

# 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

# 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)

Indicateurs visibles du grand public : 10

Indicateurs saisis : 10

2 restants

Indicateurs visibles du grand public : 6

Indicateurs saisis : 6

2 restants

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.

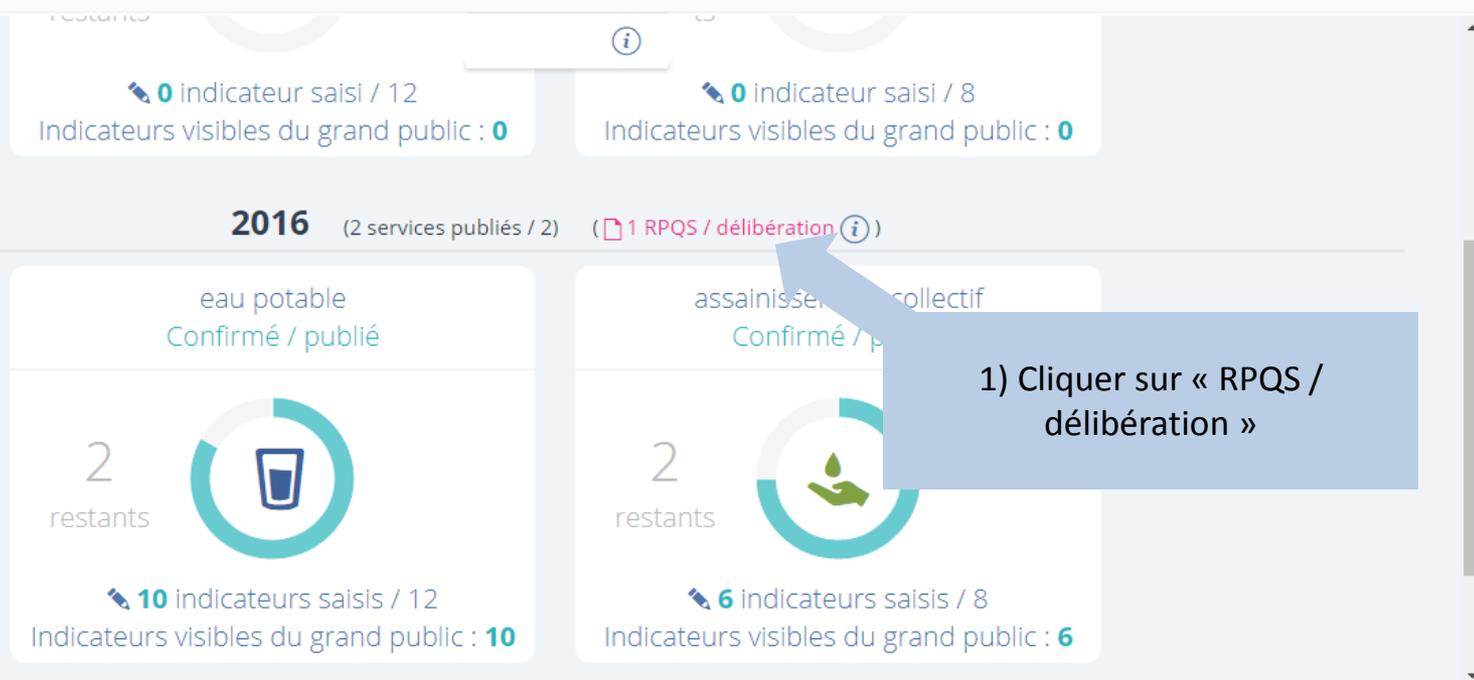


Le RPQS contient toutes les informations du référentiel et les données annuelles saisies sur le site. Il s'agit d'un modèle à **COMPLÉTER**. Il contient des données réglementaires et non réglementaires. Les données obligatoires sont en bleu. Par exemple :

- 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.



