

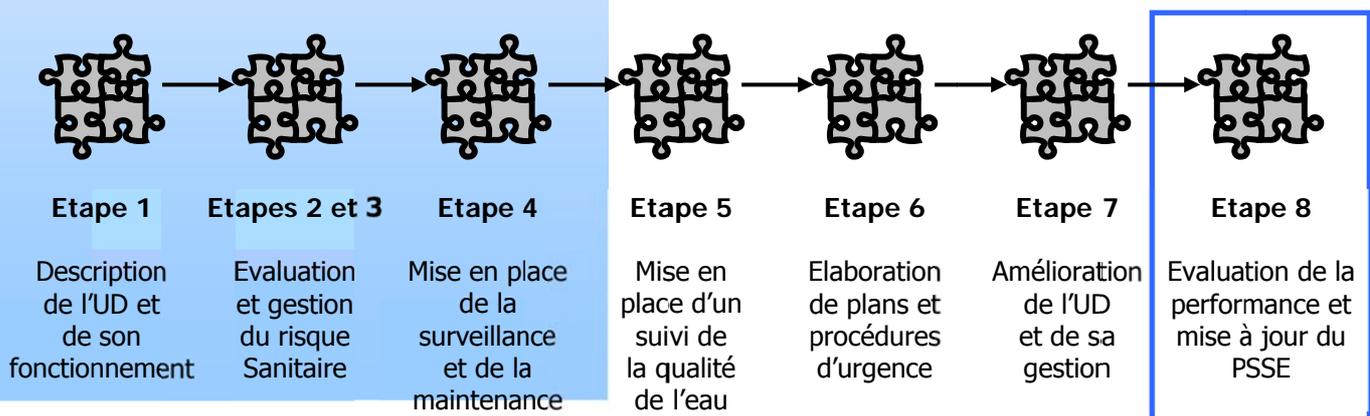


ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN DE SECURITE SANITAIRE DES EAUX

Guide 7 :

Evaluation de la performance et mise à jour du PSSE

Version 2016



Direction des Affaires Sanitaires et Sociales de la Nouvelle-Calédonie

Service de Santé publique
Bureau Santé Environnement

5 rue du Général Galliéni
BP N4
98851 NOUMEA Cedex

Table des matières

Introduction	2
Fiche 1 : Les indicateurs de suivi	4
Fiche 2 : Choisir les indicateurs de performance	6
Fiche 4 : Le bilan annuel PSSE	10
Fiche 5 : Bilan annuel PSSE : Le tableau de suivi du programme d'amélioration.....	12
Fiche 6 : Bilan annuel PSSE : Le questionnaire global	14
Fiche 7 : Bilan annuel PSSE : Les questionnaires thématiques (option mairie).....	15
Fiche 8 : Audit des 5 ans	17
Fiche 9 : L'état des lieux sanitaire	19
Fiche 10 : Remises à jour du PSSE et du PU suite à une alerte sanitaire....	22
Fiche 11 : La communication avec les usagers	24
Conclusion	26

Introduction

Le Plan de Sécurité Sanitaire des Eaux est abouti, il est devenu un outil opérationnel vous permettant d'ores et déjà d'améliorer le réseau d'eau potable et sa gestion, mais aussi de travailler en collaboration avec vos partenaires techniques et financiers.

Et pourtant, le processus doit continuer pour que cet outil reste efficace au jour le jour et pour les années à venir. Il vous appartient donc d'évaluer sa mise en œuvre et sa performance et de veiller à le maintenir à jour. C'est l'objet de ce guide 7.

L'évaluation du PSSE permet :

- de suivre et connaître au jour le jour l'avancement de la mise en œuvre des actions ;
- d'évaluer la performance du programme et les besoins nouveaux ou supplémentaires qui pourraient y être associés ;
- de réactualiser et/ou réorienter les actions du PSSE, pour tenir compte des actions déjà réalisées, des nouveaux besoins, de l'évolution des normes... ;
- de faire en sorte que l'outil garde toute sa pertinence.

L'évaluation du PSSE se décompose en 3 temps :

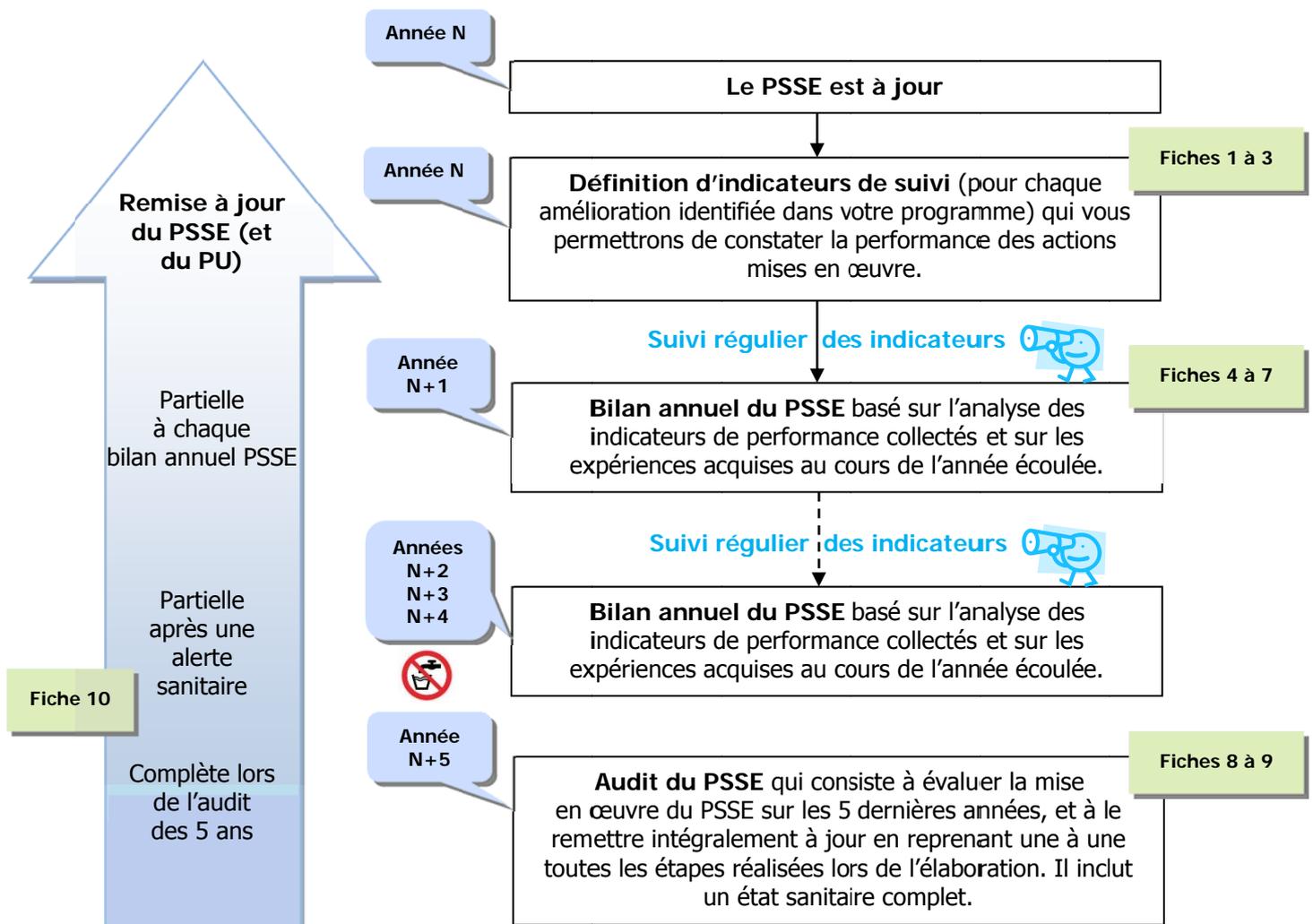
1. **le suivi de la mise en œuvre du PSSE**, réalisé par les services de la commune au jour le jour, en mesurant l'avancée de chaque action du programme d'amélioration à l'aide d'indicateurs définis avec le groupe de travail ;
2. **le bilan annuel PSSE**, préparé par la DASS-NC et réalisé par la commune, et qui permet de faire chaque année un point sur le taux de réalisation ou d'avancement du PSSE ;
3. **l'audit du PSSE**, réalisés au bout de 5 ans par la DASS-NC avec l'appui de la commune.

