

Rapport d'Analyse des Offres

juin 22

Communauté de Communes Roumois-Seine (27)



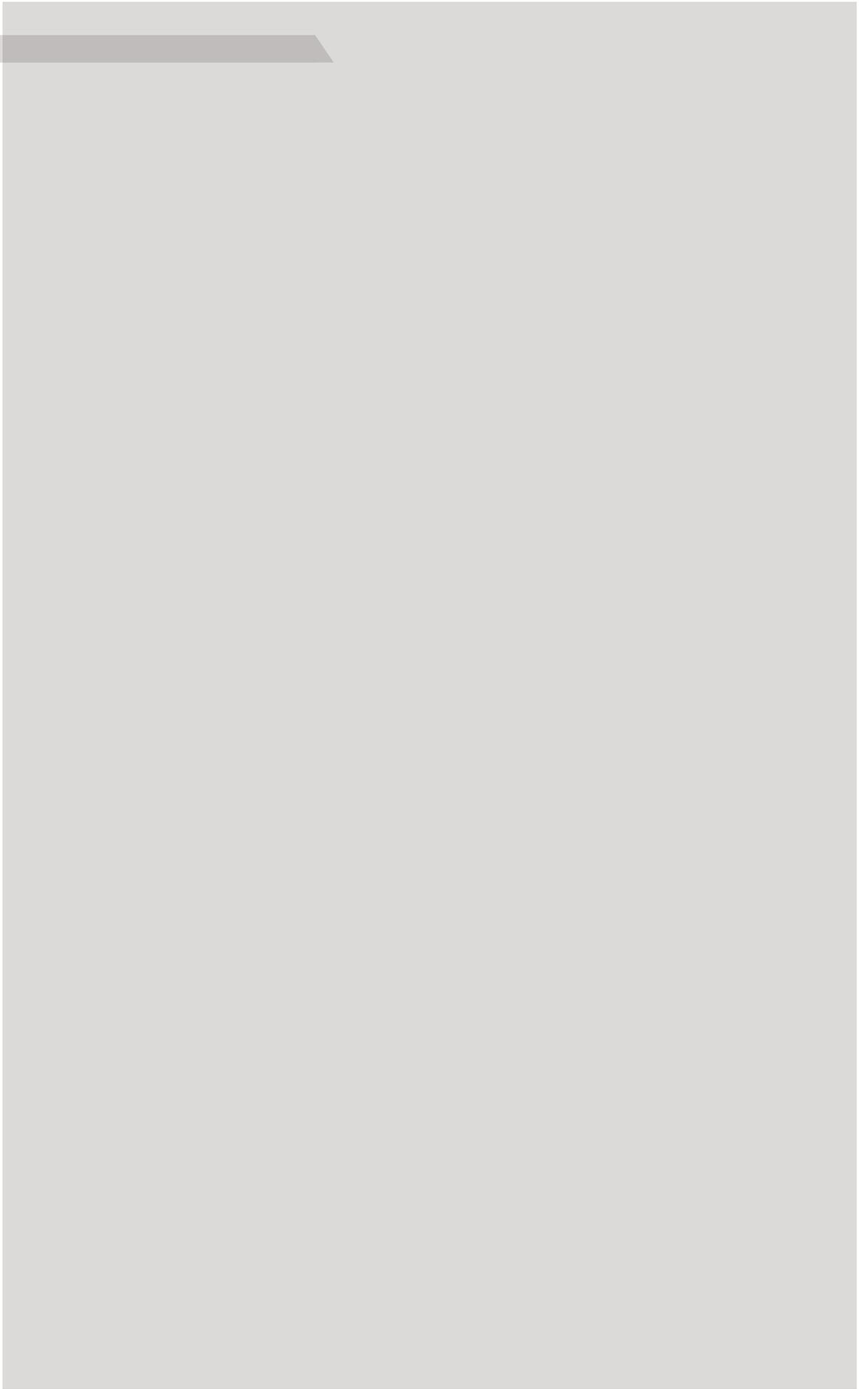
Concession du service public de
l'assainissement