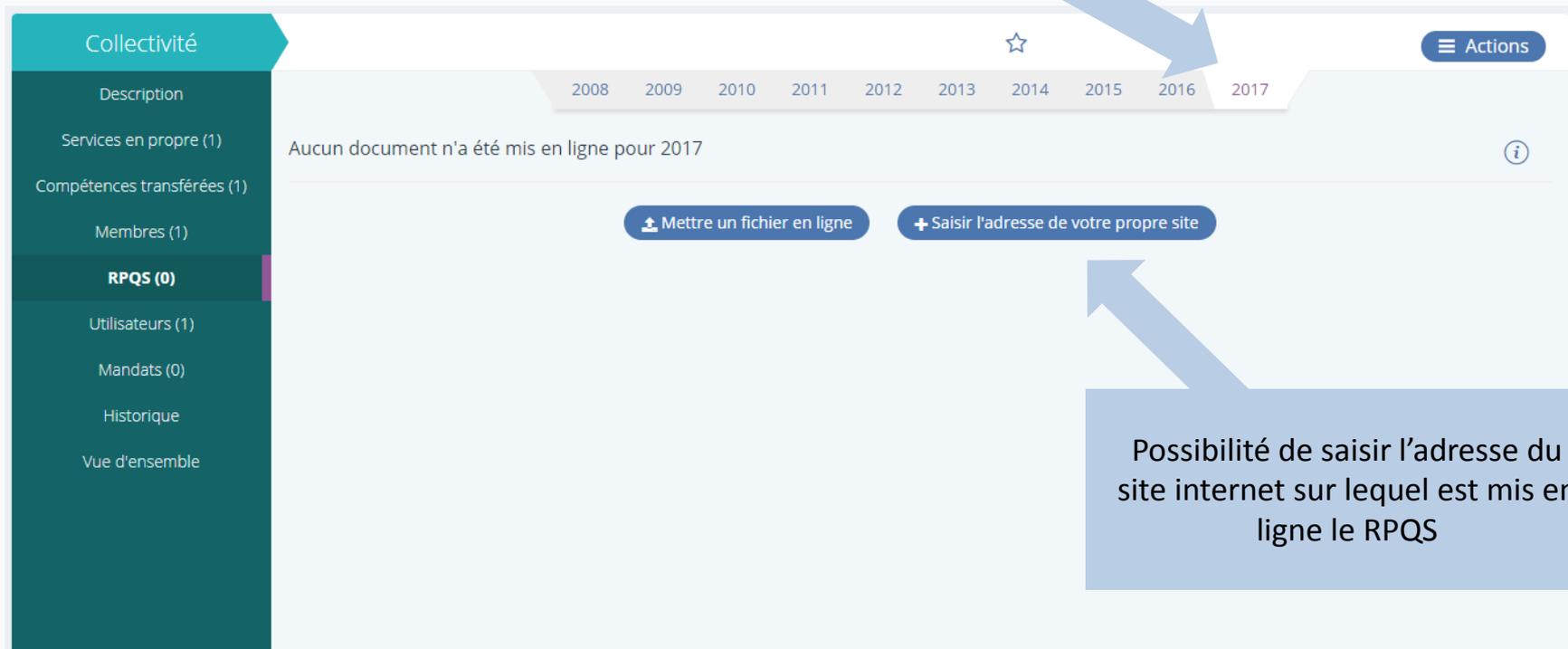
The screenshot displays a dashboard for the year 2016. At the top, there are two summary cards for different services, both showing '0 indicateur saisi / 12' and 'Indicateurs visibles du grand public : 0'. Below these, a horizontal bar indicates the year '2016' with '(2 services publiés / 2)' and a link for '(1 RPQS / délibération)'. Two main service cards are visible:

- Service 1: eau potable** (Confirmed / published). It shows '2 restants' and '10 indicateurs saisis / 12', with 'Indicateurs visibles du grand public : 10'. The icon is a glass of water.
- Service 2: assainissement collectif** (Confirmed / published). It shows '2 restants' and '6 indicateurs saisis / 8', with 'Indicateurs visibles du grand public : 6'. The icon is a hand holding a leaf.

A blue callout box with a white arrow points to the '1 RPQS / délibération' link, containing the text: '1) Cliquer sur « RPQS / délibération »'.

