



Laboratoire Gestion de l'Eau  
et de l'Assainissement



ÉCOLE NATIONALE DU GÉNIE RURAL, DES EAUX ET DES FORÊTS  
**ENGREF**

## Test d'indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement

Lætitia Guérin-Schneider

1<sup>er</sup> Octobre 2000

### Rapport final

### Partie B : Les conclusions générales

Document rendu anonyme, conformément à la demande  
de plusieurs des collectivités concernées

*Document annexe à la thèse :*

*Introduire la mesure de performance dans la régulation  
des services d'eau et d'assainissement en France  
Instrumentation et Organisation*





## **Résumé et principales conclusions du test**

Dans le cadre de la thèse de Lætitia Guérin-Schneider à l'ENGREF, **un panel d'indicateurs pour le suivi et l'évaluation de la performance des services d'eau et d'assainissement par les élus a été proposé.**

Ce panel, validé au plan théorique avec plusieurs groupes de travail (notamment, au sein de l'AFNOR et de l'Association Internationale de l'Eau) demandait une validation sur le terrain.

**Le présent rapport présente la synthèse des résultats du test réalisé sur 5 services d'eau et d'assainissement.**

**Globalement, la disponibilité et la pertinence des indicateurs ont été confirmées.** Seules quelques définitions ont été amendées à la marge.

**La plupart des indicateurs relevant de données techniques sont disponibles** ou pourraient l'être en structurant des informations prélevées sur le terrain, mais pas toujours exploitées. Le plus important est de bien définir à l'avance les indicateurs suivis et les informations à collecter.

**Seuls les indicateurs sur la continuité du service (taux d'interruptions du service pour l'eau, taux de débordements pour l'assainissement) sont encore peu suivis.** Une définition simplifiée devrait permettre à l'ensemble des services d'être en mesure de fournir des éléments sur ces aspects qui sont fondamentaux pour traduire la performance du service.

**Les indicateurs relevant de la gestion clientèle sont plus difficiles à obtenir** car ils nécessitent souvent la mise en place d'un outil spécifique informatisé (analyse des réclamations, suivi des délais). **Toutefois, l'intérêt des services sur les aspects clientèles est en constante augmentation.** De nombreux services (notamment délégués) ont mis en place ces dernières années des systèmes d'engagements et les suivent. Plusieurs régies se sont déclarées intéressées par de telles démarches. La publication récente (juin 2000) d'une norme AFNOR sur ce sujet devrait encore accélérer le mouvement et probablement les indicateurs seront beaucoup plus accessibles d'ici quelques années.

**Les indicateurs issus de l'analyse financière ont un statut particulier :** ils nécessitent une exploitation plus approfondie des documents comptables. Ils s'intègrent probablement plutôt dans une analyse fine du service et leur calcul sur l'ensemble des collectivités n'est pas souhaitable chaque année (niveau 2 et 3 justifié).

**Les indicateurs, rassemblés en critères de synthèse, se sont avérés particulièrement parlants.** Correctement interprétés, ils permettent de repérer des évolutions, jouent le rôle d'alerte et facilitent le dialogue avec l'exploitant.

A la suite de ce test, **une première série de valeurs indicatives peut être proposée.** Elle ne constitue par une norme mais plutôt une base de réflexion.

**La démarche de comparaison entre services s'avère possible, avec certaines limites importantes.** Les services doivent être comparés à l'intérieur de groupes homogènes (notamment de taille, densité, complexité).

Tous les indicateurs ne se prêtent pas à des comparaisons (par exemple, le taux de recherche préventive de fuites n'a de sens que rapporté au niveau de pertes d'un réseau).

Malgré ces réserves, les comparaisons permettent dans bien des cas d'avoir des références qui facilitent la fixation de valeurs cibles pour la performance du service. Elles rendent plus parlantes des indicateurs dont la valeur absolue n'est pas toujours facilement interprétable pour une collectivité isolée. Elles sont aussi un outil d'incitation.

L'évaluation de la performance par des indicateurs repose en grande partie sur la confiance, puisque les données sont fournies par l'exploitant. **Dans le cadre d'une régulation, il sera toutefois utile de s'assurer que les indicateurs peuvent être audités par un tiers** pour créer les conditions de la transparence, sans toutefois tomber dans une défiance excessive avec un contrôle systématique.

**Les collectivités et leurs exploitants se sont montrés ouverts à cette démarche de suivi de la performance par indicateurs.** Les premiers y voient un moyen de remplir leur rôle de régulation des services sur des bases plus objectives, les seconds, un moyen de valoriser la qualité de l'exploitation auprès des élus et des consommateurs.

**Toutefois, ils insistent à la fois sur la nécessaire liberté locale dans le choix des indicateurs et craignent une divergence entre les demandes d'information émanant des différents organismes** (agences, administrations, collectivités, directions internes...).

**Cela souligne tout l'intérêt de disposer d'une liste nationale relativement standardisée et consensuelle, telle que celle présentée et validée à travers ce travail.**

\*\*\*

## Table des matières

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1</b>   | <b>OBJET DE L'ETUDE</b>  | <b>7</b>  |
| <b>2</b>   | <b>PRESENTATION DE L'ECHANTILLON</b>                                   | <b>8</b>  |
| <b>3</b>   | <b>ANALYSE DES INFORMATIONS COLLECTEES</b>                             | <b>9</b>  |
| <b>3.1</b> | <b>Disponibilité et fiabilité des indicateurs</b>                      | <b>9</b>  |
| 3.1.1      | Temps passé  | 9         |
| 3.1.2      | Synthèse   | 10        |
| 3.1.3      | Analyse détaillée par collectivité                                     | 10        |
| <b>3.2</b> | <b>Variations rencontrées et possibilité de faire des comparaisons</b> | <b>16</b> |
| <b>3.3</b> | <b>Plages de valeurs possibles à viser par indicateur</b>              | <b>21</b> |
| 3.3.1      | Critères relatifs à la relation avec la clientèle                      | 21        |
| 3.3.2      | Critères techniques relatifs au service d'eau potable                  | 22        |
| 3.3.3      | Critères techniques relatifs au service d'assainissement               | 23        |
| 3.3.4      | Critères financiers  | 24        |
| <b>3.4</b> | <b>Pertinence des indicateurs</b>                                      | <b>25</b> |
| 3.4.1      | Vision d'ensemble  | 25        |
| 3.4.2      | Vision détaillée   | 25        |
| 3.4.3      | Possibilité de limiter le nombre d'indicateurs par service             | 28        |
| 3.4.4      | Un point en suspens : l'auditabilité des indicateurs                   | 29        |
| 3.4.5      | Bilan : Révisions apportées aux définitions                            | 30        |
| <b>3.5</b> | <b>Réceptivité des collectivités au suivi des performances</b>         | <b>31</b> |



## 1 OBJET DE L'ETUDE

Depuis plus de deux ans, le **Laboratoire Gestion de l'Eau et de l'Assainissement de l'ENGREF** travaille avec un groupe d'experts Français et Européens à la mise au point d'indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement. Il s'agit de donner aux collectivités des outils pour mieux suivre leurs services à travers ses résultats. Ce travail a permis de définir un panel d'indicateurs couvrant à la fois la performance technique et sa durabilité, la qualité des prestations aux usagers et la gestion financière de la collectivité. Ces indicateurs sont hiérarchisés en trois niveaux.

La mise en application de cette méthode d'analyse de la performance sur des cas réels étant devenue nécessaire, l'ENGREF a obtenu l'accord de collectivités pilotes (soit 5 services d'eau et 5 services d'assainissement), pour réaliser un test portant sur la période 1994-1998. Il s'agissait de vérifier sur des cas réels la disponibilité des données et d'exploiter les informations collectées.

Le présent rapport a pour objet de présenter :

- les résultats du suivi de performance par service (Partie A)
- les résultats de l'analyse du test (disponibilité et fiabilité des indicateurs, variations rencontrées et possibilités de comparaison, plages de valeurs possibles, pertinence des indicateurs, réceptivité des collectivités au suivi de la performance). (Partie B)

Nous tenons à remercier **les collectivités pilotes et leurs exploitants**, pour leur disponibilité et leur active coopération, sans lesquelles ce travail aurait perdu toute sa substance :

- la commune d'A<sup>\*\*\*</sup> et son délégataire D1<sup>\*\*\*</sup>,
- la commune de B<sup>\*\*\*</sup> et le Syndicat S.<sup>\*\*\*</sup>, qui assiste la régie,
- la commune de C<sup>\*\*\*</sup> et son service des eaux,
- le Syndicat de D<sup>\*\*\*</sup> et son délégataire, D2<sup>\*\*\*</sup>,
- le Syndicat de E<sup>\*\*\*</sup> en régie.

Ce travail a été réalisé avec le concours appréciable d'Antoine Langumier, ingénieur à **Ecodécision**, mandaté auprès des collectivités pour la collecte des informations et la mise en forme des indicateurs.

**L'étude a reçu le soutien du Ministère de l'Environnement et des Agences de l'Eau.**

Le logiciel utilisé pour l'exploitation des données est le Logiciel GSP 2, développé en collaboration avec le **Ministère de l'Agriculture et Diadème Ingénierie**.

## 2 PRESENTATION DE L'ECHANTILLON

Les collectivités choisies ont des modes de gestion et des tailles variées, afin de donner une image de la diversité des services d'eau français. Il ne s'agit évidemment pas d'un échantillon représentatif au sens statistique. Compte tenu de ces différences, les comparaisons entre ces services sont à proscrire.

| Collectivité     | Activité           | Mode de gestion        | Type de service (*)        | Nombre d'abonnés | Nombre d'habitants |
|------------------|--------------------|------------------------|----------------------------|------------------|--------------------|
| A***             | Eau                | Délégation             | Semi-rural (23)            | 1 700            | 5 000              |
|                  | Assainissement     |                        |                            | 1 300            |                    |
| B***             | Eau                | Régie                  | Rural (98)                 | 700              | 1 300              |
|                  | Assainissement     |                        |                            | 618              |                    |
| C***             | Eau                | Régie                  | Urbain (76)                | 23 000           | 132 000            |
|                  | Assainissement     |                        |                            | 31 000           |                    |
| Syndicat de D*** | Eau                | Délégation             | Urbain (46)                | 10 000           | 80 000             |
|                  | Assainissement     |                        |                            | 10 000           |                    |
| Syndicat de E*** | Eau                | Délégation, puis Régie | Mixte urbain et rural (30) | 18 000           | 40 000             |
|                  | Assainissement     |                        | - Rural                    | - 200            | - 600              |
|                  | - E1***<br>- E2*** |                        | - Urbain                   | - 6 000          | - 16 000           |

\* entre parenthèses, densité en abonnés/km pour le service d'eau.

