

Synthèse de nos engagements

Synthèse de nos engagements A1 - Organisation		Chapitre du mémoire
1 - Présentation générale de l'organisation mise en place		
Mise en place d'une organisation de proximité tournée vers la performance de l'exploitation avec un ancrage local au sein de l'Agence Alsace, avec collaborateurs		A1.1
Mise à disposition des services support de la Région Est notamment la Direction Technique compte tenu des besoins d'organisation sur les réseaux et les STEP		A1.2 A1.3
Un pilotage de l'exploitation 24h/24 par les centres VISIO qui permettent : - D'optimiser la qualité de la gestion du service et des interventions - De garantir la continuité du service public		A1.3.2
En cas de besoin, possibilité de recourir aux laboratoires et organismes techniques de SUEZ :		A1.3.2
Mise en place d'une task force dédiée pour la période de tuilage : - Condition sine qua non pour un bon démarrage et une bonne exécution du contrat - Copilotage avec Saint-Louis Agglomération via des réunions bimensuelles		A1.4
Reprise de 100% du personnel transférable selon une procédure de transfert et d'accueil des salariés parfaitement maîtrisée		A1.4.2
Un travail efficace par une équipe rodée pour assurer la reprise de l'exploitation opérationnelle et la continuité du service		A1.4.3
2 - Moyens mis en œuvre pour le service d'astreinte et engagement sur les délais d'intervention		
Mise à disposition de Saint-Louis Agglomération d'un service d'astreinte 24h/24, 365 jours par an grâce à avec 4 niveaux de service : - 1 - Astreinte téléphonique composée par - 2 – Astreinte d'intervention avec à minima terrassement mobilisables 24h/24 tous les jours - 3 – Astreinte d'encadrement pour la coordination et communication - 4 – Astreinte de direction Régionale		A1.2.1
Création : - D'un numéro d'urgence dédié aux usagers - D'un numéro d'urgence réservé à la collectivité - D'une adresse mail pour les demandes non urgentes		A1.2.1.1
Mise à disposition d'une astreinte en cas de cyber-attaque		A2.4
Délais d'intervention < 45min pendant les heures ouvrées et < 1h en astreinte		A1.2.2
Des moyens pour suivre à distance les agents d'astreinte		A1.2.3

Synthèse de nos engagements A1 - Organisation	Chapitre du mémoire
Des moyens spécifiques, matériels et équipements mobilisables à tout moment associés	A1.2.4
3 - Moyens locaux mis en œuvre pour assurer l'exploitation au quotidien ainsi que sur les structures d'appui	
Les nombreuses équipes de l'agence Alsace à proximité de Saint-Louis Agglomération pour assurer une bonne réactivité dans l'exécution du service	A3.1
La mise en place d'une nouvelle équipe pour exploiter le service assainissement de Saint-Louis Agglomération avec une mutualisation avec les équipes déjà en place et qui sont rodées à l'exploitation des réseaux et des usines	A3.1.4
1 responsable de contrat dédié et interlocuteur unique pour le contrat de Saint-Louis Agglomération	A3.1.4
pour assurer l'exploitation, la maintenance, la métrologie, le bon fonctionnement des automates...	A3.1.4
pour superviser et piloter la bonne réalisation des travaux concessifs, gérer la co-activité, assurer la sécurité sur les chantiers et respecter les plannings de réalisation des travaux.	A3.1.4
Toutes les équipes de l'agence Alsace peuvent bénéficier des supports d'expertise de la région	A3.2
Développement de l'insertion par l'activité économique - Des partenariats structurants, sur la durée, avec les acteurs locaux de l'emploi et de l'ESS : Mission locale, FACE Alsace, CREPI et l'ESAT AFAPÉI Bartenheim - Un minimum de 2180 heures d'insertion par l'emploi indirect par an - Un taux de en moyenne des recrutements sur la durée du contrat lié à des vacances de postes ou à la création de nouveaux emplois.	A1.3.3
Une flotte de véhicules et des matériels techniques adaptés pour effectuer toutes les opérations d'entretien, de maintenance et d'exploitation nécessaires	A3.4
Un magasin avec un stock de pièces basés à	A3.4
Des partenaires sous-traitants qui peuvent mobiliser de gros équipements tels des groupes électrogènes...	A3.4.2
4 - Moyens proposés pour l'information de la clientèle	
	A4.1
Le déploiement d'un site Internet dédié et personnalisé : www.toutsurmoneau.fr qui permet aux usagers d'avoir de s'informer mais aussi de réaliser des opérations	A4.3
5 - Moyens proposés pour la gestion des abonnés	
Une organisation clientèle régionale regroupant plus de collaborateurs pour assurer l'information et la gestion des abonnés de Saint-Louis Agglomération	A5.1
Un système d'information permet de retracer toutes les informations et de faire des reporting à la collectivité	A5.1
L'ensemble des données personnelles est conforme à la RGPD.	A5
La mise en place d'un accueil téléphonique avec un numéro vert non surtaxé v	A5
Un numéro unique dédié en cas d'urgence et accessible 24h/24 et 7 jours/7	A5
6 - Moyens proposés pour l'information de la Collectivité et permettre le contrôle par celle-ci	
Construire une relation de confiance avec la collectivité et mettre en place les outils de la transparence permettant à Saint Louis Agglomération de reprendre le contrôle du service assainissement	A6.1

