



DOSSIER DE PRESSE

—

Lancement de l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement

—

Mercredi 18 novembre 2009

Contact presse :

Cabinet de Chantal JOUANNO : Sabine DEROCHE 01 40 81 79 55 sabine.deroche@developpement-durable.gouv.fr
ONEMA : Céline PIQUIER 01 45 14 88 63 celine.piquier@onema.fr

SOMMAIRE

Communiqué de presse

L'observatoire, un outil au service des collectivités locales et des citoyens

Prix et qualité, vos services d'eau et d'assainissement sont-ils performants ?

Le site internet www.services.eaufrance.fr

Fiches pratiques :

- Vous et l'observatoire
- Qu'est ce que l'observatoire ?
- Les DDEA et les DDAF, des partenaires essentiels !
- Comment saisir les données

Plaquette observatoire



COMMUNIQUE DE PRESSE

Chantal JOUANNO lance l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement

Chantal JOUANNO, Secrétaire d'Etat chargée de l'Ecologie, a lancé officiellement l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement au cours de la table-ronde « Prix et qualité, votre service d'eau et d'assainissement est-il performant ? », organisée par le ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la Mer et l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema) au Congrès des Maires.

Il existe, au-delà de la seule question du prix de l'eau une forte demande sociale de transparence sur la performance des services publics d'eau et d'assainissement ; en témoigne la récente consultation du public sur les projets de schémas directeurs d'aménagements et de gestion des eaux, au cours de laquelle 400 000 personnes se sont exprimées.

Les élus vont désormais disposer sur Internet, d'un outil performant facilitant leur gestion de l'eau et de l'assainissement grâce à une base de données nationale. L'observatoire du prix de l'eau va ainsi permettre aux élus de mieux piloter et comparer leurs services avec ceux de collectivités similaires et de valider certaines de leurs décisions, notamment en matière d'investissements. Accessible au grand public, cet observatoire de l'eau et de l'assainissement permettra à chaque habitant d'être mieux informé sur le prix et la qualité du service de sa commune et de comparer ses performances à d'autres.

De plus, l'observatoire apportera aux élus une série d'indicateurs concernant le prix de l'eau, les taux de fuites dans les réseaux, la conformité des eaux usées rejetées dans le milieu naturel... Ils bénéficieront, également, d'un calcul automatique des indicateurs de performance de la réglementation, facilitant l'élaboration de leur rapport annuel sur le prix et qualité des services (RPQS) ou « rapport du maire », obligatoire depuis 1995.

La fiche d'identité de chaque collectivité responsable d'un service comprenant le type de gestion, les communes desservies, les services assurés -eau potable ou assainissement- est élaborée par les Directions départementales de l'agriculture et de la forêt (DDAF) ou les Directions départementales de l'équipement et de l'agriculture (DDEA). Cette base de référence sera tenue à jour chaque année pour suivre l'évolution de l'organisation des services. Les élus seront, également, conseillés et accompagnés par la DDEA pour alimenter la base de données de l'observatoire.

En clôturant la table-ronde, Chantal JOUANNO a déclaré « *la question du droit d'accès à l'eau est primordiale pour les ménages. La part des dépenses d'eau et d'assainissement dans leur budget ne devrait pas dépasser le seuil de 3% fixé par l'OCDE. C'est un défi que nous devons relever ensemble* ».

Partez à la découverte de l'Observatoire sur le stand de l'Onema : Hall 2.1 - E39 pendant les trois jours du salon des maires.

www.services.eaufrance.fr, porte d'entrée de l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement.

Contact presse :

Cabinet de Chantal JOUANNO : Sabine DEROCHE 01 40 81 79 55 sabine.deroche@developpement-durable.gouv.fr
ONEMA : Céline PIQUIER 01 45 14 88 63 celine.piquier@onema.fr

L'observatoire, un outil au service des collectivités locales et des citoyens

En France, les services d'eau potable et d'assainissement sont de la responsabilité des 36000 communes et 2600 établissements publics de coopération intercommunale. Ces collectivités locales peuvent assurer directement en régie la gestion de leurs services d'eau et d'assainissement ou en confier tout ou partie à des entreprises spécialisées en déléguant leur gestion. Plus de 34 000 services, environ 13 000 pour la distribution de l'eau potable et plus de 20 000 pour l'assainissement collectif et non collectif, desservent aujourd'hui nos concitoyens, soit presque autant que de communes. L'observatoire national des services d'eau et d'assainissement, lancé à l'occasion du congrès des maires de France, est la première base de données recensant l'ensemble de ces services et devrait à terme fournir un panorama complet et évolutif de la situation française de la gestion des services d'eau et d'assainissement.