### Prix de l'eau et de l'assainissement dans les collectivités de l'échantillon

| Prix au mètre cube pour 120 m <sup>3</sup> 1994       |                   | A***         | B.***       | C***         | Syndicat D*** | Syndicat E*** |              |
|---|-------------------|--------------|-------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
|   |                   |              |             |              |               | E1***         | E2***        |
| Eau   | Part collectivité | 2,78         | 3,81        | 5,26         | 1,28          | 5,17          | 5,17         |
|   | Part délégataire  | 7,24         |             |              | 7,26          | 4,99          | 4,99         |
| Assainissement  | Part collectivité | 2,32         | 3,40        | 3,43         | 3,83          | 0,16          | 2,16         |
|   | Part délégataire  | 5,41         |             |              | 2,75          | 3,25          | 4,83         |
| Organismes publics (FNDAE, Agences...)                |                   | 1,76         | 1,75        | 1,46         | 2,85          | 2,00          | 2,00         |
| TVA   |                   | 1,07         | 0,19        | 0,56         | 0,99          | 0,86          | 1,05         |
| <b>Total pour 120 m<sup>3</sup> (F/m<sup>3</sup>)</b> |                   | <b>20,58</b> | <b>9,14</b> | <b>10,70</b> | <b>18,95</b>  | <b>16,42</b>  | <b>20,20</b> |

| Prix au mètre cube pour 120 m <sup>3</sup> 1998       |                   | A***         | B.***        | C***         | Syndicat D*** | Syndicat E*** |              |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------|
|   |                   |              |              |              |               | E1***         | E2***        |
| Eau   | Part collectivité | 3,04         | 4,32         | 5,50         | 1,33          | 8,78          | 8,78         |
|   | Part délégataire  | 7,87         |              |              | 7,67          |               |              |
| Assainissement  | Part collectivité | 2,59         | 3,54         | 4,12         | 3,99          | 2,52          | 4,52         |
|   | Part délégataire  | 5,76         |              |              | 2,82          |               |              |
| Organismes publics (FNDAE, Agences...)                |                   | 2,43         | 2,05         | 2,23         | 4,08          | 0,73          | 2,04         |
| TVA   |                   | 1,19         | 0,19         | 0,65         | 1,09          | 2,04          | 0,84         |
| <b>Total pour 120 m<sup>3</sup> (F/m<sup>3</sup>)</b> |                   | <b>22,89</b> | <b>10,10</b> | <b>12,50</b> | <b>21,00</b>  | <b>14,08</b>  | <b>16,19</b> |

### 3 ANALYSE DES INFORMATIONS COLLECTEES

#### 3.1 Disponibilité et fiabilité des indicateurs

##### 3.1.1 *Temps passé*

Pour construire les indicateurs, deux sources d'information ont été utilisées :

- dans un premier temps, l'ensemble des rapports et documents écrits disponibles (rapport du délégataire, du maire, de la DDASS, M49...)
- en complément, des informations disponibles en interne, au sein des services, récoltées lors d'une visite de terrain.

Nous sommes partis du principe que la collectivité et son éventuel conseiller, n'ont qu'un temps limité à consacrer chaque année, à la collecte d'information et à la rédaction du rapport de suivi.

Aussi, a-t-il été décidé de fixer le temps passé sur le terrain dans chaque service au maximum à une demi-journée.

La principale difficulté à laquelle nous nous sommes heurtés est venue du fait que le suivi des performances a été réalisé a posteriori : les services n'avaient pas particulièrement préparé l'information nécessaire au calcul des indicateurs. De plus, il a fallu reconstituer l'historique des services.

Dans une optique de suivi régulier, la liste des mesures et des informations à fournir serait prévue à l'avance, permettant de mettre en place des routines et des transferts d'information plus standardisés.

Globalement, en faisant l'hypothèse que la collectivité et l'exploitant ont convenu à l'avance des données à transmettre chaque année, le temps nécessaire à l'élaboration des rapports pour chaque service peut être estimé comme suit :

| Etapes de l'analyse des performances   | Temps passé estimatif   |
|--|---|
| Analyse des rapports et collecte d'informations complémentaires sur le terrain | 1/2 journée (voire moins en cas de procédure de transmission d'information entièrement automatisée) |
| Calcul et mise en forme des indicateurs  | 1/2 journée (idem)  |
| Interprétation et rédaction du rapport   | 1/2 journée   |
| <i>En option : réalisation de l'analyse financière globale</i>                 | <i>1/2 journée</i>  |

**Au total, il semble que la préparation du rapport de suivi ne devrait pas dépasser un maximum de 2 jours de travail pour la collectivité ou son conseiller.**

Avec un minimum d'automatisation (format des données, calcul automatisé des indicateurs, modèle type de rapport...) ce temps peut être réduit à 1 journée.

**Cette phase de préparation du rapport doit évidemment être suivie d'un dialogue avec l'exploitant** pour voir avec lui les améliorations à apporter éventuellement au service et prendre les décisions qui s'imposent.

### 3.1.2 Synthèse

Globalement, **les indicateurs techniques sont classiquement suivis dans les services.** Ils ne sont pas tous exploités en terme de rapport technique.

Malgré tout certains aspects fondamentaux du service (concernant la continuité) sont encore peu suivis, probablement pour des raisons historiques. Dans le passé, l'extension des équipements était plus importante que la continuité du service. Il semble désormais capital de combler de manque.

**Les indicateurs relatifs à la gestion clientèle sont plus difficiles à obtenir.** Leur suivi nécessite souvent la mise en place d'outils informatisés. Toutefois, l'intérêt des services sur ces aspects est en nette augmentation et de nombreux exploitants devraient être en mesure de fournir des informations d'ici quelques mois ou quelques années.

**Les indicateurs financiers** issus de la M49 sont facilement accessibles. Le traitement par analyse financière nécessite néanmoins un certain temps.

Par contre, les données détaillées sur les montants des investissements et renouvellement, notamment pour la part prise en charge par les délégataires, sont rarement disponibles.

**Pour améliorer la fiabilité des indicateurs il est utile de prévoir un droit de regard de l'exploitant sur les tableaux de bord.** Cette précaution permet d'éviter des erreurs de report de données ou d'interprétation.

### 3.1.3 Analyse détaillée par collectivité

- **De façon générale,**
- L'accès aux données anciennes s'est avéré difficile, et de nombreuses données manquent pour l'année 1994. Toutefois, dans l'optique d'un suivi instauré en continu, cette difficulté disparaît.
- Les services ne distinguent pratiquement jamais dans leurs rapports le nombre d'abonnés, de branchements et de compteurs. Nous avons considéré, peut-être parfois à tort, que le chiffre est fiable pour le nombre d'abonnés, mesurable à partir des factures, et que les autres valeurs sont une estimation de fiabilité moyenne. Cette moindre fiabilité se répercute sur les indicateurs où le nombre de branchements et de compteurs sont utilisés (notamment l'indice de pertes par branchement, en eau potable, et le taux d'obstructions par branchement, en assainissement)
- Dans les tableaux, le niveau de fiabilité indiqué résulte de la fiabilité des données ayant servi pour le calcul des indicateurs. Dans quelques cas (ex. taux d'extraction des boues), la fiabilité réelle est inférieure compte tenu des approximations des calculs appliqués à ces données.

• Indicateurs liés à la gestion clientèle

| Clientèle  | A***          | B.*** | C*** | Syndicat D*** | Syndicat E*** |
|--|---------------|-------|------|---------------|---------------|
| Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours (calendaires) |               |       |      | 1 ☹           | 1 ☹           |
| Proportion de lettres d'attente parmi les réponses dans les délais   |               |       |      | 1 ☹           | 1 ☹           |
| Présence d'engagements envers le client                              | 5 ☺           | 5 ☺   | 5 ☺  | 5 ☺           | 5 ☺           |
| Possibilité de paiement fractionné                                   | 5 ☺           |       | 5 ☺  | 2 ☺           | 5 ☺           |
| Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existants |               |       |      |               | 1 ☹           |
| Suivi des réclamations   | 1 ☺<br>(1999) |       |      | 1 ☺           |               |

La réunion, au sein d'un même tableau, des aspects "clientèle" liés au service d'eau et au service d'assainissement est apparue nécessaire : dans les 5 collectivités examinées, le même exploitant gère l'eau et l'assainissement et suit sa relation clientèle sans distinguer ce qui relève de ces 2 services.

Les indicateurs sur **la présence d'engagements** et la **possibilité de paiement fractionné** ne demandent aucun suivi particulier, et pourraient être renseignés par enquête complémentaire là où ils manquent.

Les autres indicateurs demandent un suivi spécifique.

En ce qui concerne **les réclamations**, l'outil informatique correspondant, qui est en place en 1998 sur l'un des services délégués, devrait être appliqué prochainement dans l'autre.

Pour **les impayés au 31 décembre**, les outils informatiques permettent de connaître la situation au jour de l'interrogation des fichiers. Il faudrait donc s'organiser pour établir les situations aux moments voulus (31/12 notamment), et pour les conserver. C'est a priori faisable dans de nombreux services. Mais il peut-être aussi préférable de revoir la définition de l'indicateur de manière prendre en compte une donnée déjà généralement suivie : le taux d'impayés six mois après facturation.

Dans les services en régie examinés, il n'est pas prévu de s'organiser à court terme pour suivre ces indicateurs.

Le **taux de premières relances** est une information a priori disponible, mais fait rarement l'objet d'un suivi formalisé. Les exploitants lui préfèrent le taux de relances par lettre recommandée.

De même, **le taux de bénéficiaires d'échéanciers** et le **taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf** n'étaient pas disponibles directement dans les services examinés, mais ceux d'entre eux qui sont en train de mettre en place des engagements dans ce sens indiquent que l'information ne devrait pas poser de difficulté.

