

Copie pour impression

Réception au contrôle de légalité le 27/06/2024 à 18h41

Référence de l'AR : 052-215201807-20240627-DSP_EAP_2024-CC

Affiché le 27/06/2024 ; Certifié exécutoire le 27/06/2024



Mémoire Eau potable

Délégation du Service Public

Commune de Joinville



SOMMAIRE

1	Organisation générale du service	9
	L'essentiel	10
	Moyens en personnel	11
	L'équipe dédiée à votre contrat	11
	Une équipe proche et réactive	
	L'organisation adaptée à vos enjeux	
	Votre interlocuteur quotidien toujours accessible	
	Notre implantation sur votre territoire	
	Des entreprises locales en renfort	
	Les experts locaux à votre service	16
	L'expert gestion des réseaux - hydraulique	
	L'expert qualité eau & process	
	L'expert Process Eau Potable	
	Les compétences du groupe Veolia en soutien dans tous les domaines	17
	L'amélioration continue de votre service grâce à notre système de management	17
	Santé et sécurité des collaborateurs : une préoccupation prioritaire et permanente pour Veolia	18
	Notre objectif « zéro accident »	
	Des équipes dotées de tous les EPI nécessaires	
	Du personnel formé et habilité en fonction des risques	
	Une chaîne managériale totalement impliquée et responsable	
	Des interventions sécurisées pour vos citoyens	20
	La signalétique et le balisage des chantiers pour la sécurité des riverains	
	La gestion sécurisée des flux de circulation	
	Moyens matériels et techniques	20
	D'importants moyens matériels mobilisables	20
	Des moyens propres conséquents à disposition	
	Des pièces de rechange adaptées à proximité	
	Les équipements mobilisables rapidement en cas de secours	
	Un accès permanent à notre solution digitale pour suivre la performance de l'exploitation et nos engagements	24
	L'accès aux données du service sur portail personnalisé	25
	Partage d'informations et demandes d'interventions en temps réel	27
	Le suivi en continu des indicateurs de votre contrat	28
	La visualisation géographique des données du service	29

La gestion coordonnée des situations de crise	30
La maîtrise de votre patrimoine compteurs	31
Principales activités sous-traitées et modalités de sous-traitance	31
Les activités sous-traitées	31
Les contrats de sous-traitance et fournitures	
S'engager pour l'insertion et en faveur de l'emploi local	33
Encourager l'alternance pour mieux recruter	
Susciter des vocations par le recrutement de stagiaires	
Privilégier l'économie locale	
Organisation et description du service d'astreinte	33
La continuité de service garantie 24h/24	33
Une demande d'intervention facilitée par un numéro d'appel unique	
Traitement et priorisation des alarmes	
Réactivité des équipes locales pour des interventions plus rapides	
Retour d'informations auprès des collectivités et des consommateurs	
Gestion de crise et réactivité du soumissionnaire	35
La mise en oeuvre de solutions sur-mesure	35
Une méthodologie éprouvée	
Le déploiement de moyens adaptés en urgence	
Une alerte téléphonique rapide et ciblée	
L'accès permanent à des analyses complexes en continu	
La résilience pour faire face aux nouvelles crises	37
Les 4 nouvelles typologies de crise	
Le plan de continuité d'activité (PCA) en réponse à toute crise	
Gestion de crise et réactivité du soumissionnaire	38
Des moyens complémentaires en cas de crise	
2 Relation avec la Collectivité	41
Modalités et supports proposés en application du projet de contrat	42
Rapports annuels	42
Le compte-rendu annuel	
Nos indicateurs de performance	
Justificatif et cohérence des moyens mis en oeuvre pour la constitution de la Gestion Electronique des Documents	44
Gestion électronique des documents	44
L'accès aux données du service sur portail personnalisé	45
Partage d'information et demande d'interventions en temps réel	47
Le suivi des indicateurs de votre contrat	48
La visualisation géographique des données du service	49

La gestion coordonnée des situations de crise	50
La maîtrise de votre patrimoine compteurs	51
Accès permanent de la Collectivité au SIG	51
Le partage d'information en continu grâce au digital	51
Une configuration personnalisée	52
Votre maîtrise d'Hugrade par l'accompagnement en continu	52
Organisation des comités de pilotage, modalités relatives à l'assistance technique : communication, délais de réponse et de réalisation, etc.	53
Des échanges permanents sur la vie de votre contrat	53
Assistance et expertise au profit de votre politique de l'eau	54
Vous assister avec les organismes extérieurs et la réglementation	
Notre expertise pour aider votre politique d'investissement	
La sensibilisation aux enjeux locaux	55
Former les ambassadeurs de demain aux enjeux locaux	
Participer à vos animations locales	
Encourager les gestes écocitoyens	
L'implication des consommateurs dans le service	56
La parole est donnée aux consommateurs	
L'implication des consommateurs dans la vie du service sous différents formats	
La promotion de l'eau de Joinville	58
Mieux faire connaître et valoriser les qualités de votre eau	

3 Production **59**

Surveillance et entretien du périmètre de protection **60**

Gestion des périmètres de protection 60

Contrôle et Diagnostic des ouvrages de prélèvement d'eau brute 61

Inspection télévisée de l'ouvrage.

Réflexion sur l'avenir de l'exploitation du captage

Moyens humains et matériels

Délais d'intervention et d'investigation

Restitution des résultats

Conception et réalisation des unités de traitement de l'eau complémentaires permettant de distribuer une eau conforme sur le paramètre chlorotalonil R471811 **67**

Etude préliminaire 67

Contexte

Problématique

Etude proposée

Objectifs de l'étude Diabolo

Proposition d'installations mobiles de traitement du chlorothalonil 74

Préambule

Postulats & exclusions

Les Installations

Travaux de Génie Civil – préliminaires aux installations des équipements

Canalisations / instrumentations

Electricité / Automatismes & Travaux mise à niveau variation pompage

Analyses mensuelles, consommations électriques, suivi

Charge charbon

Planning prévisionnel

Location

Exploitation des installations et ressources en eau 80

Une exploitation rationalisée des ouvrages 80

Dispositions pour assurer la qualité de l'eau produite et son contrôle 81

Notre engagement 81

L'autocontrôle 81

Les analyses courantes d'exploitation

Le programme de surveillance réglementaire 81

La gestion des non-conformités 82

Le renforcement de la sécurité sanitaire des eaux 82

Engagement sur l'amélioration des indicateurs de performance du service 83

4 Distribution 84

Exploitation des réseaux, incluant les dispositions pour maintenir le rendement et l'ILVNC 85

L'entretien préventif des réseaux 85

Les engagements pour la réduction des pertes en eau 85

Les objectifs de rendement de réseaux

Les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs

Suivi de sectorisation du réseau

Dispositions pour assurer la qualité de l'eau distribuée et son contrôle 90

L'autocontrôle 90

Les analyses courantes d'exploitation

Le programme de surveillance réglementaire 90

La gestion des non-conformités 90

	Engagement sur l'amélioration des indicateurs de performance du service	91
	Des engagements de délais pour les interventions sur réseaux	91
	L'Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale des Réseaux (ICGPR)	91
	Contexte et enjeux associés	
	Bénéfices client	
	Caractéristiques principales de la solution proposée	
	Bénéfices client	
	Caractéristiques principales de la solution proposée	
	Gestion du parc compteurs	95
	Efficacité et simplicité de la solution proposée	95
	Votre liberté est assurée par le choix technologique	
	Un service clef en main et transparent	
	Une équipe dédiée au déploiement sur votre territoire	
	Renforcement de la télérelève	
	Les bénéfices du télérelevé	98
	Pour vous, collectivité	
	Pour les concitoyens consommateurs	
	Chiffres clé de référence	
	Engagements clairs et suivi simple	99
5	Dispositions communes production-distribution	101
	Gestion patrimoniale dont SIG	102
	Nos principaux engagements	102
	Le cycle de vie de votre patrimoine	102
	Définition de votre patrimoine	
	Une connaissance précise de votre patrimoine	
	Entretien des espaces verts	104
	Télésurveillance et exploitation des données	104
	Le pilotage à distance de votre exploitation	104
6	Programme prévisionnel de renouvellement	106
	Proposition et justification du contenu du programme prévisionnel de renouvellement	107
	Nos principaux engagements	107
	Un renouvellement rationalisé	107
	Assurer la garantie de fonctionnement des ouvrages	
	Le rajeunissement du parc compteurs pour plus de fiabilité	108
	La méthodologie stricte de renouvellement des compteurs	
	Des opérations de renouvellements spécifiques	

Des interventions sécurisées
Nos engagements
La performance énergétique au coeur du programme de renouvellement
Faire évoluer la télégestion

7 Relation avec les abonnés du service 110

L'essentiel 111

Organisation du service de relations clients et de la relève des compteurs (dont maintien de la télérelève des compteurs et fonctionnement) 113

Une organisation locale et solide garante de la satisfaction client 113

Un point d'accueil de proximité 114

Des intervenants terrain au contact direct de vos administrés 115

Un Centre régional de Relation Consommateurs gage de performance 115

Un numéro unique 24/7 pour parler à un conseiller

Une offre de rappel téléphonique pour plus de flexibilité

Des engagements de réactivité pour les demandes écrites

Relever régulièrement les compteurs pour assurer la fiabilité des volumes facturés 117

Reverser juste et dans les temps 117

Services proposés aux abonnés et moyens de communication 118

Une gestion locale de la solidarité 118

Un service dédié aux personnes en situation de handicap 119

Un serveur vocal interactif pour réaliser les opérations essentielles 119

Des services en temps réel et une expérience consommateurs enrichie 119

Une application mobile pour un service de l'eau à portée de pouce

eau.veolia.fr, un site qui accompagne les consommateurs

De l'information transmise à vos administrés en temps réel

Les réclamations, leviers de performance et de satisfaction 121

Une organisation dédiée à la gestion des réclamations

Une méthodologie structurée

Un dispositif qui s'améliore en continu

Un recours au médiateur facilité si besoin

Comprendre et satisfaire vos usagers par l'écoute 123

Les enquêtes de satisfaction, moteur d'amélioration continue

L'écoute des réseaux sociaux pour un recueil proactif d'informations

Facturer, processus essentiel de transaction 124

Le process

La facture

Encaisser en facilitant l'acte de paiement	125
Des moyens de paiement variés pour plus de liberté	
Encourager des modes de paiement sûrs pour sécuriser les recettes	
Recouvrer avec bienveillance et rigueur	126
La garantie qualité d'un service 100% français	127
Le respect de la RGPD pour gagner la confiance de vos administrés	127
Engagements de délais et résultats vis-à-vis des abonnés, engagement sur l'amélioration des indicateurs de performance du service (relation abonnés)	128
Le contrôle et suivi du service facilité	128



1 Organisation générale du service



1 Organisation générale du service



L'essentiel

Les équipes de Grégory GANTHIER, le responsable du contrat, sont implantées à Joinville.

Les moyens humain et matériel sont dores et déjà en place pour répondre aux exigences du nouveau contrat grâce à la mobilisation du service local et des services supports qui ont dégagé de nouveaux leviers de performance qui seront détaillés dans le mémoire technique.

L'organisation proposée met en avant des moyens humains avec une forte implantation locale, et l'ensemble des compétences nécessaires pour gérer le contrat de la Commune de Joinville :

- Grégory GANTHIER est le directeur du contrat de la Commune de Joinville ;
- La direction du territoire basée à Pompey est capable de mobiliser les autres services locaux autour de la Commune de Joinville en soutien : Chaumont, Chatenois, Saint-Dizier, Langres, Pompey ;
- L'ensemble des collaborateurs a une connaissance fine des usines et des réseaux et sont, pour la plupart, résidents de votre territoire ;
- Les experts et les filiales du groupe Veolia viennent en appui sur les sujets plus complexes et innovants.



1 Organisation générale du service



Moyens en personnel



L'équipe dédiée à votre contrat

Une équipe proche et réactive

Les collaborateurs à votre service ont un fort **ancrage local** et un **attachement familial** sur votre territoire. C'est pour cela qu'il est naturel de vous proposer une **implantation au cœur du périmètre**, soit à **15 min des unités de production d'eau potable**



Ces femmes et ces hommes œuvrent au sein d'une organisation à taille humaine : le territoire Lorraine Sud Haute-Marne rattaché et soutenu 24h/24 par la région Est basée à Metz. Dotés d'outils informatiques connectés et embarqués (pc portable &/ou smartphone), ils accèdent, en tous lieux et à tous moments, aux données d'exploitation ainsi qu'aux recommandations de nos experts.



Cette organisation garantit un personnel qualifié accessible et réactif qui interagit, en temps réel, avec toutes les parties prenantes du contrat. Leur **intervention sur site** est possible sous 30 minutes en cas d'urgence.



1 Organisation générale du service

L'organisation adaptée à vos enjeux

Voici l'équipe organisée pour répondre à vos enjeux et à vos attentes. Le personnel dispose de l'expérience requise pour exploiter votre service d'eau potable dans les meilleures conditions afin de respecter nos différents engagements. C'est la garantie d'un pilotage local du contrat et d'un vrai partenariat avec vos services.



Soit 20 agents et techniciens, un alternant disposant d'une forte expertise des métiers de l'eau.

Votre interlocuteur quotidien toujours accessible



Le Directeur de Territoire, Frédéric COSTE, est l'interlocuteur dédié de votre service :

- Il veille au bon fonctionnement de l'exploitation et au respect des engagements contractuels
- Il fait le lien avec l'activité des équipes opérationnelles, et assure l'interface avec les ressources de la Région Est de Veolia
- Il a en charge le reporting de votre contrat et pilote les réunions de suivi avec vos services

Il s'appuie sur l'équipe présentée ci-dessous :



1 Organisation générale du service

Romain VITAL-DURAND - Directeur développement Lorraine-Sud Haute-Marne

06 46 45 36 68

romain.vital-durand@veolia.com



Pierre-Jean CHABOURY - Directeur des Opérations Lorraine Sud & Haute Marne

06 19 78 09 81

pierre-jean.chaboury@veolia.com



Gregory GANTHIER - Manager de Service Local Nord Haute-Marne

06 35 10 32 10

gregory.ganthier@veolia.com



Afin de raccourcir la chaîne décisionnaire, cette organisation s'appuie sur des managers de proximité pleinement responsables.

Notre implantation sur votre territoire

Le territoire mutualise des moyens et des savoir-faire qu'un site d'exploitation ne pourrait mobiliser seul dans des conditions économiquement acceptables.

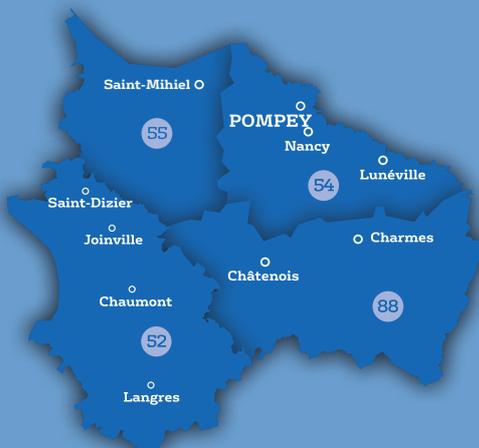
Le territoire Lorraine Sud & Haute Marne pilote, coordonne et assiste nos services d'exploitation implantés en Haute-Marne :



1 Organisation générale du service



TERRITOIRE LORRAINE SUD HAUTE MARNE



- 89** contrats de service public
- 187** agents à votre service
- 8** points d'accueil consommateurs
- 39** usines de dépollution des eaux usées
- 154 000** habitants desservis en eau potable
- 280 000** habitants raccordés en assainissement
- 92 000** compteurs télérelevés
- 100 %** de nos activités certifiées ISO 9 001 ISO 14 001 et ISO 50 001
- 193** sites de production et stockage d'eau potable
- 2 600 km** de réseau de distribution d'eau potable
- 1 400 km** de réseau de collecte des eaux usées



Marina DORIER
Directrice de la Step de la Métropole du Grand Nancy
Mob.: 06 22 37 01 59
marina.dorier@veolia.com



Céline DEMANGECLAUDE
Step de la Métropole du Grand Nancy
Responsable Exploitation
Mob.: 06 16 59 42 35
celine.demangecloude@veolia.com



Guillaume BELDICOT
Step de la Métropole du Grand Nancy
Responsable Maintenance
Mob.: 06 20 25 65 64
guillaume.beldicot@veolia.com



Laurent ARNOUX
Responsable Meurthe-et-Moselle Centre et Meuse Sud
Mob.: 06 13 79 23 51
laurent.arnoux@veolia.com



Grégory GANTHIER
Responsable Nord Haute-Marne
Mob.: 06 35 10 32 10
gregory.ganthier@veolia.com



Camille GAZAUD
Responsable Lunévillois, Val de Meurthe
Mob.: 06 17 73 13 87
camille.gazaud@veolia.com



Céline JACOB
Responsable Vosges
Mob.: 06 16 39 11 33
celine.jacob@veolia.com



Eric EMILIE
Responsable Sud haute-Marne
Mob.: 06 20 33 55 12
eric.emilie@veolia.com



Maxime THIERY
Directeur du Développement
Mob.: 06 23 15 03 47
maxime.thiery@veolia.com



Pierre-Jean CHABOURY
Directeur des Opérations
Mob.: 06 19 78 09 81
pierre-jean.chaboury@veolia.com



Maïté STOECKLIN
Responsable Consommateurs
Mob.: 06 22 09 71 86
maite.stoecklin@veolia.com



Frédéric COSTE
Directeur du Territoire
Mob.: 06 03 26 80 50
frederic.coste@veolia.com



1 Organisation générale du service

Le territoire Lorraine Sud & Haute-Marne s'appuie sur 6 agences locales opérationnelles, qui assurent le bon fonctionnement des installations sur le terrain (usines, réseaux...).

Cette implantation de Veolia en maillage resserré vous garantit une plus grande réactivité.

Le territoire a pour missions de :

- Décliner notre politique d'entreprise, à travers :
 - La gestion des ressources humaines
 - Le contrôle budgétaire
 - Le management de la qualité et de la prévention sécurité
- Piloter la planification des interventions de nos techniciens
- Mutualiser des compétences et des moyens techniques dans le domaine :
 - Des procédés de traitement et de la qualité de l'eau
 - De l'optimisation des consommations d'énergie et de réactifs
 - Du suivi et de l'amélioration des rendements de réseaux
 - De la gestion du système d'information géographique
 - De la modélisation hydraulique des réseaux et ouvrages
 - De la gestion patrimoniale
 - Des automatismes
 - De la conduite des travaux
- Capitaliser les retours d'expérience et les bonnes pratiques pour les diffuser dans nos exploitations
- Coordonner le reporting, en centralisant le traitement des données d'exploitation et l'établissement des rapports d'activités que nous vous remettons tout au long de la vie du contrat

Les services dédiés à l'exploitation regroupent l'ensemble des fonctions associées à la vie courante des contrats qui nécessitent une implantation de proximité.

Des entreprises locales en renfort

Le soutien à l'activité économique locale est une des priorités du groupe Veolia. Dans cette optique il est prévu de faire appel à du renfort auprès de partenaires du territoire.

Chaque année, la liste des sous-traitants sélectionnés ci-après est actualisée et vous est soumise pour agrément.

Les principales prestations identifiées en sous-traitance sont :

- Prestations d'entretien d'espaces verts ;
- Prestations spécialisées de réfection de voirie ;
- Prestation de géomètre ;
- Entretien d'équipements HT/BT ;
- Contrôles réglementaires ;



1 Organisation générale du service



Grâce à l'intervention d'entreprises sous-traitantes, les délais de réfection de voiries sont les suivants :

La réfection provisoire immédiate en enrobés à froid, sous quarante-huit (48) heures après achèvement des travaux, et la réfection définitive, sous quinze (15) jours calendaires après achèvement des travaux.

➤ Les experts locaux à votre service

L'expert gestion des réseaux - hydraulique



Grégoire GALLOT-LAVALLEE est *ingénieur expert en hydraulique et réseaux*.

Basé à Metz et titulaire d'un diplôme d'ingénieur hydraulicien obtenu à l'école Polytech de Nice ainsi qu'un Master Management de l'Université Cergy Pontoise. Il possède 3 années d'expériences à ce poste.

Vous pouvez le joindre aux coordonnées suivantes :

gregoire.gallot-lavallee@veolia.com

06.15.15.02.52

Il est votre interlocuteur technique privilégié pour les sujets concernant le diagnostic permanent, l'analyse des risques de défaillance, etc..

L'expert qualité eau & process



Vincent GAUTHIER est *ingénieur études et procédés en soutien au territoire*.

Basé à Metz, il a occupé différents postes liés à l'eau potable tout au long de sa carrière.

Il est joignable aux coordonnées suivantes :

vincent.gauthier@veolia.com

06.21.63.55.21

Il participe au suivi des études environnementales, est en lien avec la Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) et avec l'Agence Régionale de Santé (Grand Est) et tout autre organisme compétent.



1 Organisation générale du service

Ses principales missions : piloter la performance technique des installations de qualité d'eau, assister les opérateurs de terrain, être l'interlocuteur de référence des autorités sanitaires, accompagner la Commune de Joinville en expertise en étant force de proposition.

L'expert Process Eau Potable

Olivia STEIN est *l'expert process eau potable en soutien au territoire*

Basé à Metz, elle étudie notamment **l'unité de traitement du chlorothalonile** proposée dans le cadre du contrat.

Elle est joignable aux coordonnées suivantes :

olivia.stein@veolia.com 06.20.71.91.75



Ses principales missions : définir et optimiser les filières de production d'eau potable; assistances technique aux exploitants et assistance technique au service Développement.

Les compétences du groupe Veolia en soutien dans tous les domaines

Les équipes locales sont appuyées par les services régionaux et nationaux de Veolia : **une centaine d'experts et de techniciens participent à l'amélioration de votre service des eaux** sur le plan de la qualité, de la sécurité et de l'efficacité opérationnelle. **Vous bénéficiez ainsi des innovations d'un grand groupe et d'une veille technologique permanente** avec plus de 400 chercheurs, 5 plateformes d'essais et plus de 220 partenariats académiques et industriels.

L'amélioration continue de votre service grâce à notre système de management

Les équipes dédiées à votre service des eaux challengent leurs méthodes de travail et les processus d'exploitation tout au long du contrat. Cette culture de la performance, qui est dans l'ADN de Veolia depuis toujours, permet le suivi et l'attente des objectifs (indicateurs, audits) en :

- Etant à l'écoute des parties prenantes du service des eaux pour améliorer en continu la qualité du service (ISO 9001) ;
- Protégeant l'environnement et surtout la ressource en eau de votre territoire (ISO 14001) ;
- Diminuant l'impact carbone de l'exploitation d'eau potable en améliorant l'efficacité énergétique de vos ouvrages (ISO 50001).



Les certifications ISO 9001, 14001 et 50001 ainsi que la marque Veolia sont le gage d'une amélioration continue de nos prestations avec la mise en oeuvre de plans d'actions partagés.



1 Organisation générale du service

➤ Santé et sécurité des collaborateurs : une préoccupation prioritaire et permanente pour Veolia

Notre objectif prioritaire est de garantir la sécurité et l'intégrité physique des salariés.

Notre objectif « zéro accident »



La politique volontariste de prévention des risques de Veolia est menée avec une obligation de moyens et de résultats en appliquant des principes et protocoles de sécurité sur les chantiers.

Sur votre contrat, nous nous engageons à :

- tout mettre en oeuvre pour atteindre notre objectif « zéro accident » ;
- développer un management de la sécurité en mobilisant tous les collaborateurs par le dialogue, les actions de sensibilisation et de formation « hygiène et sécurité ».

L'évaluation des risques est la base de la démarche « Zéro accident » et est formalisée dans le Document Unique des Risques Professionnels (DURP).



100% des accidents ou « presque accidents » font l'objet d'une analyse de type « arbre des causes » directement traduit en actions correctives.



1 Organisation générale du service

Des équipes dotées de tous les EPI nécessaires

Chaque intervenant est doté des Équipements de Protection Individuelle (E.P.I.) adaptés à la réalisation des missions qui lui sont confiées (casques, gants, lunettes, chaussures de sécurité, capteurs de gaz, harnais de sécurité, auto-sauveteur ...). Il s'engage à les porter en toutes circonstances. Cette dotation est personnelle et annuelle et les E.P.I. sont remplacés autant que de besoin.

Des équipements de sécurité partagés (E.P.P.) sont également mis à disposition des collaborateurs : blindages, tripodes, stop chute...

Certains équipements font l'objet de contrôles annuels par des entreprises spécialisées afin de garantir les meilleures conditions de sécurité. Le bon équipement de nos agents est une garantie

Du personnel formé et habilité en fonction des risques

Chaque risque métier identifié fait l'objet d'un stage de sensibilisation et de formations à l'issue duquel le salarié passe un test avant de recevoir une habilitation d'un organisme agréé (habilitation électrique, risques chimiques, formations gestes et postures, travaux en fouille, ...).

La durée de validité est variable selon la nature des risques. Renouvelées avant chaque échéance, les habilitations sécurité, dont la liste est disponible sur le « portail Hubgrade » vous garantissent un professionnalisme de haut niveau, maintenu pendant toute la durée du contrat.

Ces modules de formation continue sont principalement assurés par le « Campus Veolia », organisme de formation agréé par les pouvoirs publics.

Une chaîne managériale totalement impliquée et responsable

Les succès des actions de prévention santé sécurité reposent sur :

- des managers impliqués à tous les niveaux d'encadrement ;
- des collaborateurs responsables formés à la vigilance partagée.

L'ensemble de l'encadrement et du personnel est associé aux processus d'analyse, à la capitalisation des initiatives et à la mise en œuvre de mesures de prévention et de protection déployées sur le service. Pour votre contrat, c'est Christian Nicolas basé à Metz qui assure la supervision de la mise en place des démarches de prévention.

Parmi les différents outils de management déployés les « causeries sécurité » sont réalisées mensuellement par chaque responsable de service. Elles permettent d'aborder une thématique choisie (par un des agents ou par la hiérarchie), basée sur des expériences issues de la réalité terrain.

Tous les **sous-traitants** et partenaires qui travaillent sur votre contrat est soumis aux mêmes exigences que celles imposées à nos collaborateurs.



1 Organisation générale du service

Le principe « stop sécurité » autorise tout salarié de Veolia (et tout intervenant de vos services), à signaler un danger imminent et demander l'arrêt des opérations en cours. Le responsable prend alors les mesures nécessaires avant la reprise des opérations.

➤ Des interventions sécurisées pour vos citoyens

Le balisage et la protection des zones de travaux est la priorité pour préserver la sécurité des usagers.

La signalétique et le balisage des chantiers pour la sécurité des riverains

La présence physique potentielle de riverains (informés au préalable), nécessite de redoubler de vigilance sur nos chantiers. Tous les moyens de sécurisation des zones de travaux sont développés afin d'éviter tous risques d'accident : informations riverains, panneaux, barrières, signalisations amont/aval du chantier, passerelles de passage, aires de stockage, et la propreté du chantier est maintenue.

Toutes les dispositions sont prises pour assurer la sécurité des piétons et des véhicules.



La gestion sécurisée des flux de circulation

Le chantier minimise autant que possible la gêne des riverains. Des signalisations temporaires sont mises en place le temps des travaux et les déviations nécessaires sont installées en lien avec vos services (voirie, police, ...).

➤ Moyens matériels et techniques

➤ D'importants moyens matériels mobilisables

Des moyens propres conséquents à disposition

Le service d'eau potable de la Commune de Joinville est doté de tous les moyens nécessaires pour accomplir sa mission.



1 Organisation générale du service

Parc de véhicules affecté au contrat

Au regard du périmètre d'exploitation de ce marché, le parc sera constitué de:

- 5 véhicules légers d'intervention rapide type Kango + 4 véhicules légers encadrement
- 5 fourgons atelier type Master
- 3 véhicules d'intervention type Jumpy
- 3 camions poids lourds (2 × 14t et 1 × 19t) équipés de grue auxiliaire
- 3 mini pelles 2,5 et 3,5 T
- 2 compresseurs de chantier



Dans le cadre de l'**astreinte**, l'ensemble des **techniciens mobilisés** chaque semaine dispose de **son propre véhicule de service** (détail de l'organisation d'astreinte dans le chapitre « **Continuité de service** »).