DURANT LES ANNEES 90 : RENFORCEMENT DE LA TRANSPARENCE DANS LES SERVICES PUBLICS D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Afin de garantir une transparence dans la gestion des services publics et de diffuser une information de qualité aux usagers, la France s'est dotée à partir des années 90 de plusieurs lois dont :

- La loi Sapin de 1993, qui encadre l'activité du délégataire en précisant les procédures de passation des contrats ;
- La loi de 1995 relative aux marchés publics et délégations de services publics qui oblige les délégataires à remettre aux collectivités un rapport annuel (RAD) ;
- La loi Barnier en 1995 qui impose à toutes les collectivités de rendre des comptes à leurs usagers avec la mise en place des Rapports Annuels sur le Prix et la Qualité des Services (RPQS) encore appelés « rapport du maire » ;
- La loi démocratie de proximité de 2002 met en place un processus de participation des usagers au sein des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) dans les communes de plus de 10 000 habitants.

POURQUOI UN OBSERVATOIRE NATIONAL DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT ?

Aujourd'hui, la demande citoyenne est de plus en forte en matière d'information et de transparence sur le prix de l'eau et la qualité du service public. Or, malgré les outils existants depuis les années 90, les attentes des collectivités locales et des citoyens sont toujours aussi fortes. D'un côté, les citoyens ont un besoin d'informations et d'explications sur la formation du prix de l'eau, objet de nombreuses polémiques. De l'autre côté, les collectivités souhaitent disposer d'outils d'évaluation et de pilotage des services d'eau et d'assainissement.

En parallèle, le taux de retour des rapports du Maire est faible, un tiers des collectivités locales ne le rédige pas, et les comités consultatifs des services publics locaux (CCSPL) ne sont pas toujours les lieux de participation démocratique espérés. Sous l'impulsion du droit européen et international, directive sur la transparence des informations environnementales, directive Inspire et convention d'Arhus, la France a souhaité renforcer la gouvernance et la transparence des services publics d'eau et d'assainissement. Ainsi, la loi sur l'eau et les milieux aquatiques de décembre 2006 prévoit la création de l'observatoire des services d'eau et d'assainissement et le décret et l'arrêté du 2 mai 2007 introduisent des indicateurs de performance dans les RPQS.

Piloté par l'Onema, sous la tutelle du ministère de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la Mer, cet observatoire, lancé officiellement ce mercredi 18 novembre, est un projet concerté et multi-partenarial. L'ensemble des parties prenantes de la gestion des services sont en effet, associés à la démarche : les collectivités locales (représentants d'élus), les administrations centrales (développement durable, agriculture, santé), les services déconcentrés de l'Etat (DDAF et DDEA), les agences de l'eau, les associations de consommateurs et d'usagers, les représentants des opérateurs privés et publics.

L'OBSERVATOIRE, 1^{ERE} BASE DE DONNEES NATIONALE SUR LES SERVICES PUBLICS D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT ?

L'observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement est alimenté par les collectivités locales grâce aux données du RPQS et aux indicateurs de performance qui

renseignent sur les points clés de la qualité de leurs services (qualité de l'eau distribuée, gestion patrimoniale des réseaux, performance du système d'épuration...). Cette base de données comprend :

- Le détail de l'organisation des services en France
- Le prix du service dans les collectivités françaises
- Les caractéristiques locales des services d'eau et d'assainissement
- Les performances des différents services

Ces données sont disponibles au fur et à mesure de l'avancée du projet et accessibles en ligne sur **www. services.eaufrance. fr**. Elles permettront aux collectivités locales de :

- Piloter leurs services d'eau et d'assainissement ;
- Opérer des choix et valider certaines décisions, par exemple, en matière d'investissements ;
- Comparer les performances de leurs services avec ceux de collectivités similaires et suivre l'évolution des indicateurs d'une année sur l'autre, concernant par exemple le prix de l'eau, les taux de fuites dans vos réseaux, la conformité des eaux usées rejetées dans le milieu naturel ;
- Disposer de données comparatives pour communiquer en direction des citoyens et des usagers des services.

L'observatoire est un projet de grande ampleur qui nécessitera quelques années pour être complété et présenter des données totalement fiables. Un dispositif d'assistance est mis en place au sein des DDEA/DDAF pour permettre aux collectivités de produire des données de bonne qualité et les assister dans la saisie de leurs informations. L'effort de relance et d'appui a été centré en 2009 sur les collectivités les plus importantes, sans délaisser pour autant les plus modestes qui peuvent s'adresser à la DDAF ou DDEA de leur département pour toute question.