• Indicateurs liés au service d'eau

| Eau potable   | A*** | B.*** | C*** | Syndicat D*** | Syndicat E*** |
|---|------|-------|------|---------------|---------------|
| Taux de conformité des analyses DDASS (eau distribuée)  | 5 ☺  | 5 ☺   | 5 ☺  | 4 ☺           | 4 ☺           |
| Taux de conformité des analyses DDASS (eau brute)   |      |       |      |               | 5 ☺           |
| Taux de conformité des analyses d'autocontrôle (eau distribuée)                               | 2 ☺  |       |      | 4 ☺           |               |
| Intensité de l'autocontrôle   | 2 ☺  |       | 4 ☺  | 3 ☺           |               |
| Taux de mobilisation de la ressource en pointe  | 3 ☺  | 5 ☹   | 4 ☹  |               |               |
| Coefficient de pointe   | 3 ☺  |       | 4 ☹  |               | 5 ☺           |
| Durée moyenne de stockage   | 5 ☺  | 5 ☺   | 4 ☺  | 5 ☺           | 5 ☺           |
| Durée de restriction à la consommation  | 5 ☺  |       | 4 ☺  |               |               |
| Indice linéaire de pertes primaires   | 5 ☺  | 5 ☹   | 4 ☺  | 5 ☺           | 5 ☺           |
| Indice de pertes primaires par branchement  | 5 ☺  | 5 ☺   | 4 ☺  | 4 ☺           | 4 ☺           |
| Rendement primaire (hors branchements)  | 5 ☺  | 5 ☺   | 4 ☺  | 5 ☺           | 5 ☺           |
| Taux d'interruptions de service non programmées (en fonction du nombre)                       |      |       |      |               | 1 ☺           |
| Taux d'interruptions de service non programmées (en fonction de la durée et de la population) |      |       |      | 1 ☺ (1999)    |               |
| Taux physique de renouvellement du réseau   |      | 5 ☺   | 2 ☺  | 4 ☺           | 5 ☺           |
| Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture                 | 3 ☺  | 5 ☹   |      | 5 ☺           | 5 ☺           |
| Taux de recherche préventive de fuites par méthode acoustique                                 |      | 5 ☺   |      |               | 5 ☺           |
| Réalisation d'une opération de sectorisation des fuites                                       | 5 ☺  | 5 ☺   | 5 ☺  | 5 ☺           | 5 ☺           |
| Montant du renouvellement réalisé par la collectivité   | 4 ☺  |       | 4 ☺  |               |               |
| Montant des investissements neufs réalisés par la collectivité                                | 4 ☺  |       |      | 4 ☺           |               |
| Taux physique de renouvellement des branchements  |      |       | 3 ☹  | 4 ☹           | 1 ☺           |
| Taux physique de renouvellement des compteurs   |      | 5 ☹   | 4 ☹  | 1 ☹           |               |

**En matière de qualité d'eau**, les communes examinées, en gestion déléguée, se distinguent doublement :

- Il se trouve que ces deux services d'eau n'assurent pas de production (cette situation n'est évidemment pas représentative de l'ensemble des services d'eau délégués) et il n'y a pas de données sur l'eau brute (et notamment pas d'autocontrôle).
- Les deux délégataires réalisent un autocontrôle sur l'eau distribuée, alors que toutes les régies examinées ne le font pas (il reste à confirmer si la différence observée est généralisable).

Les informations quant à elles sont fiables. Il serait facile de les collecter de façon plus complète (y compris en ce qui concerne la **durée de restriction de la consommation**, information qui pourrait figurer dans la synthèse de la DDASS).

**La continuité du service** est encore assez peu suivie.

L'observation du **taux d'interruptions de service non programmées** nécessite :

- au minimum l'enregistrement des causes ayant entraîné une coupure d'eau (cas du Syndicat de E\*\*\*), ce qui reste simple à organiser
- et si possible l'enregistrement du nombre d'abonnés concernés par la coupure, ainsi que la durée de la coupure (cas du Syndicat de D\*\*\*), la difficulté étant d'obtenir la fourniture régulière des données. La motivation du personnel de terrain peut être obtenue en leur donnant en retour des informations utiles.

**Les indicateurs techniques** relatifs au réseau sont le plus souvent disponibles. Dans l'ensemble, ils ne nécessitent pas l'introduction d'un outil de mesure spécifique, mais simplement un report systématique des informations déjà suivies sur le terrain.

**Les indicateurs relatifs aux volumes** ne sont souvent renseignés que pour les valeurs annuelles servant à évaluer **le rendement primaire** du réseau, indicateur reconnu et suivi par tous. Les volumes consommés non comptés (purgés, incendies, fontaines...) sont rarement l'objet d'une estimation et quand elle existe, elle est de médiocre qualité : **les rendements et indices nets** s'avèrent donc peu renseignés.

Un effort particulier pourrait être fait pour mesurer **le coefficient de pointe** (journalier), souvent peu fiable dans les collectivités examinées :

Les volumes hebdomadaires de pointe ne sont pas souvent reportés dans les statistiques, ils sont parfois remplacés par les volumes de pointe mensuels qui sont moins intéressants et ne sont pas toujours précis (les relevés mensuels sont parfois décalés de quelques jours, compte tenu des week-ends ou des ponts, ce qui conduit à afficher des pointes virtuelles aux mois de mai ou de novembre...). Mais les données de base existent pratiquement toujours, et les indicateurs correspondants pourraient facilement être constitués, de façon fiable.

Par ailleurs, aucun service n'a fourni de **volume consommé comptabilisé** stricto sensu : il s'agissait à chaque fois du volume facturé. Le volume mesuré n'est pas forcément recherché et en tout cas pas rapporté (cela complique la communication, pour une précision jugée très faible).

**Le suivi du réseau** fait figure de parent pauvre, seule l'information qualitative sur les **opérations de sectorisation des fuites** a été renseignée systématiquement et de manière fiable. L'information de base existe dans de nombreux services (carnets des fontainiers), la constitution de principaux indicateurs est donc souvent possible à condition que ce soit une volonté du service de l'établir (et de s'en servir).

**Les montants des renouvellements et investissements** effectués par le délégataire sont difficiles à obtenir. Le compte rendu financier du SPDE<sup>1</sup> ne s'y prête pas. Dans certains cas, les travaux sont décrits sans mention des montants.

La comptabilité de la collectivité (M49) ne permet pas, quant à elle, de faire toujours strictement la distinction entre renouvellement et investissement de développement du service. Les données de la M49 ne sont pas exactement en correspondance avec les montants d'investissement indiqués dans les comptes rendus techniques (probablement car la définition des investissements est plus larges dans la M49 que dans les rapports).

---

<sup>1</sup> Syndicat Professionnel des Distributeurs d'Eau

• Indicateurs relatifs à l'assainissement

| Assainissement  | A***   | B.*** | C*** | Syndicat D*** | Syndicat E*** |       |
|---|--|-------|------|---------------|---------------|-------|
|   |  |       |      |               | E1***         | E2*** |
| Taux d'obstructions du réseau   |  |       |      |               | 2 ☺           | 2 ☺   |
| Taux d'obstructions des branchements  | 1 ☺  |       |      | 5 ☺           | 2 ☺           | 2 ☺   |
| Taux d'hydrocurage préventif  | 3 ☺  | 5 ☺   |      | 5 ☺           | 5 ☺           | 5 ☺   |
| Taux physique de renouvellement du réseau                                     |  | 5 ☺   |      | 5 ☺           | 5 ☺           | 5 ☺   |
| Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture |  | 5 ☺   |      | 5 ☺           | 2 ☺           | 2 ☺   |
| Nombre de points noirs  |  | 5 ☺   |      | 5 ☺           | 5 ☺           | 5 ☺   |
| Taux d'eaux parasites à l'entrée des systèmes de traitement                   | 3 ☺  | 3 ☺   | 4 ☹  | 5 ☺           | 5 ☹           | 5 ☺   |
| Indice de rejets sans traitement dans le milieu récepteur                     |  | 5 ☹   |      | 5 ☺           |               |       |
| Taux de points de déversement suivis  | 4 ☺  |       |      | 5 ☺           | 5 ☺           | 5 ☺   |
| Taux de bilans conformes  | 2 ☺  |       |      | 4 ☺           | 2 ☺           | 1 ☺   |
| Taux d'extraction des boues   | 3 ☺  | 2 ☺   | 4 ☺  | 4 ☺           | 1 ☺           | 2 ☺   |
|   | Attention, il s'agit de la fiabilité des données de base. Si on ajoute les approximations du calcul de production de boues théorique, l'incertitude finale est bien supérieure |       |      |               |               |       |
| Taux de dysfonctionnement majeur de la station                                |  | 2 ☺   |      | 4 ☺           |               |       |
| Rendement épuratoire en DBO5  | 4 ☺  | 4 ☹   | 4 ☺  | 4 ☺           | 1 ☹           | 1 ☺   |
| Rendement épuratoire en DCO   | 4 ☺  |       |      | 4 ☺           | 1 ☹           | 1 ☺   |
| Rendement épuratoire en MES   | 4 ☺  | 4 ☹   |      | 4 ☺           | 1 ☹           | 1 ☺   |
| Rendement épuratoire en NKJ   | 3 ☺  |       |      | 3 ☺           |               |       |
| Rendement épuratoire en NGL   | 1 ☺  | 4 ☹   |      |               |               |       |
| Rendement épuratoire en PT  | 3 ☺  |       |      | 3 ☺           |               |       |
| Taux de charge hydraulique  | 3 ☺  | 4 ☹   |      | 5 ☺           | 2 ☹           | 3 ☹   |
| Taux de charge en DBO5  | 3 ☺  |       |      | 4 ☺           | 2 ☹           | 2 ☹   |
| Taux de charge en DCO   |  |       |      | 4 ☺           |               | 2 ☹   |
| Taux de charge en MES   |  |       |      | 4 ☺           | 2 ☹           | 2 ☹   |
| Filière boues en place et autorisée   | 5 ☺  | 5 ☺   | 5 ☺  | 5 ☺           | 5 ☺           | 5 ☺   |
| Montant du renouvellement réalisé par la collectivité                         | 3 ☺  |       | 4 ☺  |               |               |       |
| Montant des investissements neufs réalisés par la collectivité                | 3 ☺  |       | 4 ☺  | 4 ☺           |               |       |

**Les indicateurs concernant l'assainissement** sont dans l'ensemble insuffisamment renseignés et ne sont pas toujours fiables. A cela deux raisons :

- le suivi des stations petites ou anciennes est assez sommaire et n'apporte pas assez d'informations pour construire des indicateurs fiables.
- le suivi des réseaux, comme en eau potable, est peu formalisé mais pourrait l'être plus car les données de bases existent souvent, sauf pour le suivi des rejets d'effluents non traités (points de rejet presque jamais surveillés, parfois pas recensés).