Rapport d'Analyse des Offres



Préambule	5
1. Contenu des offres au regard des exigences demandées au règlement de la consultation (article 19)	7
2. Rappel des critères de jugement des offres (article 21 du règlement de la consultation)	13
3. Aspects financiers	14
3.1. Charges prévisionnelles	14
3.1.1. Charges sur la première année du contrat	14
3.2. Plan et dotation annuelle de renouvellement	15
3.3. Recettes prévisionnelles	16
3.3.1. Hypothèses concernant l'assiette de facturation	16
3.3.2. Tarifs proposés	16
3.4. Équilibre du contrat	17
3.5. Evolution des tarifs de base	18
3.5.1. Evolution de l'indice K1	18
3.5.2. Evolution de l'indice K2	18
3.6. Autres tarifs	19
3.7. Conclusion pour ce critère	20
4. Organisation & Moyens proposés en matériel et en personnel	21
4.1. Organisation de l'Entreprise et moyens proposés en personnel	21
4.2. Moyens techniques et informatiques	22
4.3. Continuité du service	23
4.4. Conclusion pour ce critère	25
5. Qualité du service proposé aux usagers	26
5.1. Exploitation des systèmes d'assainissement	26
5.2. Relations clientèle	28
5.3. Conclusion pour ce critère	31
6. Transition énergétique	32



► CONTEXTE DE LA PROCEDURE

La **Communauté de Communes Roumois-Seine** ci-après dénommée la Collectivité, exerce la compétence « assainissement » sur l'ensemble de son territoire (à l'exception des communes de Saint-Pierre-du-Bosguerard et du Thuit-de-L'Oison – communes déléguées de Thuit-Signol et de Thuit-Simer rattachées au SITEUR de Thuit-Signol).

Le patrimoine du service affermé se compose essentiellement de :

- **12 stations d'épuration** (capacité cumulée de 20 922 EH),
- **93 postes de relèvement,**
- un **réseau de collecte** des effluents d'une longueur totale de **190 km** (hors branchements) pour environ **11 000 abonnés** et **900 000 m³** assujettis.

Par une délibération en date du 7 février 2022 la Collectivité a approuvé le principe de l'exploitation du service public de l'assainissement sur son territoire dans le cadre d'une concession de service public de type affermage. A ce titre, le Président de la Collectivité est chargé de mettre en œuvre la procédure de délégation de service public conformément aux articles L.1411-1 et R.1411-1 et suivants du Code général des collectivités territoriales (CGCT) et ainsi qu'aux dispositions des articles L. 3111-1 et R. 3111-1 et suivants du Code de la commande publique.

La convention est conclue pour une durée de 9 ans à compter de la date d'effet qui est fixée au 1^{er} janvier 2023 ou à la date de notification si celle-ci est postérieure. En tout état de cause, l'échéance est fixée au 31 décembre 2031.

Une procédure (type procédure ouverte, conformément à l'arrêt du Conseil d'Etat du 15 décembre 2006, « Société Corsica Ferries », req. n°296816) a donc été lancée par la Collectivité en vue de confier par un contrat de concession la gestion du service de

collecte et de traitement des effluents sur son territoire.

Par conséquent, un Avis de Concession a été publié :

- **JOUE** : Annonce n°2022/S 052-136494 diffusée le 10 mars 2022 et publiée le 15 mars 2022, avis rectificatif 1 n°2022/S 055-145169 envoyé le 15 mars 2022 et publié le 18 mars 2022, avis rectificatif 2 n°2022/S 084-228387 envoyé le 26 avril 2022 et publié le 29 avril 2022,
- **BOAMP** : Annonce n°22-38703 diffusée le 15 mars 2022 et publiée le 16 mars 2022, avis rectificatif 1 n°22-42854 diffusé le 23 mars 2022 et publié le 24 mars 2022, avis rectificatif 2 n°22-59795 diffusé le 27 avril 2022 et publié le 27 avril 2022.
- **Le Moniteur** : avis envoyé le 10 mars 2022 et publié le 18 mars 2022, avis rectificatif n°1 envoyé le 16 mars 2022 et publié le 25 mars 2022, avis rectificatif n°2 envoyé le 23 mars 2022 et publié le 1^{er} avril 202.

