

Annexe n°A4 :

Grille des 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	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 44	Taux de réponse aux courriers ou fax, dans un délai de 8 jours suivant la réception de la lettre ou du fax	Pourcentage de réponses, au cours d'une année N, à tous courriers ou fax, sous 8 jours calendaires à compter de la date de réception du courrier, ou du fax	≤ 8 jours	≥ 95%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deçà de l'objectif
		Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 44	Réponses aux courriels : 90% traités sous 2 jours ouvrés	Répondre sous 2 jours ouvrés à toute demande faite par écrit	2 jours ouvrés	≤ à 2 jours ouvrés	annuelle	300€ par constat d'un manquement à cet engagement de service
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 44	Taux de rendez-vous fixés dans une plage horaire de 2 heures maximum et honorés dans le délai	Pourcentage des rendez-vous assurés, au cours d'une année N, 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 deçà de l'objectif
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 44	Taux d'abonnés informés dans le cas des travaux programmés par flyer 48h avant et par SMS (si numéro 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 deçà de l'objectif
	Abonnés	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P258.1	Taux de réclamations (réclamations écrites reçues - courrier, courriel ou fax) [pour 1000 abonnés]	Nombre de réclamations écrites tous thèmes confondus / nombre d'abonnés, pour une année N, divisé par 1000 Actions collectives d'abonnés non comptées		< 3 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.44	Accès en ligne continu ou transmission sous cinq jours de toute documentation relative au service,	Permet d'accéder à toute documentation existante à tous les usagers du service de l'assainissement	5 jours	≤ à 5 jours	annuelle	300€ par constat d'un manquement à cet engagement de service
		Engagement contractuel	Contrat de concession	art.44	Proposition de rendez-vous sous huit jours,	proposer un rdv aux usagers dans un délai de 8 jours	8 jours	≤ à 8 jours	annuelle	300€ par constat d'un manquement à cet engagement de service
		Engagement contractuel	Contrat de concession	art.44	Suivi et enregistrement des réclamations par typologie	Enregistrer les réclamations des usagers avec un logiciel de réclamation adapté permettant une classification des réclamations en fonction de leur typologie sous 5 jours	5 jours	≤ à 5 jours	annuelle	300€ par constat d'un manquement à cet engagement de service
		Engagement contractuel	Contrat de concession	art.65	Instruction des demandes de branchement neuf	Emission d'un avis dans un délai de 15 jours à compter de la saisine complète du concessionnaire	15 jours	≤ à 15 jours	annuelle	100€ par jour calendaire entamé de retard
		Engagement contractuel	Contrat de concession	art.65	Devis sous 8 jours ouvrés à compter de la demande	Emission d'un devis sous 8 jours ouvrés à compter de la demande	8 jours	≤ à 8 jours	annuelle	100€ par jour calendaire entamé de retard
		Engagement contractuel	Contrat de concession	art.30	Réponse aux demandes d'autorisation de travaux sous 9 jours ouvrés fixé par l'article R 554-22-1 du code de l'environnement	Réponse aux demandes d'autorisation dans le respect d'un délai de 9 jours ouvrés	9 jours	≤ à 9 jours	annuelle	100€ par jour calendaire de retard
	Abonnés	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 53	Taux d'intervention en cas d'urgence sous 2 heures à compter du signalement	Pourcentage d'intervention en cas d'urgence, au cours d'une année N, en journée comme en astreinte, sous 2 heures à compter de la connaissance par le Concessionnaire de la nécessité d'une intervention d'urgence afin de résoudre le problème par tous moyens et notamment en cas d'obstruction - L'urgence est caractérisée par : la mise en danger de personnes ou de biens ; la dégradation caractérisée ou probable sous 5 heures de biens ; toute pollution accidentelle du milieu naturel ou menace d'une telle pollution sous les 5 heures ; l'atteinte à la salubrité publique.	≤ 2 heures	≥ 97%	annuelle	500 € par tranche entière de 0,1 % en deçà de l'objectif