La mise à jour du PSSE se fait quant à elle :

- suite à une urgence sanitaire, un incident ou un accident évité de justesse ;
- partiellement, de façon annuelle lors du bilan annuel PSSE ;
- intégralement lors de l'audit réalisé tous les 5 ans...

... et **chaque fois que vous en ressentez le besoin !** Le PSSE est un outil vivant dans lequel chaque élément, tableau, procédure peut-être barré, corrigé, ré-édité en cours d'année dans l'attente du bilan annuel suivant.

Au fil les étapes schématisées ci-dessous, vous allez faire vivre et évoluer le PSSE de la commune. Les fiches méthodologiques de ce guide vous aideront à réaliser chacune des étapes :



Le suivi de l'avancement du PSSE et l'évaluation de la performance vous permettent de **communiquer avec les usagers** sur des éléments fiables et factuels, et donc d'élaborer des outils de sensibilisation et d'information efficaces (Fiche 11).



Au cours de ces étapes, et en particulier lors des mises à jour, pensez à vous aider des guides distribués lors de l'élaboration du PSSE. Ils sont à votre disposition en mairie, et vous pouvez également vous les procurer en les téléchargeant sur le site de la DASS-NC à l'adresse suivante :

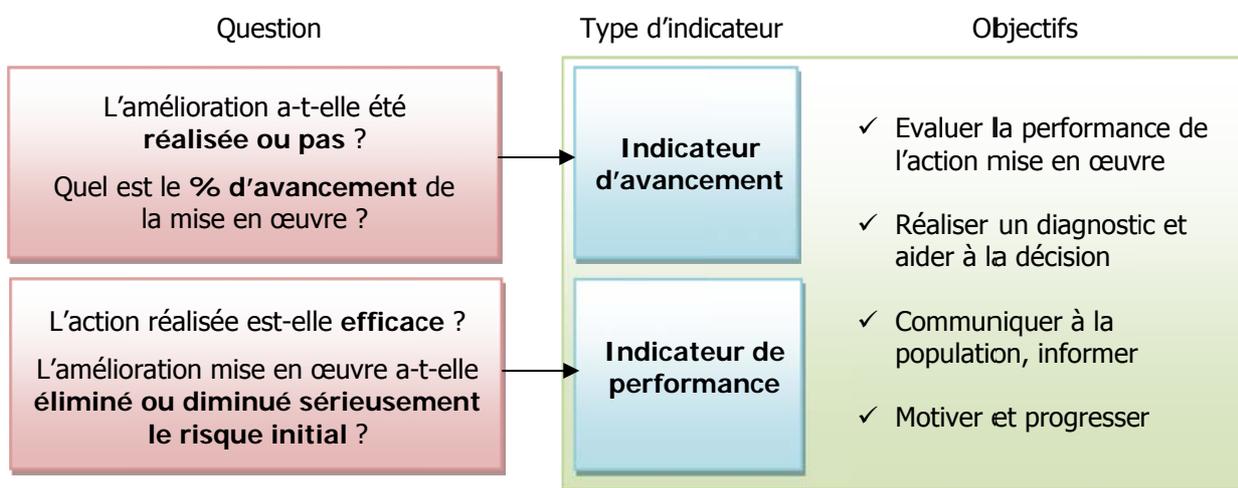
http://www.dass.gouv.nc/portal/page/portal/dass/sante_environmentale/eau/eaux_consommation/eau_distribution

Fiche 1 : Les indicateurs de suivi

Types d'indicateurs

Afin de suivre une action, il faut relever en parallèle deux types d'indicateurs de suivi qu'il est important de bien distinguer :

- Un **indicateur d'état d'avancement de l'action**, qui permet de connaître le pourcentage d'avancement de réalisation de chaque action ;
- Un **indicateur de performance de l'action**, qui sert à savoir si l'action mise en place a atteint son but, a réduit efficacement le risque sanitaire ciblé.



Les indicateurs de performance : objectifs

Les indicateurs de performance sont des paramètres qui permettent de suivre dans le temps les résultats du service de l'eau. Ils peuvent être assortis d'objectifs de résultats à atteindre, exprimés de façon chiffrée et synthétique. Par exemple, le taux de rendement du réseau d'alimentation en eau potable est un indicateur qui peut être assorti d'une **valeur cible à atteindre**. Un grand nombre d'indicateurs peuvent être récoltés lors des visites de surveillance/maintenance des agents du service de l'eau.

Si la valeur cible ou les objectifs ne sont pas atteints, l'analyse des résultats permet de comprendre pourquoi et d'y remédier. Cette analyse doit être réalisée de façon périodique, au minimum une fois par an lors du bilan annuel PSSE (fiches 4 à 7).

Les indicateurs de performance constituent des outils :

- ▶ **d'amélioration de la maîtrise** par les collectivités du service rendu à l'utilisateur : l'enjeu n'est pas seulement de maîtriser le prix du service rendu mais aussi de garantir la qualité du service au regard du prix.
- ▶ **de communication** simples et synthétiques : ils clarifient la communication à travers une identification claire des termes et des questions posées. Ils constituent ainsi une information partagée et reconnue par tous qui facilite le dialogue. Ils permettent de mieux faire adhérer la population à des projets, notamment par la restitution de résultats (fiche 11).
- ▶ **d'incitation à l'amélioration** des services des collectivités :
 - ✓ dans le cas d'une délégation de services, ils permettent la comparaison et la mise en concurrence ;
 - ✓ en régie, à défaut de comparaison par une mise en concurrence, l'introduction d'indicateurs dans le pilotage de la régie permet à la collectivité de se fixer des objectifs.
- ▶ **d'aide à la décision** : les indicateurs apportent aux élus et aux responsables de services des éléments simples de comparaison et de suivi. Ils visent une mesure du résultat. Ils permettent d'identifier les points faibles du service et ainsi aider les responsables à la prise de décision qui s'en suit.

Exemple de mise en forme de la caractérisation d'un indicateur de performance :

Nom	Taux d'occurrence des interruptions de la chloration
Finalité	Mesurer l'efficacité des interventions de maintenance sur le réseau d'eau potable
Définition	Nombre de jours pendant lesquels l'eau distribuée aux abonnés n'est pas traitée. Ce taux est établi grâce aux mesures quotidiennes de chlore ou aux visites des installations par les services techniques compétents
Unité	Jours/an
Fréquence	Annuelle

L'équipe du PSSE pourra choisir d'enrichir cette caractérisation en se fixant des objectifs à atteindre. Il est recommandé de désigner la ou les personnes en charge du suivi des indicateurs et de leur synthèse.