Parc élargi des véhicules mobilisables



1 Organisation générale du service



En cas d'urgence, il nous est possible de mobiliser de nombreux véhicules auprès de nos **autres services du territoire** ainsi que de nos **sous-traitants** :



Matériels de sécurité



1 Organisation générale du service

Tous les équipements de protection collectifs nécessaires à l'activité sur les sites sont à mis à disposition des collaborateurs avant chaque opération :

- De travail en hauteur ;
- De dispositif d'alarme travailleur isolé ;
- De blindage aluminium ;
- D'obturateur de canalisation (de type pronal) ;
- ...



Des pièces de rechange adaptées à proximité

Sécurité des ouvrages, continuité de service et salubrité publique ne tolèrent aucun écart et sont notre priorité absolue. Pour faire face à ces impératifs, un stock important de pièces de rechange, adaptées aux besoins du contrat, est à disposition des équipes 24h/24.

Un magasin de pièces détachées est installé sur notre base d'exploitation de Saint-Dizier en complément du magasin principal du territoire situé à Joinville.



1 Organisation générale du service

Les équipements mobilisables rapidement en cas de secours

En cas de besoin, les équipes locales mobilisent pour vous sous 30 minutes :

- Groupes électrogènes de secours ;
- Les laboratoires d'analyses du groupe pour détecter une charge virale, ou pollution, dont les micro polluants tels que le chlorothalonil font partis ;
- Des stocks de bouteilles d'eau mobilisables ;
- Et tous les moyens nécessaires au bon fonctionnement de l'exploitation (pompes, surpresseurs, etc.).



Un accès permanent à notre solution digitale pour suivre la performance de l'exploitation et nos engagements

Le numérique contribue aux grands enjeux de préservation des ressources, qualité des eaux, changement climatique, pérennité de votre patrimoine, conformités réglementaires.

Pour accompagner vos services dans cette transition les équipes de la R&D de Veolia ont mis au point Hubgrade.

Positionné à Metz, Hubgrade est **une solution digitale dédiée à la performance de votre service de l'eau**. C'est à la fois un lieu et une équipe support, où sont rassemblés expertise métier et outils d'analyse des données, où sont réunis savoir-faire et innovation et où les données déclenchent des actions au service de la performance.

Plusieurs outils informatique, éprouvés sont déployés pour l'exploitation de votre contrat. Ils recueillent et traitent un très grand nombre de données en vue d'optimiser l'exploitation du service, d'atteindre vos objectifs et d'anticiper sur les évolutions à venir.

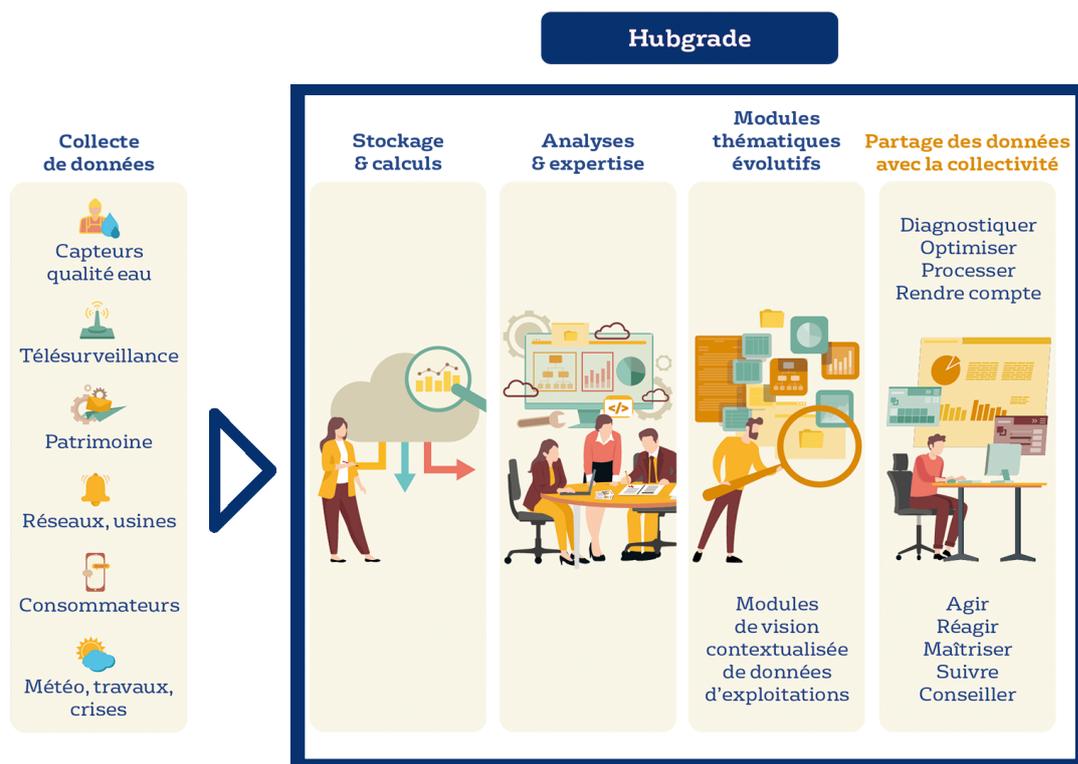
Du contrôle de la qualité de l'eau avec **BDQE**, aux capteurs et alarmes télésurveillées par **Lerne**, à la visualisation cartographique d'**Atlas**, ou à la connaissance de votre patrimoine avec **VAMS**. A chaque thématique correspond un outil dédié issu de la recherche Veolia ou le meilleur du marché.



1 Organisation générale du service

Chaque jour, les **femmes et les hommes** de Veolia décrivent leurs interventions sur smartphone ou tablette, **vérifient et stockent des données fiables**. Hubgrade les archive de façon **sécurisée, les traite, les met en forme**. Elles sont ainsi à votre disposition visualisables par thématique sur des modules synthétiques, en temps réel.

Les modules d'Hubgrade (décrits ci-après) représentent des aides à la décision éprouvées pour la Commune de Joinville et l'exploitant.



Vous disposez d'un accès permanent aux données de l'exploitation partagées en temps réel via Hubgrade après collecte, stockage et analyse. Ces informations aident à la décision et s'avèrent indispensables pour vous accompagner notamment dans l'élaboration et la priorisation de vos plans d'investissements.

➤ L'accès aux données du service sur portail personnalisé

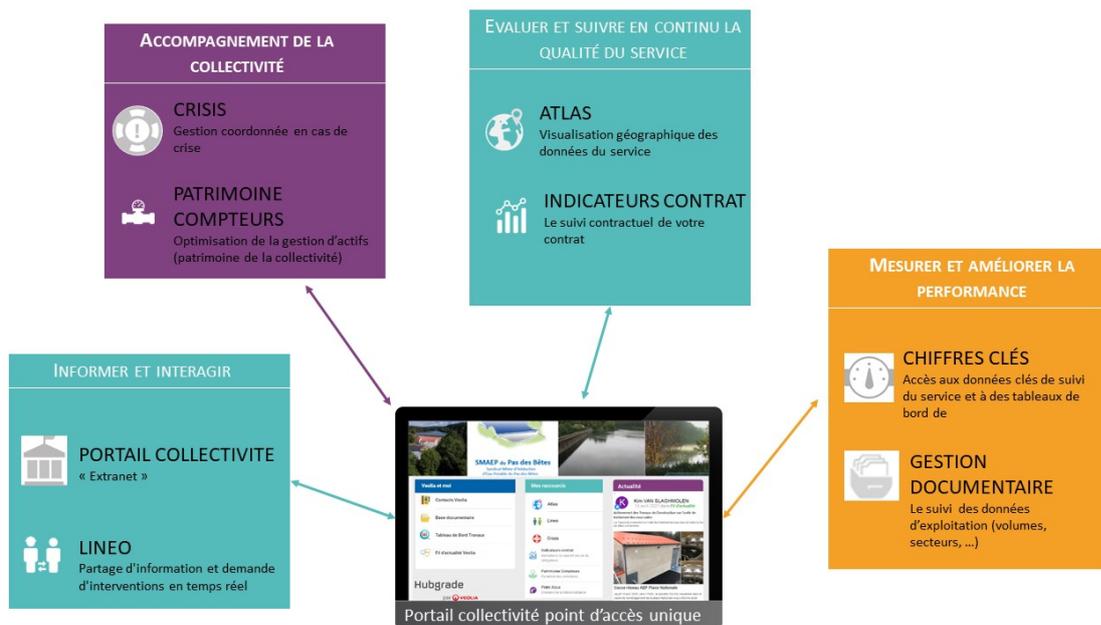
Un site Internet dédié et sécurisé, « **le portail client Hubgrade** » vous donne accès à différents modules qui illustrent les points clés de votre service. Sous chaque thématique identifiée, les données transmises en temps réel ont été mises en forme et restituées avec une vision contextualisée et facile à lire.



1 Organisation générale du service

La page d'accueil permet d'accéder rapidement à :

- Un répertoire de vos interlocuteurs ;
- Des informations et messages provenant des équipes de Gregory GANTHIER qui vous informent en continu des faits marquants de l'exploitation ;
- La base documentaire de votre contrat (rapports, comptes rendus, ...) ;
- Un accès rapide aux modules Hubgrade.



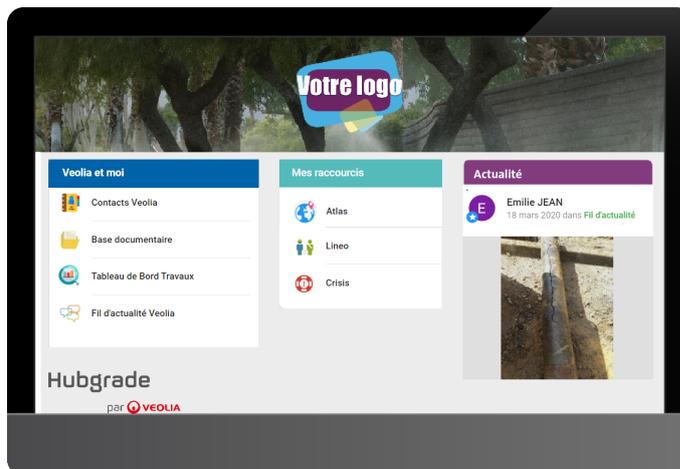
Pour des raisons de sécurité (piratage), l'accès collectivité se fait exclusivement en mode consultation des données. Vous pouvez les télécharger sous format tableur ou traitement de texte.



Disponible dès le 1er juillet, la Commune de Joinville dispose d'un point d'entrée unique vers l'ensemble des données du service, via une interface web dynamique, interactive, personnalisée et sécurisée, accessible 24H/24 et 7J/7 depuis n'importe quel équipement connecté à internet.



1 Organisation générale du service



Exemple de présentation pour la page d'accueil du portail collectivité

Afin de vous familiariser avec ce portail, nous nous engageons à former les personnes de votre service que vous aurez désignées et ce, dès le démarrage du contrat, et autant que de besoin durant la vie du contrat.



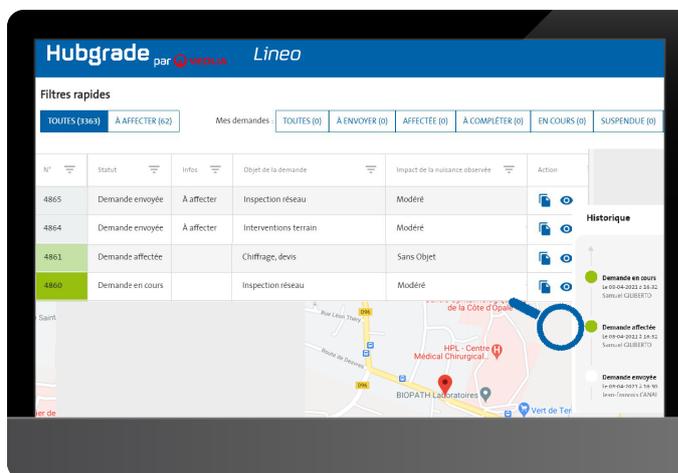
Partage d'informations et demandes d'interventions en temps réel

Exprimez toutes vos demandes relatives à l'exploitation du service en temps réel et sans contrainte. « **Lineo** » recueille vos sollicitations et les horodate, qu'elles concernent une intervention sur le terrain, un document administratif ou une question pratique. La réponse est tracée, vous permettant de contrôler ses délais et avancements.



1 Organisation générale du service

Un tableau regroupe les indicateurs de suivi des demandes (clôturées, en cours, à compléter, envoyées, affectées, suspendues ou rejetées), le délai moyen de traitement ainsi que le type de demande (fuite, qualité d'eau, manque d'eau, enquête terrain, enrobés, travaux, documents d'urbanisme, technico-administratif).



The screenshot shows the Lineo Hubgrade interface. At the top, it says 'Hubgrade par redout Lineo'. Below that, there are filters for 'TOUTES (3365)', 'À AFFECTER (62)', and 'Mes demandes' with sub-filters for 'TOUTES (0)', 'À ENVOYER (0)', 'AFFECTÉE (0)', 'À COMPLÉTER (0)', 'EN COURS (0)', and 'SUSPENDUE (0)'. The main table has columns for 'N°', 'Statut', 'Infos', 'Objet de la demande', 'Impact de la nuisance observée', and 'Action'. The table contains several rows of data, including 'Demande envoyée', 'Demande affectée', and 'Demande en cours'. To the right of the table is a 'Historique' section with a map showing the location of the requests. The map includes labels for 'HPL - Centre Medical Chirurgical', 'BIOPATH Laboratoires', and 'Vert de Ter'.

Exemple d'une page de visualisation de Lineo



Vous transmettez vos sollicitations via un canal dédié et simple d'usage sans vous soucier du choix du destinataire. Vous êtes notifié à chaque étape d'avancement. C'est l'assurance d'un suivi en temps réel du traitement de votre requête avec un historique des échanges.

Le suivi en continu des indicateurs de votre contrat

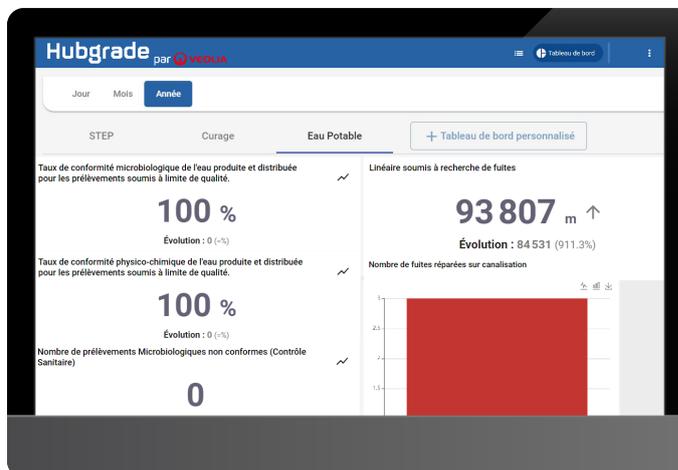
Le module « **Indicateurs contrats** » affiche en interactif les données du service permettant :

-  Une exploration de la donnée par simple clic qui fournit le détail des valeurs ;
-  Un accès à la méthode de calcul et à la source employées pour calculer l'indicateur ;
-  Une vue de l'évolution des indicateurs, par rapport aux objectifs annuels.



1 Organisation générale du service

Ces éléments sont consultables et exportables. Les tableaux de bord et les graphiques offrent une vision simple de l'historique des données sur une période choisie (semaine, mois, année).



Exemple d'une page de visualisation d'indicateurs contrat



Vous avez accès aux indicateurs opérationnels en permanence, vous suivez leurs évolutions directement depuis votre bureau, smartphone ou tablette, 24H/24 et 7J/7 pour un suivi du service en totale transparence.

La visualisation géographique des données du service

Intuitif et ergonomique, le module « Atlas » est plus qu'un système d'information géographique intégré. Il géolocalise sur une carte les informations et données du service disponibles.

Ces données, d'origines diverses, (patrimoine, fonctionnement des installations, système d'information géographique, interventions, télégestion, qualité, consommateurs, installations et réseaux), sont superposées et représentées en situation réelle dans la rue. Cette visualisation permet d'obtenir, quel que soit le contexte, un diagnostic rapide et adapté.



Vous visualisez l'impact du fonctionnement du service sur l'environnement géographique. Vous affichez la donnée souhaitée et pertinente selon votre besoin sur une interface intuitive qui vous permet de « naviguer » directement sur votre territoire. C'est une véritable mise en situation en temps réel de votre patrimoine.



1 Organisation générale du service

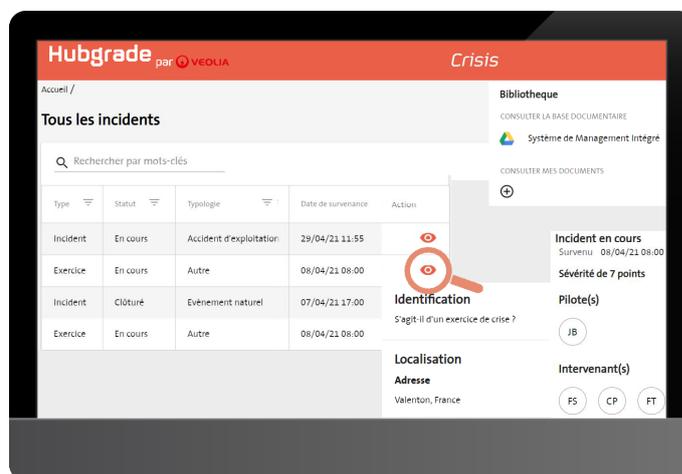


Exemple d'une page d'une visualisation sous Atlas

La gestion coordonnée des situations de crise

Les services d'eau sont soumis à des aléas pouvant avoir des conséquences sur la continuité du service et la vie locale et économique du territoire.

Lorsqu'une crise se produit, le module « **CRISIS** » est activé et vous permet de suivre en temps réel l'ensemble des actions réalisées. Cette « main courante » digitale vous permet d'informer et d'échanger en temps réel avec tous les acteurs impliqués dans la gestion de la crise (Veolia, vous, l'ARS, le SDIS, la Gendarmerie, la Préfecture, etc.). Crisis trace et détaille tous les faits, les moyens mobilisés, les actions réalisées, les résultats obtenus et alimente le retour d'expérience.



Exemple d'une page de visualisation de Crisis

L'accès à l'ensemble des échanges et actions entre les parties prenantes est assuré facilement. C'est pour vous la garantie d'une gestion en temps réel et d'un suivi efficace de toutes les situations d'urgence. L'historique permet d'améliorer en continu les interactions avec les différents acteurs de la crise pour une meilleure maîtrise des futures situations de crise.

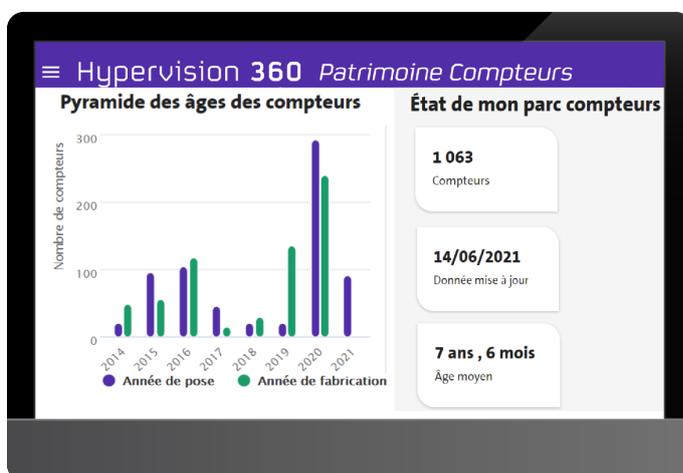


1 Organisation générale du service



La maîtrise de votre patrimoine compteurs

Le module « **Patrimoine Compteurs** » facilite l'analyse et l'exploitation des informations relatives au parc compteurs. Il vous permet d'accéder, de manière ergonomique, simple et en totale autonomie à la pyramide des âges des compteurs, c'est-à-dire à l'inventaire des compteurs par diamètre et année de pose ou année de fabrication. La gestion du parc est ainsi plus simple et plus efficace.



Exemple d'une page d'une visualisation de «patrimoine compteur»



Vous bénéficiez d'une connaissance plus fine de votre patrimoine compteurs et d'un accès en continu à son état.

Principales activités sous-traitées et modalités de sous-traitance

Les activités sous-traitées

Les contrats de travaux



1 Organisation générale du service

Les principaux travaux sous-traités sont les suivants:

- La réalisation des terrassements (en complément des travaux réalisés par Véolia),
- Les réfections de voirie,

Les contrats de services

Les principales prestations de services sous-traités sont les suivants:

- Les contrôles de conformité réglementaires concernant les installations électriques, les appareils de levage, les équipements de protection individuelle, par un organisme agréé,
- La dératisation,
- L'entretien des espaces verts par l'ESAT de Bologne,
- Les nettoyages de réservoirs (en complément des travaux réalisés par Véolia),
- Les analyses en eau potable.

Les contrats de fournitures

Les principales fournitures sont les suivantes:

- Les produits de traitements aussi bien en eau potable qu'en assainissement
- Les pièces de fontainerie eau potable et assainissement,
- Les différents organes de process, moteurs, pompes, appareils de mesures en continu, débitmétrie,
- Les organes de comptage, les compteurs

Les contrats de sous-traitance et fournitures

Chaque contrat de fournitures, de sous-traitance ou de service fait l'objet d'une consultation à partir d'un cahier des charges précis et sous contrôle des services achat de Véolia. Les modalités d'attribution sont le meilleur rapport qualité/prix,

Chaque fois que possible, **Véolia travaille avec des entreprises locales**. Cet encrage dans le tissu entrepreneurial local participe au raccourcissement des cycles des produits et des prestations fournies.

A titre d'exemple, le sous-traitant retenu pour les travaux de terrassement et canalisation est l'entreprise Martel.



1 Organisation générale du service

S'engager pour l'insertion et en faveur de l'emploi local

Encourager l'alternance pour mieux recruter

L'apprentissage est encouragé pour former les jeunes actifs de demain aux métiers de l'eau tout en bénéficiant du tutorat d'experts. Six alternants prioritairement issus du territoire sont recrutés sur la durée du contrat.

Sur la région Est, l'an dernier, nous avons transformé 25 contrats d'alternance en contrat à durée indéterminée.

Susciter des vocations par le recrutement de stagiaires

Sur la durée du contrat nous prévoyons d'accueillir 12 jeunes en stage sur votre territoire pour leur faire découvrir les métiers de l'eau.

Privilégier l'économie locale

Dans le cadre de la politique d'achats du groupe qui signe des accord en ce sens, nous privilégions les fournisseurs locaux basés sur le territoire. Pour une boucle économique plus vertueuse tant socialement qu'environnementalement.

Organisation et description du service d'astreinte

La continuité de service garantie 24h/24

Nos équipes d'exploitation sont organisées pour être disponibles 24h/24 et 365 jours par an pour votre contrat.

Une demande d'intervention facilitée par un numéro d'appel unique

Le numéro d'appel unique 09 69 32 35 54 est non surtaxé et permet à tout administré de joindre un conseiller. En dehors des heures ouvrées, ce dernier contacte le responsable du service d'astreinte qui décide alors du type d'intervention à déclencher. Toute intervention non urgente est reportée au lendemain matin pour éviter les risques liés au travail de nuit.

Traitement et priorisation des alarmes

Les alarmes issues des installations télégérées sont transmises via Hubgrade et déclenchent l'intervention de nos équipes d'astreinte.



1 Organisation générale du service

Le paramétrage des alarmes est adapté aux caractéristiques de vos installations et trace ainsi toute anomalie de fonctionnement.



L'équipe d'astreinte reste toujours réactive en réservant les déplacements utiles aux cas nécessaires dont ceux impactant l'environnement ou la continuité du service.

Réactivité des équipes locales pour des interventions plus rapides

Hors heures ouvrées, les équipes interviennent **dans un délai de 30 minutes** suivant la réception de la demande d'intervention urgente.

Localement, l'organisation suivante est mise en place pour répondre à vos besoins avec une équipe de collaborateurs répartis comme suit :

- 1 cadre au niveau du territoire Haute Marne - Lorraine Sud.
- 1 cadre ou agent de maîtrise, qui organise les interventions : il reçoit les appels téléphoniques et les appels du système de télégestion. Il est joignable en permanence.
- 2 techniciens d'exploitation, chargés des interventions sur place et de l'organisation des travaux, réparation de réseaux, intervention sur les stations de pompage et réservoirs.
- 2 ouvriers, intervenant pour des travaux de réparation de canalisations ou de branchements.
- 1 électromécanicien et 2 techniciens process, chargés plus particulièrement de la maintenance des appareils électromécaniques et de télégestion, ainsi que des dépannages.
- 1 astreinte hydrocurage, pour les intervention de débouchage de réseaux de collecte, composé en alternance d'un opérateur Véolia, et/ou d'une société sous-traitante.

Vous trouverez ci-dessous un exemplaire du planning d'astreinte de Lorraine-Sud, ainsi que celui de la Haute-Marne, ces 2 documents représentant les moyens mobilisables localement sur le territoire Lorraine-Sud Haute-Marne.

Vous trouverez en annexe le planning d'astreinte du service local.

Ce dispositif est renforcé lorsque nécessaire par les moyens humains et matériels du territoire et de la région. Près de 19 ressources sont rapidement mobilisables pour la Commune de Joinville, en fonction de leurs compétences et de leur lieu de résidence.

Retour d'informations auprès des collectivités et des consommateurs

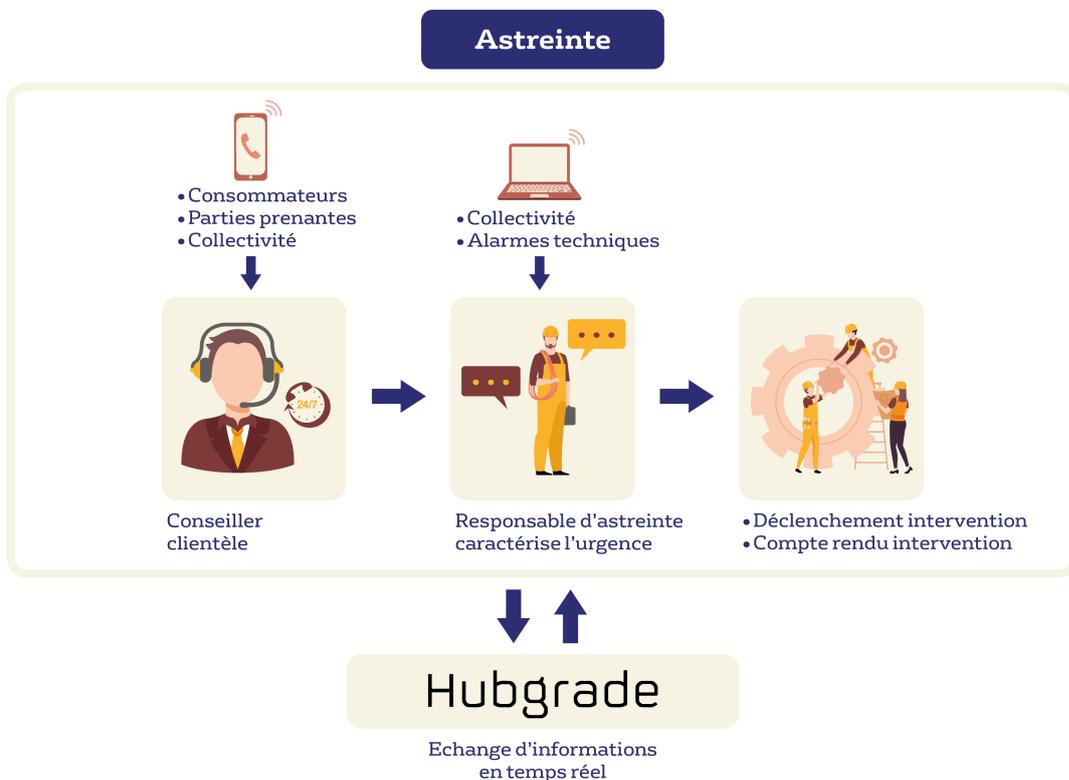
Un soin particulier est apporté au retour d'informations vers la collectivité, les élus ou les consommateurs suite aux interventions réalisées lors de l'astreinte.

