



www.aquaplus-info.com

DOSSIER DE CANDIDATURE 2017

AU LABEL AQUAPLUS SERVICE - **EAU POTABLE**

Service :

Nom du responsable :

En partenariat avec :



UIE, Association professionnelle membre de la FNTF



PLAN

- I. PRÉSENTATION DU LABEL AQUAPLUS SERVICE
- II. PROCÉDURE DE LABELLISATION
- III. COMPOSITION DU COMITÉ D'ÉVALUATION
- IV. GRILLE D'ÉVALUATION DES CANDIDATURES
- V. DOSSIER DE LABELLISATION



I. PRESENTATION DU LABEL



Le LABEL AQUAPLUS SERVICE
Une démarche d'excellence
des services publics d'eau et d'assainissement collectif

Le **LABEL AQUAPLUS SERVICE** a pour objectif de **promouvoir** et de **récompenser les services publics d'eau et d'assainissement performants** qui sont **engagés dans une démarche exemplaire de développement durable**.

Cette démarche est évaluée au regard de critères de :

- qualité de service à l'abonné/l'utilisateur
- qualité de gestion globale du service, qui prend en compte des aspects techniques, économiques, comptables ou patrimoniaux
- qualité environnementale du service

Le **LABEL AQUAPLUS SERVICE** vise ainsi à **promouvoir des valeurs de qualité, de durabilité et de performance du service**. Il peut être décerné à **toute autorité organisatrice d'un service**, qu'il s'agisse d'un service d'eau potable ou d'un service d'assainissement collectif.

Les candidatures sont examinées et évaluées sur dossier par le **COMITE AQUAPLUS**.

Ce comité regroupe des professionnels de l'eau, des organismes publics et privés, des maîtres d'œuvre, des acteurs institutionnels.

AQUAPLUS décerne également **deux autres types de récompenses** :

- Le **TROPHEE AQUAPLUS REALISATION** récompense une réalisation exemplaire dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

- Le **LABEL AQUAPLUS ENTREPRISE** récompense les entreprises publiques ou privées qui présentent une organisation, un fonctionnement et des références incontestables en matière de développement durable.



II. PROCEDURE DE LABELLISATION



Constitution des dossiers de candidature

1. RETRAIT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

Les **dossiers de candidature** en **version papier** peuvent être demandés par **courrier postal ou électronique** :

- à l'adresse postale :

Comité Aquaplus
M. le Président du comité Aquaplus
9 rue de Berri,
75008 Paris

- à l'adresse électronique : **contact@aquaplus-info.com**

Les **dossiers de candidature** en **version électronique** peuvent être obtenus :

- par téléchargement à l'adresse Internet suivante : www.aquaplus-info.com
- en adressant un mail à : **contact@aquaplus-info.com**

Les candidats doivent répondre à l'ensemble des questions posées et fournir l'ensemble des documents demandés.

Pour toute question sur le contenu du dossier, ils pourront contacter à l'Agence française de la biodiversité :

Eric Brejoux – Tél : 06 89 34 00 81 – eric.brejoux@afbiodiversite.fr
Claire Jouve – Tél : 06 63 33 23 89 – claire.jouve@afbiodiversite.fr

2. DÉPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE

Le secrétariat d'Aquaplus est assuré par l'UIE.

Une fois complétés, les dossiers doivent être retournés en un exemplaire **avant le vendredi 22 septembre 2017** par voie postale ou électronique à l'adresse qui précède.

Les candidats peuvent aussi faire parvenir leurs dossiers de candidature complétés sous forme électronique.

3. DOMAINES D'ACTIVITES

Les domaines concernés sont les suivants :

Domaine	Description de l'activité
Eau potable	Production et/ou distribution
Assainissement collectif	Collecte et/ou traitement des eaux usées

4. PROCEDURE D'EXAMEN DES DOSSIERS

Les dossiers reçus sont **d'abord vérifiés par le secrétariat du comité Aquaplus** qui s'assure qu'ils comportent bien tous les éléments demandés. **Le dossier doit obligatoirement être intégralement complété** sous la forme demandée.



Les dossiers sont ensuite examinés **par un comité restreint**. Celui-ci est composé d'experts des services publics d'eau et d'assainissement membres du comité Aquaplus. Il est présidé par **Eric Bréjoux**, Agence Française de la Biodiversité (AFB).

Dans le cadre de l'examen des dossiers, le comité restreint pourra réaliser une visite sur site ou solliciter un entretien avec le service candidat afin de préciser certaines informations du dossier de candidature.

Après avis du comité restreint, le comité plénier, dit comité Aquaplus, statue sur les candidatures. Ce dernier est composé de personnalités représentant les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre, les organismes publics et privés, les experts, et les professionnels de l'eau. Il est présidé par **Jacques Pélessard**, Président de l'Association des Maires de France (AMF).

Il est à noter que les participants à l'évaluation sont tenus à la confidentialité.

Le **Label Aquaplus Service est attribué pour une durée de 5 ans**, sous réserve du respect par le candidat des engagements pris et de l'exactitude des informations transmises dans le dossier de candidature.

Les services s'engagent à fournir **des informations sincères et véridiques** en réponse aux questions posées dans le dossier de candidature.

Le label Aquaplus service vise à évaluer l'ensemble des moyens de l'autorité organisatrice et de l'exploitant, public ou privé. Ainsi, les services candidats au label Aquaplus service sont invités à associer leurs exploitants lors de l'élaboration du dossier de candidature et lors des entretiens ou visites sur site éventuelles.

5. EVALUATION DES DOSSIERS

Les dossiers de candidature sont évalués à travers **une grille de 100 points** mise au point par le comité Aquaplus. Les dossiers ayant reçu **au moins 75% des points** au total et au moins 60% des points dans chaque partie du dossier reçoivent le **Label Aquaplus Service**.

Le dossier est divisé en 3 parties correspondant aux trois aspects suivants :

- **La qualité de service à l'abonné/l'utilisateur**
- **La gestion du service**
- **La qualité environnementale du service**

Pour chacun de ces aspects, des **indicateurs** ont été définis par le comité Aquaplus. Ces derniers permettent de **mesurer l'engagement du candidat dans une démarche d'excellence en faveur du développement durable**. La procédure d'évaluation a été validée par le comité Aquaplus.

6. REMISE DU LABEL

Les labels Aquaplus Service sont remis par le Président du comité Aquaplus ou son représentant lors d'une séance solennelle de remise des labels.

Les labels sont remis sous forme papier et sous forme d'une récompense personnalisée. Le coût de réalisation de labels supplémentaires éventuellement demandées par l'attributaire est facturé.



7. SUIVI DES LABELS AQUAPLUS SERVICE DECERNES

Le comité Aquaplust demande par courrier chaque année aux services labellisés de confirmer par écrit la véracité des informations présentes dans la fiche de renseignement (page 16 du dossier) ou, le cas échéant, de modifier les informations présentes dans cette fiche en fonction des évolutions du service.

