

# Systèmes d'Information des Services Publics d'Eau et d'Assainissement

Version logiciel : 3.2  
Mise à jour fiche : 02 - 2018  
Cible : Collectivité

## Rapport Prix Qualité des Services

*eaufrance*

Service public d'information sur l'eau



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



**AGENCE FRANÇAISE  
POUR LA BIODIVERSITÉ**

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DE L'ÉTAT

# PROCEDURES

Générer un modèle pré-rempli de RPQS..... page 4

Mettre en ligne un RPQS..... page 7

Supprimer un RPQS..... page 12

+ Zoom sur ...

Qu'est ce qu'un RPQS? ..... page 3

## Qu'est ce qu'un RPQS ?

Un RPQS (Rapport sur le Prix et la Qualité du Service ) est un document produit tous les ans par chaque service d'eau et d'assainissement pour rendre compte aux usagers du prix et de la qualité du service rendu pour l'année écoulée

- **Ce rapport est obligatoire depuis le décret du 6 mai 1995. Il a été modifié par :**
  - le décret du 2 mai 2007 (rendant obligatoire les indicateurs de performances),
  - l'arrêté du 2 mai 2007,
  - l'arrêté du 2 décembre 2013
- **Ses objectifs sont :**
  - d'améliorer l'accès des usagers à l'information et assurer la transparence de la gestion des services pour les usagers
  - de mettre au regard du prix la qualité du service
  - de s'inscrire dans une stratégie de développement durable



Le RPQS (qu'il soit réalisé à partir du modèle pré-rempli de SISPEA ou non) doit être délibéré puis approuvé par l'assemblée délibérante.

Les collectivités de + de 3500 habitants ont l'obligation de mettre en ligne sur l'Observatoire leur RPQS et la délibération associée.

## Générer un modèle pré-rempli de RPQS

1/2

2016 (2 services publiés / 2) (1 RPQS / délibération)

**eau potable**  
Confirmé / publié

2 restants

10 indicateurs saisis / 12

Indicateurs visibles du grand public : 10

**assainissement collectif**  
Confirmé / publié

2 restants

6 indicateurs saisis / 8

Indicateurs visibles du grand public : 6

1) Choisir votre service et cliquer sur « xx indicateurs saisis / 12 »

## Générer un modèle pré-rempli de RPQS

2) Choisir la date pour laquelle vous souhaitez obtenir le RPQS. Dans notre exemple, nous voulons le RPQS de l'année 2014

3) Cliquer sur « Actions » puis « Recevoir un modèle de RPQS avec les données saisies »

