

MÉTROPOLÉ AIX-MARSEILLE-PROVENCE

AVENANT N° 6

AU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE L'EAU

ENTRE

LA MÉTROPOLÉ AIX-MARSEILLE-PROVENCE

ET

LA SOCIÉTÉ EAU DE MARSEILLE MÉTROPOLÉ

Entre les soussignées,

La Métropole Aix-Marseille-Provence, dont le siège est situé au 58 boulevard Charles Livon, Le Pharo, 13007 MARSEILLE, représentée par Madame Martine VASSAL, sa Présidente, ou son représentant, agissant en vertu d'une délibération du Conseil de la Métropole en date du Ci-après dénommée la-« **la Métropole** »

Et

La Société Eau de Marseille Métropole, représentée par Madame Sandrine MOTTE, Directrice Générale de la Société des Eaux de Marseille, Gérante,

Ci-après dénommée « **le Délégué** »

La Métropole et **le Délégué** étant ci-après collectivement dénommés « **les Parties** » et individuellement « **une Partie** ».

ETANT PREALABLEMENT EXPOSE QUE :

Par délibération AGER 001-607/13/CC du 31 octobre 2013, la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole a approuvé le Contrat de Délégation de Service Public de l'Eau sur son territoire et ses annexes, établi pour une durée de 15 ans, soit une échéance au 30 juin 2029.

Ce contrat a débuté le 1^{er} janvier 2014 et la prise d'effet de la délégation a été fixée au 1^{er} juillet 2014. La période de 6 mois comprise entre ces deux dates, dite « période de tuilage », a permis au Délégué de disposer du temps nécessaire pour se préparer à la reprise du service et se conformer à l'ensemble des obligations qui s'imposent à lui pour assurer la parfaite continuité du Service public dès le 1^{er} juillet 2014.

Un premier avenant au Contrat, approuvé par délibération du 9 octobre 2014, a été conclu afin de :

- prendre en compte certaines incidences du report du démarrage de la délégation initialement prévue le 1^{er} janvier 2014 au 1^{er} juillet 2014 ;
- prendre en compte les incidences contractuelles des évolutions réglementaires en matière de TVA ;
- mettre en cohérence les différents articles du Contrat relatifs au rachat des compteurs ;
- corriger des erreurs matérielles ou incohérences entre certains articles et annexes et apporter certaines précisions.

Un second avenant approuvé par délibération du 20 novembre 2015 a été conclu afin de prendre en compte :

- l'évolution de la répartition des prestations mutualisées ;
- certaines adaptations ou précisions à des engagements du Délégué ou à des dispositions contractuelles qui se sont avérées indispensables dans le cadre de l'exploitation du service ;
- la clarification de la définition et des modalités de calcul de certains indicateurs de performance et des pénalités associées, au terme d'un important travail conjoint entre les services de la Communauté urbaine et du Délégué ;
- les incidences de la loi Hamon relative à la consommation en modifiant certaines dispositions du règlement de service ;

- l'adaptation du Barème de Prix ;
- la collaboration du Déléataire dans la démarche menée par la Communauté Urbaine en termes d'économies d'eau dans le cadre du contrat « CONPERE » avec l'Agence de l'Eau ;
- la mise en place de modalités spécifiques de facturation des consommations d'eau des Grands Comptes et, à titre d'échange dans le respect de l'équilibre économique du Contrat, l'assouplissement des horaires d'accueil physique des agences Est et Ouest du territoire communautaire ;
- les demandes de la Communauté urbaine, qui représentaient des charges supplémentaires pour le Déléataire et qui visaient à :
 - 1) compléter les engagements du Déléataire portant sur les travaux de sécurité des ouvrages du service, en particulier en termes d'accès et de surveillance ;
 - 2) la prise en charge par le Déléataire de travaux de renouvellement de quelques vannes anciennes de DN >300 mm, non prévus initialement dans le Contrat ;
 - 3) la diminution du nombre de boîtes de lavage à équiper, dans le cadre de la télérelève, à la charge du Déléataire par rapport aux prévisions du contrat et le reparamétrage de certaines d'entre elles.
- les demandes du Déléataire, qui représentaient des économies de charges pour le Déléataire et qui visaient, afin de respecter l'équilibre économique initial du Contrat, à :
 - 1) revoir les délais relatifs à certains de ses engagements (obtention de la certification NF Services, capteurs qualité, ombrières) ;
 - 2) diminuer le nombre de branchements à renouveler par le Déléataire sur les exercices 2016, 2017, 2018 et 2019.
- certaines incohérences et erreurs matérielles résiduelles.

Un troisième avenant approuvé par délibération du 22 mars 2018 a été conclu afin de prendre en compte les principaux points suivants :

- l'évolution du schéma organisationnel de la Structure Juridique Dédiee (SJD) mis en place depuis le 01/10/2016 et les incidences contractuelles associées, notamment en termes de prestations mutualisées ;
- le nouveau schéma de gouvernance à mettre en place ;
- la révision de certaines conditions tarifaires pour mieux répondre aux besoins rencontrés ;
- la révision du Règlement de Service afin, principalement, d'inclure les évolutions tarifaires précitées ;
- la modification de certains Indicateurs de performance pour mieux évaluer la qualité et performance du Service ;
- les nouvelles mesures en matière de Cybersécurité et les principes et modalités de prise en charge de toutes ces nouvelles mesures ;
- les nouvelles mesures en matière de protection des données privées (RGPD) à compter de 2018 ;
- l'introduction d'un audit quinquennal ;
- la modification de la composition des travaux neufs ;
- Les incidences de la télérelève des compteurs d'eau sur le Service : des clauses contractuelles permettant de garantir le suivi de la performance du système de télérelève (indicateurs de performance) et d'optimiser la relation à l'utilisateur ;
- l'intégration d'un objectif annuel de 600 km de campagnes de recherches de fuites systématiques est introduit pour compléter et consolider les obligations du Déléataire en termes de recherches de fuites systématiques (1500 km/an pour les deux premières années de la délégation), avec dans le même temps, la révision de la fréquence de maintenance des équipements de réseau secondaire et l'adaptation des horaires d'ouverture de l'Agence Canebière en cohérence avec la fréquentation.