Synthèse de nos engagements A1 - Organisation	Chapitre du mémoire
Un comité de pilotage qui se réunit 2 fois par an pour établir avec les élus et les services un point global sur l'activité : réseaux, opérations de maintenance, renouvellement, reporting indicateurs...	A6.1.3
Un outil spécifique à Saint-Louis Agglomération pour le suivi et le traitement de toutes les demandes et la mise à disposition des documents entre la collectivité et SUEZ	A6.2
Une liste de KPI suivis et restitués à la collectivité régulièrement	A6.2.3
Le rapport annuel d'activité point d'orgue du reporting vers la collectivité	A6.2.3
Déploiement de l'extranet dédié à la collectivité : Tous Sur Mes Services TSMS qui permet à la collectivité un accès direct et en temps réel aux données de l'exploitation	A6.2.3
Pour Saint-Louis Agglomération, SUEZ développe un outil spécifique permettant un échange de documents, la gestion des demandes d'intervention ou encore la planification des reporting	A6.2.3
Le partage d'un outil de SIG permettant à la collectivité de suivre les opérations sur le patrimoine	A6.2.3
Notre prestation intègre des outils et des moyens pour protéger Saint-Louis Agglomération des menaces Cybersécurité	A6.4

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation		Chapitre du mémoire
1 - Disposition prévues pour améliorer le traitement des eaux usées et les boues		
Autosurveillance réglementaire SUEZ s'engage à transmettre les livrables réglementaires à la Collectivité : - Semestriellement pour l'autosurveillance réseau, - Mensuellement pour l'autosurveillance des STEU, - Dans un délai de 24h suivant toute demande.		A1.2.1
		A1.2.1
Poursuite et mise à jour du Diagnostic Permanent des systèmes d'assainissement de Saint-Louis et Sierentz, avec un rapport transmis à Saint-Louis Agglomération chaque année.		A1.2.2
		A1.2.4
Maintien de l' ICGP au minimum à sa valeur initiale de 2023, et atteinte de la note de 120/120 en 2032		A1.3.1
		A1.3.1
Nous vérifierons l' inventaire sous deux mois après réception, et le compléterons dans un délai de 3 mois suivant l'entrée en vigueur du contrat		A1.3.2
		A1.3.3
		A1.3.3
		A1.3.4
		A1.4

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation		Chapitre du mémoire
		A1.5.1 et A1.5.2
		A1.5.1
		A1.5.3
		A1.6.1
		A1.6.2
		A1.7.1
		A1.7.2
		A1.7.3
		A1.8
		A1.9.2
		A1.9.2

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation	Chapitre du mémoire
	A1.9.3
	A1.9.4
	A1.9.5
	A1.10.2
	A1.10.3
	A1.10.4
2 - Politique de maintenance et d'entretien préventif/curatif (nature des interventions, TBD, GMAO ...)	
Une maintenance encadrée et normée La norme NF EN 13306 – issue de la norme FD X60-010 - apporte un référentiel pour la gestion des activités de maintenance. Elle catégorise notamment les actions de maintenance et les renouvellements selon leur nature (actions correctives, palliatives, préventives, etc.) et leur complexité (niveaux 1 à 5).	A2.1.1
Maintenance préventive Nous proposons un plan de maintenance détaillé	Annexe
Une Maintenance performante et adaptée SUEZ met en œuvre une maintenance des équipements hors-réseau basée sur : - Une maintenance préventive rigoureuse, - Une maintenance des équipements de métrologie précise, - La mise en œuvre des contrôles réglementaires requis, - La mise en œuvre du plan de maintenance spécifié dans le présent document, - Une maintenance prédictive basée sur l'analyse thermographique, vibratoire.	A2.1.5
Maintenance préventive conditionnelle	A2.1.4