Prise en compte des clients sensibles



1 Organisation générale du service

Les clients sensibles dont l'alimentation en eau revêt un caractère critique font l'objet d'une surveillance particulière. Le responsable d'astreinte connaît leurs contraintes et est joignable directement. La Commune de Joinville est informée des interventions effectuées.



Gestion de crise et réactivité du soumissionnaire

La mise en oeuvre de solutions sur-mesure

L'expertise du Groupe Veolia vous garantit l'adaptation à chaque situation d'urgence susceptible de mettre en péril la continuité du service.

Une méthodologie éprouvée

Notre méthodologie en 3 temps s'appuie sur des moyens humains, matériels et logistiques conséquents.



1 Organisation générale du service

- **L'anticipation** : des plans de gestion de crise assortis d'exercices de simulation de crise sont réalisés tous les ans.
- **L'action** : une cellule de crise dédiée localisée à Metz coordonne et pilote l'intervention de l'ensemble des acteurs (exploitant, collectivité, sous-traitants, ARS, police de l'eau, Préfecture, SDIS, gendarmerie, médias, etc.), avec l'aide du module "Crisis" d'Hubgrade, jusqu'au retour à la normale.
- **Le bilan fin de crise** : il est réalisé, à partir de l'historique enregistré sur Crisis, avec la collectivité. Il identifie les actions correctives nécessaires et permet d'établir le plan d'actions associé, partagé avec vos services.

Le déploiement de moyens adaptés en urgence

Pour palier à une situation de manque d'eau ou pollution, nous nous engageons à déployer rapidement tous moyens d'alimentation en eau temporaire tels que :

- Utilisation de containers de secours stockés dans des zones prédéfinies, disponibles et mobilisables en permanence ;
- Utilisation d'un stock de bouteilles d'eau, mobilisables auprès des grandes surfaces;
- Mise en œuvre de groupes électrogènes.

Des analyses sur échantillons sont assurées 24h/24 et 7j/7 par le laboratoire partenaire le plus proche de votre territoire qui dispose d'une astreinte pour les cas de crise.

Les stocks de pièces de dépannage adapté au site d'exploitation ainsi qu'un maillage d'entreprises partenaires sur le territoire permettent de limiter au minimum les interruptions de services.

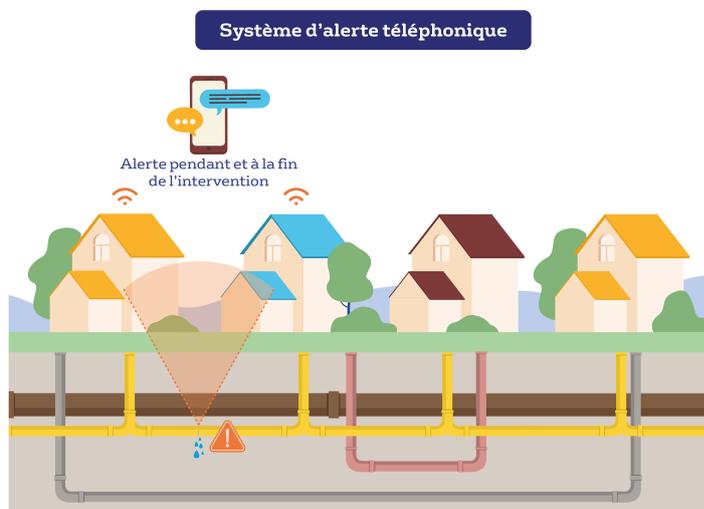
Une alerte téléphonique rapide et ciblée

En cas de problème de qualité d'eau, Grégory GANTHIER déclenche une alerte téléphonique qui contacte 10.000 foyers en moins de deux heures. L'outil sélectionne, au numéro de rue près, les consommateurs impactés et délivre un message enregistré en fonction de l'avancée de la crise (début, actions en cours et fin de crise).



1 Organisation générale du service

Ce système peut également être utilisé pour informer les riverains des coupures provisoires lors de travaux programmés.



L'accès permanent à des analyses complexes en continu

Veolia a, pour partenaire, un réseau de laboratoires accrédités COFRAC. Forts de 200 biologistes et chimistes, ils réalisent les analyses les plus complexes : perturbateurs endocriniens, sous-produits de chloration, toxines algales, molécules à l'origine du goût de l'eau, etc. et sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

La résilience pour faire face aux nouvelles crises

Depuis mars 2020, les services d'eau sont apparus, plus que jamais, comme essentiels. Notre capacité de réaction et d'organisation, en région et au siège de Veolia, permet la hiérarchisation des priorités, une grande agilité d'adaptation et bénéficie du déploiement de l'utilisation des outils digitaux.

Les 4 nouvelles typologies de crise

La crise Covid-19 est venue modifier les façons de prévoir, d'agir et réagir. Quatre nouvelles typologies de crise se présentent :

- les risques sanitaires qui mettent en péril la santé de la population ;
- la sécheresse, qui démontre la fragilité des ressources naturelles ;
- les inondations qui menacent les infrastructures et les hommes ;
- les cyberattaques qui paralysent les infrastructures et le fonctionnement des services.



1 Organisation générale du service

Pour relever ces défis imprévisibles, le principal levier est la résilience c'est à dire la capacité à survivre et résister lors d'événements inattendus, changeants et potentiellement défavorables. Nous nous préparons et prenons les devants dès maintenant et avec vous. Retrouvez ici un témoignage en vidéo de la gestion de crise liée au Covid <https://youtu.be/j4vpXet4m4U>.

Le plan de continuité d'activité (PCA) en réponse à toute crise

Dès le début de la pandémie Covid-19 ,Veolia a déployé avec succès son « plan de continuité d'activité », **métier par métier** basé sur la continuité de présence par roulement et conçu comme suit :

- **l'analyse des vulnérabilités** vise à déterminer le niveau de service minimum indispensable (moyens matériels et humains nécessaires au plan de survie) ainsi que de la durée d'indisponibilité maximale acceptable pour chaque service pour les scénarios critiques envisagés ;
- **la stratégie de continuité décrit les actions** pour la poursuite de l'exploitation en se positionnant en dessous du seuil de vulnérabilité (tel que le travail de certains services sur un site de repli) ;
- **la reprise** planifiée des activités.

Il est mis à jour sur la base du retour d'expériences. Dans le cas de la 1^{ère} crise sanitaire Covid-19, ce plan a permis de :

- bien qualifier les risques pour protéger au maximum le personnel du service ;
- maintenir le lien avec les consommateurs en proposant plus de services à distance pour limiter les contacts source de contamination.

➤ Gestion de crise et réactivité du soumissionnaire

Des moyens complémentaires en cas de crise

Apporter des solutions personnalisées

La continuité du service s'appuie également sur l'organisation de la gestion des crises.

Veolia a les moyens d'adapter sa réponse à chaque situation d'urgence susceptible de mettre en péril la continuité du service ou de générer des pollutions. En période de crise, nous disposons des moyens et méthodes pour agir dans les plus brefs délais:

- L'ensemble de nos moyens techniques en cas de besoin
- L'alimentation de secours en eau potable de la population est assurée au moyen d'équipements mobilisables au niveau régional, mais aussi national (comme les groupes électrogènes par exemple)
- Des contrats avec des sociétés de travaux et de location de matériel
- Des plans de réseau tenus à jour en permanence permettent de localiser efficacement une pollution, et, grâce au maillage de ces réseaux, d'isoler et de confiner cette pollution



1 Organisation générale du service

- Des profils schématiques des systèmes de distribution mais aussi de production, également tenus à jour, qui permettent de connaître les possibilités de permutation sur des ressources ou des usines de secours
- une méthode dite "traçabilité" permet de mieux déterminer, pour la partie distribution de l'eau, les causes et origines de la crise
- Une équipe spécialisée dans la recherche de fuite, rattachée au Service Technique de la Région, est mise à la disposition des exploitants en renfort si nécessaire
- Des traitements complémentaires ponctuels peuvent être mis en place grâce à des unités mobiles de traitement d'eau potable (filtres à sable, à charbon actif, décanteurs).

La gestion de ces situations d'urgence fait l'objet d'un protocole documenté et rigoureux, définis sur les plans national, régional et local.

Notre engagement :

Nous nous engageons à rédiger un plan de crise dédié au contrat de la Commune de Joinville sous six mois.

Analyser et réagir



Outre les moyens locaux du Territoire, un large panel de moyens matériels et logistiques mobilisables a été mis en place.

En cas de crise liée à un manque d'eau ou à une déclaration d'eau non potable :

- L'alimentation de secours en eau potable de la population est assurée au moyen:
 - D'une interconnexion avec une collectivité voisine
 - De containers de secours sur la région, stockés dans des zones prédéfinies, disponibles et mobilisables en permanence
 - D'un stock de bouteilles d'eau, mobilisables auprès des grandes surfaces
 - D'unités mobiles de traitement immédiatement mobilisables et constamment opérationnelles ;
 - etc.
- Des analyses sur les échantillons suspects peuvent être réalisées 24h/24 et 7j/7 par un de nos laboratoires partenaires le plus proche de votre service.

Lorsque l'ampleur de la crise le nécessite, une cellule de crise est constituée. Sa mission consiste à :

- Organiser la réponse à la crise
- Coordonner les actions des intervenants
- Établir les communications avec les intervenants internes et externes, notamment les services de l'Etat



1 Organisation générale du service

Si nécessaire, le Centre Service Clients peut être renforcé en dehors des heures normales d'ouverture de jour, par simple mobilisation des personnels de la Direction Clientèle du Territoire.

Communiquer durant la crise

Les services opérationnels disposent d'un répertoire d'urgence qui comprend les numéros de téléphone des différents organismes et services d'urgence à alerter : en premier lieu la collectivité, mais aussi l'ARS, la police de l'eau, la Préfecture, les Pompiers, la Gendarmerie, les médias, etc.

Bilan de fin de crise

Lorsque la crise est terminée, un bilan et une analyse sont réalisés, conjointement avec la collectivité. L'objectif est de tirer des enseignements de ces situations d'urgence et, si besoin, d'engager des actions d'amélioration en fonction des exigences émergentes.

Un rapport chronologique complet et détaillé des événements, des moyens mobilisés, des actions réalisées et des résultats obtenus est établi.



2 Relation avec la Collectivité





Modalités et supports proposés en application du projet de contrat



Rapports annuels

Le compte-rendu annuel

Comprendre l'activité du service avec le Rapport annuel du délégataire

Chaque année nous vous remettons le document officiel retraçant l'activité de l'année.

Ce rapport annuel présente les faits marquants du service, à travers trois grandes rubriques :

- La qualité du service ;
- La valorisation des ressources, soient les actions d'optimisation des ressources et de préservation de l'environnement mises en place ;
- La Responsabilité Sociale et Environnementale de Veolia.



RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Joinville



2 Relation avec la Collectivité

Nos indicateurs de performance



Notre vision de nos métiers et notre démarche nous conduisent à nous améliorer et à nous remettre en cause :

- En élargissant le débat public pour les services publics locaux :
 - En impliquant les acteurs de la société civile dans le processus de décision ;
 - En réunissant des commissions consultatives d'usagers ;
 - Par la consultation du public dans le cadre de l'application de la Directive cadre européenne.
- En favorisant l'évaluation des services publics : différentes initiatives (Chartes des services Publics Locaux, AFNOR, DDAF/DDT) visent à définir des niveaux de service exigibles pour les collectivités et les consommateurs, et à faire apparaître des indicateurs de performance dans les cahiers des charges ;
- En respectant, voire en dépassant les attentes et exigences des contrôles : les élus attendent de mieux contrôler les services qu'ils délèguent à un opérateur privé, et de mieux maîtriser leurs choix. Les Chambres Régionales des Comptes doivent pouvoir disposer d'éléments pour assurer leur mission de contrôle de la gestion du service, définie par la Loi du 21 décembre 2001. Depuis le 2 mai 2007, un décret et un arrêté introduisent les indicateurs de performance dans les rapports annuels.

Nous nous engageons à vous transmettre des indicateurs de performance articulés autour des enjeux suivants :

- La transparence pour les consommateurs : une majorité des consommateurs s'estime insuffisamment informée ;
- L'évaluation des performances: elle vise à faciliter le dialogue avec les collectivités et les consommateurs, représentés au sein d'instances de concertation, en leur donnant des repères sur le prix, sur l'efficacité et sur la qualité de leur service d'eau ;
- Le dialogue avec la Collectivité : en complément de l'état des lieux descriptif des rapports annuels, les indicateurs de performance fournissent des éléments objectifs de comparaison du service des eaux. La Communauté d'Agglomération de Chaumont est ainsi en mesure de décider des mesures d'amélioration à apporter, en lien avec son gestionnaire. Cette optimisation du service peut donner lieu à une contractualisation si nécessaire ;
- L'efficacité de l'organisation : les indicateurs de performance représentent une stimulation pour les équipes chargées de l'exploitation, et plus généralement pour améliorer l'organisation. L'efficacité du service et les gains de productivité accrus qui en découlent constituent la base de la rémunération du concessionnaire ;
- la simplicité et la pertinence des outils: facilement compréhensibles par les usagers, les outils doivent refléter de manière synthétique le bon fonctionnement du service, et sont complémentaires des informations détaillées dans le cadre du pilotage normal et quotidien du contrat.





Justificatif et cohérence des moyens mis en œuvre pour la constitution de la Gestion Electronique des Documents



Gestion électronique des documents

Le numérique contribue aux enjeux de préservation des ressources, qualité des eaux, changement climatique, pérennité de votre patrimoine, conformités réglementaires.

Pour accompagner vos services dans cette transition les équipes de la R&D de Veolia ont mis au point Hubgrade.

Positionné à Metz, Hubgrade est **une solution digitale dédiée** la performance de votre service de l'eau. **C'est à la fois un lieu et une équipe support, où sont rassemblés expertise métier et outils d'analyse numérique, où sont réunis savoir-faire et innovation et où les données déclenchent des actions au service de la performance.**

Plusieurs outils informatique, éprouvés sont déployés pour l'exploitation de votre contrat. Ils recueillent et traitent un très grand nombre de données en vue d'optimiser l'exploitation du service, d'atteindre vos objectifs et d'anticiper sur les évolutions à venir.

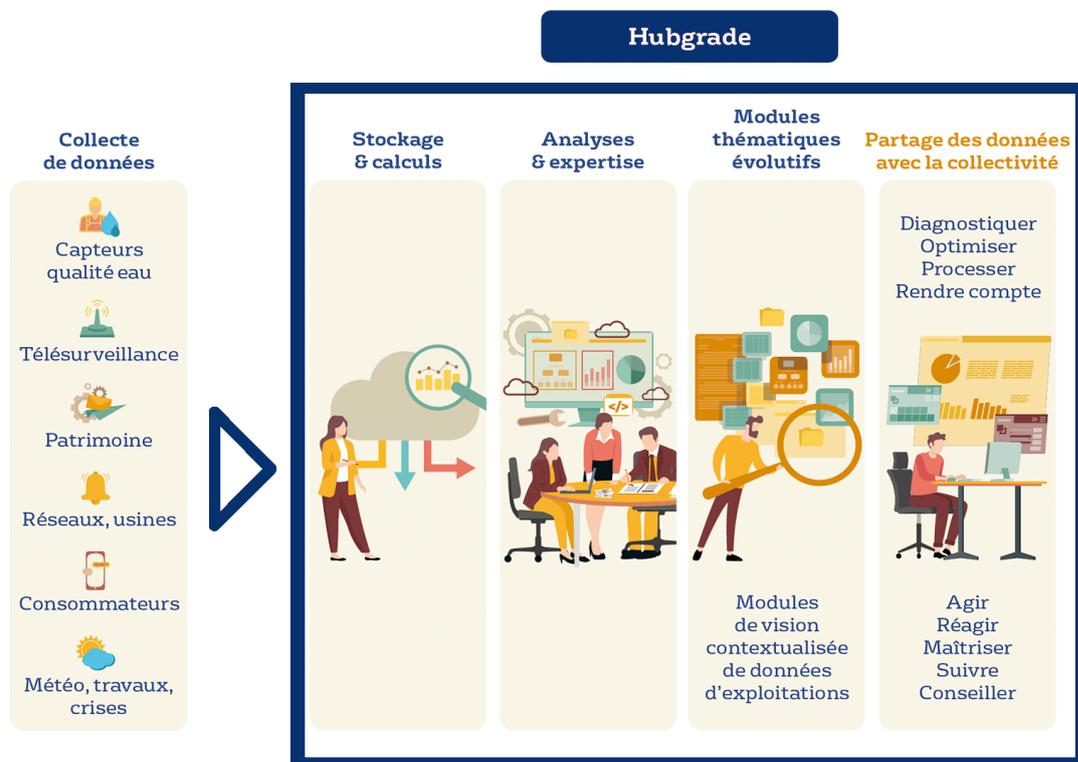
Du contrôle de la qualité de l'eau avec **BDQE**, aux capteurs et alarmes télésurveillées par **Lerne**, à la visualisation cartographique d'**Atlas**, ou à la connaissance de votre patrimoine avec **VAMS**. A chaque thématique correspond un outil dédié issu de la recherche Veolia ou le meilleur du marché.

Chaque jour, les **femmes et les hommes** de Veolia décrivent leurs interventions sur smartphone ou tablette, **vérifient et stockent des données fiabilisées**. Hubgrade les archive de façon **sécurisée, les traite, les met en forme**. Elles sont ainsi à votre disposition visualisables par thématique sur des modules synthétiques, en temps réel.



2 Relation avec la Collectivité

Les modules d'Hubgrade (décrits ci-après) représentent des aides à la décision éprouvées pour la Commune de Joinville et l'exploitant.



Vous disposez d'un accès permanent aux données de l'exploitation partagées en temps réel via Hubgrade après collecte, stockage et analyse. Ces informations aident à la décision et s'avèrent indispensables pour vous accompagner notamment dans l'élaboration et la priorisation de vos plans d'investissements.

➤ L'accès aux données du service sur portail personnalisé

Un site Internet dédié et sécurisé, « **le portail Hubgrade** » vous donne accès à différents modules qui illustrent les points clés de votre service. Sous chaque thématique identifiée les données, transmises en temps réel, ont été mises en forme et restituées avec une vision contextualisée et facile à lire.



2 Relation avec la Collectivité

La page d'accueil permet d'accéder rapidement à :

- Un répertoire de vos interlocuteurs ;
- Des informations et messages provenant des équipes de Grégory GANTHIER qui vous informent en continu des faits marquants de l'exploitation ;
- La base documentaire de votre contrat (rapports, comptes rendus, ...) ;
- et un accès rapide aux modules Hubgrade.



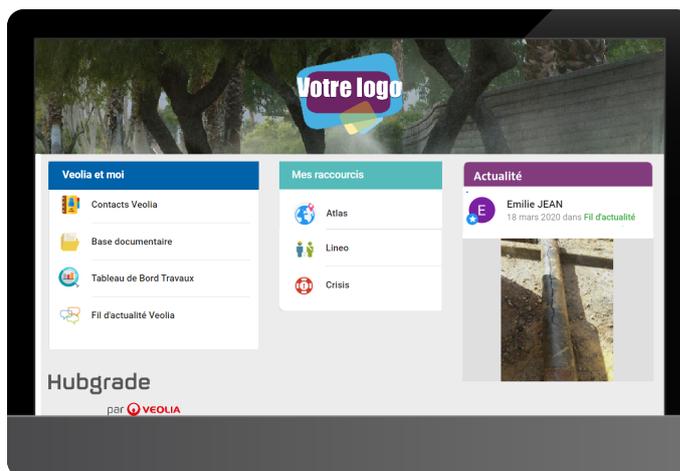
Pour des raisons de sécurité (piratage) l'accès collectivité se fait exclusivement en mode consultation des données. Vous pouvez les télécharger sous format tableur ou traitement de texte.



Disponible dès le 1er janvier 2024, la Commune de Joinville dispose d'un point d'entrée unique vers l'ensemble des données du service, via une interface web dynamique, interactive, personnalisée et sécurisée, accessible 24H/24 et 7J/7 depuis n'importe quel équipement connecté à internet.



2 Relation avec la Collectivité



Exemple de présentation pour la page d'accueil du portail collectivité

Afin de vous familiariser avec ce portail, nous nous engageons à former les personnes de votre service que vous aurez désignées et ce dès le démarrage du contrat et autant que de besoin durant la vie du contrat.



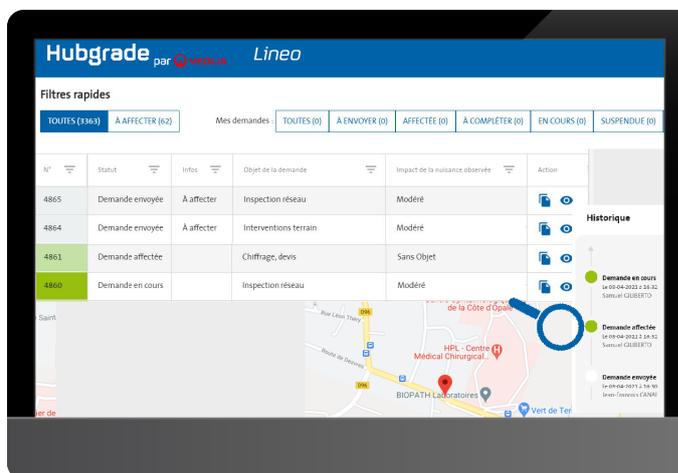
Partage d'information et demande d'interventions en temps réel

Exprimez toutes vos demandes relatives à l'exploitation du service en temps réel et sans contrainte. « **Lineo** » recueille vos sollicitations et les horodate, qu'elles concernent une intervention sur le terrain, un document administratif ou une question pratique. La réponse est tracée, vous permettant de contrôler ses délais et avancements.



2 Relation avec la Collectivité

Un tableau regroupe les indicateurs de suivi des demandes (clôturées, en cours, à compléter, envoyées, affectées, suspendues ou rejetées), le délai moyen de traitement ainsi que le type de demande (fuite, qualité d'eau, manque d'eau, enquête terrain, enrobés, travaux, documents d'urbanisme, technico-administratif).



The screenshot shows the Lineo Hubgrade interface. At the top, it says 'Hubgrade par Lineo'. Below that, there are filters for 'Mes demandes' with options: 'TOUTES (0)', 'À ENVOYER (0)', 'AFFECTÉE (0)', 'À COMPLÉTER (0)', 'EN COURS (0)', and 'SUSPENDUE (0)'. A table lists requests with columns: 'N°', 'Statut', 'Infos', 'Objet de la demande', 'Impact de la nuisance observée', and 'Action'. The table contains five rows of data. To the right of the table is a 'Historique' section with a map showing the location of the requests. The map includes labels for 'HPL - Centre Medical Chénoué', 'BIOPATH Laboratoires', and 'Vert de Ter'.

N°	Statut	Infos	Objet de la demande	Impact de la nuisance observée	Action
4865	Demande envoyée	À affecter	Inspection réseau	Modéré	[Icon]
4864	Demande envoyée	À affecter	Interventions terrain	Modéré	[Icon]
4861	Demande affectée		Chiffrage, devis	Sans Objet	[Icon]
4860	Demande en cours		Inspection réseau	Modéré	[Icon]

Exemple d'une page de visualisation de Lineo



Vous transmettez vos sollicitations via un canal dédié et simple d'usage sans vous soucier du choix du destinataire. Vous êtes notifié à chaque étape d'avancement. C'est l'assurance d'un suivi en temps réel du traitement de votre requête avec un historique des échanges.

Le suivi des indicateurs de votre contrat

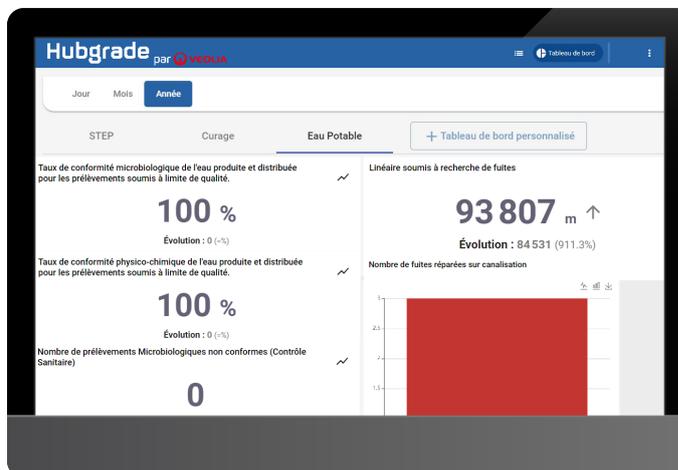
Plus besoin d'attendre le rapport annuel pour connaître l'état d'avancement des indicateurs contractuels. Le module « **Indicateurs contrats** » affiche en interactif les données du service permettant :

- Une exploration de la donnée par simple clic qui fournit le détail des valeurs ;
- Un accès à la méthode de calcul et à la source employées pour calculer l'indicateur ;
- Une vue de l'évolution des indicateurs, par rapport aux objectifs annuels.



2 Relation avec la Collectivité

Ces éléments sont consultables et exportables. Les tableaux de bord et les graphiques offrent une vision simple de l'historique des données sur une période choisie (semaine, mois, année).



Exemple d'une page de visualisation d'indicateurs contrat



Vous avez accès aux indicateurs opérationnels en permanence, vous suivez leurs évolutions directement depuis votre bureau, smartphone ou tablette, 24H/24 et 7J/7 pour un suivi du service en totale transparence

La visualisation géographique des données du service

Intuitif et ergonomique, le module « Atlas » est plus qu'un système d'information géographique intégré. Il géolocalise sur une carte les informations et données du service disponibles.

Ces données d'origines diverses (patrimoine, fonctionnement des installations, système d'information géographique, interventions, télégestion, qualité, consommateurs, installations et réseaux) sont superposées et représentées en situation réelle dans la rue. Cette visualisation permet d'obtenir, quel que soit le contexte, un diagnostic rapide et adapté.



Vous visualisez l'impact du fonctionnement du service sur l'environnement géographique. Vous affichez la donnée souhaitée et pertinente selon votre besoin sur une interface intuitive qui vous permet de « naviguer » directement sur votre territoire. C'est une véritable mise en situation en temps réel de votre patrimoine.



2 Relation avec la Collectivité

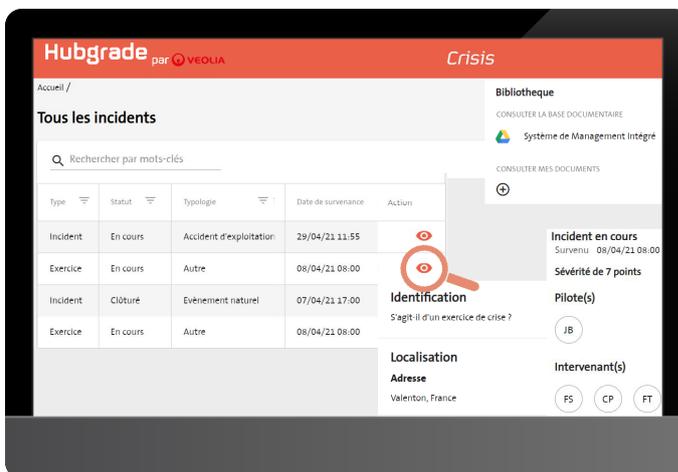


Exemple d'une page d'une visualisation sous Atlas

La gestion coordonnée des situations de crise

Les services d'eau sont soumis à des aléas pouvant avoir des conséquences sur la continuité du service et la vie locale et économique du territoire.

Lorsqu'une crise se produit, le module « **CRISIS** » est activé et vous permet de suivre en temps réel l'ensemble des actions réalisées. Cette « main courante » digitale vous permet d'informer et d'échanger en temps réel avec tous les acteurs impliqués dans la gestion de la crise (Veolia, vous, l'ARS, le SDIS, la Gendarmerie, la Préfecture, etc.). Crisis trace et détaille tous les faits, les moyens mobilisés, les actions réalisées, les résultats obtenus et alimente le retour d'expérience.