Un quatrième avenant approuvé par délibération du 15 octobre 2020 a été conclu suite à la réalisation par la Métropole de l'audit quinquennal juridique, financier et technique de la délégation du Service public de l'Eau. Ledit avenant est venu acter et prendre en compte les points suivants :

- la cybersécurité : Définition des modalités de prise en charge des coûts d'investissement et de fonctionnement suite à la prise en compte de l'évolution réglementaire en matière de cybersécurité pour les Opérateurs d'Importance Vitale (OIV) ;
- les évolutions organisationnelles du Déléguataire, en vue d'améliorer la productivité, ainsi que la baisse des prestations mutualisées suite à l'arrêt du laboratoire SEM ;
- l'optimisation du système d'évaluation de la performance (ajout de nouveaux indicateurs, nouvelles modalités d'obtention de l'intéressement...) ;
- le fonds d'aide aux plus démunis : nouvelles modalités d'attribution permettant d'améliorer la performance du fonds et la résorption du reliquat ;
- l'évolution de la grille tarifaire en vue d'une simplification et baisse du tarif agricole pour accompagner les projets d'agriculture urbaine ;
- le volet patrimonial : requalification des biens délégués, clarification des obligations contractuelles du Déléguataire en matière de régularisation des servitudes, introduction d'indicateur de suivi de l'état du patrimoine, clarification des obligations contractuelles du Déléguataire en matière de contrôles réglementaires des bâtiments et ouvrages, notamment sur la réglementation amiante ;
- le volet financier : optimisation du reporting financier, nouvelles modalités d'actualisation du Compte d'Exploitation Prévisionnel, forfaitisation du taux de charges semi-directes et indirectes des travaux, augmentation du délai de reversement de la surtaxe ;
- la qualité de l'eau : ajout d'indicateurs sur le suivi, prise en compte de paramètres émergents dans les analyses ;
- l'introduction de nouvelles prestations accessoires ;
- la modification du Règlement de Service en vue d'une mise en conformité juridique et afin de prendre en compte des évolutions tarifaires exposées plus haut.

Par une délibération n° FBPA-030-11717/22/CM du Conseil de la Métropole du 5 mai 2022 portant modification unilatérale des contrats de concession, notifiée le 12 juillet 2022 à SEMM, la Métropole a transposé, dans le contrat, les obligations de laïcité et de neutralité telles que prévues dans le 2° de l'article 1 de la loi du 24 août 2021.

Un cinquième avenant approuvé par délibération du 10 octobre 2024 a été conclu afin de prendre en compte les points suivants :

- Harmonisation et simplification des tarifs de ventes en gros (VEG) pour les collectivités de la Métropole alimentées par le canal de Marseille, avec la mise en place d'une redevance d'abonnement au l/s unique, sur l'eau brute et l'intégration, le cas échéant, d'une redevance de pompage ;
- Acquisition de trois fontaines mobiles pour une installation lors d'événements majeurs afin d'améliorer l'accès à l'eau potable ;
- Réduction des volumes non comptabilisés par la pose de 150 compteurs pour les boîtes de lavage, de 16 bornes monétiques, de 525 compteurs pour les branchements venant alimenter les jauges et 315 déplacements de compteurs en limite du domaine public ;
- Géolocalisation des feeders avec un niveau de précision dit "classe A", conformément à l'arrêté du 26 octobre 2018 ;
- Installation de panneaux photovoltaïques sur les sites de production d'eau potable de Saint Barnabé et Vallon Dol en auto-consommation ;

- Remplacement de PADOCC, extranet dédié à la Métropole, par une solution digitale "Hubgrade by Veolia" plus performante et permettant un accès fluide aux données du service et un meilleur contrôle par l'autorité organisatrice ;
- Valorisation de la biodiversité avec la végétalisation de la toiture de la cuve Nord du réservoir de la Viste, intégrant la réfection préalable de l'étanchéité ;
- Augmentation des engagements financiers de renouvellement électromécanique ;
- Adaptation des engagements de renouvellement (suppression des montants et quantitatifs minimums des programmes annuels permettant d'anticiper la réalisation du programme 2029 et de dédier principalement le 1er semestre 2029 à la finalisation des chantiers). Cette adaptation permet de maintenir un haut niveau de performance des réseaux afin de préserver la ressource ;
- Une troisième phase de mise en sécurité des sites de production d'eau potable ;
- La sécurisation de l'alimentation du réservoir de Lacédémone par la pose d'une nouvelle canalisation DN 700 mm dans la rue éponyme et de trois vannes de sectionnement ;
- La mise en place de bornes de recharge de véhicules électriques ;
- Clarification des termes du contrat quant aux travaux, pour le compte de tiers ou de la Métropole, réalisables à titre exclusif par le Déléguataire ;
- Intégration au contrat un dispositif de partage de la surperformance du service de l'eau. Au-delà du coefficient de productivité visé à l'article 87.1.2 du contrat, les parties conviennent d'encadrer le partage de l'éventuelle surperformance économique ;
- Prise en compte, au 1^{er} janvier 2024, la suppression de l'indice TP10a et son remplacement par l'indice TP10f ;
- Prise en compte la régularisation, au 1^{er} janvier 2023, de la suppression de l'indice IP-U16 et de son remplacement par l'indice IP-U24 ainsi que la création de deux nouveaux indicateurs de suivi d'activité.

Les parties signataires ont acté la nécessité de traiter par voie d'avenant les points suivants :

- l'évolution du dispositif des redevances perçues par les Agences de l'Eau.

L'article 101 de la loi n° 2023-1322 du 29 décembre 2023 de finances pour 2024 a modifié de manière importante le dispositif des redevances perçues par les agences de l'eau. De nouvelles redevances ont été créées, dont une redevance pour la performance des réseaux d'eau potable, désormais prévue à l'article L. 213-10-5 du code de l'environnement. Ces nouveaux dispositifs entrent en vigueur le 1er janvier 2025.

Les collectivités territoriales compétentes sont désignées par ces dispositions comme étant assujetties à ces redevances : la Métropole Aix-Marseille sera, en cette qualité, redevable envers l'agence de l'eau d'un montant égal au produit 1°) du volume d'eau facturé aux personnes abonnées au service de l'eau potable, 2°) d'un tarif fixé par l'agence de l'eau et 3°) des coefficients de modulation.

Par ailleurs, le régime des redevances d'eau potable et d'assainissement, défini à l'article L. 2224-12-3, du code général des collectivités territoriales, a également été modifié pour prendre en compte ces nouvelles redevances, sous la forme d'une contre-valeur appliquée aux usagers.

La contre-valeur de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable fixée par délibération de la Collectivité doit ainsi être répercutée sur chaque usager du service public de distribution d'eau potable, sous la forme d'un supplément au prix du mètre cube d'eau vendue.

Il appartient donc, au délégataire du service public de distribution d'eau potable de facturer cette contre-valeur aux usagers, et de reverser les sommes encaissées à ce titre à la Collectivité.

- l'intégration d'un prix pour remplacement d'un module radio par un module radio et filaire et corrections de coquilles entre annexe 68 et le Règlement de Service au niveau de certains tarifs de prestations ;
- la mise en cohérence d'un article du contrat et une annexe sur la date de transmission d'un livrable ;
- la prise en compte d'un nouvel indicateur de performance et l'ajout d'indicateurs de suivi d'activité ;
- la prise en compte de l'exonération des frais d'instruction des conventions des antennes relais pour les associations à but non lucratif qui concourent à la satisfaction d'un intérêt général et services publics.

Les parties conviennent de modifier les articles du contrat et ses annexes en ce sens.

Cet avenant n'entraîne pas d'augmentation du prix de l'eau.

