

FICHES ACTIONS DÉTAILLÉES

La liste des actions potentielles à mener tente ici d'être exhaustive, mais seuls les axes et actions pertinents à chaque Collectivité devront être retenus in fine. D'autres actions potentielles et non listées ci-après peuvent bien évidemment être ajoutées.

1. Gouvernance

1.1. **Axe n° XX** : S'orienter vers un véritable système de management

1.1.1. **Action n° XX** : Mettre en place une organisation adaptée

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Chaque établissement se doit, afin de fournir aux usagers un service de qualité au moindre coût, de diriger efficacement ses ressources, tant humaines, que financières ou matérielles. Il s'agit ici d'organiser, de coordonner et de contrôler au mieux le travail de chaque collaborateur, d'animer les différentes équipes, d'en assurer les relations entre elles et avec la hiérarchie, et avec les interlocuteurs extérieurs : fournisseurs, usagers, sous-traitants, etc.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Existence d'un organigramme opérationnel
- Existence de la description des missions de chaque Direction/service et des fiches de postes pour l'encadrement
- Organisation de réunions de direction régulières
- Existence de procédures pour les principales fonctions et de leur déploiement
- Recrutement d'un cabinet de conseil en organisation / management
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSES : N/A

▶ CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

▶ FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

1.1.2. Action n° XX : Mettre en place des objectifs pour chacun des services

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

A chaque service doit pouvoir être assigné un ou des objectifs opérationnels. Ils sont la traduction, pour chaque service, des objectifs stratégiques de l'Etablissement. Ils apportent une orientation pour les décisions et les actions, clarifient les compétences et responsabilisent les gestionnaires et permettent l'évaluation et le contrôle de gestion.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			
	...		

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Existence d'objectifs stratégiques de la Collectivité
- Existence d'objectifs opérationnels pluri-annuels et annuels des services quantifiés
- Existence de fiches d'objectifs annuels pour chaque service (enjeu, service chargé de sa réalisation, résultats attendus, échéances, indicateurs, coût)
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS : N/A

▶ CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Semestre								

▶ FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : *xxx kEuros / x ETP / ...*
- Source : *recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...*

1.1.3. Action n° XX : Promouvoir la mobilisation des compétences

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Dans toute organisation, la qualité du management des ressources humaines est un facteur clé de succès. Chaque établissement doit tendre, dans le cadre de sa gestion des ressources humaines, vers 4 objectifs

majeurs : la gestion prévisionnelle des effectifs, la valorisation des compétences, l'évaluation et la mobilisation des agents.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Recrutements basés sur les compétences des agents
- Existence des compétences ciblées et effectivité des présences aux postes clés
- Existence de fiches de poste claires, partagées, assorties d'objectifs assignés à chaque agent
- Vérification du respect des horaires de travail
- Existence d'un plan de formation cohérent avec les besoins de la Collectivité, validé, à des coûts maîtrisés
- Existence d'une politique d'évaluation des agents (entretiens d'évaluation)
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS : N/A

▶ CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

▶ FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : *xxx kEuros / x ETP / ...*
- Source : *recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...*

1.1.4. **Action n° XX** : Se doter de compétences pour planifier et piloter les projets techniques et financiers

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

la Collectivité doit mettre en œuvre un programme d'investissements ambitieux dans les prochaines années. Ce programme est par ailleurs largement financé sur ressources extérieures. la Collectivité doit pour cela se doter d'une capacité suffisante pour assurer le montage et la conduite de projets souvent complexes, et faisant appel à de nombreux opérateurs. Le renforcement des équipes, du point de vue qualitatif et quantitatif, est une condition sine qua non pour assurer le pilotage et la planification de l'ensemble des projets.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Nombre d'agents de l'équipe ingénierie / nombre de projets gérés ou montant d'investissement géré
- Existence des compétences au sein de l'équipe ingénierie pour couvrir les besoins en termes de planification des investissements, de conception des ouvrages, de suivi des études, de suivi de travaux et de réception des ouvrages
- Recrutement d'une assistance technique à maîtrise d'ouvrage
- Nombre de refus des dossiers de demandes de financement par les bailleurs pour cause de dossiers incomplets
- Existence de tableaux de bords mensuels à jour de suivi budgétaire/financier pour chaque projet
- Déclenchement des demandes de paiement envers les bailleurs de fonds dans les délais
- Existence d'une comptabilité analytique
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS : N/A

▶ CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

1.2. **Axe n° XX** : Tendre vers une gestion financière rigoureuse

1.2.1. **Action n° XX** : Se doter de PPI réalistes et d'une trajectoire financière adéquate

► ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Les collectivités doivent envisager le développement du secteur de l'eau et de l'assainissement en se fixant des objectifs réalistes, tenant compte des ressources disponibles, et acceptés à l'issue d'un dialogue incluant notamment les financeurs. Une planification financière stratégique doit être assurée dans le cadre de la planification sectorielle des investissements.

La Collectivité doit ainsi mettre en perspective ses programmes d'investissements avec ses capacités financières. Il s'agit ainsi de caler des PPI eau et assainissements réalistes à moyen terme sur la base d'une trajectoire financière soutenable pour la Collectivité, aussi bien au travers de la mobilisation des fonds extérieurs qu'au travers d'évolutions tarifaires.

Cette action doit être entamée dès le début du Contrat de Progrès, et achevée au bout d'un an.

► ETAT DES LIEUX

Un paragraphe de rappel y compris le niveau des indicateurs

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année 1			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Développement et utilisation au moins annuelle d'un outil de prospective financière à 10 ans pour le service de l'eau
- Développement et utilisation au moins annuelle d'un outil de prospective financière à 10 ans pour le service de l'assainissement
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

- En fin d'année 1, programme pluriannuel d'investissement pour le service eau potable sur 5 ans réaliste et chiffré, correspondant à la trajectoire financière identifiée
- En fin d'année 1, programme pluriannuel d'investissement pour le service assainissement sur 5 ans réaliste et chiffré, correspondant à la trajectoire financière identifiée
- En fin d'année 1, trajectoire financière identifiée pour le service eau potable, comprenant (i) la répartition du financement du PPI entre autofinancement, subventions et emprunts, (ii) l'évolution tarifaire sur 5 ans
- En fin d'année 1, trajectoire financière identifiée pour le service assainissement, comprenant (i) la répartition du financement du PPI entre autofinancement, subventions et emprunts, (ii) l'évolution tarifaire sur 5 ans

Existence et/ou degré de fiabilité de l'indicateur à la signature du Contrat de Progrès : **indicateur existant et fiable / indicateur non existant / indicateur non fiable**

Si l'indicateur n'existe pas ou n'est pas fiable, délai de mise en place de l'indicateur : **à compléter**

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : **xxx kEuros / x ETP / ...**
- Source : **recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...**

1.2.2. Action n° XX : La recherche du meilleur service au moindre coût

► ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

L'augmentation de la capacité financière de la Collectivité passe par l'optimisation des coûts de fonctionnement et d'exploitation. Pour les installations existantes, il s'agit d'optimiser l'utilisation, l'exploitation et la maintenance des équipements. Pour les nouvelles installations, les coûts d'exploitation et d'entretien doivent être intégrés dès la conception de l'installation, dans une logique de recherche du meilleur service au moindre coût. Cette maîtrise des coûts passe par une optimisation du choix des filières de traitement, la limitation des chaînes de transfert, le choix d'équipements peu consommateurs en produits, le choix d'installations moins consommatrices en énergie.

