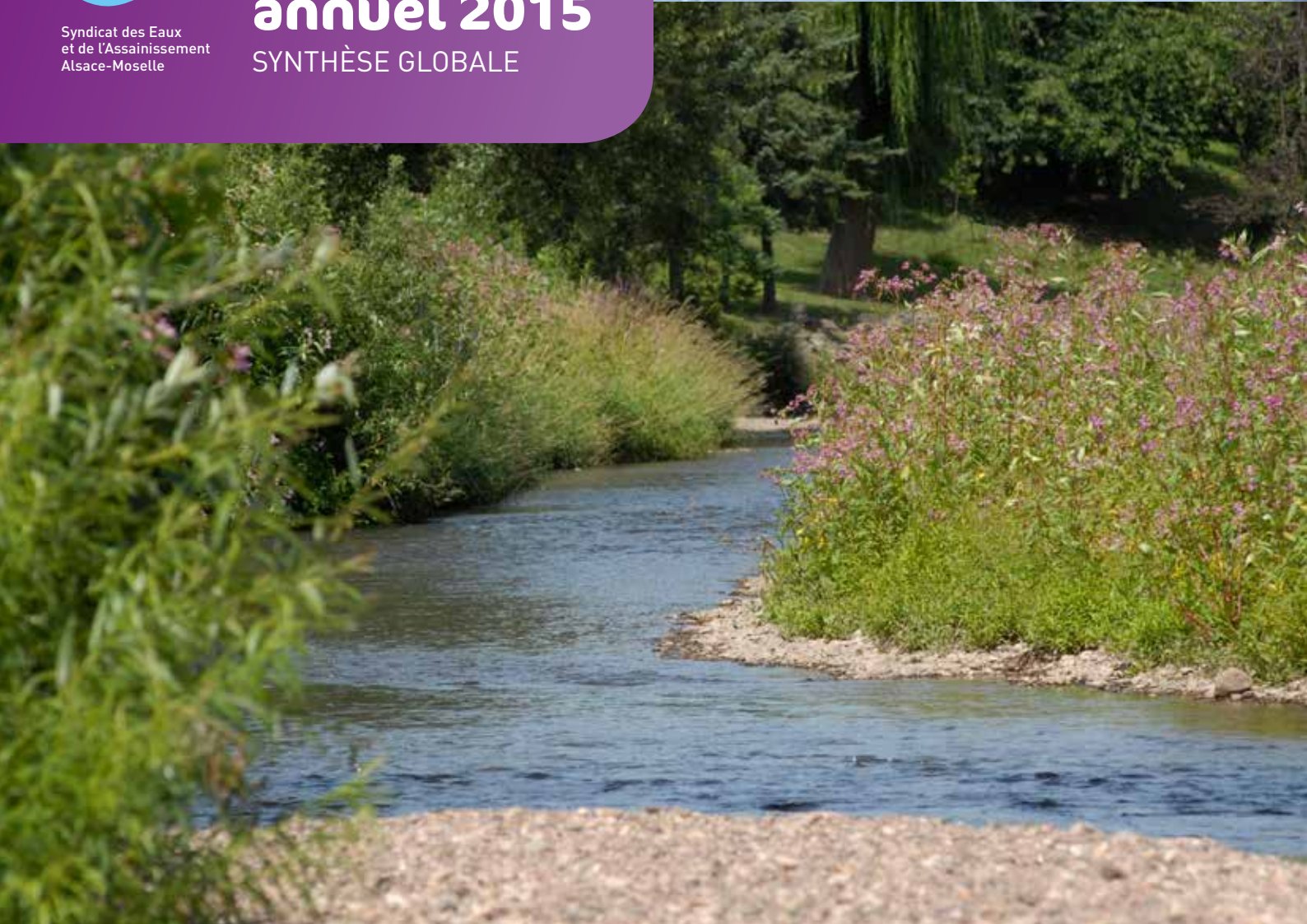




Syndicat des Eaux
et de l'Assainissement
Alsace-Moselle

Rapport annuel 2015

SYNTHÈSE GLOBALE



I- Le SDEA : un outil de coopération intercommunale, proche, performant et original

Depuis plus de 75 ans, le Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle (SDEA) construit, entretient, rénove et améliore les installations d'eau potable et d'assainissement des communes et intercommunalités membres. Celles-ci, chaque année plus nombreuses, lui ont transféré tout ou partie de leurs compétences en matière de production-transport-distribution d'eau potable et/ou de collecte-transport-traitement des eaux usées.