EN CONSEQUENCE, IL A ETE CONVENU CE QUI SUIIT :

ARTICLE 1 - OBJET DE L'AVENANT

Le présent avenant a pour objet de prendre en compte :

- l'évolution du dispositif des redevances perçues par les Agences de l'Eau,
- l'intégration d'un nouveau prix au Bordereau de Prix Unitaires,
- la mise en cohérence d'un article du contrat et une annexe sur la date de transmission d'un livrable,
- des évolutions d'indicateurs de performance et de suivi d'activité,
- l'exonération des frais d'instruction des conventions des antennes relais pour les associations et services publics.

ARTICLE 2- EVOLUTION DES REDEVANCES

Article 2.1 – - Modification de l'article 95.1.2 “ Modalités de calcul de la part Communautaire”

L'article 95.1.2 est complété par un 5^{ème} alinéa suivant :

« La part communautaire sera complétée par une contre-valeur au titre de la redevance de performance Eau Potable répercutée sur chaque usager du service sous la forme d'un supplément au prix du mètre cube d'eau facturé. A cette contre-valeur s'ajoutent

la TVA selon la réglementation en vigueur ainsi que toutes taxes et redevances qui seraient instituées et dont la Collectivité serait assujettie et/ou redevable. »

Article 2.2 - Modification de l'article 95.1.3 "Conditions de versement de la Part Communautaire"

Les dispositions de l'article 95.1.3 sont complétées par l'ajout d'un dernier alinéa rédigé comme suit :

" Les opérations de perception et de reversement de la part Communautaire telles que décrites plus haut trouvent également à s'appliquer dans leur intégralité à la contre-valeur perçue en vertu de la redevance de performance Eau potable".

Article 2.3 - Modification de l'article 95.2 "Sommes prélevées pour le compte d'organismes publics"

Les dispositions de l'article 95.2 sont supprimées et remplacées par les dispositions suivantes :

« Le Délégué est également tenu de percevoir les redevances pour le compte de l'Agence de l'Eau, notamment la redevance pour consommation d'eau potable sur la base du volume d'eau facturé et, conformément aux dispositions des articles L213- 10- 4/ L213- 10- 5 et D213-48-12-1 du Code de l'Environnement, de répercuter la contre-valeur de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et des systèmes d'assainissement pour le compte de la Collectivité selon les dispositions ci-après.

La Collectivité fixe par délibération la contre-valeur de la redevance pour la performance des réseaux d'eau potable et des systèmes d'assainissement à appliquer l'année suivante. Le Délégué appliquera ces contre-valeurs sur les factures des abonnés sous forme de suppléments au prix du mètre cube d'eau facturé et assaini. En l'absence de notification faite au Délégué avant le 20 décembre, celui-ci reconduira les contre-valeurs fixées pour la précédente facturation.

Il collecte également la redevance Agence de l'Eau, dans le cadre de la perception de la redevance assainissement et la contre-valeur de la redevance pour la performance des systèmes d'assainissement collectif délibérée par l'autorité organisatrice du service d'assainissement selon la convention pour le recouvrement des redevances d'assainissement collectif.

Sur les factures adressées aux abonnés, chaque droit aux redevances additionnelles au prix de l'eau sera identifié sur une ligne particulière qui figurera dans une rubrique « organismes publics » conformément à la réglementation en vigueur notamment l'Arrêté du 2 octobre 2024 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées."

ARTICLE 3- MODIFICATION DE L'ANNEXE 68.2 - Bordereau des Prix Unitaires

En raison de l'ajout de nouveau prix , une nouvelle version de cette annexe est fournie annexe (**Annexe 1**) au présent avenant.

ARTICLE 4- MODIFICATION DE L'ARTICLE 30.1 RENDEMENT DU RESEAU

Afin de mettre en cohérence une évolution de date de remise du livrable « plan d'action réseau » au 30 janvier de l'année n, l'article 30.1 est modifié comme suit :

*« Ce plan d'actions est soumis annuellement à la Métropole pour approbation, au titre des années 2015 et suivantes, avant le 30 **janvier de l'année n** au titre de chaque année n. Le Déléataire prend alors en compte les demandes de la Métropole, parvenues sous un mois pour établir le plan définitif de l'année, qui est alors adopté par la Métropole puis mis en œuvre intégralement par le Déléataire ».*

ARTICLE 5- MODIFICATION DE L'ANNEXE 7 "EXIGENCES ET INDICATEURS DE GESTION"

Afin de tenir compte de la création d'un nouvel indicateur de performance IPU25, de l'évolution d'un Indicateur de performance (IPU24) en Indicateur de Suivi d'Activité, de l'ajout de l'ISA « rendement technique du canal » et du scindage de deux indicateurs qualité en quatre, l'annexe 7 ci-dessus évoquée est modifiée.

Une nouvelle version de cette annexe est fournie en annexe (**Annexe 2**) au présent avenant.

ARTICLE 6- MODIFICATION DE L'ARTICLE 17 "SERVITUDES ET AOT" ET DE L'ANNEXE 68.2 "BARÈME DES PRIX DES PRESTATIONS DIVERSES"

Afin de prévoir pour le Déléataire la perception ou l'exonération des frais d'instruction relatifs à l'établissement des permis d'occupation temporaires et à l'ouverture de dossiers de servitude, il est proposé de compléter l'article 17 "Servitudes et AOT" comme suit :

"(...) Au cas où le nombre de dossiers ouverts une année dépasserait l'objectif, toute demande d'ouverture de dossier par la Métropole sera financée par le prix correspondant au bordereau de prix du contrat de délégation.

L'instruction des permis d'occupation, d'autorisation d'occupation temporaire pour relais hertziens et l'ouverture de dossiers visant à l'établissement de servitude (sur demande de la Métropole) ouvrent droit à perception par la SEMM de frais d'instruction tels que définis dans l'annexe 68.2 "Barème des prix des prestations diverses".

Sont exonérés de l'acquittement desdits frais, après accord express de la Métropole, les Services Publics Administratifs, les communes, collectivités et associations à but non lucratif qui concourent à la satisfaction d'un intérêt général."

Afin de tenir compte de la suppression des frais d'instruction des conventions des antennes relais pour les associations et services publics, l'annexe 68.2 est modifiée.

Une nouvelle version de cette annexe est fournie en annexe (**Annexe 1**) au présent avenant.

ARTICLE 7- ENTREE EN VIGUEUR - AUTRES DISPOSITIONS

Le présent avenant prend effet à compter de la date de réception de sa notification au Déléataire.

Toutes les dispositions du Contrat et de ses précédents avenants, qui ne sont pas contraires au présent avenant, restent applicables.