Les sources d'économie peuvent résider notamment dans les postes suivants : charges de personnel, coût d'énergie, coût d'entretien et maintenance.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Recherche d'une optimisation de la productivité des effectifs / réorganisation des services
- Etude sur l'optimisation des coûts d'énergie (dimensionnement des stations de pompage, cogénération, ...)
- Etude sur l'opportunité de l'internalisation d'une activité (ex : hydro curage des réseaux d'assainissement)
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS :

- Productivité du personnel : nombre d'agents eau / 1 000 abonnés eau, nombre d'agents assainissement / 1 000 abonnés assainissement
- Masse salariale du service / recettes du service
- Indicateur réseau : coût d'entretien / ml de réseau
- Indicateur usine de traitement : coût entretien / m³ eau potable produit, consommation de kWh / m³ produit
- Indicateur STEP : coût d'entretien / EH, consommation de kWh / m³ traité

Existence et/ou degré de fiabilité de l'indicateur à la signature du Contrat de Progrès : **indicateur existant et fiable / indicateur non existant / indicateur non fiable**

Si l'indicateur n'existe pas ou n'est pas fiable, délai de mise en place de l'indicateur : **à compléter**

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : **xxx kEuros / x ETP / ...**

- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

1.2.3. Action n° XX : Des recettes permettant de recouvrer les coûts

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Les recettes recouvrées par les Collectivités doivent permettre de rémunérer le service : la redevance doit couvrir au minimum les coûts d'exploitation, d'entretien et de renouvellement des installations pour les services d'eau et au minimum les coûts d'exploitation et d'entretien des installations pour le service d'assainissement. Pour y parvenir, 3 types d'actions doivent être envisagées :

- élargir l'assiette de facturation,
- facturer un niveau de redevance rémunérateur,
- et maîtriser le recouvrement des factures.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Réalisation de campagnes de détection des vols d'eau
- Réalisation de campagnes d'identification d'abonnés facturables au titre du service assainissement
- Réalisation d'une étude de tarification de l'eau et de l'assainissement
- Mise en place d'actions permettant d'améliorer le recouvrement : campagne de communication, échelonnement des paiements, mise en place des aides aux ménages en difficulté, actions chez l'abonné (réduction de l'accès)
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS :

- Nombre d'abonnés potentiellement facturables / nombre d'abonnés facturés (service eau et assainissement)
- Tarif moyen eau \geq coût du service eau (collectivité + délégataire le cas échéant)

- Tarif moyen assainissement \geq coût du service assainissement (collectivité + délégataire le cas échéant)
- Taux de recouvrement \geq x% ou taux d'impayés sur les factures d'eau (indicateur SISPEA) \leq x%

Existence et/ou degré de fiabilité de l'indicateur à la signature du Contrat de Progrès : **indicateur existant et fiable / indicateur non existant / indicateur non fiable**

Si l'indicateur n'existe pas ou n'est pas fiable, délai de mise en place de l'indicateur : **à compléter**

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

1.2.4. Action n° XX : Un endettement soutenable

► ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Un des principes de bonne gestion financière de tout organisme est la maîtrise de son endettement. Pour s'assurer que la Collectivité ne dépasse pas ses capacités d'endettement, c'est-à-dire que les charges de remboursement de la dette ne dépassent pas ses capacités de remboursement, la Collectivité doit (i) maîtriser l'encours de sa dette et (ii) vérifier que les ressources qu'il dégage annuellement lui permettent de rembourser ses engagements financiers.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Développement et utilisation d'un outil de prospective financière à 10 ans

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS :

- Epargne nette > 0
- Durée d'extinction de la dette de la collectivité (service eau) (indicateur SISPEA) : encours de dettes / épargne brute < 15 ans
- Durée d'extinction de la dette de la collectivité (service assainissement) (indicateur SISPEA) : encours de dettes / épargne brute < 15 ans
- Ratio de couverture du service de la dette : DSCR > 1,1 (eau et assainissement)

Existence et/ou degré de fiabilité de l'indicateur à la signature du Contrat de Progrès : **indicateur existant et fiable / indicateur non existant / indicateur non fiable**

Si l'indicateur n'existe pas ou n'est pas fiable, délai de mise en place de l'indicateur : **à compléter**

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
								> 0
								< 15 ans
								< 1,1 an

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : **xxx kEuros / x ETP / ...**
- Source : **recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...**

2. Gestion du patrimoine et planification

2.1. Axe n° XX : Maintenir le patrimoine

2.1.1. Action n° XX : Connaître son patrimoine

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Connaître le patrimoine d'eau potable et d'assainissement collectif doit permettre de connaître les forces et les faiblesses des systèmes exploités, d'anticiper les besoins de grosses réparations et de renouvellement, en termes techniques mais également financiers. Sur ce dernier point, la connaissance du patrimoine permet de mieux connaître dans quelle mesure le prix du service intègre le coût de renouvellement des ouvrages.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable
- Existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées
- Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux
- Existence d'un inventaire des réseaux et procédures de mise à jour
- Existence des informations sur le matériau des réseaux, la période de pose, l'altimétrie
- Existence de la localisation des branchements, les caractéristiques des compteurs
- Existence d'une localisation des interventions sur le réseau (réparations, purges, renouvellement, ...)
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS :

- Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (indicateur SISPEA) $\geq x (/120)$
- Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (indicateur SISPEA) $\geq x (/120)$

Existence et/ou degré de fiabilité de l'indicateur à la signature du Contrat de Progrès : **indicateur existant et fiable / indicateur non existant / indicateur non fiable**

Si l'indicateur n'existe pas ou n'est pas fiable, délai de mise en place de l'indicateur : **à compléter**

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : **xxx kEuros / x ETP / ...**
- Source : **recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...**

2.1.2. **Action n° XX** : *Savoir programmer les opérations de GER (gros entretien – renouvellement) et les financer*

► ENJEU(S) IDENTIFIÉ(S)

Le renouvellement des infrastructures des services d'eau et d'assainissement est un enjeu de préservation de la ressource en eau, autant que d'économie sur les coûts d'exploitation, mais, avant tout, il représente des investissements de montant élevé quand l'échéance de ces remplacements approche. Le renouvellement est un impératif pour assurer la continuité, ainsi que la qualité du service.

La dégradation des réseaux d'eau potable se traduit par une augmentation du volume des fuites, un risque de pollution de l'eau potable, un risque de casse, avec les conséquences que cela implique au niveau de la voirie et de la desserte des usagers concernés. La dégradation du réseau d'eaux usées se traduit par une augmentation des eaux parasites par drainage, donc une diminution de la capacité de transit et un mauvais fonctionnement de la station d'épuration, une pollution des sols et des nappes, des risques d'obstruction du réseau, donc de débordement en amont et de refoulement à l'intérieur des propriétés et habitations riveraines, le risque d'effondrement impactant la voirie, en cas de ruine de l'ouvrage.

Pour les collectivités responsables du service public, la problématique du renouvellement est de taille. C'est à elles de décider de la planification des interventions et du mode de financement de ces remplacements, et il existe plusieurs manières de lisser cette charge ponctuelle et d'y faire face financièrement.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Réalisation d'une étude de définition des besoins de renouvellement du service eau potable
- Réalisation d'une étude de définition des besoins de renouvellement du service assainissement
- Programmation chiffrée des besoins de renouvellement à 3 ans / 5 ans / 10 ans (eau et assainissement)
- Modalités de financement des besoins de renouvellement à 3 ans / 5 ans / 10 ans (eau et assainissement)
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Durée de vie moyenne des équipements hydroélectriques : à définir en fonction des caractéristiques des équipements
- Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (indicateur SISPEA) $\geq x$ % pour un réseau plutôt neuf, $\geq x$ % pour un réseau plus ancien
- Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (indicateur SISPEA) \geq à définir en fonction de l'ancienneté du réseau
- Plan de financement du programme de renouvellement à 3 ans / 5 ans / 10 ans

Existence et/ou degré de fiabilité de l'indicateur à la signature du Contrat de Progrès : **indicateur existant et fiable / indicateur non existant / indicateur non fiable**

Si l'indicateur n'existe pas ou n'est pas fiable, délai de mise en place de l'indicateur : **à compléter**

