

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE L'ASSANISSEMENT

Ozoir-La-Ferrière

Tableau de synthèse des engagements

Offre finale du 10 octobre 2023

REÇU EN PREFECTURE

le 28/12/2023

Application agréée E-legalite.com

Synthèse de nos engagements pour l'entretien et la maintenance du réseau

| | |
|--|--|
| Visite des collecteurs EU +EP | Chaque regard sera visité à minima 1 fois sur la durée du Contrat dans le cadre des visites liées à la classe A |
| Campagnes d'inspections télévisées EU et EP | 6% d'ITV par an avec intégration dans notre outil OCTAVE pour diagnostiquer l'état du patrimoine |
| Campagne de test à la fumée | 1 km/an sur réseaux EU 1 km/an sur réseaux EP |
| Programme prévisionnel annuel de curage collecteur | Chiffrage de l'offre établit sur <ul style="list-style-type: none"> • 5% du linéaire EU par an • 3% du linéaire EP par an • 2km par an pour bâtiments communaux |
| Curage des postes, ouvrages et équipements de réseaux | Une fréquence adaptée de curage selon les ouvrages avec un minimum d'un curage par an |
| Curage des branchements | 10/an sur EU 2/an sur EP |
| Curage des grilles et avaloirs | 1/an |
| Maîtrise des obstructions sur les canalisations | Objectif de 0 points noirs sur l'ensemble des communes à mi Contrat |
| Curage d'urgence | 24/7 |
| Désobstruction | Autant que de besoin |
| Réparations des canalisations | Inférieure à 12 ml |
| Remplacement et réparation de tampons | 12/an |

Synthèse de nos engagements pour l'entretien et la maintenance des postes de Relèvement/Refoulement

| | |
|-------------------------------|---|
| Visite trimestrielle | Contrôle du fonctionnement de l'ensemble des équipements (système de pompage, armoire électrique, dispositif de télégestion) |
| Maintenance préventive | Opération annuelle de maintenance : entretien machines tournantes, dépoussiérage et vérification du fonctionnement de l'armoire électrique, tarage des pompes |

Synthèse de nos engagements pour le curage des postes de Relèvement/Refoulement

| Poste | Nombre de curage annuel proposé |
|-----------------------------------|---------------------------------|
| POSTE DE RELÈVEMENT EU ROSES | 3 |
| POSTE DE RELÈVEMENT EU NORDLING | 3 |
| POSTE DE RELÈVEMENT EU TESSAN | 3 |
| POSTE DE RELÈVEMENT EU CHEVALIER | 2 |
| POSTE DE RELÈVEMENT EU CHARMERAIE | 2 |
| POSTE DE REFOULEMENT EU CONCORDE | 2 |
| POSTE DE REFOULEMENT EU ALLENDE | 2 |
| TOUS LES AUTRES POSTES | 1 |

| Synthèse de nos engagements pour l'entretien des bassins d'eau pluviale | | | | | | | | |
|---|---------|-------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------|--------------------------|---------------------|
| Bassin | Nature | Interventions | | | | | | |
| | | Nettoyage caniveaux centraux (1/an) | Nettoyage grille (1/semaine) | Entretien espaces verts (4/an) | Analyses eau (2/an) | Curage bassin (1/an) | Curage dessableur (1/an) | Entretien aérateurs |
| Bassin EP Leconte de Lisle | Sec | X | | | | | X | |
| Bassin EP De Nerval | Sec | X | | | | | X | |
| Bassin EP Belle-Croix | En eau | | X | | X | | | X |
| Bassin EP Charmeraie | En eau | | X | | X | | | X |
| Bassin EP Source | En eau | | X | | X | | X | |
| Bassin EP Bleuets | Sec | | | X | | | | |
| Bassin EP Poirier Rouge | Sec | | | X | | | | |
| Bassin EP Domaine Poirier | En eau | | X | | X | | X | |
| Bassin EP Charmes | Enterré | | | | | X | | |
| Bassin EP Plume Vert | Enterré | | | | | X | | |