Le choix de fonctionner au sein d'un établissement public de coopération spécialisé permet aux 500 communes membres de **mutualiser leurs moyens**, de **bénéficier d'un haut niveau d'expertise**, tout en **réinvestissant localement tous les gains de**

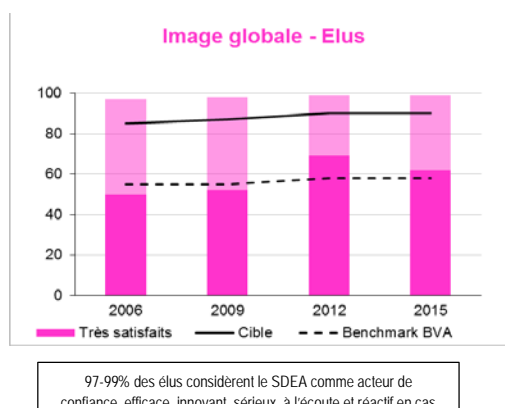
productivité et économies d'échelles dégagés au seul bénéfice des usagers et de l'intérêt général.

Cet outil de coopération original, né de la volonté d'élus locaux précurseurs de la mutualisation, a su, grâce à leur engagement et à celui de ses 550 agents, ainsi qu'à une volonté permanente d'anticipation, s'adapter en profondeur à l'évolution accélérée des enjeux et exigences de toutes natures. Outil de mutualisation de proximité, vecteur de l'identité locale, il est reconnu pour ses performances et sa culture de l'excellence. Il est considéré à ce titre comme un modèle par de nombreux acteurs de l'eau en France et à l'étranger et a inspiré la création ou l'évolution de plusieurs entités de gestion de l'eau.

Une double culture de service public et d'entreprise : l'efficacité et l'efficience au bénéfice de l'intérêt général

DES VALEURS FORTES POUR UNE GESTION PUBLIQUE LOCALE PERFORMANTE :

- **Le sens du service public – la solidarité entre les territoires**
- **La proximité et la réactivité du service rendu, 24h/24, 365 jours par an,**
- **La responsabilité - l'excellence - le sérieux et le souci de la durabilité des interventions**



AUTOUR D'UNE SIGNATURE « ENSEMBLE DANS L'EXIGENCE »

7 territoires de gouvernance et de services de proximité

Le périmètre du SDEA couvre une large part du département du Bas-Rhin et intègre désormais plusieurs collectivités du Haut-Rhin et de la Moselle. Son siège est situé à Schiltigheim. Ses services et sa gouvernance ont été progressivement territorialisés pour assurer un maximum de proximité. Le SDEA propose aujourd'hui **un point d'accueil à moins de 30 minutes** pour la quasi-totalité de ses usagers. Les centres assurent les réponses de premier niveau et s'appuient selon besoin sur l'expertise des pôles du siège.