**Remarque :** Le modèle de RPQS est envoyé à l'adresse mail de l'utilisateur qui actionne la fonctionnalité.

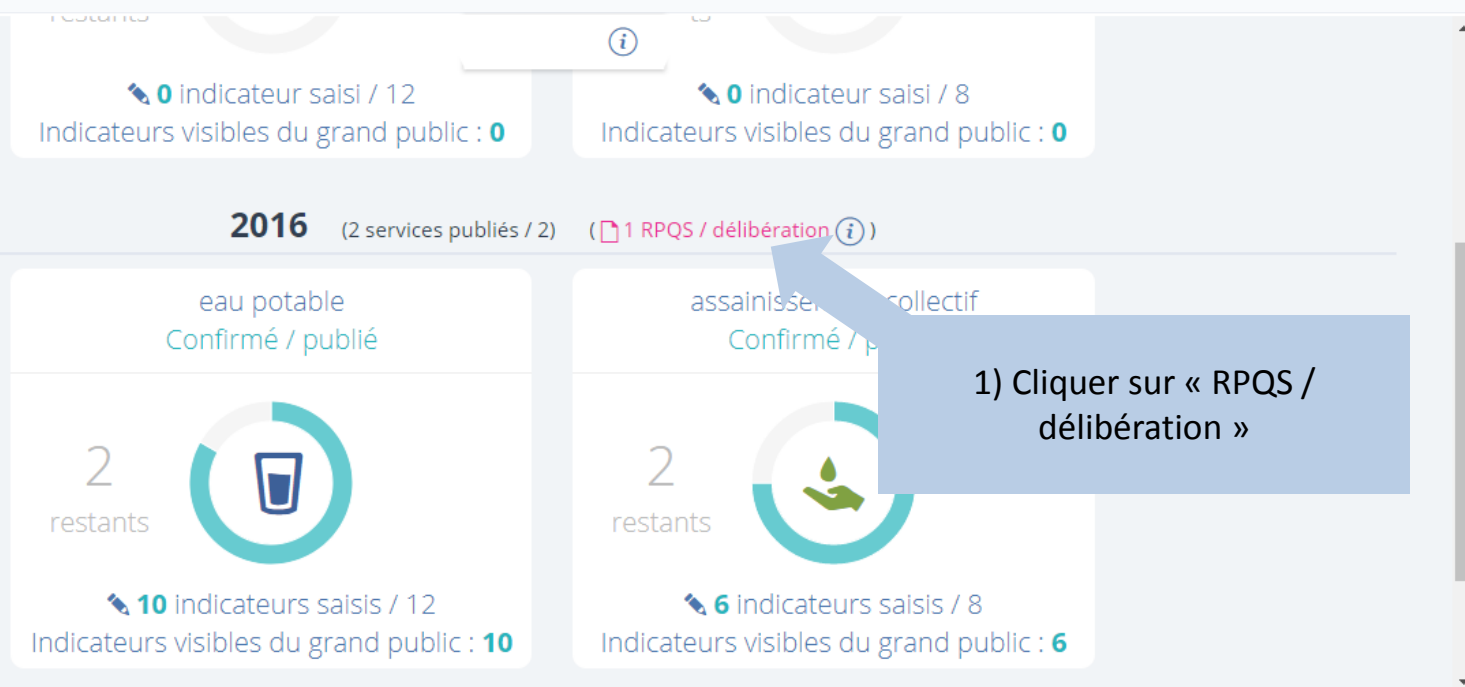


Le RPQS contient toutes les informations du référentiel et les données annuelles saisies sur le site. Il s'agit d'un modèle à **COMPLÉTER**. Il contient des données réglementaires et non réglementaires. Les données obligatoires sont en bleu. Par exemple :

- Nom du prestataire : \_\_\_\_\_ } → Données facultatives
- Date de début de contrat : \_\_\_\_\_ } → Données facultatives
- Date de fin de contrat initial : \_\_\_\_\_ } → Données obligatoires
- Date effective de fin de contrat (après avenant le cas échéant) : 31/12/2021 } → Données obligatoires
- Nombre d'avenants et nature des avenants :
- Nature exacte de la mission du prestataire : (cf. annexe)

## Mettre en ligne un RPQS

La mise en ligne de votre RPQS sur le site de l'observatoire permet de le rendre disponible pour le grand public.  
Cela participe à la transparence du service.



