumur Aggl'Eau avec déclinaison sur l'ensemble des moyens matériels dédiés au service</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>2 malles pédagogiques distribués par école primaire – 164 malles</li> <li>Ouverture de la maison de l'eau</li> <li>Participation à <b>12 évènements</b> (1 par mois) avec la CASVL</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Communication :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Co-construction d'un plan de communication avec la CASVL et signature d'une charte de gouvernance</li> <li>○ 2 réunions par an sur la communication et bilan sur le plan communication chaque année</li> <li>○ Adaptation de la communication à celle proposée sur la partie Nord</li> </ul> </li> <li>• Ouverture de la maison de l'eau</li> <li>• Scolaires : une journée par collège de l'agglomération soit 14 jours de visites de STEP</li> <li>• <u>Manifestations prévues :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 4 journées portes ouvertes pour les scolaires chaque année</li> <li>○ Exposition itinérante créée puis exploitée par la CASVL à destination des scolaires</li> <li>○ Fête de l'eau à Millocheau chaque année</li> <li>○ Trophées de l'eau inov'o</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ½ journée d'animation à destination des scolaires sans limite de nombre</li> <li>• Une réunion annuelle à l'attention des associations de consommateurs</li> <li>• Informer la Collectivité de toute sollicitation presse et convenir des actions de relations médias</li> <li>• <b>12 manifestations par an</b> organisé et animés par l'ambassadeur de l'eau</li> <li>• Equiper les usines de panneaux signalétiques incluant des QR Code à la charte graphique du service : 20 panneaux</li> <li>• Panneaux pédagogiques : biodiversité</li> <li>• Alimentation du site de la CASVL</li> <li>• Création de supports adaptés aux enjeux du territoire et une lettre d'information annuelle sur les services validée par la CASVL</li> <li>• QR codes dynamiques sur les panneaux de chantier</li> <li>• COPIIL de la communication semestriel avec un plan de communication annuel soumis à validation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédaction d'un dossier de presse sur la durée du contrat</li> <li>• Balises Bluetooth dans les espaces clients (4) compatibles avec Imagina</li> <li>• Ouverture 2 fois par an d'une STEP aux visites</li> <li>• Fête commune Veolia/régie une fois par an</li> <li>• Embellissement extérieur du bâtiment abritant le PR de la Marne par une fresque faite par des enfants et jeune</li> <li>• Un kit de communication co-construit avec la CA : carafes, flyers, kakemonos sur le cycle de l'eau</li> </ul>
--	--	--	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Participations externes :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Présence au rallye entreprise</li> <li>○ Ouverture d'un FAB LAB au CPO</li> <li>○ Assurer partenariat annuel au salon job dating</li> <li>○ Partenariat sur diverses manifestations sportives et locales</li> <li>○ World Clean Up Day</li> </ul> </li> </ul>		
--	--	--	--

Sur cet aspect, l'offre de Veolia apparaît comme la plus avantageuse notamment au regard :

- du nombre d'heures d'insertion affichées,
- des engagements en matière d'amélioration de la performance environnementale et de développement durable (4 bilans carbone, 100% de véhicules verts, 1 diagnostic biodiversité globale),
- Des engagements en matière de communication auprès de la société civile sont aussi très développés.

L'offre de la Saur, bien que très satisfaisante sur les aspects relatifs à la communication auprès de la société civile, l'insertion ou encore les engagements en matière de performance environnementale, apparaît en retrait de l'offre du candidat Veolia sur les engagements en matière d'insertion et les engagements en matière de développement durable. L'offre de Suez quant à elle apparaît comme la moins avantageuse des trois candidats, notamment à la lumière de ces engagements complémentaires sur l'insertion, l'amélioration de la performance environnementale ou encore la communication vers la société civile.

### 3.7. Analyse globale concernant le critère n°2

Au regard des éléments présentés les offres des candidats sont appréciées et synthétisées dans le tableau ci-dessous :

-



	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Exploitation du service public de l'eau potable.</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, équivalente à l'offre de Véolia sur ce point	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante, équivalente à l'offre de Saur sur ce point
<b>Exploitation du service public de l'assainissement collectif</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Synergie assurée entre les deux services publics</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la première plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est moyennement satisfaisante, elle est la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante, mais elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité par rapport à l'offre de la Saur.
<b>Engagements relatifs au système d'information, qualité et fonctionnalités du système d'information</b>	L'offre du candidat SAUR est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité équivalente à celle de Suez	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité équivalente à celle de Saur.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Gestion patrimoniale</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité par rapport à l'offre de la Saur.



	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Développement durable et insertion</b>	L'offre est considérée comme très satisfaisante elle est la seconde plus avantageuse des trois pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est moyennement satisfaisante, elle est la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante et est la plus avantageuse des trois pour la Collectivité.

Sur ce critère le classement est donc le suivant ;

Critère n°2	Classement
<b>SAUR</b>	1
<b>Suez</b>	3
<b>Veolia</b>	2



## 4. CRITERE N°3 – SERVICE A L'USAGER

Les éléments d'appréciation prévus au règlement de la consultation étaient les suivants :

- Engagements de qualité de service vis-à-vis des usagers
- Accueil et relations clientèles
- Mesures de satisfaction
- Facturation et impayés

### 4.1. Rappel des exigences générales du cahier des charges

Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
91.2	Pour tout abonné non équipé du télé relevé, le Concessionnaire procède au relevé des compteurs, avec une fréquence d'au moins un relevé par an.
93	[Les candidats sont invités à présenter les moyens mis en œuvre pour la recherche des raccordables non raccordés ainsi qu'un objectif associé]. [Les candidats proposeront dans leur offre les modalités de mise en œuvre de la procédure de suivi des raccordables non raccordés]



Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
94	<p>Le Concessionnaire s'engage à ce que la qualité de chacun des services publics concédés soit conforme, dès le 1er janvier 2021, en tous points et en permanence aux exigences ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la continuité du service en limitant au maximum les interruptions du service et en assurant la bonne information des abonnés en cas d'interruption programmée ou non ;</li> <li>• Respecter le délai d'information dans le cas des travaux programmés par flyer quarante-huit (48) heures avant et par SMS lorsque le numéro est disponible ;</li> <li>• Intervenir chez l'utilisateur sur rendez-vous dans une plage de deux (2) heures maximum ;</li> <li>• Répondre aux courriers et à toute demande écrite dans un délai de huit (8) jours suivant la réception d'une lettre ;</li> <li>• Permettre un accès en ligne en continu et/ou transmettre sous cinq (5) jours maximum toute documentation existante à l'ensemble des usagers du service de l'eau (règlement de service, charte usagers...) ;</li> <li>• Proposer un rendez-vous aux usagers dans un délai de huit (8) jours ;</li> <li>• Enregistrer les réclamations des usagers avec un logiciel de réclamation adapté permettant une classification des réclamations en fonction de leurs typologies ;</li> <li>• Pouvoir offrir un accès à l'agence clientèle en ligne via France Connect ;</li> <li>• [Autres engagements : A compléter par les candidats] ;</li> </ul> <p>[Les candidats sont invités à lister leurs engagements de service, notamment en termes de délai par rapport aux demandes typiques des usagers. Ils exposeront dans leur offre les méthodes et moyens qui seront mis en œuvre pour assurer la traçabilité des indicateurs relatifs à ces engagements. Les candidats sont aussi invités à présenter la manière dont les engagements contractuels vis-à-vis des usagers seront communiqués aux usagers. La qualification de « réclamations » sera aussi présentée]</p>
95.1	<p>[à compléter par les candidats : les candidats sont invités à proposer des créneaux d'accueil, a minima du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h. Les candidats sont aussi invités à présenter les modalités de redirection des appels clients en fonction du service public concerné et les modalités de traçabilité des appels téléphoniques]</p>
95.2	<p>[à compléter par les candidats : les candidats sont invités à proposer des créneaux et un ou plusieurs lieux d'accueil accessible pour les usagers du service. Le ou les accueils physiques proposés devront permettre de traiter les deux compétences à chaque fois.]</p>





Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
96	Le Concessionnaire met en place une mesure de la satisfaction clientèle spécifique aux abonnés des services concédés. [Fréquence et modalités de réalisation de la mesure à proposer par le candidat – Note n°53]
Annexe 10a – IPE – U1	Taux d'abonnés mensualisés Si IPE-UM1 > 40% alors rémunération IPE-UM1 = 10 000 € Si IPE-UM1 > 50% alors rémunération IPE-UM1 = 20 000€ Si IPE-UM1 > 60% alors rémunération IPE-UM1 = 30 000 €
Annexe 10a – IPE – U2	Taux de réclamations Si IPE-U2 < 0,50 alors rémunération = 15 000 €
Annexe 10a – IPE – U3	Délai de réponse aux demandes écrites Si 97% < ou = IPE-U3 = ou < 98% alors rémunération = 10 000 € Si 98% < ou = IPE-U3 = ou < 99% alors rémunération = 15 000 € Si IPE - U3 > ou = 99% alors rémunération = 25 000 €
Annexe 10a – IPE – U4	Information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d'une heure IPE-U4 = 100% alors rémunération
Annexe 10a – IPE – U5	Taux de disponibilité du site internet pour les usagers 100%
Annexe 10a – IPE – F1	Taux d'impayés Si IPE-F1 < 0,50% alors rémunération = 80 000 €
Annexe 10b – IPA – US1	Taux de réclamations Si IP-US1 est égal ou inférieure à 2 = 5 000 € HT Si IP-US1 est égal ou inférieur à 1 = 12 000 € HT Si IP-US1 strictement égal à 0 = 20 000 € HT



Articles du projet de contrat		Exigences prévues au projet de contrat	
Annexe 10b – IPA – US2		Taux d'impayés >0,5%	

## 4.2. Engagements de qualité de service vis-à-vis des usagers



	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Services proposés aux usagers et engagements associés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité 24h/24h et 7j/7</li> <li>• Site internet spécifique : « Eaux Saumur Val de Loire » et agence en ligne avec application mobile disponible en première année</li> <li>• 2 conseillers clientèle dédiés au périmètre</li> <li>• <u>Branchements neufs</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transmission d'un devis de raccordement sous 8 jours</li> <li>○ Réalisation des travaux sous 15 jours ouvrés à compter de l'obtention des autorisations administratives</li> <li>○ Ouverture des branchements sous 24h et transmission d'un dossier d'accueil dans le même délai</li> </ul> </li> <li>• Communication sur les travaux 48h à l'avance lorsque ceux-ci sont programmés et contact des clients en cas d'un incident sous 1h</li> <li>• <u>Déplacement chez l'utilisateur</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information de manière systématique et personnalisée le déplacement d'un agent chez l'utilisateur</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité 24h/24h et 7j/7</li> <li>• Agence et compte en ligne – outil classique TSMS</li> <li>• Application mobile</li> <li>• <u>Branchements neufs</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ RDV sous 48h ouvrés</li> <li>○ Devis sous 10j</li> <li>○ Travaux sous 15j ouvrés</li> <li>○ Réalisation dans les délais supérieurs à 90%</li> <li>○ Remise en eau expresse sous 24h pour les branchements existants</li> <li>○ Pack de bienvenue pour l'ensemble des nouveaux abonnés</li> </ul> </li> <li>• Communication sur les travaux 48h à l'avance lorsque ceux-ci sont programmés – <i>conforme au PDC</i></li> <li>• Services en lien avec la TR : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alerte fuites</li> </ul> </li> <li>• Suivi consommation agence en ligne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité 24h/24h et 7j/7</li> <li>• Prise de rendez-vous possible en ligne via « Eau de l'Agglo de Saumur »</li> <li>• <u>Branchements neufs</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un interlocuteur unique aux nouveaux consommateurs demandant un branchement neuf</li> <li>○ 90% de réalisation des devis pour branchements neufs sous 8 jours</li> <li>○ Autorisations de travaux déclenchées sous 3 jours ouvrés maximum à compter de réception de l'acompte</li> <li>○ Réalisation des travaux sous 6 semaines calendaires (jusqu'au DN40mm)</li> <li>○ Mise en œuvre des modules radio sur l'ensemble des branchements neufs</li> </ul> </li> <li>• Objectif de 90% de consommateurs satisfaits à la fin du contrat sur les branchements</li> </ul>

4 ■

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information des usagers non équipé de la télérelève</li> <li>• <u>Services en lien avec la TR :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suivi de la consommation quotidienne</li> <li>○ Comparaison des consommations</li> <li>○ Challenge de réduction des consommations</li> <li>○ Alertes surconsommations et absence de consommations</li> <li>○ TR nOw</li> <li>○ Accompagner Saumur Val de Loire Agglomération dans la communication auprès des abonnés de l'ensemble du territoire en adaptant les supports (?)</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95% des demandes d'abonnement sur branchement existants sont prises en compte sous 1 jour ouvré</li> <li>• <u>Services en lien avec la TR :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alertes fuites par courriel ou SMS (potentiellement doublée en cas de grosse fuite)</li> <li>○ MAJ de l'agence en ligne avec suivi de consommation</li> <li>○ Un interlocuteur unique pour chaque client faisant l'objet d'une consommation importante</li> </ul> </li> <li>• <u>Articulation autour du service consommateurs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mise à disposition de guide « L'essentiel sur votre Eau » auprès de bailleurs et de syndicats</li> <li>○ Courriel de suivi six mois après l'eménagement</li> <li>○ Vidéo Interactive Personnalisée pour les nouveaux abonnés afin d'expliquer la 1<sup>ère</sup> facture</li> </ul> </li> <li>• Chatbot intégré à l'agence en ligne Eau de l'Agglo de Saumur</li> </ul>
--	---	--	--