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

2.2. Axe n° XX : Développer une vision prospective des systèmes d'eau potable et d'assainissement

2.2.1. Action n° XX : Savoir planifier et prioriser les projets

Il est nécessaire d'établir une planification à long terme des installations d'eau potable et d'assainissement pour assurer la maintenance et le développement des infrastructures. Il est crucial de pouvoir planifier l'amélioration des équipements à long terme pour répondre aux besoins des usagers et assurer le développement socio-économique futur des périmètres. La phase de préparation d'un projet d'équipement, à elle seule, dure plus d'un an dans la plupart des cas, et si l'on y ajoute la période de mise en œuvre, la nécessité d'un plan sur plusieurs années s'impose. Les collectivités doivent être en mesure de planifier leurs investissements selon une approche rationnelle, fondée sur des critères de priorités. Ces critères doivent notamment retenir la capacité de financement et de réalisation des collectivités.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Existence de schémas directeurs d'eau potable et d'assainissement à horizon 15-20 ans
- Existence de critères de priorisation des projets : disponibilité du foncier, dysfonctionnement / besoin auquel le projet répond, nombre de personnes impactées par le projet, ratio coût/habitant, ...
- Existence d'un programme d'investissement « réaliste », correspondant aux besoins et aux capacités financières de la Collectivité
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS : N/A

▶ CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

2.2.2. Action n° XX : Maîtriser les coûts d'investissement

Afin d'optimiser la dépense publique, une maîtrise des coûts d'investissement doit être recherchée. Cette maîtrise des coûts passe par une optimisation du choix des filières, la limitation des chaînes de transfert, la maîtrise des surcoûts liés aux réfections des voiries, le maintien de la concurrence entre les entreprises, la maîtrise des coûts liés aux acquisitions foncières.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Coût des terrains / m² pour chaque nouveau projet
- Coût d'investissement usine de traitement / m³ eau potable produit pour chaque nouveau projet
- Coût d'investissement STEP / EH
- Coût d'investissement / ml de réseau eau potable
- Coût d'investissement / ml de réseau assainissement
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS : N/A

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

2.2.3. *Action n° XX* : Financer les projets dans les délais impartis

Les services de l'Etat et l'Union Européenne assurent la majorité des financements liés aux services d'eau et d'assainissement. Pour que les projets planifiés puissent être réalisés dans les délais impartis, il convient que les requêtes de financement soient instruites et les notifications soient adressées dans des délais raisonnables et que les fonds ayant fait l'objet d'un engagement de principe soient disponibles en temps voulu.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

- Montants annuels disponibles pour les investissements (par bailleurs) / montants annuels prévus au PPI
- Délais de réponses aux requêtes de financement (par bailleurs) : de la date de réception de la demande complète à la notification de la décision d'aide relative au projet
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS : N/A

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

Cannevoas

3. Service eau potable

3.1. Axe n° XX : Assurer la performance du réseau et des installations

3.1.1. Action n° XX : Améliorer le rendement des réseaux

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

La réduction des pertes des réseaux de distribution d'eau potable répond à un enjeu national, à savoir la préservation quantitative des ressources pour l'usage eau potable. Sa traduction locale doit être adaptée en fonction de la fragilité et de la vulnérabilité de la ressource d'une part et des contraintes liées à la configuration du service d'autre part

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique d'amélioration de rendement de son réseau. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un programme de visite systématique des ouvrages hydrauliques, prévoyant la recherche et la réparation des fuites
- Mise en place de campagnes de recherches de fuites sur le service
- Mise en place d'une sectorisation du réseau
- Mise en place d'une modélisation du réseau
- Mise en place d'une politique de suivi des débits des nuits
- Elaboration du plan d'actions selon le décret 2012-97 du 27 janvier 2012
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. RENDEMENT DU RÉSEAU (INDICATEUR SISPEA)
2. INDICE LINÉAIRE DE PERTES DES VOLUMES NON COMPTÉS (INDICATEUR SISPEA)

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.1.2. *Action n° XX : Assurer l'entretien des installations*

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Les travaux d'entretien à la charge d'un service d'eau potable comprennent toutes les opérations normales permettant d'assurer le maintien en état des installations du service jusqu'au moment où leur vétusté ou une défaillance rend nécessaire des travaux de remplacement et de rénovation.

Ces travaux comprennent également toutes les opérations de nettoyage permettant de garantir l'hygiène, la propreté et l'esthétique des installations et de leurs abords et leur intégration dans l'environnement.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique d'entretien de ces ouvrages et de son patrimoine. Cela peut par exemple concerner :

- Existence de cahiers de vie sur tous les sites
- Existence de fiches normées descriptives des ouvrages
- Existence d'un Système d'Information Géographique
- Mise en place d'un système de gestion des équipements selon la norme NF FD X 60-000
- Existence d'une GMAO
- Existence d'un système d'ordonnancement
- Existence d'une programmation pluriannuelle des travaux
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE RÉPARATIONS DES BRANCHEMENTS

Quotient du nombre de réparations effectuées au cours d'une année sur les branchements (y compris leur point de raccordement au réseau) par le nombre de branchements

2. TAUX DE RÉPARATION DES CANALISATIONS

Quotient du nombre de réparations effectuées au cours d'une année sur les CANALISATIONS DE TRANSPORT ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE (y compris leur point de raccordement au réseau) par LE NOMBRE DE KILOMÈTRES DE CANALISATIONS

3. TAUX DE RÉPARATION SUR COMPTEURS

Quotient du nombre de réparations effectuées au cours d'une année sur les compteurs par le nombre total de compteurs recensés sur le service

4. RENDEMENT DU PARC COMPTEUR

Les compteurs d'eau neufs doivent répondre à des critères métrologiques précis et sont réglementés par le décret français 76-130 du 29 janvier 1976 et la norme NF ISO 4064. Le décret 2001-387 du 3 mai 2001 introduit la notion de contrôle des compteurs en service afin de garantir une bonne qualité métrologique des parcs existants. En plus du respect des textes réglementaires, le gestionnaire d'un parc de compteur doit s'assurer du rendement global de comptage afin de ne pas affecter le chiffre d'affaire de son activité. Le suivi du rendement du parc compteur nécessite une approche métrologique complétée par une étude détaillée des habitudes de consommation de ses abonnés.

5. TAUX DE COMPLÉTUDE DES DONNÉES DU SIG

Correspond au taux de remplissage des données du SIG par champ de données intégrées au SI

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

Année	2017	2018	2019	2020

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.1.3. Action n° XX : Assurer un service disponible et maîtrisé (gestion des interruptions)

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le service public de l'eau potable se doit de prendre toute disposition au niveau de la conception et de la gestion des ouvrages, afin qu'en tout point du réseau de distribution d'eau potable, en régime normal d'exploitation, le service rendu aux usagers soit délivré dans les meilleures conditions (débits, pression, qualité, continuité de service...). A ce titre, le service public doit mettre en œuvre avec tous les moyens à sa disposition une information fiable et complète précisant les causes et la durée de l'interruption.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique de gestion des interruptions programmées et non programmées sur le réseau. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un dispositif de suivi des interruptions de fourniture d'eau
- Existence d'un dispositif d'information des usagers en cas d'interruption du service (Affichage site web, communiqué presse, affichage municipal...)
- Existence d'un dispositif de gestion des astreintes au sein du service
- Existence d'un dispositif de gestion de crise au sein du service
- Réseau maillé ou non
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. DURÉE CUMULÉE DES INCIDENTS DE PRESSION

Cumul des périodes pendant lesquelles la pression en un point quelconque du réseau de distribution d'eau a été inférieure à 2,5 bars, que cette baisse de pression ait fait l'objet ou non de signalements des abonnés et usagers

2. TAUX D'INTERRUPTIONS PROGRAMMÉES DE LA FOURNITURE DE L'EAU (NOMBRE POUR 1 000 ABONNÉS)

Quotient du nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés ont été informés au moins 24 h à l'avance par le nombre d'abonnés divisé par 1 000. Les coupures d'eau ne concernant qu'un abonné et les coupures d'eau pour non-paiement de factures ne sont pas prises en compte.

