

## ANNEXE V (en vigueur au 01/01/06)

### **A - INDICATEURS DE PERFORMANCE CARACTERISANT L'EXPLOITATION**

Le processus de mesure ainsi que le calcul des indicateurs de performance seront gérés sous Assurance-Qualité.

#### 1 – SERVICE AU CLIENT

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles
<b>ISO 9001</b>	Maintien de la certification	Résultat positif lors de l'audit annuel
<b>Charte Client</b>		
- Réponse aux courriers	< 8 jours ouvrés (à compter de la date de réception du courrier)	100 %
- Réponse à une demande écrite d'information sur la qualité de l'eau	< 48 heures	100 %
- Prélèvement nécessaire, en réponse à une réclamation	< 24 heures (résultat des analyses transmis par courrier)	100 %, sauf impossibilité liée à l'indisponibilité du client
- Intervention des équipes en cas d'urgence	< 2 heures	100 %
- Respect d'une plage horaire pour les rendez-vous à domicile	2 heures	100 %
- Mise en eau	Dans le premier jour ouvrable suivant l'appel	100 %, sous réserve de la conformité de l'installation
- Devis de branchement	< 8 jours ouvrés	100 %
- Travaux et mise en eau	< 10 jours ouvrés	100 %, sous réserve de l'obtention des autorisations administratives éventuelles
<b>Centre Service Client</b>		
Taux d'appels non perdus	Taux maximal ou	90 %
Temps moyen de décroché	< 20 secondes	100 %
<b>Auto relevé des compteurs</b>		
Nombre de réclamations liées à une mauvaise prise en compte de la valeur indiquée sur l'auto-relevé des compteurs	Pas de réclamation	0

## 2 – QUALITE DE L'EAU

**Préambule :** **Sauf mention contraire,** les résultats pris en compte seront ceux du contrôle sanitaire et de l'auto-surveillance faisant l'objet d'une reconnaissance par les autorités sanitaires.  
Les valeurs cibles des indicateurs sont issues de la réglementation ou d'objectifs qualitatifs de service.

### 2.1 – A la sortie d'une usine de traitement d'eau de surface

Indicateurs	Objectifs de résultats des analyses	Valeurs cibles
<b>Désinfection</b>		
Escherichia Coli (E Coli) <i>Limite de qualité</i>	0 / 100 ml	100 % des résultats
Entérocoques <i>Limite de qualité</i>	0 / 100 ml	100 % des résultats
Bactéries Coliforme <i>Référence de qualité</i>	0/ 100 ml	100 % des résultats
Bactéries sulfite réductrices Y compris les spores <i>Référence de qualité</i>	0 / 100 ml	100 % des résultats
<b>Sous-produits de la désinfection</b>		
Bromates	≤ 20 µg/l	90% des résultats
<i>Limite de qualité à respecter</i>	≤ 25 µg/l	100 % des résultats
<i>A compter du 26/12/08</i>	≤ 10µg/l	100% des résultats 1 mois après la mise en service de l'installation des UV dans les usines de Choisy le Roi et Neuilly sur Marne.
<b>Clarification</b>		
Turbidité <i>Limite de qualité</i>	≤ 0,1 NTU ou FNU (valeur moyenne journalière provenant des analyseurs en continu)	100 % des résultats
	< 0,5 NTU ou FNU (valeur maximale journalière provenant des analyseurs en continu)	100 % des résultats
Aluminium total <i>Référence de qualité</i>	≤ 100 µg/l	100 % des résultats.
<b>Agressivité / corrosivité</b>		
Indice de saturation (équilibre calco-carbonique) <i>indicateur de qualité</i>	≥ 0	100% des résultats.
Oxygène dissous	≥ 5 mg/l	100 % des résultats

<b>Evolutivité</b>		
Ammonium NH <sub>4</sub> <sup>+</sup> <i>référence de qualité</i>	≤ 0,10 mg/l	100 % des résultats
Carbone Organique Total <i>référence de qualité</i>	≤ 2 mg/l	100% des résultats.
<b>Oxydation</b>		
Nitrites <i>limite de qualité</i>	≤ 0,1 mg/l	100% des résultats
<b>Pesticides</b>		
Atrazine <i>Limite de qualité</i>	≤ 0,1 µg/l	100% des résultats
Déséthyl-atrazine <i>Limite de qualité</i>	≤ 0,1 µg/l	100% des résultats
<b>Inhibiteur de dissolution du Plomb</b>		
Nombre de jours de traitement à l'acide orthophosphorique	Traitement continu	358 jours dans l'année.

