



# Création d'un observatoire sur les performances des services publics d'eau et d'assainissement

Quelles sont les performances des 30 000 services publics d'eau et d'assainissement en France ? Quel est le prix de l'eau facturé aux usagers dans chaque commune ? Pour quelle qualité de service ? L'Onema met en place actuellement un observatoire national qui permettra d'évaluer et de rendre compte de la performance de ces services auprès du public et des élus. Il est le fruit d'une large concertation avec l'ensemble des acteurs de l'eau. Cet observatoire complètera le système national d'information sur l'eau que l'Onema a charge de coordonner.

● Il existe aujourd'hui en France près de 30 000 services publics de distribution d'eau et d'assainissement, placés sous la responsabilité directe des communes. Ils répondent à des contraintes locales géographiques, économiques ou encore de qualité de l'eau très variées. Leurs modes de gestion sont très diversifiés. Face à la complexité de ce paysage national et faute de méthodologie et d'outils adéquats, il était difficile jusqu'à présent d'évaluer rigoureusement les performances de chacun de ces services.



## Des indicateurs de performance définis en concertation avec tous les acteurs

● Dès 2004, le ministère en charge de l'écologie et du développement durable a piloté l'élaboration d'un référentiel commun, en concertation avec les collectivités locales, les opérateurs publics et privés, les services de l'État, et des experts. Résultat de cette démarche collective : une trentaine d'indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement sont définis, sur des aspects économiques, techniques, sociaux et environnementaux. Ils permettront d'évaluer les performances sur une base objective et reconnue par tous les acteurs du secteur.

## Une mission confiée à l'Onema

● En 2009, les communes ou groupements intercommunaux auront pour obligation (décret du 2 mai 2007) de renseigner l'ensemble de ces indicateurs, lors du rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et d'assainissement, réalisé par le maire ou le président de l'intercommunalité. La réalisation d'un observatoire sur les services publics d'eau et d'assainissement en France a été ainsi confiée à l'Onema par la loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006. Cette mission répond à une forte attente sociale, en témoignent les nombreux débats consacrés au prix de l'eau ces dernières années.

### INDICATEURS SERVICES D'EAU

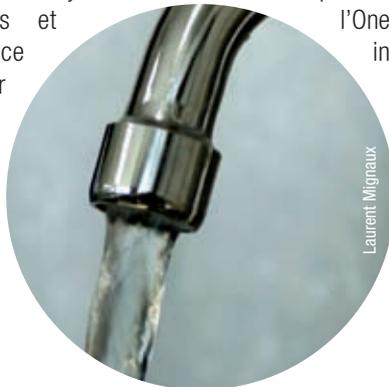
- Qualité de l'eau (contrôle sanitaire) ;
- Bon fonctionnement des réseaux (gestion, rendement, pertes en eau, renouvellement) ;
- Qualité du service à l'utilisateur (interruptions de service, délai d'ouverture branchement, réclamations) ;
- Protection des ressources ;
- Financiers (endettement, taux d'impayés, fonds de solidarité).

### INDICATEURS SERVICES D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

- Bon fonctionnement des réseaux de collecte des eaux usées (gestion patrimoniale, renouvellement, interventions) ;
- Conformité et performances du système d'épuration (conformité ERU, rejets au milieu naturel, traitement des boues) ;
- Qualité du service à l'utilisateur (taux de desserte, réclamations) ;
- Financiers (endettement, taux d'impayés, fonds de solidarité).

## Des données accessibles par tous les usagers

Fin 2009, l'observatoire piloté par l'Onema offrira un accès national en ligne de l'ensemble de ces données publiques et proposera une typologie des services afin de pouvoir procéder à des comparaisons pertinentes entre services similaires. Chaque usager pourra ainsi accéder à ces données publiques pour comprendre l'organisation du service d'eau ou d'assainissement de sa commune - organisation territoriale, rapport prix/qualité du service - et évaluer sa qualité au regard de la performance de services comparables. Il lui sera ainsi possible d'aller au-delà d'un simple raisonnement sur le prix de l'eau et de saisir les enjeux techniques, financiers et patrimoniaux du service public, ainsi que leur évolution au fil des années.



Laurent Mignaux

## Un outil de pilotage pour les collectivités et les services

Les collectivités et les services bénéficieront également de ce dispositif, conçu comme un outil de pilotage. La comparaison entre services équivalents et le suivi temporel des indicateurs permettra en effet aux élus et gestionnaires de suivre d'une année sur l'autre l'évolution de la performance de leur service, de mieux orienter leurs efforts de gestion et de faire face à la complexité croissante des enjeux qui pèsent sur les services.

Cette démarche est novatrice tant au niveau national qu'au niveau européen par l'ampleur du dispositif mis en place. Le travail engagé par l'Onema est en prise avec les pratiques internationales d'évaluation, en particulier par la participation au suivi de l'application des normes ISO relatives à la gestion et l'évaluation des services d'eau et d'assainissement.



Laurent Mignaux

### CALENDRIER

- Fin novembre 2008 :**
  - mise en ligne de données tests en provenance de collectivités volontaires ;
  - mise en ligne d'informations sur les services d'eau et d'assainissement à l'adresse [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr).
- Deuxième trimestre 2009 :** les collectivités locales saisissent les données sur leurs services.
- Dernier trimestre 2009 :** Les données sur les 30 000 services sont accessibles à tous sur le site services : [www.eaufrance.fr](http://www.eaufrance.fr).

### UN PARTENARIAT AVEC L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE L'EAU

- Le groupe technique** rassemble les collectivités locales, les opérateurs publics et privés et les services de l'Etat, définit les indicateurs et veille à l'adéquation du dispositif avec la réglementation.
- Le comité de pilotage**, représentatif de l'ensemble des acteurs de l'eau - administrations, agences de l'eau, opérateurs publics et privés, associations de consommateurs et de protection de l'environnement, associations d'élus - fixe les orientations de l'observatoire en tenant compte des évolutions et des besoins qui émergent.
- Les communes et intercommunalités** renseignent les indicateurs de performance.
- L'Onema** collecte l'ensemble des données sur les indicateurs de performance.
- Les directions départementales de l'agriculture et de la forêt** jouent un rôle d'assistance auprès des collectivités - s'assurent de la cohérence des données - valorisent les données à l'échelle départementale.
- Les agences de l'eau** assurent la valorisation des données à l'échelle du bassin.
- Les associations d'élus** assurent le relai d'informations auprès des collectivités pour le bon fonctionnement, l'organisation et la valorisation des données.

Pour en savoir plus :  
[sylvain.rotillon@onema.fr](mailto:sylvain.rotillon@onema.fr)  
[www.onema.fr](http://www.onema.fr)

Contact