

ANNEXE 7 - MPM - Contrat de délégation du service public de l'eau potable - Indicateurs de performance : liste, valeurs objectives, pénalités associées

Thème	Numérotation et dénomination	Définition / commentaires	Référentiel externe éventuel	Référence SISPEA	Valeur minimale	Valeur objectif	Pénalité annuelle (reconduite annuellement si besoin)	
Service à l'usager	IP-U1	Taux de conformité microbiologique	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur	arrêté du 2 mai 2007	P101.1	99,80%	100,0%	20 000 € par 0,1% entier manquant
	IP-U2	Taux de conformité physico-chimique	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur	arrêté du 2 mai 2007	P102.1	99,80%	100,0%	20 000 € par 0,1% entier manquant
	IP-U3	Délai de réponse à une demande d'information sur la qualité de l'eau	Pourcentage de réponses à une demande d'information sur la qualité de l'eau ne pouvant être satisfaite immédiatement : < 24 h sur internet et au téléphone < 48 h par courrier			95%	99%	10 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U4	Prélèvement d'eau suite à une réclamation client sous 24 h	Nombre de prélèvement effectué sous 24h /nombre de réclamation client nécessitant un prélèvement			95%	99%	1000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U5	Taux de réponse aux courriers et mails dans un délai de 8 jours calendaires	Pourcentage de réponses à tous courriers et mails sous 8 jours calendaires à compter de la date de réception du courrier			> 90 %	> 97%	10 000 € par point entier manquant
	IP-U6	Temps moyen de décroché du Centre de relation téléphonique	Durée moyenne d'attente, calculée par mois et sur l'année L'IP n'est pas calculé pour les jours durant lesquels nombre d'appels dépasse de 50% la moyenne journalière de l'année précédente			80 secondes	60 secondes	5 000 € par seconde pour chaque mois de mesure défaillant dans l'année écoulée
	IP-U7	Taux d'appels non perdus	Pourcentage d'appels pris en charge par rapport au nombre d'appels reçus (avec temps d'attente > 15 secondes) L'IP n'est pas calculé pour les jours durant lesquels nombre d'appels dépasse de 50% la moyenne journalière de l'année précédente			87%	90%	5 000 € par % entier manquant
	IP-U8	Rappel après message sur répondeur	Taux de rappel dans la journée pour un message déposé avant 16h30 L'IP n'est pas calculé pour les jours durant lesquels nombre d'appels dépasse de 50% la moyenne journalière de l'année précédente ni le samedi			95%	98%	5 000 € par % entier manquant
	IP-U9	Taux de réclamations client (réclamations écrites reçues (courriers et mails) pour 1000 abonnés	Nombre de réclamations écrites tous thèmes confondus / nombre d'abonnés divisé par 1000 Actions collectives d'abonnés non comptées	arrêté du 2 mai 2007	P 155.1	2	0,5	1000 € par 0,1 point entier manquant
	IP-U11	Taux de respect du délai pour devis de branchement	Pourcentage de devis pour branchement envoyés sous- 8 jours ouvrés par le délégataire à la suite du RDV au domicile du client.			98%	99,50%	5 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U12	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (2 jours ouvrés)	Taux de respect du délai maximum de 2 jours ouvrés pour l'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés.	arrêté du 2 mai 2007	P152.1	> 90 %	> 95 %	5 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U13	Taux de respect du délai de 10 jours ouvrés pour les travaux de mise en eau des nouveaux abonnés	Taux de respect du délai max de 10 jours (ou le jour voulu par le client au-delà de ces 10 jours) entre la réception du devis accepté par le client et le début des travaux de mise en eau			95%	99%	5 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U14	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année 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	arrêté du 2 mai 2007	P151.1	< 4	< 2	5 000 € par 0,1 point entier manquant
	IP-U15	Existence d'engagements envers le client (Charte client)	Charte client fournie à tous les abonnés					50 000 € en cas d'engagements non formalisés ou non portés à la connaissance des abonnés
	IP-U16	Respect d'une plage horaire de 2 h pour les rendez vous	Pourcentage des rendez-vous assuré dans le respect d'une plage horaire de 2 h annoncée au client			92%	97%	2 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U17	Demande d'abonnement et de résiliation prise en compte sous 1 jour ouvré	Pourcentages des demandes d'abonnement ou de résiliation par tout moyen prises en compte sous 1 jour ouvré.			92%	97%	2 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U18	Délai de réalisation des branchements	Pourcentage des travaux branchement réalisés dans un délai de 20 ouvrés jours à compter de l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations administratives			95%	98%	1000 € par 0,1% entier manquant.