Territoire Est Mosellan



Territoire Ouest



Territoire Centre Sud



Territoire Nord



Territoire Centre Nord

Siège du SDEA- EMS



Territoire Alsace Centrale



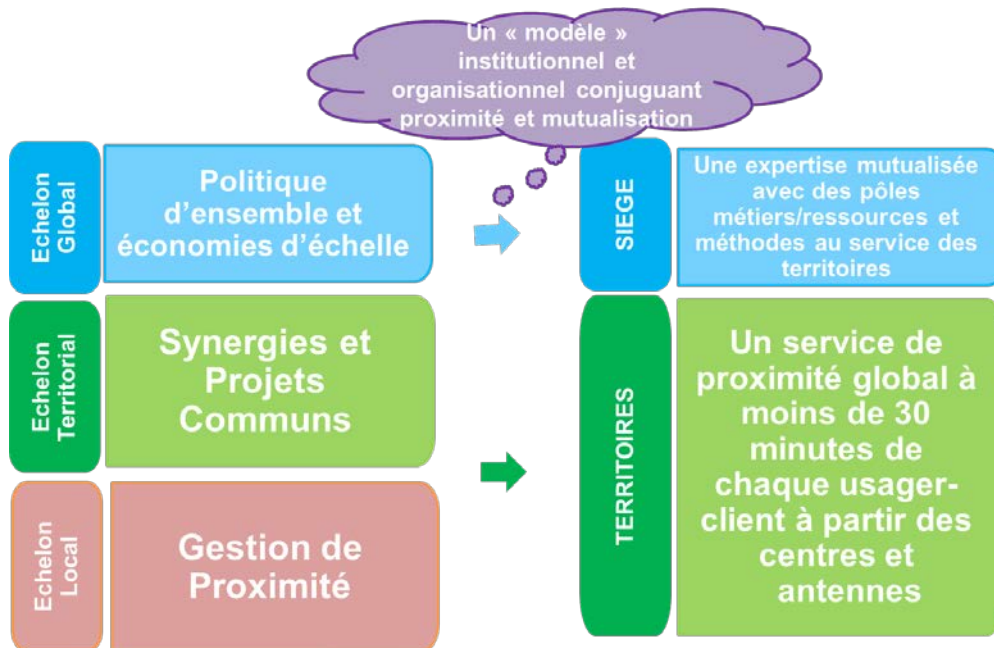
- 500 communes
- 810 000 habitants sur 3 départements : Moselle, Bas-Rhin et Haut-Rhin
- 7 territoires
- Eau potable : 4 200 km réseaux – 900 sites
- Eaux usées : 6 400 km réseaux – 1 100 sites

➤ Plus d'info sur le site : www.sdea.fr

2014-2015 : 3 nouvelles antennes ouvertes à ROESCHWOOG, BITCHE et SARRE-UNION

II- Le Délégué SDEA : un élu au cœur de l'action

La gouvernance et l'organisation fondées sur le principe de subsidiarité ont été saluées par la Chambre Régionale des Comptes.



Les élus délégués du SDEA sont parties prenantes à tous niveaux dans la gouvernance avec prédominance du niveau local et préservation du périmètre de solidarité existant

A l'ECHELON GLOBAL
Politique d'ensemble et économies d'échelles



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
+ CONSEIL D'ADMINISTRATION
+ COMMISSION PERMANENTE

COMMISSIONS THÉMATIQUES
(prospective, réflexions d'ensemble)
COMMISSION D'APPEL D'OFFRES

A l'ECHELON TERRITORIAL
Synergies et projets communs



ASSEMBLÉES TERRITORIALES
(concertations et échanges / informations nouveaux enjeux)
+ CONSEILS TERRITORIAUX
(exécutif territorial / investissements territoriaux / mise en commun pratiques locales)

A l'ECHELON LOCAL
Gestion de proximité



COMMISSIONS / ENTITÉS LOCALES
(politique tarifaire / investissements locaux / affaires locales)

COMMISSIONS DES MARCHES (attribution des marchés de travaux)

ECHELON LOCAL = Commission Locale

- Définir les tarifs pour les usagers,
- Solliciter les subventions auprès des partenaires financiers,
- Etablir les programmes d'investissements annuels et pluriannuels,
- Assurer le suivi des affaires locales

Proximité rime avec interactivité

- **Le site Extranet du SDEA** apporte aux élus des collectivités membres toute l'information concernant leur périmètre : interventions engagées et programmées, accès au système géographique du SDEA, travaux en cours, qualité de l'eau, comptes rendus de réunions, délibérations, budgets...
- **Pour les usagers, outre les fonctionnalités du site Internet** en amélioration régulière, **un portail de gestion des usagers-clients est désormais déployé** avec un service élargi à l'utilisateur en mode WEB (consultation historique factures et consommations, relevés de compteurs, démarches de branchements,...).

III- Une évolution majeure : la prise de compétence Grand Cycle de l'Eau

Adoptés à l'unanimité en Assemblée Générale du 29 septembre 2015, les statuts modifiés du SDEA **incluent désormais la compétence Grand Cycle de l'Eau (GCE)** qui comprend la **gestion de l'eau et des milieux aquatiques et la prévention des inondations** (communément dénommée « GEMAPI »), l'animation et la concertation dans le domaine de la gestion et de la protection de la ressource en eau et des milieux aquatiques, la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement, ainsi que la lutte contre l'érosion des sols. Cette nouvelle compétence peut faire l'objet d'une adhésion nouvelle ou d'un transfert pour une collectivité ayant transféré déjà ses compétences eau et/ou assainissement.

Le contenu des missions exercées par le SDEA au titre du Grand Cycle de l'Eau a été élaboré en étroite concertation politique et managériale avec le Conseil Départemental du Bas Rhin.






