

CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE
L'EAU POTABLE

ANNEXE

**Synthèse des
engagements contractuels**



SOMMAIRE

1. Présentation générale de l'organisation mise en place.....	3
2. Moyens mis en oeuvre pour le service d'astreinte.....	4
3. Moyens locaux mis en oeuvre pour assurer l'exploitation quotidienne.....	5
4. Moyens proposés pour l'information de la clientèle.....	7
5. Moyens proposés pour la gestion des abonnés.....	8
6. Moyens proposés pour l'information de la Collectivité.....	9
7. Dispositions prévues pour améliorer le rendement et plan d'action.....	10
8. Politique de maintenance et d'entretien préventif/curatif.....	11
9. Performances et fiabilité de la relève compteurs.....	12
10. Dispositions en cas de circonstances exceptionnelles.....	13
11. Démarche environnementale.....	14
12. Détail des moyens humains.....	15
13. Détail technique et financier du programme de renouvellement des équipements.....	16
14. Détail technique et financier niveau AVP du programme de travaux.....	17



1. Présentation générale de l'organisation mise en place

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Réurrence	Référence contractuelle
Une équipe eau potable de [] basée sur votre territoire, pour répondre aux exigences du contrat	Affectation	100%	Dès le 1/07/2025	++
Une équipe de direction restreinte comme interlocuteurs privilégiés	Mise en place	Dès le début de la Phase de Transition	Sur la durée du contrat	++
			Du début de la Phase de Transition jusqu'à la réception des Travaux d'Amélioration	++
			Sur la durée du contrat	++
Formation technique du personnel aux nouveaux procédés de traitement	Réalisation	[]	Lors de la mise en route des nouvelles unités de traitement	++
Formation du personnel réseau aux nouvelles technologies de recherche de fuites	Réalisation		Sur la durée du contrat	++
Support de communication multicanal, défini avec Saint-Louis Agglomération, pour informer les usagers des changements	Réalisation	Tous les Usagers	Pendant la phase de tuilage	++
Un séminaire de cohésion avec le personnel du territoire Alsace et les interlocuteurs de la Collectivité	Réalisation	100%	Dernier trimestre 2025	++
Insertion par l'activité économique	Nombre d'heures	750 h/an	A partir de 2025, chaque année	Art. 15
Insertion par l'activité économique	nombre d'alternants		A partir de 2025, chaque année	++



2. Moyens mis en oeuvre pour le service d'astreinte

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
Intervenir 24h/24, 7j/7 dans un délai d'une heure	Délai d'intervention	1h	Dès le 01/07/2025	Art. 29.1
Une astreinte avec en permanence pour le service	mise en oeuvre	./	Dès le 01/07/2025	++
Une ligne téléphonique joignable 24H/24 pour la Collectivité	réalisation	./	Dès le 01/07/2025	++
Transmission hebdomadaire du planning d'astreinte aux services de Saint Louis Agglomération	réalisation	./	Dès le 01/07/2025	++



3. Moyens locaux mis en oeuvre pour assurer l'exploitation quotidienne

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récence	Référence contractuelle
Réalisation d'état des lieux contradictoire des installations en début de contrat	Procès-verbal	Signé	Avant le 31/07/2025	Art. 10
Complétion et mise en forme de l'inventaire des ouvrages, équipements et installations du service délégué	Inventaire	Transmis	avant le 30/09/2025	Art. 11.1 et 11.2
Mise à jour et transmission annuelle de l'inventaire	Inventaire	Transmis	Annuel	Art. 11.3
Transmission deux fois par an de l'ensemble des données mises à jour constituant le SIG du service	Inventaire	Transmis	En Janvier et Juillet de chaque année	Art. 12.2
Renseignement précis de la localisation du réseau dans le SIG	Coordonnées	Saisi	Lors de chaque intervention	Art. 12.2
Amélioration de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	ICGPR	2025 : 116 2026 : 118 2027 : 120	Annuel	Art. 12.2
Remise des plans numérisés au format SHP, DXF et DWG et papier, y compris bases de données associées	Plans	Transmis	Annuel et sur simple demande	Art. 12.2
Accès aux données SIG pour la Collectivité (ATLAS)	Accès	Ouvert	En flux continu et en temps réel	Art. 12.2
Remise des plans sous forme informatisée exploitable	Plans	Transmis	En fin de contrat	Art. 12.2
Format des données du SIG compatibles pour intégration dans la future Banque de Données Urbaines de la Collectivité	Format	Disponible	Dès le début du contrat	Art. 12.2
Communication du fichier des abonnés tenu à jour, sous format papier et sous format informatique modifiable	Fichier	Transmis	Annuel et sur simple demande	Art. 13
Transmission des récépissés, justificatifs et/ou autorisations obtenues pour la détention, la mise à jour et la transmission à la Collectivité des données abonnés	Justificatif	Transmis	Autant que de besoin	Art. 13
Mise en place d'une plateforme collaborative gratuite et disponible 24h/24, par simple accès web	Accès	Ouvert	Dès le 1er jour de tuilage	Art. 14
Démarche sécurité	Démarche d'entreprise	En place	Dès le 1er jour de tuilage	p. 6 du projet de contrat
Cybersécurité -	Rapport	Transmis	D'ici fin 2025	p. 6 du projet de contrat
Cybersécurité	Rapport	Transmis	D'ici fin 2026	p. 6 du projet de contrat



Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
			Sur la durée du contrat	++



4. Moyens proposés pour l'information de la clientèle

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
	./	./	Dès le début du contrat	Art. 31
Présence d'une agence d'accueil local à Héringue	./	./	Dès le début du contrat	Art. 22.5
Mise à disposition d'un numéro de téléphone unique non surtaxé, disponible 24h/24 en cas d'urgence (astreinte)	./	./	Dès le début du contrat	Art. 29.1
Mise à disposition d'un site internet et d'une agence en ligne aux couleurs de la nouvelle marque	./	./	Dès le début du contrat	++
Mise à disposition d'une application mobile au service des abonnés	./	./	Dès le début du contrat	++
Information des travaux en cours sur le site internet et l'application mobile	./	./	Dès le début du contrat	Art. 32
Activation d'une tuile IntraMuros aux couleurs de la nouvelle marque en lien avec les équipes de l'Agglomération	./	./	Dans les 3 premiers mois du contrat	++
Mise à disposition d'un dispositif permettant de gérer des campagnes d'information sur la qualité de l'eau et la sobriété par email ou par courrier	./	./	Dès le début du contrat	++
Mise à disposition de kits économies d'eau	./	./	Dès le début du contrat	++
Information qualité de l'eau (cf 8 engagements consommateurs)	Délai de réponse aux questions sur la qualité de l'eau	Réponse garantie en 24h	Dès le début du contrat	++
6 engagements consommateurs (parmi les 8 de la charte) font l'objet d'un remboursement de 30 € aux usagers qui en font la demande en cas de non-respect	./	100%	Dès le début du contrat	++



5. Moyens proposés pour la gestion des abonnés

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Réurrence	Référence contractuelle
Application des 8 engagements de la charte d'engagements Consommateurs de Veolia (Paragraphe 3.5)	Chaque engagement non tenu du paragraphe 3.5	Remboursement 30€ en cas de non respect de 6 des 8 engagements	Dès le début du contrat	++
Réponse aux courriers	Délai de réponse aux courriers	sous 8 jours	Dès le début du contrat	Art. 22.2
Réponses aux courriels	Délai de réponse aux courriels	sous 2 jours ouvrés	Dès le début du contrat	Art. 22.2
Traitement des réclamations	Délai de réponse aux réclamations	sous 7 jours ouvrés	Dès le début du contrat	Art. 22.2
Rendez-vous avec les usagers qui en font la demande pour un motif sérieux	Respect des délais de rendez-vous	sous 5 jours ouvrés semaine	Dès le début du contrat	Art. 22.2
Respect des plages de rendez-vous	Respect des rendez-vous	sous 2h	Dès le début du contrat	Art. 22.2
Devis pour branchement	Délai de réalisation des devis	sous 8 jours ouvrés après réalisation de la visite	Dès le début du contrat	Art. 22.2
Réalisation des travaux (après acceptation du devis et obtention des autorisations nécessaires)	Délai de réalisation des travaux	sous 20 jours	Dès le début du contrat	Art. 22.2
			Dès le début du contrat	Art. 26
Réponse aux demandes de mise en place d'échéancier de paiement à compter de la réception de la demande (*)	Délai de réponse aux demandes d'échéancier	sous 2 jours	Dès le début du contrat	Art. 47
Taux d'impayés à 1% à 1 an	Taux d'impayés à 1 an	1%	Taux annuel calculés au 31 décembre	++