0 indicateur saisi / 12  
Indicateurs visibles du grand public : 0

0 indicateur saisi / 8  
Indicateurs visibles du grand public : 0

**2016** (2 services publiés / 2) (1 RPQS / délibération ⓘ)

eau potable  
Confirmé / publié

2 restants

10 indicateurs saisis / 12  
Indicateurs visibles du grand public : 10

assainissement collectif  
Confirmé / publié

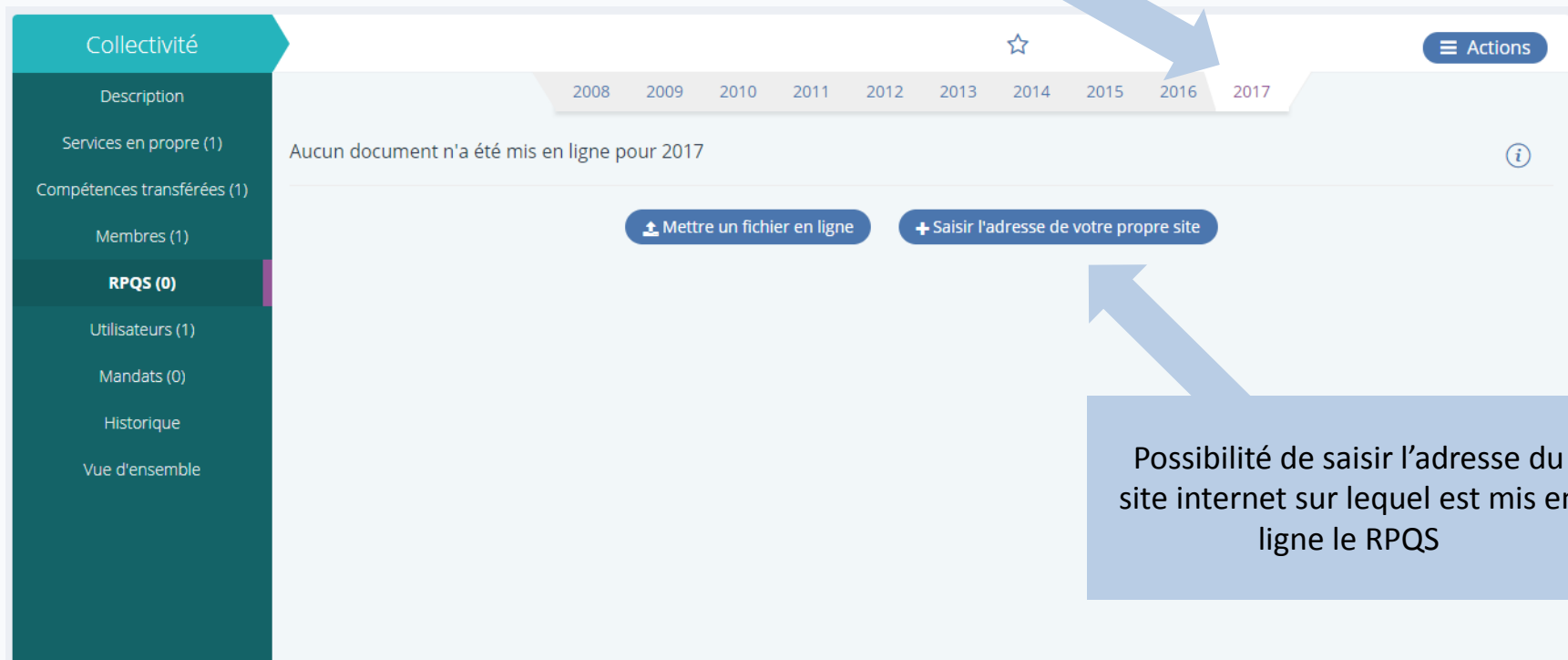
2 restants

6 indicateurs saisis / 8  
Indicateurs visibles du grand public : 6

1) Cliquer sur « RPQS / délibération »

## Mettre en ligne un RPQS

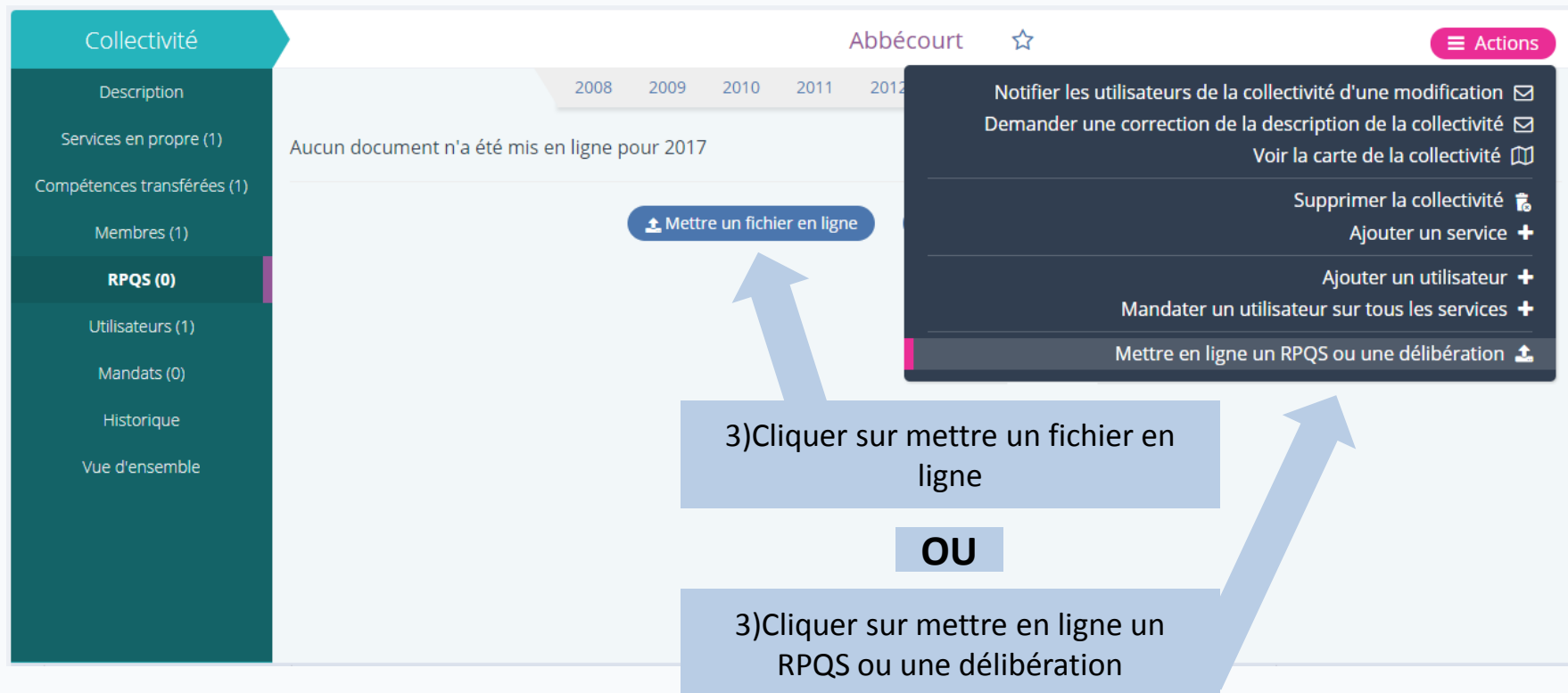
2) Choisir l'année  
pour déposer le RPQS