			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à disposition de 400 housses de protection compteur par an lors des périodes de gel</li> <li>• Procédure de résiliation via internet, téléphone ou Maison de l'eau – 95% des demandes de résiliation sont prises en compte sous 1 jour ouvré</li> <li>• 1 Veilleurs spécialisé en intervention au sein des habitats collectifs – formation élaborée avec deux gestionnaires immobiliers et une association de locataires</li> </ul>
<b>Services proposés aux abonnés « spécifiques » : grands comptes, industriels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des abonnés spécifiques : collectivités, exploitation agricoles, entreprises industrielles, notaires et la filière équine</li> <li>• Un conseiller grand compte dédiés</li> <li>• Télérélevé nOw : portail dédié avec paramétrage des alertes surconsommations sur des pas de temps modulables, gestion consolidé des compteurs</li> <li>• Facturation mensuelle ou trimestriel à partir d'un index réel</li> <li>• Accompagnement pour la mise en place de conventions d'approvisionnement industriel sur demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 ces clients</li> <li>• Gestion personnalisée avec un interlocuteur spécifique par traitement de demande et une gestion personnalisée par l'agence grands comptes de NANTES</li> <li>• Individualisation des compteurs d'eau après instruction des dossiers suite à demande</li> <li>• Services spécifiques proposés aux industriels : analyse de paramètres spécifiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un accueil multicanal spécifique assuré par un conseiller spécialisé formé aux problématiques Grands Comptes</li> <li>• Service de télérélevé PRO</li> <li>• Facilités de gestion des charges en eau possible (regroupement de facturation, aménagement du calendrier de facturation, dématérialisation des échanges, etc.)</li> <li>• Mise en place de Clubs Utilisateurs, regroupant des professionnels du même secteur d'activité/aux préoccupations similaires,</li> <li>• Un accueil téléphonique spécifique au Centre Relation Consommateurs avec des conseillers clientèles spécifiques</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Démarche incitative de maîtrise des consommations d'eau et d'énergie des 100 plus grands comptes avec une plateforme en ligne de gestion multifluides sans facturation complémentaire</li> <li>Suivi de la consommation horaire</li> </ul>	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"> <li>Un dispositif d'accueil personnalisé avec la possibilité pour le professionnel de prendre un rendez-vous avec le chargé d'affaire, référent technique,</li> <li>Adaptation si besoin du cycle de relève et facturation,</li> <li>Mise à jour en continu des informations permettant la dématérialisation des factures et facilitant leur bonne imputation</li> <li>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</li> <li>Un chargé d'affaire spécifique Grands comptes collectivités locales et un chargé d'affaire Grand compte gestionnaire immobiliers</li> <li>Comptage mobile via les valises mobil'eau</li> </ul>
<b>Engagements de performance en matière de service à l'utilisateur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>Engagement sur les indicateurs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>IPE – U1 – Taux d'abonnés mensualisés – 60% dès 2025</li> <li>IPE U2 – Taux de réclamations – Inférieur à 0,5/1000 dès la première année</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement de l'abonnement si un engagement de service au sein de la charte usager</li> <li><u>Engagement sur les indicateurs :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>3,3/1000 de taux de réclamations</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre d'une charte de qualité du service, conforme dès le 1/1/2021 - réflexion en lien avec la CASVL, afin de mettre en œuvre une mécanique de dédommagement selon la charte auprès des consommateurs en cas de non-respect de la charte</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ IPE U3 – Délai de réponses aux demandes écrites mails sous 8j – 99% en 2026</li> <li>○ 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</li> <li>○ IPE U5 – Taux de disponibilité du site internet pour les usagers – 100% dès la première année</li> <li>○ IPA – U1 – Réclamation assainissement – Entre 0 et 1 sur la durée du contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ouverture d'un branchement sous 24h</li> <li>○ Réponse sous 8j aux courriers</li> <li>○ Intervention en urgence sous 2h</li> <li>○ Devis branchement neuf sous 8j</li> <li>○ IPE – U1 – Taux d'abonnés mensualisés – 60% en 2027</li> <li>○ IPE U2 – Taux de réclamations – IN-COMPREHENSION DU CANDIDAT</li> <li>○ IPE U3 – Délai de réponses aux demandes écrites mails sous 8j – entre 97 et 99% sur la durée du contrat</li> <li>○ IPE – U4 – information des usagers concernés par une coupure d'eau non programmé dans un délai d'une heure – INCOMPREHENSION DU CANDIDAT</li> <li>○ IPE U5 – Taux de disponibilité du site internet pour les usagers – 100% dès la première année</li> <li>○ IPA – U1 – Réclamation assainissement – Entre 0 et 1 sur la durée du contrat à partir de l'année 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuité de service en limitant au maximum les interruptions du service et en assurant la bonne information des abonnés en cas d'interruption programmée ou non,</li> <li>• <u>Engagements sur indicateurs</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ IPE – U1 – Taux d'abonnés mensualisés – 60% en 2030</li> <li>○ IPE U2 – Taux de réclamations – Inférieur à 0,5/1000 dès la première année</li> <li>○ IPE U3 – Délai de réponses aux demandes écrites mails sous 8j – 99% dès la première année</li> <li>○ 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</li> <li>○ IPE U5 – Taux de disponibilité du site internet pour les usagers – 100% dès la première année</li> <li>○ IPA – U1 – Réclamation assainissement – Entre 0 et 1 sur la durée du contrat</li> </ul> </li> <li>• <u>Engagement de traitement et courriers :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sous 8 jours ouvrés aux courriers / 30 j si besoin d'un délai technique</li> </ul> </li> </ul>
--	---	--	--



			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2 jours à 90% des courriels</li> <li>○ Respect des délais d'information dans le cas des travaux programmés par flyer quarante-huit (48) heures avant et par SMS lorsque le numéro est disponible,</li> <li>○ Permettre un accès en ligne en continu et/ou transmettre sous cinq (5) jours maximum toute documentation existante à l'ensemble des usagers du service de l'eau (règlement de service, charte usagers...),</li> <li>○ Dédommagement de 15€ en cas de non respect de la charte</li> <li>○ Répondre aux courriers et à toute demande écrite dans un délai de huit (8) jours suivant la réception d'une lettre,</li> <li>○ Intervenir chez l'utilisateur sur rendez-vous dans une plage de une heure maximum,</li> <li>○ Proposer un rendez-vous aux usagers dans un délai de huit (8) jours,</li> <li>○ Enregistrer les réclamations des usagers avec un logiciel de réclamation adapté permettant une classification des réclamations en fonction de leurs typologies,</li> </ul>
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informer les abonnés lors des épisodes « grand froid » pour la protection des compteurs contre le gel,</li> <li>○ Distribution de 100 housses de protection compteur par an</li> <li>○ Distribution de 150 kits Eco-Logis par an,</li> <li>○ Réponses à 90% des courriels sous 2 jours ouvrés,</li> <li>○ 95% des demandes d'abonnement ou de résiliation sont prises en compte sous 1 jour ouvré,</li> <li>○ 90% des devis branchements sous 8 jours ouvrés à compter de la demande,</li> <li>○ Réalisation des demandes d'autorisation de travaux sous 3 jours ouvrés à réception de la commande du client,</li> <li>○ Réalisation des travaux sous 6 semaines calendaires (pour les diamètres jusqu'à DN 40 mm)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Assurer une facturation, un recouvrement et un encaissement au plus près des attentes de l'abonné : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le client est accompagné par un interlocuteur unique pendant la réalisation de son branchement d'eau</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--	--

4 ■

			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 90% de clients se disent "satisfaits" ou "très satisfaits" de la réalisation du branchement</li> <li>○ Souscription au prélèvement semestriel ou mensuel à la prise d'abonnement &gt; 90%</li> <li>● Souscription à l'E-Factures à la prise d'abonnement à distance &gt; 50%.</li> </ul>
--	--	--	---

L'offre de la Saur est la plus avantageuse, notamment au regard du nombre d'engagements pris et du niveau de performance associé. L'offre du candidat Veolia est aussi de bonne qualité avec de nombreux engagements mais apparaît plus en retrait que celle du candidat SAUR notamment au regard des engagements pris sur les dates d'atteintes des niveaux de performance cibles. L'offre du candidat Suez est plus en retrait avec moins d'engagements sur le service à l'utilisateur.



### 4.3. Accueil et relations clientèles

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Moyens d'accueil et de relations clientèles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 lieux d'accueil clientèle dédiés : <ul style="list-style-type: none"> <li>Saumur Cœur de Ville – Maison de l'Eau du lundi au vendredi de 9h à 18h et le samedi de 9h à 13h – à partir de 2023</li> <li>Saumur Avenue des Maraichers – du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h</li> <li>Doué en Anjou – Cœur de Ville – du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 14h à 17h</li> <li>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)</li> <li>Possibilité de prise de RDV sur les 3 lieux d'accueil clientèle</li> <li>Engagement de 100% des usagers à 10 minutes d'un point d'accueil (incluant l'accueil Saur existant sur Saint Lambert des Levées)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 lieux d'accueils physiques dédiés : <ul style="list-style-type: none"> <li>Un lieu sur Saumur le mardi mercredi jeudi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30</li> <li>Un accueil sur Doué la Fontaine le lundi et le vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30</li> </ul> </li> <li>Accueil à distance : <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>Opérateurs habilités à traiter AEP et ASS</li> <li>Traçabilités dans l'outil de gestion clientèle des contacts clients</li> <li>SVI</li> </ul> </li> <li>Engagement de traitement des courriers : <ul style="list-style-type: none"> <li>95% des demandes écrites simples traités sous 8j</li> <li>100% des demandes simples par mail ou téléphone auront une réponse « premier contact »</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 sites d'accueils physiques dédiés : <ul style="list-style-type: none"> <li>Site de la Maison de l'Eau (Neuillé/Allonnes) – Lundi au vendredi 8h30/17h</li> <li>L'@telier à Saumur – Lundi au vendredi de 8h30 -12h et 13h30-17h</li> <li>Distré – Lundi au vendredi 8h30-16h30</li> <li>Gennes Val de Loire – Lundi au vendredi 8h30-16h30</li> </ul> </li> <li>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)</li> <li>Un partenariat d'accueil avec la Poste pour les démarches simples</li> <li>Permanence au sein des maisons de service public : <ul style="list-style-type: none"> <li>Gennes Val de Loire – le jeudi de 9h à 12h</li> <li>Doué en Anjou – Le vendredi de 9h à 12h</li> </ul> </li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Partenariat avec les maisons de service public :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intégration des MSAP sur les horaires d'ouverture (au fur et à mesure) avec fourniture d'une tablette permettant d'accéder aux tablettes : <b>formation d'une journée annuelle des secrétaires de mairie pour de l'accueil clientèle</b>, un conseiller clientèle SAUR lors des périodes de facturation</li> </ul> </li> <li>• <u>Accueil à distance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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 – accueil 100% local</li> <li>○ N° d'urgence disponible 24h/24h et 7j/7</li> <li>○ 100% des appels traités à Saumur</li> <li>○ <b>Taux d'appels répondus de 85% et de 93% sur les appels d'urgence avec pénalité annuelle de 2 k€ HT en cas de non atteinte de l'objectif</b></li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demandes complexes : délais de réponses sous 30 jours</li> <li>• Note RGPD fournie</li> <li>• Documents du service en braille avec souscription gratuite</li> <li>• Service de traduction ACCEO langues</li> <li>• Service pour les personnes sourdes et malentendantes</li> <li>• Demande d'accès à France Connect prévue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ MASAP (Montreuil-Bellay) – le mardi de 9h à 12h</li> <li>• Service personnalisé pour les professionnels : rendez-vous dans les locaux sur une plage horaire de deux heures</li> <li>• <u>Accueil à distance :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Centre de relations consommateurs spécifique à la CASVL</li> <li>○ Centre Relations Clientèle qui s'appuie sur le référentiel NF Service – Relation Client (NF345)</li> <li>○ Serveur vocal interactif disponible en continu</li> <li>○ Téléconseillers disponible par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h – Taux de décroché &gt;90%</li> <li>○ Application mobile sur iOS et Android pour l'agence en ligne</li> <li>○ Agence en ligne adapté aux couleurs et à la charte graphique de la CASVL</li> <li>○ Demande d'agrément formulée auprès de France Connect doublé avec un mode de connexion classique</li> <li>○ Application Tellmycity</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--	---