ARTICLE 8 – ANNEXES

A 1 : Annexe 68-2 (Contrat DSP) - Bordereau Prix Unitaires

A 2 : Annexe 7 (contrat DSP) - Exigences et indicateurs de gestion

Fait à Marseille en deux exemplaires originaux, le

Le 1er Vice-Président de la Métropole Aix-Marseille-Provence dans les domaines de la Commande Publique, du SCoT et de la planification (PLUI) et le suivi de la loi 3 DS	Pour le représentant de la SEMM, le Directeur Général de la SEM, Gérante,
Pascal MONTECOT	Sandrine MOTTE

ANNEXE 1

Annexe 68-2- Bordereau Prix Unitaires

AMP - Contrat de délégation du service public de l'eau potable - Barème des prix des prestations diverses

Les prix unitaires ci-après (valeur au 1er janvier 2014) sont indexés selon les modalités de l'article 87.1.1 du contrat, mais seulement de façon annuelle, au 1er janvier de chaque année

CODE	DESIGNATION DE LA NATURE DE LA PRESTATION	Prix unitaire € HT
Prestations techniques particulières		
601.0	Localisation de conduites, détection et localisation de fuites par corrélation acoustique	
601.1	forfait journée y compris le déplacement aller-retour	741
601.2	forfait demi-journée y compris le déplacement aller-retour	380,5
604.0	Contrôle d'accès aux compteurs d'eau	
604.1	Fourniture seule d'une boîte à clés avec 3 clés	
604.2	Fourniture et pose d'une boîte à clés avec fourniture de 3 clés	
604.3	plus-value aux prix 604.2 pour fourniture de clés (à l'unité)	
604.4	Fourniture d'un canon de serrure avec 3 clés	
604.5	Remplacement d'un canon de serrure avec 3 clés	
605.0	Relevé de compteurs situés dans des chambres ou des regards classés dangereux	
605.1	Mise à disposition d'un ouvrier professionnel avec son véhicule, équipé d'un détecteur de gaz, d'un harnais de sécurité, d'une pompe d'épuisement, d'un groupe électrogène et d'un groupe de ventilation	84 €/h
605.2	Mise à disposition d'un aide supplémentaire pour raisons de sécurité	44 €/h
606.0	Mise à disposition d'une unité mobile de nettoyage de regards de chambres de comptage, avec mise à disposition d'un ouvrier professionnel et d'un aide avec son véhicule et une remorque à plateau, équipés d'un détecteur de gaz, d'un aspirateur de liquides Norclean, d'un groupe électrogène et d'un nettoyeur haute pression	115 €/h
607.0	Contrôle de conformité préalable à alimentation de logements collectifs par comptage individuel : forfait demi-journée y compris déplacement	213
607.1	Fourniture des accessoires pour un montage compteur DN 15 mm dans le cadre de l'individualisation	48 €/u
608.0	Etude d'individualisation de logements collectifs hormis contrôle de conformité visé au 607.0	
608.1	Pour un compteur 15 à 40 mm	20,43
608.2	Pour un compteur 60 à 100 mm	40,85
608.3	Pour un compteur > 100 mm	51,07
609.0	Contrôle de conformité d'une installation d'eau potable	74
610.0	Analyse d'eau effectuée à la demande d'un abonné	128,61
611.0	Mesure de pression effectuée à la demande d'un abonné	74
612.0	Frais d'étalonnage de compteur de 15 à 20 mm à la demande du client avec compteur pilote ou une jauge calibrée	
612.1	Pour un compteur 15 à 40 mm	138,4
612.2	Pour un compteur 60 à 100 mm	412,8
612.3	Pour un compteur > 100 mm	531,6
613.0	Expertise de compteur sur banc agréé	
613.1	Pour un compteur 15 à 40 mm	499,7
613.2	Pour un compteur 60 à 100 mm	771,7
613.3	Pour un compteur > 100 mm	890,9
614.0	Entretien tête de lecture	74
614.1	Plus value pour la fourniture d'une électrovanne de téléprotection*	85,12
614.2	Fourniture et pose d'un doubleur d'impulsion en remplacement d'un module radio (une sortie radio et une sortie filaire)	990
Prestations liées au service à l'utilisateur		
615.0	Frais d'accès au service	58
616.0	Pénalités pour retard de paiement "lettre simple"	3,09
617.0	Pénalités pour retard de paiement "lettre recommandée"	9,63
617.1	Notification de la mise en demeure au lieu de jouissance de l'eau	28,04
617.2	Fermeture du branchement	42,06
617.3	Lettre avant résiliation et lettre de programmation de coupure pour impayé	28,04
617.4	Réouverture du branchement	42,06
617.5	Intervention au lieu de livraison des eaux pour impayé	42,06
617.6	Frais de contrôle et/ou de conformité avec déplacement	42,06
617.7	Manœuvre sur branchement, compteur, installation pour desserte à la jauge, ruptures de scellés	86,4
617.8	Utilisation de l'eau à d'autres fins que celles prévues à l'abonnement souscrit ou manipulations frauduleuses	180
617.9	Astreinte journalière pour non mise en conformité des installations	10
617.10	Photocopie de documents	3 €/page
618.0	Frais d'impayés (TIP, chèque, prélèvement)	5,6

619.0	Location d'ensemble mobile de comptage et de protection contre les retours d'eau : Valis'eau	15 €/mois
620.0	Caution dans le cadre d'une location d'une Valis'eau	800
620.1	Services relatifs au conso + pour industriels	12 €/mois
620.2	Services relatifs au "conso pro" pour les professionnels et collectivités	
620.2.1	Frais d'accès au service (paramétrage informatique)	657,64
620.2.2	Ajout ou suppression d'un compteur après mise en service, par compteur	29,01
620.2.3	Redevance annuelle d'utilisation du service, par compteur et par an	4,84
621.0	Contrôle d'un ouvrage de prélèvement, puits ou forage	
621.1	Diagnostic comprenant le compte rendu de visite	104,22
621.2	Contre-visite comprenant le PV de visite	82,28
622.0	Pour tous les travaux non compris dans le présent bordereau des prix, la facturation des fournitures s'effectuera sur la base suivante:	1,192
623.0	Fournitures sur la base des prix fournisseur ou de location, après accord du maître d'œuvre, majorés par un coefficient pour frais divers (y compris transport) et bénéficie.	1,192
Prestations liées aux travaux de tiers		
624.0	Contrôle de bonne exécution des travaux de tiers (taux appliqué au montant des travaux surveillés) y compris le contrôle des études et le visa des plans prévus à l'article 62	5%
624.1	Contrôle et validation des plans d'exécution ainsi que du matériel mis en œuvre, suivi administratif du dossier, validation de la prise en charge et validation des essais pression, prélèvement et analyse bactériologique et mise en service.	325
Dégâts aux ouvrages		
625.0	Réparation fuite canalisation (pour une surface de RD < à 6m2)	
625.0.1	Canalisation inférieure à 60 mm	2161
625.0.1-A	Moins-Value pour terrassements non réalisés	129,0
625.0.1-B	Moins-Value pour remblais et réfection provisoires non réalisés	114,0
625.0.1-C	Moins-Value pour réfection définitive non réalisée	128,7
625.0.2	Canalisation entre 60 et 125 mm	2516
625.0.2-A	Moins-Value pour terrassements non réalisés	201,2
625.0.2-B	Moins-Value pour remblais et réfection provisoires non réalisés	168,7
625.0.2-C	Moins-Value pour réfection définitive non réalisée	154,4
625.0.3	Canalisation entre 150 et 300 mm	3642
625.0.3-A	Moins-Value pour terrassements non réalisés	335,4
625.0.3-B	Moins-Value pour remblais et réfection provisoires non réalisés	281,1
625.0.3-C	Moins-Value pour réfection définitive non réalisée	257,4
625.0.4	Canalisation entre 400 et 600 mm	14482
625.0.4-A	Moins-Value pour terrassements non réalisés	2545,2
625.0.4-B	Moins-Value pour remblais et réfection provisoires non réalisés	1639,8
625.0.4-C	Moins-Value pour réfection définitive non réalisée	772,2
625.0.5	Canalisation entre 700 et 1200 mm	35773
625.0.5-A	Moins-Value pour terrassements non réalisés	5833,8
625.0.5-B	Moins-Value pour remblais et réfection provisoires non réalisés	3666,2
625.0.5-C	Moins-Value pour réfection définitive non réalisée	1304,2
625.1	Réparation fuite branchements (quelque soit le diamètre)	2502
625.1-A	Moins Value si la réparation ne nécessite pas de reprise de Robinet de Prise en charge et Bouche à clé (s'applique également en déduction du prix 625.0.1 en cas de conduite en polyéthylène)	519,0
Prestations de main d'œuvre		
626.0	Instruction de permis d'occupation sur les ouvrages du périmètre délégué (forfait)	1000
626.1	Frais de main d'œuvre	
626.1.1	Chef de projet (heure)	153
626.1.2	Ingénieur spécialiste (heure)	125
626.1.3	Ingénieur ou conducteur de travaux (heure)	96
626.1.4	Technicien supérieur (heure)	70
626.1.5	Technicien ou Chef d'équipe (heure)	59
626.1.6	Ouvrier spécialisé et/ou poseur (heure)	46
626.1.7	Agent d'exécution ou aide poseur ou agent administratif ou (heure)	44
626.1.8	Plus-values hors heures ouvrées (heure)	114
626.2	Frais de déplacement (forfait)	58
626.3	Instruction des autorisations d'occupation temporaire (AOT) pour relais hertziens (Sous réserve de l'accord préalable de la Métropole, les Services Publics Administratifs, les communes, collectivités et associations à but non lucratif qui concourent à la satisfaction d'un intérêt général en sont exonérés)	2500
626.4	Ouverture dossier servitude (à la demande de MAMP) au-delà de l'objectif de 50 dossiers/an	1000

