

**TABLEAU DES INDICATEURS ET DE LEURS OBJECTIFS ASSORTIS
FIGURANT DANS LE PRESENT CONTRAT D'OBJECTIFS.**

Indicateurs présents au Contrat d'Objectifs

Ambition de performance dans l'exploitation quotidienne				
Référence / Périmètre	Description de l'indicateur	Objectifs	Fréquence de calcul de l'indicateur	Fréquence de communication des résultats
1. Commun	Taux d'absentéisme (hors longue maladie)	≤ 3,5 %	Annuelle	Annuelle
2. Commun	Taux de fréquence des accidents du travail	- 1er temps (2026) : définir un plan d'actions SST pluriannuel, en lien étroit avec les instances représentatives du personnel, permettant de protéger au maximum le personnel, aussi bien au niveau des ouvrages (investissements de conformité réglementaire) qu'au niveau des personnes (100% de conformité des habilitations, 100% de conformité et de port des EPI, mise en place d'une politique sécurité dans l'organisation incluant flash sécurité, ¼ heures sécurité hebdomadaires, visites de sécurité à réaliser par l'ensemble de l'encadrement au moins 1 fois/an, etc.). - 2ème temps (à partir de 2027) : respect du taux d'avancement du plan d'actions.	Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle
3. Commun	Taux de gravité des accidents du travail		Trimestrielle et annuelle	Trimestrielle et annuelle
4. Commun	Index égalité homme - femme	85 d'ici 2028, puis, à partir de 2028, un objectif de 88	Annuelle	Annuelle
5. Commun	Nombre d'heures d'insertion : handicap, alternance, stage, personnes éloignées de l'emploi, tutorat, sous-traitance	5%	Annuelle	Annuelle
6. Commun	Part de la masse salariale consacrée à la formation	2%	Annuelle	Annuelle
7. Eau Potable	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui	100% Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ou à expliquer les causes de l'écart	Mensuelle et Annuelle	Mensuelle et Annuelle

	concerne la microbiologie (P101.1)			
8. Eau Potable	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (P102.1)	100% Tout dépassement fera l'objet d'une contre analyse, visant à démontrer sa représentativité et/ou à expliquer les causes de l'écart	Mensuelle et Annuelle	Mensuelle et Annuelle
9. Eau Potable	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (P108.3)	Passage à 80% de tous les captages, dans le respect des délais prescrits par l'arrêté (acquisition, travaux, études...) Passage à 100% sous 2 ans, par la mise en place de la procédure de suivi, dès lors que l'arrêté préfectoral est complètement mis en œuvre Maintien à 100% de tous les sites disposant d'un indice à 100%	Mensuelle et Annuelle	Mensuelle et Annuelle
10. Commun	Taux de satisfaction des usagers Enquête de satisfaction portant sur au moins 1 500 abonnés selon une liste de questions élaborées par l'autorité organisatrice. % de clients se disant "satisfaits" ou "très satisfaits".	>80 % en 2026 ≥85 % à compter de 2027	Annuelle	Annuelle
11. Commun	Taux de réclamations écrites (courriers et mails) pour 1000 usagers (P155.1)	*2026 : 3,6 ‰ 2027 : 3,4 ‰ Au-delà : 3 ‰ * Sous réserve de validation par l'équipe projet après bascule E-fluid au cours du 1er trimestre 2025	Annuelle	Annuelle
12. Commun	Pourcentage de réponses définitives aux demandes écrites des usagers dans un délai < 30 jours ouvrés	2026 : 95 % Au-delà : 97 %	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
13. Commun	Respect d'une plage horaire de 2 h pour les rendez-vous au domicile des clients	95 %	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
14. Commun	Taux d'entrée en contact avec un	>80 %	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle

	conseiller en moins de 3 minutes			
15. Commun	Taux de prise d'appels téléphoniques	90%	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
16. Commun	Taux de disponibilité de l'agence en ligne	95%	Mensuelle	Mensuelle et Annuelle
17. Commun	Taux de devis pour branchements neufs (≤ 25mm) réalisés sous 20 jours ouvrés à compter de la réception de demande du pétitionnaire	>95 %	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
18. Commun	Taux de demandes d'autorisations administratives sous 5 jours	100%	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
19. Commun	Respect du délai de réalisation du branchement après versement acompte (40 jours ouvrés)	> 95%	Trimestrielle	Trimestrielle et Annuelle
20. Commun	Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures d'eau émises au titre de l'année N-1	<1,5%	Annuelle	Annuelle
21. Commun	Taux d'irrecouvrables au 31/12 de l'année N	<1%	Annuelle	Annuelle
22. Commun	Taux de mandatement des investissements prévus (renouvellement et neufs)	> 85%	Annuelle	Annuelle
23. Eau Potable	Taux de remontée d'index permettant de délivrer les services de télérelève	95%	Trimestrielle	Trimestrielle
24. Assainissement	Taux d'interventions urgentes engagées dans les délais < 105 min	2026 à 2028 : 92 % Revoyure en 2028	Trimestrielle	Trimestrielle
25. Assainissement	Taux d'interventions urgentes résolues dans les délais < 4 h	95% en 2026, 96% en 2027 et 97% à partir de 2028	Trimestrielle	Trimestrielle
26. Commun	Pourcentage du réseau en classe A	Présenter un plan d'actions stratégique de rattrapage en 2026 pour se mettre en conformité avec la réglementation	Annuelle	Annuelle
27. Eau Potable	Age moyen du parc compteur	10 ans	Annuelle	Annuelle

28. Eau Potable	Taux annuel de renouvellement des réseaux d'eau potable	>1%	Annuelle	Annuelle
29. Eau Potable	Taux moyen sur 5 ans de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)	2026 : >0,74% 2027 : >0,88% 2028 : >0,96% À compter de 2029 : >1%	Annuelle	Annuelle
30. Eau Potable	Taux annuel de renouvellement des branchements (tous branchements confondus)	≥ 2% par an à compter de 2026	Annuelle	Annuelle
31. Assainissement	Linéaire de collecteurs non visitables inspectés par ITV et analysés	Objectif minimum de 80km/an et cible à 90km/an	Annuelle	Annuelle
32. Assainissement	Linéaire de collecteurs visitables curés (curage préventif par an)	3 km/an	Annuelle	Annuelle
33. Assainissement	Linéaire de collecteurs non visitables curés (distinguer curage préventif + curatif) par an	140 km/an	Annuelle	Annuelle
34. Assainissement	Taux de réalisation du programme annuel de renouvellement réseau eaux usées (séparatif + unitaire)	-2026 : Linéaire 14 km et 17 M€ -2027 : Linéaire 17,5 km et 21 M€ -2028 : Linéaire 17,5 km et 21 M€	Annuelle	Annuelle
35. GEPU	Taux de réalisation du programme annuel de renouvellement réseau eaux pluviales	-2026 : Linéaire 3 km et 5 M€ -2027 : Linéaire 5,5 km et 8 M€ -2028 : Linéaire 5,5 km et 8 M€	Annuelle	Annuelle
36. Assainissement non collectif	Taux de contrôle périodique de bon fonctionnement des installations	≥ 10 % par an	Annuelle	Annuelle
37. Eau potable	Volume prélevé dans l'Eocène (sous réserve de la recharge hivernale et de l'impact du programme annuel de travaux sur les autres ressources)	< 12 Mm3, sans CCLM < 7 Mm3 avec CCLM	Annuelle	Annuelle
38. Eau Potable	Volume prélevé par an dans les forages Oligocènes à aléa de dénoyage ou dénoyé	< 2 Mm3	Annuelle	Annuelle
39. Eau Potable	Rendement primaire en tenant compte des interconnexions	96 %	Annuelle	Annuelle
40. Eau Potable	Rendement global du réseau de distribution (P104.3)	≥ 85% en 2026 et 2027 ≥ 85,5% à compter de 2028	Annuelle	Annuelle