Envoyé en préfecture le 24/02/2020

Reçu en préfecture le 24/02/2020

Affiché le

ID : 056-200043123-20200224-AQTA_DSP_20_1B-CC

Conditions techniques d'exploitation et gestion patrimoniale	Qualité des rejets	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2012	P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	Part des boues évacuées des stations d'épuration et traitées ou valorisées dans le cadre d'une filière de type compostage ou épandage, au cours d'une année N		≥ 99,9%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Qualité des rejets	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2013	P254.3	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	Pourcentage de bilans sur 24H réalisés, au cours d'une année N, dans le cadre de l'autosurveillance conformes à la réglementation		≥ 95%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Réseau	Indicateur de performance	Arrêté du 2 mai 2007	P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité) et n'ayant pas été curés		≤ 1	annuelle	500 € par point noir au-delà de l'objectif
	Réseau	Engagement contractuel	Contrat de concession	art 62 et art 71	Pourcentage d'eaux usées déversées au milieu naturel (points A1) par rapport au volume total collecté	Comptabilisé à partir des données d'autosurveillance		<5%	annuelle	
	Réseau	Engagement contractuel	Contrat de concession	art. 56	Inspections télévisées curatives	Pourcentage d'inspections télévisées curatives réalisées, au cours d'une année N, dans un délai inférieur ou égal à quinze (15) jours à compter du constat du dysfonctionnement	≤ 15 jours	≥ 98%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Réseau	Engagement contractuel	Contrat de concession	art 56	Inspections télévisées préventives	Pourcentage d'inspections télévisées préventives réalisées, au cours d'une année N	≥ 10 %	≥ 100 %	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1% en deca de l'objectif
	Réseau	Engagement contractuel	Contrat de concession	art 57	Curages préventifs	Pourcentage de curages préventifs réalisés, au cours d'une année N	≥ 10 %	≥ 100 %	annuelle	10 € par mètre linéaire manquant
	Gestion patrimoniale	Indicateur de performance + Engagement contractuel	Arrêté du 2 mai 2007	P102.2B + art. 66	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement	Indice de 0 à 100 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau	≥ 90 au 1er janvier 2022 ≥ 120 au 1er janvier 2023	≥ 90 au 1er janvier 2022 ≥ 120 au 1er janvier 2023	annuelle	Pénalité applicable à compter du 1er janvier 2022 2000€ par point manquant
	Réseau		Contrat de concession		Taux de désobstruction de branchements	Nb d'interventions divisé par 100 branchements et par an		0,7		
	Réseau		Contrat de concession		Taux de désobstruction de canalisations	Nb d'interventions par km de canalisation et par an		1,3		
Exploitation	Engagement contractuel	Contrat de concession	art 105	Taux de saisie des interventions dans le SIG	Nombre d'interventions saisies dans le SIG / nombre de fiche d'intervention renseignées	100%	100%	annuelle	100 € par tranche entière de 0,1 % en deca de l'objectif	
Développement durable	Energie				Plan d'optimisation énergie électrique	Réduction selon les jalons suivants pour le volume traité (pris sur l'année X) : 8% en 2022 7% en 2024 3 % en 2027 % de réduction, sur une année N, calculé à volume constant et indépendamment de l'impact énergétique des investissements sous maîtrise d'ouvrage de la CC qui pourraient modifier la base de consommation d'énergie		≥ 1,55 %/an	annuelle	20 € / Mgwh non atteint
	GES				Plan Développement durable	Réduction des gaz à effet de serre		1,5 % par an à partir de la deuxième année de contrat	2 fois sur la durée du contrat (fin 2026 et fin 2032)	La performance est mesurée annuellement mais le calcul du bonus/malus est réalisé deux fois sur la durée du contrat. La pénalité ou le malus est le produit du prix unitaire du marché de la tonne eq CO2 fixée à 27 €/tonne (révisable avec la formule de révision des prix du contrat) par la quantité rejetée en plus ou en moins par rapport à l'objectif de 1,5%/an.