627.0	Matériel pour une équipe de 3 personnes composé d'une camionnette 3,5 tonnes, d'un compresseur et d'une mini-pelle (heure)	41
628.0	Camion benne 10 tonnes grue (avec chauffeur) (heure)	100
629.0	Pelle hydraulique 12 tonnes (avec chauffeur) (heure)	100

* **Pour un DN 15 seulement** : La pose pourra être réalisée par le délégataire sur devis en intégrant les prix de main d'œuvre

Evolutions Avenant 6

ANNEXE 2

Annexe 7 - Exigences et indicateurs de gestion

ANNEXE 7.1 - Contrat de délégation du service public de l'eau potable - indicateurs de performance (IP) -Avenant 6

Thème	Numérotation et dénomination		Définition / commentaires	Valeur minimale	Valeur objectif <u>Valeur déclenchant l'intéressement</u>	Fréquence production [avenant 4]	Application Pénalité annuelle (reconduite annuellement si besoin)/Intéressement
Service à l'usager	IP-U13a Avenant 6	Taux de conformité microbiologique	Pourcentage des prélèvements réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur auxquels seront déduits les prélèvements non conformes dont le Service de l'Eau ne serait pas responsable	99,80%	100,00%	annuelle	20 000 € par 0,1% entier manquant
	SSPEA P101.1 Avenant 6	Taux de conformité microbiologique (réglementaire)	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur	-	-	annuelle	Sans objet
	IPU2b Avenant 6	Taux de conformité physico-chimique	Pourcentage des prélèvements réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur auxquels seront déduits les prélèvements non conformes dont le Service de l'Eau ne serait pas responsable	99,80%	100,00%	annuelle	20 000 € par 0,1% entier manquant
	SSPEA P102.1 Avenant 6	Taux de conformité physico-chimique (réglementaire)	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses- physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur	-	-	annuelle	Sans objet
	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	95,00%	99,00%	mensuelle	10 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U4	Prélèvement d'eau suite à une réclamation client sous 24 h	Nombre de prélèvements effectués sous 24h /nombre de réclamations client nécessitant un prélèvement	95,00%	99,00%	mensuelle	1000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U5	Taux de réponse aux courriers et mails dans un délai de 8 jours ouvrés	Pourcentage de réponses à tous courriers et mails sous 8 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier	> 90,0 %	> 97,0%	mensuelle	10 000 € par % entier manquant
	IP-U6	Temps moyen de décroché du Centre Service Client	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	60 secondes	35 -secondes [avenant 4]	mensuelle	5 000 € par seconde de mesure défaillante dans l'année écoulée
	IP-U7	Taux d'appels non perdus sur une journée	Pourcentage d'appels pris en charge sur une journée par rapport au nombre d'appels reçus (avec temps d'attente > 15 secondes) L'IP n'est pas calculé pour les jours durant lesquels le nombre d'appels dépasse de 50% la moyenne journalière de l'année précédente	87,0%	90,0%	mensuelle	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 le nombre d'appels dépasse de 50% la moyenne journalière de l'année précédente ni le samedi	95,0%	98,0%	mensuelle	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 (sauf celles relatives aux réclamations pour niveau de prix) / nombre d'abonnés divisé par 1000 Actions collectives d'abonnés non comptées	2,00	<0,50	annuelle	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.	98,00%	99,50%	mensuelle	610 000 € par 0,5% 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.	> 98,00 %	100,00 %	annuelle	5 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U13	Taux de respect du délai de 10 jours ouvrés pour la pose de compteurs dans le cas de branchements existants	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 pose du compteur (= mise en eau)	95,00%	99,00%	mensuelle	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	< 4	< 2	annuelle	5 000 € par 0,1 point entier manquant
	IP-U15	Existence d'engagements envers le client et mise à disposition d'une Charte client	Charte client fournie à tous les abonnés			annuelle	50 000 € en cas d'engagements non formalisés ou non portés à la connaissance des abonnés
	IP-U16 [AVENANT 5]	Respect d'une plage horaire de 2-h pour les rendez-vous-	Pourcentage des rendez-vous assurés dans le respect d'une plage horaire de 2-h annoncée au client	92,00%	92,00%	mensuelle	3 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U17	Demande par téléphone d'abonnement et de résiliation prise en compte sous 1 jour ouvré	Pourcentage des demandes par téléphone d'abonnement ou de résiliation prises en compte sous 1 jour ouvré	92,00%	97,00%	mensuelle	2 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-U18	Délai de réalisation des branchements	Pourcentage des travaux branchement réalisés dans un délai de 20 jours ouvrés- à compter de l'acceptation du devis et l'obtention des autorisations administratives	95,00%	98,00%	mensuelle	1000 € par 0,1% entier manquant.
	IP-U19	Information des usagers et des riverains avant intervention [avenant 4]	Taux de respect de la procédure complète d'information conformément à l'article 63-3 du contrat-	90,0%	92,00%	mensuelle	Calculé pour chaque travail: 1 si information Ville, usagers et riverains réalisée; 0 si non réalisée ou incomplète- 10 000 € par % 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/7 365/an	98,00%	100,00%	mensuelle	5 000€ par 0,5 % entier manquant
	IP-U21	Taux de satisfaction clientèle spécifique à l'ensemble du territoire délégué	Mesure de satisfaction portant sur au moins 1 000 abonnés selon une liste de questions élaborées par l'autorité organisatrice.	85,0% [avenant4]	96,0% [avenant4]	annuelle	% de clients se disant "satisfaits" ou "très satisfaits". 50 000 € en cas de mesure non réalisée - 5 000 € par % entier manquant