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation	Chapitre du mémoire
	A2.1.6
Les manuels métier réseaux : Notre savoir-faire dans l'activité réseaux et la garantie d'un service de qualité L'entretien et la maintenance du réseau du réseau d'assainissement enfoui dans le sol ne peut s'appréhender facilement et nécessite un savoir-faire spécifique. Les Manuels Métier Réseaux de SUEZ Eau France constitue le référentiel de nos pratiques métiers. Il sert à l'harmonisation des gestes et savoir-faire techniques afin d'optimiser la conduite des interventions.	A2.2.1
Manuels Métier Réseaux Les bonnes pratiques issues du Manuel Métier Réseaux sont mises en œuvre par les agents SUEZ Eau France.	A2.2.1
Maintenance curative des réseaux d'assainissement SUEZ met en œuvre la maintenance curative des réseaux d'assainissement selon les modalités suivantes : - Une organisation réactive face à l'urgence : - o Diagnostic précis, - o Mise en œuvre de l'intervention selon des procédures précises, - o Réalisation des travaux en faisant appel aux équipes partenaires pour la mise en œuvre de moyens spécifiques.	A2.2.3
Maintenance des branchements Contrôle et nettoyage des boîtes de branchement et branchements.	A2.2.4
Entretien Maintenance GC, VRD & Abords SUEZ met en œuvre l'entretien et la maintenance du Génie Civil des VRD & abords en réalisant une tournée trimestrielle de tous les ouvrages afin de vérifier leur bon état de propreté et de présentation, avec le cas échéant : - Déclenchement d'interventions de nettoyage / rangement ; - Signalement à Saint-Louis Agglomération de tout autre désordre dont la résolution n'incomberait pas directement à SUEZ.	A2.3
3 - Gestion des abonnés	
	A3.1
Notre offre prévoit une contribution pour la première année du contrat de 3409€ par an sous forme d'abandons de créances qui seront réalisés par le gestionnaire de l'eau sur les parts assainissement des abonnés éligibles aux aides.	A3.3

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation		Chapitre du mémoire
Des délais au plus près des usagers		A3.5
Engagement	Délai - modalités	
Délai d'obtention d'un rendez-vous pour un motif sérieux	Sous 5 jours ouvrés	
Respect de la plage horaire de rendez-vous	Sous 2 h00	
Délai maximal d'intervention en cas d'urgence	Sous 2 h00	
Réponse aux courriers	Sous 8 jours ouvrés	
Délai pour un devis pour un branchement (après métré terrain)	Sous 5 jours ouvrés	
Délai de réalisation des travaux de branchement (après autorisations administratives)	Sous 10 jours ouvrés	
Accueil sur rendez-vous directement sur le site Internet www.toutsurmoneau.fr	Rendez-vous téléphonique, visio ou physique	
Accueil téléphonique au 09 77 408 408	Du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 8h00 à 13h00	
Urgences au 09 77 401 124	24h00 sur 24 et 365 jours par an	
www.« toutsurmoneau » : Le site internet donne accès à toutes les informations contractuelles du service, en particulier au règlement de service et aux tarifs directement téléchargeables. Il permet de s'informer, de bénéficier de conseils et de réaliser des demandes de service en toute simplicité.		A3.6.3
4 - Gestion de crise (décrire les crises possibles, les moyens proposés, leur coût et les limites d'engagement)		
Pour faire face à ces situations de crise, SUEZ Eau France dispose de moyens de gestion performants conçus pour gérer ce type d'événements que nous mettons en œuvre dans le cadre de la prestation du présent marché : - Etablissement d'un plan de gestion de crise afin de gérer la crise ; - Etablissement d'un plan de continuité d'activité ; - Etablissement de fiches « réflexe » pour donner aux exploitants les premières mesures à adopter face à un évènement.		A4.2.1
Plan de gestion de crise		A4.2.2
Plan de continuité d'activité		A4.2.3