Cet observatoire est intégré au sein du système d'information sur l'eau (SIE) qui rassemble des données sur les cours et plans d'eau, les eaux littorales et souterraines disponibles sur le portail Internet Eaufrance. L'observatoire donne à ce système une dimension plus économique et implique plus directement les collectivités locales. De plus et à terme, un lien se fera entre la qualité de la ressource en eau et des milieux aquatiques, raison d'être première du SIE, et les services associés. Il s'agit du lien entre la qualité du traitement des eaux usées et la qualité des cours d'eau, plans d'eau ou eaux souterraines, ainsi que du lien entre la qualité et la disponibilité de l'eau prélevée et la qualité et le prix du service etc.

PRIX ET QUALITE, LES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT SONT-ILS PERFORMANTS ?

Mettre en place un service public de qualité, évaluer son coût et déterminer une politique tarifaire, pouvoir évaluer les investissements à venir, fixer des objectifs de qualité et d'amélioration du service rendu... Aujourd'hui, les collectivités locales souhaitent disposer d'outils d'évaluation et d'aide à la gestion d'un service public d'eau et d'assainissement. Or, bien souvent le prix est le seul critère utilisé pour évaluer les services publics d'eau et d'assainissement. Pourtant, un prix bas ne signifie pas qu'un service est de bonne ou de mauvaise qualité et inversement. Le prix est la résultante de la façon dont le service est géré, il est le reflet de la politique de gestion patrimoniale. Il est impacté par la qualité de l'eau prélevée pour produire de l'eau potable et par les exigences de traitement des eaux usées. Il est également très dépendant de la configuration des réseaux, en particulier de la densité d'abonnés par rapport à leur extension. L'observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement est constitué d'un ensemble d'indicateurs et de données permettant d'évaluer la qualité et la performance des services et de rendre les informations claires et transparentes pour le citoyen.

DES INDICATEURS COMME OUTILS DE PILOTAGE ET D'INFORMATIONS

Une des finalités de l'observatoire est de permettre à une collectivité locale ou à n'importe quel usager de comparer l'évolution de son service d'une année sur l'autre et entre services similaires (taille, gestion, etc.). Pour se faire, des indicateurs de performance ont été définis.

Il s'agit d'indicateurs permettant de suivre les différentes composantes des services d'eau et d'assainissement et d'évaluer leurs performances. Pris dans leur ensemble, ils forment un outil de pilotage permettant d'inscrire les services dans une démarche de progrès. Pour les usagers, ils constituent des éléments d'explication du prix de l'eau.

Les indicateurs ont fait l'objet de définitions standardisées, élaborées par un groupe de travail associant des experts représentatifs des acteurs de la gestion des services d'eau : représentants des administrations publiques, des collectivités territoriales, des opérateurs publics et privés.

Ces indicateurs sont de deux types :

1. des indicateurs descriptifs, qui permettent de caractériser le service, (nombre d'habitants desservis, prix du service...);
2. des indicateurs de performance proprement dit qui permettent d'évaluer sa qualité et sa performance, qualité de l'eau distribuée, rendement du réseau de distribution, taux de réclamations, endettement, performances du système de traitement des eaux usées...

Pour l'eau potable : 17 indicateurs, dont 3 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

Pour l'assainissement collectif : 19 indicateurs, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

LA LUTTE CONTRE LES FUITES DES RESEAUX DE DISTRIBUTION EN EAU POTABLE

En 2004, les prélèvements en eau douce en France étaient estimés à 34 milliards de m³.

6 milliards de m³ sont prélevés tous les ans par les collectivités (environ 100 m³ par habitant sont prélevés pour la production en eau potable). La croissance des volumes prélevés s'est fortement ralentie au cours des dernières décennies mais elle reste cependant en légère progression. Ni l'augmentation de la population, ni la réduction des pertes en réseau ne permettent d'expliquer totalement ces évolutions. Les prélèvements sont plus importants dans les régions à forte densité de population et à fort potentiel touristique (Ile-de-France, PACA, Rhône-Alpes).

Les réseaux de distribution d'eau potable (856 000 kilomètres, 100 milliards d'euros de capital) présentent des **pertes par fuites de 25% en moyenne**. Ces pertes peuvent atteindre 40% par endroit.