Fiche 2 : Choisir les indicateurs de performance

Les points importants

- Ne pas se diriger systématiquement vers des indicateurs d'état (absence/présence, oui/non) ou vers des indicateurs d'activités (X visites, X mesures) ;
- Retenir un **nombre limité** d'indicateurs afin de ne pas multiplier la charge de travail de la personne qui sera chargée de les récolter ;
- **Un même indicateur peut servir à plusieurs actions ;**
- Les indicateurs sont **appelés à être regroupés dans un tableau de bord** (tableau .xls par exemple) ;
- Il est conseillé d'élaborer, dès le début de la mise en œuvre du PSSE, des **tableaux d'indicateurs de suivi**, et de définir au préalable la fréquence à laquelle ces tableaux seront mis à jour ;
- Des **points d'avancée** peuvent être réalisés à différentes échéances au cours de l'année ;
- Le recueil et le suivi des indicateurs constitueront une des bases du bilan annuel PSSE que réalisera la commune chaque année. Certains des indicateurs collectés seront à reporter dans ce **bilan annuel**.

Vous avez défini vos indicateurs ? Vérifiez bien qu'ils sont SMART !

S

Spécifique et pertinent

- Il est spécifique à un opérateur,
- Il ne doit pas dépendre d'éléments dont il n'a pas la maîtrise,
- Il doit pouvoir refléter ce qu'il est censé mesurer,

M

Mesurable et comparable

- A l'aide d'appareils ou par l'observation,
- Les indicateurs chiffrés doivent être incontestables et reconnus comme tels par l'opérateur,

A

Accepté et fiable

- Acceptable et accepté par l'opérateur,
- Compréhensible par tous,
- Sa mesure doit produire des résultats constants lorsqu'elle est appliquée de façon répétitive sur un même phénomène (reproductibilité),

R

Réaliste ou réalisable

- La mesure doit être simple à réaliser, à recueillir ou à calculer,
- Pour le rester, il doit être réajusté si le contexte change,

T

Temporellement défini

- Il est inscrit dans le temps avec une date de fin et éventuellement des points intermédiaires.

Pertinence des indicateurs

Voici un exemple qui permet d'illustrer l'importance du choix des indicateurs de performance dans le cas de l'installation d'une clôture et d'un portail cadenassé autour d'un réservoir pour limiter le vandalisme de l'ouvrage et donc pour éviter d'introduction de pollution dans les eaux (bactériologiques et même chimiques).

Quel est l'indicateur de performance le plus pertinent ?



Fiche 3 : Exemples d'indicateurs de suivi

Voici, à titre d'exemple, quelques indicateurs que l'on peut utiliser pour les améliorations les plus fréquemment proposées en Nouvelle-Calédonie :

	EVENEMENT DANGEREUX	AMELIORATION PROPOSEE	EXEMPLE D'INDICATEUR
RESSOURCE	Présence de baigneurs ou de pêcheurs au-dessus du captage	Installation de panneaux informatifs	Nombre de constat d'infraction/an
		Mise en place d'une équipe d'éco-gardes	
	Erosion des sols liée à une dégradation ou perte du couvert végétal en amont	Sensibilisation par rapport aux feux de brousse	Nombre de départs de feu/an
		Régulation du cheptel de cerfs ou de cochons	Nombre de mesures de turbidité non conformes/an
TRAITEMENT ET STOCKAGE	Panne de la chloration	Mise en place d'une ressource électrique de secours	Nombre de mesures de chlore non conformes/an
		Augmentation de la fréquence des visites de maintenance	Nombre de pannes/nombre de visites/an
	Vandalisme	Mise de place de barrières et cadenas	Nombre de constat d'effraction/an
DISTRIBUTION	Manque d'eau en bout de réseau	Renouvellement de la conduite	Nombre de jour de pénurie d'eau/an
	Absence de chlore en bout de réseau	Mise en place d'une chloration intermédiaire	Nombre de mesures de chlore non conformes/an

Soyez attentif au fait que les propositions ci-avant ne constituent pas une liste exhaustive d'indicateurs.

L'exemple présenté à la page suivante vous donne un aperçu du tableau que vous devriez obtenir à la fin de l'exercice.

1	2	3	4	5	6	7	8		9	10	11	12	13	14
#	Amélioration nécessaire	localisation	Nom de l'UD	Niveau de risque	Temps		Coût (en millions CFP)		Priorité	Personne en charge de la mise en œuvre de l'action	Commentaires / Observations	Indicateur d'état ou % d'avancement	Indicateur de performance (éventuellement avec une valeur cible)	Personne en charge du suivi de l'indicateur (facultatif)
					Temps effectif des travaux	Temps total que peut prendre la démarche	investissement	fonctionnement						
1	Blocage de l'accès à la retenue	Captage	Dido	15	1 jour	2 mois	0	0	1	Mairie en régie	Bloquer l'accès à la plage de la retenue avec des rochers pour empêcher l'accès des voitures	Réalisé/non réalisé	Nombre de constats de présence/an (traces, déchets, feux...)	Service technique mairie
2	Cadenassage du capot du réservoir	Réservoir	Fagota	20	2 jours	5-6 mois		0,1	1	Fermier AEP	Empêcher le déversement de pollution ou l'accès au réservoir pour la baignade	Réalisé/non réalisé	Nombre d'effractions/an	Service technique mairie
3	Changement de la pompe	Tranchée drainante	Fita	25	1 semaine	5-6 mois		1	2	Service technique mairie	Vérifier la bonne conception de l'ouvrage	Réalisé/non réalisé	Nombre de pannes/an	Service technique mairie
4	Installer une désinfection	UD de Fita	Fita	15	1 mois	5-6 mois		2	2	Service technique mairie	lorsque la tranchée drainante sera en fonctionnement	Réalisé/non réalisé	Nombre de mesures de chlore non-conforme/an	Service technique mairie
5	Former le personnel chargé des réparations dans la manière d'éviter de contaminer l'eau durant leur travail	UD de Tosta et Poyo	Tosta et Poyo	16	1 mois	2 jours	0		2	Service technique mairie	Coût – il est seulement nécessaire de trouver du temps pour que l'équipe se déplace pour parler avec les autorités des procédures correctes	Nombre de formations réalisées + nombre de participants	Nombre de mesures de chlore non conforme après la remise en service suite à une casse	Service technique mairie
6	Installation d'une télégestion	Traitement	Partout où il existe	16	15 jours	3 mois		1 par installation	3	Service technique mairie	permet d'alarmer en cas de panne du système de traitement (même si en dehors des visites hebdomadaires) : vérifier traitement et niveau de remplissage du réservoir	Réalisé/non réalisé	Nombre de mesures de chlore non-conforme/an	Service technique mairie

Fiche 4 : Le bilan annuel PSSE

Le bilan annuel PSSE est un processus d'évaluation du PSSE, réalisé une fois par an par la commune elle-même, et qui permet de mesurer les progrès réalisés d'année en année. Elle s'appuie sur l'interprétation du relevé des indicateurs de suivi, et sur les expériences acquises au cours de l'année écoulée.

