

[Taux de réclamations] (P.116 service de l'eau potable)

1- Définition	<i>Dimension développement durable</i>	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service à l'usager : amélioration de la qualité du service public
	<i>Finalité</i>	<ul style="list-style-type: none"> Traduction de manière synthétique du niveau d'insatisfaction des abonnés au service de l'eau
	<i>Définition</i>	<ul style="list-style-type: none"> Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles liées au règlement de service. Le nombre de réclamations est rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1000.
	<i>Unité</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nombre par milliers d'abonnés
	<i>Fréquence de détermination</i>	<ul style="list-style-type: none"> Annuelle. Les réclamations prises en compte pour l'année n sont celles dont la date d'enregistrement par l'opérateur se situe entre le 01 janvier et le 31 décembre de l'année n
	<i>Domaine d'application possible (activités et périmètre géographique)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Seuls les services de distribution sont concernés. Les services de transfert et de production ne sont pas concernés (pas d'abonnés).
2- Calcul	<i>Données nécessaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de réclamations écrites (c'est-à-dire reçues sous forme de courrier, mail, fax...) correspondant à des écarts ou non conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service ou vis-à-vis de la réglementation, en particulier en ce qui concerne l'application du règlement de service. Ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Les réclamations peuvent porter notamment sur la qualité de l'eau (odeur, couleur, goût), la qualité du service (pression, fuites avant compteur, travaux, mise en service..), la facturation (m3 facturés, mode de paiement..) à l'exception du niveau de prix. Nombre d'abonnés desservis sur le périmètre considéré
	<i>Producteur des données</i>	<ul style="list-style-type: none"> Opérateur (avec le concours de la collectivité qui transmet à l'opérateur les réclamations écrites qu'elle reçoit)
	<i>Echelle de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> Calcul au niveau du service
	<i>Règles de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de réclamations laissant une trace écrite / nombre d'abonnés X 1000
	<i>Recommandations pour la maîtrise de la qualité de ces données</i>	<ul style="list-style-type: none"> Il est nécessaire de mettre en place un dispositif fiable d'enregistrement des réclamations, c'est-à-dire une organisation adaptée, incluant du personnel formé (on pourra se référer à la norme ISO 10.002) . Il est souhaitable que ce dispositif d'enregistrement validé par un organisme de contrôle externe. Pour les organismes qui n'assurent pas un enregistrement des réclamations, l'indicateur est non significatif. Pour les organismes qui enregistrent toutes les réclamations, qu'elles soient écrites ou orales (reçues par téléphone, au guichet), un taux pourra être calculé sur la base de toutes les réclamations mais en précisant bien le périmètre des réclamations entrant dans le calcul de l'indicateur. En aucun cas, le taux de réclamations écrites pourra être comparé ou consolidé avec un taux de réclamations calculé différemment.
	<i>Degré de confiance</i>	<ul style="list-style-type: none"> Le degré de confiance de l'indicateur est à établir en suivant la méthodologie présentée en annexe. Cette méthode permet au producteur de données d'évaluer le niveau de fiabilité du processus de production de l'indicateur.
	<i>Règles de consolidation à une échelle supérieure à celle de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cas d'une même collectivité avec plusieurs opérateurs, la consolidation est nécessaire. Dans ce cas, l'indicateur doit être pondéré en le multipliant par le nombre d'abonnés desservis par chaque opérateur.
3- Interprétation au niveau local	<i>Données contextuelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> Différents phénomènes extérieurs peuvent influencer sur la perception du service par les usagers et avoir un effet indirect sur le taux de réclamations, sans que cela soit directement lié à une évolution de la qualité du service.
	<i>Indicateurs liés</i>	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées, taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les

		nouveaux abonnés
	<i>Règles pour l'interprétation au niveau local</i>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Effets méthode connus : fiabilité des enregistrements des réclamations liée à la maturité de l'organisation vis-à-vis du système qualité ◆ Prise en compte de la fiabilité : la fiabilité ira en s'améliorant au fil de l'utilisation et du contrôle de l'indicateur ◆ Signification d'une évolution positive ou négative dans le temps : difficile à interpréter les premières années ◆ Pour interpréter les résultats, on s'attachera à respecter la notion d'écart significatif présentée dans l'annexe relative au degré de confiance.
4- Recommandations pour la comparaison des résultats entre services	<i>Différences de contexte</i>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Cet indicateur ne peut faire l'objet de comparaisons entre services, sauf si ces services ont des modes d'enregistrement strictement identiques. Cette comparaison sera toujours très délicate car la notion de réclamations peut être ressentie différemment d'un service à l'autre.
	<i>Effets méthodes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Les résultats sont très dépendants des méthodes de recensement et d'analyse, donc très délicats à comparer avec ceux d'autres services. ◆ Il convient d'être vigilant sur le calcul de cet indicateur. Seules les réclamations écrites sont à prendre en compte et tout autre calcul interdit de faire toute comparaison entre services.
	<i>Prise en compte du degré de confiance</i>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pour comparer les résultats entre des services ayant des modes d'enregistrement identiques, on s'attachera à respecter la notion d'écart significatif présentée dans l'annexe relative au degré de confiance.