## Mettre en ligne un RPQS

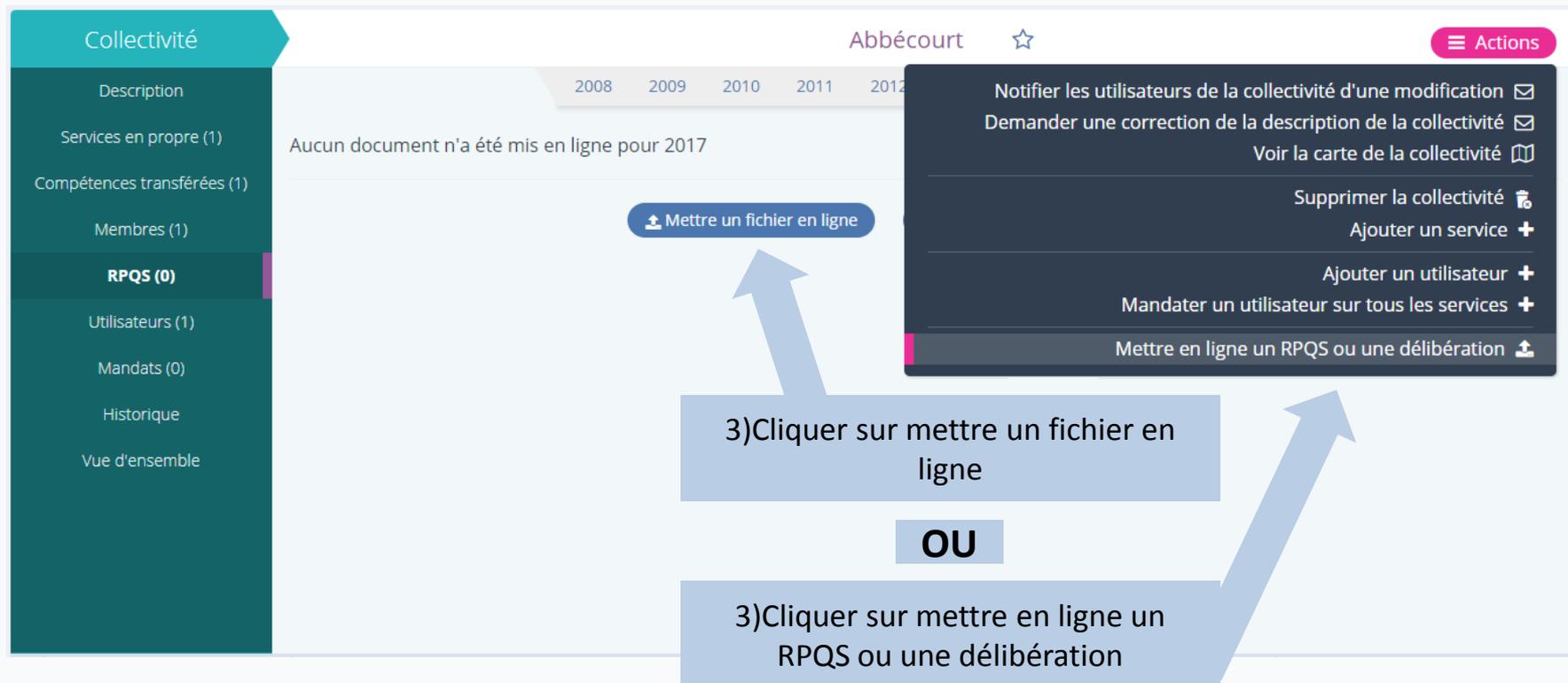
2) Choisir l'année  
pour déposer le RPQS



The screenshot shows the 'Collectivité' section of the SISPEA interface. On the left is a navigation menu with items: 'Description', 'Services en propre (1)', 'Compétences transférées (1)', 'Membres (1)', 'RPQS (0)', 'Utilisateurs (1)', 'Mandats (0)', 'Historique', and 'Vue d'ensemble'. The 'RPQS (0)' item is highlighted. The main content area has a year selector at the top with years from 2008 to 2017. The year 2017 is selected. Below the selector, it says 'Aucun document n'a été mis en ligne pour 2017'. There are two buttons: 'Mettre un fichier en ligne' and 'Saisir l'adresse de votre propre site'. An arrow points from the text '2) Choisir l'année pour déposer le RPQS' to the year 2017. Another arrow points from the text 'Possibilité de saisir l'adresse du site internet sur lequel est mis en ligne le RPQS' 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