Les attendus du bilan annuel

Le bilan annuel est un outil de pilotage du PSSE réalisé en début d'année N+1 pour l'année N, et qui a pour principaux objectifs :

- d'évaluer l'état d'avancement des actions,
- de synthétiser et d'analyser les mesures des indicateurs de suivi,
- de faire un point sur les actions qui n'ont pas été entreprises,
- d'identifier les documents du PSSE qui nécessitent une mise à jour,
- et d'identifier d'éventuels besoins en formation ou en moyens.

En effet, durant l'année écoulée, la mise en pratique des programmes d'analyse et de maintenance, et des événements importants (alerte sanitaire, modification des UD, etc.) ont pu provoquer des changements majeurs ou faire apparaître des incohérences, des dysfonctionnements ou de nouveaux risques. N'attendez pas le bilan des 5 ans pour modifier les outils du PSSE, afin d'éviter des risques sanitaires facilement maîtrisables !

Quelques exemples de modifications à apporter annuellement au PSSE :

Evénements	Exemples	Eléments du PSSE concernés
Modification majeure de l'UD	Pose d'un réservoir ou by-pass et abandon d'un captage	Programme de maintenance et de surveillance de la qualité de l'eau à mettre à jour
La qualité de la ressource a changé	Constat de la non-conformité permanente du taux de chlore en bout de réseau	Réévaluation du risque et ajout d'une mesure corrective dans le programme d'amélioration et/ou modification de la fréquence des contrôles dans programme de suivi de la qualité de l'eau
Alerte sanitaire	Une procédure de maintenance inadaptée (ou inexistante) a provoqué la contamination du réseau	Procédure de maintenance à modifier (ou à éditer)
	La population n'a pas reçu l'information à temps	Procédure d'urgence du Plan d'Urgence à modifier ou ajout d'une procédure
Dégradation de l'accès au captage	La voie d'accès n'est plus accessible qu'aux 4x4	Plan d'accès à modifier dans le PU



Attention ! les contacts d'urgence doivent être remis à jour chaque année !

La DASS-NC sera destinataire de ce bilan annuel afin de mieux connaître l'état d'avancement du PSSE et la situation sanitaire de l'eau distribuée, mais surtout de mesurer l'intérêt des PSSE dans le but de les faire évoluer.

A l'issue du bilan annuel, après réception et analyse des questionnaires, la DASS-NC prendra rendez-vous avec le responsable PSSE et se déplacera dans la commune pour une visite de terrain sur une unité de distribution et une réunion en mairie.

Cet accompagnement de la DASS-NC a pour objectif d'analyser avec vous les progrès réalisés et d'envisager des améliorations possibles face aux problématiques rencontrées.

Les outils du bilan annuel PSSE

La DASS-NC a mis en place plusieurs outils qui vous aideront à réaliser votre bilan :

- le **tableau de suivi du programme d'amélioration** (avancement, efficacité de l'action, rapport coût/efficacité...) ;
- un **questionnaire global** permettant à votre commune de se positionner en matière d'évolution, d'amélioration, d'attentes, de besoins et de formation.
- en option, pour la commune : des **questionnaires thématiques** synthétisant les indicateurs de suivi les plus significatifs pour chaque UD ;

Ce travail d'auto-évaluation prend d'une ½ journée à 1 journée pour une commune.



Les outils sont normalisés et les fiches suivantes vous aideront à remplir étape par étape le tableau commenté du programme d'amélioration (Fiche 5), le questionnaire global (Fiche 6), et les questionnaires thématiques (Fiche 7).

Fiche 5 : Bilan annuel PSSE : Le tableau de suivi du programme d'amélioration

Cette étape consiste à réaliser un bilan annuel du programme d'amélioration et de sa mise en œuvre. Il s'agit de commenter le programme d'amélioration en remplissant le modèle de tableau fourni par la DASS-NC dont vous trouverez un exemple ci-après. La démarche est la suivante :



Dans les 5 premières colonnes, figurent les **améliorations** (programme d'amélioration) ainsi que leur **localisation**, l'**UD** correspondante, le **niveau de risque** identifié, les **observations**, et la **priorité** de l'amélioration.

La colonne 6 rappelle les **indicateurs de performance** identifiés lors de l'étape 7 du PSSE.

Complétez le tableau de suivi en indiquant :

- ▶ l'**état d'avancement** de l'amélioration. Si l'amélioration est en cours de réalisation, indiquez alors un % d'avancement. Si elle est terminée, l'avancement est de 100%.

- ▶ l'**efficacité** de l'action



Il s'agit ici de savoir si le risque est maîtrisé ou pas en analysant la synthèse des mesures et relevés de l'indicateur de performance recueillis sur une année. Aidez-vous pour cela des questionnaires spécifiques que les personnes en charge de l'alimentation en eau, du suivi de la qualité et de la maintenance, auront au préalable remplis (Fiche 1).

- ▶ Le **rapport coût/efficacité** de l'action mise en œuvre. Pour donner un exemple : une amélioration onéreuse n'ayant pas entraîné d'amélioration de la qualité sanitaire sera classée dans « mauvais ».



Les éléments recueillis vous permettent ainsi de modifier le programme d'amélioration :

- ▶ en éliminant les améliorations réalisées
- ▶ en ajoutant de nouvelles améliorations identifiées
- ▶ en réévaluant les niveaux de risques des améliorations
- ▶ en ajustant les priorités pour l'année à venir

Pour une pleine réussite de cette étape, la présence conjointe de l'équipe technique et administrative est essentielle afin de disposer de tous les éléments de décision et de planification.

Bilan annuel PSSE 1 an

Tableau commenté des améliorations

Commune :

Année :

	Amélioration nécessaire	Localisation	UD	Niveau de risque	Observations	Priorité générale	Indicateur d'état ou % d'avancement	Etat d'avancement				Indicateur de performance	Efficacité de l'action par rapport à l'indicateur de performance			Rapport coût/efficacité de l'action			Commentaires
								Réalisé	En cours	Non réalisé	Abandonné		Risque contrôlé	Risque contrôlé en partie	Risque non contrôlé	Bon	Moyen	Mauvais	
1	Blocage de l'accès à la retenue	Captage	Dido	15	Bloquer l'accès à la plage de la retenue avec des rochers pour empêcher l'accès des voitures	1	Réalisé/non réalisé	x				Nombre de constats de présence/an (traces, déchets, feux...)		x		x			Les voitures ne peuvent plus passer, réduction effective de la fréquentation du site. Nécessité de continuer néanmoins à relever l'indicateur pour voir l'évolution sur le long terme. 4 constats de présence/an
2	Cadenassage du capot du réservoir	Réservoir	Fagota	20	Empêcher le déversement de pollution ou l'accès au réservoir pour la baignade	1	Réalisé/non réalisé	x				Nombre d'effractions/an	x			x		0 casse due à une effraction.	
3	Changement de la pompe	Tranchée drainante	Fita	25	Vérifier la bonne conception de l'ouvrage	2	Réalisé/non réalisé	x				Nombre de pannes/an	x			x		0 panne	
4	Installer une désinfection	UD	Fita	15	lorsque la tranchée drainante sera en fonctionnement	2	Réalisé/non réalisé		50%			Nombre de mesures de chlore non-conforme/an			x			Commande effectuée. Le prestataire a décalé l'installation à cause des intempéries. Effectif au mois de	
5	Former le personnel chargé des réparations dans la manière d'éviter de contaminer l'eau durant leur travail	UD de Tosta et Poyo	Tosta et Poyo	16	Coût – il est seulement nécessaire de trouver du temps pour que l'équipe se déplace pour parler avec les autorités des procédures correctes	2	Nombre de formations réalisées+nombre de participants	x				Nombre de mesures de chlore non conforme après la remise en service suite à une casse	x			x		1 formation réalisée, prestation satisfaisante. Pas de mesure de chlore non-conforme	
6	Installation d'une télégestion	Traitement	Partout où il existe	16	permet d'alerter en cas de panne du système de traitement (même si en dehors des visites hebdomadaires) : vérifier traitement et niveau de remplissage du réservoir	3	Réalisé/non réalisé					Nombre de mesures de chlore non-conforme/an						Prévu l'année prochaine (1er trimestre)	

