

Secrétariat Général
Relations Adhérents – Vie Associative

ligne directe : +33 01 41 62 85 00

adherent@afnor.org

Votre contact : Laëtitia CRONIER-DAUTREPPE

objet : Rencontre du club des adhérents du 7 novembre 2006

le : 4 octobre 2006

Chère Adhérente, Cher Adhérent,

L'évaluation des services de l'eau et de l'assainissement ne peut se limiter à la seule considération du prix au m³ payé par l'usager. Une information objective sur la qualité du service rendu est de plus en plus demandée par les différentes parties prenantes du cycle de l'eau.

La réglementation a mis en place progressivement des dispositions visant à rendre compte de manière formalisée des prestations réalisées par ces services publics (rapport annuel sur le prix et la qualité du service, CCSPL).

Les premières années d'exercice de ces exigences ont montré une grande hétérogénéité des rapports produits et la nécessité d'engager une réflexion sur la définition du contenu du service de l'eau et de l'assainissement et de créer des outils communs d'évaluation de sa qualité à destination des collectivités, des gestionnaires et des usagers.

Dans cette perspective a été élaborée la norme AFNOR NF P 15-900, à la fois guide de bonne gestion des services et outil méthodologique d'évaluation de la performance.

En mars 2005, la nécessité de la mise en place d'indicateurs de performance stipulée par la norme a été renforcée par la réglementation, et ce, au-delà des différentes expérimentations développées localement par de nombreux services. A court terme (projet de décret en cours de finalisation), certains indicateurs seront rendus obligatoires.

C'est pour vous parler de la norme NF P 15-900, de la manière de l'appliquer, de vous apporter des retours d'expérience et d'anticiper l'évolution de la réglementation à venir, que le Club des Adhérents AFNOR vous invite à la réunion organisée à votre intention :

Comment évaluer la qualité des services publics de l'eau et de l'assainissement ?

Mardi 7 novembre 2006 de 9 h à 12 h

à AFNOR - Saint-Denis

Nous vous invitons à découvrir le programme ci-dessous et à vous inscrire dès à présent à l'aide du coupon-réponse joint ou sur notre site www.afnor.org espace adhérents rubrique espace privé.

Dans l'attente de vous recevoir

Bien cordialement.

Comment évaluer la qualité des services publics de l'eau et de l'assainissement ?

PROGRAMME DU MARDI 7 NOVEMBRE 2006 A SAINT-DENIS

09h00 - Accueil et introduction

Co-animation par :

M. Thierry Bergier, AFNOR – ingénieur en normalisation

M. Philippe Espinel, SEDIF – responsable contrôle technique exploitation

09h15 - Le contexte

09h30 - La norme de service NF P15-900

09h45 - Comment mettre en place un système d'indicateurs ?

10h00 - Retour d'expériences - Témoignages

* Le système de management d'évaluation de la qualité de service au Syndicat des Eaux d'Ile de France (SEDIF)

* La démarche de la Communauté de Communes du Pays de Gex

11h00 - Les indicateurs du projet de décret

11h15 - Perspectives internationales

11h30 - Questions/réponses

12h00 - Clôture



Bulletin de participation à compléter entièrement

Comment évaluer la qualité des services publics de l'eau et de l'assainissement ?

RENCONTRE (GRATUITE) : **Mardi 7 novembre 2006**

à retourner (fax : 01 49 17 92 33)

AFNOR Relation Adhérents – 11 RUE F. de Pressensé – 93571 -LA PLAINE SAINT- DENIS Cedex

Votre contact : Laëtitia CRONIER-DAUTREPPE - Tél : 01 41 62 85 00 - adherent@afnor.org

Nom _____ Prénom _____

Organisme _____ Code Client

Fonction _____

Activité _____ Site Web _____

Adresse _____

Code Postal _____ Ville _____

Tél. _____ Fax _____

e-mail _____

Sera accompagné(e) de : _____ personnes (remplir un bulletin par personne)