	IP-U19	Information des usagers et des riverains-avant intervention	Taux de respect de la procédure complète d'information conformément à l'article 63.3 du contrat	cf contrat		90%	97%	Calculé pour chaque travaux. 1 si information Ville, usagers et riverains réalisée, 0 si non réalisée ou incomplète. 10 000 € par point entier manquant
	IP-U20	Intervention en cas d'urgence (dont fuite)	Pourcentage des interventions sous 2h à compter de la fin de l'appel du client faisant état d'une urgence avérée, 24h/24 7 j/7 365j/an			98%	100%	1 000€ par 0,1 % entier manquant
	IP-U21	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle spécifique à l'ensemble du territoire délégué	Enquête de satisfaction portant sur au moins 1 000 abonnés selon une liste de questions élaborées par l'autorité organisatrice.	FP2E		75%	90%	% de clients se disant "satisfaits" ou "très satisfaits". 50 000 € en cas de mesure non réalisée - 5 000 € par point entier manquant
	IP-U22	Certification NF centre relation client	Obtention de la certification NF Centre Relation Client dans un délai de 2 ans maximum			Non certification	Certification	100 000 € en cas de non certification à t0 + 2 ans ou de perte de certification après cette date, renouvelable tous les 3 mois.

Thème	Numérotation et dénomination		Définition / commentaires	Référentiel externe éventuel	Référence SISPEA	Valeur minimale	Valeur objectif	Pénalité annuelle (reconduite annuellement si besoin)
Développement Durable	IP-D1	Certification ISO 14001	Obtention de la certification ISO 14001 dans un délai de 2 ans maximum	FP2E		non certification	Certification	20 000 €/mois en cas d'absence de certification > 1 mois à t0 + 2 ans
	IP-D2	Charte chantier propre	Pourcentage de chantiers conforme à la charte "Chantier propre" définie en accord avec l'autorité organisatrice			90%	95%	2 000 € par manquement constaté de mise en œuvre, y compris par un sous-traitant
	IP-D3	Plan d'optimisation énergie électrique	baisse de 10% sur 15 ans à volume d'eau consommé constant, et sans augmentation en parallèle de l'utilisation des autres énergies, et hors voitures électriques. La pénalité de l'année n ne sera applicable que si la baisse de l'énergie est inférieure à 0,666% x nombre d'années allant de la 1ère année de la délégation à l'année n.			0,666 % x n "n" étant le nombre d'années à partir de t0	0,666 % x n "n" étant le nombre d'années à partir de t0	Construction du référentiel la 1ère année de la délégation. A compter de la 3ème année de la délégation : 10 000 € par 0,1 % manquant, calculé sur le gain cumulé par rapport à la 1ère année de la délégation.
	IP-D4	Emission de GES	Baisse des émissions de GES > 1,5 % par an base 2014			1,5 % par an	1,5 % par an	Construction du référentiel la 1ère année de la délégation. A compter de la 3ème année de la délégation : 5 000 € par 0,1 % manquant, calculé sur le gain cumulé par rapport à la 1ère année de la délégation.
