

[Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés] (P.114)

1- Définition	<i>Dimension développement durable</i>	Qualité de service à l'utilisateur
	<i>Finalité</i>	Evaluer le respect des engagements de délai d'ouverture des branchements d'eau potable
	<i>Définition</i>	Pourcentage du nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service clientèle
	<i>Unité</i>	Sans dimension (exprimé par un pourcentage)
	<i>Fréquence de détermination</i>	Annuelle. Les ouvertures de branchements à prendre en compte sont celles effectives entre le 01 janvier et le 31 décembre, quelque soit la date de la demande.
	<i>Domaine d'application possible (activités et périmètre géographique)</i>	Seuls les services assurant une mission de distribution d'eau auprès des abonnés sont concernés (avec gestion clientèle et gestion des branchements d'eau). Les services de production seule et les services de transfert entre une production ou un achat en gros et des points de ventes en gros ne sont pas concernés (pas d'abonnés). Les services de distribution avec uniquement des abonnés industriels ou irrigants sont concernés.
2- Calcul	<i>Données nécessaires</i>	- Engagement de service sur le délai d'ouverture d'un branchement neuf (hors réalisation) ou existant (indicateur descriptif du service) - Pour chaque demande, date de réception de la demande, date d'ouverture du branchement et par différence délai d'ouverture du branchement. Dans le cas où il n'y a pas de coupure d'eau entre le départ et l'arrivée de deux abonnés successifs, on considère que la remise en eau est immédiate et que le délai d'ouverture du branchement est respecté. Le calcul s'applique aux branchements neufs (hors délai de réalisation) et aux remises en service de branchements existants fonctionnels (qui ne nécessitent pas une remise en état préalable, comme une désinfection). - Selon les dispositions du règlement du service, la demande d'ouverture du branchement est présentée oralement (y compris par téléphone) ou par écrit. Dans tous les cas, le point de départ du délai est la fourniture d'une demande complète, comportant tous les renseignements réclamés par l'opérateur (dont la liste doit être disponible sur simple demande) - Nombre d'habitants desservis sur le périmètre considéré
	<i>Producteur des données</i>	Opérateur responsable de la relation clientèle
	<i>Echelle de calcul</i>	Les données sont collectées sur un périmètre caractérisé par la même mission de distribution d'eau et un opérateur unique. L'indicateur est calculé au niveau de ce périmètre ou à un niveau supérieur en consolidant les données.
	<i>Règles de calcul</i>	Nombre d'ouvertures de branchements réalisées dans les délais / nombre d'ouvertures total X 100
	<i>Recommandations pour la maîtrise de la qualité de ces données</i>	Le journal d'exploitation assure la traçabilité des demandes et des ouvertures effectives des branchements.
	<i>Degré de confiance</i>	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>	Les taux sont consolidés en pondérant le taux de chaque périmètre considéré avec le nombre d'habitants desservis sur le périmètre. Les services avec uniquement des abonnés industriels ou irrigants ne peuvent pas être consolidés car il n'y a pas d'habitants correspondants.
3- Interprétation au niveau local	<i>Données contextuelles</i>	Difficulté technique à ouvrir ou fermer un branchement, distance à parcourir par les agents du service, conditions climatiques
	<i>Indicateurs liés</i>	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, taux de réclamations

	<i>Règles pour l'interprétation au niveau local</i>	◆ L'interprétation consiste à mettre en regard l'engagement de délai et les contraintes locales auxquelles l'opérateur est confronté (§ Données contextuelles) ◆ 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>	◆ Exigence des usagers, perception et respect du service public, équipement du réseau. Le délai d'ouverture de branchement peut être très variable d'un service à un autre (en général de 24h à 72h, samedi inclus dans le délai ou non).
	<i>Effets méthodes</i>	◆ La comptabilisation des défaillances vis-à-vis de l'engagement de service est le principal effet méthode
	<i>Prise en compte du degré de confiance</i>	◆ La comparaison ne pourra se faire que sur des services pour lesquels l'indicateur est réputé fiable ou très fiable. ◆ Pour comparer les résultats entre services, on s'attachera à respecter la notion d'écart significatif présentée dans l'annexe relative au degré de confiance.