Exemple d'une page de visualisation de Crisis



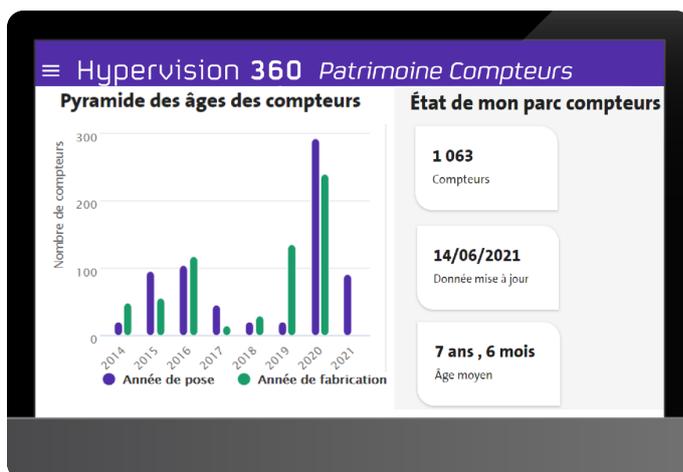
L'accès à l'ensemble des échanges et actions entre les parties prenantes est assuré facilement. C'est pour vous la garantie d'une gestion en temps réel et d'un suivi efficace de toutes les situations d'urgence. L'historique permet d'améliorer en continu les interactions avec les différents acteurs de la crise pour une meilleure maîtrise des futures situations de crise.



2 Relation avec la Collectivité

➤ La maîtrise de votre patrimoine compteurs

Le module « **Patrimoine Compteurs** » facilite l'analyse et l'exploitation des informations relatives au parc compteurs. Il vous permet d'accéder de manière ergonomique, simple et en totale autonomie à la pyramide des âges des compteurs, c'est-à-dire à l'inventaire des compteurs par diamètre et année de pose ou année de fabrication. La gestion du parc est ainsi plus simple et plus efficace.



Exemple d'une page d'une visualisation de «patrimoine compteur»



Vous bénéficiez d'une connaissance plus fine de votre patrimoine des compteurs pour et un accès en continu à son état.

➤ Accès permanent de la Collectivité au SIG

➤ Le partage d'information en continu grâce au digital

Chez Veolia, la transparence réside dans l'interaction permanente avec vos services afin de créer le mode de gouvernance adapté à vos attentes.

Vous voyez tout ce que nous voyons ! La mise en place de la solution digitale Hubgrade est un gage de transparence grâce à l'accès en temps réel aux informations. Pour plus d'informations, vous pouvez vous référer au chapitre « Organisation, moyens et expertises à votre disposition » ou [consulter](#) notre site internet.

L'objectif partagé est d'accroître en continu la performance et la valeur de votre service sur les plans :



2 Relation avec la Collectivité

- Economique (pour le patrimoine) ;
- Sociale (pour vos administrés) ;
- Durable (pour l'environnement).

➤ Une configuration personnalisée

Vous désignez les membres de votre collectivité habilités à accéder à tout ou partie des données des applications contenues dans Hubgrade.

Chacun reçoit un code d'accès sécurisé et confidentiel correspondant à son profil. Il lui permet ainsi de se connecter 24h/24 au portail Hubgrade personnalisé aux couleurs et besoins de votre territoire.

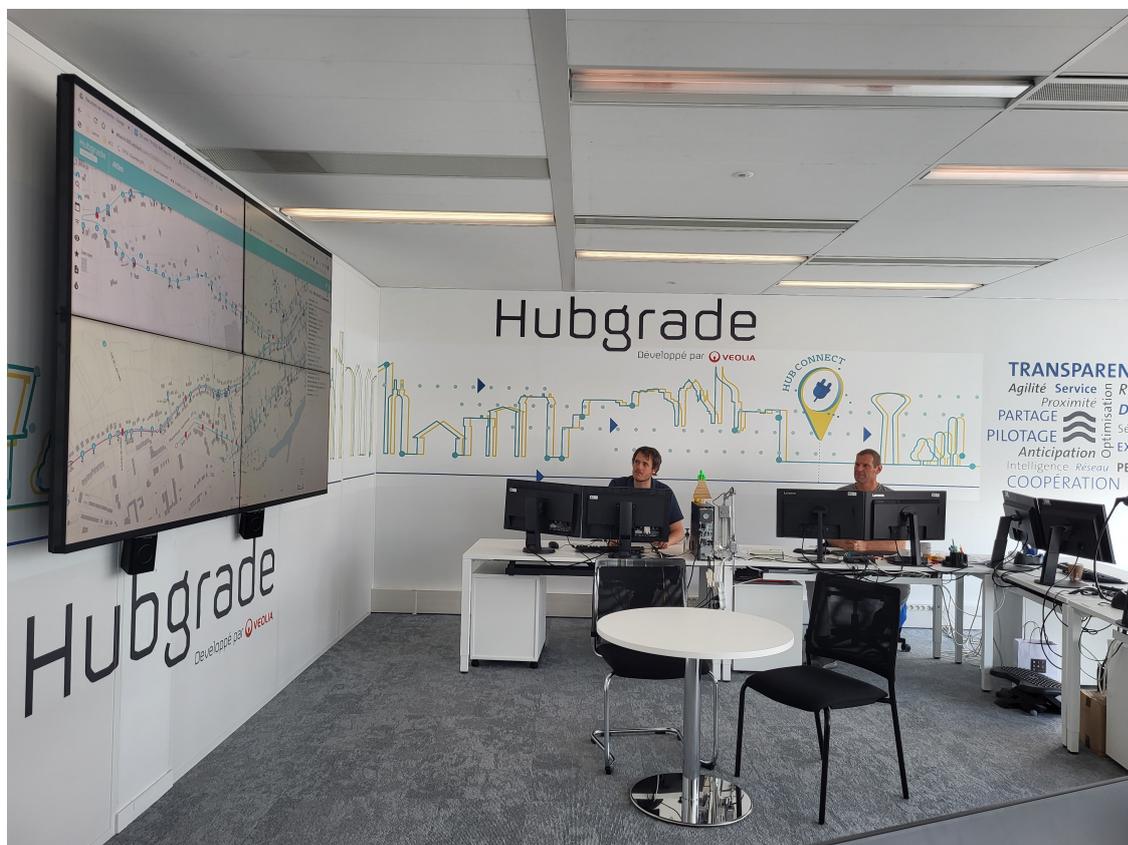
➤ Votre maîtrise d'Hubgrade par l'accompagnement en continu

Les modules déployés sont intuitifs et dynamiques, l'accompagnement et la formation dispensés vous permettent d'être opérationnels tout au long du contrat.



2 Relation avec la Collectivité

Dans un souci de transparence, tous les « trucs et astuces » des modules Hubgrade sont dévoilés lors des formations de prise en main qui se déroulent en petits groupes. Cet accompagnement se poursuit tout au long du contrat et des nouvelles versions Hubgrade.



- **Organisation des comités de pilotage, modalités relatives à l'assistance technique : communication, délais de réponse et de réalisation, etc.**
- **Des échanges permanents sur la vie de votre contrat**

Grégory GANTHIER est votre interlocuteur privilégié, il est facilement accessible pour échanger avec vous sur les éléments marquants du contrat.

Des rencontres régulières sont organisées avec vos services pour évaluer l'exploitation avec, notamment, l'examen des données disponibles en temps réel via Hubgrade.

Ce sont des moments importants d'écoute, d'échange, de co-construction, d'arbitrage, de conseil, de prise de décisions communes et de réflexions sur le long terme.



2 Relation avec la Collectivité

Rendez-vous	Fréquence	Exemple de thématiques traitées
Réunion technique	Trimestrielle Autant que de besoin	Suivi de l'exploitation quotidienne, des opérations de renouvellement et des travaux, présentation des opérations planifiées.
Comité de pilotage	Semestrielle	Bilan global du service et contrôle de la bonne exécution du contrat, suivi des engagements et indicateurs de performance, point sur les chantiers réalisés.
Réunions de présentation du Compte Rendu Annuel	Annuelle	Présentation des faits marquants du service, des aspects techniques et financiers du contrat, propositions et conseils d'optimisations environnementales, techniques, sécuritaires.

Assistance et expertise au profit de votre politique de l'eau

Vous assister avec les organismes extérieurs et la réglementation

Partenaire de Commune de Joinville, toutes nos compétences sont mobilisables pour vous accompagner sur les thématiques liées à votre service telles que :

-  La veille réglementaire et accompagnements juridiques ;
-  Les relations avec les organismes publics (tels que la Direction Régionale de l'environnement de l'aménagement et du logement, l'Agence Régionale de Santé, le Conseil Général, la Police de l'Eau) ;
-  etc.



2 Relation avec la Collectivité

Notre expertise pour aider votre politique d'investissement

De plus, nos experts vous accompagnent et réfléchissent avec vous sur l'avenir de votre service notamment sur votre politique de l'eau, politique environnementale, sociétale (usages de l'eau) à court, moyen et long termes pour :

- La programmation des investissements ;
- La réalisation d'études : sur de nouveaux besoins exprimés (par vos services ou par souci de performance) ;
- L'aide à l'établissement de la cartographie des financements disponibles dans le cadre d'appels à projets ;
- etc.

Les propositions d'amélioration du service sont formalisées dans les rapports annuels du délégataire.



Les experts Veolia vous accompagnent dans une vision prospective de votre territoire pour faire face à vos différents enjeux (raréfaction des ressources, changement climatiques, et.).

La sensibilisation aux enjeux locaux

La protection de l'environnement étant l'affaire de tous, nous proposons des actions visant à impliquer chacun pour faire face à ces enjeux.

Former les ambassadeurs de demain aux enjeux locaux

Les enfants sont réactifs, avides de nouvelles connaissances et sensibles à l'environnement qui les entoure, d'où les actions proposées ci-après :

- sur la demande des établissements des interventions en milieu scolaire sur le cycle de l'eau et les métiers associés par un membre du territoire Lorraine-Sud Haute-Marne de Veolia;
- Présentation du fonctionnement d'une usine soit virtuellement soit en réel lors de sorties scolaires.

Le nombre d'interventions sera adapté selon les demandes des établissements scolaires. 4 mallettes pédagogiques seront mises à disposition de la collectivité au bénéfice des écoles élémentaires.



2 Relation avec la Collectivité

Présentation de la mallette pédagogique aux élèves d'une classe de primaire.



Participer à vos animations locales

Les événements locaux et les forums de l'emploi sont des lieux propices à la présentation des thématiques de l'eau et de l'environnement. Sur la durée du contrat, les équipes de Grégory Ganthier participent aux manifestations annuelles organisées par la collectivité.

Encourager les gestes écocitoyens



Veolia encourage les consommateurs à agir pour l'Environnement avec ses **campagnes digitales** telle que **#BravoPourLeGeste**.

C'est l'occasion de mettre en avant des actions exemplaires sur votre territoire :

- Arrosage raisonné ;
- Réduction des consommations ;
- Réutilisation des eaux de pluie ;
- etc.

↳ L'implication des consommateurs dans le service

La parole est donnée aux consommateurs

Les consommateurs souhaitent de plus en plus s'engager dans des démarches écocitoyennes. Nous leur donnons la parole, en les écoutant.



2 Relation avec la Collectivité

Les actions proposées en ce sens sont :

- Participation aux réunions de comités de quartier sur des thématiques locales préalablement identifiées;
- Contribution des équipes de Grégory Ganthier à la préparation des commissions consultatives.

L'implication des consommateurs dans la vie du service sous différents formats

Une documentation complète sur les « écogestes » est fournie aux consommateurs (kit de bienvenue électronique ou papier, site internet, application mobile, etc.) pour une **consommation éco-responsable**.

Ils peuvent également s'inscrire à la "newsletter" trimestrielle qui propose une information variée, dynamique et proche de leurs préoccupations de « **consom'acteurs** ».

Si une application **écocitoyenne** est disponible, nous nous engageons à étudier l'interfaçage avec nos outils existants afin d'enrichir le dialogue avec le service des eaux.



La promotion de l'eau de Joinville

Mieux faire connaître et valoriser les qualités de votre eau

Produit noble et peu coûteux, votre eau est bonne à boire. Ensemble, faisons-le savoir!

En France, l'eau en bouteille est 100 à 300 fois plus chère que l'eau distribuée. C'est le produit alimentaire le plus contrôlé avec plus de 60 critères de qualité. Il est analysé de sa production jusqu'à sa distribution.

La qualité de l'eau distribuée sur le territoire de la Commune de Joinville est promue par :

- L'insertion systématique des fiches qualité de l'ARS dans les communications écrites aux consommateurs, ainsi rassurés ;
- "L'étiquette de votre Carafe d'eau" est disponible sur le site internet www.service.eau.veolia.fr et présente l'analyse chimique de l'eau distribuée.



3 Production



Surveillance et entretien du périmètre de protection

Une fois les périmètres de protection établis, il est important de contrôler les activités de ces périmètres.

Trois types de périmètres sont prévus (Art R.1321 – 13 du Code de la Santé Publique) :

- Le périmètre de protection immédiat à l'intérieur duquel toutes activités, installations et dépôts, autre que ceux liés à l'ouvrage, sont interdits. Les terrains doivent être acquis par la collectivité et clôturés.
- Le périmètre de protection rapproché à l'intérieur duquel toutes activités, installations et dépôts susceptibles d'entraîner une pollution de l'eau sont interdits. Les autres activités peuvent faire l'objet de prescriptions et d'une surveillance particulière.
- Le périmètre de protection éloigné (facultatif) à l'intérieur duquel toutes activités, installations et dépôts présentant un danger de pollution peuvent être réglementés.

En tant qu'exploitant du service d'eau potable, nous nous engageons au strict respect des prescriptions relatives aux périmètres de protection immédiats.

Concernant les périmètres de protection immédiats dont la gestion nous est confiée dans le cadre du contrat d'exploitation, nous proposons, au-delà de la suppression de l'utilisation des produits phytosanitaires, d'y appliquer une gestion écologique, en faveur du développement de la biodiversité.

Au-delà des périmètres immédiats, nous proposons de vous assister dans l'application des arrêtés instituant les périmètres de protection, notamment en vous avertissant dans le cas où nous prendrions connaissance d'un non respect des prescriptions prévues. L'application des règles fixées par l'arrêté reste néanmoins de votre ressort.

Gestion des périmètres de protection

Pour que vous disposiez durablement d'une ressource de bonne qualité, nous proposons de vous assister dans vos démarches de gestion des périmètres de protection de la ressource eau potable.

Notre exploitation des installations de production intègre la protection des ressources propres de la collectivité.

Elle peut être complétée par des démarches de réduction des pollutions permettant d'élaborer des plans de prévention des ressources. Ces démarches visent à maintenir la qualité des eaux brutes, voire à l'améliorer.



Nos engagements dans le cadre des démarches d'installation des périmètres de protection comprennent :

- L'accompagnement de la collectivité au cours des démarches autour des périmètres de protection (assistance et conseils, présence aux différentes réunions prévues, avis technique, etc.)
- La surveillance de ces périmètres (suivi de la bonne application des prescriptions des arrêtés mis en œuvre, prise en charge de l'installation ou la remise à niveau des clôtures, etc.)
- L'accompagnement de la collectivité si elle le souhaite dans une démarche de réduction des pollutions

➤ Contrôle et Diagnostic des ouvrages de prélèvement d'eau brute

L'ensemble de la production d'eau potable du service de l'eau du Syndicat repose sur l'eau exhaurée d'une même nappe alluviale de la Marne, grâce à deux ouvrages de prélèvement : le puits Poteaux et le forage Dame Cole, situés à environ 400 m l'un de l'autre.

Ces ouvrages sont anciens et sont mal connus, notamment pour Dame Cole. Il existe une confusion dans la Banque du Sous-Sol du BRGM: on trouve des informations sous les codes BSS 02656X0040 et 02656X0041. L'arrêté de DUP des ressources de Joinville en date de 2011 évoque un code BSS 02656X0004 pour le même ouvrage. Cela peut s'expliquer par l'existence dans le passé d'un premier « puits Dame Cole » remplacé en fin de vie par un nouveau « Dame Cole ».

Les données disponibles à ce jour sont résumées ci-après:

- le puits Poteaux (BSS02656X0012) en exploitation depuis 1974 (plus de 50 ans) est le plus utilisé actuellement, en termes de volume exhauré. Selon les schémas disponibles, le puits est constitué de buses en béton et présente une profondeur de 5 m. Il est pourvu de 4 drains DN200, dont la longueur de 20 m est à vérifier. L'état de ces drains n'est pas connu. Le débit d'exploitation actuel est de 120 m³/h.
- le forage Dame Cole (nouveau) de 1993 ou 1995, de profondeur 8 m. Il semble avoir été rechemisé à la fin des années 90. Le diamètre serait ainsi passé de 600 à 490. Ce rechemisage a pu neutraliser les deux drains diamétralement opposés parfois évoqués dans les documents descriptifs du forage initial (DN200, 5 m de longueur ?). Le débit d'exploitation est de l'ordre de 60 m³/h.

Il y a donc nécessité de s'approprier un meilleur niveau de connaissance de ces ouvrages, de s'assurer de leurs coupes et de vérifier leur état actuel.

Le manque d'informations concernant la structure des ouvrages et leur état actuel ne permet pas de préjuger des travaux de nettoyage voire des travaux de réhabilitation éventuellement nécessaires ou réalisables avant d'avoir réalisé une inspection visuelle complète, y compris l'inspection des drains si ceux-ci sont accessibles.

Pour information, il peut être risqué d'engager des travaux de nettoyage sur un ouvrage dont la structure serait dégradée : risque de destruction de l'ouvrage, de perte de drain(s), etc.



Les productivités exactes actuelles des ouvrages ne sont pas connues. Les faibles durées journalières de pompage actuelles peuvent masquer l'existence et/ ou l'évolution de débits critiques.

C'est la raison pour laquelle nous vous proposons, dans le cadre de notre offre, un diagnostic des ouvrages sous le contrôle d'un hydrogéologue expérimenté.

Son analyse des résultats des différentes diagraphies et la réalisation d'essais de pompage permettront de dresser un état des lieux complet des ouvrages.

Notre offre comprend la réalisation d'un contrôle réglementaire de l'ouvrage, conformément à l'arrêté du 11 septembre 2003. Ce contrôle vise à vérifier l'état de l'ouvrage et l'absence de risque de contamination pour la nappe captée : nous proposons un contrôle de la tête et une inspection caméra de l'ouvrage. Pour le puits Poteaux dont l'eau est capté par un système de drains, il est prévu que l'inspection soit complétée par l'intervention d'une équipe de scaphandriers afin de descendre et de pousser une caméra dans les drains (sous réserve d'accessibilité et que leur état le permette).

Cette inspection avec relevés des cotes permettra de reconstituer la coupe technique exacte des ouvrages et de vérifier l'état structurel de l'ouvrage. Des diagraphies complémentaires pourront être réalisées si les observations visuelles le requièrent (Gamma-Ray et thermo conductivité).

Afin de quantifier le niveau de vieillissement de l'ouvrage et de statuer si les travaux de nettoyage, de régénération, de réfection sont nécessaires ou si les conditions d'exploitation doivent être réajustées, nous proposons de compléter la précédente inspection caméra par des essais de pompage par paliers, qui seront également interprétés par l'hydrogéologue.

Ce diagnostic complet des ouvrages de prélèvement d'eau, à la fois sur le plan structurel et sur le plan de leur productivité nous semble impératif à l'heure où il est envisagé de renforcer les filières de traitement pour faire face à la contamination en chlorothalonil R471811. Il permettra de vérifier les débits d'eau brute effectivement disponibles, dans le cas où les besoins en eau de la Collectivité augmenteraient.

Un forage ne se limite en effet pas à un groupe de pompage : il s'agit d'un ensemble complexe constitué de la nappe captée, du massif filtrant et des éléments constitutifs du forage : tubages pleins / parties crépinées ou drains / cimentations et le pompage, qui évolue au fil du temps. L'état de cet ensemble définit la productivité de l'ouvrage, et par conséquent le débit d'exploitation optimal qui permet de stabiliser l'ouvrage dans le meilleur état possible, sans précipiter son vieillissement.

Compte-tenu de l'âge avancé des ouvrages, de l'absence de contrôles récents et de leur rôle majeur dans l'alimentation de la Commune de Joinville et des travaux envisagés sur la filière de traitement, nous recommandons la réalisation rapide de ce diagnostic complet, et en tout état de cause au plus tard en 2025 comme demandé au Cahier des Charges de la Consultation.

Ce diagnostic complet fera l'objet d'un compte-rendu rédigé par l'hydrogéologue et d'une présentation auprès de la Collectivité.



Inspection télévisée de l'ouvrage.

Inspection de la tête de puits du captage

La tête de l'ouvrage sera évaluée par contrôle visuel pour vérifier son efficacité vis-à-vis des risques d'infiltration, des actes de vandalisme, et sa pérennité.

Inspections caméra du captage



Une caméra couleur à tête orientable sera descendue dans l'ouvrage. En fonction du diamètre interne de l'ouvrage, le démontage de la (ou des) pompe(s) pourra être nécessaire pour passer la caméra.

Cette inspection sera d'abord réalisée en mode statique, pompe à l'arrêt, puis avec remise en service du pompage (si resté en place dans l'ouvrage) lors de la remontée de la caméra, pour observer d'éventuels mouvements de particules attirées par la pompe, ou la présence de nuage turbide.

Un bilan général de l'ouvrage sera établi en précisant la cote du massif de graviers, s'il est avéré qu'il y en ait un (et si mesurable) et les cotes de l'ouvrage (tube plein / tube crépine ou cuvelage béton et barbacanes, drains...). Les cotes de cet ouvrage seront ainsi reprises et archivées.

L'état de l'ouvrage sera décrit ainsi que l'état des ouvertures (barbacanes, crépines...), ouvertes ou colmatées et la nature de l'éventuel colmatage. Une attention sera aussi portée aux raccords de tubes ou aux reprises de béton au niveau des raccords du cuvelage (selon les ouvrages).

Le fond de l'ouvrage sera également contrôlé avec la vérification de sa profondeur par rapport à l'origine, en mesurant l'épaisseur d'un éventuel dépôt et de sa nature (indurée ou non).

L'état des équipements en place sera décrit avec un regard sur leur aspect et sur leurs différents positionnements (cote des crépines et pieds des pompes, des électrodes, capteurs...), avec la mise en évidence d'éventuelles anomalies (brides remplies de sédiments, aspiration de pompe colmatée...). Les éventuels équipements démontés seront également cotés et reportés sur la coupe.

La coupe technique de l'ouvrage sera ainsi mise à jour, ou créée le cas échéant, avec le positionnement de ses équipements.



Diagraphies complémentaires

Plusieurs investigations peuvent être envisagées sur les ouvrages, pour compléter les inspections caméra. Elles sont décrites ci-dessous :

- Diagraphie Gamma-Ray :
 - Une diagraphie Gamma-Ray peut être réalisée afin de mieux appréhender la coupe géologique de l'ouvrage, sous réserve que la nature du captage (cuvelage béton, cimentation annulaire...) n'entraîne pas une perturbation du signal (nature, épaisseur...) . Elle permet d'affiner la géologie locale en détectant la présence d'éléments radioactifs naturels. Cette diagraphie sera utile pour préciser le contact entre l'aquifère et les terrains superficiels.
- Diagraphie au micromoulinet et/ou thermoconductivité

Le micromoulinet permet de dresser le profil des arrivées d'eau en pourcentage du débit pompé. Il n'est pas toujours possible de le réaliser notamment dans des ouvrages en grand diamètre (supérieur à 900 / 1 000 mm) car un diamètre trop important par rapport au débit des pompes ne permet pas de mettre l'hélice en mouvement. Cela dépend aussi du niveau dynamique qui, s'il est trop bas, ne permettra pas d'observer sur toute la hauteur captée.

Cette diagraphie pourra alors être remplacée par une diagraphie de thermo-conductivité qui permet de détecter des arrivées d'eau selon une méthode semi-quantitative alors que le micromoulinet est une méthode quantitative.

Pompage d'essai par paliers

Le captage sera testé par quatre paliers de pompage à débits croissants sur 4 × 1 h, afin de vérifier le comportement du couple « nappe-forage » au fur et à mesure que les débits et les vitesses augmentent, afin de déterminer la productivité actuelle de l'ouvrage. Les quatre paliers seront enchaînés sans interruption par une remontée des niveaux, afin de ne pas être gêné par une remontée incomplète entre chaque palier, et de disposer de données les plus pessimistes possibles. Ces paliers seront achevés par un suivi de la remontée de la nappe, pendant une demi-heure.

La courbe de productivité, exprimant les rabattements en fonction du débit, sera établie. Elle permettra de déterminer les pertes de charges dites naturelles (liées à la perméabilité de l'aquifère) et celles dites artificielles ou quadratiques (liées aux turbulences à proximité de l'ouvrage).

Si ce même type de pompage a été réalisé à l'origine, des comparaisons pourront ainsi être établies, et permettront, même avec un seul point, de vérifier la présence éventuelle d'une dérive de productivité, en liaison avec le degré de colmatage. En cas d'absence de ce type de d'essais de pompage à l'origine, on considèrera le pompage d'essai proposé comme l'état 0 qui permettra de suivre ultérieurement l'évolution de l'ouvrage.

La courbe de productivité permettra également de détecter l'existence d'un débit critique et de définir le débit optimal d'exploitation du puits.

Ce pompage sera, si possible, réalisé en utilisant la pompe d'exploitation en place, afin de ne pas gêner l'exploitation et d'assurer la continuité de service.



3 Production

Le suivi du pompage par paliers sera réalisé sous le contrôle de l'Hydrogéologue, qui suivra les niveaux à l'aide d'une sonde manuelle précise au 1 cm. Si le puits est équipé d'une sonde de niveau avec enregistrement, les mesures automatiques seront recalées avec les données manuelles obtenues au cours du pompage permettant ainsi un suivi en continu des pompages. Les débits seront suivis à l'aide du compteur volumétrique ou débitmètre selon les équipements disponibles et les données suivies automatiquement seront aussi utilisées.

Au cours des pompages, un suivi régulier de la turbidité et des matières en suspension sera réalisé à l'aide d'un turbidimètre portatif et d'un cône d'Imhoff, pour apprécier la nature de l'eau notamment à chaque changement de débit et pour ne pas risquer de créer une turbidité anormale dans les réservoirs et constater si l'ouvrage est soumis ou non à une problématique de turbidité sporadique.

Afin de vérifier les capacités de production du captage dans des conditions les plus pessimistes, le pompage sera préférentiellement réalisé en période de basses eaux (à définir précisément avec des chroniques piézométriques locales).

Les données obtenues lors de ce pompage seront interprétées par un Hydrogéologue.

Réflexion sur l'avenir de l'exploitation du captage

Dans le cadre de ce diagnostic, une réflexion sur l'avenir de l'exploitation sera menée à l'aide de l'ensemble des données préexistantes et nouvellement obtenues, avec un regard sur l'ouvrage, sur son exploitation et sur son environnement.

En cas d'anomalies ou de faiblesses observées sur le plan quantitatif ou qualitatif, des propositions d'amélioration sur le plan de la productivité et /ou de la qualité seront définies selon le degré de gravité de la pathologie, avec une indication du degré d'urgence (l'objectif est d'éviter d'avoir à gérer des situations de crise dans le futur).

Moyens humains et matériels

Les diagnostics sont menés en présence et sous le contrôle d'un hydrogéologue. L'inspection caméra sera réalisée par un prestataire, pour sa proximité géographique.

Au niveau du matériel mis en œuvre, la caméra et les différentes sondes seront descendues à l'aide d'un treuil installé dans le fourgon positionné à proximité du puits, avec un jeu de poulies, si nécessaire pour des renvois d'angle.

En cas d'impossibilité d'utiliser le courant de la station en 220 V, il sera fait usage d'un groupe électrogène, qui sera posé sur un bac de rétention pour éviter toute fuite de carburant. Un kit anti-pollution sera en outre présent dans le fourgon pour réagir en cas de fuite plus importante. Le matériel (fourgon, caméra, treuil...) est entretenu régulièrement.

Toutes les règles mises en place par l'exploitant (règles de sécurité, de protection des périmètres de protection et de vigilance contre les malveillances) seront suivies, tant au niveau de l'accès sur les sites, qu'au droit des ouvrages, avec toujours la présence permanente d'une personne tant que l'accès à l'eau est facilité (par exemple lors des pompages d'essai).