Développement Durable	IP-U22	Certification NF services centre relation client	Obtention de la certification NF Centre Relation Client dans un délai de 2,5 ans maximum, renouvellement annuel	certification	certification	annuelle	100 000 € en cas de non certification à 10 + 2,5 ans ou 25 000 € par an si de perte de certification à +/- 2 mois
	IP-U23	Taux de collecte des données issues du télérelevé	Taux de compteurs pour lesquels un index télérelevé a été reçu au moins 240 jours au cours de l'année N	77,5 % en 2018 80,0% en 2019 85,0% en 2020 90,0% à partir de 2021	<u>92,0%</u> [avenant4]	annuelle	5 000 € par an par % entier manquant
	IP-U24 [AVENANT 5] Passage en TSA [avenant16]	Mesure de la fiabilité des devis réalisés à la suite de la mise en service de l'Agence en ligne-travaux	Pourcentage des devis n'ayant pas fait l'objet d'un avoir suite aux travaux réalisés par rapport au nombre total de devis facturés	95,0%	99,0%	mensuelle	3 000 € par an par 0,1% entier manquant
	IP-U25 [AVENANT 6]	Taux de respect du délai de traitement des demandes générées par l'Agence En Ligne (AEL) Travaux	Pourcentage des demandes d'études pour travaux traitées sous 20 jours ouvrés par le délégataire / nombre total de demandes	90,00% (exercice 2025) 92,00% (exercice 2026) 94,00% (exercice 2027) 95,00% (à partir de l'ex2028)	98%	mensuelle	500 euros par an par 0,1% entier manquant (application de la pénalité à partir de l'exercice 2026).
	IP-D1	Certification ISO 14001	Obtention de la certification ISO 14001 dans un délai de 2 ans maximum, maintien annuel et renouvellement au bout de 3 ans	certification	certification	annuelle	20 000 €/mois en cas d'absence de certification > 1 mois à 10 + 2 ans ou 25 000 € par an si perte de certification à +/- 2 mois
	IP-D2	Charte chantier propre [avenant 4]	Pourcentage de contrôles de chantiers conformes à la charte "Chantier propre" définie en accord avec l'autorité organisatrice. [avenant 3]	90,0%	95,0%	annuelle	2 000 € par % entier manquant 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 10	0,666 % x n "n" étant le nombre d'années à partir de 10 <u>2% tous les 3 ans</u>	annuelle	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 l'année de référence 2010
	IP-D4	Emission de GES	Baisse des émissions de GES > 1,5 % par an base 2010	1,50 % par an	1,50 % par an <u>1,60 % par an</u>	annuelle	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 l'année de référence 2010
	IP-D5	Conformité réglementaire des prélèvements et des rejets des usines (autorisations)				mensuelle	2 000 € par non-conformité (analyse unitaire) au-delà de la tolérance stipulée à l'arrêté, 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	100	100	annuelle	2 000 € par point manquant imputable au délégataire
	IP-D7	Plan biodiversité	Opération annuelle à définir en accord avec l'autorité organisatrice			annuelle	Pénalité de 2 000 € si action non réalisée imputable au délégataire < 20 000 €, ou 5 000 € si action non réalisée imputable au délégataire > 20 000 €
	IP-D8	Tri et valorisation des déchets et valorisation [avenant4]	Part des déchets triés et valorisés ramenés à la tonne	75,0% [Avenant4]	90,0% [Avenant4]	annuelle	Part des déchets triés et valorisés ramenés à la tonne - 1000 € par % entier manquant
	IP-D9	Part des énergies renouvelables dans la consommation annuelle toutes énergies totalisées	Pourcentage d'énergie consommée d'origine renouvelable	50,0% [Avenant4]	70,0% [Avenant4]	annuelle	5000 € par % 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.	50,0% [Avenant4]	70,0% [Avenant4]	annuelle	5 000 € par % 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'alternance, des personnes en difficulté d'insertion dont la candidature a été transmise par les organismes partenaires en charge de l'insertion [AVENANT 2] [avenant 4]	Pourcentage des heures effectuées par des travailleurs handicapés, et des jeunes en contrat d'alternance, des personnes en difficulté d'insertion 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.	10,00%	<u>>15,00%</u>	annuelle	5 000 € par 0,1% entier manquant
	IP-D12	Politique de formation du personnel [avenant 4]	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation du personnel	3,00%	4,00%	annuelle	5 000 € par 0,1% entier manquant
	IP-D13	Absentéisme [avenant 4]	Taux d'absentéisme	6,00%	4,00%	annuelle	5 000 € par 0,1 % manquant
	IP-D14	Aide au plus démunis Contribution au fonds accès eau [avenant 3] [avenant 4]	Part des produits de la vente d'eau affectée à l'aide aux plus démunis	0,60%	1,00%	annuelle	1 000 € par tranche entière de 0,1%
	IP-G1	Certification ISO 9001	Obtention de la certification ISO 9001 dans un délai de 2 ans maximum, maintien annuel et renouvellement au bout de 3 ans	certification	certification	annuelle	100 000 € en cas d'absence de certification > 1 mois à 10 + 2 ans ou 25 000 € par an si perte de certification à +/- 2 mois
	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	> 84,00 %	<u>> 85,00 %</u>	annuelle	Pénalité et intéressement: Valable pour la 4ème année pleine de la délégation (2018) et suivantes : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
				> 85,50 %	<u>> 86,50 %</u>		Pénalité et intéressement: Valable pour les 7ème et 8ème années pleines de la délégation (2021 et 2022) : 20 000 € par 0,1 % entier manquant
				>86,50 %	<u>> 88,00 %</u>		Pénalité et intéressement: Valable à partir de la 9ème année pleine de la délégation (2023): 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	> 84,00 %	> 85,00 %	annuelle	Valable de la 4ème à la 6ème pleine année de la délégation (2018 à 2020): 5 000 € par 0,1 % entier manquant
				> 85,00 %	> 86,00 %		Valable pour les 7ème et 8ème années pleines de la délégation (2021 et 2022) : 5 000 € par 0,1 % entier manquant
				> 86,00 %	> 87,00 %		Valable pour la 9ème année pleine de la délégation (2023) et suivantes : 5 000 € par 0,1 % entier manquant