	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agence en ligne disponible au 1<sup>er</sup> janvier 2021</li> <li>○ Application mobile disponible au 1<sup>er</sup> janvier</li> <li>• Signature de la charte territoriale des services publics</li> <li>• Demande d'accès à France Connect prévu</li> <li>• Note RGPD fournie</li> <li>• Service Handicapzéro et Wesourd</li> <li>• <u>Organisation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 100% de collaborateurs clientèles sur le territoire de l'Agglo</li> <li>○ 13 collaborateurs et 10,38 ETP affectés pour le service clientèle</li> </ul> </li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ offrir un accès à l'agence clientèle en ligne via France Connect,</li> <li>• Note sur le RGPD fournie et garantissant le respect de la réglementation</li> <li>• Traçabilité des relations clientèles avec IRIS – 100% des contacts clients tracés</li> <li>• Intervention en urgence sous 45 minutes</li> <li>• Référence et audit des sites d'accueil par Picto'Access lors de la première année du contrat</li> <li>• 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 mal-voyantes ;</li> </ul>
<b>Modalités de traitement des demandes et réclamations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration des lignes directrices de la norme ISO 10002 incluant : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Audit du processus de traitement de réclamation en intégrant la CASVL</li> <li>○ Réalisation de revue d'efficacité avec présentation d'une synthèse lors des COPIL</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de rendez-vous dans un délai d'une semaine sur une plage horaire de deux heures</li> <li>• Dématérialisation de l'ensemble des courriers entrants et sortants pour assurer la traçabilité des demandes</li> <li>• Prise en charge des réclamations sur la qualité de l'eau immédiate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Système de qualification des réclamations</li> <li>• CRC avec astreinte disponible 7/7 et 24/24</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation d'un logigramme de traitement des réclamations clair et adapté</li> <li>• Référente nationale à la médiation de l'eau de la SAUR basé à Saumur</li> <li>• Requêtes sur les réclamations disponibles incluant une visibilité des réclamations par commune avec cartographie</li> <li>• <b>Remboursement de 15€ pris sur la rémunération en cas de non-respect sur la charte qualité</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traçabilité importante des réclamations</li> <li>• Médiateur local dédié à la gestion des réclamations sur le contrat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en charge des réclamations avec des chargés de satisfaction qui s'engagent à une réponse sous les 5 jours ouvrés</li> <li>• Réponses écrites sous 30j ouvrés maximum en cas de besoin d'enquête</li> <li>• Transmissions de la charte consommateurs sur simple demande sous 2 jours ouvrés ou 5 jours (voie postale)</li> <li>• En cas de réclamations sur la qualité de l'eau : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rappel par un spécialiste sous 24h ouvrés</li> <li>○ Transmission sous 48h des résultats de l'analyse d'eau effectuée chez le consommateur.</li> </ul> </li> </ul>
--	---	---	---

L'offre du candidat Saur apparaît comme la plus performante sur l'aspect moyens et accueil clientèle, notamment au regard des moyens déployés pour l'accueil physique et les garanties associées pour un accueil à distance efficace. Les modalités de traitement des demandes et réclamations sont aussi satisfaisantes. L'offre du candidat Veolia propose aussi de nombreux points d'accueils physiques tout en assurant une continuité d'accueil avec l'accueil à distance très satisfaisant. L'offre de Suez est plus en retrait notamment sur la question de l'accueil physique. L'offre de Saur est donc la plus avantageuse, suivie de celle de Veolia suivie de celle de Suez.



#### 4.4. Mesures de satisfaction

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Mesures de satisfaction et capitalisation sur les mesures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Mesures de satisfactions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Via 2 bornes feedback sur les sites d'accueil de Saumur et Doué en Anjou</li> <li>○ Une enquête de satisfaction après chaque contact téléphonique</li> <li>○ Une enquête de satisfaction après chaque intervention d'un agent avec rappel du client en cas d'insatisfaction</li> <li>○ Réalisation ponctuelle d'enquête sur mesure tous les deux ans</li> <li>○ 3 enquêtes de satisfaction globale faite par un auditeur externe en 2023 2026 et 2029</li> </ul> </li> <li>• <u>Bilan et partage</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Constitution d'un comité territorial de l'eau avec 8 citoyens pour accompagner la satisfaction client – 2 réunions par an</li> <li>○ Semestriellement auprès de la CASVL</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Une enquête de satisfaction annuelle réalisée spécifiquement à l'échelle du contrat</b> complété par le baromètre national avec pénalité de 5k€</li> <li>• Questionnaires à chaud avec partage du bilan des enquêtes et élaboration d'un plan d'amélioration du service</li> <li>• Capitalisation lors des COPIL</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Mesures de satisfaction :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En année 1 du contrat réalisation d'une enquête flash auprès de 200 personnes sur l'ensemble du périmètre du contrat</li> <li>○ Mesures de la satisfaction en continu dans le cadre du parcours consommateurs (enquêtes à chaud) avec restitution trimestrielle</li> <li>○ 2 enquêtes réparties sur la durée du contrat réalisée avec la poste</li> <li>○ 2 enquêtes satisfaction (via QRCODE) sur 2 gros chantiers chaque année</li> </ul> </li> <li>• <u>Bilan et partage :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transmission à la CASVL des enquêtes semestrielles ISPOS de Veolia à l'échelle régionale</li> <li>○ Capitalisation lors des COPIL</li> </ul> </li> </ul>

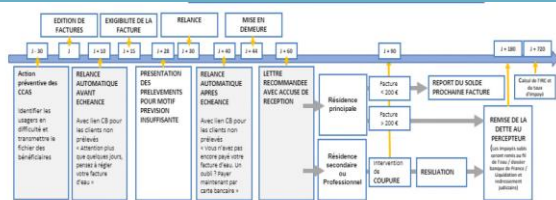
L'offre du candidat Saur est la plus avantageuse cet aspect, elle est celle qui propose le plus de diversité d'enquête ainsi que les modalités de partage les plus pertinentes. L'offre de Veolia est la seconde plus avantageuse au regard de la diversité d'enquête proposé, l'offre de Suez est la moins avantageuse des trois avec une enquête annuelle sans diversité dans la réalisation de l'enquête, de plus les moyens de bilan et de partage sont moins pertinents.