Fiche 6 : Bilan annuel PSSE : Le questionnaire global

Cette étape va permettre de faire un bilan global de la mise en œuvre du PSSE sur l'année écoulée. Pour le remplir, aidez-vous des autres tableaux complétés (fiches 5 et 7) et profitez de ce questionnaire pour souligner vos points forts et vos points faibles.

Ce questionnaire est celui qui vous permet de mettre en avant vos difficultés et besoins. Ci-dessous, la présentation des différentes rubriques.

Rubriques	
1. L'équipe, le personnel	Définir les besoins de formation récurrents en matière de sécurité sanitaire des eaux en Nouvelle-Calédonie et à proposer des solutions.
2. L'utilisation du PSSE	Place du PSSE et de ces outils dans la gestion courante (administrative et technique) de l'eau de votre commune. Les outils sont-ils utilisés et bien adaptés, y-a-t-il des améliorations possibles ?
3. Unités de distribution	Capacité à adapter et modifier le PSSE en fonction des modifications éventuelles apportées en cours d'année sur les UD.
4. La surveillance de la qualité de l'eau	Synthèse des campagnes d'analyses réalisées au cours de l'année écoulée sur l'ensemble du réseau.
5. La surveillance / maintenance	Evaluation de la pertinence des outils de planification et de suivi de la maintenance élaborés dans le cadre du PSSE (planning, carnet de suivi, procédures de maintenance) et réflexion sur l'évolution possible de ces outils de travail.
6. Les urgences sanitaires	Utilisation des outils du PU et à leur utilisation. L'analyse de votre réactivité dans la gestion des situations d'urgence sanitaire vous permettra de mieux anticiper et de réagir efficacement.
7. Le programme d'amélioration	Avancement de la mise en œuvre du programme d'amélioration, et à sa mise à jour.
8. Indicateurs de suivi et risques	Suivi des indicateurs de performance et leur pertinence, pour confirmer leur choix ou les faire évoluer. Constant d'évolution des niveaux de risques et de priorités et mise à jour.
9. La communication et l'information	Avez-vous suffisamment communiqué auprès des usagers ? et la mise en œuvre du PSSE a-t-elle eu un impact positif sur la consommation et l'usage de l'eau ?

Une synthèse des résultats sera réalisée par la DASS-NC pour vous aider à analyser les résultats, améliorer les outils et comparer l'évolution de la mise en œuvre sur 5 ans.

Fiche 7 : Bilan annuel PSSE : Les questionnaires thématiques (option mairie)

Vous avez précédemment défini un indicateur de performance pour chaque amélioration (fiches 1 à 3).

Au cours de l'année, principalement au fil des opérations de surveillance et de maintenance, ces indicateurs ont été mesurés, relevés et notés : leur synthèse permet d'avoir une « photographie » globale de la performance du PSSE pour l'année écoulée.

A des fins de statistiques, la DASS-NC vous propose un tableau normalisé dans lequel figurent les indicateurs les plus récurrents et les plus parlants quant au risque sanitaire lié à l'eau. A ceux-ci, vous pourrez, à votre convenance, ajouter les indicateurs pertinents spécifiques aux améliorations et UD concernées. Les catégories proposées sont les suivantes :

Catégories	Indicateurs (du tableau normalisé DASS-NC)	Exemples d'autres indicateurs possibles (à ajouter en fonction des améliorations)
Qualité de l'eau	Pour les analyses de chlore, bactériologiques et physico-chimiques :	
	Nombre total de mesures par an	
	Nombre de conformité	% d'analyses réalisées/recommandées, nombre de prélèvements réalisés/nombre de prélèvements prévus, etc.
Performance de la distribution	Volume consommé par an (compteurs abonnés)	nombre d'interventions d'urgence (captage bouché), nombre de compteurs remplacés/an, etc.
	Nombre de jours d'interruption de la distribution	
Evénements	Nombre de casses	nombre de remplacements de matériel suite à effraction, nombre de fuites, constats de passage des véhicules, etc.
	Nombre de constats de vandalisme	
	Plaintes des usagers	
	Actions de sensibilisation	

Nous vous conseillons de commencer par cette étape qui vous permettra de compléter plus facilement et rapidement les deux autres documents : le suivi du programme d'amélioration et le questionnaire global.

Si vous avez rencontré des difficultés à relever certains indicateurs, et que vous jugez qu'ils ne sont pas ou plus adaptés, c'est le moment de le noter et de réfléchir à une meilleure redéfinition.

La page suivante constitue un exemple de relevé annuel des indicateurs.

Exemple de relevé annuel des indicateurs – Tableaux spécifiques par UD

	ANALYSES					
	Analyses de chlore		Analyses bactériologiques		Analyses physico-chimiques	
UD	Nombre total de mesures par an	% d'analyses conformes (compris entre 0,1 et 0,5 mg/L)	Nombre total de prélèvements par an	% d'analyses conformes	Nombre total de prélèvement par an	% d'analyses conformes
Dido	104	95	24	100	24	100
Fagota	104	100	24	100	24	90
Fita	52	75	12	90	12	76
Tosta	52	80	12	95	12	90
Poyo	52	85	12	80	12	87

