

**COMMUNAUTÉ DE L'EAU POTABLE
DE LA RÉGION URBAINE GRENOBLOISE
Compte rendu de la Table Ronde du 13/12/2007**

« Les nouveaux indicateurs de performance des services d'eau potable »

Madame Cécile BENECH, chargée de mission de la CEP, responsable de l'organisation de la table ronde, ouvre la séance et présente le programme de l'après-midi.

Partie 1 :

➤ **Présentation de l'historique et des fondements du système d'indicateurs par M. Jacques TCHENG (Régie des Eaux de Grenoble)**

Au niveau national :

- Introduction du rapport annuel sur le prix et la qualité des services d'eau et assainissement par la loi Barnier 2//2/95 et le décret du 6 mai 1995.
- Depuis les années 2000, expérimentation de divers systèmes d'indicateurs de performance à la suite des travaux de Mme Laëtitia GUERIN – SCHEINDER :
 - Normes NF P 15901 à 4 proposées par l'AFNOR et expérimentées sur plusieurs villes de l'Ouest en France
 - Système d'indicateurs du SPDE (ex : FP2E)
 - Système d'indicateurs de DDAF...
 - Système d'indicateurs de l'IGD (Institut de Gestion Déléguée)
 - Système d'indicateurs de la FNCCR expérimentés sur une vingtaine de collectivités dont les services sont gérés essentiellement en régie.
- En 2005
Tous ces travaux ont été analysés par une mission interministérielle et ont fait l'objet d'un rapport de synthèse et de propositions¹. Ce rapport a servi de base de réflexion pour le groupe de travail FNCCR/FP2E chargé de définir un système d'indicateurs national. Il sera mis en application sous la forme du Décret 2007-675 et de l'arrêté complémentaire du 2 mai 2007.
Ces textes modifient le contenu du futur rapport annuel sur la qualité des services d'eau et d'assainissement en y intégrant le calcul et la publication d'indicateurs de performance.

¹ Les indicateurs de performance appliqués aux services d'eau et d'assainissement- Avril 2005- Conseil général des Ponts et Chaussées, Conseil général du génie Rural, des Eaux et des Forêts et Inspection Générale de l'Environnement



- pour les services d'eau : 14 indicateurs
 - pour les services d'assainissement collectif : 15 indicateurs
 - pour les services d'assainissement non collectif : 1 indicateur
- et des indicateurs descriptifs :
- 3 pour les services d'eau
 - 4 pour les services d'assainissement
 - 2 pour les services d'assainissement non collectif

Cette évolution réglementaire résulte d'une volonté d'amélioration de la lisibilité des rapports annuels, de la performance des services et d'une meilleure communication. Cette évolution est en accord avec les recommandations sur la gouvernance des services émises au Forum Mondial de l'Eau de Mexico de 2006 et, au niveau national, avec les nouvelles orientations impulsées par la LEMA (30/12/2006).

L'ONEMA (création de la LEMA) chargé entre autre de la mise en place de l'observatoire sur l'eau et les milieux aquatiques s'appuiera sur les rapports annuels des collectivités pour renseigner l'observatoire.

Après avoir contribué à la définition du système d'indicateur national, les experts du groupe de travail FNCCR/FP2E ont établi et validé les documents d'accompagnement à la mise en œuvre :

- la circulaire définissant précisément chaque indicateur et leur méthodologie de d'évaluation,
- le glossaire des principaux termes employés,
- la future circulaire sur la fiabilité et le degré de confiance pour le calcul des indicateurs.

Au delà des voix officielles classiques, le MEDAD a souhaité amplifier la diffusion des informations relatives aux indicateurs de performance via, le site « Eaudanslaville » de l'OIEau. (Confer point 3).

Sur le plan pratique, les relais de terrain seront assurés par la DDASS pour les aspects qualités des eaux et la MISE pour tous les autres aspects.

➤ **Approche de la connaissance actuelle des systèmes AEP sur le périmètre de la CEP** (Intervention de la DDAF de l'Isère)

La DDAF présente la situation administrative des systèmes AEP du département de l'Isère (voir carte jointe) en faisant la distinction entre les structures :

- de production uniquement,
- de production et de distribution,

et les découpages ou regroupements administratifs :

- communauté de communes,
- communauté d'agglomération,
- syndicats de production et de distribution,
- communes autonomes.