La prise de compétence GCE par le SDEA répond à l'évolution des enjeux de l'eau vers une approche intégrée et globale petit et grand cycle de l'eau. Elle répond aussi à une demande des élus, des partenaires institutionnels et associatifs. Elle découle d'un processus de large concertation menée sur l'impulsion d'un groupe d'élus avec ces partenaires ; ainsi que les Communautés de Communes et Syndicats de rivière.

Quelques Chiffres-clés Techniques

Pas moins de 137 communes ont décidé d'adhérer dès le 01/01/2016 au SDEA pour cette nouvelle compétence Grand Cycle de l'Eau



Les services assurés par le SDEA dans le cadre de la compétence GCE

Entretien des cours d'eau et ouvrages	Etudes et planification	Suivi de travaux Maitrise d'oeuvre	Animation
<ul style="list-style-type: none"> Entretien des berges, lutte contre plantes indésirables, taille d'arbres Suppression des obstacles Gestion des berges (lutte contre érosion) Entretien des ouvrages (digues, fascines...) 	<ul style="list-style-type: none"> Planification des travaux de renaturation des rivières Définition des niveaux de protection des populations Réalisation de diagnostics chez les particuliers 	<ul style="list-style-type: none"> Réalisation de passes à poissons Reméandrage des rivières Réalisation de digues ou de zones d'expansion de crues 	<ul style="list-style-type: none"> Information et sensibilisation de la population ; Mission Eau Co-construction de la politique d'urbanisme Pilotage de schémas et programmes (SAGE, PAPI) pour un usage partagé de l'eau
			

Glossaire GCE :

GCE : Grand Cycle de l'Eau
GEMAPI : Gestion de l'Eau et des Milieux Aquatiques et Prévention des Inondations
SAGE : Schéma d'Aménagement de la Gestion de l'Eau
PAPI : Plans d'Actions de Prévention contre les Inondations
SDAGE : Schéma Directeur d'Aménagement et de Gestion des Eaux
PGRI : Plan de Gestion des Risques d'Inondations

Afin d'offrir le service le plus efficient aux collectivités membres au titre du GCE, le SDEA s'appuie sur la synergie de son expertise et des **compétences reconnues des agents territorialisés du Service Rivière du Conseil Départemental du Bas Rhin** pour assurer une palette de services :

- **De nature technique, avec les techniciens de rivière** aux côtés des élus du territoire au quotidien pour toute opération d'aménagement de cours d'eau,
- **D'animation (SAGE, PAPI, Missions Eau)**, qui ont vocation à promouvoir des actions en lien avec le SDAGE et le PGRI sur les territoires, tout en visant une optimisation de financement en s'inscrivant dans les programmes nationaux et européens.

Zoom sur les missions eau

Sur plusieurs périmètres pilotes, et en partenariat avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et la Région Alsace,

L'intervention des Missions Eau : créées entre 2002 et 2013, co-financées par l'Agence de l'Eau et la Région et les périmètres concernés, leur objectif est de reconquérir la qualité de l'eau des eaux souterraines et superficielles (polluées par les nitrates et/ou pesticides) avec pour rôle :

- ↳ la sensibilisation des agriculteurs/viticulteurs, collectivités et particuliers
- ↳ la recherche des solutions pérennes de protection des ressources en eau

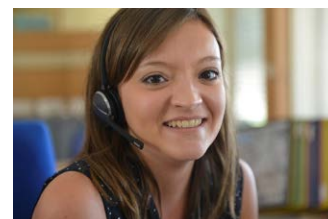
aboutissant à des animations auprès des collectivités engagées dans cette démarche durable ainsi que des actions emblématiques telles que le déploiement de la **démarche « 0 pesticide »** engagée par le SDEA



IV- Le SDEA RECONNU comme un service public performant

Une écoute client active

L'**engagement du SDEA** depuis près de 20 ans dans un processus d'évaluation et d'amélioration continue est nourri par des enquêtes de satisfaction régulières auprès des élus et des usagers-clients, élaborées en concertation avec les représentants de toutes les parties prenantes. Ce processus lui permet **de mesurer le niveau de service rendu au regard des objectifs fixés, de comprendre les attentes nouvelles et de dégager des pistes de progrès.**



Les élus au cœur du fonctionnement au quotidien, plébiscitent le SDEA comme un service public performant à 98 % de satisfaction avec une progression de +27 % depuis 2009 de très satisfaits. Les efforts menés pour tendre vers l'excellence du service rendu sont également de plus en plus reconnus à 87 % par les usagers avec une progression marquée pour les très satisfaits (+ 3 %).