Les plis ont été ouverts le mercredi **18 mai 2022 à 14h** à l'issue de la date limite de remise des plis qui était fixée au le mercredi 18 mai 2022 à 12 heures.

Le 23 mai 2022 à 10h, la **Commission de concession** s'est réunie pour sélectionner les candidatures.

Une (1) société a fait acte de candidature :

- SAUR.

L'établissement de la liste des candidats admis à présenter une offre par la Commission a été faite sur la base de l'examen :

Des garanties professionnelles

Ces garanties s'apprécient notamment dans la personne des associés et au vu des



garanties professionnelles réunies en son sein au regard :

- de la présentation d'une liste des principales prestations comparables avec les prestations faisant l'objet du présent contrat (le candidat a la possibilité de démontrer par d'autres références ou par d'autres moyens son aptitude à exécuter la délégation et à assurer la continuité du service) ;
- des titres d'études et/ou de l'expérience professionnelle du candidat et/ou de ses associés.

Des garanties financières

Ces garanties s'apprécient au regard :

- de la déclaration concernant le chiffre d'affaires du candidat et/ou des associés réalisé au cours des 3 derniers exercices disponibles, précisant la part du chiffre d'affaires correspondant à des prestations comparables avec les prestations faisant l'objet du présent contrat. Également ou à défaut, tout autre document que la société souhaitera produire pour témoigner de ses garanties financières.

Du respect par les candidats de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés prévues aux articles L. 5212-1 à L. 5212-4 du code du travail

Ce respect s'apprécie au regard de la fourniture d'un document justifiant du respect de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés définie aux articles précités (N.B. : l'article L. 5212-5 du Code du travail précise les modalités pour justifier de l'acquittement de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés).

L'attention des candidats a été attirée sur le fait qu'il s'agit d'un document justificatif et non d'une simple attestation sur l'honneur. Dans le cas où le candidat ne rentrerait pas dans le champ d'application de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés définie aux articles précités, celui-ci produit une attestation sur l'honneur datée et signée

certifiant qu'il ne rentre pas dans le champ de ladite obligation.

De l'aptitude du candidat à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public.

Cette aptitude s'apprécie au regard de la note de présentation générale du candidat et de son savoir-faire permettant d'apprécier l'aptitude des candidats à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public (y compris moyens matériels et moyens en personnel). Par ailleurs, le candidat pouvait apporter tout autre justificatif et document qu'il jugera utile de présenter pour permettre à la collectivité d'apprécier son aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers devant le service public.

A la suite de cet examen, la Commission prévue par l'article L. 1411-5 du CGCT a estimé que cette entreprise présentait toutes les garanties professionnelles et financières suffisantes ainsi qu'une aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité de traitement des usagers. Cette entreprise a donc été admise à présenter une offre.

Une (1) entreprise a remis une offre :

- SAUR.

OBJET DU RAPPORT

L'objet du présent rapport est d'analyser le contenu de l'offre initiale remise.

Au vu de l'avis de la Commission de concession qui statue suivant le présent rapport, l'autorité responsable de la personne publique délégante, assistée de la ou des personnes compétentes dont elle jugera utile de s'entourer, engagera avec les candidats retenus des négociations portant sur des aménagements techniques et financiers à leurs propositions initiales.

1.