Gestion du service et environnement	IP-G3bis	Rendement du réseau de distribution par communes [avenant 4]	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	>=78,00 %	>=80,00 %	annuelle	Valable pour la 4ème année pleine de la délégation (2018 à 2020) 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 [AVENANT 2]
				>=80,00%	>=82,50 %		Valable pour les 7ème et 8ème années pleines de la délégation (2021 et 2022) : 5 000 € par 0,1 % entier manquant par commune. Pénalité applicable à partir de la 3ème commune ne respectant pas la valeur minimale [AVENANT 2]
				>=84,00%	>=85,00%		Valable pour la 9ème année pleine de la délégation (2023) 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 [AVENANT 2]
	IP-G4	Indice linéaire de pertes en réseau	Ratio 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	< 14,50 m3/j/km	< 13,5 m3/j/km	annuelle	Pénalité: Valable de la 4ème (2018) à la 8ème année pleine (2022) de la délégation : 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant
				< 12,00 m3/j/km			Pénalité : Valable à partir de la 9ème année pleine de la délégation (2023) : 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	< 16,00m3/j/km	< 12,00 m3/j/km	annuelle	Valable pour la 4ème année pleine de la délégation (2018) et suivantes : 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant]
				< 12,00m3/j/km	< 9,00 m3/j/km		Valable à partir de la 8ème année pleine de la délégation (2022): 2000 € par 0,1 m3/j/km entier manquant
	IP-G6	Rendement du canal [avenant 4]	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'autoire de Charlevat Volume livré comprend l'alimentation de la dérivation de Montredon	>=77,00%	<u>>=80,00 %</u>	mensuelle	Pénalité: Valable de la 4ème (2018) à la 7ème année pleine de la délégation (2021): 20 000 € par 0,1 % entier manquant [AVENANT 2]
				>=80,00 %	<u>>=83,50%</u>		pénalité: Valable de la 8ème (2022) à la 11ème année pleine de la délégation (2025): 20 000 € par 0,1 % entier manquant [AVENANT 2]
				>=82,00 %	<u>>=85,00%</u>		Valable à partir de la 12ème année pleine de la délégation (2026): 20 000 € par 0,1 % entier manquant [AVENANT 2]
	IP-G7	Certification ISO 50001	Obtention de la certification ISO 50001 dans un délai de 2 ans maximum, maintien annuel et renouvellement au bout de 3 ans	certification	certification	annuelle	20 000 € en cas d'absence de certification > 1 mois à 10 + 2 ans, 25 000 € par an si perte de certification à +/- 2 mois
	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	OUI	OUI	mensuelle	10 000 € par nettoyage non effectué
	IP-G9	Désinfection des canalisations	Nombre de désinfections de canalisations à renouveler (suite à contrôle négatif)	< ou = 10	< 5	mensuelle	5 000 € par désinfection à renouveler au-delà de 10
	IP-G10	Respect des délais de réfection définitive de voirie	Taux de respect des délais de réfection définitive (RD) figurant au règlement de voirie en vigueur	80,00%	95,00%	mensuelle	1 000 € par 0,1% entier manquant
	IP-G11	Respect des délais de réfection des autres revêtements [AVENANT 2]	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 non programmés , d'une durée supérieure à 4h privant plus de 50 usagers	Entre 8h et 22h hors périodes de gel	< 150 arrêts	< 75 arrêts	mensuelle	500 € par arrêt au-delà de 150
	IP-G13	Nombre d'arrêts d'eau non programmés , d'une durée supérieure à 12h privant plus de 50 usagers	Entre 8h et 22h hors périodes de gel	< 25 arrêts	< 12 arrêts	mensuelle	1000 € par arrêt au-delà de 25
	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	90	(120)[avenant4]	annuelle	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 factures émises au titre de l'année N-1	<3,00 %	< 2,50 %	annuelle	Valable pour les 3 premières années de la délégation : 500 € par 0,1 % entier manquant
				<4,50 %	< 2,50%		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.	< 2,50%	<1,00 %	annuelle	5 000 € par 0,1 % entier manquant
	IP-G18	Taux de factures émises sur consommation réelle	Pourcentage de factures émises dans le mois sur la base d'une consommation réelle	87,5% en 2018 90,0% en 2019 95,0% à partir de 2020	100,0% <u>97,0%</u> [avenant4]	annuelle	5 000 € par an par % entier manquant
	IPG19 [avenant4]	Linéaire renouvelé, posé dans l'année [avenant 4]	Somme des linéaires de canalisation posés au cours de l'année N, quel que soit le programme de renouvellement. Il s'agit de suivre l'avancement des travaux de pose de canalisations sur l'année N.	> ou= 27km		annuelle	20 000 € par an si non atteinte de la valeur minimale
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 et renouvellement annuel	-certification	certification	annuelle	20 000 € en cas de non obtention du niveau assurance raisonnable à 10 + 2 ans ou 25 000 € par an si perte de certification à +/- 2 mois

ANNEXE 7.2 - Contrat de délégation du service public de l'eau potable - Indicateurs de Suivi d'Activité (ISA) non soumis à pénalité [AVENANT 4]-Avenant 6

Les 32 34 Indicateurs de Suivi d'Activité sont passés en revue annuellement afin de déterminer l'opportunité d'en modifier certains si les deux parties sont d'accord.