Quelques résultats d'enquête 2015

Les **enquêtes du SDEA** s'inscrivent dans un processus d'**ECOUTE CLIENTS** résolument orienté selon 3 objectifs majeurs :

- Poursuivre la dynamique d'écoute clients
- Mesurer pour analyser la satisfaction
- Dégager des actions de progrès pertinentes



Quelques résultats emblématiques issus de l'enquête 2015 :

ELUS : NOTE GLOBALE : 8,6/10

USAGERS : NOTE GLOBALE : 7,4/10

RÉSULTATS REMARQUABLES :

97% à 99% des élus considèrent le SDEA comme un acteur de confiance, efficace, innovant, sérieux, à l'écoute et réactif en cas d'urgence

BONS RESULTATS :

84% à 91% des usagers considèrent le SDEA comme un acteur performant, de confiance, à l'écoute

PROGRESSION DES TRES SATISFAITS :

+ 5 à + 15 points

PROGRESSION DES TRES SATISFAITS :

+ 5 à + 10 points

2015-2016 : une démarche axée sur la relation clients

Accueil Physique :

87 % satisfaits de la proximité

Accueil Téléphonique

76% satisfaits de l'accueil téléphonique

Site Web

68% satisfaits du site internet /réseaux sociaux

**99 % des usagers /
95 % des communes
à moins de 30 min
d'un centre SDEA**

**Refonte de l'accueil
téléphonique**

**Nouveau site internet
et mise en œuvre
Portail clients**



2015 : Un portail clients pour une gestion électronique des contrats



Pratique, disponible 24h/24h et facile d'accès, le nouveau service en ligne du SDEA permet d'effectuer une large palette de démarches de façon dématérialisée. Connaître la qualité d'eau par commune, demander un transfert ou une modification en cas de déménagement, disposer sans contrainte de l'historique de relations-clients, et bien-sûr accéder au contrat, payer ses factures, demander une intervention et suivre ses échanges avec le SDEA dans ce cadre, sont autant d'opérations réalisables depuis son domicile.



2015 : Un site internet refondu et interactif

Accessible **depuis le nouveau site internet du SDEA** dont l'accès, les rubriques et les espaces ont été refondus pour plus de visibilité et d'interaction.

2016 : Un accueil téléphonique professionnalisé



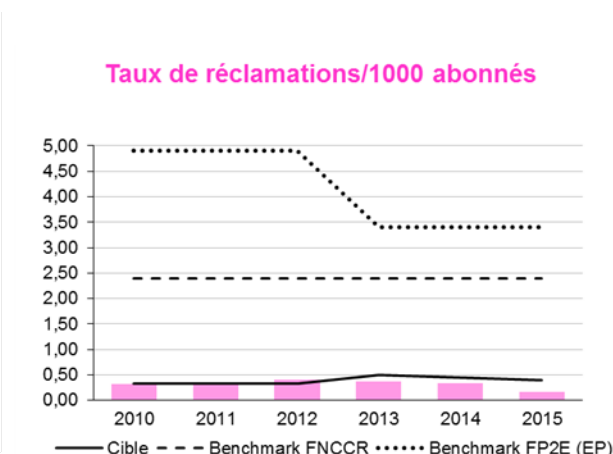
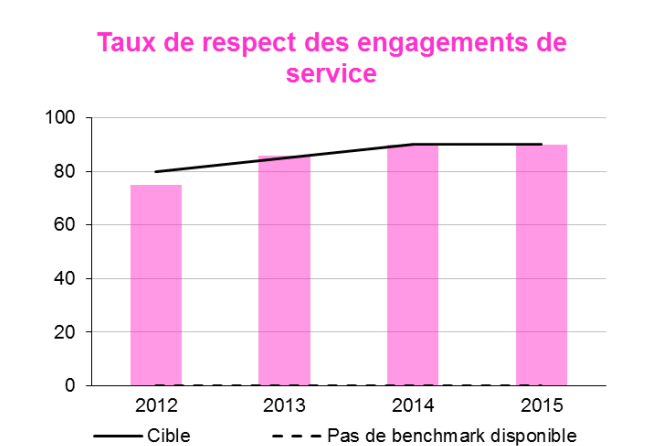
En cours de réalisation en 2016, une refonte de l'accueil téléphonique incluant un accueil technique personnalisé pour une gestion optimisée des rendez-vous et interventions techniques.