The screenshot displays the 'Collectivité' section of the SISPEA interface. On the left, a vertical menu lists various options: 'Description', 'Services en propre (1)', 'Compétences transférées (1)', 'Membres (1)', 'RPQS (0)', 'Utilisateurs (1)', 'Mandats (0)', 'Historique', and 'Vue d'ensemble'. The 'RPQS (0)' option is highlighted. The main content area features a year selector at the top with options from 2008 to 2017, where 2017 is currently selected. Below the selector, a message states 'Aucun document n'a été mis en ligne pour 2017'. Two buttons are visible: 'Mettre un fichier en ligne' and '+ Saisir l'adresse de votre propre site'. A blue callout box with an arrow points to the year selector, and another blue callout box with an arrow points to the '+ Saisir l'adresse de votre propre site' button.

Possibilité de saisir l'adresse du  
site internet sur lequel est mis en  
ligne le RPQS

## Mettre en ligne un RPQS



Collectivité

Abbécourt ☆

Actions

Description

Services en propre (1)

Compétences transférées (1)

Membres (1)

**RPQS (0)**

Utilisateurs (1)

Mandats (0)

Historique

Vue d'ensemble

2008 2009 2010 2011 2012

Aucun document n'a été mis en ligne pour 2017

Mettre un fichier en ligne

Notifier les utilisateurs de la collectivité d'une modification ✉

Demander une correction de la description de la collectivité ✉

Voir la carte de la collectivité 📄

Supprimer la collectivité 🗑️

Ajouter un service +

Ajouter un utilisateur +

Mandater un utilisateur sur tous les services +

Mettre en ligne un RPQS ou une délibération 📄

3) Cliquer sur mettre un fichier en ligne

OU

3) Cliquer sur mettre en ligne un RPQS ou une délibération

### Remarques :

- ✓ Il est possible d'ajouter plusieurs documents dans un fichier compressé (de type .zip par exemple)
- ✓ Il est conseillé de mettre un document en format non modifiable (de type .pdf par exemple)
- ✓ Il est préférable d'indiquer le nom de la collectivité ainsi que l'année dans le nom du fichier



