

Indicateur	Thème	Type	Engagement ou Année N-1	Unités	Pénalité associée (réf. Article)	Semestre 1	Semestre 2	Année
Indice de Connaissance et de Gestion Patrimoniale	Performance environnementale	Suivi des Engagements contractuels		u	15.1.4			
Géolocalisation en classe B des nouveaux branchements et canalisations	Performance environnementale	Suivi des Engagements contractuels		u	15.2.2			
Nombre d'interruptions du service pendant plus de 24h consécutives	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels		U	21.1			
P101.1	Qualité de l'eau	Suivi des Engagements contractuels	100%	%	28			
P101.2	Qualité de l'eau	Suivi des Engagements contractuels	100%	%	28			
Rendement primaire du réseau	Performance environnementale	Suivi des Engagements contractuels	69%	%	29			
Age maximum des compteurs	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	15 ans	u	41.3			
Nombre de compteurs non relevés (ou absence de demande de rendez-vous)	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	100%	u	41.7			
Engagement clientèle 1. Délai d'ouverture d'un branchement existant	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels		u	41.3			
Engagement clientèle 2. Délai de réalisation d'un devis de branchement	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels		u	41.3			
Engagement clientèle 3. Délai de réalisation d'un branchement neuf (après l'obtention des autorisations administratives)	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	15 jours maximum	u	41.3			
Engagement clientèle 4. Délai de première intervention à la suite du signalement d'un incident par un usager	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	Intervention d'un technicien dans l'heure	u	41.3			
Engagement clientèle 5. Délai de première intervention à la suite du signalement d'un incident par la Collectivité, un usager ou un tiers	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	Intervention d'un technicien dans l'heure	u	41.3			
Engagement clientèle 6. Délai de première intervention à la suite du signalement d'un incident par la Collectivité, un usager ou un tiers	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	Intervention d'un technicien dans l'heure	u	41.3			
Engagement clientèle 7. Préavis de résiliation de l'abonnement	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels		u	41.3			
Engagement clientèle 8. Délai de réponse à tout courrier	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	7 jours	u	41.3			
Engagement clientèle 9. Taux de respect de rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	100%	u	41.3			
Engagement clientèle 10. Indemnisation en cas de non-respect	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	Equivalent en euros de 10 000 litres d'eau toutes taxes et redevances comprises, avec un minimum de 23 €.	u				
Réalisation du calendrier d'entretien et de renouvellement	Gestion patrimoniale	Suivi des Engagements contractuels	Respect du calendrier	mois de retard	46			
Déploiement du télérelevé à distance	Qualité du service à l'utilisateur	Suivi des Engagements contractuels	100% avant le 1er janvier 2021	u	91			
Suivi des volumes de sectorisation	Performance environnementale	Indicateurs de fonctionnement	suivi hebdomadaire	u				
Suivi des volumes de production	Performance environnementale	Indicateurs de fonctionnement	suivi hebdomadaire	u				
Nombre de ruptures de canalisation	Gestion patrimoniale	Indicateurs de fonctionnement	mensuel	u				
Nombre de casses de branchement	Gestion patrimoniale	Indicateurs de fonctionnement	mensuel	u				
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Qualité du service à l'utilisateur	Indicateurs de Performance	annuel	%				
Nombre de réclamations	Qualité du service à l'utilisateur	Indicateurs de Performance	annuel	u				
Nombre de jours de dépassement des délais contractuels dans la transmission des documents prévus au contrat (attestations d'assurance; inventaire; plans et documents techniques; fichier des abonnés; courriers...)	Gouvernance	Suivi des Engagements contractuels		u	Annexe 17.2			
Débordement dans les locaux des usagers	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels	0	u	21.2			
Déversement au milieu naturel par temps sec	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels		h	21.2			
Déversements ou by-pass de la station d'épuration ou d'un ouvrage dans le respect de sa capacité nominal	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels		h	21.2			
Nombre de désobstruction sur le réseau	Collecte des eaux usées	Indicateurs de fonctionnement	<=20 obstructions par an	u	31.2			
Nombre de désobstruction sur branchement	Collecte des eaux usées	Indicateurs de fonctionnement	<= 5	u	31.2			
Nombre de non-conformité ponctuelles à l'occasion des contrôles de l'auto-surveillance	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels	0	paramètre non conforme	32.2			
Nombre de non-conformité ponctuelles à l'occasion de l'autocontrôle	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels	0	paramètre non conforme	32.2			
Déversements accidentels d'eau non traitée depuis le réseau dans le milieu naturel	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels		u	32.2			
Améliorations apportées à la station d'épuration	Investissements	Suivi des Engagements contractuels	unité	u	32.3			
Tonnage de boues évacuées selon les filières conformes	Performance environnementale	Indicateurs de fonctionnement	100%	t	33.1			
Dysfonctionnement auto-surveillance	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels		u	34			
Certification ISO14001	Gouvernance	Suivi des Engagements contractuels	Maintien de la certification		35			
Plan d'actions Diagnostique Permanent Linéaire d'inspection caméra	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels	1700 par an	ml				
Linéaire de réseau curé	Collecte des eaux usées	Suivi des Engagements contractuels	15% du linéaire gravitaire	ml				
Nombre de kWh consommés sur l'usine	Optimisation économique	Indicateurs de Performance		kwh				
kg de bicarbonate consommés sur l'usine	Optimisation économique	Indicateurs de Performance	84 000	kg				
kg d'alcali consommés sur l'usine	Optimisation économique	Indicateurs de Performance	8 000	kg				
Nombre d'établissements producteurs de graisses contrôlés	Développement durable	Suivi des Engagements contractuels		u				
Nombre de contacts consommateurs au sein de la Maison des Services Publics	Qualité du service à l'utilisateur	Indicateurs de Performance		u				

REPUBLIQUE FRANÇAISE
Reçu en Sous-Préfecture de Castellane le
4 / FEV. 2019