Il apparaît une situation administrative complexe ne facilitant pas la mise en œuvre du système d'indicateurs de performance.

Une dernière carte recense les collectivités qui remettent régulièrement en préfecture (depuis 3 à 4 ans) le Rapport annuel sur les Prix et la Qualité du Service d'Eau (RPQS). Peu de collectivités s'astreignent à cette transmission régulière. Il semble que certains RPQS remis en sous-préfecture ne soient pas transmis au service ad' hoc.



Remarque de l'assemblée :

- La complexité du découpage administratif des services d'eau dans le département et l'existence de service de petite taille rendent difficile la mise en place et le calcul des IP. En effet, bien que chacun bénéficie d'une définition précise, il n'en demeure pas moins qu'elle présente toujours des incertitudes et est sujette à des interprétations différentes.
Cela conduit à s'interroger sur les difficultés futures pour comparer les services entre eux.
Il est à souligner que les définitions et les méthodes de calcul doivent rester stables dans le temps pour permettre les comparaisons inter-annuelles en interne et en externe des services AEP.

➤ **Quelles évolutions entre les décrets 1995 et 2007** (présentation par la DDAF)

- Le décret n° 2007-075 du 2 mai 2007 précise certains points du RPQS, propose un nouveau découpage et introduit les indicateurs de performance (Cf. le tableau comparatif remis par la DDAF).

Désormais, le RPQS comprendra 4 parties distinctes :

- la caractérisation technique du service,
- la tarification de l'eau et les recettes du service,
- le financement des investissements,
- les indicateurs de performances définis par l'arrêté du 2 mai 2007.

➤ **Débat :**

La rédaction du rapport et le calcul des indicateurs s'appliquent-ils à toutes les collectivités quelque soit leur taille ?

Toutes les collectivités en charge de la gestion de l'AEP ont obligation de rédiger le rapport annuel et de calculer les indicateurs de performances. Cependant, pour les collectivités n'ayant pas de CCSPL la liste des IP est restreintes à 9 indicateurs (au lieu de 14 pour les autres). La CCSPL est obligatoire :

- pour les communes de plus 10 000 habitants,
- les EPCI de plus de 50 000 habitants,
- les syndicats ayant une commune de + de 10 000 habitants.

Remarques de M. Jacques Faure

Compte du fait que 50 % des 533 communes du département exerce en autonomie la compétence AEP et sont de toutes petites tailles, la rédaction RPQS pose des difficultés.

Face à ce constat, il est probable que certaines petites collectivités du département ne pourront pas produire le RPQS et les IP pour le 30 juin 2009. Cependant, ce déficit d'informations touchera de petites (voir de très petites) unités AEP dont les enjeux sont nettement moindre que ceux des grandes agglomérations.

Pour la rédaction du RPQS et le calcul des IP, les communes rurales du département pourront bénéficier d'une assistante auprès de la DDAF. De plus, le logiciel GSP d'aide à la rédaction du rapport utilisé dans le DDAF sera mis à la disposition des collectivités qui le souhaitent (décision nationale).



Quel est l'objectif attendu in fine ?

Il s'agit d'avoir une meilleure transparence des résultats pour à terme obtenir une meilleure gestion de l'eau potable par les collectivités.

Partie 2 : Retour d'expérience

- **Difficultés pour la mise en œuvre du décret 207 au syndicat du DOLON VARREZE**
(Jean François LIPONNE – Directeur – cf. présentation en annexe).

Le syndicat compte 20 communes rurales et s'est structuré très récemment (2002). Il a la compétence « Eau », « Assainissement collectif » et « Assainissement non collectif ».

En raison de la forte croissance démographique actuelle et prévisionnelle, des travaux de renforcement de capacité des installations de production et de distributions sont à prévoir pour les prochaines années.

Les tarifs de l'eau et de l'assainissement sont élevés en comparaisons aux autres collectivités des départements. Cela s'explique entre autres par un ratio abonnés/km de réseau particulièrement faible 6000/470.

La mise en place des indicateurs de performance nécessitera de consacrer plus de temps à la rédaction du rapport.

La RPQS 2006 produit au 30 juin 2007 ne comporte pas de calcul d'IP. Cependant si certains IP pourraient être calculés assez simplement ... quelques autres seront particulièrement délicats à produire.

- **Quelles organisations pour répondre à la demande des nouveaux indicateurs.**
(Pierre. FIORE – DST Régie des Eaux de Grenoble - cf. présentation en annexe).