En cas de modification substantielle du service, un réexamen du label pourrait être effectué par le comité Aquaplust.

Le comité Aquaplust pourra effectuer une visite sur site au cours de la durée de validité du label.



Les étapes clés du Label Aquaplust Service 2017

1. Le dossier complet est à adresser au secrétariat du comité Aquaplust, 9 rue de Berri à Paris 8^{ème}, **au plus tard le vendredi 24 septembre 2017.**
2. Le comité restreint se réunira courant octobre 2017 pour examiner et donner son avis technique sur les dossiers de candidatures.
3. Dans l'attente de la décision finale du comité plénier, le secrétariat du comité demandera aux candidats les éléments permettant de préparer le label (logo en format eps vectorisé)
4. Après avis du comité restreint, le comité plénier statuera sur les candidatures. Ce comité se réunira début novembre 2017.
5. Le secrétariat du comité Aquaplust coordonne la réalisation du label et de son certificat.
6. Les services candidats seront informés de la décision du comité plénier.
7. Les services primés recevront une invitation à la remise du Label.
8. Les Labels Aquaplust Service 2017 seront remis aux représentants des services primés, à l'occasion du Salon des Maires 2017 (21-22-23 novembre 2017, date et heure à confirmer).
9. Un certificat Label Aquaplust Service 2017 sera adressé par la suite au service.



III. GRILLE D'ÉVALUATION



Grille d'évaluation

Rappel : collectivités redevables d'une CCSPL :

*Les régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants créent une **CCSPL** (commission consultative des services publics locaux) pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière."*

	PIECE	EVALUATION		RESULTAT
		Service sans CCSPL	Service avec CCSPL	
DOSSIER COMPLET	- La lettre de candidature	OUI	OUI	
	- La fiche de renseignements	OUI	OUI	
	- La charte signée	OUI	OUI	
	- La validation des 17 pré-requis (un manque est éliminatoire):	16 prérequis	18 prérequis	
	a/ L'autorité organisatrice renseigne et publie intégralement la partie eau potable du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) (au moins pour les années 2011 et 2012)	Oui	Oui	
	b/ L'autorité organisatrice produit et délibère un rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable (au moins pour les années 2011 et 2012)	Oui	Oui	
	c/ Le RPQS est accessible à tous les usagers	Oui	Oui	
	d/ L'autorité organisatrice possède un règlement de service conforme à la réglementation qui a été envoyé aux abonnés	Oui	Oui	
	e/ Pour les collectivités redevables d'une CCSPL, l'autorité organisatrice a mis en place une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) qui traite les questions relatives à l'eau potable	Non concerné	Oui	
	f/ Dans ces cas, l'autorité organisatrice réunit, au moins une fois par an, la CCSPL pour lui présenter le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement (RPQS)	Non concerné	Oui	
g/ L'autorité organisatrice informe les abonnés en cas de surconsommation d'eau entre deux relevés de compteur	Oui	Oui		
h/ Dans le cadre du contrôle sanitaire mentionné à l'article R. 1321-15 du code de la santé publique, le taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées, pour ce qui concerne la microbiologie	Oui	Oui		



	(indicateur P101.1), était supérieur ou égal à 99% sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2012-2011-2010)			
i/	Dans le cadre du contrôle sanitaire mentionné à l'article R. 1321-15 du code de la santé publique, le taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées, pour ce qui concerne la physico-chimie (indicateur P102.1), était supérieur ou égal à 97% sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2012-2011-2010)	Oui	Oui	
j/	Les équipements installés sont conformes à la réglementation sanitaire en vigueur pour les matériaux au contact ou les produits et procédés de traitement de l'eau destinée à la consommation humaine	Oui	Oui	
k/	L'ensemble des canalisations et branchements en plomb ont été retirés	Oui	Oui	
l/	Les immobilisations sont amorties dans les comptes administratifs M49 (c28 dotations aux amortissements)	Oui	Oui	
m/	Le rendement du réseau de distribution (indicateur P104.3) est supérieur ou égal aux seuils fixés par l'article 2 du décret du 27 janvier 2012 pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2012-2011-2010)	Oui	Oui	
n/	L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (indicateur P103.2A) est supérieur ou égal à 60 pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2012-2011-2010)	Oui	Oui	
o/	L'autorité organisatrice a mis en place un programme pluriannuel, ou un échéancier, pour les travaux de renouvellement des installations	Oui	Oui	
p/	L'autorité organisatrice consacre 1,6% de la masse salariale à la formation du personnel	Oui	Oui	
q/	L'autorité organisatrice respecte la réglementation en ce qui concerne l'emploi des travailleurs handicapés	Oui	Oui	
r/	L'indice d'avancement de protection de la ressource en eau (indicateur P108.3) est supérieur à 50 pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2012-2011-2010)	Oui	Oui	
	- Les justificatifs des pré-requis (voir le récapitulatif à cocher à la fin du dossier)	Oui	Oui	
	- Les justificatifs des questions d'évaluation (voir le récapitulatif à cocher à la fin du dossier)	Oui	Oui	

	CRITERE	POIDS CRITERE (en%)
SERVICE A L'ABONNE/ L'USAGER	Information des abonnés/usagers	3,1
	Participation des usagers	3,1



25%	Satisfaction des abonnés/usagers	3,1
	Accès social à l'eau	3,1
	Réclamations et demandes	3,1
	Rendez-vous et intervention	3,1
	Démarches qualité*	3,1
	Solidarité internationale*	3,1
GESTION DU SERVICE 50%	Gestion financière du service	8,3
	Performance du réseau	8,3
	Connaissance et gestion du patrimoine	8,3
	Ressources humaines	8,3
	Démarches Qualité*	8,3
	Sécurisation de l'approvisionnement	8,3
QUALITE DE L'EAU ET ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE 25%	Surveillance de la ressource	5
	Performance environnementale des installations*	5
	Qualité de l'eau distribuée	5
	Gestion de la filière boues	5
	Démarches qualité	5

*Certains éléments, dans les rubriques marquées d'une astérisque, sont neutralisés pour les collectivités desservant moins de 15.000 usagers.



IV. DOSSIER DE LABELLISATION *EAU POTABLE*



MODELE DE LETTRE DE CANDIDATURE

EN-TETE

Date : le....., à.....

**Comité Aquaplus
9, rue de Berri
75008 PARIS**

A l'attention de M. le Président du comité Aquaplus

Objet : CANDIDATURE AU LABEL AQUAPLUS SERVICE – EAU POTABLE

Monsieur,

Notre service, désireux de marquer son engagement aux valeurs de progrès proposées par la Charte Aquaplus, a l'honneur de vous présenter sa candidature à l'obtention du LABEL AQUAPLUS SERVICE.