3 Production

Lors des pompages d'essai, les débits seront réglés à l'aide de la vanne de manœuvre en place et contrôlés à l'aide du compteur volumétrique en place. Les niveaux seront suivis manuellement à l'aide de notre sonde. Les valeurs manuelles obtenues permettront de réaliser un calage des données télésurveillées si l'ouvrage est équipé d'un capteur de pression. Les valeurs ont une précision au 1cm.

Délais d'intervention et d'investigation

Le déroulement des diagnostics comprend des interventions sur site et des investigations de bureau.

Interventions sur site

Par habitude, il est souvent envisagé de réaliser dans un premier temps l'inspection caméra de l'ouvrage suivi des diagraphies. Cette intervention est souvent réalisée en période de hautes eaux (à définir avec une chronique piézométrique proche) pour disposer d'un niveau d'eau relativement haut. Les pompages d'essai sont, par contre, différés pour se trouver dans des situations plus pessimistes de basses eaux et vérifier ainsi, l'écart des fluctuations de nappe (périodes hautes et basses eaux variables localement et selon les aquifères captés).

Cependant, selon le degré d'urgence, toutes ces investigations peuvent être enchaînées, afin de disposer des résultats du diagnostic au plus vite.

On peut ainsi considérer que le temps d'intervention sur site sera de :

- Inspection caméra et diagraphie de l'ouvrage: 0.5 jours
- Pompages par paliers de 4 × 1 h : 0.5 jours

Investigations de bureau

La collecte des données et leur analyse, la mise en forme des résultats et leur interprétation, la mise en place de la réflexion et l'édification de la présentation représenteront un temps d'étude de l'ordre de deux mois.

Ces délais seront bien sûr plus souples si les pompages d'essai sont différés en période de basses eaux.

Restitution des résultats

L'ensemble du diagnostic sera présenté en réunion avec un support pédagogique de type PowerPoint pour faciliter la compréhension des résultats obtenus et sensibiliser les personnes présentes à la gestion de la ressource en eau.

Le rapport sera transmis en version papier et sur support numérique reproductible.





Conception et réalisation des unités de traitement de l'eau complémentaires permettant de distribuer une eau conforme sur le paramètre chlorotalonil R471811



Etude préliminaire

Contexte

Le service de l'eau potable de Joinville dispose de 2 ressources qui interceptent l'eau d'une même nappe alluviale de la Marne pour produire de l'eau destinée à la consommation humaine (EDCH) :

- Le puits Poteau, utilisé majoritairement
- Le puits Dame Cole

Sur chaque site, l'eau subit actuellement pour tout traitement une seule désinfection, avant d'être refoulée vers un réservoir.

Les eaux issues des deux ouvrages ont un faciès proche. Elles sont cependant de caractérisation variable en fonction de la saison (sans doute liée aux échanges de la nappe alluviale avec la Marne, proche).



3 Production

L'eau désinfectée du puits Poteaux est refoulée vers le réservoir HP de 1500 m³ qui alimente le réseau HP de Joinville, alors que celle du puits Dame Cole est refoulée le Réservoir BP de 2×250 m³ qui dessert le réseau BP de Joinville.



Dame Cole



Les poteaux

En moyenne :

- Poteaux, puits créé en 1973, produit 500 à 600 m³/j, pour une autorisation de prélèvement de 800 m³/j figurant dans l'arrêté de DUP de la ressource de 2011.
- Dame Cole, puits créé en 1993 et rechemisé en 1999, produit 200 à 250 m³/j, pour une autorisation de prélèvement de 800 m³/j figurant dans l'arrêté de DUP de la ressource de 2011
- En cas de situation exceptionnelle, l'arrêté autorise le dépassement de 800 m³/j par station.

Par le passé, à la fin des années 1990, à l'occasion d'une suspicion de pollution de l'eau de Dame Cole (dégradation de la qualité organoleptique de l'eau de Dame Cole sur l'ancien forage Dame Cole), la station Poteaux a été capable d'alimenter l'ensemble du réseau de Joinville (sous réserve de mettre en communication le réseau HP avec le réseau BP), soit une production de l'ordre de 800 m³/j.

L'autorisation de prélèvement ne définit pas de débit horaire maximal. Des essais de pompage sur Dame Cole ont détecté un débit critique de l'ordre de 60 m³/h en étiage en 2015 alors qu'il n'en avait pas été détecté à la création de l'ouvrage. Il faudra donc à l'avenir calibrer le débit de prélèvement afin de ne pas mettre l'ouvrage en souffrance, notamment en période d'étiage.



3 Production

Le débit d'exploitation actuel de chaque station correspond à des temps de pompage journaliers faibles, compris entre 3 et 5H en moyenne.

Pour anticiper l'évolution de la réglementation et la recherche du métabolite R471811 du chlorothalonil (dénommé aussi Chlorothalonil R471811) dans le cadre du contrôle sanitaire à partir du 1er janvier 2024, Veolia a réalisé des mesures exploratoires sur le service de Joinville.

Le Chlorothalonil R471811 est, à la date de cette note (février 2024), classé « métabolite de pesticide pertinent ». Il est donc soumis à la limite de qualité de 0,1 µg/l.

En absence de Vmax pour ce métabolite, la Direction Générale de la Santé a mis en place une Valeur Sanitaire Transitoire (VST) fixée à 3 µg/l, dans l'attente du résultat de la saisine adressée à l'ANSES. Dans l'instruction N° DGS/EA/2023/160 du 20 octobre 2023, le Ministère de la Santé et la DGS ont précisé les modalités de gestion des dépassements de limite de qualité de 0,1 µg/l pour le métabolite Chlorothalonil R471811. Ces modalités intègrent un plan d'actions, d'accompagnement et de propositions de solutions dans l'objectif d'un retour à la conformité à la limite de 0,1 µg/l.

Les premières campagnes de recherche du Chlorothalonil et de ses métabolites ont révélé la présence de Chlorothalonil R471811 en teneurs supérieures à 0,1 µg/l sur les 2 puits de Joinville, Poteaux et Dame Cole

Il est constaté, à date de ce rapport, des teneurs en Chlorothalonil R471811 dans l'eau brute qui peuvent atteindre 3 à 6 fois la limite de qualité de l'eau traitée, fixée à 0,1 µg/l.

De la même manière, une campagne exploratoire de mesure des composés perfluorés a été réalisée en janvier 2024 au niveau des 2 stations : ces composés n'ont pas été mesurés en teneurs significatives. A date, les ressources de Joinville ne montrent pas de contamination aux composés perfluorés.

Problématique

La problématique de qualité d'eau sur les ressources de Joinville concerne la présence de Chlorothalonil R471811 en teneurs trop élevées par rapport à la limite de qualité de 0,1 µg/l.

Les deux procédés de traitement reconnus d'efficacité avérée pour le Chlorothalonil R471811 sont :

- la filtration sur charbon actif en grains (CAG)
- la filtration membranaire.

La filtration sur charbon actif est à préférer, tant que le procédé reste économiquement viable, pour deux avantages : le piégeage définitif du chlorothalonil R471811 (sur le charbon actif, éliminé par la suite en incinération) et la faible perte en eau, en comparaison avec la filtration membranaire.

La filtration membranaire présente en effet les inconvénients suivants : elle sépare le micropolluant dans une phase liquide (concentrat) pour lequel l'exutoire final reste en général le milieu naturel, et elle génère un ratio de perte en eau généralement compris entre 15 et 30%.



La viabilité économique du traitement par adsorption sur charbon actif est principalement dépendante de la durée de vie du lit de CAG. La durée de vie est évaluée en Bed Volumes (BV) avant la percée en sortie de filtre CAG des micropolluants problématiques : c'est le ratio (Volume percolé depuis la mise en service du lit)/ (Volume de charbon actif mis en œuvre). Ce BV est variable en fonction des différentes qualités d'eau : la matrice de l'eau influe fortement.

A ce jour, les paramètres influençant et impactant le BV ne sont pas connus de manière exhaustive. Par exemple, il est pressenti que le BV diminue avec la présence de matières organiques (COT) car les molécules de matières organiques entrent en compétition avec le chlorothalonil R471811 vis-à-vis des sites d'adsorption du charbon actif.

Une première estimation de la durée de vie peut être obtenue grâce à notre protocole d'essais Diabolo.

Etude proposée

Il est proposé une étude Diabolo réalisée en Centre de Recherches.

Ce protocole au Centre de Recherches DEST vise à évaluer la durée de vie du charbon actif avant d'engager des coûts sur le terrain.

Il présente également l'avantage de permettre la comparaison rigoureuse de plusieurs types de CAG, contrairement à ce qui pourrait être fait en conditions réelles.

Les tableaux ci-dessous synthétisent les teneurs mesurées sur les ressources de Joinville :

Les données suivantes ont été rassemblées :

- les données sur le chlorothalonil R471811 : 4 campagnes réalisées à ce jour par l'exploitant (mai, juillet, septembre et novembre 23). Il n'y a pas encore de données disponibles dans le cadre du contrôle sanitaire
- les autres données : de janvier 2015 à novembre 2023 sur les points de la filière EB ou ET (de la ressource au réservoir), issues de l'autosurveillance de l'exploitant et du contrôle sanitaire

		Poteaux	Dame Cole
Chlorothalonil R	Nb de valeursMoy ; [MIN ; MAX]	40,32 µg /l [0.27 ; 0.43]	40.48 µg/l [0.35 ; 0.59]
COT	Nb de valeursMoy ; [MIN ; MAX]	310.8 mg/l [0.5 ; 1.3]	301.1 mg/l ; [0.7 ; 1.7]
Conductivité à 25°C	Nb de valeursMoy ; [MIN ; MAX]	50568 µS/cm ; [520; 696]	43546 µS/cm ; [479; 645]



		Poteaux	Dame Cole
TH	Nb de valeurs Moy ; [MIN ; MAX]	3028.9°F ; [26.2; 32.5]	3128.2°F ; [21.5 ; 33.1]
TAC	Nb de valeurs Moy ; [MIN ; MAX]	2226.7°F ; [24.2 ; 28.7]	2128.2°F ; [24.4 ; 35.3]

Les faciès des 2 ressources sont proches, car l'eau provient de la même nappe alluviale.

En étiage, l'eau de la nappe présente des TH, TAC et conductivités plus élevés (plus net du côté Dame Cole, en amont de Poteaux).

La nappe paraît influencée par le cours d'eau (variations régulières de la matrice).

Le cours d'eau semble globalement moins minéralisé que l'eau de nappe, mais peut connaître des pointes en COT. Le cours d'eau (station de mesure de Vecqueville) est lui-même l'objet de variations, par exemple :

- de COT (1.8 mg/l en moyenne, entre 1.0 et 2.8 mg/l entre 2017 et 2023, sur 57 mesures)
- conductivité (470 µS/cm en moyenne, entre 368 et 549 entre 2017 et 2023, sur 57 mesures)
- de TH (23.1°F en moyenne, entre 17.4 et 25.6 entre 2017 et 2023, sur 55 mesures)
- de TAC (20.7°F en moyenne, entre 16.0 et 23.6 en moyenne sur 55 mesures)
- le chlorothalonil R471811 n'a pas été recherché dans le cours d'eau

Nous vous proposons une étude Diabolo sur l'eau brute de la nappe utilisée par le Service de l'eau de Joinville.

Le prélèvement d'eau brute pourra être réalisé sur l'une ou l'autre des ressources, en période de COT élevé (teneur au moins supérieure à 1 mg/l) afin que les essais permettent d'évaluer la compétition entre fixation du COT et du Chlorothalonil R 471811.

Le Chlorothalonil R471811 étant présent en continu (d'après ce que nous voyons à ce jour), ce n'est pas le paramètre qui régit le prélèvement. En effet, si la teneur en Chlorothalonil R471811 peut être artificiellement dopée pour travailler dans la gamme des teneurs problématiques représentatives pour la bonne réalisation du protocole Diabolo, il est impossible de modifier la teneur en COT par dopage (du fait de sa composition « composite » du paramètre COT, marqueur globale d'une somme de molécules organiques).

L'eau de la station Poteaux étant prépondérante dans le volume d'eau distribuée, si les teneurs en COT sont similaires, cette eau pourra être privilégiée pour la réalisation de l'étude Diabolo proposée.

Contenu de l'étude Diabolo :



3 Production

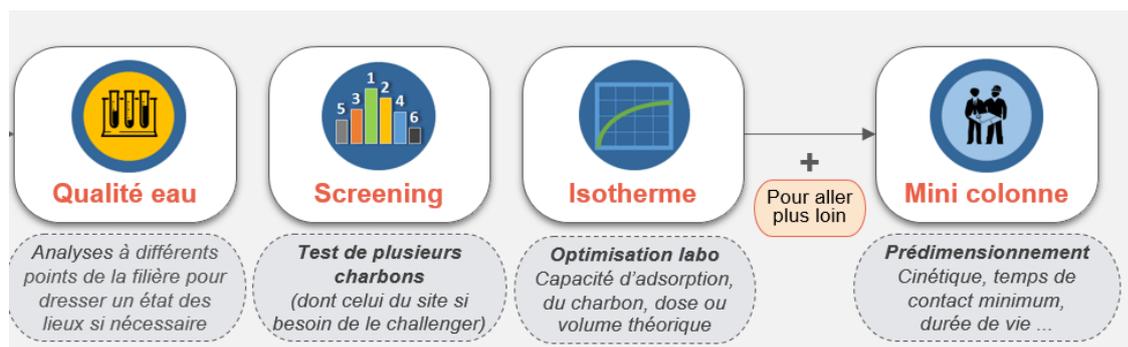
Diabolo est une prestation d'Assistance Scientifique et Technique (AST) développée et proposée par la R&D de Veolia (DEST), mettant en œuvre des protocoles robustes et éprouvés abordant tous les aspects du traitement par charbon actif :

- Capacité d'adsorption en eau réelle avec ses effets de matrice et de compétition, évaluée sur de grands volumes d'eau
- Limitations liées à la cinétique de mise en œuvre à échelle d'une usine

Diabolo permet ainsi de répondre aux questions pragmatiques qui se posent lors du choix d'un traitement :

- Traitabilité du ou des micropolluants par le charbon actif (pesticides, métabolites de pesticides, résidus de produits pharmaceutiques humains et vétérinaires, contaminants perfluorés ...)
- Comparaison de différents charbons du marché
- Sélection du charbon, selon le meilleur compromis technico-économique
- Définition des critères de dimensionnement et des coûts d'exploitation du traitement

Diabolo se compose de différentes briques, combinables sur besoin :



Dans le cas de la prestation Diabolo proposée pour l'usine de Joinville, les briques suivantes ont été retenues afin de choisir le meilleur charbon et d'estimer sa durée de vie :

- screening
- Isotherme
- Mini-colonne

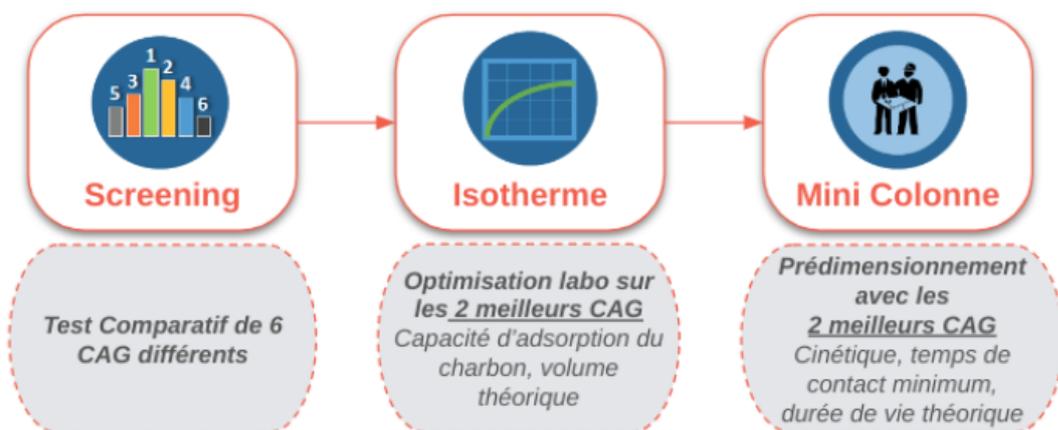
Retenir un seul charbon actif en grain pour les briques « Isotherme » et « Mini-colonne » est réducteur dans le sens de Diabolo car le charbon actif le plus efficace est souvent le plus cher. Or le gain de durée de vie n'est pas forcément « rentable » par rapport à la différence de coût du charbon.

Par expérience, nous conservons donc deux charbons actifs que nous menons au stade des Isothermes et de la Mini-colonne : le « meilleur » des charbons actifs « bon marché » d'efficacité « moyenne », ainsi que le meilleur des charbons en terme d'efficacité mais qui, en contrepartie, est généralement parmi les plus chers.



3 Production

Après le screening, les étapes suivantes, Isotherme et Mini-Colonne, doublées, permettent au final de disposer des informations nécessaires pour choisir le plus avantageux des charbons actifs :



- Une fois les isothermes d'adsorption établies pour les deux CAG évalués, des premières projections de fréquence de renouvellement pourront être réalisées avec l'hypothèse que la capacité d'adsorption est utilisée à 100%, pour chacun des CAG
- La brique des « Mini-colonnes » consiste à déterminer la cinétique d'adsorption globale du Chlorothalonil R471811, dans le cas des CAG retenus en première phase. Ce Protocole Mini-colonne permettra d'évaluer les temps de contact minimaux à respecter pour atteindre les capacités d'adsorption déterminées en phase précédente et d'affiner les fréquences théoriques de renouvellement des CAG évalués.

Objectifs de l'étude Diabolo

Les objectifs principaux de cette étude sont :

- La vérification de la traitabilité du Chlorothalonil R471811 par le procédé de filtration sur charbon actif et de la possibilité de retour à la conformité
- La détermination du charbon actif en grains le mieux adapté
- L'estimation de la fréquence de renouvellement du charbon actif en grains et l'évaluation des coûts de charbon actif en grains associés
- La détermination du dimensionnement : le temps de contact nécessaire, notamment.

Nous proposons à la collectivité de l'accompagner dans une démarche de réduction des pollutions autour des ressources en initiant des actions de prévention et de pédagogie, auprès des exploitants agricoles L'étude Diabolo qui sont concernés, en concertation avec la chambre d'agriculture de la Haute-Marne. Nous nous engageons à organiser une réunion dès la première année du contrat afin de définir conjointement avec la collectivité et la chambre d'agriculture les moyens d'actions et d'information des agriculteurs exploitant les terres à l'intérieur des périmètres de protection.



➤ Proposition d'installations mobiles de traitement du chlorothalonil

A ce jour, le projet de contrat nous demande la conception et réalisation des unités de traitement de l'eau. La proposition suivante pourra être affinée après les résultats de Diabolo.

Pour le financement, nous vous proposons l'installation, la location et l'exploitation au Bordereau des Prix. Le renouvellement du charbon sera facturé au Bordereau des Prix.

Préambule

Après avoir visité les différents sites, pompages et réservoirs, nous avons choisi de proposer une installation de traitement par ressource, disposant ainsi ; d'électricité, d'un rejet des eaux de lavage et de la redondance des installations en fonctionnement dégradé.

Nous allons donc vous proposer l'installation de deux unités de traitement des Chlorothalonil, installées pour chacune sur les ressources, Les Poteaux et Dame Cole .



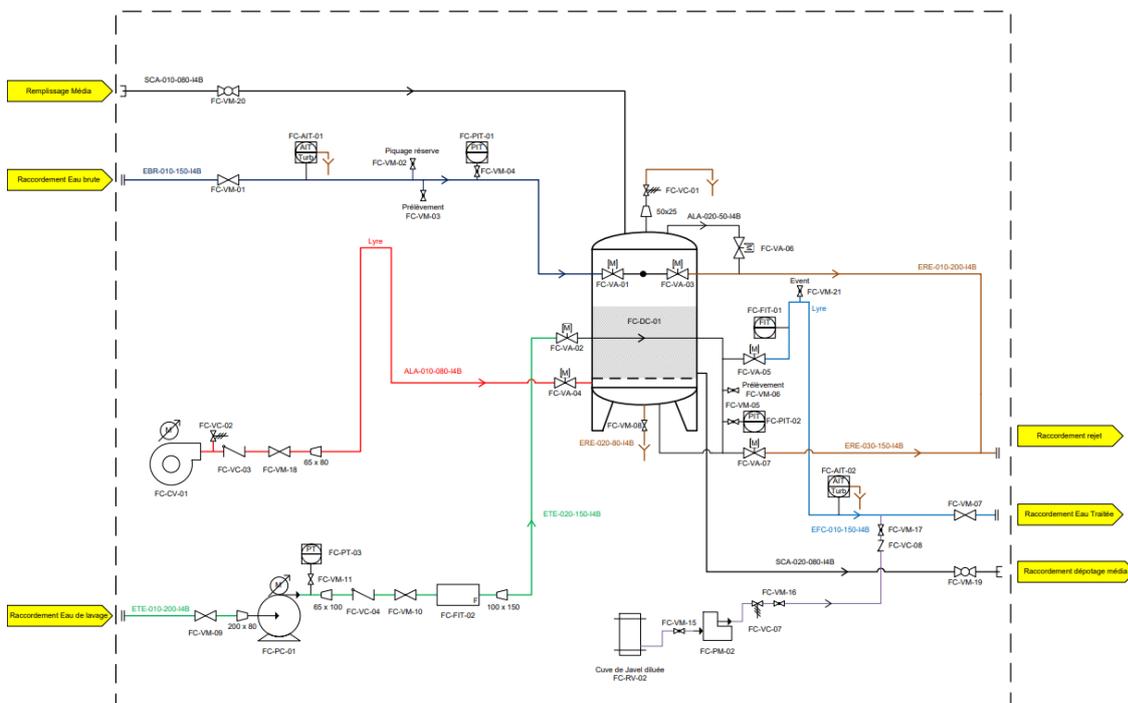
3 Production

Postulats & exclusions

- Nous n'avons pas d'étude de sol sur les périmètres potentiel d'installation ; nous avons donc considéré qu'aucune fondation spéciale ne serait nécessaire ; nos estimations techniques et nos prix ne pourront être confirmés qu'après avoir fait réaliser ; pour chacun des sites les études de sols et estimation des fondations. Par ailleurs, les sites étant soumis à inondation, des contraintes administratives pourront être imposées.
- Rejet des eaux de lavages sont prévus dans les fossés aujourd'hui en place pour collecte des eaux, graisses et sables des voiries de la nationale avoisinante. Cela ne pourra être possible qu'après soumission et accord des autorités.
- Les détails de la solution technique proposée seront affinés au cours de l'étude détaillée, nous pourrions passer de deux filtre 30 m3/h a un filtre 50 m3/h, avoir à installer un conteneur ou réaliser les installations nécessaires dans les bâtiments existants.
- Nous ne savons pas déterminer aujourd'hui le charbon qu'il nous faudra mettre en œuvre, nous avons donc considéré un charbon que nous avons utilisé par ailleurs. Cette offre devra donc être mise à jour en conséquence. Nous prévoyons, à cet effet, un pilote de caractérisation de la qualité de l'eau pour ainsi définir le charbon le plus adapté. (Diabolo)
- Les éléments actuellement mis à disposition pour réaliser cette estimation ne peuvent nous permettre de nous engager sur les caractéristiques des eaux en sortie des unités de traitement et ne pourront en aucun cas exposer le délégataire aux pénalités telles que définies dans le DCE. Des essais et mesures complémentaires seront à réaliser sur les eaux pour pouvoir prendre engagement sur les traitements et fréquences de changement des charbons.

Les Installations

Le PID de principe sera le suivant ; Un ou deux filtres indépendants connectés au conteneur qui intégrera les équipements nécessaires au Lavage des filtres.



3 Production



L'eau produite par la ressource sera donc détournée vers le conteneur et traversera le/les filtres qui auront été chargés de Charbon Actif.

Nous disposons de plusieurs solutions adaptables pour la filtration sur charbon actif.



3 Production

L'étude détaillée permettra de choisir dans ces solutions la plus adaptée aux circonstances particulières de la ressource et des réservoirs.



Travaux de Génie Civil – préliminaires aux installations des équipements



Dans un premier temps, une étude géotechnique sera menée sur chacun des sites.

Installation de chantier, Reprise du chemin d'accès si nécessaires, Régalage des sols, Terrassement ; création d'une aire stabilisée en élévation pour se mettre hors plus hautes eaux sur chacun des sites

Les Poteaux



et pour Dame Cole.

Note de calcul sur la base des études géotechniques pour création Dalle permettant les installations des filtres / conteneurs.

Aire stabilisée à proximité de la dalle pour accès déchargement des filtres et conteneur et permettre ultérieurement installation camion de chargement/ déchargement des charbons actifs.



3 Production

Canalisations / instrumentations

Seront installées entre les actuels bâtiments de pompage et les nouveaux équipements les conduites d'amenée et de retour des eaux traitées pour reprendre les canalisations de distribution telles qu'aujourd'hui.

À ces canalisations seront rajoutées les nécessaires compteurs / réducteurs de pression / vanne de régulation débits lavage.

Pour chacune des installations, une conduite enterrée sera installée pour aller conduire les eaux de rejet de lavage vers le ruisseau actuellement en place, collectant les eaux issues du dessableur / dégraisseur collectant les eaux de la Nationale 67.

Electricité / Automatismes & Travaux mise à niveau variation pompage

Pour s'assurer de pouvoir choisir les débits de fonctions des ressources et les traitements par filtration, des variateurs de vitesse seront installés probablement en version murale sur chacune des installations et cela pour chaque pompe.

Des travaux de mise à niveau des installations électriques / des automatismes et remontées pour télégestion.

Une mise sous contrôle des modifications réalisées.

Analyses mensuelles, consommations électriques, suivi

L'offre intègre, les analyses en chlorothalonil ; une en entrée (on considère la ressource comme commune entre les deux pompages) et une en sortie sur chacune des installations à une fréquence de 15 jours.

Lorsque les résultats donneront des signes de saturation des charbons, les fréquences seront réduites pour les analyses et la séquence d'approvisionnement de nouveau charbon seront engagées.

Un suivi de ces échantillonnage et résultats, ainsi que leurs restitutions sont prévues dans nos coûts.

L'énergie nécessaire à ces nouvelles installations est, elle aussi, comprise dans ce coût mensuel.

Charge charbon

Nous ne pouvons aujourd'hui connaître le charbon qui réagira le mieux pour capter les chlorothalonil dans notre cas. Nous avons donc considéré un charbon qui a favorablement répondu sur un autre site. Il faudra donc en fonction des résultats des essais remettre à jour cette offre pour le charbon choisi.

A ce jour, nous ne pouvons connaître la fréquence de changement des charbons constituant la charge du filtre.



3 Production

Cependant, ils ne seront pas éternels et devront être changés régulièrement. A cette fin, nous proposons dans notre offre, la mise en œuvre d'un fonds "traitement" permettant de gérer en toute transparence les coûts liés à ces remplacements.

Une charge sera mise en place à l'origine de l'installation, des analyses du chlorothalonil (chaque 15 jours une analyse entrée ressource que l'on considère commune et une analyse sur la sortie de chacune des installations) permettront de suivre les évolutions de chacune des charges du charbon et se préparer à en changer.

La séquence de changement des charbons sera la suivante : Mise hors service de l'installation / Déchargement des charbons à remplacer, évacuations et traitement des charbons usagés / Déchargement et échange des graviers ou rinçages / Recharge des nouveaux charbons / Définage si nécessaire ; rejet des eaux de définage au fossé comme eaux de lavage / Remise en production des installations

Planning prévisionnel

Si le choix est fait par la collectivité de réaliser les installations de traitement ; un délai minimal pour la construction des unités sera de l'ordre d'un an après obtention de l'ensemble des autorisations administratives (dont CODERST), a cela faudra se rajouter les installations et mise en service. Il ne sera donc pas possible de disposer de l'installation fonctionnelle sous un délai inférieur à 18 mois.

L'étude Diabolo se fera sur une année dès le début du contrat. En l'absence de données complètes à ce jour et dans l'attente des résultats de caractérisation Diabolo, il n'est pas possible de donner un calendrier de réalisation d'une unité de traitement à ce jour. Par ailleurs, nous ne maîtrisons pas les temps d'autorisation administrative. Concernant la construction, on estime le temps de réalisation à 18 mois, en intégrant les phases consultation, réalisation et mise en service.

Location

Note : les prix considérés pour l'offre de location sont basés sur une location d'un minimum de 12 mois.