A la régie des Eaux de Grenoble, le RPQS existe depuis plus de 10 ans. Il est présenté à la CCSPL tous les ans.

La régie est certifiée ISO 9001 et dans ce cadre elle a mis en place une organisation qui lui permet de calculer de nombreux indicateurs de performance, plus nombreux que ceux exigés par le décret du 2 mai 2007.

La régie des Eaux étant représentée au groupe de travail FNCCR/FP2E depuis le début de ses travaux, les indicateurs ont été progressivement adaptés pour être aujourd'hui conformes à ceux de la réglementation 2007.

La régie des Eaux de Grenoble dispose d'un système d'enregistrement des données de terrain qui lui permet de tenir des tableaux de bord mensuels de pilotage. Le rapport annuel et le calcul des indicateurs sont issus du retraitement des informations remontées mensuellement.

Les enregistrements et les tableaux de bord de gestion de la régie des eaux de Grenoble vont au-delà du strict besoin du RPQS tel que prévu par le décret.

Du point de vue organisationnel, la mise en place des indicateurs nécessite :

- la concertation avec les équipes de terrains,
- la continuité des méthodes de calcul.

Il en résulte la nécessité d'adaptation des méthodes de travail et des outils de collecte de l'information. A ce titre, la régie des eaux de Grenoble va adapter son logiciel de gestion des abonnés afin de pouvoir automatiser et fiabiliser certains calculs d'indicateurs.



Notons enfin que malgré la précision de la définition des indicateurs, certains calculs peuvent laisser des marges d'imprécision. C'est particulièrement le cas avec le calcul du rendement du réseau de distribution.

➤ **Schéma Directeur de la CAPV du pays Voironnais**

Philippe BREGARD Directeur du service d'eau - Cf. présentation en annexe)

Dès le transfert de compétence « Eau Potable » à la CAPV, cette dernière a lancé l'étude de schéma directeur de l'AEP sur le nouveau territoire d'intervention. Il s'agissait d'adapter le système de production et de transfert des eaux potables au nouveau périmètre, de sécuriser l'approvisionnement en eau, d'améliorer la qualité de l'eau distribuée (abandon de certaines ressources polluées) et de rechercher de nouvelles ressources pour les besoins futurs.

Plusieurs scénarios ont été étudiés couplant le développement des réseaux de transfert et des potentialités de production (l'accroissement de ressources) et la diversification des approvisionnements (interconnexion avec le réseau de la régie de Grenoble) :

Aujourd'hui, le projet retenu est en partie réalisé notamment pour l'accroissement des capacités de transfert entre l'Est et l'Ouest du territoire de la CAPV.

Parallèlement, la régie des eaux de la CAPV a œuvré pour améliorer les rendements des réseaux dont certains étaient particulièrement faibles.

Aussi, en quelques années (5 ans) le rendement est passé de 55 % à 70 % en moyenne. Les volumes ainsi récupérés ont permis de limiter le recours à de nouvelles ressources et de reporter les travaux pour l'accroissement des capacités de production d'eau potable.

Tous les travaux ont pu être réalisés tout en limitant l'accroissement des tarifs au niveau de l'inflation.

➤ **Débat et foire aux questions :**

- Sur la base des diaporamas « Mise en œuvre des indicateurs de performance » Jacques MALRIEU introduit le débat en recadrant les indicateurs de performances selon :
 - la description du service,
 - la qualité du service à l'usage,
 - la gestion financière et patrimoniale,
 - la performance environnementale.
- *Débat de l'assemblée sur certains indicateurs*
 - ❖ *Estimation du nombre d'habitants desservis*

Basée sur les enquêtes de l'INSEE, elle doit être remise à jour tous les ans par les mairies. La mise à jour est plus ou moins bien faite par les services municipaux d'où quelques incertitudes sur la valeur prise en compte. Cette donnée n'est pas primordiale car elle n'est utilisée que pour la consolidation de certains indicateurs à une échelle supérieure (par ex : Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées).



❖ *Rendement du réseau*

C'est un indicateur particulièrement difficile (voire impossible) à calculer avec fiabilité.