**Le taux d'extraction de boues** est d'une fiabilité finale souvent limitée : le petit nombre de mesures sur les flux entrants se combine avec un calcul de précision approximative. Toutefois, son interprétation en ordre de grandeur est parlante (cf. infra).

Comme pour l'eau, la continuité du service, traduite par **le taux obstructions du réseau** ou **les débordements d'effluents dans les locaux des usagers**, est peu suivie.

Le taux de débordements d'effluents n'est pas suivie mais pourrait facilement l'être si les exploitants s'organisaient pour noter la présence ou l'absence de débordements dans les locaux des usagers lors des interventions de désobstruction.

Les interventions de désobstruction font souvent l'objet d'un suivi interne, mais ne se retrouvent pas toujours dans les rapports.

Concernant les montants des investissements et du renouvellement, la constatation est la même que pour les indicateurs eau.

- **Les indicateurs financiers**

Les indicateurs financiers issus de l'analyse de la M49 sont en général fiables à partir du moment où les documents comptables ont été fournis de manière complète.

Parfois, des données issues de l'état de dette et concernant les reports des excédents ou déficits demandent des confirmations ou des recoupements.

Globalement l'information est disponible, le facteur limitant étant la saisie des données pour réaliser l'analyse.

Compte tenu du temps nécessaire pour réaliser une analyse financière complète, il n'est sans doute pas souhaitable de produire ces indicateurs systématiquement chaque année.

### 3.2 Variations rencontrées et possibilité de faire des comparaisons

Les tableaux suivants ne présentent que les indicateurs significatifs en terme de valeur disponible et de fiabilité.

- **Indicateurs liés à la gestion clientèle**

| Clientèle                               | A***    | B.*** | C*** | Syndicat D*** | Syndicat E*** |
|---|---------|-------|------|---------------|---------------|
| Présence d'engagements envers le client | non     | non   | non  | non oui       | non           |
| Possibilité de paiement fractionné      | non oui |       | non  | oui           | non oui       |

Les deux indicateurs repris permettant de comparer l'approche clientèle des services et d'observer son évolution dans chacun d'eux : le service est-il à l'écoute des demandes de la clientèle (la demande en matière de mensualisation est toujours forte) ? A-t-il pris formellement des engagements envers ses clients ?

Quelques données sont disponibles sur les autres indicateurs (**notamment délai de réponse au courrier, disponible sur deux services en 1998**). Jusqu'à présent, les services qui se sont impliqués dans les engagements auprès du client sont ceux qui s'étaient déjà organisés en interne pour assurer un bon niveau de prestation.

Concernant le **taux de réclamations** (nombre pour 1000 abonnés), deux chiffres seulement sont disponibles : respectivement 8,3 et 0,55 récl./an/1000ab. pour A\*\*\* (valeur globalisée sur le secteur géré par le délégataire) et pour D\*\*\*. Ces données sont encore de fiabilité limitée.

**La comparaison sur la présence d'engagements et leur taux de respect est possible** à partir du moment où les engagements sont les mêmes. Dans la définition des indicateurs, les délais de référence sont fixés (ex. 15 jours de délais de réponse au courrier). Mais ils ne correspondent pas toujours aux délais fixés en interne.

Si le suivi des engagements est informatisé, il ne devrait pas être difficile d'adapter les sorties pour fournir les indicateurs demandés en externe. Par contre, si le suivi est manuel, il peut s'avérer difficile de modifier les valeurs prises en compte dans les taux de respect.

**La comparaison inter-services sur les réclamations est par contre beaucoup plus contestable.** Les réclamations, qui traduisent la qualité perçue (combinée à la propension à protester de la population), peuvent varier pour un même niveau de prestation, pour des raisons subjectives (mauvaise image du service, poids des médias...).

De plus, il est extrêmement difficile de définir de manière précise une réclamation : la limite entre une demande d'information et une réclamation n'est pas toujours claire, comment s'assurer que des réclamations orales n'ont pas été oubliées...

Il semble donc préférable d'en rester sur cet indicateur à un suivi des évolutions dans le temps à l'intérieur d'un même service.

• Indicateurs liés au service d'eau

| Eau potable   | unité                | A***                 | B.***         | C***                     | Syndicat D*** | Syndicat E***         |
|---|----------------------|----------------------|---------------|--------------------------|---------------|-----------------------|
| Taux de conformité des analyses DDASS (eau distribuée)  | %                    | 71 à 100             | 22 à 100      | 97 à 100                 | 99 à 100      | 98 à 100              |
| Taux de mobilisation de la ressource en pointe  | %                    | 78 à 108             | 88,3          | 68 à 72                  |               |                       |
| Coefficient de pointe   | -                    | 1,09 à 1,55 (hebdo.) | 1,35 (hebdo.) | 1,11 à 1,21 (journalier) |               | 1,33 à 1,57 (mensuel) |
| Durée moyenne de stockage   | h                    | 43 à 45              | 17 à 19       | 15 à 16,5                | 6,36 à 6,8    | 33,4 à 40             |
| Indice linéaire de pertes primaires   | m <sup>3</sup> /km/j | 0,03 à 0,97          | 7,2 à 13,8    | 16,3 à 23,5              | 4,4 à 9,6     | 5 à 8,3               |
| Indice de pertes primaires par branchement  | l/branch /j          | 1,5 à 46             | 92 à 209      | 211 à 308                | 99 à 214      | 166 à 270             |
| Rendement primaire (hors branchements)  | %                    | 86 à 99,5            | 76 à 87       | 72 à 81                  | 88 à 94       | 56 à 71               |
| Taux d'interruptions de service non programmées (en fonction du nombre)                       | nb /1000ab           |                      |               |                          |               | 1,72                  |
| Taux d'interruptions de service non programmées (en fonction de la durée et de la population) | %                    |                      |               |                          | 0,001         |                       |
| Taux physique de renouvellement du réseau   | %                    |                      | 0             | 0,58 à 0,65              | 0,05 à 0,79   | 0,24 à 0,45           |
| Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture                 | nb/km                | 0,07 à 0,16          | 0             |                          | 0,04 à 0,07   | 0,1 à 0,12            |
| Réalisation d'une opération de sectorisation des fuites                                       | oui/non              | oui                  | non           | oui                      | oui           | non                   |
| Taux physique de renouvellement des compteurs   | %                    |                      | 3,6 à 3,83    | 9 à 11                   | 1,86          |                       |
| Taux physique de renouvellement des branchements  | %                    |                      |               | 2,2 à 3,4                | 0,05 à 0,2    | 1,65                  |

**Les taux de conformité des analyses** ne sont pas faciles à interpréter en tant que tels. Ils sont fonction du nombre d'analyses réalisées (variable suivant la taille du service) et ne prennent en compte ni la gravité du dépassement, ni sa durée, ni la population touchée. Cet indicateur n'est donc qu'une première alerte, utilement complétée par le rapport DDASS.

Pour cette raison, bien que les analyses soient standardisées et réalisées par un organisme tiers indépendant, les comparaisons doivent être menées avec prudence.

Il est impossible de différencier à la lecture de ces taux un service "pénalisé" par des analyses répétées lors d'un incident, d'un service connaissant des problèmes chroniques.

L'impact d'une analyse non conforme est également plus forte sur un petit service (peu d'analyses) que sur un grand.

Une non-conformité peut correspondre à une contamination bactériologique, à des eaux sales ou à un dépassement de norme sur l'atrazine : pour un même taux, les enjeux sanitaires peuvent être très différents.

Il restera donc indispensable de commenter les indicateurs, et délicat de comparer les résultats.

De même, la comparaison des **durées des restrictions** n'a de sens que si on précise la nature des restrictions.

La comparaison sur 5 ans des indicateurs sur la qualité de l'eau d'un même service peut permettre de déceler une évolution (ce n'est pas le cas de cette enquête) ou de nuancer les bons résultats d'une année par des problèmes détectés lors d'autres années (cf. cas des pesticides suivis parfois de façon irrégulière).

**Les indicateurs sur la sécurité (en quantité)** du service permettent une comparaison à condition de disposer de données homogènes sur les besoins de pointe, ce qui n'est pas le cas dans l'enquête (ni d'un service à l'autre, ni même d'une année à l'autre pour certains services).

**Les indicateurs se rapportant aux fuites** (aux fuites primaires, c'est à dire hors volumes estimés, seulement, car la fiabilité des fuites nettes est médiocre) peuvent être comparés d'un service à l'autre à condition de les examiner par catégories de services homogènes (densité des réseaux notamment). Leur évolution sur un même service permet de montrer l'évolution de l'état de certains réseaux.

**Les indicateurs relatifs à la vie des réseaux** (renouvellement, interventions) sont suffisamment homogènes pour permettre des comparaisons, sauf en ce qui concerne les montants investis (il faudrait les relativiser selon la taille des services pour comparer d'un service à l'autre, et avoir un détail en fonction des types de travaux).

Toutefois, ces comparaisons ne conduisent pas systématiquement à classer les services entre "bons" et "mauvais" :

La gestion du patrimoine est l'un des rares aspects de la performance dont le niveau n'est pas entièrement perceptible à l'instant présent. Un manque de maintenance ou de renouvellement pourra se traduire par une détérioration du réseau dans les années à venir. C'est la raison pour laquelle certains des indicateurs relatifs à la gestion du patrimoine ne sont pas exclusivement des indicateurs de résultat (tel que l'indice de pertes, le rendement, ou l'indice de réparations) mais sont aussi des indicateurs de moyens (tels que la recherche de fuites, le taux physique de renouvellement).

Sur ces éléments, l'évaluation de la gestion ne pourra se baser que sur l'analyse d'un ensemble d'indicateurs, observés conjointement.

Ainsi par exemple, l'absence de recherche de fuites par méthode acoustique dans le cas de D\*\*\* n'est en rien critiquable dans la mesure où le réseau est jeune et où le niveau de pertes est faible.