Des engagements forts et formalisés

Au sein de la **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)** qui comprend des représentants de l'ensemble des usagers, le SDEA a défini **une charte usagers-clients** qui traduit **l'engagement du SDEA à assurer l'excellence du service rendu** en intégrant les attentes exprimées notamment lors des différentes enquêtes de satisfaction.

Cette charte explicite le niveau de performance global visé avec les objectifs de résultats autour desquels se mobilisent ses équipes :

- **Un accueil téléphonique, rapide, local et non surtaxé**
- **Des interventions 24h/24 en moins d'1h** pour l'eau potable et moins de 3h pour l'assainissement
- **Le respect des rendez-vous** dans une plage horaire de 2 heures maximum
- **Des délais de réponses** aux demandes apportés sous 2 jours pour les courriels, 5 jours pour les courriers et 8 jours pour les réclamations
- **Une information régulière sur la qualité de l'eau** et une alerte en cas de problème
- **Une information pour les travaux** et les coupures d'eau programmés 48 heures à l'avance et dans les plus brefs délais pour les travaux non programmés
- **Des conseils et une expertise** pour faire des économies et maîtriser la consommation d'eau
- **Un recours privilégié à la médiation** en cas de litiges.



Des services au plus près des besoins

- Poursuite du déploiement de la **mensualisation des factures eau-assainissement** (selon faisabilité pour Trésor Public) et du paiement par carte bancaire sur Internet.
- Extension de la **radio-relève des compteurs** et proposition de télé-relève aux gros consommateurs.



V - Le SDEA : de la Performance à l'Excellence

Depuis une vingtaine d'années, le SDEA a engagé une démarche de performance visant, avec le concours actif de ses parties prenantes (élus, salariés, usagers et leurs représentants, partenaires associatifs et institutionnels) **à répondre toujours mieux à leurs besoins et attentes.** Parallèlement des outils de management de pointe ont été déployés pour progresser par émulation avec les meilleures organisations publiques et privées, aux plans national et européen.

Le SDEA aujourd'hui reconnu par :

- Une triple certification **Qualité, Santé-Sécurité au travail et Environnement**,
- Le niveau **Exemplarité à l'évaluation AFAQ 26000** pour son engagement en faveur du développement durable,
- **Le Prix Français de la Qualité et de la Performance** suite à une évaluation approfondie menée à l'appui du modèle européen d'excellence EFQM.



« Rôle précurseur du SDEA, avec sa double culture de service public et d'entreprise, par son engagement dans une démarche qualité, de performance et de développement durable » - CRC 2013

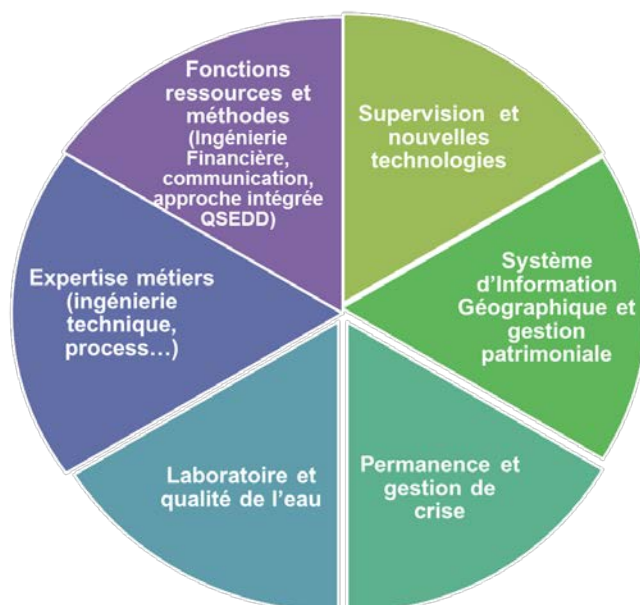


La Chambre Régionale des Comptes a salué cette excellence dans son rapport de 2013 soulignant le rôle précurseur du SDEA (voir encadré ci-dessus), mais aussi :

- Le renforcement du rôle des élus par rapport à la gestion locale et le développement de l'esprit de responsabilité, de même que la solidarité à tous niveaux,
- « **La gestion rigoureuse du SDEA** »

VI- Le SDEA : un haut niveau d'expertise pluridisciplinaire

Le SDEA met au service de l'ensemble de ses territoires des experts administratifs et techniques et des outils technologiques adaptés pour piloter de manière transversale les différentes missions de terrain et garantir une gestion intégrée cohérente du petit et grand cycle de l'eau.



