

Annexe 2 - Modalités d'évaluation du Contrat

1. Objet

La présente Annexe 2 au Contrat définit les modalités d'évaluation intermédiaire du Contrat.

2. Indicateurs d'évaluation

L'évaluation de l'accomplissement des missions de la SBGE fait l'objet d'un tableau de bord établi sur base des indicateurs suivants :

a) Service au client

Les indicateurs utilisés pour mesurer la performance en ce qui concerne le service au client sont les suivants :

➤ **Taux de réponse aux demandes d'information**

Communication de données relatives aux demandes d'information des clients

➤ **Modalités de paiement**

Modalités de paiement accordées aux clients :

- taux d'impayés (factures irrécouvrables)
- délai
- paiements partiels

➤ **Information envers le grand public**

Communication de données relatives à l'accomplissement des missions de la SBGE envers le grand public via la production d'un rapport d'activité et de publications diverses sur le site Internet.

b) Qualité technique de l'exploitation ou indicateurs environnementaux

➤ **Continuité de service**

Indicateur en matière de continuité de service au niveau de l'assainissement :

- la disponibilité des Steps (arrêt partiel ou total)
- la disponibilité du réseau des collecteurs dont elle a la charge (évacuation de sable, de débris, etc.)
- le niveau de sollicitation des bassins d'orages (occurrence et volumes stockés)
- la disponibilité du réseau Flowbru de surveillance quantitative des eaux de surface et des eaux usées ainsi que de la pluviométrie en Région de Bruxelles-Capitale.

➤ **Efficacité des Steps**

Indicateurs quant à la qualité de l'exploitation des Steps :

- **Qualité d'épuration** : Taux de conformité des rejets d'épuration calculé pour chaque station d'épuration aux regards des dispositions de la Directive 91/271/CEE du Conseil, du 21 mai 1991, relative au traitement des eaux urbaines résiduaires. Les taux de conformité devant être décomposé pour les paramètres suivants, au minimum : demande biologique en oxygène (DBO5), demande chimique en oxygène (DCO), matières en suspension (MES), Azote global (NGL), phosphore total (PT).

- Charges traitées par les Steps : Charges reçues et éliminées par les Steps.
- Energie : Energie produite et récupérée sur les sites des Steps.
- Déchets : Quantité de déchets éliminés et évacués.

c) Gestion et développement des infrastructures

- Taux de réalisation du programme d'investissement : Donnée financière exprimée en termes d'investissements réalisés
- Inventaire et état des installations : Données physiques (nombre d'ouvrages, longueurs de réseau, etc.) permettant d'informer les autorités et les citoyens sur l'état physique du réseau de collecteurs, des bassins d'orage, des STEPS, et du réseau de surveillance.

d) Budgétaire

Les indicateurs budgétaires permettent d'évaluer la gestion de la SBGE en confrontant les moyens mis en œuvre et les objectifs fixés.

Les ratios suivants seront produits et évalués :

- niveau d'adéquation entre les revenus de la SBGE et les frais de fonctionnement interne de la SBGE:
- Ratio SEC95 :
Le ratio des recettes commerciales (Prestations d'assainissement public pour Hydrobru et Aquafin, ainsi que les auto-producteurs) par rapport aux coûts opérationnels et amortissements doit être supérieur à 50%
- Contrôle de l'efficience :
 - coût moyen de l'investissement en épuration d'un EH réellement épuré,
 - coût moyen de fonctionnement des stations par EH réellement épuré.

e) Subsides régionaux – respect des délais et du plan financier :

Taux de respect des délais de mise à disposition des subsides octroyés par la Région pour les missions de la SBGE, au regard des délais inhérent au bon accomplissement des missions et du suivi du plan financier de la SBGE.