## 4.5. Facturations et impayés

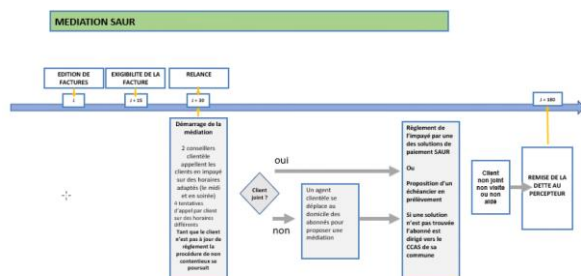


SAUR		SUEZ	VEOLIA
Facturations et impayés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Facturation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facturation semestrielle</li> <li>○ Factures archivés en ligne</li> <li>○ Contrôle de l'ensemble des factures supérieurs à 1500 €</li> <li>○ Une équipe de responsable facturation</li> <li>○ Promotion de la mensualisation avec un objectif de 40% en année 1 et de 65% en 2030</li> <li>○ Proposition de reversement de 1€ à la fondation du patrimoine pour chaque abonné mensualisé en année 1</li> <li>○ Solutions de paiements variées et gratuites : paiement CB, prélèvements, Paylib, chèques, Eficash</li> </ul> </li> <li>• <u>Impayés :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Process de recouvrement non contentieux détaillé :</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Facturation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relève 1 fois par an lorsque non équipé TR</li> <li>○ 2 fois par an pour les abonnés équipés</li> <li>○ Relève de 100% des compteurs accessibles la première année</li> <li>○ Autorelevé possible avec contrôle de cohérence</li> <li>○ Facturation souple avec 7 modes de paiement possibles : 2 factures par an – paiement en espèce possible en bureau de poste</li> <li>○ Absence du logo de Suez sur les factures</li> <li>○ Possibilité de e-facture</li> <li>○ Facture en braille</li> <li>○ Facture annule et remplace</li> <li>○ Paiement CB via le SVI</li> <li>○ Mensualisation et virement prévus</li> </ul> </li> <li>• <u>Impayés :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de recouvrement non contentieux via deux relances (J+14 et</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Facturation :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rythme de facturation semestriel avec 10 groupes de facturations pour procéder à des lissages des périodes de facturation</li> <li>○ Facturation dématérialisée possible avec 1€ reversé pour chaque facture</li> <li>○ Les tarifs révisés chaque année sont appliqués au prorata temporis sur la période de consommation,</li> <li>○ Modes de paiement multiples</li> <li>○ Facture accessible aux malvoyants,</li> <li>○ Une facture "annule et remplace en cas d'annulation ou de rectification partielle de la 1ère facture émise,</li> <li>○ Facturation au fil de l'eau pour les nouveaux abonnements et les abonnements résiliés</li> <li>○ Souscription au prélèvement (semestriel ou mensuel) &gt; 90%</li> </ul> </li> </ul>

4



### 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 – Inférieur à 0,5%

J+22) et un SMS lorsque cela est possible (J+20)

- Recouvrement de terrain avec 1 agent dédié à J+30
- Report des montants dû inférieurs à 200 € TTC sur la facture suivante
- Transfert de créance pour les impayés de + de 200 € à + 4 mois de la date d'exigibilité avec transmission d'un dossier spécifique
- Réponses sous trois jours à la Trésorerie
- IPE – F1 – Impayés – Inférieur à 0.5% dès 2025
- IPA U2 – Impayés ASS – Inférieur à 0.5% dès 2025

- Taux de souscription à l'e-facture > 50 %

### Impayés :

- Un poste de chargé de recouvrement en lien avec le référent précarité solidarité
- Un suivi des consommateurs concernés via l'hypervision
- Politique de relance en 3 temps : à J+8 de l'échéance, puis mise en demeure à J+13 de la première relance et J+10 de la mise en demeure (recommandé)
- 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%
- IPA U2 – Impayés – 1,5%

Modalités d'utilisation et de gestion des fonds de solidarité

- 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 kits d'économie d'eau à destination des usagers en situation difficile

- 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

- Dotation du fonds à hauteur **de 0,35% des recettes AEP et 0,15% 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 150 kits par an pour accompagner à la maîtrise de la consommation
- Dispositif chèque eau et assainissement avec suivi via H360 – 150 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.)

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagnement de l'association OLALA</li></ul>
--	--	--	---



Sur cet aspect l'offre de la Saur est celle qui est la plus avantageuse, elle propose, entre autres choses, la dotation au fonds de solidarité la plus importante, l'engagement sur les indicateurs impayés les plus importants. L'offre de Suez est plus avantageuse que celle de Veolia sur cet aspect car même si elle propose moins d'engagement en ce qui concerne les modalités d'utilisation et de gestion du fonds de solidarité elle propose des engagements en matière d'impayés plus avantageux.

#### 4.6. Analyse globale du critère n°3 – Service à l'utilisateur

Au regard des éléments présentés le tableau ci-dessous synthétise l'analyse

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Engagements de qualité de service vis-à-vis des usagers</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Accueil et relations clientèles</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est moyennement satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Mesures de satisfactions</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.
<b>Facturations et impayés</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme la plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.





Sur ce critère le classement est donc le suivant :

Critère n°3	Classement
<b>SAUR</b>	1
<b>Suez</b>	3
<b>Veolia</b>	2

## 5. CRITERE N°4 – GOUVERNANCE ET TRANSPARENCE

Les éléments d'appréciation prévus au règlement de la consultation étaient les suivants :

- 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

### 5.1. Rappel global des exigences du cahier des charges

Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
51.1	[Les candidats sont informés que la Communauté d'Agglomération souhaite avoir des études sur des sujets relatifs à : <ul style="list-style-type: none"><li>- La REUSE des eaux usées</li><li>- Evolution des modes de traitement des boues : méthanisation, économie circulaire</li><li>- Evolution des modalités de traitement AEP : décarbonatation]</li></ul>
48	[Les candidats sont invités à présenter des avant-projets qu'ils envisagent de développer sur le service d'eau et/ou le service d'assainissement collectif. Les activités de recherche valorisées dans l'offre des candidats seront celles qui présentent un intérêt en matière de synergie entre les deux services publics et d'amélioration de la performance globale des deux services publics. Les démarches relatives à l'économie circulaire, à l'optimisation énergétique des services publics ou encore à l'amélioration de la transparence entre autorité organisatrice et exploitant via des outils technologiques sont aussi des pistes envisageables et qui seront valorisées.]



Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
125	<p>Le Concessionnaire organise et anime, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une réunion tous les quinze (15) jours pour la préparation et la programmation des travaux du Concessionnaire</li> <li>• une réunion technique mensuelle avec les services du Concédant à la fois sur l'eau potable et sur l'assainissement collectif</li> <li>• une réunion trimestrielle de suivi contractuel et financier avec les services du Concédant</li> <li>• une réunion semestrielle de partage d'information sur la programmation des travaux du Concédant</li> </ul> <p>Les réunions doivent permettre la remise des tableaux de bord trimestriels, disponibles en version provisoire sur l'extranet en permanence, en version définitive.</p> <p>[Les candidats sont invités à présenter le contenu du tableau de bord trimestriel au regard des exigences contractuels et au regard des objectifs de pilotage. Les candidats sont informés que la CA souhaite disposer d'un outil de partage des informations et d'interactions entre les parties le plus fluide possible.]</p>
102	<p>Le concessionnaire s'engage également à transmettre l'intégralité des données à jour de manière permanente sous forme de flux WFS (couches vecteur + données littérales) directement lisibles sur le système d'information géographique du Concédant.</p>
109	<p>[Les candidats sont invités à proposer le fonctionnement et le contenu de cet extranet. Les candidats sont aussi invités à présenter les modalités d'isolation des données au sein du contrat (données relevant du service d'assainissement et du service d'eau potable) ainsi que les modalités d'isolation des données du contrat avec les données d'autres contrats. Les moyens de stockage des données et leur sécurité sont aussi à présenter par les candidats.]</p>