1. CONTENU DES OFFRES AU REGARD DES EXIGENCES DEMANDEES AU REGLEMENT DE LA CONSULTATION (ARTICLE 19)

Documents exigés des candidats	SAUR
Une attestation datée, signée accompagnant l'offre du candidat précisant que « le candidat a pris connaissance de l'ensemble du projet de contrat relatif à la gestion de l'assainissement collectif sur le territoire de la Communauté de communes Roumois Seine et ses documents annexes ».	Oui
Le contrat et ses annexes complétés avec les compléments aux articles listés au sein de l'article 20 du RC	Oui
Présentation du candidat dont tableaux sur l'organisation : <ul style="list-style-type: none">• mise en place pour l'exploitation « courante »,• mise en place pour l'exploitation « astreinte »,• mise en place pour l'exploitation « gestion de crise ».	Oui

Articles du contrat à compléter :		
25.2	Etanchéité du réseau	<p>A l'entrée en vigueur du contrat, ILeref est initialement fixé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • m³/j/km pour le système d'assainissement de Bourg-Achard, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Grand Bourgtheroulde, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Boissey-le-Châtel, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Saint-Ouen-de-Thouberville, <p>Après 6 ans d'exploitation, ILeref est fixé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • m³/j/km pour le système d'assainissement de Bourg-Achard, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Grand Bourgtheroulde, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Boissey-le-Châtel, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Saint-Ouen-de-Thouberville. <p>A la dernière année du contrat, ILeref est fixé à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • m³/j/km pour le système d'assainissement de Bourg-Achard, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Grand Bourgtheroulde, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Boissey-le-Châtel, • m³/j/km pour le système d'assainissement de Saint-Ouen-de-Thouberville
25.2	Diagnostic permanent	<p>Contrôle de 9% des branchements existants</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITV sur les parties non visitables : ■ ml par an, • ITV de ■ branchements / an, • ■ (détail figurant en annexe 10). • Le diagnostic permanent pour les systèmes concernés ■.
25.3	Curage du réseau	<ul style="list-style-type: none"> • ■ obstruction / an / km sur canalisations hors branchements, • ■ obstructions / an pour 1 000 branchements, • Curage de ■% du linéaire du réseau d'eaux usées en moyenne par an.
25.3	Curage des PRs	■ fois/an des postes de refoulement et de relèvement
36.1	Accueil & Information des usagers	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil physique : Bureaux de ■, du lundi au vendredi de ■ à ■ et de ■ à ■ h, • Accueil téléphonique : du lundi au vendredi de ■ h à ■ h – Coût d'un appel local

Articles du contrat à compléter :		
40.3	Réalisation des travaux de renouvellement à la charge du Déléguataire	<ul style="list-style-type: none"> • $DO_0 = \blacksquare$ € pour les équipements électromécaniques (dont \blacksquare € hors taxes de renouvellement programmé et \blacksquare € hors taxes de renouvellement non programmé), • $DO_0 = \blacksquare$ € au titre du renouvellement des accessoires réseaux, correspondant au renouvellement annuel de 10 tampons, • $DO_0 = \blacksquare$ € au titre d'un fond de travaux de sécurisation.
48.2	Rémunération du service	
	Part Fixe (semestrielle)	PF = 20,00 € HT
	Part Proportionnelle	Part proportionnelle : <ul style="list-style-type: none"> • R-traitement = 0, \blacksquare € HT/m³ • R-collecte = 0, \blacksquare € HT/m³
48.3	Rémunération du Déléguataire auprès des entreprises et collectivités apportant à la station d'épuration des matières de vidange	15 € HT/m ³
50.1	Coefficient d'actualisation du tarif de l'assainissement	Oui et somme = à \blacksquare
50.2	Coefficients d'actualisation de la dotation de renouvellement et des travaux sur bordereau	Oui et somme = à \blacksquare
50.3	Tarif de la facture	\blacksquare € par facture
51.3	Gain de productivité	Gprod = \blacksquare %
51.4	Conditions de révision des tarifs (volume de référence)	900 000

1.

L'ensemble des **annexes** au projet de contrat et pièces demandés dans le cadre de l'article 20 du règlement de la consultation ont été remises par le candidat :

Annexes au contrat et pièces :		
n°5	Bordereau des prix	Oui
n°6	Plan prévisionnel de renouvellement	Oui
n°7	Compte prévisionnel d'exploitation	Oui
n°9	Plan d'actions pour le diagnostic permanent du service	Oui
n°10	Plan d'actions pour l'arrêt du RTC/GSM	Oui
n°11	Plan d'actions pour le respect du RGPD	Oui
n°12	Modèle de Tableau de Bord	Oui
n°14	Garantie à première demande	Oui
n°15	Modèle de convention tripartite pour le dépotage des Matières de Vidange	Oui

1.