Plusieurs paramètres d'influences vont impacter l'indicateur :

- l'incertitude des mesures par comptage. Depuis le décret de mars 2007 il est fait obligation de faire un suivi métrologique du parc de comptage par échantillonnage et de renouveler régulièrement les compteurs...ce qui à terme devrait limiter ces incertitudes
- l'estimation des volumes d'eaux autorisés non comptés. Ces volumes regroupent des consommations autorisées pour certains usages externes au service tel que la lutte contre l'incendie, le lavage des voiries, etc... et des consommations nécessaires au fonctionnement des services d'eau et d'assainissement tel que le nettoyage des réservoirs, les purges etc....Ne serait-il pas possible de donner une valeur guide pour ces volumes pour tous les services d'eau?

Assurément non car ils doivent être évalués au cas par cas, les consommations non comptabilisées pouvant être très variables d'une commune à l'autre.

De l'avis de tous, cette évaluation est particulièrement délicate, aussi il est décidé de constituer un groupe de travail au niveau de la CEP pour approfondir le sujet et apporter une méthode d'évaluation pour tous les services d'eau adhérents. Cette réflexion pourra être portée ensuite dans le SCOT de la RUG.

❖ *Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées*

Cet IP pose un réel problème pour la DDASS du département de l'Isère en raison du très grand nombre de système d'AEP. Sur les 860 systèmes, 94 % ont moins de 5 000 habitants, rendant impossible le calcul du taux de conformité. D'autre part, afin de disposer de suffisamment de données fiables le taux de conformité est aujourd'hui calculé sur une période de 2 à 3 ans (bilan lissé). Le calcul de l'indicateur tel que défini dans l'arrêté entraînera une modification de la méthode d'évaluation induisant une rupture dans caractérisation de la qualité de l'eau rendant impossible la comparaison avec les caractérisations antérieures.

Pour les petits systèmes AEP < 5 000 habitants, le taux de conformité n'est pas calculé, car, non représentatif ... Il est remplacé par le nombre de prélèvement réalisé et parmi eux il est indiqué combien sont non conformes.

Les résultats obtenus aux indicateurs pourraient-ils avoir des conséquences sur les subventions attribuées par les agences ?

Les agences n'étant pas représentées, il n'est pas possible de répondre à la question ; cependant il n'est pas interdit de penser que les IP, permettant d'évaluer les résultats obtenus par le service, seraient susceptibles d'être pris en compte dans les futurs critères d'attribution des subventions.

Le SIERG demande comment calculer les indicateurs dans son cas où il n'assure que la production et le transport de l'eau potable ?

Pour certains indicateurs tels que « le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés » où « le taux d'impayés », les syndicats ne sont pas concernés (pas de distribution d'eau potable : SIED, SIERG,...).

Par contre pour d'autre tel que le « taux de conformité des prélèvements » ou « le rendement du système AEP », le calcul des indicateurs sur le périmètre de niveau supérieur sera fait à partir d'une règle de consolidation définie par la fiche de l'indicateur (cf. partie 3).



Le plus souvent, l'IP est consolidé à partir d'une pondération par les volumes ou par les populations desservies.

Remarques variées

L'attention est attirée par le fait que l'utilisation d'IP pour la comparaison des services ne peut se faire sans précautions... au risque de comparer des services placés dans des situations et des contextes totalement différents. Il ressort que les indicateurs seront d'une utilisation plus facile et moins contre-versée pour l'autoévaluation des services et pour le suivi des résultats obtenus dans le temps.

La DDASS préconise la mise en place d'un lien fort entre les ministères afin de juger de l'efficacité du système mis en place.

L'ONEMA devrait être l'arbitre, puisque cette structure a pour mission la mise en place et le suivi des indicateurs à l'échelle des régions, via un Observatoire.

Pour la CAPV, même s'il s'agit d'un gros travail pour les collectivités (surtout les petites), avec la mise en place des indicateurs, chacun parlera le même langage. Le rapport annuel pourrait devenir un vecteur de communication important (pour l'agence de l'eau mais également les usagers).

L'objectif, c'est d'améliorer la gouvernance..., et parler le même langage.

Les communes présentes dans la salle (telles Saint Egrève, Pontcharra ou Meylan) attirent néanmoins fortement l'attention sur deux sujets : le prix de l'eau à terme (sujet « sensible »), et les impossibilités d'effectuer des calculs fiables sur certains indicateurs (problème des compteurs généraux individualisés, de la population saisonnière sur certaines communes, de l'eau « gratuite » bien que la loi sur l'eau de décembre 2006 l'interdit sauf pour les poteaux incendie,...).