Nous souhaiterions obtenir le label pour notre service (*compléter la description du service pour lequel le label est demandé – cf. domaines d'activités p7*)

Vous trouverez ci joint notre dossier de candidature rempli.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous remercions à l'avance de l'attention que vous porterez à notre candidature.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Signature et fonction
Cachet du service



FICHE DE RENSEIGNEMENTS

I. PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE

Nom de l'autorité organisatrice :

Service pour lequel le label est demandé par le présent dossier :

Adresse :

Téléphone :

Télécopie :

E-mail :

Site Internet :

Correspondant pour le dossier de labellisation :

Nom et fonction :

Téléphone :

Adresse mail :

Indicateurs descriptifs du service :

Type de collectivité (Métropole, Communauté urbaine, Communauté d'agglomération, Communauté de communes, Commune, Conseil général, Syndicat mixte, SIVOM, SIVU, Syndicat d'agglomération Nouvelle)	
Population desservie par le service	
Nombre d'abonnés domestiques du service	
Nombre d'abonnés non domestiques du service	
Longueur du réseau hors branchements	
Prix TTC par m³ sur la base d'une facture de 120 m³	
Volumes	
Nature de l'eau brute	% eau surface : % eau souterraine :
Nombre d'installations de potabilisation	
Nombre de branchements	



Compétences (cases à cocher)

	PRODUCTION	TRANSPORT	DISTRIBUTION
Régie directe			
Marché de prestation de service			
Affermage			
Concession			
Gestion mixte			
Non compétent			

Quelles sont les particularités de votre service (forte variation saisonnière, eau brute très dégradée, etc.) ?

.....
.....
.....
.....
.....



II. PRE-REQUIS

Le LABEL AQUAPLUS SERVICE récompense l'EXCELLENCE DU SERVICE.

A ce titre, les candidats à la labellisation doivent remplir un certain nombre de pré-requis pour que leur dossier soit recevable. Un manque est éliminatoire.

Les questions qui suivent permettent de déterminer si votre service satisfait ces pré-requis.

En cas de manquement ou de non fourniture des justificatifs, votre dossier sera rejeté.

II.1. Pré-requis relatifs au service à l'abonné/l'utilisateur

a/ L'autorité organisatrice renseigne-t-elle et publie-t-elle intégralement la partie eau potable du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) (au moins pour les années 2014 et 2015) ?

- Oui
- Non

Nota bene :

Initié en novembre 2009 par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema), l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement a pour vocation de collecter et rassembler les données et informations se rapportant aux 29 indicateurs de performance réglementaires définis par le décret et l'arrêté du 2 mai 2007¹.

Ces indicateurs doivent être calculés annuellement par chaque service d'eau, d'assainissement collectif ou non collectif. Ils constituent des outils de pilotage des services qui doivent permettre aux opérateurs d'atteindre un certain niveau de qualité de service, de suivre les évolutions d'une année sur l'autre, d'évaluer la performance globale du service et d'assurer la satisfaction et l'information des usagers.

Le système d'information SISPEA est à renseigner sur le site internet : www.services.eaufrance.fr

b/ L'autorité organisatrice produit-elle et délibère-t-elle un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable (au moins pour les années 2014 et 2015) ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** les RPQS basés sur les données 2014 et 2015 (ou préciser les liens à partir desquels ils sont téléchargeables si ils ont été déposés sur SISPEA)

Nota bene :

L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que les autorités organisatrices du service public de l'eau et de l'assainissement sont tenues de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services. Dans ce rapport doivent figurer les indicateurs de performance définis par le décret et l'arrêté du 2 mai 2007.

¹ Le décret et l'arrêté dont il est question sont les suivants :

- le décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 et modifiant les annexes V et VI du Code Général des Collectivités Territoriales.
- L'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement.



Il doit être présenté au plus tard dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné à l'assemblée délibérante.

c/ Le RPQS est-il accessible à tous les usagers (en mairie, sur site web ...)?

- Oui
- Non

Nota bene :

La mise à disposition du public de certains textes administratifs est obligatoire, conformément aux dispositions de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public, du décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005 relatif à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques et du décret n° 2008-1281 du 8 décembre 2008 relatif aux conditions de publication des instructions et circulaires.

d/ Y a-t-il un règlement de service conforme à la réglementation en vigueur et qui a été envoyé aux abonnés?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE le règlement de service**

e/ Pour les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants, l'autorité organisatrice a-t-elle mis en place une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) qui traite notamment les questions relatives à l'eau potable ?

- Oui
- Non

f/ Si oui, l'autorité organisatrice réunit-elle, au moins une fois par an, la CCSPL pour lui présenter le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité du service public d'eau potable (RPQS) ?

- Oui
- Non

Nota bene :

Les collectivités territoriales au-dessus des tranches de population indiquées dans la question d/ ont l'obligation de créer et consulter une commission consultative des services publics locaux. Cette obligation a été introduite dans l'ordonnancement juridique par la loi n°2002-276 du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité, dite loi Vaillant.

L'article 58 de la loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques, est venu préciser que les EPCI dont la population est comprise entre 20 000 et 50 000 habitants peuvent également créer une CCSPL. Pour les EPCI relevant de cette strate démographique, il s'agit d'une simple possibilité et non d'une obligation.

En application de l'article L2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, la commission consultative des services publics locaux examine chaque année le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement.



- ✓ **JOINDRE** le compte-rendu de la dernière réunion en date de la CCSPL durant laquelle le RPQS a été présenté ou le rapport annuel d'activité de la CCSPL.

g/ Informez-vous les usagers en cas de surconsommation d'eau entre deux relevés de compteur ?

- Oui
 Non

Nota bene :

Le décret 2012-1078 du 24 septembre 2012 impose depuis le 1^{er} juillet 2013 aux services d'eau potable d'informer, par tout moyen, l'abonné en cas d'augmentation anormale de la consommation au vu du relevé de compteur.

h/ Dans le cadre du contrôle sanitaire mentionné à l'article R. 1321-15 du code de la santé publique, le taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées, pour ce qui concerne la microbiologie (indicateur P101.1), était-il supérieur ou égal à 99% sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013) ?

- Oui
 Non

i/ Dans le cadre du contrôle sanitaire mentionné à l'article R. 1321-15 du code de la santé publique, le taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées, pour ce qui concerne la physico-chimie (indicateur P102.1), était-il supérieur ou égal à 97% sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013) ?

- Oui
 Non

- ✓ **JOINDRE** les résultats des analyses de l'agence régionale de santé (ARS) effectuées concernant la conformité microbiologique et physico-chimique pour les exercices 2013, 2014 et 2015.

j/ Les équipements sont-ils conformes à la réglementation sanitaire définie par le code de la santé publique (article R1321-48 et suivants) ?

- Oui
 Non

Nota bene :

Conformément au Code de la Santé Publique et notamment ses articles R1321-48, tous les matériaux au contact de l'eau destinée à la consommation humaine ainsi que les produits et procédés de traitement utilisés dans la production d'eau potable doivent disposer de preuves de conformité sanitaire. La nature de la preuve de conformité sanitaire exigée est définie par arrêté en fonction du type de produits.

k/ Avez-vous remplacé l'ensemble des branchements en plomb comme exigé par la réglementation ?