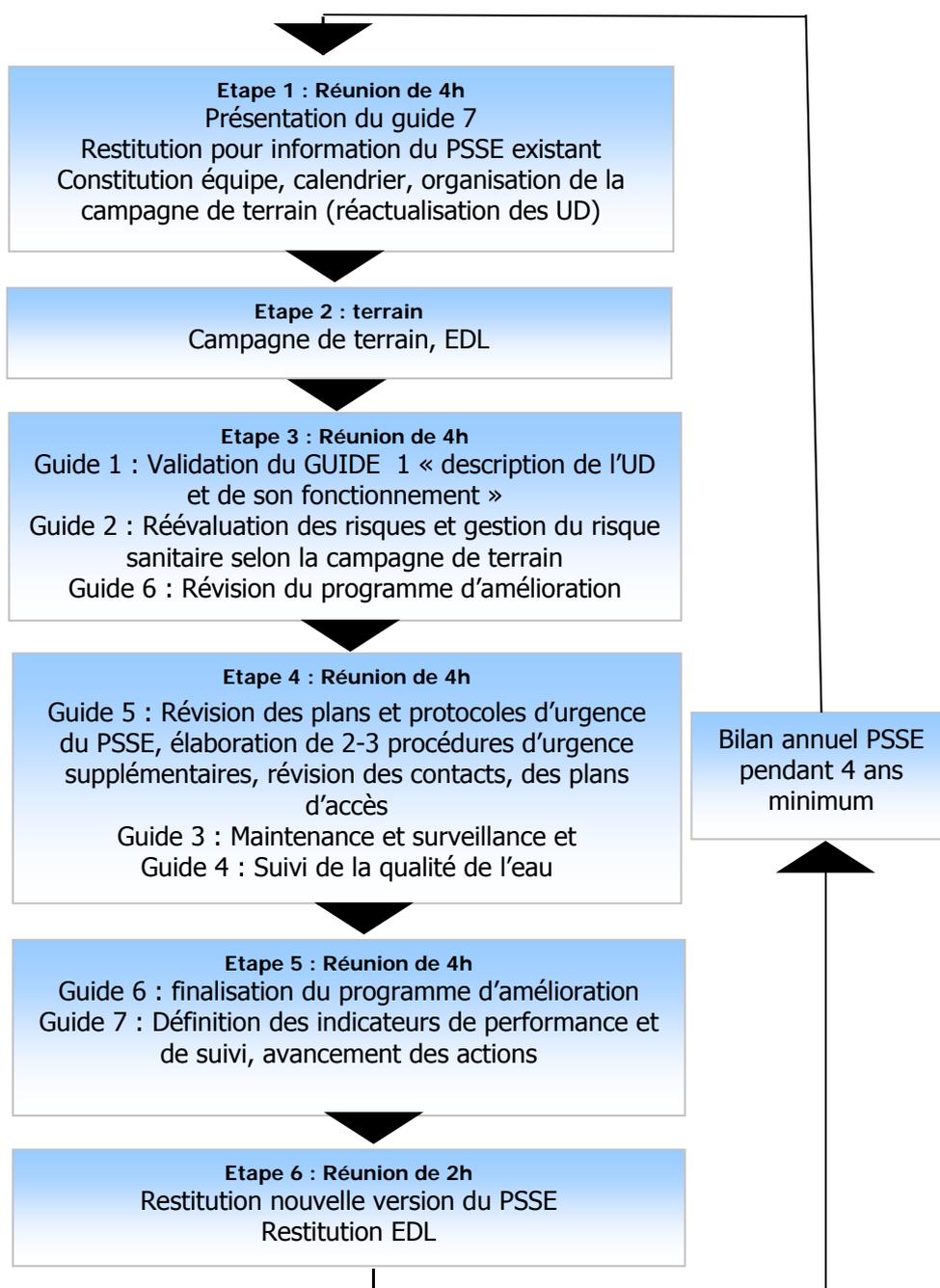
	DISTRIBUTION				EVENEMENTS				
UD	Nombre de compteurs	Nombre de compteurs changés	Volume consommé par an (compteurs abonnés)	Nombre de jours d'interruption de la distribution	Nombre de casses sur le réseau de distribution	Nombre de constats de vandalisme/nbre de relevés au captage	Plaintes des usagers		
			m3				Jours	%	rare
Dido	432	120	496	0,5	2	non relevé		x	
Fagota	115	50	124	1	1	non relevé		x	
Fita	50	0	75	2	2	16%			x
Tosta	20	20	21	1	1	3%		x	
Poyo	72	0	108	0,5	0	0%		x	

	SENSIBILISATION			
UD	OUI	NON	Nombre de réunions oragnisées à la mairie	type d'action
Dido	x		4	Sensibilisation à l'école communale/Information sur les relevés/Information sur le bulletin municipal
Fagota	x			Information sur les relevés/Information sur le bulletin municipal
Fita	x			Information sur les relevés/Information sur le bulletin municipal
Tosta	x			Information sur les relevés/Information sur le bulletin municipal
Poyo	x			Information sur les relevés/Information sur le bulletin municipal

Fiche 8 : Audit des 5 ans

Cela fait cinq ans que vous avez élaboré votre PSSE. Grâce aux bilans annuel PSSE, vous avez pu suivre l'évolution de la mise en œuvre des améliorations et constater leur efficacité.

Au bout de 5 ans, l'audit complet du PSSE a pour objectif de faire le bilan de l'expérience menée, et des futurs besoins. Au cours de cet audit, toutes étapes de l'élaboration du PSSE seront reprises, de la constitution de l'équipe à l'élaboration du programme d'amélioration pour aboutir à une version révisée du PSSE et du Plan d'urgence eau (PU).



Pour réaliser ce travail, vous bénéficierez à nouveau de l'assistance de la DASS-NC, et **un état des lieux complet de la qualité sanitaire de l'eau** distribuée sera réalisé (visites des installations, sans prélèvements d'eau, voir Fiche 9).

Le temps à consacré aux réunions de travail de l'équipe PSSE pour la révision complète de l'outil est estimé à 5 demi-journées (hors terrain) en fonction de la taille du réseau AEP de la commune.

Il mobilisera, outre le personnel de la DASS-NC, l'équipe technique communale, les élus en charge de l'AEP ainsi que le prestataire ayant la compétence déléguée le cas échéant.

Fiche 9 : L'état des lieux sanitaire

De nombreux efforts ont été fournis de la part de votre commune en matière de gestion du risque sanitaire. Ces efforts sont-ils cependant suffisants pour garantir aux usagers la consommation sans risque sanitaire de l'eau potable distribuée ?

La DASS-NC effectue depuis 2005 un état des lieux de l'ensemble des installations d'alimentation en eau potable de Nouvelle-Calédonie. Cet état des lieux permet d'évaluer le niveau de risque sanitaire auquel est exposé le consommateur suivant l'endroit où il se trouve.

L'évaluation se base sur le système de notation suivant :

Ressource + Traitement	Distribution	Niveau de risque correspondant
A	a	Très faible
B	b	Faible
C	c	Modéré
D	d	Elevé
E	e	Très élevé