Il convient de noter que le candidat a proposé dans un document des **modifications** au contrat. Cependant, bien que le document remis soit intitulé « *demande de dérogation* » dans le cadre d'une variante, ces propositions ne sont accompagnées d'aucune présentation des implications financières sur le compte d'exploitation prévisionnel et sur les tarifs proposés.

Dès lors, il n'est pas possible sur le fondement de l'article 20 du règlement de la consultation de considérer ces propositions comme une variante. Celles-ci sont donc considérées comme de simple proposition de modifications pouvant être discutées dans le cadre des négociations et ne donne pas lieu à une analyse distincte au sein du présent rapport d'analyse des offres.

Le candidat a fourni toutes les pièces demandées dans le cadre de l'offre.

2.

2. RAPPEL DES CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES (ARTICLE 21 DU REGLEMENT DE LA CONSULTATION)

L'objet de ce rapport est de présenter l'analyse détaillée du contenu des offres déposées.

Il est à noter que les offres ont été appréciées en fonction des critères énoncés ci-dessous par ordre décroissant d'importance :

- les **aspects financiers**, notamment à travers les tarifs et leur évolution, la prise en compte du renouvellement,
- la **pertinence de l'organisation et les moyens matériels et en personnel** mis en œuvre pour l'exploitation et la **continuité du service**, ainsi que l'adéquation de ces moyens proposés par rapport aux objectifs de qualité de service,
- la **qualité du service proposé aux usagers**, notamment au niveau technique à travers les engagements du curage préventif et dans la gestion des abonnés à travers l'accueil et l'information du public et les éventuels engagements de service,
- les engagements du candidat en matière de **transition énergétique** dans l'exécution de la convention de DSP.

3. ASPECTS FINANCIERS

3.1. Charges prévisionnelles

3.1.1. Charges sur la première année du contrat

Le tableau suivant illustre le détail des **charges pour la première année du contrat (2023)**.

Offre de base	SAUR	Reconstitution Espelia
Personnel	██████████	██████████
Electricité	██████████	██████████
Produits de traitement	██████████	██████████
Analyses	██████████	██████████
Véhicules et frais de déplacement	██████████	██████████
Fournitures et sous-traitance	██████████	██████████
Locaux	██████████	██████████
Assurances	██████████	██████████
Impôts et taxes et impayés	██████████	██████████
Poste et télécommunications	██████████	██████████
Informatique	██████████	██████████
Redevance utilisation domaine privé	██████████	██████████
Frais de structure	██████████	██████████
Total hors renouvellement =	██████████ €	██████████ €
Dotation au titre du renouvellement		
<i>Equipements électromécaniques</i>	██████████	██████████ €
<i>Tampons & fonds de sécurisation</i>	██████████	
Total des charges du service =	██████████ €	██████████ €

3.2. Plan et dotation annuelle de renouvellement

Le **Plan Prévisionnel de Renouvellement (PPR)** est un programme de travaux à effectuer au cours du contrat. Ce plan permet de calculer le montant global des renouvellements sur la durée du contrat et de calculer ainsi un niveau acceptable de dotation au compte de renouvellement.

Le tableau suivant présente la synthèse des **dotations annuelles moyennes de renouvellement** prévues par le candidat, en € HT/an :

	SAUR
Equipements électromécaniques	████████
<i>dont renouvellement associé à un PPR</i>	████████
<i>dont renouvellement non programmé</i>	████████
Branchements	██
Tampons	██████
Fonds de sécurisation	██████
Total Dotation =	████████

Le tableau ci-dessous présente le **tarif proposé par le candidat** et la **facture-type 120 m³** :

Offre de base	SAUR
Part fixe annuelle	██████████
Part proportionnelle au m ³	██████████
<i>Part proportionnelle au m³ - Traitement</i>	██████████
<i>Part proportionnelle au m³ - Collecte</i>	██████████
Total en € HT pour une facture de 120 m³	██████████
Prix au m³	██████████