| Synthèse de nos engagements pour l'analyse des paramètres physico-chimiques des bassins d'eau pluviale | |
|--|--------------------------------------|
| Matières organiques et oxydables | Matières phosphorées |
| Oxygène dissous (mg/l) | P tot. (mg/l) Phosphore total |
| DBO5 (mg/l O2) Demande Biologique en Oxygène sur 5 j | PO43- (mg/l) Ortho phosphates |
| DCO (mg/l O2) Demande Chimique en Oxygène | Particules en suspension |
| Matières azotées | MES (mg/l) Matières En Suspension |
| NH4+ (mg/l) Ammonium | Température |
| NTK (mg/l) Azote Total Kjeldahl : organique et ammoniacal | Température (°C) |
| NO2- (mg/l) | Minéralisation |

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Nitrites | |
| NO3- (mg/l) Nitrates | Conductivité (µS/cm) |
| | Acidification |
| | pH |

Synthèse de nos engagements pour la maîtrise des intrants (contrôles de conformité)

| | |
|---|---|
| Contrôles de conformité des raccordements domestiques | 50 branchements par an, en complément d'une campagne de tests à la fumée sur 1 km de réseau EU et 1 km de réseau EP |
| Contrôles de conformité des raccordement non domestiques (industriels) | <p>Ciblage d'environ 60 structures (estimé 4/an, chiffre pouvant être réalisé plus rapidement en début de contrat) susceptibles de faire l'objet de conventionnement</p> <p>Contrôles terrain et rédaction de la convention pour ces 60 structures</p> <p>Engagement plafonné à 100 contrôles AND sur la durée du contrat</p> |
| Réduction des Eaux Claires Parasites | Cf. ci-après |

Synthèse de nos engagements du Plan Prévisionnel de Renouvellement

| | |
|---|---|
| Renouvellement électromécanique | <p>Remplacement de près de 70% de votre patrimoine électromécanique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 17 armoires électriques - 26 dispositifs de télégestion - 62 pompes - 8 équipements hydrauliques - 5 dispositifs de mesure de débit - 3 piézomètres - 1 pluviomètre - 5 trappes d'accès aux ouvrages - 5 aérateurs de bassin |
| Renouvellement et renforcement de réseau | <p>Proposition de renouvellement en priorité d'environ 1 700 mètres linéaires de canalisations fibrociment ou béton béton/PVC</p> |
| Investissement | <p>Tuilage, 2 mois</p> <p>Mise en place d'un SIG et Géoréférencement des réseaux, des branchements et ouvrages associés en Classe A, 12 mois</p> <p>Réalisation des fiches regards, Parallèlement aux visites d'inspection commune</p> <p>Modélisation patrimoniale du réseau pluvial, 18 mois</p> <p>Diagnostic Permanent, 12 mois</p> <p>Autosurveillance, Dès 2024</p> <p>Suivi H2S, Identification des PR année 1 + campagnes d'analyses année 2 et tous les 2 ans</p> <p>Etude empreinte carbone, 3 empreintes sur la durée du contrat</p> |