	IP-D5	Conformité réglementaire des prélèvements et des rejets des usines (autorisations)		Code de l'environnement				2 000 € par non-conformité (analyse unitaire) au-delà de la tolérance stipulée à l'arrêt, lorsqu'il existe
	IP-D6	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Niveau d'avancement de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée	arrêté du 2 mai 2007	P108.3	100	100	2 000 € par point manquant imputable au délégataire
	IP-D7	Plan biodiversité	Opération annuelle à définir en accord avec l'autorité organisatrice					20 000 € en cas d'absence de plan ou de mise en œuvre du plan non entièrement réalisée
	IP-D8	Tri des déchets et valorisation				70%	85%	Part des déchets triés et valorisés ramenés à la tonne - 1000 € par point entier manquant
	IP-D9	Part des énergies renouvelables dans la consommation annuelle toutes énergies totalisées	Pourcentage d'énergie consommée d'origine renouvelable			30%	50%	5000 € par point entier manquant
	IP-D10	Part des véhicules propres dans le parc délégataire	Pourcentage de véhicules à énergie propre par rapport au nombre total de véhicules. Objectif pour la 3ème année de la délégation.			30%	50%	5 000 € par point entier manquant à partir de la 3ème année de la délégation
	IP-D11	Pourcentage des heures effectuées par des travailleurs handicapés, des jeunes en contrat d'apprentissage, des personnes sans qualification dont la candidature a été transmise par les organismes partenaires en charge de l'insertion	Pourcentage des heures effectuées par des travailleurs handicapés, et des jeunes en contrat d'apprentissage, des personnes sans qualification dont la candidature a été transmise par les organismes partenaires en charge de l'insertion calculé sur le volume annuel total des heures travaillées dans l'entreprise, hors heures supplémentaires. Les heures chez les sous-traitants peuvent être comptabilisées sur attestation.			10%	15%	5 000 € par 0,1% entier manquant
	IP-D12	Politique de formation du personnel	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation du personnel			3%	4%	5 000 € par 0,1% entier manquant.
	IP-D13	Absentéisme	Taux d'absentéisme			6%	4%	5 000 € par 0,1 % manquant
	IP-D14	Aide au plus démunis	Part des produits de la vente d'eau affectée à l'aide aux plus démunis		Loi no 2011-156 du 7 février 2011	0,60%	1%	1 000 € par tranche entière de 0,1%

別添 1 Société des Eaux de Marseille Metropole社のDSP契約におけるKPI一覧

Thème	Numérotation et dénomination	Définition / commentaires	Référentiel externe éventuel	Référence SISPEA	Valeur minimale	Valeur objectif	Pénalité annuelle (reconduite annuellement si besoin)	
Gestion du service et environnement	IP-G1	Certification ISO 9001	Obtention de la certification ISO 9001 dans un délai de 2 ans maximum	FP2E		OUI	OUI	100 000 € en cas d'absence de certification > 1 mois à t0 + 2 ans
	IP-G2	Rendement global 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	arrêté du 2 mai 2007	P104.3	> 84 %	> 85 %	Valable pour la 4ème année de la délégation et suivantes : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
						> 85,5 %	> 86,5 %	Valable pour les 7ème et 8ème années de la délégation : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
						>86,5 %	> 88 %	Valable à partir de la 9ème année de la délégation : 2000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-G3	Rendement du réseau de distribution sur le territoire de la commune de Marseille	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, calculé le territoire de la commune de Marseille	arrêté du 2 mai 2007		> 84 %	> 85 %	Valable de la 4ème à la 6ème année de la délégation : 5 000 € par 0,1 % entier manquant
						> 85 %	> 86 %	Valable pour les 7ème et 8ème années de la délégation : 5 000 € par 0,1 % entier manquant
						> 86 %	> 87 %	Valable pour la 9ème année de la délégation et suivantes : 5 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-G3	Rendement du réseau de distribution par communes	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, calculé sur une commune	arrêté du 2 mai 2007		> 78 %	> 80 %	Valable pour la 4ème année de la délégation et suivantes pour chaque commune: 5 000 € par 0,1 % entier manquant par commune. Pénalité applicable à partir de la 3ème commune ne respectant pas la valeur minimale
						> 80%	> 82,5 %	Valable pour les 7ème et 8ème années de la délégation : 5 000 € par 0,1 % entier manquant par commune. Pénalité applicable à partir de la 3ème commune ne respectant pas la valeur minimale
