

Les indicateurs de performance des services délégués en 2010

INDICATEURS DES SERVICES PUBLICS D'EAU POTABLE

| VARIABLE | 2008 | 2010 | Unité |
|--|------|------|-------------------------|
| Contrôle sanitaire : microbiologie – taux de conformité Clé : volumes correspondants | 99,6 | 99,7 | % |
| Contrôle sanitaire : physico chimie – taux de conformité Clé : volumes correspondants | 98,7 | 98,6 | % |
| Rendement du réseau de distribution Clé : volumes correspondants | 82,0 | 81,1 | % |
| Taux d'impayés (facture année n-1) Clé : chiffre d'affaires correspondant | 0,7 | 0,7 | % |
| Taux de réclamation Clé : nombre d'habitants correspondant | 4,8 | 4,9 | ‰ |
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable Clé : linéaire correspondant | 56,1 | 55,6 | % |
| Indice linéaire des volumes non comptés Clé : linéaire correspondant | 5,9 | 4,8 | m ³ /km/jour |
| Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau Clé : volumes correspondants | 53,1 | 58,2 | % |
| Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées Clé : nombre d'habitants correspondants | 3,1 | 2,8 | Nb/1 000 abonnés |
| Existence d'une commission consultative des services publics locaux Clé : nombre d'habitants correspondants | 79 | 85 | % |

Attention : entre 2008 et 2010, le périmètre de l'enquête a évolué pour intégrer également les services d'eau potable de moins de 10 000 habitants.

INDICATEURS DES SERVICES PUBLICS DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

| VARIABLE | 2008 | 2010 | Unité |
|--|------|------|------------|
| Taux d'impayés (facture année n-1) Clé : chiffre d'affaires correspondant | 0,9 | 0,8 | % |
| Taux de réclamation Clé : nombre d'habitants correspondants | 3,2 | 2,4 | ‰ |
| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eaux usées Clé : linéaire correspondant (km) | 53,1 | 50,1 | % |
| Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes Clé : tonnage correspondant | 94,7 | 98,6 | % |
| Nombre de point de réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes du curage par 100 km du réseau Clé : linéaire correspondant (km) | 4,8 | 4,8 | Cf libellé |
| Existence d'une commission consultative des services publics locaux Clé : nombre d'habitants correspondants | 71 | 71 | % |

Attention : entre 2008 et 2010, le périmètre de l'enquête a évolué pour intégrer également les stations d'épuration de moins de 10 000 équivalent habitant.

Depuis 2002, les entreprises de l'eau ont mis en place, pour les services délégués de plus de 10 000 habitants (soit environ pour 30 millions d'habitants), un référentiel d'indicateurs de performance fournis chaque année dans les rapports du délégataire. À compter de l'exercice 2008, dans le cadre du décret et de l'arrêté du 2 mai 2007, une partie de ces indicateurs a été généralisée à l'ensemble des modes de gestion, car ils doivent également figurer dans les rapports annuels des maires. De nouveaux indicateurs ont été également institués.

Depuis 2008, la FP2E poursuit la démarche de fiabilisation, selon les préconisations de la circulaire interministérielle du 28 avril 2008 relative à la mise en œuvre du Rapport sur le Prix et la Qualité des Services d'Eau et d'Assainissement.

Sur le plan réglementaire, on compte 29 indicateurs de performance au total :

- 6 indicateurs communs aux services publics d'eau potable et d'assainissement collectif ;
- 9 indicateurs spécifiques pour l'eau potable ;
- 8 indicateurs pour l'assainissement.

Certains indicateurs relèvent plus particulièrement de la collectivité.

Les indicateurs de performance présentés ici rendent compte de la performance des services délégués et des marges de progression possibles sur des sujets tels que la qualité de l'eau potable, la continuité et la qualité du service assuré aux consommateurs, et la mise en place par la collectivité d'outils de connaissance de son patrimoine enterré (réseaux de distribution d'eau potable).

11 indicateurs (dont l'un sous forme de nuage de points) avaient été présentés en 2006. La fiabilisation des données et la mobilisation des opérateurs pour répondre aux exigences réglementaires ont permis d'en présenter 16 en 2010.