41. Eau Potable	Indicateur de perte en réseau (P106.3)	$\leq 6,7 \text{ m}^3/\text{km}/\text{j}$ en 2026 $\leq 6,5 \text{ m}^3/\text{km}/\text{j}$ à compter de 2027	Annuelle	Annuelle
42. Eau Potable	Délai de réparation des fuites visibles	90 % des fuites visibles sous 3 jours calendaires	Annuelle	Mensuelle
42 bis. Eau Potable	Délai de réparation des fuites visibles	100 % sous 2 semaines à compter de leur signalement	Annuelle	Mensuelle
43. Eau Potable	Délai de réparation des fuites invisibles	100 % des fuites trouvées par Recherche active de fuite sous 2 semaines calendaires à compter de leur détection	Annuelle	Mensuelle
44. Eau Potable	Délai moyen de réparation des fuites visibles sur branchement sur domaine public	$\leq 1,7 \text{ jour}$	Annuelle	Mensuelle
45. Eau Potable	Volume de perte totale (production / adduction / distribution)	$\leq 8,7 \text{ Mm}^3$ en 2026 $\leq 8,5 \text{ Mm}^3/\text{an}$ à compter de 2027	Annuelle	Annuelle
46. Eau potable	Accompagnement des usagers à la mise en œuvre et à l'amélioration d'une démarche de préservation de la ressource en eau	- Les usagers accompagnés représentant en cumulé au moins 4% de la consommation eau potable facturée en 2025 - +1% par an en 2026 et en 2027 - Bilan à 3 ans	Annuelle	Annuelle
47. Assainissement	Conformité des stations d'épuration aux autorisations de rejet par STEP en fonction de l'arrêté en vigueur (%) (P254.3)	- 2026-2029 : 99,5 % - A partir de 2029 : moyenne glissante sur 3 ans à 99,7 %	Annuelle	Annuelle
48. Assainissement	Réduire les déversements au milieu naturel des postes	0 déversement > 3h (milieu sensible) ou 4h (milieu non sensible)	Annuelle	Annuelle
49. Assainissement	Boues évacuées selon des filières conformes (P206.3)	100 %	Annuelle	Annuelle
50. GEPU	Disponibilité des stations de pompage d'eaux pluviales à 100% de leur capacité nominale	100% < 4 heures d'indisponibilité par événement	Annuelle	Annuelle
51. Commun	Réduction des émissions de GES par rapport à 2023	L'année de référence du reporting sera l'année complète 2023 sur le périmètre Eau + Assainissement. Une proposition détaillée de plan de transition sera soumise à la validation de l'Autorité Organisatrice avant le 31/12/2025.	Tous les 3 ans (conformément à la réglementation en vigueur)	Tous les 3 ans (conformément à la réglementation en vigueur)

		L'objectif chiffré de réduction sera défini en suivant pour les années ultérieures		
52. Commun	Stratégie de production d'énergie	Une proposition de stratégie de production, d'optimisation et de valorisation énergétique (Eau + Assainissement) sera soumise à la validation de l'Autorité Organisatrice avant le 31/12/2026	Annuelle	Annuelle
53. Commun	Pourcentage de déchets valorisés par catégories	> 90 %	Annuelle	Annuelle
54. Commun	Epargne brute sur recettes de fonctionnement	Respect des ratios cibles issus de la prospective financière établie par la Régie et validée par BM	Annuelle	Annuelle
55. Commun	Durée d'extinction de la dette		Annuelle	Annuelle
56. Commun	Montant alloué à l'action sociale	400 k€/an	Annuelle	Annuelle
57. Commun	Montant alloué à des projets associatifs et liés au petit cycle de l'eau (eau potable et assainissement)	50 k€/an	Annuelle	Annuelle