



# BULLETIN D'INSCRIPTION

Un bulletin par personne  
A retourner à :

PAR TELECOPIE	PAR COURRIER
05 55 11 47 01	Office International de l'Eau Service Commercial 22, rue Edouard Chamberland 87 000 Limoges stage@oieau.fr

## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Date : 12/06/07

Lieu : PARIS

REF : JOU9

NOM/PRENOM			
FONCTION			
SOCIETE			
ADRESSE			
CODE POSTAL/VILLE			
PAYS			
TEL	FAX	EMAIL	
N° SIRET		Code APE	
ADRESSE DE FACTURATION/SERVICE			
Je désire	Une Convention		Une attestation

DATE

CACHET ET SIGNATURE

**INSCRIPTIONS**

Dès réception de votre inscription, nous vous ferons parvenir convention et convocation 15 jours avant le début de la journée.

**REDUCTION SNCF**

Pour bénéficier d'une réduction de 20% sur un A/R en 1<sup>ère</sup> ou 2<sup>ème</sup> classe sur le réseau France Métropole, demandez-nous un coupon de réduction.

**ANNULATIONS**

En cas d'annulation 15 jours avant le début de la journée, 80% du prix d'inscription sera facturé. Les remplacements seront admis à tout moment. Les demandes d'annulation et de remplacement devront être formulées par écrit (courrier ou télécopie).

Les organisateurs se réservent le droit de modifier le programme et les intervenants si les circonstances les y obligent



## INDICATEURS DE PERFORMANCES

Nouvelles obligations réglementaires

Bilans des retours d'expériences

Au cours de ces dernières années, les demandes du consommateur en matière de qualité, de prix et d'efficacité du service se sont renforcées. Face à cette forte sollicitation, des dispositifs ont été mis en place pour mieux évaluer la qualité du service à l'utilisateur.

Parallèlement, plusieurs systèmes d'indicateurs de performances ont été conçus et testés sur plusieurs services d'eau et d'assainissement. Ces premières expériences offrent des retours d'expérience pertinents.

Par un projet de décret, dont la parution est prévue dans les tous prochains mois, le rapport annuel sur la qualité et le prix des services d'eau et d'assainissement devra s'appuyer sur un système national d'indicateurs.

Nous vous invitons à venir faire le point sur ces retours d'expérience et nouvelles dispositions réglementaires.

### AU PROGRAMME DE LA JOURNEE

- ♦ Enjeux liés aux indicateurs de performance
- ♦ Aspects réglementaires
- ♦ Retours d'expérience des systèmes d'indicateurs de performance mis en place ces dernières années
- ♦ Bonnes pratiques en matière d'indicateurs de performances
- ♦ Liens avec le rapport annuel sur la qualité et le prix du service
- ♦ Retours d'expérience d'utilisation des systèmes d'indicateurs de performance pour la mise en concurrence des services, le suivi des Délégations de Service Publics et le management et l'exploitation des services ...

A Paris le 12 juin 2007

# INDICATEURS DE PERFORMANCES

9h00 : Accueil des participants

## Les enjeux et la réglementation liés aux indicateurs de performances

9h15 : Introduction : les enjeux des indicateurs de performance

- ✓ Enjeux
- ✓ Le rôle de la FNCCR dans la démarche des indicateurs
- ✓ Travaux à engager

*Michel DESMARS, Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies*

9h45 : Synthèse sur les systèmes français d'indicateurs de performance

- ✓ Synthèse de l'étude des Indicateurs de performances de l'AFNOR, de la FNCCR, du SPDE, de l'IGD, de l'ENGREF
- ✓ Proposition d'une liste d'indicateurs

*Jean DUMONT, Ministère de l'Agriculture et de la Pêche*

10h15 : Réglementation liée aux indicateurs de performance

- ✓ Nouveau décret
- ✓ Indicateurs imposés par la réglementation
- ✓ Intégration dans les rapports annuels du prix et de la qualité du service
- ✓ Position du Ministère de l'Environnement et du Développement Durable

*Sylvain ROTILLON, Ministère de l'Environnement et du Développement Durable*

**10h45 : Pause**

## Bonnes pratiques en matière d'indicateurs de performance

11h00 : Montage et utilisation des Systèmes d'Indicateurs de Performances

- ✓ Précisions et représentativité
- ✓ Les points clés de la mise en œuvre des indicateurs de performances
- ✓ Recommandations et bonnes pratiques

*Jacques MALRIEU, Office International de l'Eau*

11h30 : Utilisation des indicateurs de performances dans les rapports annuels

- ✓ Pratiques actuelles de rédaction des rapports annuels sur le prix et la qualité du service public eau et assainissement et insuffisances
- ✓ Axes d'amélioration
- ✓ Utilisation des indicateurs dans ce rapport

*Régis TAISNE, SP2000*

12h00 : Présentation du site internet et forum « Indicateurs de Performance »

- ✓ Site web « [www.eaudanslaville.fr](http://www.eaudanslaville.fr) »
- ✓ Ouverture prévue avril 2007

*Jean-Antoine FABY, Office International de l'Eau*

**DATE : Le 12/06/07**

**LIEU : Paris**

**COUT : 410.00 Euros/HT Par stagiaire (TVA 19.6% en sus)**

## RENSEIGNEMENTS :

**Ghislaine FERRE** –(email : [g.ferre@oieau.fr](mailto:g.ferre@oieau.fr) - Tél. : 05 55 11 47 70 - Fax. : 05 55 11 47 01)

# INDICATEURS DE PERFORMANCES

12h15 : Déjeuner

## Retours d'expérience : Mise en concurrence des services

14h00 : Mise en concurrence des services

- ✓ Utilisation d'un système d'indicateurs de performance pour la mise en concurrence des services
- ✓ Recommandations

*Jean-Luc PERROUIN, Communauté Urbaine de Nantes*

## Retours d'expérience : Suivi des Délégations de Services Publics

14h30 : Suivi des délégataires en zone urbaine

- ✓ Utilisation d'un système d'indicateurs de performance pour le suivi des délégataires en zone urbaine
- ✓ Système de management et d'évaluation de la qualité du service
- ✓ Recommandations

*Philippe ESPINEL, Syndicat des Eaux d'Ile-de-France*

15h00 : Suivi des délégataires en zone périurbaine

- ✓ Utilisation d'un système d'indicateurs de performance pour le suivi des délégataires sur des communes de taille petite à moyenne
- ✓ Application des normes AFNOR 15 900-1 et 15 900-4
- ✓ Recommandations
- ✓ Eléments de coûts de mise en œuvre

*Virgile HERVET, Michel DODOS, Pays de Gex*

**15h30 : Pause**

## Retours d'expérience : Outils de management et d'exploitation

15h45 : Outils de management et d'exploitation dans une régie

- ✓ Utilisation d'un système d'indicateur de performances dans une régie en tant qu'outil de management et d'exploitation
- ✓ Intégration dans un système de management de la qualité
- ✓ Recommandations

*Serge FUENTES, Régie des Eaux de Limoges*

16h15 : Outils de management et d'exploitation dans une société privée

- ✓ Utilisation d'un système d'indicateurs de performances dans une société privée en tant qu'outil de management et d'exploitation
- ✓ Prise en compte de ces indicateurs de performance dans le rapport annuel du délégataire
- ✓ Recommandations

*Gabrielle COAT, Veolia Eau Ile-de-France Centre*

16h45 : Conclusions

*Jacques MALRIEU, Office International de l'Eau*

17h00 : Clôture de la journée