La commune de Pontcharra s'interroge par exemple sur le rapport entre la performance du réseau et l'investissement à mettre en place pour améliorer cet indicateur. Faut-il augmenter le rendement du réseau ou garder un prix de l'eau « raisonnable » ?

Pour la CAPV, le coût du rendement, c'est voir ce que la collectivité peut économiser (en terme de coût de forage par exemple). Travailler sur les rendements est difficile mais nécessaire, cela permet de maîtriser les investissements (traitement préventif).

Partie 3 : Présentation du site « eau dans la ville.fr » par Jacques MALRIEU de l'OIEau

Après avoir présenté l'historique, le contexte et les objectifs du site, le contenu est passé en revue :

- le guide des services,
- le blog de l'eau,
- la foire aux questions.

Par la suite il est fait une présentation approfondie et en direct du site. Toutes les pages sont passées en revue avec une attention particulière pour la rubrique « Le rapport du maire » :

- Indicateurs,
- Vos questions / vos expériences
- En savoir plus :

Indicateurs : contient les 39 fiches descriptives des indicateurs AEP et assainissement.

Vos questions / Vos expériences :

- . questions concernant la définition des IP,
- . questions concernant le contenu du rapport du maire,
- . communiquez votre expérience.



En savoir plus : regroupe les textes réglementaires, le glossaire, les modalités d'estimation des volumes non comptés et bientôt la circulaire sur le « degré de confiance des indicateurs ».

Question de l'auditoire :

Pourquoi une partie du site nécessite un abonnement qui quoique modeste reste pénalisant pour les petits services ?

La gestion du site au quotidien mobilise du personnel qui n'est pas pris en charge en totalité par l'ONEMA. De plus la mise à jour des fiches du site C@rtel'eau (datant parfois de plus de 5 ans !) a nécessité la mobilisation de nouvelles ressources.

Serait-il possible d'avoir un accès provisoire découvert (1 mois par exemple) du site pour juger de l'opportunité de l'abonnement ?

La question va être étudiée par l'OIEau. D'ores et déjà, le site propose une offre promotionnelle pour les personnes souhaitant s'abonner avant la fin de l'année 2007.

A priori, le site n'est pas assez clair sur la conformité et la validité des informations contenues sur le site.

L'ONEMA et l'OIEau travaillent actuellement sur la rédaction d'un texte «chapeau» qui sera ajouté pour expliciter l'origine des informations sur le « Rapport annuel du maire ».

CONCLUSION

La DDAF propose de présenter au plus vite son site GSP (Gestion du service Publique).

Cécile BENECH précise que le travail ne fait que commencer, toutes les collectivités de la Communauté de l'eau potable de la RUG ne partent pas du même niveau.

Pour avancer dans la démarche, la mise en place d'un groupe de travail sur les indicateurs pertinents va être mis en place début 2008.

Par ailleurs une journée technique animée par la DDAF va être proposée à toutes les collectivités ou structures de la RUG.

Cette journée se déroulera le mardi 20 mai de 9H à 17H au centre de gestion de l'Isère.

Séance levée vers 17^h30



LISTE DES PARTICIPANTS

Participants	Collectivité / structure
BENECH Cécile	CEP
BERTORELLO Dominique	SIERG
BREGARD Philippe	CA Pays Voironnais
CAMPOY Aurélie	CLE Drac Romanche
DULOT	SAUR
FAURE Jacques	DDAF de l'Isère
FIORE Pierre	REG
FRAGOLA Annie	SIED
GOUILLOUD Laurent	Bièvre
GRAVIER Annabel	SAGE Bièvre Valloire
LAMAT Christel	DDASS 38
LAVOISY Cécile	DDAF de l'Isère
LIPONNE François	Syndicat de Dolon Varèze
MALRIEU Jacques	OIE
MIZZI Daniel	Saint Egrève
PAPET Loris	Pontcharra
MERLE Hugues	AURG
PIC Jean François	Meylan



RICHER Jean-François	SIERG
ROLLET	SAUR
TCHENG Jacques	REG
TOUCHAIS Francois	OIE
TEINTURIER Arnaud	CLE Drac Romanche
MAURIN Florian	Syndicat Dolon Varèze
NOIRAY Clémence	Syndicat Dolon Varèze
STEIN Frédérique	DDAF de l'Isère
AUGER Philippe	SMSD
ABOULINC Françoise	SIVIG (excusée)