• Indicateurs relatifs à l'assainissement

| Assainissement  | unité       | A***                      | B.***     | C***                               | Syndicat<br>D***                    | Syndicat E*** |                 |
|---|-------------|---------------------------|-----------|------------------------------------|-------------------------------------|---------------|-----------------|
|   |             |                           |           |                                    |                                     | E1***         | E2***           |
| Taux d'obstructions du réseau   | nb/km       |                           |           |                                    |                                     | 0,28 à<br>1,1 | 0,85 à 1,06     |
| Taux d'obstructions des branchements  | %           | 1,3                       |           |                                    | 1 à 1,5                             | 4,4 à 5,4     | 3,7 à 7,5       |
| Taux d'hydrocurage préventif  | %           | 0 à 33,5                  | 0         |                                    | 1,6 à 7,6                           | 0             | 5,3 à 7,6       |
| Taux physique de renouvellement du réseau                                     | %           |                           | 0         |                                    | 0                                   | 0             | 0               |
| Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture | nb/km       |                           | 0         |                                    | 0,14 à 0,53                         | 0 à 0,28      | 0,18 à 0,36     |
| Nombre de points noirs  | nb          |                           | 0         |                                    | 8 à 18                              | 0             | 2               |
| Taux d'eaux parasites à l'entrée des systèmes de traitement                   | %           | 24 à 34                   | 50        | 4, à 9,                            | 18 à 38                             | 30            | 46 à 50         |
| Taux de points de déversement suivis  | %           | 0                         |           |                                    | 100                                 | 0             | 0               |
| Taux de bilans conformes  | %           | 100                       |           |                                    | 98 à 100                            | 33 à 50       | 100             |
| Taux d'extraction des boues   | %           | 56 à 88                   | 70 à 188* | 116 à 153                          | 73 à 92                             | 73            | 101 à 105       |
| Taux de dysfonctionnement majeur de la station                                | j/an        |                           | 0         |                                    | 0 à 11,23                           |               |                 |
| Rendement épur. en DBO5   | %           | 93 à 96                   | 90 à 97   | 59 à 75                            | 97 à 98                             | 97            | 97              |
| Rendement épur. en DCO  | %           | 92 à 95                   |           |                                    | 93 à 94                             | 88            | 93              |
| Rendement épur. en MES  | %           | 97 à 100                  | 94 à 99   |                                    | 98                                  | 93            | 99              |
| Rendement épur. en NKJ  | %           | 87 à 95                   |           |                                    | 95 à 98                             |               |                 |
| Rendement épur. en NGL  | %           | 40                        | 54 à 89   |                                    |                                     |               |                 |
| Rendement épur. en PT   | %           | 27 à 78                   |           |                                    | 44 à 50                             |               |                 |
| Taux de charge hydraulique  | %           | 72 à 84                   | 65 à 88   |                                    | 56 à 77                             | 44 à 46       | 1,3 à 1,4       |
| Taux de charge en DBO5  | %           | 61 à 88                   |           |                                    | 60,6 à 81,5                         | 80 à 112      | 33,7 à 39,6     |
| Taux de charge en DCO   | %           |                           |           |                                    | 55,75 à 76                          |               | 4,8 à 23,7      |
| Taux de charge en MES   | %           |                           |           |                                    | 49,35 à<br>72,6                     | 89 à 125      | 70,5 à<br>119,6 |
| Filière boues en place et autorisée   | oui/<br>non | non                       |           | oui                                | oui / non                           | oui           | oui             |
| Montant du renouvellement réalisé par la collectivité                         | kF          | E : 0 à 334<br>A : 0 à 40 |           | E : 5652 à 9947<br>A : 2077 à 4536 |                                     |               |                 |
| Montant des investissements neufs réalisés par la collectivité                | kF          | E : 0 à 37<br>A : 0 à 38  |           | A : 0 à 1041                       | E : 56 à 2237<br>A : 1965 à<br>3339 |               |                 |

\*Ces valeurs sont obtenues avec une production théorique de boues estimée à partir des équivalents habitants raccordés (alors que pour les autres services, on a utilisé les mesures de pollution entrante). Un calcul effectué par le service de contrôle (hypothèses non connues), conduit à un taux variant de 54 à 151%

Lorsqu'ils sont disponibles, **les indicateurs relatifs au réseau** méritent des commentaires analogues à ceux faits pour l'eau potable : bonne comparabilité en général, à moduler selon l'âge et de l'état des réseaux, sauf en ce qui concerne les montants investis.

**Les indicateurs relatifs à l'épuration** permettent d'effectuer des comparaisons intéressantes à condition d'être disponibles et fiables, ce qui empêche de comparer petites et grandes stations sur la plupart des indicateurs, mais n'interdit pas des comparaisons dans des classes homogènes en terme de taille (et éventuellement en terme de filière de traitement).

Le taux de production de boues (cf. supra) n'est à prendre en compte qu'en ordre de grandeur et ne doit pas conduire à des comparaisons trop strictes.

• **Les indicateurs financiers**

Aucune donnée n'est disponible sur **les impayés et les relances**.

Par contre, les données issues de **l'analyse financière** sont disponibles sur la grande majorité des services.

Le tableau suivant donne les valeurs moyennes rencontrées pour chaque service(en F/m<sup>3</sup>, volume facturé +exporté). Cette moyenne est calculée sur 5 ans, sauf cas particulier indiqué.

Les abréviations suivantes sont utilisées :

E : données issues de la M49 spécifique au service d'eau

A : données issues de la M49 spécifique au service d'assainissement

EA : données issues de la M49 commune au service d'eau et d'assainissement

| Finance  | unité            | A <sup>***</sup><br>(sur 4 ans pour E et 2 pour A) | B. <sup>***</sup><br>(sur 3 ans pour A) | C <sup>***</sup>      | Syndicat D <sup>***</sup> | Syndicat E <sup>***</sup> |
|--|------------------|--|---|-----------------------|---------------------------|---------------------------|
| Epargne nette par mètre cube                   | F/m <sup>3</sup> | E : 0,68<br>A : 3,66                               | E : 1,09<br>A : 1,72                    | E : 1,04<br>A : 1,61  | EA : 0,45                 | EA : 1,93                 |
| Fonds de roulement par mètre cube              | F/m <sup>3</sup> | E : 1,35<br>A : 11,63                              | E : 6,33<br>A : 9,34                    | E : 1,70<br>A : 4,35  | EA : 2,51                 | EA : 8,97                 |
| Taux d'autofinancement potentiel               | %                | E : 83,49%<br>A : 1233%                            | E : 301%<br>A : 167%                    | E : 79%<br>A : 268%   | EA : 76%                  | EA : 26%                  |
| Indicateur de flux de dette (annuité/épargne)* | F/F              | E : 0,53<br>A : **                                 | E : 0,41<br>A : 0,34                    | E : 0,73<br>A : 0,59  | EA : 0,89                 | EA : 0,77                 |
| Durée d'extinction de la dette                 | an               | E : 5<br>A : **                                    | E : 3<br>A : 2                          | E : 3<br>A : 2        | EA : 11                   | EA : 5                    |
| Taux d'intérêt moyen de la dette*              | %                | E : 10,06%<br>A : **                               | E : 7,77%<br>A : 6,63%                  | E : 8,51<br>A : 8,36% | EA : 8,23%                | EA : 12,13%               |

\*Pour certains services (C<sup>\*\*\*</sup>, A<sup>\*\*\*</sup>), ces deux indicateurs sont artificiellement augmentés du fait de réaménagement de dette en cours de période. En tendance courante, ces indicateurs sont en fait meilleurs.

\*\*Dette nulle pour le service d'assainissement d'A<sup>\*\*\*</sup> à partir de 1997

Les indicateurs financiers sont susceptibles d'être comparés à des valeurs de référence.

Certaines références sont absolues (indicateur de flux de dette, durée d'extinction, taux d'intérêt moyen).

D'autres sont relatives (épargne nette, fonds de roulement) et pourraient se prêter à comparaison entre service à plusieurs conditions :

- constituer des classes de services homogènes en distinguant suivant que la M49 est spécifique à l'eau, à l'assainissement ou commune pour les deux et en distinguant également selon la taille du service (classe de volume facturé plus exporté),
- considérer que les valeurs moyennes, pour chaque classe, ne sont pas forcément des valeurs guides (l'épargne et le fonds de roulement sont à adapter en fonction des besoins d'investissement spécifiques de chaque service). Un écart à la moyenne sur ces indicateurs financiers est source de questionnement, mais pas de jugement a priori du service.

### 3.3 Plages de valeurs possibles à viser par indicateur

Les valeurs présentées ci-après paraissent correspondre à un service de bonne qualité, compte tenu des observations récoltées et d'une certaine expérience de terrain. Il serait intéressant de valider ces données auprès d'un plus large groupe, réunissant collectivités et exploitants. Il faut par ailleurs laisser la place aux adaptations locales pour certains indicateurs.

**EN TOUT ETAT DE CAUSE, CES VALEURS NE SONT A PRENDRE QU'A TITRE INDICATIF ET NE DOIVENT PAS ETRE CONSIDEREES COMME DES STANDARDS ISSUS D'UNE APPROCHE STATISTIQUE.**

#### *3.3.1 Critères relatifs à la relation avec la clientèle*

| Indicateur ou groupe d'indicateurs      | Plage de valeurs indicative | Observations   |
|---|-----------------------------|--|
| Présence d'engagements envers le client | Oui                         | A détailler par le contenu des engagements*  |
| Possibilité de paiement fractionné      | Oui                         |  |
| Taux de satisfaction des engagements    | > 90%                       | La volonté de respecter les engagements précède souvent le suivi de ces indicateurs. |

\*Dans notre définition, les engagements comportent notamment les points suivants :

- délai de réponse au courrier (inférieur à 15 j.)
- délai de remise en eau d'un branchement existant (inférieur à 1 j.)
- délai de réalisation des travaux de branchement (après acceptation et autorisation du projet, inférieur à 15 j.)
- respect des rendez-vous dans une plage de 3 h au plus.