Exploitation des installations et ressources en eau



Une exploitation rationalisée des ouvrages

Type d'actions	Fréquence
Vérification du bon fonctionnement des ouvrages (forage, prise d'eau, station)	Visite courante à minima 2 fois par semaine : - Examen visuel et auditif des ouvrages ; - Contrôle des process et de la qualité de l'eau (en moyenne 61 analyses annuellement).
Entretien des sites	- Etat des clôtures, portail d'accès, portillon, génie civil, huisseries, peintures ; - Espaces verts 4 fois par an ; - Absence de tout déchet ou dépôt en périmètre immédiat.
Exploitation	- Contrôle des paramètres , équipements de mesure (1 fois / par mois) et ajustements éventuels. - Saisie des informations dans le journal de bord digital à chaque passage: Compteurs horaires, volumes de production ; Valeurs de process (taux de chloration , ...) ; Evénements marquants.
Gestion des réactifs	Contrôle mensuel des stocks et réapprovisionnement.
Maintenance des équipements	Selon les gammes maintenance des équipements de la GMAO.
Nettoyage et désinfection des cuves	Selon la réglementation en vigueur. une fois par an.
Contrôles périodiques des équipements (levage, électricité, pression)	Réalisés selon la réglementation en vigueur.



Dispositions pour assurer la qualité de l'eau produite et son contrôle

Notre engagement

Veolia dispose de l'expertise et du savoir-faire vous garantissant un taux de conformité bactériologique et physico-chimique de 100%.

Ressource	Caractéristiques	Commentaires sur le traitement
Poteaux	eau sous-terrainne	Chloration
Dame Cole	eau sous-terrainne	Chloration

L'autocontrôle

Les analyses courantes d'exploitation

Afin de garantir la qualité de l'eau à tout moment et en tout point du réseau, les équipes de Grégory GANTHIER réalisent des analyses d'autocontrôle réparties sur l'ensemble des unités de distribution d'eau.

Le programme d'analyses, élaboré en fonction des caractéristiques de votre eau, est présenté ci-dessous :

Paramètres analysés	Fréquences
Chlorotalonil R471811	4 fois par an par station

Le programme de surveillance réglementaire

Les analyses réglementaires associées à votre contrat sont réalisées conformément à la réglementation (cf. décret et arrêtés du 11 janvier 2007) qui définit les types et les fréquences appliquées. Pour en savoir plus rendez-vous sur le site [legifrance.fr](https://www.legifrance.fr).

Paramètres	Fréquences
RP	0,5 par an par station



Paramètres	Fréquences
P1	2 par an par station
P1 + P2	1 par an par station

Tous les résultats d'analyses sont accessibles en continu pour la Commune de Joinville sur Hubgrade.

➤ La gestion des non-conformités

La gestion des risques implique de connaître, d'anticiper et de déclencher des actions correctives très rapides. C'est pour cela que, malgré le maintien d'une surveillance analytique et fonctionnelle renforcée du réseau, Veolia met en place une procédure de gestion des non-conformités en 3 étapes :

- **Information immédiate de la collectivité avec prise en compte parallèle** de la nature et des caractéristiques de la non conformité.
- **Traitement immédiat** : déclenchement d'actions adaptées en fonction du niveau de gravité (évalué selon la nature et la concentration du paramètre, le contexte local (plaintes, travaux, ...). Une recherche des causes de non-conformité est menée avec contrôles des équipements et mesures correctives.
- **Clôture** : sur la base des nouveaux résultats d'analyses d'eau conformes.

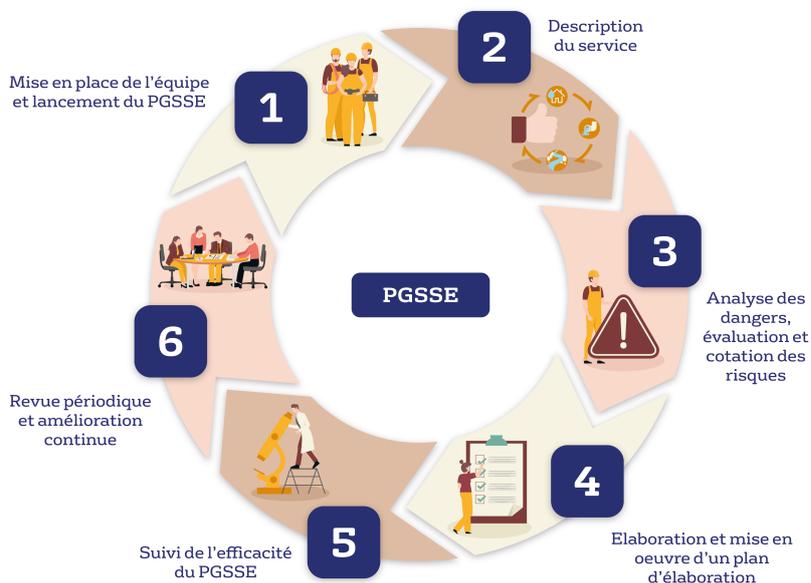
Ces non conformités sont gérées dans le cadre de notre système de management (actions préventives, actions correctives) et donnent lieu à l'établissement d'un plan d'amélioration continu.

➤ Le renforcement de la sécurité sanitaire des eaux

Le Plan de Gestion de la Sécurité Sanitaire des Eaux (PGSSE) est une démarche complémentaire au suivi de la qualité de l'eau distribuée. Moteur d'amélioration continue du service, elle vous permet d'identifier de nouveaux risques de non conformité tels que :



Ces risques sont identifiés et hiérarchisés et des plans d'actions sont mis en place. Le schéma ci-dessous synthétise la démarche.



Sur votre contrat nous apportons notre assistance pour l'élaboration du PGSSE.



Engagement sur l'amélioration des indicateurs de performance du service

Les engagements sur l'amélioration des indicateurs de performance du service sont détaillés dans la partie distribution.



4 Distribution



Exploitation des réseaux, incluant les dispositions pour maintenir le rendement et l'ILVNC

L'entretien préventif des réseaux

Actions	Fréquences
Manœuvres de vannes	- une fois tous les trois ans minimum sur les vannes du réseau
Manœuvre de purges du réseau	- une fois tous les trois ans minimum sur les purges du réseau
Vérification du bon fonctionnement des ventouses	- une fois tous les deux ans
Contrôle des stabilisateurs	- contrôle annuel
Contrôle des compteurs de sectorisation	- contrôle annuel

Les engagements pour la réduction des pertes en eau

Les équipes d'exploitation s'engagent sur :

-  **Le rendement de réseau : 88 % en fin de contrat ;**
-  **L'indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC) : 1,95 (objectif visé).**

Avec les actions permettent d'atteindre ces objectifs :

Actions sur le réseau de distribution	Fréquence et contenu
Contrôle permanent des débits	- Suivi quotidien des volumes
Débitmètres, compteurs de sectorisation, stabilisateurs	- Contrôle annuel



4 Distribution

Actions sur le réseau de distribution	Fréquence et contenu
Recherche fixe ou mobile de fuites	- Programme diffusé à la collectivité chaque année ; - Mise en place de 50 prélocalisateurs acoustiques dès les 6 premiers mois du contrat ; - 50 % par an du linéaire du réseau (ou 16 km/an) ; - 115 h par an.
Intervention en urgence (fuite réseau ou branchement)	- Constat sur site sous 30 minutes suite à signalement ; - Intervention équipée de réparation de fuite sous 1 h après constat.
Contrôle du parc compteurs	- Contrôle par échantillonnage par entreprise agréée COFRAC une fois sur la durée du contrat.

Les objectifs de rendement de réseaux

Nous nous engageons à 88 % de rendement de réseau et 1,95 ILVNC en fin de contrat.

Les moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs

Notre offre repose sur un engagement ambitieux concernant l'ILVNC et le rendement brut du réseau, porté par des moyens et actions cohérents sur les recherches et réparations de fuites.

La distribution d'eau potable sur le périmètre contractuel global présente les indicateurs de performance réglementaires suivants pour l'exercice 2022 :

- Rendement réglementaire Grenelle 2 (%) : ~68.5
- Rendement réglementaire (%) : 89.8 (81.8 en 2021, 84.4 en 2020)
- Rendement brut (%) : 87.6 (79.7 en 2021, 82.7 en 2020)
- Indice Linéaire de Pertes (m³/km/j) : 1.9 (3.5 en 2021, 3.2 en 2020)
- Indice Linéaire des Volumes Non Comptés (m³/km/j) : 2.3 (3.9 en 2021, 3.5 en 2020)

Pour rappel, pour ce type de réseau de distribution, dont le linéaire est particulièrement important par rapport aux volumes consommés, il est très difficile d'obtenir des rendements de réseau similaires à ceux observés dans des environnements densément peuplés. Nous estimons ainsi que la performance du réseau observée ces dernières années est très satisfaisante au vu de ses caractéristiques.



4 Distribution

Nous nous engageons à :

- Réaliser le plan d'action de réduction des pertes en eau décrit ci-dessous
- Satisfaire les exigences de performance de la loi Grenelle 2 sur toute la durée du contrat
- **Maintenir un rendement brut d'au moins 88,0% en fin contrat**
- **Maintenir l'ILVNC sous les 1,95 m3/j/km sur toute la durée du contrat**

Plan d'actions :

Afin d'optimiser la performance des réseaux de distribution d'eau potable de la commune de Joinville, de réduire ses volumes de pertes, et d'atteindre les objectifs ambitieux préalablement présentés, nous allons réaliser un plan d'action construit autour des 3 objectifs suivants :

1. Améliorer la connaissance du réseau
2. Fiabiliser la comptabilisation et le suivi des volumes
3. Renouveler le dispositif de prélocalisation des fuites

1. Améliorer la connaissance du réseau

Le préalable de toute optimisation d'un système est de s'assurer d'avoir une connaissance suffisante des caractéristiques et du fonctionnement de celui-ci. L'amélioration de la connaissance du réseau, se traduit globalement à travers notre engagement à augmenter substantiellement l'Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale des Réseaux.

2. Fiabiliser la comptabilisation et le suivi des volumes

Nous déploierons notre outil digital, afin de permettre un suivi continu et aisé des volumes distribués sur ce réseau et d'alerter l'exploitant en cas de dépassements d'objectifs cibles qu'il aura fixés. Le calcul et le suivi des débits de nuit permet d'estimer le débit de fuite et l'indice linéaire de perte par secteur. Des volumes journaliers et débits de nuit cibles seront ainsi paramétrés pour chaque secteur, afin de suivre leur performance quotidiennement. En cas de dépassement significatif de ces valeurs de référence, une campagne de recherche de fuite ciblée sera déclenchée sur le secteur concerné et la fuite sera réparée dans les meilleurs délais.

3. Renouveler le dispositif de prélocalisation des fuites

Le suivi des compteurs de sectorisation indiquera les secteurs de distribution pour lesquels l'évolution du volume distribué est défavorable. Afin d'identifier plus précisément le(s) tronçon(s) fuyard(s) du secteur suspect, nous nous engageons à déployer, dès 2025, un parc de prélocalisateurs de fuites, totalisant 50 modules.

Ces appareils enregistrent chaque nuit les bruits véhiculés par le réseau afin de localiser de façon précise le déclenchement d'une fuite. Ils permettent ainsi de limiter le secteur de recherche, d'être plus efficient dans la détection et par là même de limiter le temps d'écoulement de la fuite.

Le parc est composé de 50 prélocalisateurs communicants en radio LORAWAN, ceux-ci seront placés en plus grande densité sur les secteurs les plus fuyards. Bien que ce parc ait vocation à rester positionné de façon pérenne, son déploiement pourra être revu en cours de contrat, suivant l'évolution des indicateurs des secteurs concernés.



4 Distribution

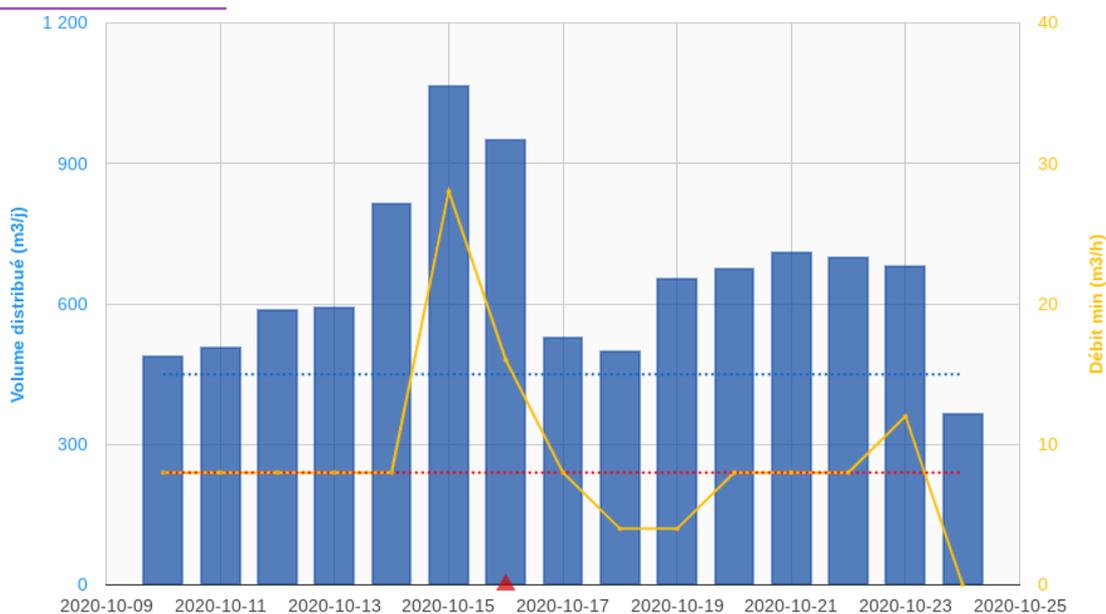
Nous nous engageons à réaliser les prestations suivantes :

- Mise en place du suivi des secteurs via les outils FluksAqua et Téléo, dès 2024
- Suivi journalier des volumes distribués par secteurs et remontées d'alarmes en cas de fuite suspectée, dès 2024 et jusqu'à échéance du contrat.
- Réalisation de campagnes de recherches de fuites ciblées en cas de dépassement des seuils d'indicateurs associés aux secteurs, dès 2024 et jusqu'à échéance du contrat.
- Réalisation des bilans mensuels de sectorisation avec calcul des indicateurs rendement et ILVNC moyen par secteur et analyse de leur évolution au regard des travaux réalisés ; dès 2024 et jusqu'à échéance du contrat.

GRAPHIQUE

TABLEAU

STATS



Exemple de l'évolution journalière du débit distribué et du débit minimum nocturne.

Nous allons mettre en place les outils Fluksaqua et Téléo, de façon à permettre un suivi aisé de la performance du réseau de distribution sur le périmètre délégué et d'alerter l'exploitant en cas de dépassements d'objectifs de performance qu'il aura fixés.

Nous croiserons les volumes consommés journaliers télérelevés avec les volumes distribués quotidiennement sur chaque secteur. Nous calculerons ainsi l'ILVNC et le rendement pour chaque secteur de distribution.

En cas de dépassement significatif des objectifs de performance, une campagne de recherche de fuite ciblée sera déclenchée sur le secteur concerné et la fuite sera réparée dans les meilleurs délais.



Dispositions pour assurer la qualité de l'eau distribuée et son contrôle

L'autocontrôle

Les analyses courantes d'exploitation

Afin de garantir la qualité de l'eau à tout moment et en tout point du réseau, les équipes de Grégory GANTHIER réalisent des analyses d'autocontrôle réparties sur l'ensemble des unités de distribution d'eau.

Le programme d'analyses, élaboré en fonction des caractéristiques de votre eau, est présenté ci-dessous :

Paramètres analysés	Fréquences
Turbidité, conductivité, pH, température, chlore libre et total, bactériologie	36 fois par an sur le réseau

Le programme de surveillance réglementaire

Les analyses réglementaires associées à votre contrat sont réalisées conformément à la réglementation (cf. décret et arrêtés du 11 janvier 2007) qui définit les types et les fréquences appliquées. Pour en savoir plus rendez-vous sur le site [legifrance.fr](https://www.legifrance.fr).

Paramètres	Fréquences
D1	9 par an sur le réseau
D1+D2	1 fois par an sur le réseau

Tous les résultats d'analyses sont accessibles en continu pour la Commune de Joinville sur Hubgrade.

La gestion des non-conformités

La gestion des risques implique de connaître, d'anticiper et de déclencher des actions correctives très rapides. C'est pour cela que, malgré le maintien d'une surveillance analytique et fonctionnelle renforcée du réseau, Veolia met en place une procédure de gestion des non-conformités en 3 étapes :



4 Distribution

- **Information immédiate de la collectivité avec prise en compte parallèle** de la nature et des caractéristiques de la non conformité.
- **Traitement immédiat** : déclenchement d'actions adaptées en fonction du niveau de gravité (évalué selon la nature et la concentration du paramètre, le contexte local (plaintes, travaux, ...). Une recherche des causes de non-conformité est menée avec contrôles des équipements et mesures correctives.
- **Clôture** : sur la base des nouveaux résultats d'analyses d'eau conformes.

Ces non conformités sont gérées dans le cadre de notre système de management (actions préventives, actions correctives) et donnent lieu à l'établissement d'un plan d'amélioration continu.

Engagement sur l'amélioration des indicateurs de performance du service

Des engagements de délais pour les interventions sur réseaux

Interventions d'urgences (fuite réseau ou branchement, problème de qualité d'eau) :

- Constat sur site sous 30 minutes suite à signalement ;
- Intervention équipe de réparation de fuite sous 1h après constat.

Remise à niveau des bouches à clef :

- Réalisation sous 5 jours dans les opérations de voirie.

Interventions de terrassement :

- Enrobé à froid sous 48 h après intervention.

L'Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale des Réseaux (ICGPR)

Contexte et enjeux associés

L'Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale des Réseaux (ICGPR) d'eau potable est un indicateur réglementaire qui évalue, sur une échelle de 0 à 120 (0 à 100 pour les services n'ayant pas la mission de distribution), le niveau de connaissance actuel du réseau ainsi que les moyens mis en œuvre pour accroître cette connaissance.



4 Distribution

Nous estimons que l'ICGPR du périmètre est relativement élevé, à environ 91/120 pour l'exercice 2023. Quelques points restent à gagner en raison d'une connaissance imparfaite des caractéristiques des canalisations (voir tableau ci-dessous).

Focus sur la connaissance des caractéristiques des canalisations de Joinville				
	Linéaire mal renseigné (km)	% du linéaire actuel bien renseigné	% à atteindre pour maximiser l'ICGPR	Pts ICGPR actuels
Diamètre	0,0	100%	95%	15/15
Matériaux	0,1	100%	95%	
Date de pose	12,7	67%	95%	11/15

Connaissance actuelle des caractéristiques des réseaux de distribution d'eau potable, à l'échelle des UDI.

Bénéfices client

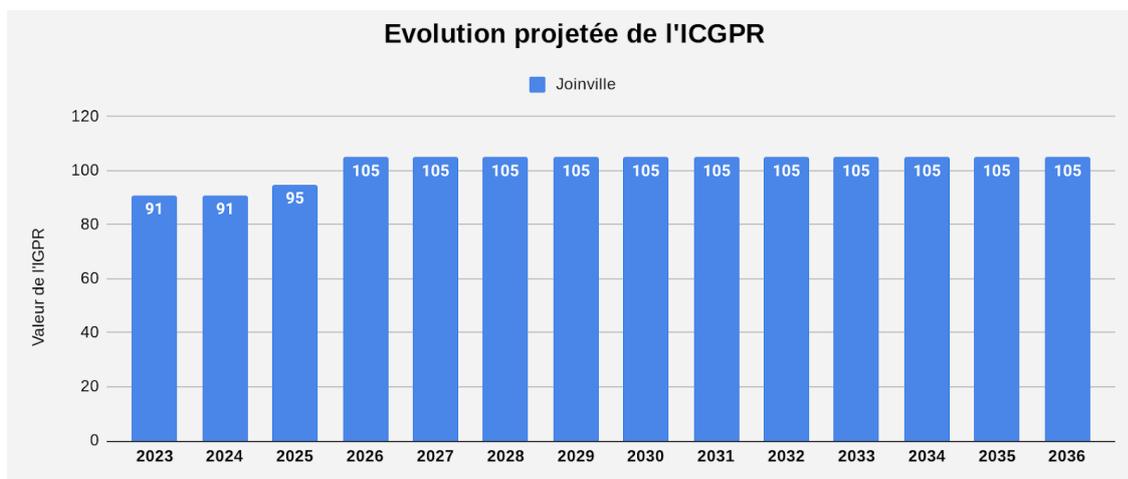
En sécurisant le socle des 40 points sur chacune des UDI du périmètre délégué, la commune de Joinville s'assure ainsi que l'agence de l'eau ne pourra rejeter une demande de subvention ou doubler la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau, justifiée par une connaissance insuffisante du patrimoine.

Une connaissance suffisante du patrimoine est la base d'une bonne gestion d'un service d'eau potable et constitue un prérequis indispensable pour la réalisation d'études diverses, allant de la modélisation hydraulique aux études d'optimisation de la gestion patrimoniale.

Caractéristiques principales de la solution proposée

Nous nous engageons à atteindre les seuils suivants :

- Dès l'exercice 2025 : atteindre à minima 95/120 sur le périmètre.
- A partir de l'exercice 2026 et jusqu'à échéance du contrat : atteindre à minima 105/120 puis maintenir l'indicateur à ce niveau élevé



4 Distribution

Les actions que nous allons faire perdurer afin de maintenir le socle actuel de 91pts, sont récapitulées ci-dessous :

- Mise à jour continue de l'inventaire détaillé et du plan des réseaux (et ouvrages associés), via une interface de type SIG
- Mise à jour continue de l'inventaire détaillé et de la cartographie des interventions sur le réseau, via une interface de type SIG
- Mise à jour annuelle de l'inventaire détaillé des équipements électromécaniques et des compteurs

Nous allons mener l'action suivante sur les exercices 2024 et 2025 de façon à atteindre 95/120 pour l'exercice 2025.

Afin d'améliorer le niveau de connaissance des caractéristiques des tronçons (date de pose), nous allons analyser les archives des plans de récolement et des DOE disponibles auprès des mairies concernées. Nous allons également analyser des banques de données publiques et des archives d'orthophotos de façon à estimer les dates de pose jusqu'ici inconnues.

Nous allons également mener l'action suivante progressivement, sur les deux premières années d'exploitation, de façon à atteindre un ICGPR d'au moins 105/120 dès l'exercice 2026. Nous maintiendrons ensuite l'indicateur à ce niveau élevé jusqu'à échéance du contrat :

- Intégration de la majorité des branchements sur le plan des réseaux, y compris ceux ne comportant pas de compteurs

Bénéfices client

En sécurisant le socle des 40pts sur chacune des UDI du périmètre délégué, la commune de Joinville s'assure ainsi que l'agence de l'eau ne pourra rejeter une demande de subvention ou doubler la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau, justifiée par une connaissance insuffisante du patrimoine.

Une connaissance suffisante du patrimoine est la base d'une bonne gestion d'un service d'eau potable et constitue un prérequis indispensable pour la réalisation d'études diverses, allant de la modélisation hydraulique aux études d'optimisation de la gestion patrimoniale.

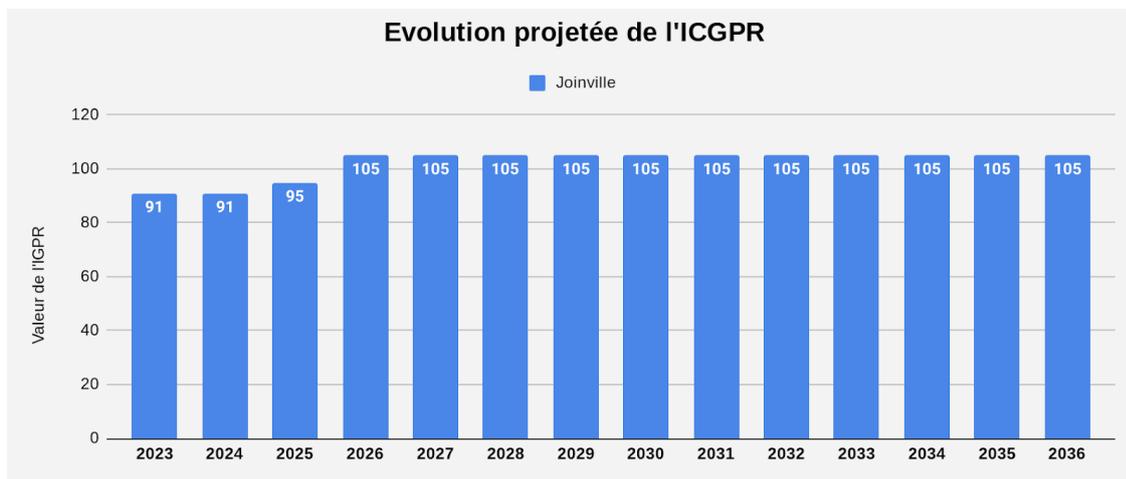


4 Distribution

Caractéristiques principales de la solution proposée

Nous nous engageons à atteindre les seuils suivants :

- Dès l'exercice 2025 : atteindre à minima 95/120 sur le périmètre.
- A partir de l'exercice 2026 et jusqu'à échéance du contrat : atteindre à minima 105/120 puis maintenir l'indicateur à ce niveau élevé



Les actions que nous allons faire perdurer afin de maintenir le socle actuel de 91pts, sont récapitulées ci-dessous :

- Mise à jour continue de l'inventaire détaillé et du plan des réseaux (et ouvrages associés), via une interface de type SIG
- Mise à jour continue de l'inventaire détaillé et de la cartographie des interventions sur le réseau, via une interface de type SIG
- Mise à jour annuelle de l'inventaire détaillé des équipements électromécaniques et des compteurs

Nous allons mener l'action suivante sur les exercices 2024 et 2025 de façon à atteindre 55/120 pour l'exercice 2025.

Afin d'améliorer le niveau de connaissance des caractéristiques des tronçons (date de pose), nous allons analyser les archives des plans de récolement et des DOE disponibles auprès des mairies concernées. Nous allons également analyser des banques de données publiques et des archives d'orthophotos de façon à estimer les dates de pose jusqu'ici inconnues.

Nous allons également mener l'action suivante progressivement, sur les deux premières années d'exploitation, de façon à atteindre un ICGPR d'au moins 105/120 dès l'exercice 2026. Nous maintiendrons ensuite l'indicateur à ce niveau élevé jusqu'à échéance du contrat :

- Intégration de la majorité des branchements sur le plan des réseaux, y compris ceux ne comportant pas de compteurs





Gestion du parc compteurs



Efficacité et simplicité de la solution proposée

Votre liberté est assurée par le choix technologique

La solution qui vous est proposée est :

- **Ouverte** : le réseau de collecte des données est non-propretaire. Il repose sur le protocole LoRaWAN, déployé dans 167 pays, supporté par les grands opérateurs de télécommunication(en France, Orange et Bouygues). Par ailleurs, les têtes émettrices embarquant notre solution sont fabriquées par tous les fournisseurs majeurs de compteurs d'eau (Itron, Diehl, ElsterHoneywell, etc.).
- **Interopérable** : ce réseau permet de communiquer non seulement avec les compteurs d'eau mais avec un grand nombre d'autres objets communicants (capteurs de température, qualité d'air, bruit, mesures de niveau, compteurs d'énergie, détection de présence, ...), vous permettant de déployer de multiples cas d'usage au service de la smart city.
- **Réversible** : en fin de contrat, selon votre choix, notre filiale spécialisée peut assurer la continuité de service ou la gestion du réseau de collecte de données peut être confiée à un opérateur Télécom, puisqu'il s'agit d'une technologie ouverte.



4 Distribution

Un service clef en main et transparent

De la commande du plus petit matériel à l'accompagnement quotidien des consommateurs, tout est inclus dans la prestation proposée. On s'occupe de tout pour que vous profitiez des avantages offerts par Teleo.