The screenshot shows the 'Collectivité' page for 'Abbécourt'. The sidebar on the left includes options like 'Description', 'Services en propre (1)', 'Compétences transférées (1)', 'Membres (1)', 'RPQS (0)', 'Utilisateurs (1)', 'Mandats (0)', 'Historique', and 'Vue d'ensemble'. The main content area shows a tabbed interface with years 2008, 2009, 2010, 2011, and 2012. A message states 'Aucun document n'a été mis en ligne pour 2017'. A button 'Mettre un fichier en ligne' is visible. An 'Actions' dropdown menu is open, showing options such as 'Notifier les utilisateurs...', 'Demander une correction...', 'Voir la carte...', 'Supprimer la collectivité', 'Ajouter un service', 'Ajouter un utilisateur', 'Mandater un utilisateur...', and 'Mettre en ligne un RPQS ou une délibération'. Blue arrows and text boxes indicate the steps: '3) Cliquer sur mettre un fichier en ligne' and '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

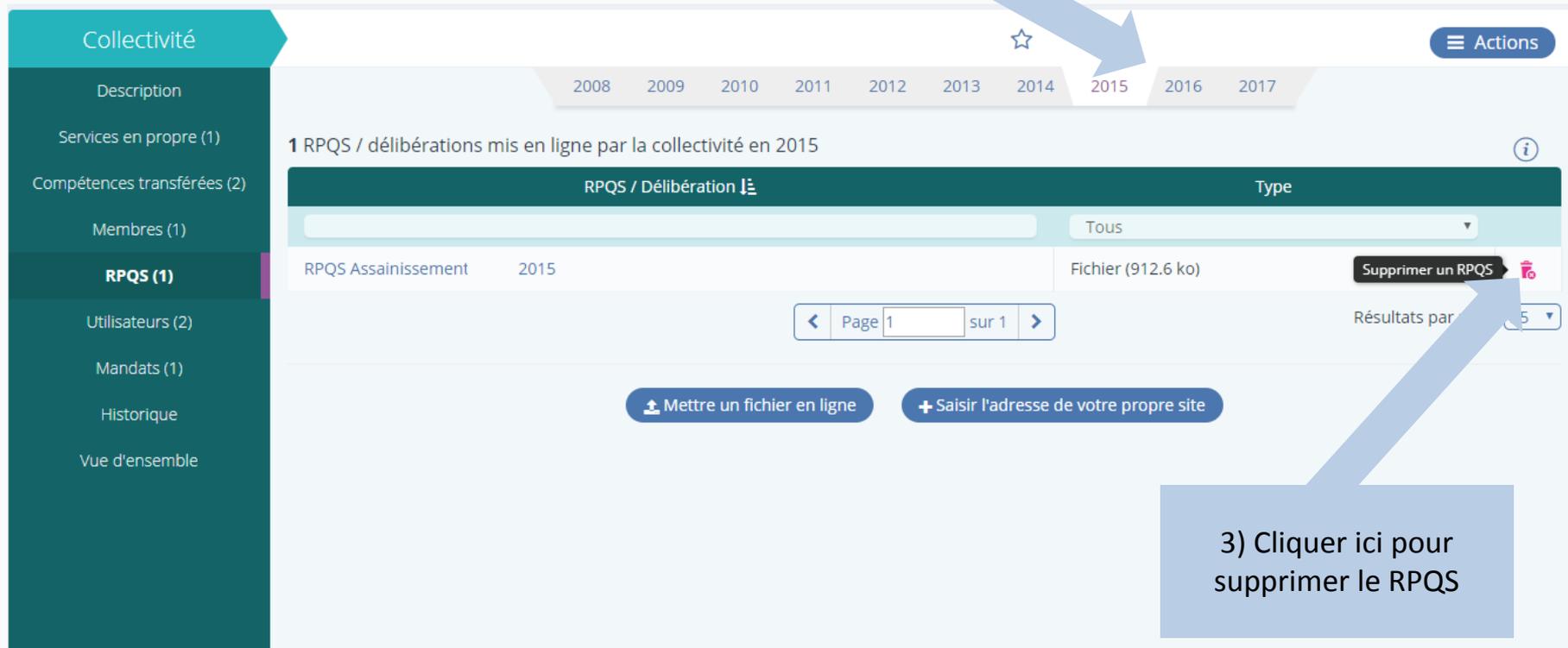
1/2

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, a horizontal bar for the year 2016 shows '(2 services publiés / 2)' and '(1 RPQS / délibération)'. 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, with 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. Below the table, there are buttons for 'Mettre un fichier en ligne' and 'Saisir l'adresse de votre propre site'.



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)