

## COMMUNIQUE

### ***Services d'eau et d'assainissement : la FNCCR lance le premier site Internet dédié aux indicateurs de performance***

La FNCCR lance le premier site Internet dédié aux indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement. L'accessibilité à tous de ces indicateurs, simples et lisibles, est une étape majeure pour l'information des citoyens-consommateurs. C'est également un outil inédit de comparaison des services rendus par les collectivités locales.

#### ***Mieux informer le public***

En dépit de dispositifs nombreux (communication des données sur la qualité de l'eau, commissions consultatives des services publics locaux, rapports annuels...), les citoyens-consommateurs continuent de demander à être mieux informés, comme l'a établi la consultation nationale du ministère de l'Ecologie, menée fin 2003.

Aujourd'hui, une étape supplémentaire en termes de transparence et d'information est franchie avec la création, par la FNCCR, d'un site internet dédié aux indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement. Il s'agit d'une première en France, comme en Europe.

#### ***7 indicateurs de performance pour l'évaluation du service***

La FNCCR a défini 7 indicateurs de performance : qualité de l'eau, continuité de la fourniture, qualité du réseau, taux de renouvellement du réseau, extinction de la dette, services aux usagers, prix de l'eau.

Chacun d'entre eux donne lieu à une méthode de mesure, précise, qui peut être répliquée et contrôlée.

Ces indicateurs ont été conçus pour permettre à des non-spécialistes d'avoir une vision synthétique et objective d'un service de distribution d'eau potable.

Les collectivités peuvent utiliser ces indicateurs pour informer les citoyens-consommateurs en toute transparence de la qualité du service rendu. Ils leur permettent également de mettre en lumière leurs points forts et leurs points faibles, de se comparer à d'autres collectivités de taille semblable. Au fur et à mesure des années, avec l'enrichissement régulier des données, le site deviendra un outil de mesure des progrès accomplis.

Le site est ouvert à toute collectivité qui le souhaite, l'entrée des données étant soumise à un code confidentiel, sécurisé et individuel.

### **Les indicateurs**

1. qualité de l'eau : résultats d'analyses chimiques et bactériologiques.
2. continuité de la fourniture : mesure du nombre de coupures d'eau pour travaux, incidents, risques de pollution...
3. qualité du réseau : mesure des gaspillages résultant de fuites d'eau sur le réseau.
4. taux de renouvellement du réseau : longueur moyenne du réseau renouvelée chaque année.
5. extinction de la dette : capacité de la collectivité à se désendetter au regard du prix du service.
6. service aux usagers : rapidité de réponse à des demandes ou réclamations écrites formulées par l'utilisateur.
7. prix : prix de l'eau pour 120 m<sup>3</sup> (consommation annuelle moyenne d'une famille, selon l'INSEE) hors taxes et prix de l'assainissement.

Ces indicateurs sont détaillés sur le site : [www.servicedeau.fr](http://www.servicedeau.fr)

*Créée en 1934, la **Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR)** est une association regroupant près de 500 collectivités territoriales et établissements publics de coopération, spécialisées dans les services publics d'électricité, de gaz, d'eau et d'assainissement, que ces services soient délégués (en concession) ou gérés directement (en régie).*