Fréquence de production des indicateurs annuelle

Thème	Numérotation et dénomination		Définition / commentaires	Référentiel externe éventuel SISPEA	Valeur objectif
Service usagers/Qualité de l'eau	ISA-U1	Taux de conformité des paramètres indésirables : Pesticides totaux et somme des 4 HAP	Suivi de la concentration des paramètres indésirables dans l'eau destinée à la consommation humaine. Détermination du taux de conformité par rapport aux seuils réglementaires <0,1 µg/L pour les pesticides totaux.	Arrêté du 11/01/2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et eaux destinées à la consommation humaine mentionnées aux articles R.1321-2, R.1321-3, R.1321-7 et R.1321-38 du code de la santé publique.	100%
	ISA-U2	Taux de conformité des paramètres indésirables : Nitrates	Suivi de la concentration des paramètres indésirables dans l'eau destinée à la consommation humaine. Détermination du taux de conformité par rapport aux seuils réglementaires < 50 mg/L pour les nitrates.		100%
	ISA-U3	Taux de conformité des paramètres indésirables : Bromates	Suivi de la concentration des paramètres indésirables dans l'eau destinée à la consommation humaine. Détermination du taux de conformité par rapport aux seuils réglementaires <10 µg/L pour les bromates.		100%
	ISA-U4	Taux de conformité des paramètres indésirables : somme des 4 THM (sous-produits de désinfection)	Suivi de la concentration des paramètres indésirables dans l'eau destinée à la consommation humaine. Détermination du taux de conformité par rapport aux seuils réglementaires < 100 µg/L pour les THM.		100%
Service usagers	ISA-U5	Télérelève: suivi du nombre d'alertes de surconsommation			
	ISA-U6	Suivi du nombre de remboursements charte clients			
	ISA-U7	Taux - d'abonnés ayant eu 2 factures estimées successives	Nombre d'abonnements ayant fait l'objet d'une facturation d'au moins 2 forfaits successifs sur l'année N ou à cheval sur l'année N-1 / Nombre d'abonnements Eau potable en service au 31/12/N		
	ISA-U8 [AVENANT 5]	Taux de demandes via l'Agence en ligne (AEL) traitées en acte autonome par les abonnés	Nombre d'actes autonomes via l'AEL des abonnés par rapport au nombre total d'actes AEL (SEMM+autonomes) sur l'année N		
	ISA-U9 [AVENANT 5]	Taux de demandes via l'Agence en ligne (AEL) traitées en acte autonome par les abonnés sur l'ensemble des demandes écrites	Nombre de demandes via l'AEL traitées en acte autonome par les abonnés par rapport au nombre total de demandes écrites (AEL, courriers, mails) sur l'année N		
	ISA U10-ex IP-U24 [avenant 6]	Mesure de la fiabilité des devis réalisés à la suite de la mise en service de l'Agence en ligne travaux	Pourcentage des devis n'ayant pas fait l'objet d'un avoir suite aux travaux réalisés par rapport au nombre total de devis facturés		99,0%
Gestion de service/ technique et patrimoine	ISA-G1	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable année N	Pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable renouvelé par rapport à la longueur totale du réseau en service (hors branchement)	P107.2	>1%
	ISA-G2	Taux de fuites réparées sur canalisations (hors branchements) par 100km de réseau	Somme des réparations totales des fuites sur canalisations (hors branchements) par 100km de réseau d'eau potable		
		Taux de fuites détectées réparées sur canalisations (hors branchements) par 100 km de réseau	Les fuites, localisées dans le cadre des inspections des réseaux d'eau potable au moyen de détecteurs acoustiques telles que les poses de data loggers par sectorisation, sont considérées "détectées ". Cet indicateur permet de mesurer les actions de recherche de fuite proactives.		
		Taux de fuites signalées réparées sur canalisations (hors branchements) par 100 km de réseau	Les fuites visibles du fait d'écoulements en surface ou d'infiltrations sont considérées "signalées". Cet indicateur permet de mesurer les réparations correctives.		
	ISA-G3	Taux de fuites réparées sur branchements pour 1 000 branchements (somme des réparations totales)	Somme des réparations totales des fuites sur branchements pour 1 000 branchements de réseau d'eau potable		
		Taux de fuites détectées réparées sur branchements pour 1 000 branchements	Les fuites, localisées dans le cadre des inspections des réseaux d'eau potable au moyen de détecteurs acoustiques telles que les poses de data loggers par sectorisation, sont considérées "détectées ". Cet indicateur permet de mesurer les actions de recherche de fuite proactives.		
		Taux de fuites signalées réparées sur branchements pour 1 000 branchements	Les fuites visibles du fait d'écoulements en surface ou d'infiltrations sont considérées "signalées". Cet indicateur permet de mesurer les réparations correctives.		
	ISA-G4	Taux de fuites sur le réseau d'eau potable de moins de 5 ans	Taux du nombre de fuites annuelles détectées par km de canalisations d'eau potable renouvelées depuis moins de 5 ans, calculé sur le linéaire de conduite renouvelée depuis 5 ans		
	ISA-G5	Suivi du nombre de branchements en plomb			
	ISA-G6	Suivi du linéaire des matériaux indésirables restants			
	ISA-G7	Age moyen du réseau	Âge moyen du réseau d'eau potable déterminé en fonction du linéaire de canalisations d'eau potable posé par année		
	ISA-G8	Age moyen pondéré des équipements	Age moyen des équipements à l'inventaire des biens de retour pondéré en fonction de la valeur à neuf de chacun de ces équipements (à compter de l'exercice 2021)		
	ISA-G9	Pourcentage de volumes produits/Usine de V.Dol/production autres usines			
	ISA-G10 (ex IP-G3bis)	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		> 80,00 % -Valable pour la 4ème année pleine de la délégation (2018 à 2020) > 82,50 % -Valable pour les 7ème et 8ème années pleines de la délégation (2021 et 2022)

Gestion de service					> 85,00% -Valable pour la 9ème année pleine de la délégation (2023)et suivantes
	ISA-G11 (ex 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		> 80,00 % - Valable de la 4ème (2018) à la 7ème année pleine de la délégation (2021) > 82,50% -Valable de la 8ème (2022) à la 11ème année pleine de la délégation(2025) > 85,00%-Valable à partir de la 12ème année pleine de la délégation (2026)
	ISA-G11bis (avenant 6)	Rendement technique du canal de Marseille	Ratio entre le volume d'eau brute livré, total rejetés, pertes estimées du bassin de Réaltort et la somme des volumes prélevés sur la Durance, du volume injecté dans le canal depuis le Verdon. Le 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. Le volume livré comprend l'alimentation de la dérivation de Montredon.		
Gestion du service/SI	ISA-G12	Taux de disponibilité des applications critiques : PADOC/SIG/Supervision/Waterp	Cet indicateur mesure la disponibilité des applications critiques essentielles pour le fonctionnement de la SEMM et la continuité du service rendu		
	ISA-G13	Taux de nouveautés du SI	Cet indicateur mesure l'évolution du système d'information, et en lien avec le SDI		
Gestion de service	ISA-G14	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	Abandons de créance annuels et montants versés à un fond de solidarité divisé par le volume facturé	P109,0	>0,0600
	ISA-G15	Nombre de dossiers de servitudes ouverts	Nombre de courriers envoyés aux propriétaires, avant relance en recommandé, pour prise de contact nécessaire à l'établissement d'une servitude		50 dossiers par an
	ISA-G16	Nombre de Procès Verbaux d'acquisition de servitude signés	Nombre de Procès Verbaux d'acquisition de servitude signés par les propriétaires et le délégataire transmis à MAMP		
	ISA-G17	Nombre de contentieux (désaccord du propriétaire, sinistre, plainte)	Nombre de relances en recommandé avec accusé de réception restées sans réponse et refus formulés de régularisation de servitude (avenant 6)		
Développement Durable	ISA-D1 (ex IP-D2)	Charte chantier propre	Pourcentage de contrôles de chantiers conformes à la charte "Chantier propre" définie en accord avec l'autorité organisatrice		95,0%
	ISA-D2 (ex IP-D11)	Pourcentage des embauches réservées aux personnes éligibles aux clauses sociales d'insertion	Pourcentage des embauches directes et indirectes réservées aux personnes éligibles aux clauses sociales d'insertion, calculé sur le nombre annuel total des embauches directes et indirectes sur une période de 3 années glissantes		>17,00%
	ISA-D3 (ex IP-D12)	Politique de formation du personnel	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation du personnel		4,00%
	ISA-D4 (ex IP-D13)	Absentéisme	Taux d'absentéisme		4,00%
	ISA-D5 (ex IPD14)	Suivi des dépenses du Fonds access eau	Montant des dépenses attribuées en € sur l'année N / montant de la dotation du Fonds Access Eau allouée sur l'année N		
	ISA-D6 (ex IPD14)	Suivi de l'utilisation du reliquat Fonds access eau	Montant du reliquat en € au 31/12/N / montant total cumulé depuis le début du contrat de la dotation du Fonds Access Eau		