3.3.2 Critères techniques relatifs au service d'eau potable

| Indicateur ou groupe d'indicateurs                      | Plage de valeurs indicative  | Observations  |
|---|--|---|
| Taux de conformité des analyses (eau distribuée)        | 100%   | Les non-conformités doivent faire l'objet d'un commentaire.   |
| Durée de restriction de la consommation                 | 0 j  | Le motif et la nature de la restriction sont au moins aussi importants que la durée.  |
| Taux de mobilisation de la ressource ne pointe          | < 70%  | Au-delà, il faut étudier l'opportunité d'une ressource supplémentaire.  |
| Durée moyenne de stockage                               | > 24 h   | On peut admettre moins si on a beaucoup de marge et de sécurité en production. On peut avoir besoin de plus si le coefficient de pointe journalier est > 1,5. |
| Indice linéaire de pertes (ILP)                         | [source AGHTM]<br>m <sup>3</sup> /km/j   |   |
|   | bon  | Rural <1,5      Semi-rural <3      Urbain <7  |
|   | acceptable   | <2,5      <5      <10   |
|   | médiocre   | 2,5<ILP<4      5<ILP<8      10<ILP<15   |
| mauvais   | >4      >8      >15  |   |
| Indice de pertes par branchement (IPB)                  | Bonne performance si IPB < 150 l/branch/j<br>Réseau dégradé IPB > 250 l/branch/j |   |
| Rendement primaire (R)                                  | Bonne performance si ou R > 85%<br>Réseau dégradé si R < 70%                     |   |
| Taux physiques de renouvellement                        |  | Durée de vie moyenne équivalente :  |
| - du réseau   | > 2%   | 50 ans - Ce taux ne s'applique pas aux réseaux récents (< 30 ans). Il doit être suivi <b>en tendance</b> et non annuellement.                                 |
| - des branchements                                      | > 3%   | 30 ans (valeur à nuancer car, en pratique, renouvellement surtout à l'occasion de réparations)  |
| - des compteurs   | > 8%   | 12 ans  |
| Indice linéaire de réparations de conduites principales | < 0,1nb/km/an  |   |

3.3.3 Critères techniques relatifs au service d'assainissement

| Indicateur ou groupe d'indicateurs  | Plage de valeurs indicative           | Observations  |
|---|---------------------------------------|---|
| Taux d'obstructions<br>- du réseau<br>- des branchements                      | < 1 nb/km/an<br>< 2%                  |   |
| Taux d'hydrocurage préventif  | > 0<br>(parfois valeur contractuelle) | Très lié aux caractéristiques du réseau (et au nombre de points noirs)<br>La régularité compte aussi  |
| Taux physiques de renouvellement<br><br>- du réseau<br><br>- des branchements | > 2%<br><br>> 3%                      | Durée de vie moyenne équivalente :<br>50 ans - Ce taux ne s'applique pas aux réseaux récents (< 30 ans). Il doit être suivi <b>en tendance</b> et non annuellement.<br><br>30 ans (valeur à nuancer car, en pratique, renouvellement surtout à l'occasion de réparations) |
| Taux d'eaux parasites (en séparatif)  | < 20%                                 | Au-delà, une étude du réseau est peut-être à envisager  |
| Indice de rejets sans traitement  | 0%                                    |   |
| Taux de dysfonctionnement majeur  | 0%                                    | Tout problème est à commenter   |
| Taux de bilans conformes  | 100%                                  | A nuancer en fonction des tolérances légales  |
| Taux d'extraction des boues   | > 80%                                 | Attention à la qualité des données !  |
| Rendements épuratoires  | > seuils réglementaires               |   |
| Taux de charge  | < 90%                                 | Au-delà, une étude d'extension est peut-être à envisager.   |

3.3.4 Critères financiers

| Indicateur ou groupe d'indicateurs             | Plage de valeurs indicative | Observations   |
|--|-----------------------------|--|
| Épargne nette par mètre cube                   | > 0 F/m <sup>3</sup>        | Les valeurs de l'épargne nette et du fonds de roulement sont à ajuster en fonction des besoins d'investissement du service à moyen terme.  |
| Fonds de roulement par mètre cube              | > 0 F/m <sup>3</sup>        |  |
| Taux d'autofinancement potentiel               | > 50%                       | Attention, si le service investit très peu, ce taux est artificiellement élevé et peut dépasser largement 50% sans que le service soit assuré de dégager un autofinancement réellement adapté à ses besoins. |
| Indicateur de flux de dette (annuité/épargne)* | < 1                         |  |
| Durée d'extinction de la dette                 |                             | inférieure à 5 ans : excellent<br>entre 5 et 7 ans : bon<br>entre 7 et 10 ans : à surveiller<br>supérieure à 10 ans : trop important   |
| Taux d'intérêt moyen de la dette*              | < environ 7 à 8%            | Cette valeur est à adapter en fonction du taux des emprunts pratiqués par les organismes de prêts  |
| Taux d'impayés (6 mois après facturation)      | < 1%                        |  |
| Taux de relances (par lettre recommandée)      | < 3%                        | A nuancer : valeur très relative à la situation sociale des services.  |

### 3.4 Pertinence des indicateurs

#### 3.4.1 *Vision d'ensemble*

**D'un point de vue global, aucun indicateur n'a été fondamentalement remis en cause par le test.** Pour quelques-uns, une définition plus fine s'est avérée nécessaire. Pour d'autres, la fiabilité reste imparfaite et implique une certaine modération dans les interprétations.

#### 3.4.2 *Vision détaillée*

**Les indicateurs sur la partie clientèle** correspondent à un suivi complet et informatisé, qui est encore loin d'être généralisé à l'ensemble des services. Il est donc difficile de les évaluer à partir des résultats lacunaires collectés.

Il semble toutefois dommage de ne donner aucune mesure de prestations qui, de plus en plus, rentrent dans les attentes des usagers et donc dans les préoccupations des services.

Dans la situation actuelle, une approche basique est toujours possible :

- où en est-on en ce qui concerne les engagements (existants ? garantis ? mesurés ?)
- possibilité de noter le "classement" des sujets de réclamation les plus fréquents (sans être obligé d'en saisir la fréquence).

Il serait intéressant de prévoir la possibilité d'une **analyse commune des réclamations** sur l'eau et l'assainissement lorsque ces services ont le même exploitant (cas fréquent).

**L'indicateur sur les relances** pourrait être défini plus précisément. En effet les pratiques en matière de relance diffèrent selon les exploitants, certains envoyant une lettre simple de rappel avant la mise en relance légale (recommandé avec accusé de réception). Pour une meilleure homogénéité, ce sont ces relances recommandées qu'il faut prendre en compte.

**Le taux d'impayés au 31 décembre** pose actuellement un problème de mesure car la plupart des logiciels financiers rencontrés sont en mesure de donner uniquement le taux d'impayés après une durée fixée à partir de la date de facturation. Le taux d'impayés six mois après facturation semble donc préférable.

Enfin, la présence du thème "demande d'échéancier" parmi les **réclamations** est à revoir : il s'agit d'une demande émanant des clients et non d'une réclamation à part entière. Ce type de contact ne devrait donc pas compter dans le total des réclamations.

C'est une information intéressante, mais elle est par ailleurs redondante avec l'indicateur sur le taux d'échéanciers accordés (la différence entre les deux correspond aux échéanciers refusés).

En ce qui concerne la **qualité de l'eau potable**, les indicateurs sont apparus pertinents, mais nécessitent absolument d'être commentés. Plusieurs exploitants ont souligné l'intérêt d'un **indicateur complémentaire sur le lavage des réservoirs** pour vérifier que l'obligation légale du lavage annuel est bien respectée.

**Les indicateurs relatifs aux volumes (et notamment l'indice de pertes)** sont pertinents quand ils sont basés sur les volumes mesurés (indicateurs "primaire"). Ceux concernant les pertes nettes ont une trop mauvaise fiabilité (volumes estimés). Toutefois, certains exploitants revendiquent l'intérêt de l'indice de pertes nettes et de rendement net qui permettent de

présenter de meilleurs résultats. Ces indicateurs doivent rester optionnels (niveau 3) et n'être utilisés dans un cadre de régulation qu'avec une extrême prudence.

**Le rendement et l'indice de pertes sont partiellement redondants. Pourtant il est souhaitable de conserver les deux.**

Des travaux récents (notamment du groupe de travail "indicateurs de performance" de l'Association Internationale de l'Eau) montrent que l'indice de pertes en m<sup>3</sup> par km et par jour est préférable au rendement pour qualifier l'état du réseau : pour des réseaux en même état, le rendement est fonction de la longueur du réseau, pas l'indice de pertes. En toute logique, le rendement traduit un aspect environnemental : l'économie de la ressource, et non l'état du réseau. Cependant, dans la mesure où le rendement est d'usage généralisé, il n'a pas été jugé souhaitable de le faire disparaître du critère sur la gestion du réseau.

**Le coefficient de pointe** est apparu utile pour interpréter la durée moyenne de stockage, il faut donc le considérer comme un indicateur à suivre (même si ça n'est pas à proprement parler un indicateur de performance). Il faut en outre être précis sur la définition du besoin de pointe, qui doit être observé à une fréquence au moins hebdomadaire. Il pourrait être intéressant de proposer un coefficient correcteur pour estimer la pointe journalière à partir de la pointe hebdomadaire.

Pour ce qui est de **la vie des réseaux (eau et assainissement)**, les indicateurs proposés sont apparus significatifs.

La principale exception concerne la présence des "**montants investis par la collectivité et l'éventuel délégataire**" dans le critère "gestion du réseau et continuité du service", car du point de vue technique, le montant global, sans distinction par type de travaux est peu parlant. **Les indicateurs sur les montants investis ont leur place plutôt dans le volet financier du suivi des services.**

**Le taux de recherche préventive de fuites** doit être interprété avec prudence (le taux peut être nul dans des réseaux peu entretenus ou dans des réseaux aux performances excellentes) et être mis en relation avec les ratios relatifs aux pertes (indice linéaire, indice par branchement et rendement).

**L'information sur les opérations de sectorisation** peut être interprétée de la manière suivante :

- en cas d'opérations tous les ans, il existe un contrôle permanent lié à la mise en place à demeure de comptage par quartier (avec un suivi des données récoltées, avec recherche et réparation des fuites repérées). Si les compteurs sont en place, mais les mesures non exploitées, l'indicateur doit être considéré comme négatif.
- en cas d'opération ponctuelle, il y a installation d'un comptage temporaire le plus souvent par un agent spécialisé dans la recherche de fuites, avec réparation des fuites repérées.