## 2.2 – A la sortie d'une usine à puits

<b>Désinfection</b>		
Escherichia Coli (E Coli) <i>Limite de qualité</i>	0 / 100 ml	100 % des résultats
Entérocoques <i>Limite de qualité</i>	0 / 100 ml	100% des résultats
Bactéries Coliforme <i>Référence de qualité</i>	0/ 100 ml	100% des résultats
Bactéries sulfite réductrices Y compris les spores <i>Référence de qualité</i>	0 / 100 ml	100% des résultats
<b>Oxydation</b>		
Oxygène dissous	≥ 5 mg/l	100 % des résultats
Fer <i>Référence de qualité</i>	≤ 200 µg/l	100 % des résultats
Manganèse <i>Référence de qualité</i>	≤ 50 µg/l	100 % des résultats
Ammonium <i>Référence de qualité</i>	≤ 0,1 mg/l	100 % des résultats

### 2.3 - Eaux importées

Paramètres non évolutifs sur le réseau (mesurés à la sortie des usines de production)	Respect de la réglementation en vigueur	100% des résultats lorsque les intercommunications sont ouvertes
--	---	--

### 2.4 – Sur le Réseau

<b>Qualité microbiologique</b>		
Eschérichia Coli <i>Limite de qualité</i>	0/100 ml	100 % des résultats
Entérocoques <i>Limite de qualité</i>	0/100 ml	100 % des résultats
Bactéries Coliformes <i>Référence de qualité</i>	0/100 ml	100 % des résultats
Bactéries sulfite réductrices Y compris les spores <i>Référence de qualité</i>	0/100 ml	100 % des résultats
<b>Sous-produits de la désinfection</b>		
Total trihalométhanes TTHM (chloroforme + bromoforme + dibromo chlorométhanes + bromo dichlorométhanes) <i>Limite de qualité</i>	≤ 90 µg/l	100 % des résultats
Somme des 4 HAP <i>Limite de qualité</i>	≤ 0,1µg/l	100 % des résultats

### 3 – GESTION DES INSTALLATIONS, EQUIPEMENTS ET DU RESEAU

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles
<p><b>Gestion des opérations de maintenance</b></p> <p>Opérations de nettoyages des réservoirs</p> <p>Nombre de désinfections des canalisations (diamètre &lt; 400 mm) à renouveler</p>	<p>Résultats positifs des contrôles, après exécution de l'opération de nettoyage selon la procédure Assurance Qualité. Pas de renouvellement du nettoyage.</p> <p>Résultats positifs des contrôles, y compris auto-surveillance, après exécution de l'opération de désinfection selon la procédure Assurance Qualité. Pas de désinfection à renouveler</p>	<p>100 % des nettoyages, avec une tolérance de 5 renouvellements par an</p> <p>96 % des désinfections</p>
Opérations branchements plomb	Cf. art. 45-5	Cf. art. 45-5
Respect du protocole d'information du Syndicat par le Régisseur en cas de fuite	Pas de réclamation	0
Taux d'eau produite par nanofiltration sur capacité potentielle	Renvoi à l'annexe IV	Renvoi à l'annexe IV
<p><b>Secours en eau</b></p> <p>Nombre d'arrêts d'eau secourus, parmi les arrêts d'eau liés à fuite, d'une durée &gt; 4 heures (entre 8h00 et 22h00 et hors période de gel) privant plus de 50 usagers.</p> <p>Nombre d'arrêts d'eau secourus, parmi les arrêts d'eau liés à fuite, d'une durée &gt; 12 heures (entre 8h00 et 22h00 et hors période de gel) privant plus de 50 usagers.</p> <p>Distribution de bouteilles pour le secours en eau</p>	<p>Continuité du service</p> <p>Continuité du service</p> <p>Continuité du service</p>	<p>80 %</p> <p>100%</p> <p>30 000 bouteilles minimum</p>
Nombre de réclamations pour manque de pression d'eau	Pas de réclamation	0

