

évaluer

Un projet qui regroupe de nombreux acteurs de l'eau

Les collectivités locales au cœur du dispositif

- **Les communes et intercommunalités** renseignent les indicateurs de performance et les données de contexte pour alimenter la base de données. Elles pourront utiliser ces données pour piloter leurs services et informer leurs citoyens usagers.
- **Les opérateurs, publics et privés**, ont participé à la définition des indicateurs et produisent les données pour les calculer.
- **Dans chaque département, les DDT(M) (Direction départementale des territoires et de la mer)** ont pour mission d'animer le dispositif, à l'échelle départementale, auprès des collectivités locales. Elles assistent, si besoin, ces dernières dans la démarche de saisie de leurs données et en assurent le contrôle de cohérence au nom de l'Etat.
- **Les associations d'élus** assurent le relais d'information auprès des collectivités pour le bon fonctionnement, l'organisation et la valorisation des données.
- **Les associations de consommateurs et d'usagers** sont associées à la définition des orientations stratégiques de l'observatoire.
- **Les agences de l'eau** disposent des données à l'échelle de leur bassin versant, en vue d'une valorisation.
- **Les conseils généraux** disposent d'un accès aux données pour les valoriser à l'échelle de leur département.



L'observatoire offre un accès national en ligne des données sur les services d'eau et d'assainissement sur :



www.services.eaufrance.fr

Cet observatoire est intégré au sein du système d'information sur l'eau (SIE), accessible sur le portail Internet www.eaufrance.fr. Il rassemble, entre autres, des données sur les cours d'eau, les plans d'eau, les eaux littorales et les eaux souterraines.

faciliter



diffuser

Partenaires d'Avenir - Onema Délégation Communication - 2012

faciliter

Un outil au service des collectivités locales et des citoyens

L'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement



piloter

améliorer

évaluer

informer

diffuser

valoriser

améliorer

diffuser

piloter



LE TEMPS DES SOLUTIONS



36 711 communes et 5 400 établissements publics de coopération intercommunale sont responsables de la gestion de plus de 14 000 services d'eau et 21 000 d'assainissement collectif et non collectif en France.

Ouvert en novembre 2009, l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement est en ligne sur www.services.eaufrance.fr. Pour la quatrième année consécutive, les collectivités locales, maires et présidents d'intercommunalités, peuvent saisir les données de leurs services sur ce site.

Aujourd'hui sur l'observatoire

Près de 70% des usagers peuvent désormais accéder aux données 2009 de leurs services d'eau et d'assainissement, alors qu'ils étaient 30 à 40% en 2008.

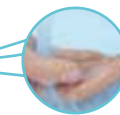
L'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement c'est :

- un outil destiné aux collectivités locales pour piloter leurs services, suivre leurs évolutions d'une année sur l'autre, comparer leurs performances avec tous services et particulièrement des services similaires ou voisins ;
- une réponse aux exigences des usagers et des citoyens soucieux d'avoir une information transparente sur le prix et la qualité du service ;
- une base de données nationale de référence des prix et des performances des services publics d'eau et d'assainissement ;
- à terme, un panorama complet de la situation française, grâce à un suivi interannuel des indicateurs permettant de fournir des éléments de comparaison entre services.

3 types de données à renseigner dans l'observatoire

- Les caractéristiques principales du service de la collectivité locale : type de la collectivité locale, mode de gestion, nature des ressources en eau, etc.
- Une description du service : composantes et niveau de la tarification, linéaire de réseau, indicateurs économiques, nombre d'habitants desservis en eau potable, par un réseau de collecte des eaux usées, par un service d'assainissement non collectif, etc.
- Des indicateurs de performance : conformité de l'eau distribuée, performance des stations d'épuration, estimation des fuites, etc. Ces indicateurs permettent de suivre dans le temps l'évolution de la performance d'un service et fournissent des données de comparaison entre services.

évaluer améliorer



valoriser

En 2012, l'observatoire évolue !

En évolution constante, l'observatoire propose depuis le début de l'année une rubrique "synthèse nationale" présentant diverses données statistiques issues de la base (moyennes nationales, par tranches d'abonnés, etc.).

Au printemps 2012

- Une nouvelle rubrique RPQS sera disponible pour tous.
- Chaque indicateur fera l'objet d'une foire aux questions (FAQ) et d'une présentation simplifiée en complément de sa fiche détaillée déjà disponible.
- Le téléchargement des données complètes de la base France entière, sera accessible à tous.
- Les collectivités pourront produire un rapport sur le prix et la qualité du service (RPQS) à partir de la saisie de leurs données.
- L'accès aux données se diversifie : un accès cartographique est proposé sur le site ainsi qu'un accès (gratuit) à une application sur mobile.

Une réglementation pour améliorer la transparence des services :

- 1995 : Rapport annuel sur le prix et la qualité des services (RPQS), établi par les collectivités.
- Loi sur l'eau du 30 décembre 2006 : création d'un observatoire des services d'eau et d'assainissement. Mise en place et pilotage assurés par l'Onema.
- Décret et arrêté du 2 mai 2007 : intégration d'indicateurs de performance dans le RPQS dès l'année 2009. Les indicateurs de performance couvrent tous les aspects des services d'eau et d'assainissement : qualité de l'eau distribuée jusqu'à celle de l'eau rejetée en rivière, gestion des réseaux de distribution ou d'eaux usées, rendement des réseaux de distribution, taux de réclamation ou les impayés.
- Décret du 11 décembre 2009 et arrêté du 26 juillet 2010. Ils fixent, à travers le schéma national des données sur l'eau, l'organisation du système d'information sur l'eau (SIE). L'Onema est en charge de la coordination et de la mise en place du SIE, lequel porte, notamment sur des données et indicateurs sur l'eau, les milieux aquatiques, les usages et les services publics d'eau et d'assainissement. Le portail de l'observatoire constitue une des "briques" du SIE.
- Avec l'arrêté du 26 juillet 2010, les collectivités qui saisissent leurs données sur le site de l'observatoire et mettent à disposition sur le site un RPQS complet remplissent leur obligation d'information auprès du public de transmission de leur rapport en préfecture.

3 exemples d'indicateurs

- Prix de l'eau
Il ne reflète pas directement la performance du service, mais il constitue un repère important pour l'utilisateur. Aux collectivités et aux usagers, l'observatoire fournira des éléments de comparaison standardisés pour se positionner par rapport à d'autres services facilitant ainsi les échanges sur ce sujet avec leurs administrés.
- Fuites
La diminution des fuites est un enjeu important de la gestion d'un service : elle permet de limiter les prélèvements sur la ressource et réduit les charges du service.
- Qualité de l'eau
2 indicateurs permettent d'apprécier la qualité bactériologique et microbiologique de l'eau mise en distribution. Les agences régionales de santé produisent ces indicateurs à partir des nombreux prélèvements effectués sur toute la chaîne de l'eau potable.

faciliter