3. TAUX D'INTERVENTION DES ÉQUIPES EN CAS D'URGENCE (DONT FUITE)

Pourcentage des interventions sous 2 h à compter de la fin de l'appel du client ou du signalement précis

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.1.4. Action n° XX : Tendre vers une exploitation automatisée et optimisée (gestion en temps réel)

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le service public de l'eau est le garant de la répartition de la production entre les différentes ressources disponibles, en fonction de leur disponibilité, de leurs caractéristiques et de leur origine.

Le service se doit de développer les équipements de mesure et les outils de simulation et d'aide à la décision, dans le but de prévoir et d'adapter en permanence la production à la demande, d'optimiser l'utilisation des équipements, installations et capacités de stockage, de faciliter la détection des fuites importantes, de limiter les temps de séjour de l'eau dans le réseau de distribution, de suivre en temps réel les paramètres de la qualité de l'eau distribuée (ex : taux de chlore) et, d'une façon plus générale, de participer à l'amélioration du bilan environnemental du service de l'eau potable et la maîtrise des coûts de traitement et de production.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique de gestion en temps réel de son service. Cela peut par exemple concerner :

- Existence d'une supervision des installations de production
- Existence d'une supervision des installations de production, des réservoirs de stockage et du réseau de distribution
- Existence d'un Plan de Reprise d'Activité du Système d'information de l'exploitant
- Plan de continuité d'activité du système d'information de l'exploitant
- Existence d'un système de relève à distance des compteurs de production
- Existence de dispositifs d'alarme sur tous les ouvrages sensibles du réseau (Vidéosurveillance, anti-intrusion, etc...)
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE DISPONIBILITÉ DE L'INTERNET CLIENT – RELATION CLIENT

Disponibilité des services internet mis à disposition des clients (information, facturation...) - hors maintenance du site après avoir préalablement averti les clients 48 h à l'avance

2. TAUX DE DISPONIBILITÉ DE LA TÉLÉPHONIE – RELATION CLIENT

Disponibilité du système de gestion des appels pendant les heures d'ouverture du CRC

3. TAUX DE DISPONIBILITÉ DE CHACUNE DES APPLICATIONS UTILISÉES PAR L'EXPLOITANT DU SERVICE

Le taux de disponibilité est mesuré à partir des UCA de chaque application déployée sur le service

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

Année	2017	2018	2019	2020

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.2. Axe n° XX : Garantir un approvisionnement en eau de qualité, en toute circonstance

3.2.1. Action n° XX : Sécurisation de l'approvisionnement

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

La sécurisation de l'alimentation en eau potable est un enjeu d'importance croissante face à la multiplication des sécheresses, au risque de pollution accidentelle de la ressource ou au risque d'acte de malveillance. Le service public de l'eau potable doit donc favoriser le maillage des réseaux, forage de secours, interconnexion avec d'autres distributeurs afin d'avoir pour ambition de garantir, même en cas de crise, l'alimentation en eau potable des abonnés.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Divers indicateurs peuvent être envisagés : ils sont à exprimer par rapport au nombre d'unités de distribution et en pourcentage de la population concernée et à illustrer au besoin. Peuvent être cités :

- l'existence d'un dispositif de suivi des besoins en eau des collectivités,
- Le suivi de l'évolution des pertes d'eau,
- L'existence d'un dispositif d'évolution de la qualité des ressources,
- Le degré de connaissance de l'évolution des niveaux des nappes ou des stocks,
- Le suivi de la sécurité d'approvisionnement des collectivités,

- La connaissance de l'avancement de la réalisation des interconnexions,
- Le nombre d'installations de traitement par rapport à un paramètre critique,
- Le nombre d'installations de désinfection,
- le nombre d'études réalisées :
 - schémas directeurs,
 - diagnostics de réseau,
 - modélisations de réseaux
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. INDICATEUR "GRAVITÉ" DE LA POLLUTION ACCIDENTELLE :

L'indicateur "gravité G" est assimilé au pourcentage de réduction de la quantité d'eau distribuée par la collectivité suite à une pollution accidentelle. Il est calculé, pour chaque ressource de la collectivité, de la manière suivante :

$$G = 100 \times (1 - \text{vol produit en situation de crise/besoin journalier moyen})$$

Les ressources prises en compte dans le volume produit en situation de crise incluent toutes les autres ressources non polluées (interconnexions, réserves d'eau brute ou d'eau potable...). Les réserves d'eau brute et d'eau potable doivent pouvoir compenser un événement d'au moins 4 jours et seul le volume d'eau potable dépassant 24 heures de consommation est considéré comme une réserve de secours.

2. INDICATEUR "PROBABILITÉ D'APPARITION" DE LA POLLUTION ACCIDENTELLE

La probabilité pour qu'un arrêt du service se produise à la suite d'une pollution de la ressource dépend d'un certain nombre de paramètres. Elle est évaluée de manière qualitative sous forme de score indiquant si la probabilité est forte ou non. Les valeurs proposées sont d'autant plus élevées que la probabilité d'apparition de la pollution est grande :

- **Note 1/type de la ressource** : rivière (100), karst (90), lac (80), nappe alluviale ou aquifère libre (50), nappe captive (5)
- **Note 2/environnement de la ressource** : industriel (100), transport (90), urbain (80), agricole (30), naturel (5). Pour chaque captage sera retenue la note correspondant à l'activité la plus pénalisante rencontrée
- **Note 3/dispositifs préventifs** (périmètres de protection, systèmes d'alerte) :
 - Ni périmètre de protection ni système d'alerte 0 0
 - Système d'alerte sans périmètre de protection -50 -20
 - Périmètre de protection sans système d'alerte -20 -50
 - Périmètre de protection et système d'alerte -80 -80

Les notes sont négatives car les dispositifs compensent la situation existante caractérisée par le type et l'environnement de la ressource.
- **Note 4/dispositifs curatifs** (traitement) :
 - T0 aucun traitement (0),
 - T1 simple désinfection (-10),
 - T2 traitement physique ou chimique sans oxydation, filtration, neutralisation, reminéralisation, décarbonatation ou micro-filtration (-20),

- T3 traitement physico-chimique avec oxydation sans affinage par charbon actif en grains (-30),
- T4 traitement physico-chimique avec oxydation et affinage par charbon actif en grains ou ultrafiltration (-50),
- T5 charbon actif en poudre ou équivalent ajouté à T2, T3 ou T4 ou nanofiltration (-80).

Pour tenir compte du poids relatif de chacun de ces différents paramètres, des coefficients pondérateurs ont été proposés. Ils ont permis d'aboutir à la formule suivante :

$$\text{"Probabilité"} = 0,35 \text{ note1} + 0,65 \text{ note2} + 0,4 \text{ note3} + 0,1 \text{ note4}$$

Cette méthode a été testée au niveau national sur 100 collectivités qui ont été classées sur les bases suivantes :

- Classe 1 (G < 50, P < 50) : bonne sécurité AEP ;
- Classe 2 (G < 50, P > 50) : sécurité AEP à améliorer par des actions de protection de la ressource (prévention, traitement) ;
- Classe 3 (G > 50, P < 50) : sécurité AEP à améliorer par des actions de diversification de la ressource (interconnexions) ;
- Classe 4 (G > 50, P > 50) : sécurité AEP insuffisante.