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation	Chapitre du mémoire
	A4.2.4
5 - Démarche environnementale : dispositions prises relatives à l'amélioration des performances environnementales	
Protéger la biodiversité floristique et faunistique	
	A2.5.2.1
	A2.5.2.2
	A2.5.2.2
	A2.5.2.3
	A2.5.2.4
Optimiser la consommation énergétique du service	
Certification ISO 50 001 du service de l'assainissement de Saint-Louis Agglomération, dès la première année du contrat	A2.5.3.1
Diagnostic et suivi des consommations d'énergie	A2.5.3.1
Optimisation des consommations d'énergie	A2.5.3.2
Diversifier l'utilisation d'énergies renouvelables	
Vers la neutralité énergétique : production d'énergie renouvelable	A2.5.3.3, A2.5.4.1

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation	Chapitre du mémoire
Service de l'assainissement 100% alimenté par de l'électricité verte	A2.5.4.2
Prévenir les nuisances et les pollutions	
Certification ISO 9001 et ISO 14001 du service de l'assainissement de Saint-Louis Agglomération, dès la première année du contrat. Intégration de Saint-Louis Agglomération aux réunions de pilotage ISO 14 001 et ISO 50 001	A2.5.5.1
Surveillance du milieu récepteur	A2.5.5.2
Limitation des déversements au milieu récepteur : un plan d'actions global	A2.1.6, A2.1.7 et A2.2.1
Politique "chantiers propres" en faveur du respect de l'environnement et du cadre de vie des riverains Inspection de 100% des chantiers d'une durée de plus de 5 jours ouverts	A2.5.5.3
Gestion des déchets inscrite dans l'économie circulaire du territoire	A2.5.5.4
Limitation du risque H2S et des odeurs	A2.5.5.5
Protection du milieu naturel	A2.5.5.6
Limiter les émissions de gaz à effet de serre	

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation		Chapitre du mémoire
Plan d'actions basé sur le Bilan Carbone du service		A2.5.6.1
Plan de mobilité durable		A2.5.3.2
Réduction de la vulnérabilité du service au changement climatique : optimisation des consommations d'eau		A2.5.6.2
6 - Détail des moyens humains affectés (nature, quantité et qualité des prestations ... + sous-traitance		
Moyens humains affectés au contrat : 10 personnes mobilisées pour le contrat de SLA pour l'exploitation des STEU et réseaux		A6.1, A6.2.2, A6.5
Disponibilité et fiabilité des mesures d'autosurveillance - Un temps de rétablissement des mesures d'autosurveillance de 24h maximum - Les analyses d'autosurveillance confiées au laboratoire - Possibilité en cas de besoin de réaliser les analyses d'autosurveillance sur le laboratoire de la SUEZ de Saint-Louis		A6.2.1 et A6.4.2
Les opérations de curage confiées à nos partenaires locaux , principalement ATIC		A6.2.3
Une intervention pour les urgences en moins de 60 minutes, 24h/24 et 7j/7 , y compris les dimanches et jours fériés, et conformément à l'article R554-32 du code de l'environnement		A6.2.3
Des moyens humains et techniques locaux pour l'investigation des systèmes de collecte		A6.3
Une gestion experte de la filière de valorisation des boues par SUEZ Organique		A6.6
7 - Détail technique et financier du programme de renouvellement des équipements		
Patrimoine de Saint-Louis Agglomération Pour élaborer le plan de renouvellement, les experts de SUEZ ont procédé à la valorisation financière de l'intégralité des équipements du périmètre délégué.		A7.2.1
		A7.2.1

Synthèse de nos engagements A2 – Technique exploitation	Chapitre du mémoire
Améliorer l'état du patrimoine	A7.2.2
Renouvellement des équipements liés aux travaux amélioratifs	A7.3
Vétusté des équipements, Etude ACA	A7.4
Amélioration la connaissance du patrimoine et affiné un plan de renouvellement engageant et ambitieux	A7.4
Méthodologie Renouvellement Canalisations	A7.5
Renouvellement accessoires réseau	A7.6
8 - Détail technique et financier niveau AVP du programme de travaux (renforcement, extension et amélioration)	
Une nouvelle filière de traitement des boues sur Sierentz , opérationnelle au 30 septembre 2026 pour traiter 16 000 gk de MS / semaine avec une siccité minimum de 22% sur les boues traitées	A8.3
Un traitement des retour en tête sur Village Neuf , opérationnel au 31 Janvier 2027 pour traiter 400 m³/j maximum de centrats pour une concentration maximum de 500 mg/l de N-NH4 soit un flux de 200 kg N-NH4 / jour	A8.4