



ANNEXE 10 – Indicateurs de performance

ANNEXE 10 - INDICATEURS DE PERFORMANCES

Domaine de performance	Nom de l'indicateur	Définition	Unité	Objectif
QUALITE DE L'EAU				
SUM DE LA QUALITE DE L'EAU	Contrôle de l'eau: programme DDASS	Etablissement d'un programme de contrôle et respect de ce programme	nombre de contrôles réalisés	100 % du programme
	Contrôle de l'eau: programme d'autocontrôle	Etablissement d'un programme de contrôle et respect de ce programme	nombre de contrôles réalisés	100 % du programme
QUALITE DE L'EAU DISTRIBUEE	Conformité réglementaire (bactériologie) sur l'eau distribuée (contrôle réglementaire)	Analyses DDASS : nombre d'analyses non conformes/nombre d'analyses réalisées	%	100%
	Conformité réglementaire (bactériologie) sur l'eau distribuée (autocontrôle)	Analyses : nombre d'analyses non conformes/nombre d'analyses réalisées	%	100%
	Conformité réglementaire (chimique) sur l'eau distribuée (autocontrôle et réglementaire confondues)	Analyses : nombre d'analyses non conformes/nombre d'analyses réalisées	%	100%
QUALITE DE L'EAU PRODUITE	Conformité réglementaire (bactériologiques) en sortie de production	Analyses réglementaires et autocontrôle confondues : nombre d'analyses non conformes/nombre d'analyses réalisées	%	100%
	Conformité réglementaire (chimiques) en sortie de production		%	100%
RENDEMENT				
RENDEMENT ET PERTE	Rendement du réseau	$(\text{volume consommé} + \text{volume exporté}) / (\text{volume produit} + \text{volume importé})$	%	
	Indice linéaire de perte ou Indice linéaire des volumes non comptés	$(\text{volume distribué} - \text{volumes consommés}) / (\text{longueur réseau} * 365)$	m ³ /km/j	
	ratio d'exploitation	$(\text{volume consommé}) / (\text{volume distribué})$	%	respect des objectifs définis à l'article 23 du contrat
ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT				
GESTION PATRIMONIALE	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	cf arrêté du 4 mai 2007	<i>indice</i>	100 à la fin de la délégation
	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	cf arrêté du 4 mai 2007	<i>indice</i>	description de l'avancement
RENOUVELLEMENT	taux moyen de renouvellement du réseau	cf arrêté du 4 mai 2007	%	information et comparaison aux engagements contractuels
	respect du programme contractuel de renouvellement des canalisations à 5 ans	Longueur équivalent 100mm prévue/ longueur équivalent 100mm réalisée	%	100
	genie civil	opération de renouvellement genie civil réalisé dans l'année	description	information et comparaison aux engagements contractuels
	renouvellement branchements	Nombre de branchements renouvelés, en dehors des opérations de renouvellement de canalisation	nombre	information et comparaison aux engagements contractuels

ANNEXE 10 - INDICATEURS DE PERFORMANCES

Domaine de performance	Nom de l'indicateur	Définition	Unité	Objectif
	Equipements de production renouvelés		description	information et comparaison aux engagements contractuels
RESEAU	Nombre de réparations		nombre	information
BRANCHEMENTS	Nombre de branchements plomb remplacés	programme de référence art 36,2,1 du contrat	%	15% en moyenne annuelle et 100% en 2013
COMPTEURS	age moyen	age moyen maximum pondéré sur l'ensemble du parc	ans	15

ANNEXE 10 - INDICATEURS DE PERFORMANCES

Domaine de performance	Nom de l'indicateur	Définition	Unité	Objectif
CONTINUITÉ DU SERVICE				
INTERRUPTIONS	Proportion d'abonnés affectés par des interruptions programmées de la fourniture d'eau	nombre d'abonnés ayant subi des coupures d'eau de plus de 2 heures dont ils ont été informés à l'avance / nombre d'abonnés.	%	3
	Proportion d'abonnés affectés par des interruptions non programmées de la fourniture d'eau	nombre d'abonnés ayant subi des coupures d'eau de plus de 2 heures dont ils n'avaient pas été prévenus / nombre d'abonnés	%	3
FUITES	Intervention sur fuite en heures ouvrables	nombre d'interventions réalisées au-delà de deux heures / nombre d'intervention réalisées	%	5
	intervention en astreinte	nombre d'intervention avec un délai supérieure à 2 heures	nombre	
GESTION CLIENTÈLE				
ACCUEIL ET RÉPONSE	Permanence téléphonique	permanence à disposition des usagers; 7j/7 et 24h/24 en cas d'urgence		100%
	Qualité de l'accueil en agence et au téléphone		% de satisfaction	suivi et amélioration
INTERVENTION CHEZ L'ABONNÉ	Réponses aux questions ou aux réclamations : immédiates si possible; 24 heures par téléphone ou 8 jours par courrier	nombre de non-respect du délais de réponse aux questions	nombre	0
	Fourniture d'eau : Immédiate si possible, 24 heures sinon intervention sur RdV avec Respect de deux heures	nombre de non-respect du délais de fourniture d'eau	nombre	0
	Nouveau branchement: établissement du devis sous 8 jours / exécution des travaux sous 15 jours	nombre de non respect du temps d'établissement du devis / de réalisation des travaux	nombre	0
	Délai d'intervention en cas d'urgence (24h sur 24 et 7 jours sur 7) : 2 heures	nombre de non-respect du délais	nombre	0
	Respect des horaires de rendez-vous : plage horaire de 2 heures	nombre de non -respect de la plage horaire	nombre	0
	taux de relève (après mise en place de la télérelève	nombre d'index relevés/nombre de clients	%	90
IMPAYÉS	Taux d'impayés	taux d'impayés au 31/12/N sur les factures émises au titre de l'année N-1	%	0,8
SATISFACTION / RECLAMATION	Mesure de la satisfaction clientèle	réalisation de l'enquête tous les deux ans avec analyse		oui
	Nombre de réclamations	nombre de réclamation clientèle (sur la facture, les index, les tarifs,...)	nombre	information