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.2.2. *Action n° XX : Protection de la ressource*

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le service public de l'eau se doit de mettre en œuvre toutes les mesures préventives nécessaires de protection de la ressource afin assurer aux consommateurs une alimentation en eau potable de qualité pour éviter tous risques sur le plan sanitaire. Il convient de rappeler à ce stade que la ressource est avant tout assujettie aux normes de potabilité établies par le code de la santé publique mais qu'elle apparaît aussi comme une solution plus durable que la mise en place de mesures curatives destinées à traiter une eau déjà contaminée.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEUR(S) PROPOSÉ(S) :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre des actions de protection ses ressources en eau. Cela peut par exemple concerner ;

- Imposer des modalités d'installation aux entreprises pour réduire les pollutions industrielles
- Proposer des changements de pratiques pour diminuer les sources de pollutions diffuses d'origine agricole
- Instaurer des périmètres de protection autour des captages pour protéger les ressources d'eau destinée à la consommation humaine des pollutions diffuses
- Contrôler les travaux et les activités pouvant porter atteinte aux ressources naturelles
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. INDICE D'AVANCEMENT DE PROTECTION DE LA RESSOURCE (INDICATEUR SISPEA)

La définition complète de cet indicateur est disponible à l'adresse suivante : http://www.services.eaufrance.fr/docs/indicateurs/P108.3_fiche.pdf

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.2.3. Action n° XX : Respect des normes de qualité

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Les exigences de qualité actuellement en vigueur en France sont fixées par le code de la santé publique, qui a transcrit en droit français des directives européennes. En vue de protéger la santé des consommateurs, la législation impose des valeurs à respecter :

- les limites de qualité portent sur des paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à long terme sur la santé : micro-organismes, traces d'éléments minéraux d'origine naturelle (fluor, ...) ou anthropique (nitrates ou pesticides par exemple ;
- les références de qualité concernent des substances sans incidence directe sur la santé et habituellement observées dans l'eau. Leur présence en grande quantité peut mettre en évidence un dysfonctionnement des installations de traitement.

Toute détection de non-conformité à une limite ou à une référence de qualité doit entraîner des mesures correctives, après concertation avec les différents acteurs, et en premier lieu l'exécutif en charge du service d'eau potable.

L'exploitation d'un système d'alimentation en eau potable impose une gestion performante afin de permettre de détecter suffisamment tôt les contaminations et limiter ainsi les éventuelles conséquences sur la santé du consommateur. La mise en place, par la personne responsable de la production ou de la distribution de l'eau, d'un plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux (PGSSE) comportant l'identification des dangers et les actions permettant de les maîtriser contribue à l'amélioration de la qualité des eaux distribuées. Cette démarche d'évaluation et de gestion des risques sanitaires sur l'ensemble du système de production et de distribution d'eau est désormais introduite dans la réglementation européenne relative à la qualité des eaux distribuées.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre des actions de suivi de la qualité des eaux. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux validé

- Fréquence de présence d'eaux rouges dans les réseaux lors des purges
- Nombre de réclamations (mails et écrites) clients liées à la qualité des eaux
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE CONFORMITÉ DES PRÉLÈVEMENTS SUR LES EAUX DISTRIBUÉES PAR RAPPORT AUX LIMITES DE QUALITÉ POUR CE QUI CONCERNE LES PARAMÈTRES PHYSICO-CHIMIQUES (INDICATEUR SISPEA)

La définition complète de cet indicateur est disponible à l'adresse suivante : http://www.services.eaufrance.fr/docs/indicateurs/P102.1_fiche.pdf

2. TAUX DE CONFORMITÉ DES PRÉLÈVEMENTS SUR LES EAUX DISTRIBUÉES PAR RAPPORT AUX LIMITES DE QUALITÉ POUR CE QUI CONCERNE LA MICROBIOLOGIE (INDICATEUR SISPEA)

La définition complète de cet indicateur est disponible à l'adresse suivante : http://www.services.eaufrance.fr/docs/indicateurs/P101.1_fiche.pdf

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.2.4. Action n° XX : Continuité de service

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le service public de l'eau ou de l'assainissement fait face à l'exigence de continuité du service public affirmée par le Conseil Constitutionnel (décision n° 79-105 DC du 25 juillet 1979) et rappelé par le Conseil d'Etat (CE, 13 juin 1980, Mme Bonjean, Rec. p. 274). Ce principe implique une continuité et une régularité de fonctionnement à l'égard de l'ensemble des usagers, et par conséquent la prévention de tout risque d'interruption ou de dysfonctionnement de tout ou partie du service ;

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
-------	-----------	-----------------	-----------------------------

Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre des actions pour améliorer continuité de service. Cela peut par exemple concerner ;

- Durée cumulée (en jours) des tours d'eau mis en œuvre sur le service
- Nombre d'arrêts d'eau parmi les arrêts d'eau liés à fuite, d'une durée > 5 heures et <= 13 heures privant plus de 50 usagers
- Nombre d'arrêts d'eau parmi les arrêts d'eau liés à fuite, d'une durée > 13 heures privant plus de 50 usagers.
- Délai d'intervention (arrêts d'eau) sur fuite des canalisations de transport et de distribution
- Recrutement d'un AMO pour création d'une régie avant le 01/01//N
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. NOMBRE D'HEURES X NOMBRE D'ABONNÉS AFFECTÉS PAR UN ARRÊT D'EAU NON PROGRAMMÉ POUR INCIDENT OU TRAVAUX

Indicateur permettant d'évaluer la surface de l'incidence des coupures d'eau sur la continuité du service

2. TAUX D'INTERRUPTIONS DE SERVICES NON PROGRAMMÉES PAR 24H

Nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés au moins 24 h à l'avance (cf. arrêté du 2 mai 2007)

3. TAUX DE FONTAINES ET POINTS D'EAU ACCESSIBLES EN PERMANENCE AU PUBLIC

- Objectif : Mesurer l'accessibilité à l'eau pour les plus démunis, en toutes saisons
- Seules sont prises en compte les bornes-fontaines situées sur des espaces publics accessibles en permanence

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

Année	2017	2018	2019	2020

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.3. Axe n° XX : Placer l'utilisateur au cœur du service de l'eau

3.3.1. Action n° XX : Garantir l'accès à l'eau à tous les usagers

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le service d'eau potable doit tendre à ce que tous les habitants du territoire aient accès à une eau propre et accessible. Au-delà d'un droit individuel, il s'agit d'une responsabilité en matière de santé publique. Cet accès peut être assuré par un branchement particulier ou via des bornes-fontaines pour les populations les plus démunies.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique garantissant l'accès à l'eau pour tous. Cela peut par exemple concerner :

- Existence d'un dispositif de suivi des montants des abandons de créances ou de mobilisation d'un fonds de solidarité
- Existence de convention de gestion avec les CCAS ou autres services sociaux pour une gestion personnalisée des abonnés en difficulté
- Existence de bornes-fontaines sur le service (avec un suivi des volumes prélevés afférents)
- Existence d'un dispositif de tarification sociale sur le service
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE DESSERTE DE LA POPULATION VIA LES BRANCHEMENTS PARTICULIERS

Ratio entre la population desservie en eau par un branchement particulier et la population totale de la zone desservie en eau. La population desservie en eau est égale au nombre de branchements actifs multiplié par **XX** personnes par branchement.

2. TAUX DE DESSERTE DE LA POPULATION VIA LES BORNES FONTAINES

Ratio entre la population desservie en eau par bornes-fontaines et la population totale de la zone desservie. (la population desservie en eau est égale à la consommation journalière moyenne sur les bornes-fontaines divisée par 0,025 m3 par jour et par personne).

3. TAUX DE DESSERTE DE DESSERTE GLOBAL DE LA POPULATION

Ratio entre la population desservie en eau, par branchements particuliers et par bornes fontaines et la population totale de la zone desservie. Il est égal à la somme du taux de desserte par branchement particulier et du taux de desserte par borne fontaine

4. TAUX D'ENGAGEMENT DU SERVICE EN MATIÈRE DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Sont prises en compte l'ensemble des dépenses engagées par le service au titre de la solidarité sociale : participation au FSL, sensibilisation, accès à l'eau, partenariats, ... rapportées au montant facturé des ventes d'eau

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Semestre								

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : **xxx kEuros / x ETP / ...**
- Source : **recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...**

3.3.2. **Action n° XX** : *Etre vigilant à la maîtrise des consommations*

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le service d'eau potable doit rechercher non seulement à réduire les fuites de son réseau, mais également à rendre compatibles les consommations des usagers avec les ressources disponibles. Il est ainsi important que les clients fassent leur maximum pour maîtriser leurs consommations. Cela passe notamment par leur information.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique de réduction des consommations des usagers. Cela peut par exemple concerner :

- Existence de campagnes d'information des usagers sur les conséquences d'une consommation trop excessive,
- Existence d'un dispositif de gestion clientèle d'alerte en cas de consommations excessives
- Existence d'un dispositif de tarification plus élevée sur les tranches hautes de consommation
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE : N/A

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.3.3. Action n° XX : Améliorer la gestion des abonnés

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Parce que 60 % de Français se déclarent insuffisamment informés sur l'eau, les collectivités et les opérateurs doivent intensifier leur pédagogie auprès du grand public, notamment sur la qualité et le prix de l'eau mais également en termes de gestion des abonnés. Depuis quelques années, le cadre juridique relatif à l'information du public s'est étoffé, créant certaines obligations pour les Collectivités. Toutes les données relatives

à la qualité de l'eau sont rendues publiques et la réglementation impose d'informer les citoyens par divers moyens.