- Oui
 Non

A noter que la suppression des branchements en plomb est exigée depuis le 25 décembre 2013, date à laquelle la teneur maximale en plomb dans l'eau passe à 10µg/L.



II.2. Pré-requis relatifs à la gestion du service

l/ Afin d'assurer une gestion durable du service, il est important de mettre en place une gestion patrimoniale pérenne. A ce titre, vos immobilisations sont-elles amorties dans vos comptes administratifs M49 (c/68 « dotations aux amortissements » en section de fonctionnement et c/28 « amortissements » en section d'investissement) ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** les comptes administratifs pour les exercices 2013, 2014, 2015

m/ Le rendement du réseau de distribution (indicateur P104.3) est-il supérieur ou égal au seuil fixé par l'article 2 du décret du 27 janvier 2012 sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)?

- Oui
- Non

Nota bene :

L'article 2 du décret du 27 janvier 2012², pris en application de la loi *Grenelle 2*, prévoit qu'un plan d'actions et de travaux soit engagé lorsque les pertes d'eau dans les réseaux de distribution dépassent le seuil fixé :

Le seuil est calculé à partir de la formule indiquée à l'article 2 du décret prenant en compte la densité de l'habitat. Si le calcul donne une valeur supérieure à 85%, le seuil est ramené à 85%.

A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

n/ L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (indicateur P103.2A), défini dans l'arrêté du 2 mai 2007, est-il supérieur ou égal à 60 sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)?

- Oui
- Non

Nota bene :

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable, tel que défini par l'arrêté du 2 mai 2007, varie de 0 à 100 points.

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

- de 0 à 20 points : un plan du réseau est mis à jour annuellement ;
- de 20 à 60 points : les informations sur des éléments constitutifs des réseaux sont connues (âge des canalisations, localisation des branchements,...);
- de 60 à 100 points : les informations sur les interventions sur le réseau sont disponibles (identification des interventions, mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des branchements, des canalisations,...).

² Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable



o/ L'autorité organisatrice a-t-elle mis en place une politique pluriannuelle (programme, échéancier, schéma directeur ...) en matière de travaux de renouvellement des installations (réseaux, usines...) ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** une copie du programme pluriannuel ou de l'échéancier.

p/ L'autorité organisatrice consacre-t-elle 1,6% de la masse salariale à la formation du personnel?

- Oui
- Non

Nota bene :

L'article 18 de la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, fixe à 1,6% de la masse salariale le montant que les entreprises de plus de dix salariés doivent consacrer à la formation de leur personnel.

q/ L'autorité organisatrice remplit-elle ses obligations en matière d'emploi de personnes handicapées au titre de la loi 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés ?

- Oui
- Non

Nota bene :

Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés oblige tout employeur du secteur privé et tout établissement public à caractère industriel et commercial occupant 20 salariés ou plus, à employer, dans une proportion de 6 % de son effectif salarié, des travailleurs handicapés. Les employeurs peuvent remplir leur obligation d'emploi de plusieurs façons : l'emploi direct, la sous-traitance ou la prestation de services avec le milieu protégé (dans la limite de la moitié de l'obligation), la conclusion d'un accord collectif avec les syndicats de salariés agréés par le préfet ou le versement d'une contribution versée à l'Agefiph (association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées).

II.3. Pré-requis relatifs au service à l'environnement

r/ L'indice d'avancement de protection de la ressource en eau (indicateur P108.3), défini dans l'arrêté du 2 mai 2007, est-il supérieur à 50 sur les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013) ?

- Oui
- Non

Nota bene :

L'indice d'avancement de protection de la ressource en eau, tel que défini par l'arrêté du 2 mai 2007, varie de 0 à 100%.

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

- 0 % Aucune action
- 20 % Études environnementale et hydrogéologique en cours



- 40 % Avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % Dossier déposé en préfecture
- 60 % Arrêté préfectoral
- 80 % Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

- ✓ **JOINDRE** le ou les copies de l'arrêté préfectoral de déclaration d'utilité publique du ou des captages ou une justification de la mise en œuvre et du suivi de la procédure.



ENGAGEMENT AU RESPECT DE LA CHARTE AQUAPLUS

Les candidats au LABEL AQUAPLUS SERVICE doivent s'engager à respecter la Charte Aquaplus. Cette Charte signée par le maire, le président de l'intercommunalité ou le président du syndicat doit être jointe au dossier de candidature.

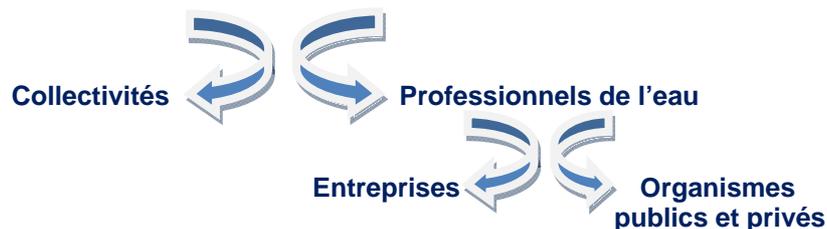
(A DATER ET SIGNER)



LA CHARTE AQUAPLUS

La Charte Aquaplus s'adresse à tous les

Acteurs de l'eau



Engagements des signataires pour le développement durable dans ses trois composantes, environnementale, sociale et économique.

1 / Devoir d'intérêt général

Au-delà du strict respect de la législation et de la réglementation en vigueur, les acteurs de l'eau s'engagent à contribuer activement à la préservation, à l'amélioration de la qualité de l'eau et à la qualité des milieux grâce aux procédés, aux infrastructures et aux équipements qu'ils mettent en œuvre.

Ils doivent faire évoluer la qualité de leurs prestations en les inscrivant dans une démarche de développement durable et de gestion optimale de la ressource.

Les acteurs de l'eau s'engagent à promouvoir les systèmes optimisant la consommation en eau ainsi que les autres impératifs environnementaux et notamment la maîtrise de la consommation énergétique, des émissions de bruits et d'odeurs, la maîtrise des risques industriels, l'intégration dans l'environnement.



2 / Démarche de développement durable

La démarche Aquaplus s'inscrit dans la mise en œuvre de la Stratégie Nationale du Développement Durable (SNDD) (*) SNDD :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/SNDD-3.pdf>

Les équipements se doivent de répondre de façon exhaustive aux critères de développement durable. Devront apparaître, au moins, la maîtrise énergétique, la gestion optimale des résidus avec la valorisation de ces derniers, à chaque fois que cela se révélera techniquement possible.

Les installations proposées par les acteurs de l'eau doivent être exemplaires quant à la conception, mais également quant aux coûts d'exploitation et de maintenance.