Articles du projet de contrat	Exigences prévues au projet de contrat
125	<p>Le Concessionnaire organise et anime, au minimum :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une réunion tous les quinze (15) jours pour la préparation et la programmation des travaux du Concessionnaire</li> <li>• une réunion technique mensuelle avec les services du Concédant à la fois sur l'eau potable et sur l'assainissement collectif</li> <li>• une réunion trimestrielle de suivi contractuel et financier avec les services du Concédant</li> <li>• une réunion semestrielle de partage d'information sur la programmation des travaux du Concédant</li> </ul> <p>Les réunions doivent permettre la remise des tableaux de bord trimestriels, disponibles en version provisoire sur l'extranet en permanence, en version définitive.</p> <p>[Les candidats sont invités à présenter le contenu du tableau de bord trimestriel au regard des exigences contractuels et au regard des objectifs de pilotage. Les candidats sont informés que la CA souhaite disposer d'un outil de partage des informations et d'interactions entre les parties le plus fluide possible.]</p>
127.1	<p>[Les candidats sont invités à faire des propositions visant à enrichir le tableau de bord de manière à en faire un outil de pilotage complet pour la Communauté d'Agglomération sans que celui-ci devienne trop complexe et illisible au quotidien]</p>

# 5.

## 5.2. Interopérabilité et accessibilité au système d'information par le Concédant



SAUR	SUEZ	VEOLIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation du fonds de plan PCRS au fur et à mesure du déploiement</li> <li>Accès via Saumur Vision avec en complément : <ul style="list-style-type: none"> <li>Une formation par utilisateur</li> <li>Pas de limite d'accès et paramétrable en fonction des profils</li> </ul> </li> <li>Export des flux en WFS</li> <li>SIG conforme aux exigences du contrat</li> <li>Interopérabilité garantie</li> <li>Accessibilité aux applications suivantes en consultation via Extranet - Saumur Vision <ul style="list-style-type: none"> <li>Système d'information géographique</li> <li>Performance et fonctionnement du réseau AEP</li> <li>Suivi des interventions</li> <li>Zones de réponses DT/DICT</li> <li>Outil clientèle</li> <li>Supervision</li> <li>Inventaires</li> <li>Accès à la GMAO</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Architecture SI en 3 blocs</li> <li>Accessibilité à l'ensemble des données via TSMS et en consultation aux outils d'exploitation</li> <li>Remise de la base de données d'exploitation en fin de contrat</li> <li>Accès via des comptes – possibilité de paramétrer des comptes tiers</li> <li>Respect du RGI pour garantir l'interopérabilité</li> <li>Accessibilité au système d'information en consultation aux applications suivantes via Extranet TSMS <ul style="list-style-type: none"> <li>Système d'information géographique</li> <li>Outil clientèle</li> <li>Supervision</li> <li>GMAO</li> <li>Ordonnancement</li> <li>Outils Aquadvanced</li> </ul> </li> <li>Pas d'accès direct à Visio car mis en œuvre au niveau régional, pas d'accès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'une architecture SI garantissant l'indépendance des données et l'absence de liens entre le SI CASVL et le SI Veolia</li> <li>Mise à disposition de flux WFS permettant l'interconnexion avec le SIG CASVL</li> <li>Paramétrage de la fréquence des exports SIG lors de la période de tuilage</li> <li>Accessibilité à l'Hypervision 24/24 et 7/7</li> <li>Co-définition et co-développement du projet d'interopérabilité</li> <li>Accessibilité au système d'information en consultation aux applications suivantes via Extranet H360 <ul style="list-style-type: none"> <li>H360 – Portail d'accès (Portail Collectivité),</li> <li>H360 – Gestion des sollicitations (Lineo),</li> <li>H360 – Visualisation cartographique (Atlas),</li> <li>H360 – Suivi des installations (Fluks Aqua)</li> </ul> </li> </ul>

5. ■

	aux outils d'ordonnancement et de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ H360 – Tableaux de bord (Pilotage contrat),</li> <li>○ H360 – Pyramide compteurs (Patrimoine compteurs),</li> <li>○ H360 – Gestion de crise (Crisis),</li> <li>○ H360 – Suivi des contrôles de conformité,</li> <li>○ H360 – Suivi des pertes en eau (Pertes en eau),</li> <li>○ H360 – Télérelevé (Téléo)</li> </ul>
--	--	--

Les offres des trois candidats sont globalement équivalentes et permettent une accessibilité au système d'information étendue avec des garanties en matière d'interopérabilité.

### 5.3. Accessibilité aux données par le Concessionnaire

SAUR	SUEZ	VEOLIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité aux données via l'Extranet - SAUMUR VISION :- accessibilité mobile et tablettes <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestion électronique de document avec renvoi sur l'intranet de l'agglomération</li> <li>○ Cartes thématiques dynamiques de croisement des données</li> <li>○ Données Rezo + accessibles</li> <li>○ Transmission de l'intégralité des données en fin de contrat</li> <li>○ Accès aux données brutes tout au long du contrat</li> <li>○ Accès sécurisé et illimité avec une formation par utilisateur, outil paramétrable</li> <li>○ Possibilité d'export des données sur un serveur de l'Agglomération</li> <li>○ Fourniture de 4 tablettes aux agents de la CASVL pour un accès en mobilité</li> </ul> </li> <li>• Construction de l'extranet sur mesure</li> <li>• Contrôle sur place et sur pièce : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Autoriser à tout moment l'accès des ouvrages et équipements du service délégué aux personnes mandatées par le Concédant,</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accessibilité aux données via l'Extranet – TSMS – accessibilité mobile et tablette : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestion électronique de documents</li> <li>○ Stockage des données</li> <li>○ Stockage des données sur le Bloc #2 – Remise de la base de données d'exploitation</li> <li>○ Accès aux données brutes tout au long du contrat</li> <li>○ Accès sécurisé et illimité avec deux sessions de formation initiales prévues (en début de contrat et après les municipales en 2028) pour le SI temps réel et une formation en démarrage de contrat (2 jours pour les techniciens et une journée pour les élus. Outil paramétrable</li> <li>○ Possibilité d'export des données sur un serveur de l'Agglomération</li> </ul> </li> <li>• Construction de l'extranet sur mesure</li> <li>• Contrôle sur place et sur pièce : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès aux ouvrages à tout moment sur demande</li> <li>○ Respect des exigences du projet de contrat</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion électronique de document <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stockage de l'ensemble des données sur le Datadesk : accessibilité aux données</li> <li>○ Requêteur PowerBi pour la datavisualisation</li> <li>○ Transmission de l'intégralité des données pour la fin de contrat</li> <li>○ Accès aux données brutes tout au long du contrat</li> <li>○ Export à fréquence semestriel des données sur un serveur de l'agglomération inclus dans l'offre</li> <li>○ Accès sécurisé et illimité avec une formation par utilisateur, outil paramétrable</li> </ul> </li> <li>• Construction de l'extranet sur mesure</li> <li>• Contrôle sur place et sur pièce : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Libre accès aux usines et ouvrages avec mise à disposition du planning prévisionnel des agents chaque semaine</li> <li>○ Respect des exigences du projet de contrat</li> </ul> </li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Disponibilité pour permettre les contrôles sur places et sur pièces prévus au présent contrat</li> <li>○ Justifier auprès du Concédant des informations fournies</li> <li>○ Respect des exigences du projet de contrat</li> </ul>		
--	--	--

Sur cet aspect les trois offres sont de même niveau, elles proposent toutes un accès aux données via les outils d'extranet en prévoyant des sessions de formation et en garantissant l'aspect entièrement paramétrable. L'accessibilité aux données physique est aussi garantie pour les trois candidats. Les trois offres sont donc également avantageuses sur cet aspect.