6. Moyens proposés pour l'information de la Collectivité

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Réurrence	Référence contractuelle
Plateforme collaborative	Mise en place	-	1 juillet 2025	Art. 12.4
Mise en place d'un comité de suivi	Nomination des membres	-	1 juillet 2025	Art. 51.2
Réunions trimestrielles de présentation de l'activité du service	Nombre de réunions réalisées	4/an	1 juillet 2025	Art. 51.2
Tableau de bord semestriels automatisé / secteur du réseau	Mise à jour après période de facturation	2/an	1 mois après facturation	Art. 52
Rapport Annuel du Concessionnaire	100 % remis	1	31/05	Art. 53
Rapport annuel sur la qualité et le prix du service	100 % remis	1	30/04	Art. 57



7. Dispositions prévues pour améliorer le rendement et plan d'action

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
Atteindre un rendement d'au moins 86.0% dès 2027, 86.5% à partir de 2032 puis 87.0% en 2037	rendement réglementaire (%)	87.0	En 2037	Art. 20.1
Maintenir l'ILP sous les 7.0 m3/j/km, dès 2025, puis atteindre 6.2 m3/j/km à partir de 2033	ILP (m3/j/km)	6.2	En 2033	Art. 20.1
Atteindre un coefficient de modulation de la redevance d'au plus -53% jusqu'en 2031, puis -59% à partir de 2033	coeff de modulation de la redevance	-59%	En 2033	Art. 20.1
Maximiser l'ICGPR	ICGPR	120/120	Dès 2027	Art. 12.2



8. Politique de maintenance et d'entretien préventif/curatif

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
------------	------------	--------------	-----------------------------	----------------------------



9. Performances et fiabilité de la relève compteurs

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
------------	------------	--------------	-----------------------------	----------------------------



10. Dispositions en cas de circonstances exceptionnelles

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
Livraison d'un plan de gestion de crise	100 % remis	1	31 décembre 2025	++
Nomination d'un référent gestion de crise	nomination	-	1 juillet 2025	++



11. Démarche environnementale

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Réurrence	Référence contractuelle
	Réalisation	-	-	++
				++
				++
Contrôle des périmètres de protection	-	-	Permanent	++
				++
Rencontre annuelle tripartite pour partager les actions de sobriété et les trajectoire de réduction des volumes des plus grands consommateurs du service	1ère rencontre réalisée	-	fin décembre 2026	++
			fin décembre 2026	++
			Durée du contrat	++
Certification ISO 50001	Réalisation	-	Durée du contrat	++
Partage des données énergétiques avec Efficacité Energétique	Réalisation	-	Durée du contrat	++
			Durée du contrat	++
			2027	++
			Durée du contrat	++
			2026, 2030	++
			Durée du contrat	++
			Durée du contrat	++
Marque locale et déclinaisons	Réalisation	-	Durée du contrat	++
Réduction des nuisances pendant les chantiers	Réalisation	-	Durée du contrat	++



12. Détail des moyens humains

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle



13. Détail technique et financier du programme de renouvellement des équipements

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Réurrence	Référence contractuelle
			Sur la durée du contrat, chaque année	++
			A l'étape de l'offre	++
Mise à jour en continu de l'inventaire et transmission à Saint Louis Agglomération	Inventaires complétés		Avant le 30/09/2025 puis chaque année sur la durée du contrat.	Art. 11.2
			Sur la durée du contrat, chaque année	++
			Durée du contrat	
			Réunions trimestrielles	Art. 51.2
			Avant le 30/11 de chaque année	Art. 34.3



14. Détail technique et financier niveau AVP du programme de travaux

Engagement	Indicateur	Valeur Cible	Date cible et Récurrence	Référence contractuelle
			2026	Art. 24.5
			2027	++
Recherche de subventions et financements pour les travaux prévus au contrat	Etude remise	-	Selon les différents dossiers	Art. 36.1
Rédaction des dossiers de subventions	Etude remise	-	Selon planning des différents dossiers	Art. 36.1