Pour répondre au besoin nécessaire d'information, les éléments fournis par les professionnels de l'eau devront permettre aux maîtres d'ouvrage de disposer de tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension du projet. En particulier devront apparaître des suggestions permettant d'améliorer la conception des installations vis-à-vis de l'environnement pris au sens large du terme.

Les professionnels de l'eau s'engagent à fournir des comptes prévisionnels d'exploitation réalistes et détaillés basés sur le retour d'expérience. A la demande du donneur d'ordre, les professionnels de l'eau s'engagent à fournir les éléments techniques permettant de définir les durées d'amortissement induites.

Les critères d'exploitation devront être présentés aux maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre afin qu'ils puissent les utiliser comme un élément de choix d'un projet dans une position hiérarchique et/ou une pondération significatives.

Les collectivités et les professionnels de l'eau en charge de l'exploitation, de tout ou partie de la maintenance, se devront de répondre aux critères évoqués précédemment en matière d'énergie, de déchets et d'impacts divers sur l'environnement. Notamment, elles devront œuvrer de façon permanente pour maintenir les installations opérationnelles.

3 / Engagements vis-à-vis des salariés

Les acteurs de l'eau s'engagent en permanence à appliquer et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité. Ils assurent une formation appropriée de leurs salariés aux procédures des systèmes qualité, environnement et sécurité.

4 / Sécurité des biens et des personnes

Les professionnels de l'eau s'engagent à appliquer et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité. Ils doivent fournir les règles et les précautions à prendre en matière de sécurité des installations fournies.

Les professionnels de l'eau s'engagent à ne pas utiliser de produits mettant en danger la santé du public après l'intervention de l'entreprise, dans l'état des connaissances à la date de celle-ci et ceci pendant toute la durée d'utilisation de l'ouvrage et sous réserve d'un entretien adapté.

Les professionnels de l'eau fournissent les documents permettant la déclaration et l'identification des installations auprès des pouvoirs publics et des collectivités locales et de promouvoir la transmission transparente de l'information.

5 / Information entre les différents acteurs de l'eau

Les professionnels de l'eau doivent fournir aux maîtres d'ouvrage les documents écrits sur les procédés, infrastructures et équipements. Ceux-ci permettent d'informer les intervenants sur leur fonctionnement, leur sécurité, le niveau de qualité, la réduction de façon continue des niveaux de pollutions visuelles, sonores, olfactives... sous réserve d'usage et d'entretien conformément aux préconisations du constructeur.

Les professionnels de l'eau devront donner les meilleurs rapports coûts/efficacité afin que les maîtres d'ouvrage, en concertation avec les différents intervenants, puissent prendre les décisions de gestion adaptées au contexte des installations.

La transparence du professionnel de l'eau doit porter aussi bien sur l'identité et les compétences des intervenants effectifs, sur l'étendue de leur mission, que sur les informations qu'elle transmet aux donneurs d'ordre, maîtres d'ouvrages et maîtres d'œuvre et à ses co-traitants, sous-traitants et fournisseurs.



6 / Démarche de progrès et de responsabilité professionnelle

Les acteurs de l'eau agissent dans l'intérêt des usagers. Il inscrit son action dans le respect des hommes et de l'environnement.

Les professionnels de l'eau se reconnaissent comme membres d'une filière et s'engagent à prendre en compte la recherche de mise en commun des exigences par les autres acteurs de cette filière.

Les acteurs de l'eau s'engagent à prendre en compte dans leurs choix les démarches de progrès et d'innovation des autres professionnels intervenants (fournisseurs, prestataires,...).

Le professionnel de l'eau doit s'engager à affecter les compétences et les organisations requises pour l'exécution d'un projet. Il doit engager de la même manière ses sous-traitants et ses fournisseurs et doit conseiller, commercialiser et installer des systèmes dont les résultats ont été validés.

Garantie d'indépendance : les acteurs de l'eau signataires ont obligation de ne pas favoriser des situations dans lesquelles elles deviendraient « juge et partie ».

7 / Engagements financiers

Les acteurs de l'eau signataires affirment que leurs propositions financières respectent les normes applicables et les règles de l'art.

Elles doivent pratiquer le plus juste prix en recherchant l'optimisation de leurs coûts, dans l'intérêt de tous les partenaires.

8 / Communication et déontologie

Toute entreprise de l'eau bénéficiaire du label Aquaplus Entreprise pourra utiliser cette référence dans sa communication, dès lors qu'elle respectera le champ du label Aquaplus, à savoir un engagement de l'entreprise ou de l'organisme en matière de développement durable. Cette communication ne pourra être admise que pendant la durée de validité du label Aquaplus et ne devra pas prêter à confusion avec le label Aquaplus Service et le trophée Aquaplus.

Tout professionnel de l'eau partenaire d'une réalisation exemplaire pourra y faire référence dans sa communication, dès lors que cette communication respecte le champ de ce certificat. Ainsi, cette communication ne devra pas prêter à confusion avec les labels Aquaplus et ne devra pas laisser penser qu'en tant que partenaire, il est titulaire du trophée Aquaplus. La communication sur le trophée Aquaplus par le Maître d'Ouvrage précisera la réalisation concernée.

Date et cachet

Nom du responsable ou de son représentant :

M.

Fonction :

Signature :



LE SERVICE A L'ABONNE/L'USAGER

Information des abonnés/usagers

1) Comment assurez-vous l'information des abonnés? *Cochez la ou les réponses correspondantes et renseignez les informations demandées (numéro de téléphone, adresse du site Internet, etc.).*

- Accueil physique (précisez la plage horaire d'ouverture)
- Accueil téléphonique (service abonnés, numéro gratuit de type numéro vert) :
- Site internet (précisez adresse)
- Brochure
- Autre, précisez :

✓ **JOINDRE** le cas échéant des exemplaires des brochures destinées aux abonnés.

2) Au-delà de l'obligation de transmettre à chaque abonné le règlement de service par courrier postal ou électronique (article L2224-12 du code général des collectivités territoriales), assurez-vous une information aux usagers ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez comment :

.....

✓ **JOINDRE** le cas échéant des exemplaires des brochures destinées aux usagers.

3) Avez-vous mis en place des campagnes de sensibilisation auprès des usagers pour la préservation qualitative et quantitative de la ressource d'eau brute ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquelles :

- Affiches sur les économies d'eau
- Page dédiée aux économies d'eau sur le site internet
- Réunions publiques
- Conférences de citoyens
- Autre, précisez :

Participation des usagers

4) L'autorité organisatrice a-t-elle mis en place une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) ou équivalent qui traite des questions relatives à l'eau potable ?

- Oui
- Non

5) L'autorité organisatrice a-t-elle entrepris d'autres démarches de participation des usagers dans le cadre des services publics d'eau ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquelles :

- Observatoire participatif sur l'eau
- Réunion publique sur l'eau
- Conférence de citoyens sur l'eau



Autre, précisez :

Nota bene :

Les questions 4) et 5) visent à valoriser les collectivités qui mettent en place des démarches volontaires de participation des usagers.