**L'indice de pertes par branchement** est soumis à une certaine incertitude car le nombre de branchements est souvent connu avec moins de précision (car confondu avec le nombre d'abonnés) que la longueur de réseau.

En matière de **renouvellement de réseau d'assainissement et d'eau**, il serait plus clair, compte tenu de la définition, de parler de renouvellement-réhabilitation (sinon, comme dans l'enquête, beaucoup ne compteront pas les linéaires réhabilités). De plus, une règle est à proposer pour la définition de la longueur réhabilitée (longueur de conduite physiquement traitée ou longueur totale du tronçon ainsi réhabilité ?).

Les indicateurs sur le renouvellement sont significatifs à condition de les interpréter sur la durée (au moins 5 ans) et non pas sur une base annuelle.

L'enquête a montré que **les indicateurs relatifs aux stations d'épuration** sont également parlant, mais à prendre avec précaution :

L'indicateur sur le **taux d'extraction des boues** est d'une précision limitée, même lorsque la fiabilité des données de base est bonne (ex. C\*\*\*). La méthode utilisée ici pour le calcul de la production théorique a été affinée en fonction des derniers travaux du CEMAGREF (P. Duchène 1999), mais elle ne permet que donner un ordre de grandeur.

Les stations les plus petites n'offrent pas toujours un nombre suffisant de mesures pour suivre correctement les indicateurs.

Toutefois, le test a montré que, même en ordre de grandeur, cet indicateur était utile pour repérer d'éventuelles dérives (notamment baisse de la performance ou risque de départ de boue).

**L'indicateur sur la filière boue** est utile puisqu'il est discriminant, mais reste extrêmement succinct. Une prise en compte plus fine de la qualité de la filière boue serait utile (en niveau 2 et 3) surtout lorsque les filières seront dans leur grande majorité régularisées.

**L'indicateur sur le taux de postes de relèvement télé-surveillés** est intéressant. Certains exploitants ont même suggéré de l'étendre à d'autres éléments. En effet, la téléalarme est aussi un facteur de qualité pour les services d'eau (à la production et aux réservoirs, sur la qualité et la quantité) ou parfois pour les stations d'épuration.

Enfin, **les indicateurs issus de l'analyse financière de la M49** ont un statut particulier. Ils nécessitent de rentrer finement dans les documents comptables et d'avoir une compétence financière pour en faire l'interprétation. Un tel approfondissement est consommateur de temps et n'est sans doute pas nécessaire sur une base annuelle dans l'ensemble des services. Le niveau 2 et 3 des indicateurs du critère "budget de la collectivité" est donc justifié.

### 3.4.3 Possibilité de limiter le nombre d'indicateurs par service

**Bien que le test ait été réalisé dans un souci d'exhaustivité, tous les indicateurs ne sont pas à mesurer systématiquement sur l'ensemble des services.**

Une adaptation à la fois aux informations disponibles et aux priorités locales est souhaitable.

**La liste réduite d'indicateurs dépend donc des services.**

Dans le cadre des 5 collectivités pilotes, la réduction du nombre d'indicateurs est visualisée par l'utilisation du gras dans les tableaux des critères.

Par ailleurs, dans l'optique d'un suivi minimum, la liste suivante légèrement plus développée que les indicateurs de niveau 1 peut être suggérée (12 indicateurs pour l'eau et autant pour l'assainissement). Dans cette liste, les indicateurs a priori faciles à obtenir (au moins dans la version la plus simple de leur définition) sont suivis d'un astérisque :

#### Prestation au client (eau et assainissement) :

- Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours
- Proportion de lettres d'attente parmi les réponses dans les délais
- Réclamation récurrente\*

#### Gestion de la ressource (eau)

- Taux de conformité des analyses DDASS (eau distribuée)\*
- Durée de restriction à la consommation\*
- Durée moyenne de stockage (+ coefficient de pointe journalière)\*
- Taux de mobilisation de la ressource en pointe\*

#### Gestion du réseau et continuité du service (eau)

- Taux d'interruptions de service non programmées
- Indice linéaire de pertes primaires\*
- Rendement primaire\*
- Taux physique de renouvellement du réseau\*
- Taux de recherche préventive de fuites par méthode acoustique\*

#### Réseau et continuité du service (assainissement)

- Taux de débordements d'effluents dans les locaux des usagers  
ou Taux d'obstructions sur réseau\*
- Taux d'eaux parasites à l'entrée des systèmes de traitement\*
- Taux d'hydrocurage préventif\*
- Taux physique de renouvellement du réseau\*

#### Gestion de la station (assainissement)

- Taux de bilans conformes\*
- Taux d'extraction des boues\*
- Indice de rejets sans traitement dans le milieu récepteur
- Filière boues en place et autorisée\*

### 3.4.4 Un point en suspens : l'auditabilité des indicateurs

Dans un contexte de régulation, il n'est certes pas souhaitable de contrôler systématiquement l'honnêteté des informations transmises. Cela entraîne à la fois un climat de suspicion et des coûts de contrôle importants.

**Toutefois, pour créer les conditions de la confiance, il est souhaitable que les indicateurs et les informations transmis par l'exploitant soient potentiellement auditables.**

Il existe différents moyens de prouver ou de vérifier la véracité des informations données. Les indicateurs choisis se rattachent plus ou moins directement à l'une (ou plusieurs) de ces méthodes de contrôle :

**- contrôler directement les données (information publique ou matériellement vérifiable) :**

*Présence d'engagements envers le client  
Possibilité de paiement fractionné  
Durée de restriction à la consommation  
Taux de postes de relèvement télésurveillés  
Indice de dysfonctionnement majeur de la station (signalé aux autorités sanitaires)  
Indicateurs financiers liés à la M49*

**- faire effectuer les mesures par un tiers indépendant**

*Taux de conformité des analyses DDASS  
Taux de bilans conformes  
Taux d'extraction des boues  
Rendements épuratoires  
Taux de charge de la station*

**- vérifier la permanence et la rigueur des procédures internes**

*Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours  
Proportion de lettres d'attente  
Réclamation récurrente notable  
Taux de bénéficiaires d'échéanciers de paiement  
Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existants  
Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf  
Taux de conformité des analyses d'autocontrôle  
Intensité de l'autocontrôle  
Taux d'interruptions de service non programmées  
Taux de débordements d'effluents dans les locaux des abonnés  
Taux d'obstructions  
Taux d'hydrocurage préventif  
Taux d'arrêts de fonctionnement sur les postes de relèvement  
Indice de rejets sans traitement dans le milieu récepteur  
Taux physique de renouvellement  
Indice linéaire de réparations de conduites principales pour fuite ou rupture  
Recherche préventive de fuites  
Nombre de points noirs*

**- vérifier la concordance avec les registres de mesures internes**

*Indices de pertes  
Rendement  
Taux d'eaux parasites à l'entrée des systèmes de traitement  
Taux d'extraction des boues  
Taux physique de renouvellement  
Taux de mobilisation de la ressource en pointe  
Durée moyenne de stockage  
Taux de charge de la station*

*Taux d'impayés*  
*Taux de premières relances*  
*Montant des renouvellements (comptabilité générale)*

**- vérifier par sondage**

*Taux de réponses au courrier dans un délai de 15 jours*  
*Proportion de lettres d'attente*  
*Réclamation récurrente notable*  
*Taux de bénéficiaires d'échéanciers de paiement*  
*Taux de respect du délai de remise en eau des branchements existants*  
*Taux de respect du délai d'exécution des travaux de branchement neuf*

3.4.5 Bilan : Révisions apportées aux définitions

En synthèse de ces observations, **les définitions des indicateurs suivants ont été modifiées ou précisées :**

- taux physique de renouvellement
- taux d'impayés
- taux de premières relances.
- réclamation récurrente notable

Ces modifications sont précisées en annexe.

Par ailleurs certains exploitants ont suggéré d'ajouter les indicateurs suivants :

- indicateur sur le lavage des réservoirs,
- indicateurs sur la filière boues,
- indicateurs sur la présence de téléalarme à d'autres endroits que les postes de relèvement d'assainissement (station de production d'eau, station d'assainissement).

Ces suggestions sont toutefois à prendre avec prudence car nous avons constaté, à chaque fois que le contenu de la liste d'indicateurs a été discuté avec des techniciens, une tendance à demander toujours plus d'indicateurs... jusqu'au moment où il faut réellement fournir ces informations.

Ainsi, si la liste n'est certes pas inamovible, il faut veiller à conserver un nombre d'indicateurs suffisamment limité.

### 3.5 Réceptivité des collectivités au suivi des performances

Le suivi des performances entre pleinement dans la logique des relations entre délégants et délégataires :

- le délégant peut suivre l'évolution du service sous ses principaux aspects et assurer un pilotage du service combinant à la fois dialogue, incitation et communication,
- le délégataire peut faire valoir la qualité de son travail et étayer ses suggestions en matière d'amélioration ou de maintien de la qualité du service.

La seule réticence des délégataires vient du risque actuel de foisonnement des indicateurs suivis selon les acteurs, en particulier du fait des différences possibles entre les indicateurs demandés par les DDAF et ceux prévus dans les normes AFNOR en construction.

Pour répondre à cette objection, il est important de souligner que, dans ce travail, nous avons veillé à assurer une correspondance entre ces deux démarches (et également avec les travaux de l'Association Internationale de l'Eau).

L'implication de différentes administrations (agriculture, environnement, agences de l'eau) prouve également l'effort de coordination qui a été fait.

Certaines des régies de l'enquête perçoivent moins l'utilité d'un suivi des performances. Cela leur semble parfois un formalisme inutile au pilotage du service lorsque les élus sont présents, de façon presque quotidienne. La nécessité d'un tel suivi pour l'information des clients-électeurs n'est pas ressentie pas plus que celle de se comparer précisément aux autres services. Par ailleurs, ce suivi nécessite pour certains points des outils informatiques diffusés uniformément dans toutes les implantations des délégataires, alors que chaque service en régie doit faire une démarche spécifique d'équipement sans bénéficier pour l'instant de produits simples et standardisés.

Toutefois, d'autres régies ont clairement perçu l'intérêt d'entrer dans la démarche d'indicateurs de performance : c'est aussi pour elles un moyen de monter que, même à tarif plus faible que les délégataires, elles sont capables de faire de la qualité.