## 5.4. Relations et moyens de communications avec le Concédant

SAUR	SUEZ	VEOLIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gouvernance partagée :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4 comités thématiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un comité performance réseau – à chaque semestre,</li> <li>▪ Un comité investissements – tous les 3 mois,</li> <li>▪ Un comité thématique « Clients consommateurs » - à chaque semestre qui sera associé à la</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gouvernance partagée :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Réunion tous les 15 jours pour la programmation des travaux du Concessionnaire</li> <li>○ Réunion technique mensuelle avec des délocalisations sur le territoire prévues</li> <li>○ Une réunion trimestrielle de suivi contractuel et financier</li> <li>○ Un COPIL une fois par an</li> <li>○ Un comité citoyen une fois par an</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Gouvernance partagée :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Création de 2 comités : un à caractère stratégique se réunissant à fréquence annuelle et un à caractère technique avec fréquence mensuelle</li> <li>○ Création de deux conseils territoriaux (1AEP/1ASS) se réunissant à fréquence annuelle pour associer la société civile</li> <li>○ Une communication technique après des personnels municipaux</li> </ul> </li> </ul>

<p>définition des plans de communications</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un comité thématique SIG – à chaque semestre,</li> <li>▪ Un comité investissements – par trimestre</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un COFIL de suivi contractuel et financier tous les deux mois</li> <li>○ Un COFIL technique une fois par semaine</li> <li>○ Un COMEX de gouvernance une fois par an associant des élus</li> <li>○ Renforcement des instances ponctuel avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ COFIL investissements lors des 4 premières années – fréquence semestriel</li> <li>▪ Comité thématique performance réseau trois par an puis deux fois par an</li> </ul> </li> <li>○ Comité d'usager – 2 fois par an</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circuits de communications : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un référent contrat</li> <li>○ Communication articulée autour de la GED et de Saumur Vision</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignation d'un référent régie avec les rôles suivants : mutualisation hypervision, accès vision global, utilisation du coffre-fort numérique, direction clientèle, actions eau du robinet</li> <li>• Un outil de reporting via TSMS</li> <li>• <u>Circuits de communications :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un référent contrat</li> <li>○ Communication articulée autour de la GED et de TSMS</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ organisation des visites techniques spécifiquement pour le personnel des services municipaux. Présentation des enjeux du service, la stratégie de la CASVL et des expertises techniques,</li> <li>• Des réunions communes Eau et Assainissement : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bihebdomadaire pour la programmation des travaux</li> <li>○ mensuelle technique</li> <li>○ une réunion trimestrielle de suivi contractuel et financier</li> <li>○ une réunion semestrielle sur la programmation des travaux</li> </ul> </li> <li>• Une réunion annuelle du comité stratégique (en plus des réunions contractuelles)</li> <li>• <u>Circuits de communication :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Communication technique auprès du personnel des services municipaux</li> <li>○ Un référent contrat</li> <li>○ Communication articulée autour de la GED et de H360</li> </ul> </li> </ul>
---	--	---

**Sur cet aspect les offres du candidat Veolia et du candidat Saur proposent une comitologie et des circuits de communications adaptés et ce même si elles ne présentent pas strictement les mêmes organisations. Les deux offres sont donc équivalentes et classées premières sur cet aspect. L'offre du candidat Suez est aussi avantageuse mais propose une comitologie dont l'organisation et le contenu est moins précis que celui des deux autres candidats.**

## 5.5. Reporting

SAUR	SUEZ	VEOLIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting articulé autour de Saumur Vision</li> <li>RAD propre au service validé en année 1</li> <li>Charte d'engagement avec identification des acteurs, des fréquences et des instances de gouvernance ainsi que lieu de la disponibilité</li> <li>4 Tablettes mises à disposition des agents de la CASVL</li> <li><u>Reporting financier</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>le compte annuel de résultat de l'exploitation de la Concession rappelant les données présentées l'année précédente au titre du Contrat en cours (certifié par les Commissaires aux comptes)</li> <li>une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting articulé autour de TSMS</li> <li>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</li> <li>Tableau de bord trimestriel dont les modèles sont fournis dans l'offre</li> <li>Reporting en temps réel via TSMS</li> <li>RAD au format Suez remis avant lme 1<sup>er</sup> juin de l'année N+1</li> <li>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)</li> <li>Informations sur les travaux dans le cadre du RAD et des réunions bimensuelles</li> <li><u>Reporting financier</u> :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting articulé autour de l'Hypervision 360</li> <li>Reporting porte sur tous les aspects du contrat avec des fréquences différentes : <ul style="list-style-type: none"> <li>immédiat pour tous les sujets urgents et importants,</li> <li>quotidien pour le fonctionnement de l'exploitation,</li> <li>hebdomadaire : synthèses de production, suivi des différents paramètres d'exploitation</li> <li>bihebdomadaire pour les demandes d'urbanisme</li> <li>mensuel pour les documents de synthèse sur le suivi analytique, les consommations énergétique et les tableaux de bord de production</li> <li>bimensuel pour la mise à jour du contrat en version consolidée</li> <li>trimestriel pour les aspects contractuels et financiers</li> <li>annuel pour le rapport au délégataire.</li> </ul> </li> <li>H360 garantit la disponibilité mensuelle des fichiers transmis à l'Agence de l'Eau et à la Police de l'Eau</li> </ul>

<p>de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles,</li> <li>○ les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la Concession de service public et nécessaires à la continuité du service public.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Certification du CARE par un CAC</li> <li>○ Partage des hypothèses économiques</li> <li>○ Accessibilité à l'ensemble des données comptables</li> <li>○ Suivi spécifique des fonds mis en place</li> <li>○ Accès aux données financières au quotidien via TSMS</li> <li>○ Communication financière via le RAD (avant le 31 mai) et le CARE au format de l'AO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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,</li> <li>• Annuellement, présentation des factures relatives aux travaux,</li> <li>• Annuellement, présentation du plan pluriannuel d'investissement,</li> <li>• Le diagnostic permanent de l'année N est présenté en Mars ( N+1)</li> <li>• Les industriels font l'objet de visites dont le planning est remis annuellement à la CASVL pour validation, en janvier de l'année N</li> <li>• <u>Reporting financier :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La justification des variations des postes du compte d'exploitation par rapport aux valeurs de l'année précédente,</li> <li>○ Un état des sommes perçues et reversées au titre des redevances (Agence de l'eau, VNF, surtaxes) au cours de l'exercice,</li> <li>○ Un détail des comptes spécifiques,</li> <li>○ Un détail des ventilations de charges réalisées.</li> <li>○ Informations comptables remises sous 14 jours après demande</li> <li>○ Remise d'un CRF au plus tard le 1er mai de l'année N+1 et d'un CEP au 1er décembre pour l'année N+1</li> <li>○ Reporting financier trimestriel (tableau de bord, tableau de suivi des travaux, tableau</li> </ul> </li> </ul>
--	---	--

5. ■

		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
--	--	---

Sur cet aspect les trois offres sont également avantageuses, elles proposent toutes un reporting adapté aux exigences de l'autorité concédante.