✓ **JOINDRE** la documentation éventuelle présentant ces dispositifs.

Satisfaction des abonnés/usagers

6) Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction des usagers ?

- Oui
 Non

Si oui, à quelle fréquence ces enquêtes sont-elles réalisées ? *Par exemple : 1 fois par an, tous les 3 ans.*

✓ **JOINDRE** une copie du questionnaire adressé aux usagers et les résultats de la dernière enquête.

7) Avez-vous mis en place plusieurs moyens de paiements pour faciliter les démarches des abonnés ?

- Oui
 Non

Si oui, lesquels :

- Paiement en espèces ou chèques
 Paiement en ligne
 Prélèvement automatique à l'échéance
 Prélèvement automatique par mensualisation
 Autre, précisez :



Accès social à l'eau

8) Avez-vous mis en place, afin de faciliter un accès à l'eau pour tous :

- Abondement au Fonds de Solidarité logement
- Versement d'une subvention au centre communal ou intercommunal d'action sociale
- Aide préventive, chèque eau
- Tarification sociale progressive en fonction du nombre de personnes composant le foyer ou des revenus
- Tarification pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite
- Financement par le budget général de tout ou partie du montant de l'aide attribuée pour le paiement des factures d'eau au titre de l'aide sociale
- Autre, précisez :

Nota bene :

1) Les collectivités qui le souhaitent ont désormais la possibilité de mettre en place, à titre expérimental, de nouvelles tarifications de l'eau et/ou de l'assainissement, ainsi que des systèmes d'aides au paiement de la facture d'eau afin de garantir un meilleur accès à tous à ces services (art. 28 de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes).

L'agence de l'eau et, dans les départements d'outre-mer, l'office de l'eau peuvent apporter des aides aux études de définition et de suivi de l'expérimentation, dans la limite de la moitié des dépenses.

Les collectivités peuvent se porter candidates à cette expérimentation jusqu'au 31 décembre 2014. La circulaire du 4 mars 2014 relative à l'expérimentation en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau en fixe les modalités.

2) Le fonds solidarité logement

La loi n°2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement permet aux services publics de l'eau et de l'assainissement d'attribuer une subvention au fonds de solidarité pour le logement (FSL) afin de contribuer au financement des aides relatives au paiement des charges d'eau des personnes en situation de précarité, qu'elles soient abonnées au service ou occupants d'immeubles collectifs d'habitation devant payer l'eau et l'assainissement dans les charges collectives d'habitation. En application de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, ce sont les conseils généraux qui peuvent, par l'intermédiaire du fonds de solidarité pour le logement (FSL), attribuer des aides relatives au paiement des fournitures d'eau et des charges collectives afférentes aux personnes en situation d'impayés (aides « curatives »). Les questions **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** et **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** visent à valoriser les autorités organisatrices qui mettent en place des démarches volontaires de participation des usagers.

9) Y a-t-il un accueil spécifique où une coordination spécifique pour les personnes en difficulté ?

- Oui
- Non

10) Quel est le montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité pour l'exercice 2015 ? Reportez la valeur de l'indicateur P109.0 figurant dans SISPEA.

.....



Réclamations et demandes

- 11) Comment évolue le taux de réclamations défini par l'arrêté du 2 mai 2007 pour les trois dernières années ? Reportez la valeur de l'indicateur P155.1 figurant dans SISPEA pour les années 2013, 2014 et 2015

	2013	2014	2015
Taux de réclamation			
Fiabilité de l'indicateur P155.1 (A, B ou C)			

Nota bene :

Cet indicateur reprend les réclamations écrites (c'est-à-dire reçues sous forme de courrier, mail, fax...) de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service. Le nombre annuel de réclamations est rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Au regard de l'évolution du taux de réclamation sur les trois dernières années, quelles mesures avez-vous mis en place pour améliorer la situation le cas échéant ?

.....
.....

- 12) Vous êtes-vous engagé dans le règlement de service à respecter un délai de réponse à une demande d'information écrite de la part des usagers ?

- Oui
 Non

Si oui, quel délai vous êtes-vous engagé à respecter ?

.....

Quel est votre taux de respect de ce délai ?

.....

Nota bene :

A travers la question 13, nous souhaitons évaluer la capacité de la collectivité à respecter les engagements qu'elle s'est elle-même fixés.

- 13) Avez-vous fixé un délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés ?

- Oui
 Non

Si oui, quel est votre taux de respect de ce délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés ?

Reportez la valeur de l'indicateur P152.1 figurant dans SISPEA pour l'exercice 2015.

.....

Quel délai maximal vous êtes-vous engagé à respecter ?



Rendez-vous et intervention

14) Vous êtes-vous engagé à proposer et à respecter une plage horaire pour les rendez-vous au domicile des usagers ?

- Oui
 Non

Si oui, quelle est l'étendue de cette plage horaire ?

.....

Quel est votre taux de respect de cette plage horaire ?

.....

Ces engagements pour les rendez-vous au domicile des usagers sont-ils inscrits au règlement de service ?

- Oui
 Non

15) Vous êtes-vous engagé à respecter un délai maximal d'intervention en cas d'urgence chez un usager ?

- Oui
 Non

Si oui, quel est ce délai maximal ?

.....

Quel est votre taux de respect de ce délai ?

.....

16) Avez-vous initié la mise en place d'un système de relevé à distance des compteurs d'eau des abonnés (radiorelève/teléreleve) ?

- Oui
 Non

Si oui, quel pourcentage du parc de compteurs est concerné ?

.....

Démarches qualité

17) Avez-vous mis en place une démarche de type qualité de service aux usagers ?

- Oui
 Non

Si oui, le service est-il organisé selon les lignes directrices de la norme ISO 24510 sur la qualité de service aux usagers ?

.....

✓ **JOINDRE** une description succincte de la démarche mise en place

Avez-vous mis en place la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale ?

- Oui
 Non



✓ **JOINDRE** les résultats de l'évaluation.

Avez-vous mis en place une autre démarche qualité ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez :

.....

18) Avez-vous mis en place une Charte ou des engagements relatifs à la qualité de service à l'utilisateur ?

- Oui
- Non

✓ **Si oui, JOINDRE** la Charte ou les justificatifs des engagements.

Nota bene :

Les questions 17) et 18) visent à valoriser les investissements du candidat dans une démarche qualité.

Le candidat précisera les démarches éventuellement en cours.

Solidarité Internationale

19) Réservez-vous une fraction de vos recettes à la coopération décentralisée dans le domaine de l'eau potable (loi Oudin-Santini)?