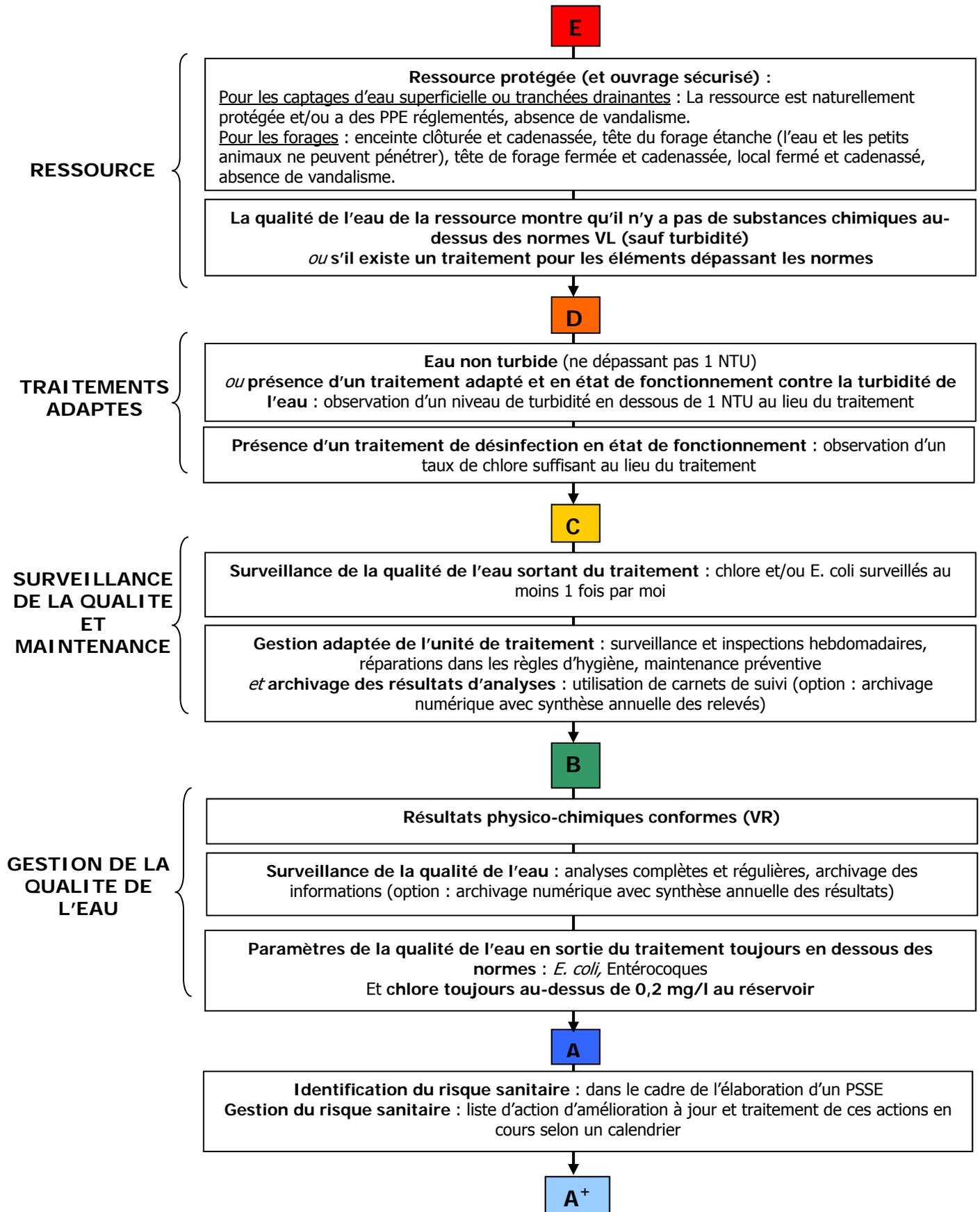
Les notes sont établies à partir des diagrammes ci-après. On commence l'analyse en donnant une note de E (ou e), et on augmente la note au fur et à mesure de validation des différents critères listés. *Exemple pour le classement ressource et traitement : la notation passe à D si la ressource est protégée et si la qualité de l'eau de la ressource montre qu'il n'y a pas de substances chimiques au-dessus des normes VL (sauf turbidité et sauf s'il existe un traitement pour les éléments dépassant les normes).*

Grace à ces diagrammes, vous pourrez effectuer vous-même cette évaluation afin de savoir dans quelle classe votre réseau se trouve, de vous rendre compte de ses points faibles et de sa gestion et donc des améliorations qu'il vous reste éventuellement encore à apporter pour garantir la distribution d'une eau de bonne qualité.

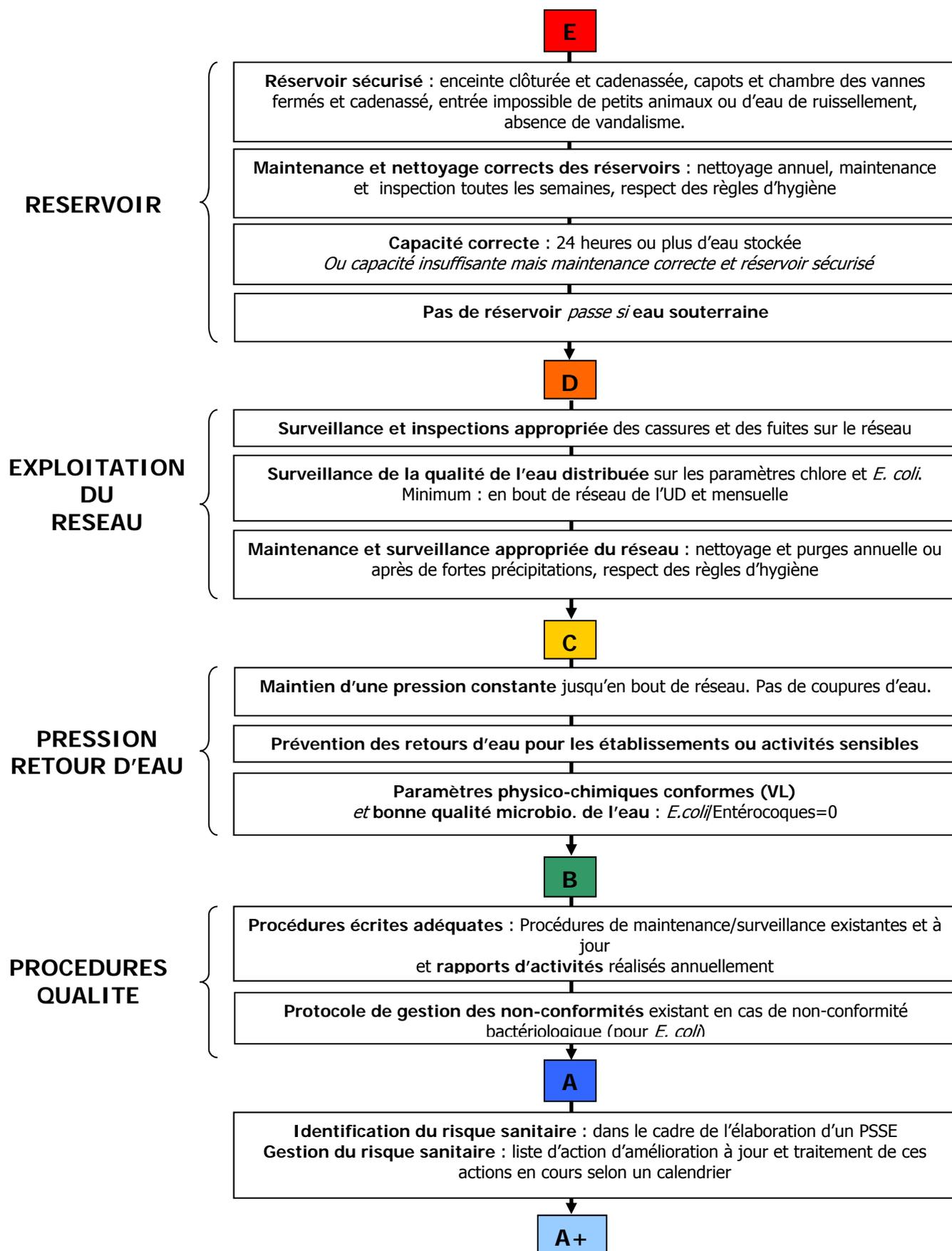
NB : Cette notation est effectuée par unité de distribution et non pour l'ensemble du réseau de la commune. Pour une unité de distribution qui aliment plus de 5000 usagers, la note minimum acceptable est d'ailleurs « C ».

ATTENTION : cette auto-évaluation ne représente en aucun cas une notation officielle. Pour être officielle et rendue publique, elle devra être obligatoirement effectuée ou validée par les autorités sanitaires de la Nouvelle-Calédonie.