Mais le processus de gestion des abonnés doit également s'accommoder de certains préalables intangibles faute de quoi la perception du service s'en trouvera fortement dégradé. Cela passe notamment par le caractère exhaustif et fiable de la base abonné mais plus généralement du processus de facturation dans son ensemble (justesse de facturation / Réactivité aux demandes des abonnés / ...)

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique destinée à améliorer le gestion des abonnés. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'une « base abonnés » exhaustive
- Mise en œuvre d'une démarche de recensement des abonnés
- Mise en place de bornes de paiement pour pouvoir effectuer les règlements liquides
- Offrir la possibilité aux abonnés en difficulté des échéanciers de paiement (en lien avec la Trésorerie)
- Mise en place d'un règlement de service
- Mise en place d'un dispositif de suivi de la réclamation des abonnés (Loi Brottes et Loi Warsmann notamment)
- Mise en place d'horaires d'ouverture du centre client (physique et centre téléphonique) adapté aux usagers
- Certification NF Centre relation client
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE RESPECT DU DÉLAI MAXIMAL D'OUVERTURE DES BRANCHEMENTS POUR LES NOUVEAUX ABONNÉS

Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle (Cf. Règlement de service)

2. RESPECT D'UNE PLAGE HORAIRE POUR LES RENDEZ-VOUS À DOMICILE

Pourcentage des rendez-vous respectés sur une plage horaire de moins de 2 h

3. TAUX DE RÉCLAMATIONS ÉCRITES (COURRIER, MAIL,ETC)

Nombre de réclamations écrites tous thèmes confondus/nombre d'abonnés divisé par 1 000

4. TAUX DE RÉPONSE AUX RÉCLAMATIONS DES ABONNÉS

Pourcentage de réponse aux courriers/mails reçus sous 8 jours ouvrés à compter de la date de réception du courrier

5. RESPECT DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS FUITES SOUS 6 SEMAINES

Nombre d'usagers remboursés dans le délai prévu au règlement de service/ nombre d'usagers ayant porté une réclamation justifiée liée à des sommes indûment versées ou résultant d'un dégrèvement suite à fuite.

Le délai court après validation de l'opérateur

6. RESPECT DES DÉLAIS DE REMBOURSEMENT

Nombre de dossiers instruits dans les délais / nombre de dossiers

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Semestre								

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

3.3.4. *Action n° XX : Donner une information accessible et objective*

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Au-delà de la politique de communication générale sur la politique de l'eau dont la Collectivité est garante et qui porte notamment sur l'organisation du service public de l'eau, sur le bon usage de l'eau, sur son prix et sur sa qualité, la Collectivité doit également met en œuvre une politique de communication plus ciblée et en assure le financement.

Cette communication doit notamment être destinée à apporter aux abonnés et usagers du service toutes les informations qu'ils peuvent attendre sur l'organisation du service, sur les démarches à accomplir pour souscrire, modifier ou résilier un abonnement, sur le prix et la qualité de l'eau, sur la réalisation de travaux et, d'une façon générale sur leurs droits et obligations.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique garantissant une meilleure information des abonnés. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un site internet à jour
- Affichage dans l'Hôtel de la Communauté et les Mairies des contrôles sanitaires,
- Note annuelle sur la qualité de l'eau émise par l'ARS, jointe par les opérateurs à la facture
- Rédaction du rapport sur le Prix et la Qualité du Service, qui présente chaque année les données relatives à la qualité de l'eau potable et au prix du service
- Mettre en place un système de mesure de la satisfaction des usagers et des abonnés
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE N/A

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

4. Service assainissement

4.1. Axe n° XX : Collecter et transporter les eaux usées

4.1.1. Action n° XX : Améliorer les réseaux d'assainissement autour des unités de traitement réalisées dans les zones agglomérées

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Les zonages assainissement non-collectif – assainissement collectif établis dans les DROM sont techniquement plutôt bien conçus. Force est de constater cependant que, sous la pression des populations dispersées réclamant un traitement équivalent à ceux des secteurs agglomérés, les collectivités ont encore une vision trop extensive des zonages collectifs, notamment dans les parties des îles volcaniques où les sols pulvérulents sont particulièrement adaptés à l'assainissement non collectif.

Des priorités doivent donc être identifiées en fonction des enjeux, à l'instar de ce qui a été fait en Guadeloupe pour les zones caractérisées en risque « nutriments » (bassins versants des Grand et Petit Cul de Sac Marin). Il convient ainsi notamment de centrer les interventions sur les dysfonctionnements présentant un risque pour la santé (tuyaux cassés ou inexistantes provoquant une circulation à l'air libre) ou pour l'environnement (rejet direct en cours d'eau, sans infiltration, dépotage illégaux des boues collectées).

▶ ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une gestion raisonnée du « tout tuyau » dans les zones le nécessitant. Cela peut par exemple concerner ;

- Réalisation d'un schéma Directeur Assainissement **et** Eaux Pluviales
- Réalisation d'études pour caractériser les risques au regard de l'environnement
- Existence d'un dispositif d'auto surveillance des réseaux

- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX D'EAUX CLAIRES PARASITES

2. CET INDICATEUR SE DÉFINIT PAR LE QUOTIENT ENTRE LES VOLUMES FACTURÉS PAR LE SERVICE D'ASSAINISSEMENT ET LES VOLUMES EN ENTRÉE DE STATION. IL PERMET DE METTRE EN ÉVIDENCE LES EAUX CLAIRES (GÉNÉRALEMENT TRÈS PEU POLLUÉE), INTRODUITE DANS UN SYSTÈME D'ASSAINISSEMENT UNITAIRE OU SÉPARATIF (EAUX CLAIRES PARASITES OU ECP). **CONFORMITÉ DE LA COLLECTE DES EFFLUENTS AUX PRESCRIPTIONS DÉFINIES AUX PRESCRIPTIONS NATIONALES ISSUES DE LA DIRECTIVE ERU (INDICATEUR SISPEA)**

3. LE DÉTAIL DU CALCUL DE CET INDICATEUR EST DISPONIBLE À L'ADRESSE SUIVANTE : [HTTP://SERVICES.EAUFRANCE.FR/INDICATEURS/P203.3](http://services.eaufrance.fr/indicateurs/P203.3) . LA DÉFINITION DE CET INDICATEUR, EN COURS DE RÉVISION, SERA AMENÉ À ÉVOLUER PROCHAINEMENT. **NOMBRE DE POINTS DU RÉSEAU DE COLLECTE NÉCESSITANT DES INTERVENTIONS FRÉQUENTES DE CURAGE PAR 100 KM DE RÉSEAU (INDICATEUR SISPEA)**

Le détail du calcul de cet indicateur est disponible à l'adresse suivante : http://www.services.eaufrance.fr/docs/indicateurs/P252.2_fiche.pdf

4 TAUX DE RACCORDEMENT SUR LES STATIONS D'ÉPURATION

Il s'agit de mesurer l'amélioration des raccordements sur les unités de traitement existantes.

Cet indicateur se définit, par station d'épuration, par le quotient entre le nombre de branchements et la capacité de traitement en équivalents-habitants par station d'épuration.