3.4. Équilibre du contrat

Les marges sont toujours exprimées **en % des recettes totales et en euros constants** (sans effet d'actualisation). Le tableau suivant rappelle la **marge totale sur la durée du contrat** :

OFFRE DE BASE	SAUR
Total Recettes annoncées par le candidat	██████████
Total Charges annoncées par le candidat	██████████
Résultat exploitation	██████████
Marge globale =	██████████

3.5. Evolution des tarifs de base

3.5.1. Evolution de l'indice K1

Les tarifs présentés ci-avant (cf paragraphe 3.3.2) constituent les **tarifs de base** au début du contrat. Le contrat définit une formule d'évolution de ce tarif faisant intervenir différents indices représentatifs de coûts salariaux, de fournitures, de frais divers... Les candidats sont aussi invités à s'engager sur un « **Gain de Productivité** » (appelé G_{Prod}), strictement supérieur à 1% par an, permettant de minimiser l'augmentation annuelle des tarifs.

La formule est la suivante :

$$K1_N = \left(0, \dots \frac{ICHT-E_N}{ICHT-E_0} + 0, \dots \frac{E_N}{E_0} + 0, \dots \frac{BE_N}{BE_0} \right) \times (1 - G_{Prod})^N$$

Où :

- **ICHT-E** représente l'indice d'évolution du coût horaire de personnel dans le secteur de l'eau et de l'assainissement,
- **E** représente l'indice de l'Electricité vendue aux entreprises ayant souscrit un contrat pour une capacité > 36 kVA,
- **BE** l'indice d'évolution du prix de la production des industries en France.

Le candidat propose les **valeurs de coefficients** suivantes :

Coefficient K1	ICHT-E	E	BE	G_{prod}
SAUR	■	■	■	■

3.5.2. Evolution de l'indice K2

La **dotation annuelle de renouvellement** ainsi que les prix prévus sur le **bordereau** joint au contrat sont actualisés annuellement selon la formule suivante :

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

Où :

- ICHT-E représente l'indice d'évolution du coût horaire de personnel dans le secteur de l'eau,
- BE l'indice d'évolution du prix de la production des industries en France.
- TP10-A représente l'indice des travaux de canalisations avec fourniture de tuyaux en France.

Le candidat propose les **valeurs de coefficients** suivantes :

Coefficient K2	Part fixe	ICHT-E	BE	TP10-A
SAUR	0,15	■	■	■

3.6. Autres tarifs

Le tableau ci-dessous expose les **prix proposés par le candidat** en **Annexe 5** du contrat (*Bordereau des Prix Unitaires*).

Prestations		SAUR
Désobstruction de la partie privée du branchement du fait de la négligence d'un usager		■ € / intervention
Contrôle de conformité d'un branchement existant à l'occasion de la cession d'un bien immobilier		■ € / branchement
Contrôle de conformité d'un branchement existant à la demande de la collectivité (<i>hors du cadre de l'engagement contractuel de contrôle prévu dans le cadre du diagnostic permanent du réseau</i>)		■ € / branchement
Contrevisite de conformité réalisée par le Délégué à la demande de la Collectivité		■ € / branchement
Inspection télévisuelle d'un réseau privé avant connexion ou intégration au réseau public, incluant la remise d'un rapport complet d'inspection à la collectivité et au demandeur et l'intégration des données dans le SIG	Frais fixe de chantier	■ € / chantier
	Prix supplémentaire au mètre linéaire inspecté	■ € / ml inspecté
Inspection télévisuelle supplémentaire demandée par la collectivité (<i>en dehors du cadre de l'engagement contractuel du Délégué</i>)	Frais fixe de chantier	■ € / chantier
	Prix supplémentaire au mètre linéaire inspecté	■ € / ml inspecté

Forfait branchement	SAUR
Diamètre	■ mm
Linéaire	■ ml
Fourniture de pièces	■ €
Fourniture de matériau	■ €
Tractopelle, fourgon, camion	■ €
Main d'œuvre	■ €
Géoréférencement en Classe A	■ €
Total	1 998,85 €
Réfection de voirie en enrobé à chaud	■ € / m ²
Plus-value par m supplémentaire PVC 160 mm	■ € / mL

Il est rappelé que le poids des travaux réalisés sur bordereau dans l'économie du contrat est modeste.