## Supprimer un RPQS

1/2

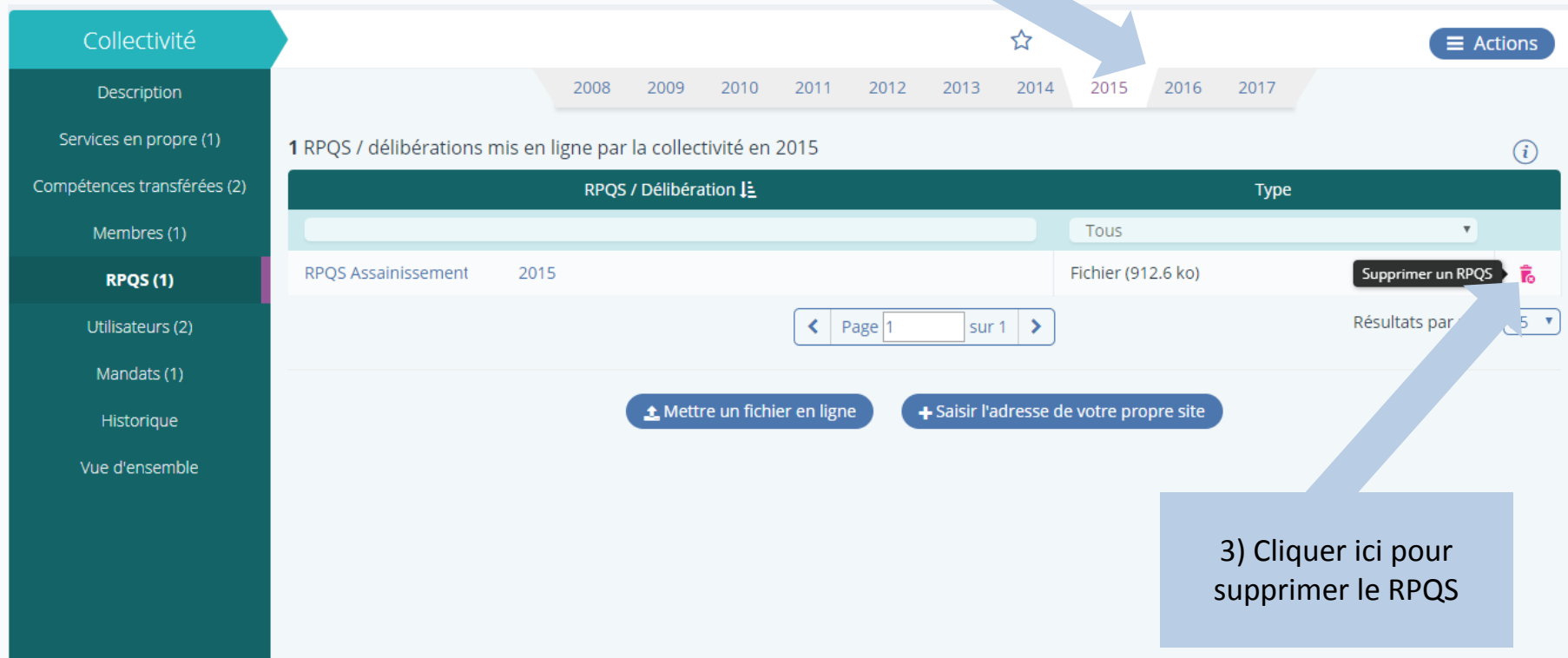


The screenshot displays a dashboard for the year 2016. At the top, there are two summary cards for 'Indicateurs visibles du grand public' with 0 indicators entered out of 12 and 8 respectively. Below this, the year '2016' is shown with '(2 services publiés / 2)' and a red box containing '1 RPQS / délibération' with an information icon. Two service cards are visible: 'eau potable' (Confirmed / published) with 2 remaining indicators and 10 entered out of 12; and 'assainissement collectif' (Confirmed / published) with 2 remaining indicators and 6 entered out of 8. A blue callout box with an arrow points to the '1 RPQS / délibération' link, containing the text '1) Cliquer sur « RPQS / délibération »'.

## Supprimer un RPQS


2/2

2) Choisir l'année pour  
supprimer le RPQS



The screenshot shows the SISPEA interface with a sidebar on the left containing navigation options: Collectivité, Description, Services en propre (1), Compétences transférées (2), Membres (1), **RPQS (1)**, Utilisateurs (2), Mandats (1), Historique, and Vue d'ensemble. The main content area displays a table of RPQS for the year 2015. The table has columns for 'RPQS / Délibération', 'Type', and 'Actions'. A row is visible with 'RPQS Assainissement' and 'Fichier (912,6 ko)'. A 'Supprimer un RPQS' button with a trash icon is located in the 'Actions' column for this row. A callout box labeled '2) Choisir l'année pour supprimer le RPQS' points to the year 2015 in the top navigation bar. Another callout box labeled '3) Cliquer ici pour supprimer le RPQS' points to the 'Supprimer un RPQS' button.



Pour toute question ou remarque sur ce mode opératoire, merci de contacter l'assistance SISPEA via l'outil de reporting «  » (en haut à droite sur SISPEA ) ou à l'adresse mail suivante :

***[assistance.sispea@afbiodiversite.fr](mailto:assistance.sispea@afbiodiversite.fr)***

(en précisant bien le nom du document consulté)