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

4.1.2. Action n° XX : S'assurer que les ménages raccordables sont raccordés

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Le raccordement effectif des habitants et l'existence, l'entretien et la qualité des réseaux constituent bien l'enjeu majeur dans la quasi-totalité des DROM. Les documents de planification, et notamment les SDAGE, n'ignorent pas cet enjeu. Ils fixent même des objectifs ambitieux, mais ceux-ci sont loin d'être atteints. Dans ces conditions, les stations d'épuration mises en service sont de peu d'efficacité.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre XXX. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un zonage Assainissement Collectif / Non Collectif
- Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif
- Existence de l'instauration d'une PFAC (participation Forfaitaire pour l'Assainissement Collectif)
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE DESSERTE PAR DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES (INDICATEUR SISPEA)

Le détail du calcul de cet indicateur est disponible à l'adresse suivante : http://www.services.eaufrance.fr/docs/indicateurs/P201.1_fiche.pdf

2. TAUX DE CONFORMITÉ DE RACCORDEMENT DES BRANCHEMENTS

L'objectif recherché au travers de cet indicateur est de :

- lutter contre les pollutions et nuisances allant à l'encontre des usagers eux-mêmes,
- lutter contre les pollutions du milieu naturel récepteur,
- limiter les dysfonctionnements des installations publiques d'assainissement, notamment les stations d'épuration et les postes de relèvement en évitant leur saturation par des eaux claires parasites.

Cet indicateur se calcule à partir du quotient entre le nombre de raccordements contrôlés non conformes et le nombre total de contrôles de conformité effectués sur l'année.

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

Année	2017		2018		2019		2020	

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

4.1.3. **Action n° XX** : Mettre en place des conventions de déversement pour les abonnés non domestiques (industriels compris)

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

L'article L. 1331-10 du code de la santé publique subordonne le déversement d'eaux usées non domestiques dans le réseau public de collecte à une autorisation préalable du maire, ou du président de l'EPCI en cas de transfert de compétence. Les enjeux sont :

- **Techniques** : Les volumes et la charge de pollution issues de l'activité industrielle doivent rester compatibles avec le dimensionnement de l'installation de traitement
- **Environnementaux** : Maîtrise par la collectivité des pollutions engendrées et de la qualité des boues de station dont dépendent directement les possibilités d'élimination ou de valorisation de ces boues
- **Economiques** : ne pas réduire les possibilités de développement de la collectivité ni impliquer un surcoût pour l'usager. Le traitement des effluents par la collectivité implique pour l'entreprise le paiement d'une redevance d'assainissement en contrepartie du service rendu.
- **Juridiques** : Partage des responsabilités entre les industriels et les collectivités.

► ÉTAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Étape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre XXX. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un listing recensant les abonnés non domestiques et les abonnés industriels
- Existence de modèles types de conventions / autorisations de déversement
- Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées
- Nombre de conventions de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX D'AUTORISATION DE DÉVERSEMENT

Cet indicateur se définit par le quotient entre le nombre d'autorisations en vigueur sur le service ramené au nombre d'abonnés non domestiques identifiés dans la base abonnés Assainissement.

2. TAUX DE CONVENTIONS DE DÉVERSEMENTS

Cet indicateur se définit par le quotient entre le nombre de conventions de déversement en vigueur sur le service ramené au nombre d'abonnés non domestiques identifiés dans la base abonnés Assainissement.

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Semestre								

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

4.1.4. Action n° XX Contrôler les rejets du réseau dans le milieu naturel

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Obligation réglementaire, le contrôle des rejets dans le milieu naturel est un sujet technique et complexe dont la mise en œuvre a pris du retard. Une fois mis en place, ce suivi et ce contrôle offrent pourtant de nombreux services à la collectivité. Elle peut lui permettre de faire des économies non négligeables en optimisant le fonctionnement de son réseau et en lui permettant de cibler ses interventions.

Cette surveillance constitue une opportunité pour les maîtres d'ouvrage. Elle permet aux collectivités de mieux connaître le fonctionnement des systèmes d'assainissement et d'intervenir plus rapidement dès qu'un dysfonctionnement est constaté, d'optimiser les investissements à réaliser pour lutter contre la pollution par temps de pluie et d'enrichir leur connaissance patrimoniale pour l'établissement du diagnostic périodique ou permanent de leur système d'assainissement.

C'est aussi un outil précieux pour évaluer l'impact des politiques de réduction des déversements par temps de pluie, notamment liées aux choix d'aménagements urbains, par exemple la gestion intégrée des eaux pluviales pour diminuer les flux rejetés et réaliser des économies de fonctionnement.

La collectivité a donc beaucoup à y gagner d'autant que l'investissement initial doit être relativisé au regard des travaux à engager pour résorber ces pressions sur le milieu naturel.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre une politique permettant d'améliorer la connaissance des rejets au milieu naturel. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence d'un dispositif d'auto surveillance du réseau d'assainissement collectif
- Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement
- Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop-pleins de postes de refoulement)
- Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 21 juillet 2015
- Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. INDICE DE CONNAISSANCE DES REJETS AU MILIEU NATUREL PAR LES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES (INDICATEUR SISPEA)

Le détail du calcul de cet indicateur est disponible à l'adresse suivante¹ : http://www.services.eaufrance.fr/docs/indicateurs/P255.3_fiche.pdf

2. TAUX DE MISE EN SÉPARATIF DES RÉSEAUX

Ce quotient se définit par le quotient entre le linéaire de réseau séparatif ramené à la longueur totale du réseau d'assainissement collectif.

3. TAUX D'ÉQUIPEMENTS DES POINTS DE REJETS AU MILIEU NATUREL

Ce quotient se définit par le quotient entre le nombre de points de rejets au milieu naturel équipés d'un dispositif de surveillance (quantité et/ou qualité) sur le nombre total de points de rejets au milieu naturel identifiés sur le service.

4. INDICE DE CONNAISSANCE DES REJETS AU MILIEU NATUREL DANS LES ZONES À ENJEUX SANITAIRE ET ENVIRONNEMENTAL

il s'agit du même indicateur que le N°1, adapté spécifiquement aux zones à enjeux sanitaire et environnemental.

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2
Semestre								

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : *xxx* kEuros / *x* ETP / ...
- Source : *Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...*

4.2. Axe n° XX : Traiter les eaux usées

4.2.1. Action n° XX : Garantir la qualité des eaux usées rejetées au milieu naturel

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

La question des mesures à prendre pour l'assainissement des zones littorales se distingue très fortement selon le caractère plus ou moins ouvert des milieux récepteurs, la nature des courants et la sensibilité écologique de ces milieux.

Lorsque le besoin d'une maîtrise étroite des flux polluants est avéré, ce qui est loin d'être systématiquement le cas, la question de la conception globale de la maîtrise de flux polluants est délicate. Les DROM n'ont pas échappé à une difficulté également rencontrée dans l'Hexagone, de la fixation d'objectifs coûteux, du choix de traitements très ambitieux pour des installations qui ne collectent qu'une part insuffisante des

¹ la fiche est en cours d'actualisation pour être en conformité avec l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif, abrogeant l'arrêté du 22 juin 2007.

flux et donc finalement sans effet significatif sur les paramètres bactériologiques qui sont cruciaux pour la qualité des eaux de baignade.

Il en va donc des enjeux sanitaires et à la nécessité de l'épuration des eaux et de la réduction des eaux stagnantes : il s'agit non seulement de communiquer sur les risques (diarrhées, chikungunya, dengue...), sur les enjeux des normes de qualité de l'eau pour la baignade.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre XXX. Cela peut par exemple concerner ;

- Nombre de bilans 24 h par an et par station ainsi que les actions correctives mises en œuvre
- Existence d'un dispositif d'auto surveillance par station
- Existence d'un dispositif de suivi des volumes by passés en entrée de station
- Communication de l'arrêté préfectoral de l'autorisation de rejets, y compris pour les STEU < 2 000 EH
- Connaissance du patrimoine de micro-stations et de leurs performances épuratoires
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. CONFORMITÉ DE LA PERFORMANCE DES OUVRAGES D'ÉPURATION DU SERVICE AUX PRESCRIPTIONS NATIONALES ISSUES DE LA DIRECTIVE ERU (INDICATEUR SISPEA)

Cet indicateur permet d'évaluer la performance de dépollution des rejets d'eaux usées par les STEP du service. Cette évaluation se fait notamment au regard de la conformité de la performance de chacune des STEP fournie par le service de police des eaux (Conforme =100, non-conforme= 0)

2. CONFORMITÉ DES ÉQUIPEMENTS D'ÉPURATION AUX PRESCRIPTIONS NATIONALES ISSUES DE LA DIRECTIVE ERU (INDICATEUR SISPEA)

Cet indicateur permet d'évaluer la capacité des équipements du service à traiter les eaux usées au regard de la charge de pollution.