Synthèse de nos engagements pour la performance opérationnelle

| | |
|---------------------------------|--|
| Sécurité | <p>Formation initiale à l'embauche, puis formations périodiques obligatoire</p> <p>Habilitation CATEC, électricité BT, signalisation et balisage de voirie de tout le personnel du territoire</p> |
| Modélisation hydraulique | <p>Sur demande de la Collectivité, Veolia Eau se tient prêt à réaliser une modélisation hydraulique de vos réseaux séparatifs pluviaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La construction du modèle hydraulique en utilisant les dernières informations patrimoniales de Classe A le cas échéant. • Une campagne de calage-validation du modèle sur 9 points de mesure |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Un diagnostic temps de pluie indiquant les éventuelles limites relatives aux ouvrages existants ainsi que des propositions de solutions <p>Le choix du logiciel de modélisation sera fait avec la Collectivité.</p> |
| <p>Diagnostic permanent</p> | <p>En 2024, l'initialisation du diagnostic permanent, avec réunion de lancement, état des lieux du fonctionnement du système de collecte, identification des leviers opérationnels, rapport et réunion finale de restitution.</p> <p>Les années suivantes, mise en œuvre de la boucle de rétroaction du diagnostic permanent, avec production et analyse annuelle de l'évolution des indicateurs dans un tableau de bord dynamique (outil DIAG PERM), exploitation des résultats, proposition de plans d'actions et fourniture des résultats du diagnostic permanent du système d'assainissement dans le Bilan Annuel de Fonctionnement des Systèmes d'assainissement</p> |
| <p>Gestion et réduction des Eaux Claires Parasites</p> | <p>Suivi des ECP est la suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sectorisation du système de collecte et la définition d'un plan météorologique adapté à chaque bassin de collecte • Identification des bassins de collecte vulnérables à l'infiltration et quantification des fluctuations des eaux parasites de temps sec (ECP), • Identification des apports d'eaux pluviales dans le réseau d'eaux usées et quantification des surfaces raccordées sur la base des survolumes de temps de pluie (ECPM), • Valorisation de ces résultats dans le diagnostic permanent pour optimiser les programmes d'actions <p>Réduction des ECP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Installation d'1 nouveau point de mesure hauteur, situé dans le regard à l'amont du PR Concorde pour connaître les débits qui surversent de façon gravitaire vers le Bassin de Collecte De Gaulle situé à l'aval du Bassin de Collecte Concorde • Mise en place de l'outil SAFRAN pour estimer mensuellement sur 17 bassins de collecte les volumes d'Eaux Claires Parasites. • Mise en place, 1 fois par an, de campagnes nocturnes de 20 points de mesure, • Suivi des indicateurs |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • La mise en œuvre d’actions coordonnées avec la collectivité et localisées pour limiter ces apports (ITV/propositions de réhabilitation/renouvellement et contrôles de conformité des branchements) |
| Autosurveillance | Autosurveillance du Déversoir d’orage « Lavoir » : estimation des volumes et des temps de déversement |
| Analyse des Risques de Défaillance du Réseau | Réalisation dans la première année du Contrat de l’Analyse des Risques de Défaillance sur les ouvrages eaux usées du système de collecte |
| Amélioration de la connaissance du réseau | nous engageons à porter l’indice de connaissance patrimonial à 115 avant le 1er janvier 2027. |
| Géoréférencement Classe A | Dans un délai d’un an, géoréférencement par l’utilisation d’un nuage de points 3D et création d’un jumeau numérique de la ville d’Ozoir |
| Suivi H₂S | <ul style="list-style-type: none"> • -La première année : une campagne Corrotrack de 45 coupons sur les 21 Postes de Relèvement du système de collecte afin d’identifier les postes sensibles à l’acide sulfurique. • -Tous les deux ans, pour identifier l’origine des sulfures, une campagne de prélèvement et d’analyse des sulfures, du redox et du pH, ainsi qu’un calcul des temps de séjour horaire des effluents dans les bâches et exutoires des ouvrages précédemment identifiés |

Synthèse de nos engagements pour le Développement Durable

| | |
|--|--|
| Démarche ZéroPhyto | Entretien des espaces verts du contrat est réalisé sans utilisation de produits phytosanitaires |
| Bilan Carbone | Réalisation de 3 empreintes « carbone » du service, calculées via notre logiciel GREENPATH, en début et milieu de contrat pour mesurer les évolutions |
| Réduction de 7% de la consommation électrique | Sur la durée du contrat, sur le périmètre du service |
| Optimisation de la consommation de carburant | En optimisant les interventions sur les sites |
| Favoriser l'insertion de personnes en situation de handicap | Partenariats avec des structures type ESAT (pour l'écopâturage ESAT Rosebrie pour 0,16 ETP/an) |
| Favoriser le recours aux entreprises locales | <ul style="list-style-type: none"> • SOTRABA : Partenaire principal pour l'utilisation optimisée de fonds travaux avec notamment travaux renouvellement réseaux, fonte de voirie • SNAVEB : Travaux de curage réseaux et postes • A2MTP: Sous-traitant pour les petits travaux de maçonnerie et de reprise GC • ESAT ROSEBRIE: Travaux espaces verts |
| Favoriser l'insertion professionnelle | Pour les jeunes de 18 à 26 ans souhaitant rejoindre le groupe |
| Favoriser la diversité | Mise en œuvre du plan d'actions « Diversité – Egalité des chances » |