## 5.6. Information du Concédant



SAUR	SUEZ	VEOLIA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Conseil et assistance</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>3 études par an</b> de niveau avant-projet sommaire</li> </ul> </li> <li>• <u>Recherche et développement</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organisation d'une rencontre annuelle avec les techniciens de la CASVL</li> <li>○ Projets : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etude de faisabilité de récupération de chaleur des eaux usées</li> <li>▪ Etude de scénario de REUT</li> <li>▪ Mise en place d'un pilote de récupération de phosphore sur les boues sur la STEP de Saumur</li> <li>▪ Essai de la technologie Bluesense sur le réseau AEP</li> <li>▪ la réalisation d'un test de la technologie LEAKMITED (IA – Pertes en eau) sur une partie du réseau en 2021</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Conseil et assistance</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Assistance à la CASVL pour les travaux réalisés sous MO CASL : participation aux réunions, au suivi des travaux, aux opérations de réception et MAJ des données cartographiques et patrimoniales</li> <li>○ Participations aux demandes d'instruction d'urbanisme avec réponse sous 15 j</li> <li>○ Réalisation d'enquêtes approfondies (i?) sur des thématiques comme inondation, émanation d'odeurs, production H2S, pollution, débordement EU</li> <li>○ Veille réglementaire et technologique</li> <li>○ Invitation de la CA en cas de tests sur son patrimoine</li> <li>○ Assistance à l'élaboration d'un PPI</li> </ul> </li> <li>• <u>Recherche et développement</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ R&amp;D et chantiers tests pour le curage des réseaux ASS en amiante et partage des projets avec la CA</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Conseil et assistance</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information technique et économique pourvue sous deux semaines à compter de la réception de la demande</li> <li>○ Conseils ciblés AEP : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ risques de pollution (en particulier lié au trafic sur les ponts de la Loire), et sur les micropolluants,</li> <li>▪ mutualisation des ressources pour pallier à une pollution importante (étude des crises possible)</li> <li>▪ renforcement de la fiabilité du réseau par l'approche "gestion d'actifs",</li> <li>▪ efficacité du contrôle de la qualité de l'eau,</li> <li>▪ évolutions de la réglementation,</li> <li>▪ relation avec les consommateurs.</li> </ul> </li> <li>○ Conseils ciblés ASS : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ traitement des eaux,</li> <li>▪ valorisation des ressources secondaires: eau recyclée, biogaz,</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un référent innovation</b></li> <li>• COPIL innovation annuel</li> <li>• <u>Délais d'information :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>○ 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</li> <li>○ Fournir sous deux semaines les données relatives à l'élaboration d'un schéma directeur</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Création d'un fonds de R&amp;D 50 k€ par an</b> dont l'utilisation est élaborée de manière conjointe avec point financier annuel : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ si le solde de ce compte est positif, les montants résiduels sont reportés à l'exercice suivant (et s'ajouteront à la dotation annuelle),</li> <li>▪ si le solde est négatif, le déficit reporté sur l'exercice suivant, se déduisant de la dotation forfaitaire</li> <li>▪ En fin de contrat : prise en charge du solde par la CASVL qu'il soit créancier ou débiteur mais engagement d'un solde non débiteur</li> </ul> </li> <li>○ Association d'un partenaire local pour les projets</li> <li>○ Plusieurs propositions <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atlas des attentes sociales sur la qualité de l'eau – 80 k€ : non inclus</li> <li>▪ ON'Connect tourism - inclus</li> <li>▪ ON'Connect génération – inclus</li> <li>▪ Suivi et alerte précarité hydrique</li> <li>▪ Gestion des odeurs non inclus</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ production de matières tels que fertilisants (boues épandues) et récupération d'énergie perdue (surpresseur, effluents) selon les principes de l'économie circulaire,</li> <li>▪ renforcement de la pérennité des équipements par un renouvellement ciblé selon les principes de gestion d'actifs.</li> <li>• <u>Recherche et développement :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Création d'un fond R&amp;D AEP : 15k€ par an abondé par Veolia et d'un fond R&amp;D ASS : 35 k€ par an abondé par Veolia</li> <li>○ Assistance à la recherche de subventions</li> <li>○ <u>4 axes prioritaires :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ démarches visant à améliorer les performances des services d'eau et d'assainissement en développant les synergies entre ces services (TR, micropo, circulaire, SIG)</li> <li>▪ le développement de l'économie circulaire (REUSE, méthanisation, ENERGIDO, traitement H2S par réactifs déjà utilisés)</li> <li>▪ l'optimisation énergétique (auto-consommation sur les 5 STEP, outils de suivi et de diag)</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
---	---	--



	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outils innovants pour réduire les conso non inclus</li> <li>▪ Suivi rejets industriels 30 k€</li> <li>○ Accompagnement de la CT dans la recherche de financements de projets</li> <li>○ Réalisation d'études en année 1 : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Projet de REUSE</li> <li>▪ Projet traitement boues – méthanisation</li> </ul> </li> <li>• <u>Délais d'information :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'amélioration de la transparence entre l'entité organisatrice et son concessionnaire (Hypervision du futur, outils de mesures de satisfactions, capteurs, nouvelles technologies)</li> <li>○ en concertation avec la CASVL, organisation des challenges innovation ciblées vers les PME et startup locales.</li> <li>○ un bilan annuel des actions par programme de R&amp;D,</li> <li>○ Répertoire des sites éligibles pour la mise en place du procédé Energido et réalisation des APS correspondants : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ avant fin 2021 pour l'étude du cas du Centre aquatique de Doué</li> <li>▪ avant fin 2022 pour les autres sites sélectionnés au cours du premier exercice</li> </ul> </li> <li>○ 5 APS pour des projets de production d'énergie photovoltaïque en autoconsommation (ASS), au cours du second semestre de la deuxième année du contrat</li> <li>○ Création d'un comité recherche et innovation</li> <li>○ Plusieurs exemples contextualisés sont proposés dans l'offre</li> </ul>
--	--	---





		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Délais d'informations :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Information technique et économique pourvue sous deux semaines à compter de la réception de la demande</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--

Sur cet aspect l'offre Veolia est plus avantageuse, de nombreuses propositions sont contextualisés dans l'offre, le candidat propose la création d'un fonds R&D ainsi que des délais de réponse compétitifs. L'offre de Suez est la moins avantageuse au regard des délais d'informations proposés. L'offre du candidat Saur est avantageuse mais est moins aboutie sur les aspects recherche et développement, même si elle propose des axes de recherche pertinents, la réalisation d'études niveau AVP et identifie un référent innovation. L'offre de Veolia est donc la plus avantageuse sur cet aspect, suivie de celle de Saur, suivie de celle de Suez.

## 5.7. Analyse globale du critère n°4 – Gouvernance et transparence

Au regard des éléments présentés le tableau ci-dessous synthétise l'analyse :

	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Interopérabilité et accessibilité au système d'information par le Concédant</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats



	SAUR	SUEZ	VEOLIA
<b>Accessibilité aux données par le Concessionnaire</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats.	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats.
<b>Relations et moyens de communications avec le Concédant</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse à l'offre de Veolia sur cet aspect.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse à l'offre de Saur sur cet aspect.
<b>Reporting</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats.	L'offre du candidat Suez est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante, elle est évaluée comme également avantageuse comparée à celle des autres candidats.
<b>Information du Concédant</b>	L'offre du candidat Saur est très satisfaisante, elle est évaluée comme la seconde plus avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Suez est satisfaisante. Elle est évaluée comme la moins avantageuse pour la Collectivité.	L'offre du candidat Veolia est très satisfaisante. Elle est évaluée comme l'offre la plus avantageuse pour la Collectivité.

Sur ce critère, les deux offres de Saur et Véolia sont globalement très satisfaisantes et globalement équivalentes, l'offre de Véolia est cependant légèrement au dessus de l'offre de la Saur, notamment sur le volet R&D. L'offre de Suez est satisfaisante. Le classement est donc le suivant ;

5. ■

Critère n°4	Classement
SAUR	2
Suez	3
Veolia	1

## 6. PROPOSITION DE CHOIX DU CONCESSIONNAIRE

Au regard de l'ensemble des éléments présentés :

- L'offre du candidat Saur arrive en :
  - 2<sup>ème</sup> position sur le critère n°1
  - 1<sup>ère</sup> position sur le critère n°2
  - 1<sup>ère</sup> position sur le critère n°3
  - 2<sup>ème</sup> position sur le critère n°4
- L'offre du candidat Suez arrive en :
  - 3<sup>ème</sup> position sur le critère n°1
  - 3<sup>ème</sup> position sur le critère n°2
  - 3<sup>ème</sup> position sur le critère n°3
  - 3<sup>ème</sup> position sur le critère n°4
- L'offre du candidat Veolia arrive en :
  - 1<sup>ère</sup> position sur le critère n°1
  - 2<sup>ème</sup> position sur le critère n°2
  - 2<sup>ème</sup> position sur le critère n°3
  - 1<sup>ère</sup> position sur le critère n°4

Les offres sont donc classées dans l'offre suivant :

- N°1 – Saur
- N°2 – Véolia
- N°3 - Suez



En effet, l'offre de Saur est en première position sur les deux critères n°2 et 3, tout en arrivant 2<sup>ème</sup> des critères 1 et 4 (à noter que les offres de la Saur et Véolia présentées pour ce dernier critère étaient très satisfaisantes et globalement équivalentes, le classement des deux candidats était très proche). L'offre de la Saur est donc l'offre qui présente le plus de garanties sur la qualité de l'exploitation des services eau et assainissement, notamment au regard des investissements et moyens proposés et présente le meilleur rapport global technico / économique pour la Communauté d'Agglomération appréciée au regard des 4 critères hiérarchisés fixés dans le règlement de la consultation. L'offre de Véolia est également très satisfaisante sur le volet financier, cependant, la stratégie proposée pour le déploiement de la télérelève la pénalise, tout comme les moyens proposés pour l'exploitation du service. Enfin, l'offre de Suez est considérée comme la moins avantageuse pour la collectivité, arrivant 3<sup>ème</sup> des 4 critères.