Cet indicateur résulte des conformités de chaque station de traitement des eaux usées (STEU) du service, pondérées par la charge entrante en DBO5 (moyenne annuelle). La conformité des STEU est pré-renseignée automatiquement par les services de l'État à partir des données ROSEAU.

L'équipement d'une agglomération d'assainissement en système de traitement est jugé conforme au titre de la directive ERU si les ouvrages sont dimensionnés pour assurer conjointement :

- Pour l'hydraulique, le traitement par chaque station d'épuration du débit de référence précisé en application de l'arrêté du 21 juillet 2015 ;
- Pour la pollution, le traitement par chaque station d'épuration de la charge brute de pollution organique selon les obligations en vigueur pour la zone concernée (zone sensible ou non).

Si une collectivité comporte plusieurs agglomérations d'assainissement et donc plusieurs stations d'épuration, la valeur de l'indicateur est obtenue en pondérant chaque résultat par les charges brutes de pollution organique des 'agglomérations d'assainissement

3. CONFORMITÉ DES PERFORMANCES DES ÉQUIPEMENTS D'ÉPURATION AU REGARD DES PRESCRIPTIONS DE L'ACTE INDIVIDUEL (INDICATEUR SISPEA)

Cet indicateur permet de s'assurer de l'efficacité du traitement des eaux usées. Il se définit par le pourcentage de bilans sur 24 h réalisés dans le cadre de l'autosurveillance conformes à la réglementation. Il nécessite :

- Les résultats des analyses effectuées sur les paramètres spécifiées dans la réglementation
- Le nombre de bilans sur 24 h réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire. Un bilan est composé d'analyses sur plusieurs paramètres indiqués dans l'arrêté préfectoral ou le manuel d'autosurveillance. Les paramètres qui font l'objet d'une évaluation sur une période autre que le bilan 24 h sont exclus (par exemple les paramètres jugés sur une moyenne annuelle). Seuls les bilans considérés comme étant utilisables pour évaluer la conformité des rejets sont à prendre en compte dans le calcul de l'indicateur. Les bilans jugés utilisables mais montrant que l'effluent arrivant à la station est en dehors des limites de capacité de traitement de la station (en charge hydraulique ou en pollution) sont à exclure
- Parmi les bilans retenus, nombre de bilans jugés conformes d'après l'arrêté préfectoral ou par défaut selon les règles d'évaluation de la conformité identifiées avec la Police de l'eau et transcrites dans le manuel d'autosurveillance. En cas d'absence d'arrêté préfectoral et de manuel d'autosurveillance, l'indicateur n'est pas évalué. Un bilan est considéré comme non conforme dès qu'un paramètre ne respecte pas les objectifs de rejet. Dans le cas d'une règle concernant la concentration ou le rendement, le paramètre est non conforme seulement s'il ne respecte pas les objectifs de rejet ni pour la concentration ni pour le rendement

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

4.3. Axe n° XX : Assurer l'entretien des installations existantes afin d'en garantir le bon fonctionnement

▶ ENJEU(S) IDENTIFIÉS

La dynamique de l'expansion urbaine a souvent été accompagnée de réseaux associés à de petites stations semi-collectives (quelques centaines d'équivalents-habitants) à charge des aménageurs, qui n'ont ensuite pas été entretenues et ne fonctionnent pas. Contrairement à des idées reçues, cela ne peut être imputé à une inadéquation de ces choix techniques aux conditions géographiques et climatiques.

Les technologies très adaptées, comme les filtres plantés de roseaux verticaux, qui ont de bien meilleures performances qu'en climat tempéré, doivent aussi faire l'objet d'un entretien.

Remettre en état et faire fonctionner les dispositifs épuratoires existants et développer les technologies les mieux appropriées pour les nouvelles installations semble de bon sens, notamment dans un contexte de moyens financiers limités du service.

▶ ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

▶ LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

▶ INDICATEURS PROPOSÉS

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre XXX. Cela peut par exemple concerner ;

- Liste de micro-stations associées à un diagnostic annuel de fonctionnement
- Dispositif de détection des pannes (télésurveillance des ouvrages)
- Programmation des interventions d'entretien et maintenance
- Dispositif d'auto surveillance des ouvrages de traitement
- Etc.

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE : N/A

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

4.4. **Axe n° XX** : Gérer et valoriser les sous-produits de l'assainissement (dont les boues d'épuration)

► ENJEU(S) IDENTIFIÉS

Très peu de collectivités sont aujourd'hui confrontées à un problème de gestion des boues de station d'épuration. Loin d'être réjouissant, ce constat est inquiétant : les stations ne traitent pas suffisamment de pollution, car sinon la question du devenir des boues se poserait comme partout.

Il convient cependant, au regard des aspects socioculturels notamment, d'anticiper cette question afin d'imaginer d'ores et déjà les solutions qui pourront être mises en œuvre une fois les ouvrages fonctionnant à plein.

► ETAT DES LIEUX

[Paragraphe de rappel y compris le niveau de l'indicateur de base si possible]

► LISTE DES ACTIVITÉS À METTRE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à mettre en œuvre les activités suivantes :

Etape	Activités	Effets attendus	Moyens humains et matériels
Année ...			

► INDICATEURS PROPOSÉS :

(i) INDICATEURS STRUCTURELS

Il doit s'agir d'indicateurs structurels témoignant de la volonté de la Collectivité de mettre en œuvre XXX. Cela peut par exemple concerner ;

- Existence de filières de valorisation des boues
- Existence de filières de valorisation des refus de dégrillage
- Existence de filières de valorisation des sables issus des traitements
- Existence de filières de valorisation des graisses issues des traitements
- Etc...

(ii) INDICATEURS DE PERFORMANCE

1. TAUX DE BOUES ISSUES DES OUVRAGES D'ÉPURATION ÉVACUÉES SELON DES FILIÈRES CONFORMES À LA RÉGLEMENTATION (INDICATEUR SISPEA)

L'indicateur mesure le niveau de maîtrise de l'opérateur dans l'évacuation des boues issues du traitement des eaux usées et unitaires. Il se définit par le pourcentage des boues évacuées par les stations d'épuration selon une filière conforme à la réglementation. Les sous-produits et les boues de curage ne sont pas pris en compte dans cet indicateur

Une filière est dite « conforme » si elle remplit les 2 conditions suivantes : le transport des boues est effectué conformément à la réglementation en vigueur, la filière de traitement est autorisée ou déclarée selon son type et sa taille

2. TAUX DE GRAISSES ET DE SABLES VALORISÉS CONFORMEMENT À LA RÉGLEMENTATION

Cet indicateur permet de juger de la valorisation matière et organique des graisses et sables. Il se définit par le quotient entre les tonnes de graisses (ou de sables) valorisées par rapport aux tonnes de graisses (ou de sables) évacuées en ISDND.

► CALENDRIER DE MISE EN ŒUVRE :

La Collectivité s'engage à respecter les ratios suivants au plus tard la cinquième année :

Année	2017		2018		2019		2020	
Semestre	S1	S2	S1	S2	S1	S2	S1	S2

► FINANCEMENT DE L'ACTION

- Montant : xxx kEuros / x ETP / ...
- Source : Recettes propres, subventions MOM, emprunts, ...

Cannevas

ANNEXE 1 : PLAN D'ACTION POUR LES SERVICES D'EAU POTABLE ET D'ASSAINISSEMENT

Cannevas