3.7. Conclusion pour ce critère

Le niveau de charges prévisionnelles prévue par le candidat est de $\approx +\blacksquare\%$ par rapport à la simulation d'Espelia et de $+\blacksquare\%$ en ce qui concerne le renouvellement.

Le tarif proposé est de $\blacksquare\text{ €/m}^3$ (sur la base d'une consommation de 120 m^3).

Enfin, le niveau de marge prévue par le candidat (de l'ordre de $\blacksquare\%$) est un peu élevé dans le cadre de la gestion d'un service public.

4. ORGANISATION & MOYENS PROPOSES EN MATERIEL ET EN PERSONNEL

4.1. Organisation de l'Entreprise et moyens proposés en personnel

SAUR	
Personne dédiée	<p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] <p>[REDACTED]</p>
Réunions avec la Collectivité	<p>[REDACTED]</p>
Total des ETP dédiés au contrat	<p>■ ETP</p>

SAUR	
Ordonnancement	[REDACTED]
	[REDACTED]

4.3. Continuité du service

Le candidat propose dans son offre une organisation détaillée permettant **la continuité du service** (*astreinte*) :

SAUR	
	Astreinte téléphonique [REDACTED]
Modalités des alertes	niveaux d'intervention : <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]
	[REDACTED]
Délai d'intervention	moins de [REDACTED]

SAUR	
Gestion de la crise - Moyens humains	[Redacted]
	[Redacted]
Gestion de la crise - Moyens techniques	[Redacted]
	[Redacted]

4.4. Conclusion pour ce critère

L'organisation en personnel proposée par le candidat permet d'assurer la proximité des équipes, tant pour l'exploitation que pour la gestion contractuelle.

Les différents moyens techniques et informatiques présentés par le candidat (*véhicules et engins, logiciels informatiques & ordonnancement*) sont satisfaisants pour assurer l'exploitation du service et atteindre les objectifs de qualité de service définis au projet de contrat.

L'organisation de l'astreinte est assurée [REDACTED]. Elle est basée sur différents niveaux [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Le candidat s'engage sur des délais d'intervention courts pour les incidents courants : moins de [REDACTED]
[REDACTED]. Ces délais permettent d'assurer une continuité du service satisfaisante.

Le candidat propose également des moyens suffisants pour garantir la continuité du service en situation d'astreinte courante ainsi qu'en cas de crise sur le service ([REDACTED]).

5. QUALITE DU SERVICE PROPOSE AUX USAGERS

5.1. Exploitation des systèmes d'assainissement

Le tableau ci-dessous récapitule les **modalités d'exploitation des systèmes d'assainissement des eaux usées** proposées par le candidat :

	SAUR
Engagement sur l'obstruction des canalisations	■ obstruction / an / km sur canalisations hors branchements
Engagement sur l'obstruction des branchements	■ obstructions par an pour 1 000 branchements
Curage annuel préventif des canalisations	Un curage préventif du réseau de ■ du linéaire de réseau d'eaux usées sera programmé annuellement.
Contrôle des branchements	■ contrôles de branchements sont menés chaque année
Inspection du réseau par caméra (ITV)	■ de réseau seront inspectés par ITV chaque année ainsi que 413 branchements
Curage des postes	■ fois/an des postes de refoulement et de relèvement

SAUR	
Engagement sur le curage des installations	<p>Le programme de curage est établi chaque année en concertation avec la Collectivité. Il permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] <p>Chaque année, le programme de curage sera établi de manière structurée sur la base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] <p>[REDACTED]</p> <p>Les moyens d'hydrocurage sont basés à [REDACTED] pour apporter un appui aux équipes en place.</p>

5.2. Relations clientèle

Le tableau suivant récapitule les **engagements clientèle** du candidat :