Synthèse de nos engagements pour la continuité de service

| | |
|-------------------------|---|
| Astreinte | <ul style="list-style-type: none"> • Transmission à la Commune d'Ozoir-la-Ferrière du numéro du cadre d'astreinte • Délai d'intervention sous 1h pour assurer la continuité de service • Dispositif d'intervention opérationnel mobilisable en permanence, nuit, week-end et jours fériés avec des agents habitant à proximité immédiate |
| Gestion de crise | <p>Les crises sont gérées avec des plans d'urgence préalablement établis et conduits par du personnel formé : élaborer, mettre à jour et suivre des protocoles de gestion de crise éprouvés, grâce aux informations compilées (plans des réseaux, répertoires d'urgences...), à jour et transmises aux personnels d'astreinte. CRISIS est notre outil pour la gestion des situations de crise. Pour chaque événement, ce module vous permet un suivi au fil de l'eau de l'ensemble des actions réalisées. Ce suivi est partagé avec l'ensemble des acteurs concernés sous forme de workflow (SMS, mail) à chaque avancée de résolution de la crise. Ces protocoles prévoient notamment de prendre contact avec les élus et les services de la commune d'Ozoir-la-Ferrière, les établissements sensibles et les administrations concernés en cas de crise via des répertoires d'urgence, et d'informer les usagers via un système d'alerte téléphonique (CEDRALIS)</p> |

Synthèse de nos engagements pour la gouvernance du contrat

| | |
|---|--|
| Votre référent contractuel : | Marc DENGREMONT |
| Votre référent technique : | Florent WILL |
| Pilotage technique | Mensuel |
| Comité de pilotage du contrat | Semestriel |
| Réunions techniques ponctuelles | Autant que besoin |
| Elaboration du Rapport Annuel du Délégué (RAD) | Annuelle |
| Réunion de présentation du RAD | Annuelle |
| HYPERVERSION 360° | Pour favoriser le reporting, les échanges et la transparence de l'exploitation |
| Accès SIG Canopée | Accès à notre SIG depuis l'HYPERVERSION360° |

Synthèse de nos engagements pour les services rendus aux usagers

| | |
|---|---|
| Accueil physique | Accueil clientèle au 9 Rue de la Mare Blanche, 77186 Noisiel, du lundi au Vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30 et de 12h à 13h 1 fois par semaine |
| Accueil téléphonique | 0969 360 400 (Appel non surtaxé) Du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h |
| Numéro d'astreinte unique | Disponible 24h/24 et 7j/7(Prix d'un appel local) |
| Réponse à une demande écrite | Délai de 8 jours maximum |
| Délai de réponses aux réclamations | Premier état sous 24h Réponse définitive sous 5 jours |
| Intervention d'urgence | Intervention 24 heures sur 24, dans l'heure suivant leur sollicitation, en cas d'incident sur le réseau public. |
| Alerte des abonnés en cas de crise | Alerte téléphonique |
| Transmission du règlement | A première facturation et aux nouveaux abonnés |
| Enquête de satisfaction | Deux fois par an |
| Communication en cas de crise | Système d'alerte téléphonique avec la Commune d'Ozoir-la-Ferrière, les administrations concernées et les abonnés Bilan de fin de crise |
| Site internet client et Application Mobile | www.service.eau.veolia.fr Application mobile Veolia Eau avec Plateforme de communication dédiée aux malentendants |
| Informations consultables via le site internet | Compte abonné - Les deux dernières factures - Le suivi de consommation - Le suivi de démarches en ligne - Le prix de l'eau - La minéralisation de l'eau - Les travaux et interventions en cours- Demande d'abonnement / résiliation- Prise de rendez-vous -Transmission de relevé de compteur -Déménagement et changement d'adresse |
| Devis pour branchement neuf | Sous 8 jours après le métré |
| Réalisation d'un branchement neuf | Sous 15 jours après validation du devis et obtention des autorisations |
| Adhésion au Fonds de Solidarité Logement | Oui |