Les fuites provoquant des diminutions de rendement des réseaux proviennent essentiellement d'une mauvaise étanchéité des canalisations et de leurs accessoires. Les facteurs de risques sont multiples (conditions de pose, nature du terrain, qualité de l'eau, âge des conduites, environnement du réseau, etc...). De plus la grande majorité des fuites provient des branchements, depuis le dispositif de prise en charge jusqu'au compteur de l'utilisateur.

Mise en œuvre du Grenelle

L'engagement n°111 du Grenelle Environnement (article 27 de la loi Grenelle 1) prévoit le lancement d'une action spécifique pour généraliser la détection de fuites dans les réseaux et programmer les travaux nécessaires

En 2010 :

- Analyse des données des rapports des maires et évaluation des pertes en réseaux selon les caractéristiques des services.
- Définition des pertes en réseaux admissibles selon les caractéristiques des services et la nature de la ressource en eau (situation en zone de répartition de la ressource ou non).

A l'occasion de la révision de leur 9^{ème} programme d'intervention, **les agences de l'eau ont anticipé les obligations de la future loi Grenelle 2** en prévoyant des dispositions spécifiques pour aider les collectivités à réduire leurs pertes en réseaux :

- incitation et participation financière à la réalisation des inventaires de réseaux ;
- aide à la réalisation des diagnostics de réseaux / études de recherches de fuites, préalables à
- l'élaboration de programmes globaux d'améliorations hiérarchisées ;
- participation financière à la réalisation des programmes d'actions permettant d'atteindre les performances minimales escomptées (participation encadrée, soumise à des modalités d'aides spécifiques et **conditionnée à un prix de l'eau minimum**).

Le projet de Loi Grenelle 2 prévoit dans son article 58 :

- la généralisation des inventaires du patrimoine à l'ensemble des services d'eau potable ;

- l'obligation de définir un programme d'action visant à l'amélioration des réseaux lorsque les fuites en réseaux apparaissent supérieures à un seuil fixé ;
- un dispositif d'incitation financière institué par une majoration de la redevance prélèvement de l'agence de l'eau (la majoration de redevance prend fin dès que le rendement des réseaux devient inférieur au seuil fixé).

Pour mener à bien cette politique publique et répondre aux attentes des citoyens, l'observatoire dispose d'outils permettant d'évaluer l'état des réseaux. Chaque année, les collectivités et les usagers pourront suivre l'évolution du rendement du réseau : rapport entre le volume d'eau consommé et le volume introduit dans les tuyaux.

L'observatoire apporte un éclairage sur la politique menée par la collectivité pour préserver son patrimoine. L'indice de gestion patrimoniale rend compte de la connaissance par la collectivité de son réseau et de sa capacité à ne pas le laisser se dégrader, à le renouveler si nécessaire.

LE PRIX DE L'EAU : UN REPERE IMPORTANT

Le prix de l'eau seul ne reflète pas directement la performance du service mais constitue un repère important pour l'utilisateur. L'observatoire fournira des éléments de comparaison standardisés pour se positionner par rapport à des services comparables, facilitant ainsi les échanges sur ce sujet avec les usagers.

Les services d'eau potable et d'assainissement collectif se rémunèrent en répercutant leurs dépenses sur leurs abonnés. C'est le principe appliqué en France qui se résume par la formule « l'eau paye l'eau ». Cette facture reflète bien le prix du service, pas celui de l'eau.

En effet, l'alimentation en eau potable et l'assainissement requièrent des infrastructures importantes dont la construction et l'entretien sont coûteux : captage, réseaux, station de production d'eau potable, station de traitement des eaux usées... Ce coût, indépendant de la consommation d'eau, est lié aux contraintes locales parmi lesquelles :

- Le contexte géographique : plus les lieux de prélèvement et de traitement sont éloignés de la commune, plus les investissements sont élevés pour acheminer l'eau (canalisations, pompes...) ;

- La dispersion de l'habitat : l'acheminement de l'eau en milieu rural, où les habitations sont dispersées, nécessite plus d'investissements par abonné qu'en ville pour un nombre d'usagers restreint ;
- La qualité de l'eau : selon la qualité de l'eau prélevée à l'état brut dans le milieu naturel, le service rendu est d'autant plus cher que les procédés de traitements pour la rendre potable sont complexes ;
- Les exigences de protection de l'environnement : selon la fragilité du milieu récepteur des eaux usées traitées, les procédés de traitement peuvent être plus poussés et donc plus coûteux ;
- L'activité touristique : des investissements supplémentaires peuvent être nécessaires pour répondre à l'augmentation saisonnière des besoins en eau.