	SAUR
Lieu d'accueil du public	[REDACTED]
Horaires d'accueil du public	[REDACTED]
Accueil téléphonique des abonnés	[REDACTED]
Relations avec les usagers	<ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED]
Astreinte	N° d'urgence [REDACTED]
Site internet	www.saurclient.fr & application mobile Saur&Moi
Site internet, informations consultables, opérations réalisables	<p>Informations consultables : [REDACTED]</p> <p>Opérations réalisables : [REDACTED]</p>
EC(*) n°1 : Délai de réalisation d'un devis de branchement	Devis réalisé [REDACTED] et avancement de la demande transmis [REDACTED]
EC(*) n°2 : Délai de réalisation d'un branchement neuf	Sous [REDACTED]
EC(*) n°3 : Délai de première intervention suite au signalement d'un incident	Réponse immédiate par téléphone et en moins [REDACTED]
EC(*) n°4 : Délai de désobstruction de branchement	1 ^{ère} intervention en [REDACTED]
EC(*) n°5 : Délai de réponse à tout courrier	Réponse écrite dans les : <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] pour une demande d'abonnement, • [REDACTED] pour les autres demandes, à réception du courrier
EC(*) n°6 : Délai de réponse à tout e-mail	Réponse mail sous [REDACTED]

SAUR	
<p>EC(*) n°7 : Délai de réponse à toute demande concernant les informations personnelles d'un abonné dans le cadre du respect du RGPD (sans frais, sous 1 mois maximum)</p>	<p>Sous [REDACTED] ouvrés</p>
<p>EC(*) n°8 : Taux maximum d'impayés (au-delà de ce taux, les impayés restent à la charge du Concessionnaire, y compris la part Collectivité et les taxes)</p>	<p>[REDACTED] %</p>
<p>Moyens de paiement</p>	<ul style="list-style-type: none"> [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]
<p>Autres</p>	<ul style="list-style-type: none"> [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]

SAUR	
Autres	<ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
Gestion des impayés	<p>Sur le territoire, la facturation et l'encaissement sont gérés par l'exploitant eau potable ; à savoir, à ce jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • SAUR, concessionnaire du SAEP Risle & Plateaux , pour les communes de Bourneville-Sainte-Croix, Trouville-la-Haule, Sainte-Opportune-la-Mare et Etreville et qui assure le recouvrement de la part assainissement, • Le SERP (Syndicat d'Eau du Roumois et du Plateau du Neubourg), pour les 15 autres communes du périmètre de concession assainissement mais qui n'assure pas le recouvrement de la part assainissement. [REDACTED] <p>La facturation, l'encaissement et le recouvrement sont assurés par l'exploitant eau potable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED]
Actions de recouvrement des impayés : pour les clients dont la facturation est gérée par l'exploitant eau potable SAUR	<p>Engagement sur les moyens de recouvrement suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] <p>La procédure de relance des impayés est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED] • [REDACTED]
Actions de recouvrement des impayés : pour les clients dont la facturation est gérée par l'exploitant eau potable SERPN	<ul style="list-style-type: none"> • [REDACTED] • [REDACTED]

(*) Engagement Clientèle.

En rouge les opérations réalisables uniquement pour les clients dont la facturation assainissement est assurée par SAUR.

5.3. Conclusion pour ce critère

Le candidat s'engage sur des objectifs d'obstruction du réseau satisfaisants :

[REDACTED]

Pour atteindre ces objectifs, le candidat a décrit les moyens mis en œuvre, s'appuyant notamment sur un

[REDACTED].

Le candidat s'engage également sur des moyens adaptés en ce qui concerne la gestion des abonnés, notamment l'accueil et l'information du public ainsi que sur des délais satisfaisants pour les engagements clientèles demandés.

6. TRANSITION ENERGETIQUE

Le tableau ci-dessous récapitule les moyens engagés par le candidat concernant le thème de la **transition énergétique**.

SAUR	
•	[REDACTED]

Le candidat a précisé de façon satisfaisante les moyens mis en œuvre dans le cadre de la transition énergétique.