

Envoyé en préfecture le 03/03/2020

Reçu en préfecture le 03/03/2020

Affiché le

ID : 056-200043123-20200302-AQTA\_DSP\_20\_2B-CC

**CONTRAT DE CONCESSION DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU  
POTABLE DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES AURAY QUIBERON TERRE  
ATLANTIQUE**

Annexe A4 : Grille d'indicateurs de performance

Thème	Type	Référentiel	Code / Réf.	Libellé	Définition/commentaire	Seuil contractuel	Valeur objectif	Fréquence	Pénalité annuelle, applicable en cas de performance inférieur à la valeur objectif (reconduite annuellement si besoin)	
Service à l'utilisateur	Qualité de l'eau	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur		≥ 99%	annuelle	500 € par tranche entière de 0,1 % en deca de l'objectif
	Qualité de l'eau	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur		≥ 99%	annuelle	500 € par tranche entière de 0,1 % en deca de l'objectif
	Abonnés	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées [pour 1000 abonnés]	Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année N, pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24h à l'avance - Prise en compte du nombre d'abonnés au 31/12 de l'année N		< 3 u /1000 ab.	annuelle	500 € par tranche entière de 0,1 u /1000 ab. au-delà de l'objectif
	Abonnés	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P155.1	Taux de réclamations (réclamations écrites reçues - courrier, courriel ou fax) [pour 1000 abonnés]	Nombre de réclamations écrites tous thèmes confondus / nombre d'abonnés divisé par 1000 Actions collectives d'abonnés non comptées		< 5 u /1000 ab.	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1 u /1000 ab. au-delà de l'objectif
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 46	Si une réclamation nécessite une enquête complémentaire, une première réponse est faite au client pour l'assurer de la prise en charge de sa demande. Il obtient ensuite une réponse dans un délai de 15 jours.		≤ 15 jours	1	par constat	Pénalité de 300 € par constat du manquement à l'engagement de service (cf. article 7 page 21 du contrat)
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 46	Taux de réponse aux courriers ou fax, dans un délai de 8 jours suivant la réception de la lettre ou du fax, Taux de réponse au courriel dans un délai de 48H	Pourcentage de réponses à tous courriers, ou fax, sous 8 jours calendaires à compter de la date de réception du courrier ou du fax Pourcentage de réponses à tous courriels, sous 48 heures à compter de la date de réception du courriel	≤ 8 jours ≤ 48 heures	≥ 95%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 46	Pour les casses de canalisations imprévues > 5h : contact des clients par mail, SMS ou téléphone				par constat	Pénalité de 300 € par constat du manquement à l'engagement de service (cf. article 7 page 21 du contrat)
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 46	Taux de rendez-vous fixés dans une plage horaire de 2 heures maximum et honorés dans le délai	Pourcentage des rendez-vous assurés dans le respect d'une plage horaire inférieure ou égale à 2 heures annoncée au client	≤ 2 heures	≥ 95%	annuelle	500 € par tranche entière de 0,1 % en deca de l'objectif
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 49	Taux de devis de raccordement dans un délai de 8 jours	Pourcentage de devis de raccordement (travaux de branchement) dans un délai de 8 jours	≤ 8 jours	≥ 96%	annuelle	Pénalité de 300 € par constat du manquement à l'engagement de service (cf. article 7 page 21 du contrat)
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 49	Taux de branchements réalisés dans un délai de 15 jours à compter de l'acceptation du devis et de l'obtention des autorisations nécessaires	Pourcentage des travaux de branchement réalisés sous 15 jours à compter de l'acceptation du devis par l'abonné et de l'obtention des autorisations administratives nécessaires	≤ 15 jours	≥ 96%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 46	Taux d'abonnés informés dans le cas des travaux programmés par flyer 48h avant et par SMS et mail (si numéro et / ou mail disponible)	Pourcentage d'abonnés ayant été informés, au cours de l'année N, 48h avant des travaux programmés, au moins par flyer - Prise en compte du nombre d'abonnés concernés par des travaux programmés au 31/12 de l'année N	Information par flyer 48h avant les travaux	≥ 98%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 47	Taux d'intervention en cas d'urgence sous 30 minutes (hors îles) et sous 2 heures en journée et 3 heures en astreinte sur les îles, à compter du signalement	Pourcentage d'intervention en cas d'urgence, en journée comme en astreinte, sous 30 minutes (hors îles) et sous 2 heures en journée et 3 heures en astreinte, à compter de la fin de l'appel du client faisant état d'une urgence avérée conformément à l'article 47	≤ 30 minutes (hors îles) ≤ 2 heures en journée ou 3 heures en astreintes pour les îles	≥ 97%	annuelle	500 € par tranche entière de 0,1 % en deca de l'objectif
	Abonnés	Indicateur de performance + Engagement contractuel	FP2E	art. 46	Mesure de la satisfaction clientèle spécifique aux abonnés des services et à l'échelle du périmètre de la concession	Nombre d'enquêtes de satisfaction clientèle réalisées, auprès des abonnés du service et à l'échelle du périmètre de la concession	3 enquêtes clients sur la durée du contrat			500 € par enquête en deca de l'objectif