- Oui
- Non



LA GESTION DU SERVICE

Gestion financière du service

20) A combien s'éleve le taux d'investissement (immobilisations sur recettes totales) ? *Remplissez le tableau suivant.*

	2013	2014	2015
Immobilisations (somme c21 + c22)			
Recettes totales (somme des montants en c7)			
Taux d'investissement [(c21 + c22)/ c7]			
Immobilisations en cours (c23)			

Nota bene :

Ces indicateurs permettent d'apprécier le dynamisme du service concernant les investissements et la capacité de financement des investissements.

Le taux d'investissement, en particulier, donne une indication sur l'effort d'investissement consenti par le service pour assurer le gros entretien et le renouvellement de ses infrastructures. Ce taux d'investissement sera à terme évalué sur cinq ans.

Le cas de la concession sera traité de façon spécifique puisqu'il induit un biais dans le calcul de cet indicateur. Les investissements du concessionnaire seront ainsi pris en compte en complément des investissements réalisés par la collectivité.

Le compte 23 (immobilisations en cours) permettra d'apprécier le cas échéant des investissements en cours.

21) Quelle est la durée d'extinction de la dette telle que définie par l'arrêté du 2 mai 2007 (indicateur P153.1) ? *Remplissez le tableau suivant.*

	2013	2014	2015
Durée d'extinction de la dette			

Nota bene :

Cet indicateur permet d'apprécier les marges de manœuvre de l'autorité organisatrice en matière de financement des investissements et d'endettement.

Sa formule de calcul consiste à déterminer la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si l'autorité organisatrice affecte à ce remboursement la totalité de l'épargne brute dégagée par le service.



22) Afin d'assurer une gestion pérenne de votre service, il est également important de comparer vos investissements et vos amortissements. *Veillez, à cette fin, renseigner le tableau suivant.*

	2013	2014	2015
Immobilisations (somme c21 + c22)			
Amortissements (montant inscrit en c28)			
Rapport [(c21 + c22)/ c28]			

✓ Pour les questions 20) à 22), **JOINDRE** les comptes administratifs des exercices 2013, 2014 et 2015.

Nota bene :

L'amortissement est une obligation comptable légale qui permet la prise en compte de la dépréciation d'un équipement dans le temps. L'amortissement est un élément fondamental de gestion patrimoniale puisqu'il permet d'anticiper le besoin de renouvellement des immobilisations.

Le montant annuel d'amortissement d'un équipement est égal au coût d'acquisition de l'équipement divisé par sa durée de vie comptable.

Performance du réseau

23) Quel est l'indice linéaire de pertes en réseau de votre service, tel que défini par l'arrêté du 2 mai 2007 ? *Reportez la valeur de l'indicateur P106.3 figurant dans SISPEA pour l'exercice 2015.*

.....

Avez-vous mis en place une démarche volontariste de maîtrise des fuites ?

Si oui laquelle (sectorisation, localisation ...) ?

.....

.....

24) Quel est le rendement de votre réseau ?

Reportez la valeur de l'indicateur P104.3 figurant dans SISPEA pour l'exercice 2015.

.....

25) Quel est le taux d'occurrence des interruptions de service non programmées, tel que défini par l'arrêté du 2 mai 2007 ? *Reportez la valeur de l'indicateur P151.1 figurant dans SISPEA pour les exercices 2013, 2014 et 2015.*

	2013	2014	2015
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées			



Nota bene :

L'indicateur « interruptions de service » (P151.1) représente le nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par milliers d'abonnés.

Une coupure d'eau est une interruption totale de la fourniture de l'eau à un ou plusieurs abonné(s) : les incidents de pression ou de qualité de l'eau ne constituent donc pas une coupure d'eau s'ils n'entraînent pas l'interruption totale de la fourniture.

Connaissance et gestion du patrimoine

26) Le service dispose-t-il d'un Système d'Information Géographique (SIG) mis à jour au minimum une fois par an ?

- Oui
- Non

✓ **Si oui, JOINDRE** un document de présentation du SIG précisant notamment la fréquence de mise à jour.

27) L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale a-t-il augmenté au cours des trois dernières années? Reportez la valeur de l'indicateur P103.2 figurant dans SISPEA pour les exercices 2013, 2014 et 2015.

.....
.....

28) Prenez-vous en compte la problématique de développement durable, dans ses trois composantes (économique, sociale et environnementale), dans vos achats de matériaux et équipements ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

.....

29) Prenez-vous en compte la problématique de développement durable, dans ses trois composantes : économique, sociale et environnementale, dans vos chantiers de travaux ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

.....

30) Prenez-vous en compte l'innovation dans vos appels d'offre et marchés publics ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

.....

31) Avez-vous mis en place des compteurs de sectorisation télé-relevés ?

- Oui
- Non

Si oui, quel pourcentage du réseau est équipé ?

.....



Gestion des ressources humaines

32) Existe-il un plan de formation du personnel ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** une copie du plan de formation du personnel.

Nota bene : L'article 7 de la loi de 1984 modifié par l'article 7 de la loi du 19 février 2007 stipule que « Les régions, les départements, communes et établissements publics établissent un plan de formation annuel ou pluriannuel qui détermine le programme d'actions de formations prévues en application des 1°, 2°, 3° de l'article 1 ».

L'article 1 de la loi définit les catégories de la formation qui trouvent leur place au sein du plan de formation:

- intégration et professionnalisation
- perfectionnement
- préparation aux concours et examens
- formation personnelle suivie à l'initiative de l'agent
- lutte contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française

33) Existe-il un volet sécurité dans le plan de formation ?

- Oui
- Non

34) Le taux de fréquence des accidents du travail est-il inférieur à celui défini par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) pour la profession³ ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** le bilan annuel d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

35) Avez-vous mis en place une Gestion Prévisionnelle des Effectifs, des Emplois et des Compétences ?

- Oui
- Non

Démarches qualité

36) Avez-vous mis en place une démarche qualité pour le management du service ?

- Oui
- Non

Si oui, quels sont les référentiels mis en place ?

- Norme ISO 9001 pour le management de la qualité
- Management santé et sécurité au travail (OHSAS 18001, ILO-OSH 2001, etc.)

³ Voir les statistiques sur le site Internet de l'INRS :

<http://www.inrs.fr/accueil/accidents-maladies/statistique-accident-maladie/accident.html> <http://www.inrs.fr/accueil>



Autre, précisez :

Complétez le tableau qui suit avec le ou les référentiel(s) mis en place.

Référentiel	Organisme certificateur	Intitulé et périmètre d'application	Valable jusqu'au (ou : en cours de certification)

✓ **JOINDRE** les certificats en cours de validité à la date de dépôt du dossier.

Etes-vous organisés selon les lignes directrices de la norme ISO 24512 pour le management des services publics de l'eau potable et pour l'évaluation des services fournis ?

- Oui
 Non

✓ **JOINDRE** une description succincte.

Nota bene :

La question 36) vise à valoriser les investissements du candidat dans une démarche qualité.

Le candidat précisera les démarches éventuellement en cours.

37) En dehors de SISPEA, participez-vous à une démarche d'analyse comparative de la performance et de la qualité de votre service (benchmarking) ?