Teleo : un accompagnement de bout en bout



MATÉRIEL

Compteurs & modules

- Achats modules
- Renouvellement anticipé des compteurs le cas échéant

Déploiement Terrain

- Pose des équipements
- Gestion des relations avec les communes et les consommateurs



DATA

Connectivité

- Raccordement au réseau existant
- Déploiement complément de couverture

Traitement Data

- Traitement et qualification des données
- Sécurisation
- Stockage



SERVICES

Services

- Mise en oeuvre des services à la collectivité et aux consommateurs
- Organisation campagnes de promotion de ces services

Inclusion numérique

- Accompagnement spécifique pass numériques, médiateurs dédiés...

Une équipe dédiée au déploiement sur votre territoire

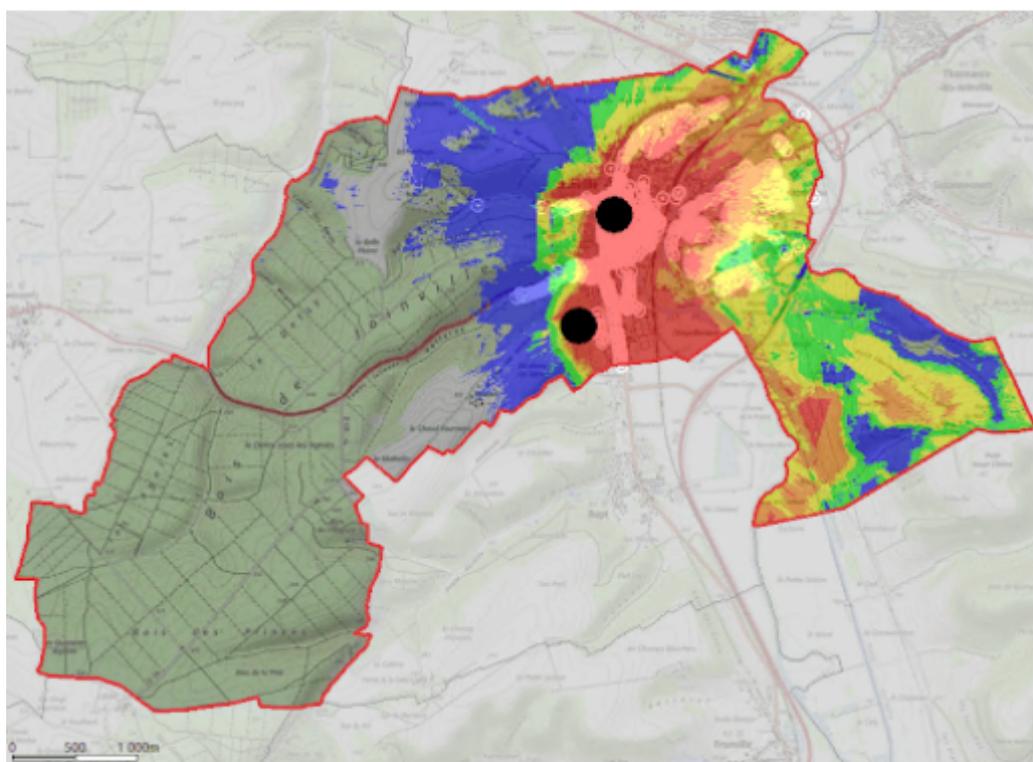
C'est Gregory GANTHIER qui est en charge de diriger l'équipe dédiée "Télérelevé et Renouvellement des Compteurs" qui prend en charge le projet sur toute la période de déploiement.



4 Distribution

Renforcement de la télérelève

Afin de respecter les engagements de performance demandée, il est nécessaire de renforcer localement la couverture LoRaWAN avec des gateways complémentaires. Les gateways supplémentaires sont matérialisées par les disques noirs sur le schéma ci-dessous. Ces éléments sont basés sur une étude rigoureuse, mais théorique. Ils devront être validés par l'obtention de conventions d'hébergement sur les points hauts identifiés. Ci-dessous la proposition de couverture complémentaire :



Les bénéfices du télérelevé

Pour vous, collectivité

Vous bénéficiez d'une mine d'informations sur l'évolution et la structuration des consommations sur votre territoire :

- **Maîtrise de l'exhaustivité des recettes de la collectivité** grâce:
 - à une facturation au plus juste sur la consommation réelle et non sur la base d'une estimation
 - à l'identification rapide des anomalies de consommation (compteurs bloqués, fraudes suite à des consommations sans abonnement, compteurs retournés, ...);



4 Distribution

- **Maîtrise des consommations** des bâtiments communaux et par conséquent des **budgets** alloués --> les fuites sont identifiées au plus tôt évitant ainsi le gaspillage et agissant sur la **préservation des ressources** ;
- **Suivi des consommations et de la fréquentation du territoire** en fonction des différents événements (météo, saison touristique, pandémie,...);
- **Suivi des actions engagées auprès de la population** --> impact d'une campagne d'incitation aux économies d'eau, d'un "arrêté sécheresse", etc.

Les données collectées aident aux simulations budgétaires et sont un outil d'aide à la décision pour imaginer de nouveaux types de tarifications tels que : par usage de l'eau, saisonnière, "sociales" ou dégressives, etc.

Pour les concitoyens consommateurs

En choisissant de déployer le télérelevé sur votre territoire, vous apportez du **confort aux consommateurs** et vous **les rendez acteurs de la préservation des ressources** de votre territoire.

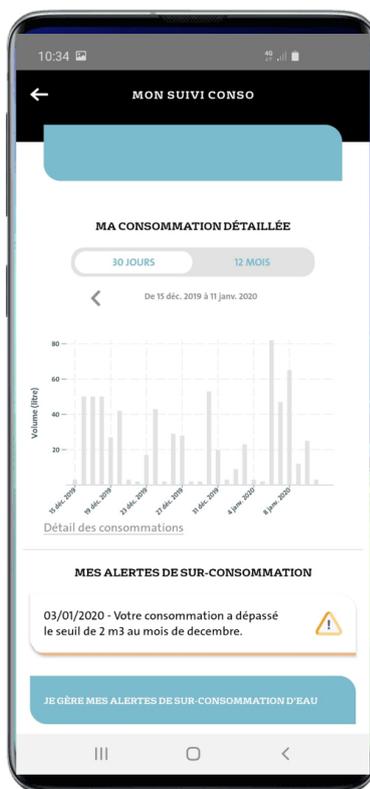
Les relevés sont facilités (abonnement, résiliation, facturation) par leur lecture à distance qui ne dérange plus le consommateur.

Des alertes pré paramétrées les informent en cas de suspicion de fuite ou de risque de gel du compteur afin de leur éviter un dégât des eaux et ses conséquences financières (travaux de remise en état, augmentation de facture imprévue, ...).



4 Distribution

Les plus impliqués ont la main pour paramétrer leurs alertes personnalisées (seuils de consommations journaliers, mensuel ou plus) via l'agence en ligne ou l'application mobile. Ils maîtrisent ainsi mieux leurs consommations et par conséquent leur budget et la ressource utilisée.



Chiffres clé de référence

Au 1^{er} trimestre 2021, ce sont déjà 18 388 consommateurs qui ont été alertés avec pour résultat une économie de 6 piscines olympiques par jour !

Engagements clairs et suivi simple

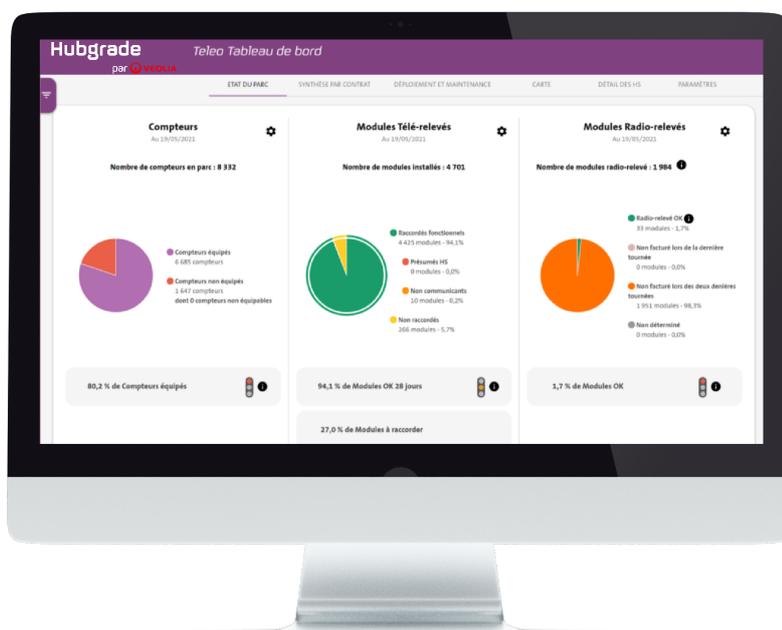
Teleo est déployé sur votre contrat sur **2 000 compteurs d'ici la fin du contrat** grâce à l'équipe dédiée pour votre contrat.

Engagements	Date cible
Déploiement généralisé : 90 % de compteurs équipés au	1er juillet 2025
Taux de bon fonctionnement du service* > 90 %	1er juillet 2025



4 Distribution

Engagements	Date cible
Ouverture du service de consultation des consommations / alertes consommation - pour les abonnements de la Collectivité	1 ^{er} juillet 2024
Fourniture bilan (annuel) des alarmes délivrées aux Consommateurs	annuelle



Suivez en direct l'évolution du déploiement du télérelevé (nombre et taux de compteurs équipés, raccordés au réseau, "bon à facturer").

sur votre contrat en vous connectant sur le portail collectivité Hubgrade. Compteur après compteur vous voyez ce que nous faisons.

***Le taux de bon fonctionnement est la mesure à l'instant T du nombre de compteurs avec remonté d'index par rapport au parc actif en service. Notre engagement est supérieur à 90%.**



5 Dispositions communes production-distribution





Gestion patrimoniale dont SIG



Nos principaux engagements

Suivi rigoureux de l'ensemble des opérations	Mise en œuvre de la GMAO dès le début du contrat Mise en œuvre de la télésurveillance dès le début du contrat
Renouvellement des équipements électriques, électromécaniques, de télésurveillance, accessoires hydrauliques	Conforme au programme prévisionnel de renouvellement ajusté selon la criticité.
Renouvellement des branchements	2 par an.
Connaissance du réseaux d'eau potable	Améliorer de l'Indice de Connaissance Patrimoniale (IGCP) pour passer de 91 à 95 d'ici le 01/07/2026, puis passer à 105 jusqu'à la fin du contrat.
Connaissance du patrimoine usine	Tenue à jour de l'inventaire d'installation technique pendant la durée du contrat avec pour chaque matériel : référence, année de mise en service, localisation, intitulé et des paramètres techniques principaux.

La géolocalisation en classe A peut être réalisée sur votre demande dans les conditions de prix et de réalisation décrite au bordereau des prix.



Le cycle de vie de votre patrimoine

Définition de votre patrimoine

Dans un cadre budgétaire contraint, il est bénéfique pour la Commune de Joinville de se doter d'un processus permettant d'arbitrer efficacement les investissements (court, moyen ou long terme) et les choix (maintenance ou renouvellement) en fonction de vos priorités.



5 Dispositions communes production-distribution

Une connaissance précise de votre patrimoine

L'inventaire des équipements

Dès le début du contrat, l'inventaire de vos biens est précisé (âge et état du matériel). Ces données alimentent le registre d'actifs, structurées par item : équipements électromécaniques, réseaux d'eau, accessoires, compteurs, génie civil. Il est tenu à jour dans la GMAO et disponible via Hubgrade.

L'exhaustivité de l'inventaire combinée à l'expertise des exploitants, qui choisissent les gammes de maintenance adaptées, améliorent la valorisation de votre patrimoine et garantissent sa pérennité.

Nous nous engageons, comme demandé à l'article 16 du projet de contrat, à mettre en œuvre sous 12 mois le SIG complet du réseau dans le cadre du nouveau contrat.

Le géoréférencement en classe A

L'équipe locale effectue le relevé en classe A de chaque branchement neuf avec du matériel de précision centimétrique dont les données s'intègrent automatiquement dans le SIG. De plus, lors de chaque terrassement sur le réseau (réparation de fuite, renouvellement de vannes), la position de la conduite est relevée ainsi que le matériau, diamètre et état de la conduite.



En anticipant l'obligation réglementaire de 2026 sur le géo référencement en classe A et conformément à l'article 17 du projet de contrat, nous nous engageons à géolocaliser les affleurants du réseau, la Commune de Joinville s'assure d'une localisation précise de son patrimoine. Cela vous garantit des interventions plus rapides et sans risque de casse.

Le géoréférencement compris dans notre offre concernent les ouvrages suivants :

Action	Unité	Quantité
Géolocalisation de vannes d'eau + Levé Z carré de manœuvre	Unité	292
Géolocalisation des affleurants des branchement AEP (vanne et compteur)	Unité	1900
Géolocalisation d'équipements de réseau (2 points)	Unité	49
Géolocalisation d'équipements de réseau (1 point)	Unité	15
Géolocalisation d'équipements incendie (2 points)	Unité	71
Géolocalisation Regard /Chambre de visite (2 points)	Unité	23
Géolocalisation de vannes d'eau	Unité	292



5 Dispositions communes production-distribution

Action	Unité	Quantité
Géo-détection du réseau AEP	Mètre linéaire	38 369
Géo-détection des branchements AEP (depuis canalisation principale)	Unité	1900

Le géoréférencement est proposé au BPU dans la partie prestations complémentaires

Entretien des espaces verts

Les engagements que nous prenons pour l'entretien des espaces verts de vos installations d'eau potable sont les suivants :

SITE	SURFACE	PASSAGE	HAIE	FREQUENCE
STATION DE PRODUCTION DAME COLE	500 M2	4/an	80 ML	1/an
STATION DE PRODUCTION LES POTEAUX	550 M2	4/an		
RESERVOIR MOYENNE PRESSION	800 M2	4/an		
RESERVOIR HAUTE PRESSION	2700 M2	4/an		

Lors de chaque passage la coupe sera uniforme et franche, la hauteur de l'herbe résiduelle après coupe ne dépassera pas les 10cm. La tonte sera complétée par le fauchage des herbes qui ne seront pas accessibles aux tondeuses. La haie de la station de Dame Cole sera taillée sur trois face une fois par an.

Télésurveillance et exploitation des données

Le pilotage à distance de votre exploitation

Surveiller à distance les réseaux et les équipements de l'exploitation améliore la fiabilité et la rapidité pour assurer la qualité de notre service.

Nous optimisons l'exploitation des ouvrages de votre service : notre outil LERNE vous garantit rapidité et fiabilité pour le pilotage à distance des interventions d'urgence.



5 Dispositions communes production-distribution

Notre outil LERNE :

- Collecte périodiquement les alarmes et les données « terrain » (temps de fonctionnement des postes de relèvement, niveau des eaux usées dans le réseau, occurrences de déversement, données de sondes de régulation et de contrôle du traitement, etc.) ;
- Analyse les données et génère des alarmes en cas de dépassement de seuils programmés (en complément des alarmes « terrain ») ;
- Notifie les alarmes en temps réel vers les équipes d'exploitation ou l'astreinte ;
- Donne la possibilité d'envoyer des commandes à distance ;
- Alimente le reporting et le lien vers les applications en aval du système d'information ;
- Archive les informations.

L'acquisition, la gestion et la retransmission des alarmes en temps réel, permettent d'améliorer la qualité et la continuité du service par :

- Une surveillance du service en continu ;
- Une diminution des délais d'intervention par déclenchement dès l'apparition d'un problème ; ou d'une défaillance. Cela permet une réduction significative des interruptions de service ;
- Le renforcement de la connaissance patrimoniale ;
- L'optimisation des investissements et la gestion des ouvrages ;
- Le renforcement de la protection du milieu naturel.

Votre service bénéficie ainsi d'une réactivité accrue et d'une amélioration de sa qualité.

Le système de télégestion communique avec les postes locaux de télégestion équipant chaque installation. Pour cela il utilise le réseau téléphonique commuté (RTC), internet (réseau sécurisé VPN) lorsqu'il est disponible. Il peut aussi utiliser le GSM qui offre la possibilité de raccorder des sites sans énergie ou sur lesquels il n'est pas économiquement envisageable de mettre en service une ligne téléphonique filaire.

Depuis leur bureau ou leur domicile, lorsqu'ils sont d'astreinte, nos techniciens accèdent par un navigateur web sécurisé à toutes les informations techniques des ouvrages dont ils sont responsables.

Ils peuvent ainsi effectuer des diagnostics dans les meilleurs délais. Selon les situations, ils réalisent l'intervention à distance, déclenchent des mesures conservatoires afin de circonscrire un incident, programment une intervention sur site, etc.



6 Programme prévisionnel de renouvellement



6 Programme prévisionnel de renouvellement



Proposition et justification du contenu du programme prévisionnel de renouvellement



Nos principaux engagements

Renouvellement des équipements électriques, électromécaniques, de télésurveillance, accessoires hydrauliques	Selon programme de renouvellement
Renouvellement des branchements	2 par an soit 24 sur la durée du contrat



Un renouvellement rationalisé

Assurer la garantie de fonctionnement des ouvrages

Les opérations de renouvellement sont réalisées de façon à assurer la garantie de fonctionnement des ouvrages, dans le budget imposé. Le plan chiffré des travaux de renouvellement pour toute la durée du contrat est décrit dans le plan prévisionnel de renouvellement.

Pour le renouvellement, les orientations stratégiques suivantes ont été prises :

- les systèmes de comptage et télésurveillances sont systématiquement remplacés sur critère d'âge (garantie de précision). Cela permet ainsi de faire bénéficier la Collectivité d'un périmètre entièrement télégéré dès 1^{er} juillet 2024 ;
- après mesures d'usure et heures de fonctionnement, le renouvellement des pompes est ajusté en termes de date de remplacement et de modèle sobre en énergie. Cette optimisation énergétique améliore le retour sur investissement.

Pour les matériels non critiques ou peu sollicités, il est économiquement intéressant de réparer plutôt que de renouveler systématiquement.



Le rajeunissement du parc compteurs pour plus de fiabilité

La méthodologie stricte de renouvellement des compteurs

La méthodologie de renouvellement comporte 4 étapes :

- La **planification** des campagnes de renouvellement en intégrant la spécificité des résidences secondaires ;
- L'**information** des services des communes concernées ;



6 Programme prévisionnel de renouvellement

- La **prise de rendez-vous** avec le client sur une plage de 2 heures avec envoi d'un sms de confirmation la veille de l'intervention ;
- Le **remplacement** du compteur et l'enregistrement de l'information dans le SI.

Le suivi dynamique du parc compteurs est accessible pour vous via Hubgrade.

Des opérations de renouvellements spécifiques

Chaque intervention chez un consommateur (comme le relevé périodique des consommations) donne lieu à la vérification du compteur. Dans le cas où ce dernier est non fonctionnel (bloqué, illisible, absent, ...) son renouvellement est planifié.

Des interventions sécurisées

Dans un souci de maintien de la qualité d'eau sur le réseau, Veolia équipe systématiquement les branchements neufs d'un clapet anti-retour afin d'éviter une pollution du réseau public.

Nos engagements

Dans le cadre du renouvellement des compteurs, nous nous engageons à :

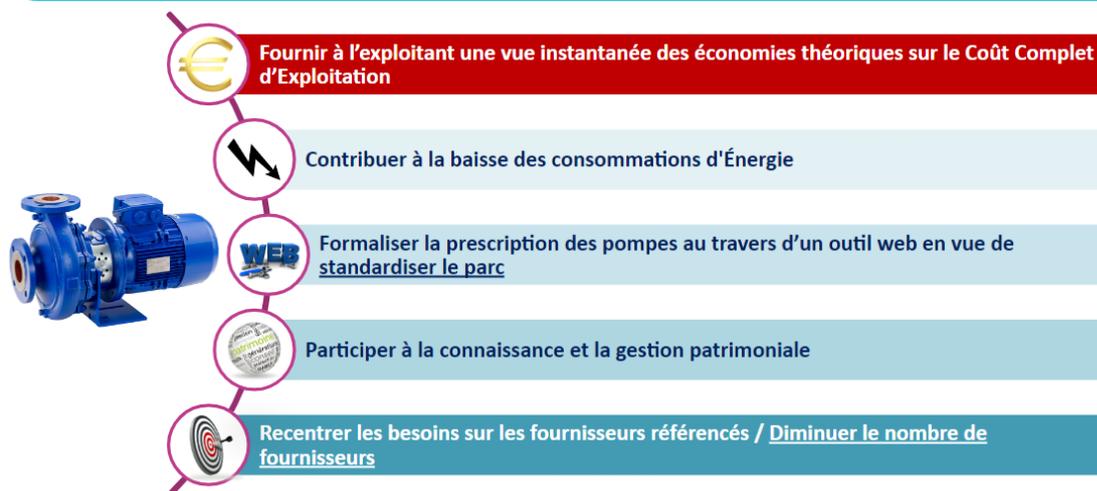
- Renouveler les compteurs abonnés > 15 ans ;
- Renouveler les compteurs et débitmètres généraux > 7 ans.



La performance énergétique au cœur du programme de renouvellement

Chaque équipement électromécanique qui nécessite d'être renouvelé est systématiquement évalué sur la plan énergétique afin d'optimiser la consommation d'énergie du service d'eau potable. C'est notamment l'objectif de l'outil Veolia PUMPS :

Objectifs de l'outil VEOLIA PUMPS



Faire évoluer la télégestion

La télégestion est vecteur de performance qui est intégré depuis de nombreuses années au service d'eau potable de la Commune de Joinville.

Toutefois les technologies évoluent, notamment dans le cadre de la migration des modules de communication de la 2G et 3G vers la 4G.

Suivre ces changements est essentiel pour garantir la performance du service mais aussi la réactivité en garantissant la disponibilité des pièces de rechange.

Dans le cadre du nouveau contrat, votre service poursuit la modernisation progressive de votre patrimoine avec l'amélioration de 5 postes de télégestion prévue au plan de renouvellement.



Les électromécaniciens affectés à votre contrat cherchent le meilleur compromis entre de performance et de durabilité afin que le service d'eau potable de Joinville soit résilient.



7 Relation avec les abonnés du service



L'essentiel

La **qualité de service** apportée aux consommateurs est la motivation de chaque collaborateur intervenant sur votre territoire.

L'organisation présentée repose sur un personnel formé à l'**expertise de la relation client**. Elle assure un haut niveau de satisfaction en répondant aux besoins des consommateurs de manière efficace et personnalisée. Cette promesse est garantie par Veolia à travers l'obtention de l'attestation « Relation Client 100 % France » et à travers **ses engagements consommateurs**.

Grâce à la **solide** expérience de Veolia, le service proposé se base sur :

-  L'**écoute** des consommateurs pour identifier régulièrement les opportunités d'amélioration;
-  La **robustesse** des processus afin de :
 -  garantir les délais de traitement des demandes;
 -  sécuriser les recettes assurant l'équilibre budgétaire de votre service.

Le tableau ci-après synthétise les engagements clés pris dans le cadre de votre contrat.

Intitulé	Engagement
Accueil/traitement des demandes/ réponses courriers-mails	100% en France
Accueil téléphonique	58h par semaine ouvert de 8h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 12h00 le samedi
Accueil local à Joinville, 41 avenue de la Marne	Accueil physique sans RDV du lundi au jeudi de 14h00 à 16h00 . accueil physique avec RDV tous les matins du lundi au vendredi
Délai de prise d'appel	60% des appels en moins de 2 min (mesure moyenne annuelle)Attente maximale de 4 min avant prise de message
Délai de prise d'appel pour les urgences	Délai moyen d'attente inférieur à 50s
Demande de rappel d'un consommateur	100% de rappels
Réponse aux mails	24 heures



7 Relation avec les abonnés du service

Intitulé	Engagement
Réponse aux courriers	8 jours ouvrés
Interventions	Envoi d'un SMS de confirmation 48h à l'avance pour tout rendez-vous chez un client
Écoute des réseaux sociaux	Re-contact des consommateurs sous 1 jour ouvré pour toute demande relative à son abonnement
Médiation de l'eau	100% de respect des avis du Médiateur
Frais de mandat paiement en espèces dans tous les bureaux de La Poste	Gratuit
Taux de prélèvement, y compris mensualisation	40 % à fin de la deuxième année
Taux d'efacture	40% à fin de la deuxième année
Délai pour établissement d'un devis de branchement	10 jours ouvrés
Réalisation de branchement	15 jours ouvrés dès obtention de toutes les autorisations d'intervention
Transparence de l'activité	Tableau de bord consommateurs, présenté lors des réunions régulières avec la Collectivité
Continuité du service de prélèvement automatique	Site internet dédié pendant la phase de tuilage

Le tableau suivant recense les engagements nationaux de Veolia pris envers les consommateurs du service.

Intitulé	Engagement
Réponse question qualité eau	sous 24h après réception de la demande
Information si consommation anormale	Lors du relevé de compteur et sous 2 jours avec le télérelevé



Intitulé	Engagement
Intervention sur demande en cas d'urgence	Sous 2h00
Accès à l'eau potable sur un branchement existant	sous 24h en jours ouvrés
Réponse à une demande d'échéancier de paiement	sous 2 jours ouvrés après réception de la demande
Envoi d'un questionnaire de satisfaction par mail	Après toute demande au service consommateurs
Réponse apportée suite à une réclamation	sous 7 jours après réception de la demande (sauf si nécessité d'une enquête terrain)

Organisation du service de relations clients et de la relève des compteurs (dont maintien de la télérelève des compteurs et fonctionnement)

Une organisation locale et solide garante de la satisfaction client

Maite STOECKLIN est l'interlocutrice privilégiée de vos services en matière de relation consommateurs. Elle anime au quotidien une équipe de conseillers clientèle, elle suit les indicateurs de performance du service et est la garante de la qualité du service rendu. Elle assure la liaison constante avec les équipes exploitation.

Les équipes qui oeuvrent sur le territoire de Commune de Joinville sont régulièrement formées, tant pour les services aux particuliers qu'aux grands comptes. Elles se conforment aux principes des différents systèmes de management de la qualité mis en oeuvre prônant l'amélioration continue.

En 2023, 70 heures ont été consacrées à la formation de l'équipe consommateur du territoire.

Les missions principales des conseillers clientèles sont :

-  L'accueil attentionné des consommateurs qui se déplacent en agence ;
-  Le traitement des demandes complexes transférées par le Centre Régional de Relation Consommateur ;
-  Le suivi et le pilotage des demandes client pour répondre dans les délais ;
-  L'organisation et la préparation des tournées de relevé de compteurs, télérelevés ou non ;
-  La préparation, le contrôle de conformité et le suivi de la facturation émise par les équipes régionales ;



7 Relation avec les abonnés du service

- La prise en compte des demandes d'accompagnement des personnes en difficulté, la mise en relation avec les services sociaux si nécessaire, le suivi de leurs dossiers ;
- Les relances de proximité en cas d'impayé, le suivi individualisé des dossiers, et l'instruction des dossiers recouvrement judiciaire, avec les services régionaux, si besoin.

Par ailleurs, un **conseiller de l'agence est dédié aux grands comptes** (tels que industriels, grands bailleurs notamment sociaux, hôpitaux ou établissements publics) et leur propose un service unique. Il a les compétences pour traiter les demandes particulières liées à leurs activités telles que :

- Modes de facturation à fréquence plus soutenue (trimestrielle, mensuelle),
- Possibilité de regrouper plusieurs abonnements ;
- Prise en compte et maintien à jour des conditions de facturation électronique obligatoire des entités publiques (portail national Chorus Pro) ;
- Service de relance et de suivi des impayés spécifique.



Un service dédié aux grands compte, ancré sur le territoire avec un point d'entrée unique.

Maité Stoecklin est le conseiller clientèle formé spécifiquement à la prise en charge des personnes en situation de fragilité économique. Il reçoit le public dans un espace dédié. Il est habilité à établir des échéanciers de paiement. Il connaît les critères d'éligibilité d'accès aux aides financières afin d'orienter au mieux ces consommateurs.



Un conseiller clientèle solidarité formé à l'accueil des populations en situation de fragilité économique.

Pour soutenir l'ensemble de ses activités, et à tout moment, l'équipe locale mobilise le renfort des équipes consommateurs régionales basées à Metz telles que: le service facturation, le service recouvrement et le responsable de l'expérience consommateurs.

➤ Un point d'accueil de proximité

L'organisation et les horaires d'ouverture de l'accueil client pour Commune de Joinville sont établis en fonction de la fréquentation régulièrement constatée et mesurée, en s'adaptant aux habitudes des consommateurs.