Thème	Type	Référentiel	Code / Réf.	Libellé	Définition/commentaire
-------	------	-------------	-------------	---------	------------------------

Seuil contractuel	Valeur objectif	Fréquence
-------------------	-----------------	-----------

Pénalité annuelle, applicable en cas de performance inférieur à la valeur objectif (reconduite annuellement si besoin)

Conditions techniques d'exploitation et gestion patrimoniale

Réseau	Indicateur de performance + Engagement contractuel	Arrêté du 2 mai 2007	P104.3 + art. 47	Rendement du réseau de distribution	Ratio entre, d'une part, le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres services publics d'eau potable, et d'autre part, le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres services publics d'eau potable - Modalités de calcul détaillées à l'article 47 du contrat. Ce rendement ne pourra pas être inférieur à 89 %.
Réseau	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	Ratio entre le volume journalier non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire de réseau de desserte
Réseau	Indicateur de performance + Engagement contractuel	Arrêté du 2 mai 2007	P106.3 + art. 47	Indice linéaire de pertes en réseau	Ration entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire de réseau de desserte - Modalités de calcul détaillées à l'article 47 du contrat. Cet indice ne pourra pas être supérieur à 1,25.
Gestion patrimoniale	Indicateur de performance + Engagement contractuel	Arrêté du 2 mai 2007	P103.2B + art. 47	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Indice de 0 à 100 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau
Exploitation	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 79	Taux de saisie des interventions dans le SIG	Nombre d'interventions saisies dans le SIG / nombre de fiche d'intervention renseignées
Exploitation	Engagement contractuel	Contrat de concession		Performance réseau globale : Indice linéaire de réparation sur branchement	Nb de réparations sur conduite de branchement (hors compteur)/ Nb d'abonnés x 1000 sur l'exercice annuel
Exploitation	Engagement contractuel	Contrat de concession		Performance réseau globale : Indice linéaire de réparation sur canalisation	Nb de réparations sur canalisation / linéaire de réseau (en km) sur l'exercice annuel
Exploitation	Engagement contractuel	Contrat de concession		Réduction des émissions de GES	En application du bilan carbone réalisé par le concessionnaire

> 90,4 % (en 2022) >91 % (en 2023)		annuelle
	≤1,2 m3/jour/km	annuelle
	≤ 1 m3/jpour/km (en 2022) ≤ 0,9 m3/jour/km (en 2023)	annuelle
≥ 90 au 1er janvier 2023 ≥ 120 au 1er janvier 2024	≥ 90 au 1er janvier 2023 ≥ 120 au 1er janvier 2024	annuelle
100%	100%	annuelle
	5/an	
	0,2/km	
	réduction de 10% entre le début et la fin du contrat	

Pénalité applicable à compter du 31 décembre 2022

Si le rendement est en deça de l'objectif contractuel, le Concessionnaire verse au Concédant une indemnité l calculée selon la formule définie à l'article 47 du contrat.

Pénalité de 200 € par tranche entamée de 0,01 m3/km/jour au- delà de l'objectif contractuel indiqué par le candidat

Pénalité applicable à compter du 1er janvier 2023

2000€ par point manquant

100 € par tranche entière de 0,1 % en decà de l'objectif

non pénalisé

non pénalisé

non pénalisé