- Oui
 Non

Nota bene :

Le benchmarking (en français étalonnage ou parangonnage) est un processus continu d'analyse comparative qui vise la promotion des meilleures pratiques et l'amélioration de la performance des services. Un benchmark est un indicateur chiffré de performance tiré de l'observation des résultats du service. Cet indicateur peut servir à définir les objectifs que le service cherche à atteindre.

38) Est-ce que le volet « eau potable » est pris en compte dans un projet territorial de développement durable (agenda 21 par exemple)

- Oui
 Non

✓ **JOINDRE** l'extrait du projet territorial de développement durable.

Sécurisation de l'approvisionnement

39) Disposez-vous d'un plan de gestion de crise ?

- Oui
 Non

Si oui, de quand date la dernière mise à jour de ce plan ?

.....



✓ **JOINDRE** une synthèse communicable du plan de crise.

40) En cas de d'événement affectant la qualité ou la quantité de la ressource, disposez-vous d'un plan de sécurisation de l'approvisionnement en eau ?

- Oui
- Non

Si oui, quel(s) dispositif(s) avez-vous mis en place ?

- Interconnexion
- Dispositif de stockage
- Ressource alternative
- Autre, précisez :



QUALITE DE L'EAU ET ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE

Surveillance de la ressource

41) Le service participe-t-il à ou dispose-t-il d'un système de surveillance de la qualité de la ressource au-delà des obligations réglementaires ?

- Oui
- Non

Si oui, le décrire :

.....
.....

✓ **JOINDRE** un justificatif.

Nota bene :

La directive cadre sur l'eau (DCE) impose des objectifs de qualité pour les eaux de surface et souterraines à tous les Etats membres de l'Union européenne. Elle introduit la notion de bon état des masses d'eau qui est l'objectif à atteindre d'ici à 2015 (sauf report de délai ou objectifs moins stricts). Le bon état d'une masse d'eau de surface est atteint lorsque son état écologique (biologie, physico-chimie) et son état chimique sont considérés comme bons. Des éléments complémentaires de qualité sont également pris en compte, tels que la continuité écologique doit également être assurée afin d'atteindre le bon état écologique. L'hydromorphologie est prise en compte pour l'atteinte du très bon état écologique. Le bon état d'une masse d'eau souterraine est atteint lorsque son état quantitatif et son état chimique sont considérés comme bons.

Performance environnementale des installations

42) Avez-vous réalisé un bilan carbone au cours des 5 années précédant l'exercice 2016 (2011, 2012, 2013, 2014, 2015) ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez le référentiel utilisé

.....

Assurez-vous un suivi dans le temps de ce bilan carbone ?

- Oui
- Non

Quelles actions avez-vous mises en place sur la base de ce bilan ?

.....

43) Avez-vous mis en place un plan d'action pour l'efficacité énergétique ?

- Oui
- Non

Si oui, le décrire :

.....
.....



44) Avez-vous mis en place des dispositifs d'économie d'eau au niveau de la production d'eau potable (économies dans le traitement ou l'analyse, recyclage ...) ?

- Oui
- Non

Avez-vous mis en place des dispositifs d'économie de réactifs au niveau de la production d'eau potable?

- Oui
- Non

Qualité de l'eau distribuée

45) Quel est votre taux de conformité microbiologique ?

.....

Gestion de la filière boues

46) Avez-vous mis en place un système de valorisation des boues issues de la potabilisation de l'eau ?

- Oui
- Non

Si oui, comment les valorisez-vous?

- Valorisation agricole
- Valorisation énergétique, précisez
- Autres, précisez

Démarches qualité

47) Avez-vous mis en place une démarche de management environnemental ?

- Oui
- Non

Si oui, quels sont les référentiels mis en place ?

- Norme ISO 14001 pour le management environnemental
- Certification européenne pour une meilleure qualité environnementale (EMAS)
- Autre, précisez :

Complétez le tableau qui suit avec le ou les référentiel(s) mis en place.

Référentiel	Organisme certificateur	Intitulé et périmètre d'application	Valable jusqu'au (ou : en cours de certification)

✓ **JOINDRE** les certificats en cours de validité à la date de dépôt du dossier.

Nota bene :

La question 47) vise à valoriser les investissements du candidat dans une démarche qualité. Le candidat précisera les démarches éventuellement en cours.



RECAPITULATIF DES PIÈCES À JOINDRE

Le dossier complété avec :

- La lettre de candidature**
- La fiche de renseignements**
- La charte signée**
- Les justificatifs des pré-requis :**
 - Question b/, m/ et n/ : Le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable basé sur les données de l'année 2015
 - Question d/ : Le règlement de service conforme à la réglementation
 - Questions e/ et f/ : Le compte-rendu de la dernière réunion en date de la CCSPL durant laquelle le RPQS a été présenté ou le rapport annuel d'activité de la CCSPL
 - Questions h/ et i/ : Les résultats des analyses de l'agence régionale de la santé (ARS) concernant la conformité microbiologique et physico-chimique pour les exercices 2015, 2014 et 2013
 -
 - Question l/ : Les comptes administratifs de la collectivité pour les exercices 2013, 2014 et 2015
 - Question o/ : Une copie du programme pluriannuel ou de l'échéancier des travaux de renouvellement des installations
 - Question r/ : Une copie de l'arrêté préfectoral de déclaration d'utilité publique du captage ou une justification de la mise en œuvre et du suivi de la procédure
- Les justificatifs des questions d'évaluation :**
 - Question 1) : Des exemplaires, le cas échéant des brochures destinées aux abonnés
 - Question 2) : Des exemplaires, le cas échéant des brochures destinées aux usagers
 - Questions 4) et 5) : Les justificatifs, le cas échéant des démarches volontaires de participation des usagers organisées par l'autorité organisatrice
 - Question 6) : Une copie du questionnaire adressé aux usagers pour la dernière enquête de satisfaction en date
 - Question 6) : Les résultats de l'enquête de satisfaction adressée aux usagers
 - Question 17) : description succincte de l'organisation selon la norme ISO 24510
 - Question 17) : les résultats de l'évaluation de la norme ISO 26000
 - Question 18) : La Charte relative à la qualité de service à l'utilisateur ou les justificatifs des engagements
 - Question 26) : Un document de présentation du SIG
 - Question 32) : Une copie du plan de formation du personnel
 - Question 34) : Justificatif du taux de fréquence des accidents de travail
 - Question 36) : Les copies des certificats en cours de validité à la date du dépôt du dossier
 - Question 36) : La description succincte de l'organisation selon la norme ISO 24512
 - Question 38) : L'extrait du projet de développement territorial de développement durable
 - Question 39) : Une synthèse communicable du plan de gestion de crise
 - Question 41) : Un justificatif du système de surveillance de la ressource
 - Question 47) : Les copies des certificats en cours de validité à la date du dépôt du dossier