						> 81%	> 85%	Valable pour la 9ème année de la délégation et suivantes pour chaque commune: 5 000 € par 0,1 % entier manquant par commune. Pénalité applicable à partir de la 3ème commune ne respectant pas la valeur minimale
	IP-G4	Indice linéaire de pertes en réseaux	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	arrêté du 2 mai 2007	P106.3	<14,5 m3/j/km	<13,5 m3/j/km	Valable de la 4ème à la 8ème année de la délégation : 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant
						<12 m3/j/km	< 8 m3/j/km	Valable à partir de la 9ème année de la délégation : 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant
	IP-G5	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	arrêté du 2 mai 2007	P105.3	< 16m3/j/km	< 12m3/j/km	Valable pour la 4ème année de la délégation et suivantes : 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant
						< 12m3/j/km	< 9m3/j/km	Valable à partir de la 8ème année de la délégation : 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant
	IP-G6	Rendement du canal	Ratio entre le volume d'eau brute livré et la somme des volumes prélevés sur la Durance et du volume injecté dans le canal depuis le Verdon Volume prélevé en Durance est celui mesuré en sortie du bassin de Saint-Christophe dont est déduit le volume rejeté par l'exutoire de Charleval Volume livré comprend l'alimentation de la dérivation de Montredon			> 77%	> 80 %	Valable de la 5ème à la 7ème année de la délégation : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
						>80%	>82,5%	Valable de la 8ème à la 11ème année de la délégation : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
						>82 %	>85%	Valable à partir de la 12ème année de la délégation : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
IP-G7	Certification ISO 50001	Obtention de la certification ISO 50001 dans un délai de 2 ans maximum			Non certification	Certification	20 000 € en cas d'absence de certification > 1 mois à t0 + 2 ans	
IP-G8	Nettoyage annuel des réservoirs, par année civile	Nettoyage de tous les réservoirs une fois par an sauf cas prévus à l'article 31.3	art R 1321-56 du Code de la Santé Publique		OUI	OUI	10 000 € par nettoyage non effectué	
IP-G9	Désinfection des canalisations	Nombre de désinfections de canalisations à renouveler (suite à contrôle négatif)			> 10	< 5	5 000 € par désinfection à renouveler au-delà de 10	
IP-G10	Respect des délais de réfection des sols noirs	Taux de respect des délais de réfection provisoire et définitive figurant au règlement de voirie en vigueur			80%	95%	1 000 € par 0,1% entier manquant	
IP-G11	Respect des délais de réfection des autres revêtements	Taux de respect des délais de réfection provisoire et définitive figurant au règlement de voirie en vigueur			80%	95%	1 000 € par 0,1% entier manquant	
IP-G12	Nombre d'arrêts d'eau parmi les arrêts d'eau liés à fuite, d'une durée supérieure à 4h privant plus de 50 usagers	Entre 8h et 22h hors périodes de gel			< 400 arrêts	< 200 arrêts	500 € par arrêt au-delà de 400	
IP-G13	Nombre d'arrêts d'eau parmi les arrêts d'eau liés à fuite, d'une durée supérieure à 12h privant plus de 50 usagers	Entre 8h et 22h hors périodes de gel			< 50 arrêts	< 30 arrêts	1000 € par arrêt au-delà de 50	
IP-G14	Délai de transmission des fiches de constat des travaux hors entretien	Taux de respect du délai de 6 mois après la date d'achèvement des travaux de la transmission des fiches de constat des travaux hors entretien			95%	98%	5 000 € par % manquant	
IP-G15	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	arrêté du 2 mai 2007	P 103.2	90	100	10 000 € par point manquant	
IP-G16	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Taux d'impayés au 31/12 de l'année N (sur les exercices N-1 et antérieurs) sur les factures émises au titre de l'année N-1	FNCCR et FP2E	P154.0	<3,5 %	<3 %	Valable pour les 3 premières années de la délégation : 500 € par 0,1 % entier manquant	
					<5 %	<3 %	Valable à partir de la 4ème année de la délégation : 500 € par 0,1 % entier manquant	
IP-G17	Taux d'irrecouvrables	Montant TTC des non-valeurs irrecouvrables au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.	FNCCR et FP2E		<3 %	<1,5 %	5 000 € par 0,1 % entier manquant	
Fiabilité	IP-F1	Processus de fiabilisation des indicateurs	Audit externe annuel sur les indicateurs de performance et obtention du plus haut niveau d'évaluation (assurance raisonnable) au plus tard à la fin de la 2ème année de la délégation			OUI	OUI	20 000 € en cas de non obtention du niveau assurance raisonnable à t0 + 2 ans, renouvelable tous les 3 mois