La tarification de chacun de ces deux services est déterminée par la collectivité avec un objectif : dégager les ressources financières permettant d'équilibrer les dépenses engagées pour délivrer un service de la meilleure qualité possible. L'observatoire permettra aux collectivités locales de s'inscrire dans une logique durable en ne sacrifiant pas la qualité du service pour maintenir un prix artificiellement bas.

Quelques chiffres

En 2004 : la facture d'eau domestique atteignait 11 milliards d'euros, soit 177 euros par personne et par an, soit environ 1 à 2 euros par jour et par famille. (Source Ifen)

En 2004, le tarif moyen du mètre cube est de 3 euros dans les communes dotées d'un service d'assainissement collectif.

En France, la distribution de l'eau potable est majoritairement assurée en gestion déléguée (39% des services d'eau potable représentant 72% des usagers desservis en 2007).

L'assainissement collectif est également de plus en plus souvent confié à des opérateurs privés (24% des services d'assainissement représentant 55% des usagers en 2007 Source : BIPE-FP2E 2008, données 2007).

Le site internet www.services.eaufrance.fr

eaufrance **SERVICES** Observatoire national des services d'eau et d'assainissement

Vous êtes ici : Accueil » Page d'accueil

Espace perso
A propos des services
L'observatoire
Recherche d'un service

Bienvenue sur le site « Services »

SERVICES vous donne accès aux informations et aux données sur les services publics d'eau potable et d'assainissement, leur organisation, leurs tarifs et leurs performances.

De son prélèvement dans le milieu naturel à sa distribution à votre robinet, en passant par les traitements pour la rendre potable, sa collecte après utilisation et sa dépollution, l'eau est l'objet d'un grand nombre de « services ». Les connaissez-vous bien ?

Vous êtes usager d'un service ou citoyen à la recherche d'informations : découvrez sur ce site comment fonctionnent ces services de votre quotidien et qui en est responsable dans votre commune.

Consultez leurs caractéristiques, déchiffrez leurs performances, décryptez votre facture d'eau en accédant à la base de données de l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement.

Vous êtes en charge d'un service : participez à l'observatoire en publiant sur ce site votre « rapport du maire » et les données sur le prix et la qualité de vos services ; bientôt, des outils vous permettront d'apprécier leurs performances et de les comparer avec des services similaires.

Les dernières Actualités

- 18/11/2009 **Table ronde : "Prix et qualité, votre service d'eau et d'assainissement est-il performant ?"** [Lire l'article](#)
- 17/11/2009 **L'observatoire au salon des maires (17 au 19)** [Lire l'article](#)
- 26/10/2009 **L'utilisation de l'eau de pluie** [Lire l'article](#)
- 10/09/2009 **Prix de l'eau et baisse des consommations** [Lire l'article](#)

[Voir toutes les actualités](#)

A propos des services
 De l'organisation du "petit cycle de l'eau" à la présentation des acteurs rendant ces services possibles au quotidien, partez à la découverte des services publics responsables de votre approvisionnement en eau potable et de la dépollution de vos eaux usées.
[Accès à la rubrique](#)

L'observatoire
 Toutes les informations sur l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement : descriptif des indicateurs, textes réglementaires...
[Accès à la rubrique](#)

Recherche d'un service
 Recherchez les services publics d'eau et d'assainissement desservant votre commune et accédez aux données de l'observatoire.

Espace perso
 Vous avez sauvegardé une requête sur un territoire ou un service, retrouvez votre sélection dans votre [espace perso](#).
 Vous êtes contributeur du site (service public, commune, collectivité, prestataire, association...).

eaufrance **SERVICES** Observatoire national des services d'eau et d'assainissement

Vous êtes ici : Accueil » A propos des services » De l'eau potable à l'assainissement

Espace perso
A propos des services
 • Présentation
 • L'eau de la nature et l'eau domestique
 • De l'eau potable à l'assainissement
 • L'eau potable
 • Les eaux usées
 • Les services du quotidien
 • La facture d'eau
L'observatoire
Recherche d'un service

De l'eau potable à l'assainissement

L'ensemble des opérations menées dans le cadre du « petit cycle de l'eau » est assurée par les services publics mis en place par les collectivités locales pour desservir les habitants en eau potable et assainir les eaux usées. Vous trouverez ici des informations sur l'eau, depuis son captage à l'état brut, jusqu'à son rejet dans le milieu naturel après traitement.

L'eau potable

- Le captage de l'eau potable
- Le traitement de l'eau potable
- Le transport de l'eau potable

Du captage à l'assainissement

[Voir le détail](#)

Service-Public.fr Voir les sites

Plan du site | Avertissement | Mentions légales

ONEMA