## Annexe : les définitions modifiées à l'issue du test.

Outre quelques corrections de forme, le test a conduit à revoir à la marges certaines définitions soit pour des raisons de clarté de formulation (ex. : taux physique de renouvellement-réhabilitation), soit en raison de l'indisponibilité de l'information demandée (ex. : taux d'impayés).

Par ailleurs :

- le terme "taux" a été remplacé par "indice" pour l'indice de dysfonctionnement majeur sur la station.
- en cohérence avec les dernières décisions de l'AFNOR, le terme "inondations" a été remplacé par "débordements" pour le taux de débordements dans les locaux des usagers.

| Taux (physique) de renouvellement- <u>réhabilitation</u> du réseau   |                              |                               |
|--|------------------------------|-------------------------------|
| Unité :<br>%   | Période de mesure :<br>5 ans | Source :<br>service technique |
| <p><b>Définition :</b><br/>Longueur de réseau renouvelée ou réhabilitée dans l'année / longueur totale de réseau de l'année</p> <p>Avec :<br/>"longueur de réseau renouvelée ou réhabilitée dans l'année" = <u>longueur des tronçons existants</u> remplacés (à l'exclusion des extensions) plus <del>ou</del> longueurs réhabilitées (chemisage).</p> |                              |                               |

| Taux d'impayés ( <u>6 mois après facturation</u> ) <del>au 31 décembre</del>  |                                 |                               |
|---|---------------------------------|-------------------------------|
| Unité :<br>%  | Période de mesure :<br>annuelle | Source :<br>service technique |
| <p><b>Définition :</b><br/>Montant des impayés 6 mois après facturation <del>au 31 décembre</del> / total des montants facturés <u>correspondants dans l'année</u> (éventuellement corrigés des erreurs de facturation, remises pour fuite après compteur)</p> <p>Remarque :<br/>Lorsque x facturations ont lieu dans l'année, le taux sera calculé en faisant la moyenne des x rapports "impayés à 6 mois / montants facturés correspondants"<br/><del>Ce calcul est valable si les dates et les montants de facturation sont relativement réguliers, d'une année sur l'autre.<br/>Ainsi, si une facture année n tombe fin décembre, les "impayés structurels" à la fin de l'année sont compensés par les rentrées réalisées en début de l'année sur la facture de décembre n-1.<br/>Si jamais une facturation est décalée (1 facture l'année n, 3 factures l'année n+1), il faut procéder à une correction (réintégrer dans l'année n, avec un prorata temporis, les montants correspondant à cette année, mais facturés en n+1).</del></p> |                                 |                               |

| Taux de premières relances <u>en recommandé</u>   |                                 |                                      |
|---|---------------------------------|--------------------------------------|
| Unité :<br>%  | Période de mesure :<br>annuelle | Source :<br>service client/financier |
| <p><b>Définition :</b><br/>Nombre de premières relances envoyées par courrier recommandé durant l'année / (nombre d'abonnés * nombre de facturations réalisées dans l'année)</p> <p>La première relance <u>recommandée fait suite à de simples courriers de rappel. Elle est</u>, dans le cas général, envoyée après un délai fixé <u>comme après la</u> date limite de recouvrement <u>indiquée sur</u> la facture (souvent <u>2 mois après expiration du délai initial de paiement</u>)</p> <p>Remarque : Si une facturation habituellement envoyée à la fin de l'année se trouve retardée et que le délai de première relance se trouve alors exceptionnellement décalé sur l'exercice suivant, le calcul est faussé. Il faut en tenir compte dans l'interprétation de l'indicateur.</p> |                                 |                                      |

| <b>Réclamation récurrente notable</b>   |   |  |                     |                                |            |  |   |  |
|---|---|--|---------------------|--------------------------------|------------|--|---|--|
| <i>Unité :</i><br>typologie nb/1000ab.  | <i>Période de mesure :</i><br>annuelle  | <i>Source :</i><br>service client  |                     |                                |            |  |   |  |
| <p><b>Définition :</b><br/>Parmi les réclamations adressées par voie orale ou par voie de courrier, un thème est exprimé de manière récurrente et en proportion notable. (préciser ce thème avec le nombre de réclamation, en se guidant sur la nomenclature ci-dessous, <b>en détaillant plus ou moins chaque sous-rebrique suivant l'information disponible</b>).</p> <p>Une réclamation se caractérise soit par l'expression explicite d'une insatisfaction, soit par une simple interrogation sur une situation jugée anormale par l'utilisateur.</p> <p>L'indicateur est exprimé en nombre de réclamations pour 1000 abonnés.</p> <p><b>Typologie des réclamations :</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">A) Service de l'eau</th> <th style="width: 33%;">B) Service de l'assainissement</th> <th style="width: 33%;">C) Travaux</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <b>A1</b> qualité sanitaire<br/> <b>A2</b> qualité organoleptique de l'eau<br/>           <b>A2.1</b> goût – odeur<br/>           <b>A2.2</b> couleur<br/>           <b>A2.3</b> dureté<br/> <b>A3</b> coupures d'eau<br/> <b>A4</b> paramètres de confort<br/>           <b>A4.1</b> manque de pression ou débit<br/>           <b>A4.2</b> pression ou débit trop fort<br/>           <b>A4.3</b> variation de pression<br/> <b>A5</b> fuite (avant et après compteur, inondation) </td> <td> <b>B1</b> obstruction<br/>           <b>B1.1</b> sur réseau<br/>           <b>B1.2</b> sur branchement<br/> <b>B2</b> débordement / inondation<br/>           <b>B2.1</b> sur poste de relèvement<br/>           <b>B2.2</b> chez l'abonné<br/> <b>B3</b> casse<br/> <b>B4</b> odeurs </td> <td> <b>C1</b> réclamation sur travaux de réparation sur réseau (ex : rendez-vous manqué, nuisance pour bruit, odeurs, circulation, propreté des travaux)<br/> <b>C2</b> réclamation sur travaux réalisés sur branchements (idem) </td> </tr> </tbody> </table> |   |  | A) Service de l'eau | B) Service de l'assainissement | C) Travaux | <b>A1</b> qualité sanitaire<br><b>A2</b> qualité organoleptique de l'eau<br><b>A2.1</b> goût – odeur<br><b>A2.2</b> couleur<br><b>A2.3</b> dureté<br><b>A3</b> coupures d'eau<br><b>A4</b> paramètres de confort<br><b>A4.1</b> manque de pression ou débit<br><b>A4.2</b> pression ou débit trop fort<br><b>A4.3</b> variation de pression<br><b>A5</b> fuite (avant et après compteur, inondation) | <b>B1</b> obstruction<br><b>B1.1</b> sur réseau<br><b>B1.2</b> sur branchement<br><b>B2</b> débordement / inondation<br><b>B2.1</b> sur poste de relèvement<br><b>B2.2</b> chez l'abonné<br><b>B3</b> casse<br><b>B4</b> odeurs | <b>C1</b> réclamation sur travaux de réparation sur réseau (ex : rendez-vous manqué, nuisance pour bruit, odeurs, circulation, propreté des travaux)<br><b>C2</b> réclamation sur travaux réalisés sur branchements (idem) |
| A) Service de l'eau   | B) Service de l'assainissement  | C) Travaux   |                     |                                |            |  |   |  |
| <b>A1</b> qualité sanitaire<br><b>A2</b> qualité organoleptique de l'eau<br><b>A2.1</b> goût – odeur<br><b>A2.2</b> couleur<br><b>A2.3</b> dureté<br><b>A3</b> coupures d'eau<br><b>A4</b> paramètres de confort<br><b>A4.1</b> manque de pression ou débit<br><b>A4.2</b> pression ou débit trop fort<br><b>A4.3</b> variation de pression<br><b>A5</b> fuite (avant et après compteur, inondation)  | <b>B1</b> obstruction<br><b>B1.1</b> sur réseau<br><b>B1.2</b> sur branchement<br><b>B2</b> débordement / inondation<br><b>B2.1</b> sur poste de relèvement<br><b>B2.2</b> chez l'abonné<br><b>B3</b> casse<br><b>B4</b> odeurs | <b>C1</b> réclamation sur travaux de réparation sur réseau (ex : rendez-vous manqué, nuisance pour bruit, odeurs, circulation, propreté des travaux)<br><b>C2</b> réclamation sur travaux réalisés sur branchements (idem) |                     |                                |            |  |   |  |
| <p><b>D) Service relations commerciales</b><br/> <b>D1</b> réclamation sur niveau du prix<br/> <b>D2</b> réclamation pour erreur de relève ou facturation<br/> <b>D3</b> réclamation sur la qualité des contacts et de l'accueil<br/> <del><b>D4</b> demande d'échéanciers</del> </p>   |   |  |                     |                                |            |  |   |  |
| <p><b>Commentaire :</b><br/> Pour cet indicateur, la mise en place d'un système d'analyse des réclamations est recommandée. Toutefois, en l'absence de suivi organisé des plaintes, l'exploitant est souvent en mesure d'exprimer qualitativement la plainte récurrente notable qui existe sur un service.</p> <p>En interne, le service pourra développer d'autres statistiques sur les contacts qui ne sont pas des réclamations (par exemple sur les demandes d'information, les demandes d'abonnement, les résiliations, <u>les demandes d'échéanciers...</u>), mais ces aspects ne concernent pas le suivi des réclamations.</p> <p>Trois remarques sur l'analyse de cet indicateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est utile de donner un commentaire sur l'origine probable du problème soulevé, de manière à faire la part entre la responsabilité de l'exploitant et celle du maître d'ouvrage (par exemple débordement dû à intrusion pluviale, dû à mauvaise pose du réseau, dû à problème d'entretien) ;</li> <li>- L'analyse de l'évolution des plaintes dans le temps est intéressante, bien que pour certains aspects, les plaintes sans solutions ne soient pas toujours reformulées d'une année sur l'autre ;</li> <li>- L'analyse comparative entre services est délicate, dans la mesure où tous les usagers n'ont pas des exigences équivalentes. Toutefois, la comparaison prend un sens si l'on considère que le devoir de l'exploitant est de satisfaire ses clients, en s'adaptant à leurs exigences.</li> </ul>  |   |  |                     |                                |            |  |   |  |