#### 4 – ENVIRONNEMENT

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles
<b>ISO 14001</b>	Maintien de la certification	Résultat positif lors de l'audit annuel
<b>Gestion des déchets solides</b>		
Taux de siccité des terres de décantation	> 35 % (Choisy et Neuilly) > 20% à Méry	100 % des résultats provenant de l'auto-surveillance
Taux d'acceptation de bennes recevant des déchets Industriels Spéciaux	Conformité des bennes	96 %
<b>Gestion des rejets liquides</b>		
MES	Seuils des arrêtés en vigueur	100 % des résultats provenant de l'auto-surveillance
Al	Seuils des arrêtés en vigueur	100 % des résultats provenant de l'auto-surveillance
<b>Gestion des rejets gazeux (en sortie des destructeurs d'ozone)</b>		
Taux d'ozone dans l'air	< 5 ppm en sortie des destructeurs pour respecter < 0,1 ppm dans les lieux où peut se trouver le public Le seuil de 5 ppm ne sera respecté à Choisy le Roi qu'un mois après le remplacement des destructeurs d'ozone vétustes	100 % des résultats
<b>Entretien des réserves foncières</b>		
Respect du programme d'entretien	Préserver le patrimoine foncier et l'environnement	100% des opérations prévues

## 5 - TRAVAUX

Indicateurs	Objectifs de résultat	Valeurs cibles
<p><b>Réfection de sol</b></p> <p>Délai de réfection</p>	<p>5 jours ouvrés pour le noir 10 jours ouvrés pour les autres produits</p>	<p>80 % des réfections de sol (hors périodes de gel)</p>
<p><b>Tenue des chantiers de canalisations</b></p> <p>Respect de la charte Chantiers Propres relatif à 4 thèmes : conformité des panneaux d'information du SEDIF, affichage et conformité des arrêtés de circulation pendant la durée du chantier, qualité de stockage des tuyaux et accessoires, stockage des déblais dans des sacs</p>	<p>Pas de non-conformité</p>	<p>100 % des chantiers de canalisation</p>
<p><b>Canalisations de diamètre <math>\leq 300</math> mm</b></p> <p>Taux de respect du linéaire global en 5 ans</p>	<p>200 km</p>	<p>97 %</p>
<p><b>Branchements</b></p> <p>Taux de respect du nombre global de modernisations de branchements réalisées par le Régisseur en 5 ans</p> <p>Modernisations groupées de branchements de diamètre <math>\leq 20</math> mm : Taux de travaux sans tranchée</p>	<p>14 000</p> <p>Respect de l'environnement</p>	<p>97 %</p> <p>95 % du nombre</p>
<p><b>Récolement</b></p> <p>Délai de transmission des fiches de constat des travaux de pose de canalisations et branchements réalisés</p>	<p>6 mois après la date d'achèvement des travaux et ce au plus tard le 31 mai de l'année n+1</p>	<p>100%</p>

## **B - MONTANT DES PENALITES CORRESPONDANTES**

### **MODALITES DE CALCUL DES PENALITES :**

- **P = 1.080 € et sera actualisée annuellement par l'évolution moyenne du coefficient « m ».**
- les pénalités ne seront appliquées qu'en deçà des valeurs cibles (en tenant compte des tolérances éventuelles convenues entre le Régisseur et le Syndicat) définies dans le tableau listant les indicateurs de performance, pour tout évènement constaté non conforme au respect de ces dernières (ou par %, selon le cas).

#### **Service au Client**

ISO 9001	100 P
Charte Client	10P
Centre Service Client	P
Auto-relevé des compteurs (application par tranche de 0,33 %)	P/3

#### **Qualité Eau**

A la sortie des usines	P
Eaux importées	P
Sur le réseau	P

#### **Gestion des installations, équipements et du réseau**

Nettoyage des réservoirs	P/3
Mise en service des canalisations neuves < 400 mm (application par %)	P
Opération branchements plomb (montant unitaire)	P/5
Respect du protocole d'information du Syndicat par le Régisseur en cas de fuite (par évènement)	P
Arrêts d'eau non secourus d'une durée supérieure à 4 h (application par %)	P
Arrêts d'eau non secourus d'une durée supérieure à 12 h (application par %)	P
Distribution d'eau en bouteille (application globale)	P
Réclamation pour manque de pression (plafonnée à 10 P par évènement)	P/3