Une responsabilité sociale, sociétale et environnementale pleinement assumée

Première entité en France à avoir été reconnue dès 2008 au niveau exemplarité par l'AFNOR pour ses pratiques et résultats en matière de développement durable, **le SDEA assume pleinement ses responsabilités sociales, sociétales et environnementales**. Dans tous ses métiers, il mobilise ses équipes pour réduire l'impact direct et indirect de ses activités sur l'environnement et préserver celui des générations futures.



Crédit photo : E. SCHERRER

Le SDEA entretient depuis de nombreuses années **une dynamique de travail soutenue avec ses parties prenantes**, à l'appui d'une culture du travail en réseau. Cette dynamique permet d'intégrer les attentes actuelles et futures des parties prenantes et de mener à bien de nombreux projets collectifs ambitieux, autour de valeurs fortes et partagées et d'objectifs de résultats communs.

- **Des partenariats mutuellement bénéfiques voire innovants** : Agence de l'Eau, Région, Conseil Départemental, Eurométropole, Trésor Public, Chambre de Consommation, Chambres Consulaires, Fédération Départementale de Pêche, Associations de protection de l'environnement, Fédération des Travaux Publics, Parc Naturel Régional des Vosges du Nord...
- **Un travail de fond sur les pollutions diffuses exemplarisé par l'Agence de l'Eau** grâce notamment aux missions eau et au partenariat avec la Chambre d'Agriculture.

L'accès social à l'eau

En chiffres pour 2015 :

- 323 courriers
- 50 appels tél
- 6 dossiers

Signée **en partenariat avec le Conseil Départemental du Bas-Rhin dans le cadre d'une convention commune**, la politique d'accès social à l'eau du SDEA a fait l'objet d'une genèse assez longue (2011-2014) en raison notamment de l'évolution réglementaire rapide et d'application incertaine. Elle est définie aujourd'hui par 3 grands axes :

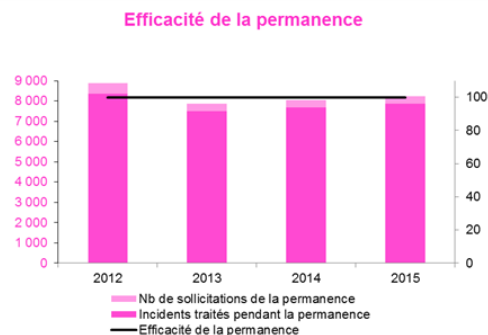
- **La détection et le suivi rapproché** des usagers en difficulté
- **Les propositions d'échelonnement de paiement adaptées** et conjuguées à une recherche optimale du recouvrement en concertation avec la Trésorerie
- **L'annulation de créances** décidée par les élus des périmètres compétents à l'appui des propositions des travailleurs sociaux, après un accompagnement social de l'utilisateur afin d'évaluer la réalité de ses difficultés et de l'aider à maîtriser sa consommation.

Cette politique vise principalement à **conjuguer solidarité et responsabilité** pour préserver l'équilibre économique des services et l'accès à l'eau pour tous.

Une performance reconnue dans tous les domaines

PERMANENCE

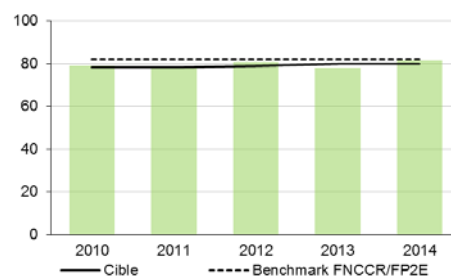
- **Des risques maîtrisés, un service assuré en continu**
 - 100% d'efficacité de la permanence, malgré la hausse des sollicitations (>8000 / an)
 - Des crises peu nombreuses et de faible impact (2 crises pour 2015).