Classement de la ressource et du traitement



Classement de la distribution



Fiche 10 : Remises à jour du PSSE et du PU suite à une alerte sanitaire

Un des avantages de la mise en œuvre du PSSE réside dans la réduction du nombre et de la gravité des incidents et des situations d'urgence pouvant affecter la qualité de l'eau de consommation.

Néanmoins, de tels événements peuvent toujours se produire. Il est important que le PSSE soit réexaminé à la suite de toute alerte sanitaire mineure ou majeure, pour :

- éviter que cette situation ne puisse se reproduire ;
- déterminer si la réponse a été suffisante ou si l'on aurait pu agir autrement.

Cette réflexion permet ainsi :

- ✓ d'identifier les domaines dans lesquels des améliorations pourraient être apportées ou d'identifier un besoin de formation ;
- ✓ de réévaluer les risques ;
- ✓ de réviser une procédure d'urgence, un plan, la liste des contacts... ;
- ✓ d'améliorer la communication;
- ✓ de reporter ces révisions dans le PSSE et le PU.



Ayez une appréciation franche et honnête des causes, et mettez l'accent sur les enseignements positifs ayant pu en être tirés, plutôt que de chercher les responsables. Bref, tirez parti de ces enseignements !

Les deux listes de contrôle suivantes vous aideront à analyser la situation, identifier les causes et les améliorations possibles.

Liste de contrôle non exhaustive des questions à poser à la suite d'une urgence, d'un incident ou d'un accident évité de justesse :

- Comment le problème est-il survenu ?
- La cause du problème était-elle un danger ayant déjà été relevé dans l'évaluation des risques du PSSE ?
- Comment ce problème a-t-il d'abord été déterminé ou constaté ?
- Quelles mesures principales ont été requises et ont-elles été appliquées ?
- Pour autant que cela s'applique, des mesures appropriées ont-elles été prises en temps opportun pour mettre les consommateurs en garde et protéger leur santé ?

- Quels problèmes de communication sont survenus et comment y a-t-on remédié ?
- Quelles conséquences immédiates et à plus long terme cette situation d'urgence a-t-elle eues ?
- Comment améliorer l'évaluation des risques/les modes opératoires/la formation/la communication ?
- L'application du plan d'urgence a-t-elle bien fonctionné ?

La liste de contrôle suivante peut s'avérer utile pour réviser le PSSE :

- Indications claires des responsabilités et coordonnées du personnel clé, y compris parmi les parties prenantes et d'autres personnes physiques ;
- Examiner si les modalités de gestion de l'incident ont été appropriées et, dans le cas contraire, les réviser en conséquence ;
- S'assurer que les protocoles d'urgence et l'équipement requis, y compris l'équipement de secours, sont directement disponibles et correspondent bien à ce que l'on en attend ;
- S'assurer que le Plan d'Urgence est disponible (rapidement) et à jour (plan et procédures, contacts, fiches d'alerte...) ;
- L'évaluation des risques doit-elle être révisée ?
- La formation et la communication doivent-elles être améliorées ?

Fiche 11 : La communication avec les usagers

L'efficacité du PSSE se mesure, nous l'avons vu, grâce à la collecte des indicateurs de performance qui permettent d'évaluer et d'auditer l'outil mis en place.

La mesure de la satisfaction des usagers est un autre moyen utile et réaliste de vérifier que l'amélioration de la qualité de l'eau et du service est effective et réellement perçue en bout de réseau !

La commune peut mettre en place des outils simples, non seulement pour mesurer cette satisfaction des administrés, mais aussi pour :

- ▶ améliorer leur compréhension des efforts engagés par la commune, des progrès réalisés en matière de sécurisation de la qualité sanitaire de l'eau potable, des difficultés rencontrées et ;
- ▶ les informer de leurs devoirs (usage raisonné en termes de consommation, facturation, respect des consignes en cas d'urgence sanitaire liée à l'eau de consommation, respect des périmètres de protection de la ressource, etc.).



Le **relevé des plaintes des usagers** liées à la distribution ou la qualité de l'eau desservie est un indicateur approprié, et il convient de réfléchir au meilleur moyen de l'organiser en fonction des moyens dont dispose la commune : ligne téléphonique dédiée, relevé systématique dans un tableau de suivi, suivi de la plainte et information des foyers concernés, etc.

Des outils de communications à destination des usagers peuvent permettre d'améliorer la satisfaction du public : dès lors qu'ils seront informés des efforts réalisés par la commune, les administrés seront moins enclins à se plaindre de la qualité de l'eau distribuée ou du prix de la facturation.

Le territoire compte plusieurs expériences intéressantes et fructueuses concernant la **mise en place progressive de la facturation** et la création de **conseils de l'eau**. Pensez à vous rapprocher des associations des maires pour échanger sur ces expériences.

Exemples non-exhaustifs d'actions de communication et de sensibilisation auprès des usagers :

Messages et thèmes	Outils ou moyens	Personnes ciblées
<p>Généralités sur l'eau (cycle de l'eau, risques sanitaires liés à l'eau...)</p> <p>Le fonctionnement de la distribution de l'eau potable sur la commune (ressources, équipe municipale...)</p> <p>La démarche PSSE engagée par la commune et les progrès réalisés, travaux engagés</p> <p>Résultats d'analyse de la qualité de l'eau (relevés bruts ou synthèse)</p> <p>Relevé individuel de la consommation</p> <p>Comportements à adopter en cas de défaillance de la distribution, ou en cas de catastrophe naturelle</p> <p>Informations thématiques (collecte de l'eau de pluie, gaspillage, l'eau agricole, les bonnes pratiques...)</p>	<p>Facture d'eau</p> <p>Flyers d'information général ou spécifiques (ex. : progrès du PSSE ou "Que faire en cas de coupure d'eau ?")</p> <p>Organisation d'ateliers (ex. : collecter l'eau de pluie sans risque pour la santé)</p> <p>Affiches, banderoles, autocollants, jeux (ex. : sticker anti-gaspillage, carte illustrée de l'AEP dans la commune)</p> <p>Animations (stand, conférence, projection de films...)</p> <p>Participation de la mairie aux conseils de clans des tribus (élus par exemple)</p> <p>Conseil de l'eau</p> <p>Fête de l'eau</p> <p>Spot radio, communiqués</p>	<p>L'ensemble des usagers</p> <p>Grand public</p> <p>Public spécifique (enfants, scolaires, associations, coutumiers, agriculteurs, groupes de femmes, conseil de l'eau...)</p>
		Lieux

Veillez à ce que l'information délivrée soit adaptée au public ciblé, et soyez créatifs !



Conclusion

Tout au long de l'élaboration de ce projet PSSE, votre commune a démontré son engagement et sa motivation, et dans l'objectif affiché de qualité de service public rendu à la population en matière de distribution d'eau potable, il est primordial que cette dernière étape d'évaluation et de mise à jour du PSSE soit effectuée régulièrement.

Le guide 7 a été élaboré pour vous permettre de réaliser au mieux cette étape délicate mais incontournable.

N'hésitez pas à vous entourer de partenaires qualifiés en la matière afin que vos équipes soient les plus performantes possibles. Il y va de la bonne marche du projet ainsi que de la santé de vos administrés.