Le point d'accueil des consommateurs est situé à 41 rue de la Marne à Joinville. Il est ouvert du lundi au vendredi, le matin sur RDV et du lundi au jeudi de 14h00 à 16h00 sans RDV.

La prise de rendez-vous est ouverte en ligne, au choix du consommateur, dans un calendrier proposant les créneaux disponibles.



7 Relation avec les abonnés du service



Des accueils sur rendez-vous garantissent une plus grande disponibilité, un temps dédié, un dossier mieux préparé pour une meilleure expérience client.

Des intervenants terrain au contact direct de vos administrés

Les techniciens de terrain qui interviennent sur le domaine public ou à domicile représentent un maillon essentiel de notre relation avec les consommateurs. À l'occasion des relevés de compteurs ou lors d'interventions réalisées sur le terrain, ils sont souvent amenés à répondre aux questions des consommateurs et à les conseiller.

Formés au contact quotidien, les agents portent donc une attention toute particulière à leur présentation, à leur attitude, et à leurs comportements et représentent le premier relais local d'information.



Un SMS est envoyé 48 h à l'avance pour une confirmation d'un rendez-vous chez le client et notamment lors des renouvellements des compteurs.

Un Centre régional de Relation Consommateurs gage de performance

Veolia dispose de 11 Centres de Relation Consommateurs basés en France, regroupant près de 750 conseillers clientèles spécialisés dans la relation client à distance (téléphone, courriers, mails). Tous reçoivent à minima 5 jours de formation annuelle pour se maintenir au niveau d'exigence souhaité.

Les équipes sont soit rattachées à l'un de nos partenaires reconnus pour leur excellence opérationnelle, soit basées sur nos sites de spécialités, internes. Ces derniers sont en charge du traitement des réclamations liées à la facturation, et prennent en charge les clients ayant réitéré leurs demandes.

Tous les conseillers disposent des mêmes outils informatiques permettant ainsi un suivi continu des dossiers clients avec le même niveau d'information.

Le contrat de Commune de Joinville s'appuie principalement sur les 50 personnes du Centre basé à Metz.

**Un numéro unique
24/7 pour parler à un
conseiller**

Les consommateurs disposent d'un numéro d'appel unique non surtaxé disponible 24h/24, 365 jours par an : 09 69 32 35 54.



7 Relation avec les abonnés du service

Les conseillers du Centre régional de Relation Consommateurs sont joignables du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h00, soit 58 heures par semaine pour répondre aux appels des consommateurs et traiter leurs demandes.

Nos Centres de Relation Consommateurs assurent :

- Depuis Metz (57), avec notre partenaire Majorel, une **réponse réactive** aux appels téléphoniques, attentionnée, grâce à des conseillers spécialisés aux réponses aux demandes téléphoniques. Plus de 50 personnes sont mobilisées sur ce site régional.
- Depuis Maxéville (54), avec notre partenaire Majorel, est assuré le traitement de toutes les demandes par courrier, par mail ou issues de notre agence ligne. Les réponses à ces demandes écrites sont rédigées par plus de 150 conseillers spécialisés.
- Depuis Metz, un **traitement fiable et efficace** des processus de facturation et de recouvrement de la surtaxe collectivité (Centre Produits et Cash de Veolia) grâce à une équipe de 20 personnes dédiées à la région Est.
- Tous les abonnements par téléphone sont pris en compte des équipes spécialisées basées à Toulouse (31), avec Home Friend, filiale à 100% de Veolia.

En cas de crise ou de pic d'activité, les demandes peuvent être transférées à tout moment vers un autre Centre Régional afin de maintenir les engagements de service.

Les appels reçus en dehors des horaires ouvrables sont traités par des équipes d'astreinte.



Cette organisation permet de d'une part de ne perdre que 10 % des appels que nous recevons, et d'autre part de répondre à 90% des courriers en 8 jours ouvrés, et à 90% des mails en 3 jours ouvrés.

Une offre de rappel téléphonique pour plus de flexibilité

Chaque personne souhaitant joindre téléphoniquement un conseiller peut demander à être rappelée ultérieurement. Cette solution permet de réduire le temps d'attente des clients. Elle améliore leur satisfaction, offre plus de flexibilité.



100% des clients sont rappelés dès qu'un conseiller est disponible et au plus tard sous une demie journée.

Des engagements de réactivité pour les demandes écrites

La majeure partie des demandes du service de Commune de Joinville, adressées par courrier ou mail, sont traitées par le CRC de Maxéville (54) par près de 150 conseillers spécialisés.

Ils examinent attentivement chaque courrier et email reçu en s'assurant de répondre de manière précise et complète aux demandes et aux préoccupations des clients.



7 Relation avec les abonnés du service

Les réclamations suivent un processus particulier décrit dans le paragraphe dédié à la satisfaction consommateur.



Un service public réactif qui s'engage sur un taux de réponse de 24h pour les emails et sous 8 jours ouvrés pour les courriers.

Avoir accès à une eau de qualité en toute circonstance est légitimement la première attente des consommateurs. Le traitement des demandes reçues sur la qualité de l'eau est prioritaire quel que soit le canal.



Toute demande relative à la qualité de l'eau est traitée en moins de 24 heures

➤ Relever régulièrement les compteurs pour assurer la fiabilité des volumes facturés

Le planning de facturation est préparé localement par la Responsable Consommateur. Ses équipes déclenchent les opérations de téléchargement des index des compteurs **télérelevés** qui alimentent le système de facturation. Lorsqu'un index n'a pu être collecté pour une raison technique, le consommateur est prévenu par un message envoyé par un conseiller du territoire en l'invitant à nous le faire parvenir.

Les compteurs n'ayant pu être relevés ou en maintenance sont relevés manuellement par les équipes de releveurs du territoire.



La responsable consommateur de votre contrat s'engage sur des périodes de relevé régulières avec moins de 3 jours de décalage d'une année sur l'autre, ce qui vous assure :

- De pouvoir comparer des données fiables sur des périodes similaires ;
- D'avoir une meilleure maîtrise budgétaire.

À la suite de la collecte des index, un contrôle automatique des consommations est réalisé. En cas de détection de consommation anormale, un message d'alerte spécifique est déclenché, le client est prévenu, et un message de possible fuite sur son installation est inséré dans sa facture. Le consommateur peut ainsi procéder aux éventuelles réparations nécessaires et bénéficier du plafonnement de sa facture dans le cadre de la loi Warsmann.

➤ Reverser juste et dans les temps

La sécurisation des opérations de facturation et d'encaissement garantit des reversements fiables et auditables.



7 Relation avec les abonnés du service

Les montants perçus pour le compte de votre collectivité sont reversés conformément à l'article 55.3.1 du projet de contrat.

Maite STOECKLIN, avec l'appui des services régionaux, est à votre disposition pour vous commenter les états de reversements qui vous sont régulièrement transmis.

Les états de reversement transmis comprennent :

- Une page de synthèse, rappelant la période concernée, le montant reversé, la date de l'émission de virement, l'article du contrat qui définit les conditions du reversement ;
- Le détail des montants facturés, en fonction des volumes et des tarifs pratiqués pour chacune des tranches de consommation ;
- Les montants des sommes ayant été déduites des sommes facturées, par exemple les avoirs, les dégrèvements au titre de la loi Warsmann, les créances irrécouvrables, et les montants en cours de recouvrement ;
- Les opérations rectificatives ayant eu lieu au titre des factures antérieures.

Ces informations sont aussi établies pour chacune des communes de votre collectivité.

Au-delà de ces documents, et à votre demande, le détail complet des montants impayés est à votre disposition, de même que l'ensemble des justificatifs ayant conduit à un dégrèvement sur une facture. Maite STOECKLIN est à disposition de vos services financiers pour commenter, si nécessaire, les informations qui vous sont adressées.

Services proposés aux abonnés et moyens de communication

Une gestion locale de la solidarité

Les personnes en situation de fragilité financière bénéficient des dispositions mises en œuvre par le conseiller solidarité local, au cas par cas, après examen de sa situation avec les services sociaux:

- Suspension et abandon des pénalités de retard de paiement lorsque le consommateur bénéficie d'aides au paiement de ses factures ;
- Analyse de ses consommations et proposition de mise en place de la mensualisation ou d'échéanciers.



7 Relation avec les abonnés du service

➤ Un service dédié aux personnes en situation de handicap

Deux services spécialisés sont mis à disposition :

- Les personnes en situation de handicap auditif bénéficient d'une mise en relation avec un conseiller clientèle formé à la langue des signes. Cette fonctionnalité est disponible de chez soi, en cliquant sur l'icône appropriée dès la page d'accueil du site internet. Il suffit d'être équipé d'une webcam et d'une connexion internet standard.
- Les personnes non-voyantes ou malvoyantes ont la possibilité de recevoir gratuitement les documents émis par le service des eaux, en braille. Grâce au partenariat conclu avec l'association « Donne-moi tes yeux », les documents sont transmis 72 heures après demande, le temps de les traduire.



Des services accessibles à tous grâce à la prise en compte des différents handicaps.

➤ Un serveur vocal interactif pour réaliser les opérations essentielles

En complément de l'accueil téléphonique par un conseiller, un serveur vocal interactif disponible au même numéro que le Centre de Relations Consommateurs, permet de réaliser des opérations spécifiques aux besoins des clients. Sans nécessité de s'adresser à un conseiller, il est possible par exemple de payer sa facture de façon sécurisée, de renseigner sa consommation ou de résilier son abonnement.

➤ Des services en temps réel et une expérience consommateurs enrichie

Grâce à l'enregistrement systématique des canaux de communication utilisés par les clients, Veolia a noté une augmentation de 11%, sur les 4 dernières années, des sollicitations par voie digitale. Pour répondre à l'évolution des usages, les solutions en ligne se développent en continu pour offrir des services personnalisés, de nouvelles fonctionnalités et une accessibilité constante pour optimiser l'expérience utilisateur.

Une application mobile pour un service de l'eau à portée de pouce

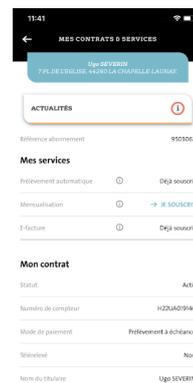
Intuitive et pratique, l'application mobile Veolia&moi, déjà téléchargée plus d'un million de fois, a permis la création de près de 2 200 000 espaces clients. Elle enregistre environ 10 millions de connexions par an car elle permet aux consommateurs de :

- **Gérer leurs budgets** (date de la prochaine facture, transmission du relevé de consommation, sélection du mode de paiement, consultation de facture, paiement), accès au service de dématérialisation des factures et mensualisation,
- **Être informé en temps réel sur l'eau dans la ville** (travaux en cours, qualité d'eau, arrêts ou restriction de consommation,...),



7 Relation avec les abonnés du service

- **Accéder à un tableau de bord personnel** (solde du compte, mise à jour d'informations personnelles, demandes en ligne, téléchargement d'un justificatif de domicile...),
- **Régler les factures** en quelques clics,
- **Obtenir des conseils** sur les pratiques permettant de réduire leurs consommations.
- **Maîtriser leurs consommations** (consultation d'historique, simulation de consommation annuelle) ;
- **Définir leurs propres seuils de consommation**, journalier et mensuel, pour recevoir des alertes en cas de dépassement ;
- **Signaler une absence** du logement pour recevoir une alerte un cas de consommation.



Le service public de l'eau de Commune de Joinville bénéficie d'une application mobile pour fluidifier les contacts et accroître sa réactivité d'accès aux données et informations 24h/24.

Les QR codes ci contre permettent de directement télécharger l'application Veolia et moi.

Application IOS



Application Android



eau.veolia.fr, un site qui accompagne les consommateurs

En complément de l'application mobile, un site internet est mis à disposition et s'adapte au format de l'appareil utilisé (ordinateur de bureau, tablette, smartphone).



7 Relation avec les abonnés du service

Les utilisateurs peuvent naviguer à travers différentes pages et obtenir, des **conseils et guides pratiques**, sous des formes variées et ludiques, accessibles au plus grand nombre (**vidéos, quizz, etc.**)

De l'information transmise à vos administrés en temps réel

Lorsque la distribution d'eau est perturbée (travaux, casse de canalisation, pollution,...), les habitants concernés sont informés de l'évolution de la situation par un système d'alerte qui permet de diffuser en moins de 15 minutes un message personnalisé par téléphone, sms ou email.



L'information de la population :

- En cas de travaux programmés : par sms ou mail 48h à l'avance ;
- En cas de situation de crise : par message téléphonique ou sms dès survenance de l'événement jusqu'à sa résolution.

Pour accompagner les mesures d'économie et de sobriété prévues pour votre contrat, des informations et conseils sont régulièrement tenus à jour sur le site internet.

De façon systématique, dès qu'une évolution anormale de la consommation est constatée le consommateur en est informé, sous 2 jours, et est incité à procéder à une vérification de son installation et à rechercher les fuites éventuelles.

Les réclamations, leviers de performance et de satisfaction

Même si les réclamations concernent moins de 1% des demandes des clients, elles constituent un moment de vérité de la relation entre le service de l'eau et les consommateurs.

Une organisation dédiée à la gestion des réclamations

Le traitement d'une réclamation représente une occasion précieuse de détecter d'éventuelles pistes d'amélioration du service délivré. Votre contrat bénéficie d'une organisation éprouvée, basée sur des conseillers spécifiquement formés à la gestion des réclamations. Leur traitement est réalisé grâce aux moyens suivants :

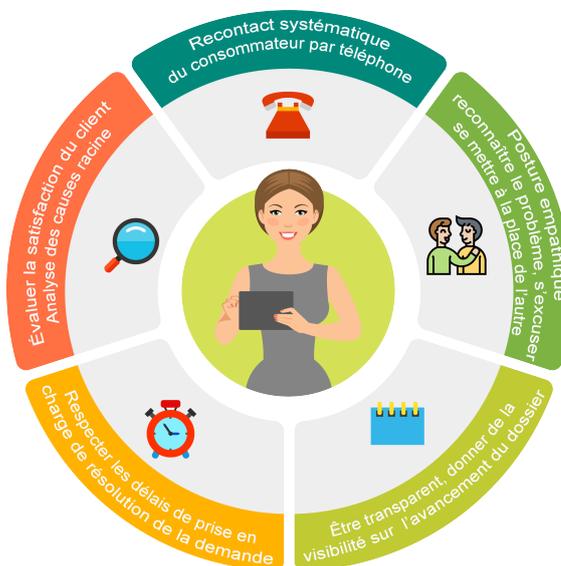
- 1 conseiller en agence d'accueil, traite les réclamations nécessitant des contrôles sur le terrain, en lien avec les équipes exploitation,
- 80 personnes du service spécialisé national traitent les réclamations administratives ou liées à la facturation,
- 1 responsable de l'expérience consommateurs positionné en région, en soutien des équipes locales, analyse et déclenche des plans d'actions locaux pour améliorer les services. Il pilote la qualité et les délais des réponses apportées localement à l'aide de tableaux de bord dédiés,
- 1 direction de l'expérience consommateurs nationale consolide les actions d'amélioration continue à plus grande échelle.



7 Relation avec les abonnés du service

Une méthodologie structurée

La méthodologie Veolia est appliquée à votre contrat pour gérer au mieux les réclamations consommateurs et les transformer en opportunité de satisfaction sur le service.



Toutes les équipes consommateurs se mobilisent et s'engagent à :

- Tracer 100% des réclamations reçues quel que soit le moyen de communication;
- Répondre sous 7 jours à chaque réclamation reçue (hors délai d'intervention terrain qui serait nécessaire) ;
- Rendre compte du nombre de réclamations reçues et traitées sur le service.

Un dispositif qui s'améliore en continu

La méthodologie du traitement des réclamations est inscrite dans une démarche d'amélioration continue à tous les échelons de l'entreprise. Des plans d'actions sont mis en oeuvre en cas de dysfonctionnement pour supprimer les causes racines.

Le Comité Exécutif de Veolia examine tous les mois un cas de réclamation emblématique conduisant à la prise de décisions. La mise en oeuvre et le suivi des actions correctives est réalisé lors des Comités Nationaux Consommateurs où sont également examinés les verbatims issus des enquêtes de satisfaction.

Un recours au médiateur facilité si besoin

À tout moment, un consommateur qui resterait insatisfait des réponses apportées à ses demandes peut saisir le Médiateur de l'eau. Les équipes locales lui fournissent toutes les pièces nécessaires à son analyse et se conforment systématiquement à l'application de sa décision.





Les conseillers s'engagent à appliquer 100% des avis du médiateur.

Comprendre et satisfaire vos usagers par l'écoute

Les enquêtes de satisfaction, moteur d'amélioration continue

Convaincue que la satisfaction du consommateur passe par l'écoute, l'équipe locale interroge régulièrement les consommateurs de votre territoire. L'objectif est de mieux comprendre leurs attentes, de renforcer leur satisfaction et de prendre des décisions éclairées pour améliorer l'expérience client globale.

Jean-Guillaume BONIFACE, responsable de l'expérience consommateur de la région Est pilote l'écoute client, recueille les verbatims, analyse les résultats, anime l'amélioration de la satisfaction des consommateurs auprès des équipes de votre territoire. Il consolide ces résultats, les met en perspective avec les tableaux de bord de l'activité consommateur de votre contrat (suivi des contacts, récurrence de motifs, délais de réalisation, etc.) et engage les actions d'amélioration continue nécessaires.

Le dispositif d'écoute déployé repose sur 2 démarches complémentaires :

- **Tout au long du contrat**, une enquête de satisfaction est adressée par email, pour chaque client ayant eu un contact avec :
 - un conseiller clientèle ;
 - un technicien ayant réalisé une intervention à domicile ;
 - les agents de travaux à l'occasion de la réalisation d'un branchement neuf ;
- **Trimestriellement**, une enquête IPSOS est réalisée sur le territoire Lorraine-Sud Haute-Marne sur un panel d'usagers afin de mesurer l'évolution de la satisfaction des consommateurs (sur la base d'un questionnaire inchangé) sur l'ensemble des dimensions du service (prix, qualité, continuité, services clients, disponibilité des équipes).

Les résultats des enquêtes de satisfaction sont analysés et vous sont présentés dans le cadre des instances de partages créées (cf. instances de gouvernance du contrat). Ils conduisent à des plans d'action et à des développements de nouveaux process internes ou fonctionnalités mise à disposition des consommateurs.



100% des clients ayant contacté les équipes et communiqué leur adresse mail sont interrogés sur leur satisfaction du service.



7 Relation avec les abonnés du service

L'écoute des réseaux sociaux pour un recueil proactif d'informations

Les consommateurs expriment parfois leurs attentes ou leurs demandes directement sur les réseaux sociaux. Veolia dispose d'une cellule de veille nationale pour détecter ces interactions.

Les équipes consommateurs du territoire déclenchent (à maximum J+1 de la détection d'un message heures ouvrées) une conversation privée avec l'utilisateur sur le réseau social.

➤ Facturer, processus essentiel de transaction

Le process

La facturation est un travail d'équipe complexe mettant en jeu de nombreux intervenants. Maïte STOECKLIN est le garant de la tenue du planning.

En lien avec les équipes régionales et avec son équipe locale, elle valide les relevés de compteurs, reçoit et prend en compte les tarifs délibérés par votre collectivité, vérifie les tarifs calculés pour chaque période de facturation, contrôle, détecte, corrige les potentielles anomalies des échantillons de facture. Lorsque tous les contrôles donnent satisfaction, elle donne l'ordre aux équipes régionales de déclencher la facturation.

La facture

Afin de faciliter l'accès à la facture, la lecture de cette dernière ainsi que son paiement, les équipes améliorent en continue sa présentation :

- Une version dématérialisée est systématiquement proposée à tout nouvel abonné qui a souscrit au prélèvement automatique ou à la mensualisation ;
- Un historique permet de comparer la consommation aux factures précédentes
- Un QR code est intégré pour accéder rapidement à l'espace de paiement.

À tout moment le consommateur peut choisir son mode de règlement, et souscrire au service de dématérialisation dans son espace client. La facture peut se régler directement à partir de l'espace client, et grâce à l'application mobile.

Des campagnes régulières de souscription à la facture électronique sont lancées sur la durée du contrat pour encourager la préservation de l'environnement.



Encourager votre politique environnementale avec l'engagement d'obtenir un taux de souscription à la facture dématérialisée de 50% sur les prises d'abonnement, dès la première année du contrat.



7 Relation avec les abonnés du service

Encaisser en facilitant l'acte de paiement

Les **encaissements** sont suivis au quotidien. La nature et les montants des sommes perçues (agence de l'eau, surtaxe collectivité, rémunération délégataire, TVA, ...) sont qualifiés et enregistrés dans un entrepôt de données sécurisé.

Des moyens de paiement variés pour plus de liberté

Tous les moyens de règlement mis à disposition **sont sans frais** et répondent à toutes les habitudes recensées chez les consommateurs afin de faciliter et encourager l'acte de paiement.



Le paiement en 1 clic, n'importe où, n'importe quand, pour accélérer les paiements et les reversements.



7 Relation avec les abonnés du service

Encourager des modes de paiement sûrs pour sécuriser les recettes

L'orientation vers des modes de paiement automatisés (prélèvement, mensualisation) et étalés dans le temps répond à une attente de simplification de la part des consommateurs tout en répondant à l'impératif de sécurisation de financement de votre service. Ils sont encouragés lors de la souscription de l'abonnement et un choix de dates de prélèvement est proposé au client.

Les clients souhaitant étaler les paiements de leurs factures souscrivent à la mensualisation. Ils fixent, avec l'aide d'un conseiller, le montant des mensualités à venir, le solde de leur consommation étant régularisé après l'émission de leurs factures.



Afin de sécuriser les recettes du service, les conseillers clientèle s'engagent à obtenir un taux de souscription à un mode de paiement sûr (prélèvement, mensualisation) de 60% lors de la prise de l'abonnement, dès la fin de la première année du contrat.

Recouvrer avec bienveillance et rigueur

Le paiement des factures assurent l'équilibre économique du service de l'eau.

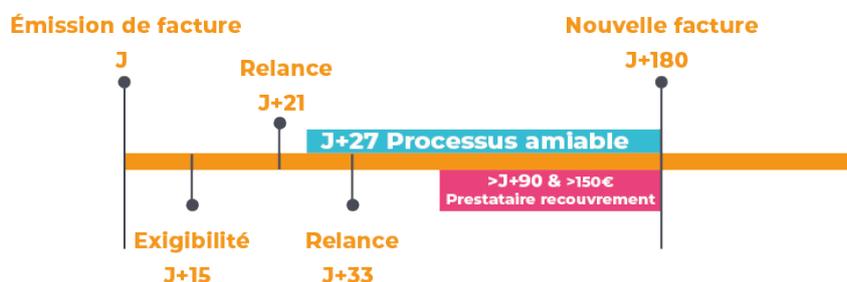
Il est donc indispensable de mettre en oeuvre des système de recouvrement rigoureux, pour assurer le reversement des montants dûs, dont 40% (en moyenne) reviennent à la collectivité, tout en prenant en compte la situation des populations en difficulté.

Pour votre contrat Maïte STOECKLIN assure avec ses équipes le suivi du portefeuille local des impayés. En complément des relances automatiques réglementaires adaptées à la catégorie du consommateur (domestique, industriel, bailleur, etc.), il relance, avec bienveillance, de façon individuelle les clients jusqu'au 90^{ème} jour après la date d'émission de la facture.

Pour les factures supérieures à 150 €, si le règlement n'est toujours pas effectué dans ce délai, les créances sont transmises à un cabinet de recouvrement spécialisé et un processus contentieux est engagé. En parallèle, un logiciel d'intelligence artificielle identifie les factures à plus fort risque d'impayés. Elles sont alors transmises en priorité, dès le 40^{ème} jour, aux cabinets de recouvrement.

Les créances non réglées sont systématiquement reportées sur les factures suivantes.

Chronologie de la procédure de recouvrement des factures pour les abonnés domestiques :



7 Relation avec les abonnés du service



Selon la catégorie d'abonné, lorsque la loi le permet, le branchement est fermé pour impayé.

Afin de garantir les recettes de la collectivité, et grâce à cette procédure les équipes locales s'engagent sur une valeur cible de 2.1 % maximum pour les impayés à 1 an (calculés au 31 décembre de chaque exercice).

La garantie qualité d'un service 100% français

Veolia est le premier délégataire de services d'eau et d'assainissement à obtenir l'attestation « Relation Client 100 % France » de l'Association Française de la Relation Client (AFRC) et de l'Association Pro France qui vous garantissent que 100% des intervenants mobilisés pour les consommateurs de votre service sont basés en France. **Toutes les demandes et réclamations des consommateurs** de votre service, et quel que soit le canal, **sont traitées en France.**



C'est la garantie pour Commune de Joinville d'avoir une bonne compréhension des demandes des consommateurs, d'avoir des conseillers qui connaissent les caractéristiques des installations, de proposer un service apportant des réponses rédigées dans un langage clair et précis.



Un service « France Garanti » qui conduit au maintien des emplois dans l'hexagone et qui donne l'assurance d'un service de qualité mieux adapté aux besoins de vos clients.

Le respect de la RGPD pour gagner la confiance de vos administrés

La politique Veolia est déclinée au plus près des équipes du territoire de Lorraine-Sud Haute-Marne. Tous s'engagent au respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) afin de :

- Protéger les données à caractère personnel et de la vie privée de vos administrés ;
- Consolider la confiance accordée par les administrés à votre collectivité.

Le Délégué National Veolia à la Protection de Données (DPO) assure la veille réglementaire sur l'utilisation des données personnelles, il supervise et garantit la conformité de toutes les opérations que nous réalisons au RGPD et décline cette politique au plus près du terrain. Un responsable de la protection des données vérifie et assure la conformité des opérations réalisées dans chaque région.

Tout transfert de données avec vos services se fait selon une procédure d'échange sécurisée sur des plateformes dédiées (suppression des supports physiques ou mails).

Une convention spécifique d'utilisation et de gestion « des données personnelles exploitées » vous est proposée lors de la mise au point du contrat.



Tout au long de celui-ci :

- Le consommateur est informé des conditions de gestion de ses données à travers notre politique de confidentialité et de protection des données personnelles accessibles en permanence et lors d'un abonnement son consentement est sollicité pour toutes les opérations à venir ;
- Le DPO est à votre disposition pour examiner toute question relative aux problématiques RGPD.



Engagements de délais et résultats vis-à-vis des abonnés, engagement sur l'amélioration des indicateurs de performance du service (relation abonnés)



Le contrôle et suivi du service facilité

Afin de suivre et accompagner les actions décrites précédemment, il est essentiel de définir des indicateurs de performance. Ils permettent une évaluation objective de l'efficacité du service rendu aux consommateurs. Par exemple, pour améliorer la satisfaction des usagers, les équipes locales déclenchent, si besoin, des plans d'optimisation ciblés (exemple : adaptation des conditions d'accueil, mise en place de nouveaux services, etc.).

L'enregistrement de tous les contacts du service consommateurs dans notre système de gestion clientèle, permet une connaissance détaillée des comportements des consommateurs (canaux de contacts privilégiés, habitudes de contacts, réactions en cas de crise, etc.) et des actions des différents conseillers.

La période de tuilage est le moment d'échange idéal, avec vos services, pour affiner les indicateurs proposés ci-après. Ils sont suivis au rythme défini par les différentes instances de gouvernance du contrat décrites par ailleurs dans ce mémoire.

Indicateurs réguliers :

- Examen trimestriel des réclamations consommateurs: nombre, délais, traitement ;
- Mesure annuelle de la satisfaction consommateurs issue des différentes enquêtes ;
- Suivi de la fréquentation des différents points de contact client (accueil, téléphone, mail, etc.) ;
- Suivi du plan d'action des abonnés en difficulté ;
- Bilan des données du rapport annuel du concessionnaire ;
- Examen du plan d'amélioration des services.

Afin de suivre et d'accompagner les actions décrites précédemment, l'équipe locale tient en permanence un tableau de bord de l'activité consommateurs.

Trimestriellement, elle tient à votre disposition le suivi du nombre de contacts enregistrés, par canal et motif. Un détail des réclamations reçues est présenté dans le respect du RGPD.