EAU POTABLE

- **Une eau de qualité pour tous** : un taux de conformité bactériologique proche des 100 % malgré la culture locale « eau sans chlore » limitant l'injection de chlore.
- **Une gestion du patrimoine efficace avec un taux de renouvellement des réseaux d'eau potable de 1%** (FNCCR au niveau national : 0,39%) et **une gestion durable de la ressource** avec un rendement moyen de 84,5 %

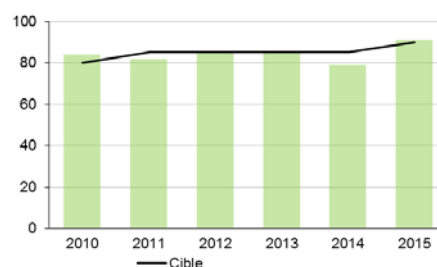
Rendement des réseaux eau potable



EAUX USEES

- Optimisation de l'épuration avec **un taux de dépollution de 97 %** sur la pollution organique.
- **Recyclage sous-produits : un recyclage maximisé des boues d'épuration** (100% pour le SDEA – 73% au niveau national) **et de la revalorisation des déchets** (97% tous déchets confondus).
- **Conformité stations d'épuration – taux d'épuration : 93 à 98 %**

Taux de respect des prescriptions locales step



Des projets aboutis

- **Déploiement progressif des outils d'évaluation et d'aide à la décision** (approche coordonnée schémas directeurs - gestion patrimoniale des réseaux - prospectives financières) et **renforcement de la programmation pluriannuelle des investissements** sur l'ensemble des périmètres.

EAU POTABLE

- **Finalisation de la mise en place de la sectorisation** pour améliorer la lutte contre les fuites, la réactivité des équipes d'intervention et le rendement des réseaux d'eau potable.
- **Optimisation de la conception et de la gestion de la désinfection par ultra-violet pour une fiabilisation accrue** de la production d'eau potable non chlorée
- **Sécurisation de la qualité bactériologique de l'eau** par chloration saisonnière sur secteurs sensibles.

ASSAINISSEMENT

- **Finalisation du déploiement de l'auto-surveillance** des déversoirs d'orage de + 10 000 habitants
- Extension, à travers les territoires, de la **démarche collective d'accompagnement des entreprises** pour le diagnostic, la mise en conformité des équipements et des filières d'élimination des sous-produits collectés.
- Réalisation **d'un projet transfrontalier** avec l'Offenburger Wasserversorgung (OVW), l'Eurodistrict Strasbourg-Ortenau et le laboratoire de recherche de l'Université de Strasbourg-CNRS : communication grand public et micro-projet de recherche pour la détection de micropolluants dans l'eau.
- Développement **d'analyse** du cycle de vie en partenariat avec IRSTEA*, l'Agence de l'Eau, le Conseil Départemental.

- Déploiement d'ensemble de la **GMAO** (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur).
- Déploiement du pilotage de la **performance énergétique des bâtiments et installations** au travers d'études de suivi et d'optimisation de la consommation d'énergie (suivi consommation stations d'épuration pilotes, recherche d'autosuffisance énergétique pour le parc véhicules...)
- **Intégration de 4 sites** (stations d'épuration de Weyersheim, Wissembourg, Erstein et station de traitement Eau Potable) à la « route sur l'eau » pour valoriser la dynamique territoriale dans le secteur de l'eau et les installations innovantes.

Des projets à venir

- Poursuite des **schémas de sécurisation de l'alimentation en Eau Potable et d'Assainissement-Epuration**
- Déploiement des plans d'actions : **Maîtrise de la Qualité bactériologique**
- Appel à projet **mission eau** : « **Collectivités et captages** » pour la lutte contre les pollutions diffuses d'origine agricole
- Appel à projet pour la **Gestion Intégrée des eaux pluviales**
- Poursuite de la **mise en place de la radio-relève et des campagnes compteurs**
- Expérimentation **des réseaux intelligents (SMARTWATER)** sur sites pilote - **Instrumentation sur réseau d'eau potable pour mesure continue de la qualité de l'eau**
- Poursuite de **l'évolution de la supervision** pour optimiser la sectorisation
- **Déploiement de la Gestion patrimoniale**
- **Programmation pluri-annuelle des travaux à moyen et long termes.**



*IRSTEA : Institut National de Recherche en Sciences et Technologies pour l'Environnement et l'Agriculture