#### **Environnement**

ISO 14001	100 P
Boues	P/3
D I S	P/3
Qualité des rejets liquides en relation avec les arrêts	P
Rejets gazeux	P/3
Entretien des réserves foncières (par site)	P

#### **Travaux**

Réfection de sol (par % par an)	5 P
Tenue des chantiers (par chantier non-conforme)	P/10
Linéaire de canalisations (par hm)	P/2
Modernisation de branchements (par 20 branchements)	P
Taux de branchements sans tranchée (par % par an)	P
Récolement (par chantier)	P/5

## **C – INDICATEURS DE VIGILANCE CARACTERISANT L'EXPLOITATION**

. **Microcystine LR** (à la sortie des usines de production) < 1 µg/l en période algale

*Limite de qualité*

Aucune pénalité ne sera appliquée. Dans le cas d'une présomption de période algale, des dénombrements algaux seront effectués pour confirmer l'existence d'une période algale. Si le nombre de cellules de cyanobactéries dans l'eau brute est supérieur à 2 millions par litre, des analyses de microcystine LR seront effectuées sur l'eau produite au rythme d'une par semaine.

Lorsqu'une méthode sera normalisée, c'est celle-ci qui sera utilisée pour la mesure.

Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique qualité eau.

. **Autres pesticides recherchés par le contrôle sanitaire** (à la sortie des usines de production, hormis atrazine, déséthyl-atrazine) : ≤ 0,1 µg/l

*Limite de qualité*

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique qualité eau.

. **Germes aérobies (sur le réseau)** : numération de germes aérobies revivifiables à 22°C et à 37°C

*Référence de qualité*

Aucune pénalité ne sera appliquée. Respect dans 95 % des cas des seuils opérationnels déclenchant des actions correctives. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique qualité eau.

. **Nombre de confirmations du défaut de qualité de l'eau dans les prélèvements de confirmation (sur le réseau).**

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique qualité eau.

. **Résiduel de chlore libre ≥ 0,1 mg/l** : la valeur objectif est de 90% des résultats sur les points fixes

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique qualité eau.

. **Rendement épuratoire des stations de traitement des terres** : la valeur objectif est de 90%

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique de fonctionnement des usines.

. **Délai d'intervention (arrêts d'eau) sur fuites de canalisations, de transport et de distribution** : la valeur objectif est de 30 mn.

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur informera le Syndicat de ces données d'intervention dans les 24 h qui suivent l'incident, et les intégrera dans son bilan, inséré dans le bilan technique réseau.

. **Nombre d'arrêts d'eau, suite à la détection d'une fuite sur une canalisation**, réalisés en plus ou moins de 4 h (valeur seuil), 24 h/24.

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique réseau.

. **Rapport de la quantité des boues valorisée sur la quantité mise en décharge.**

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique de fonctionnement des usines

. **Nombre de données Syncom rentrées en moins de 5 jours ouvrés** : la valeur objectif est de 80 %

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique réseau.

. **Taux de travaux de réseau sans tranchées** : la valeur objectif est de 35 % du linéaire

Aucune pénalité ne sera appliquée. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique réseau.

. **Autosurveillance de la tenue des chantiers** : l'objectif est que 90% des chantiers aient une note égale ou supérieure à 8 / 10.

Mesure sur base de la Fiche de Suivi Environnemental du Régisseur. Le régisseur intégrera ces données dans le bilan technique réseau.

## **D – MODALITES DE SUIVI**

Les indicateurs de performance listés dans la présente annexe font l'objet d'un suivi mensuel et d'un bilan annuel. Les indicateurs de vigilance font l'objet d'un bilan annuel.

En complément, les défauts de conformité d'indicateurs dont la liste sera établie par le Syndicat en concertation avec le Régisseur, seront communiqués au Syndicat, dans un délai de quinze jours après constatation par le Régisseur.

◇ ◇◇◇◇◇◇◇

Vu pour être annexé à l'avenant du 15 décembre 2005

Le Président  
du Syndicat des Eaux d'Ile de France

André SANTINI

Le Gérant  
de la Compagnie Générale des Eaux

Henri PROGLIO