



**Services d'eau et d'assainissement :  
les indicateurs de performance et la  
modernisation du service public**

**Un exemple de politique de qualité et de  
performance**

**33<sup>ème</sup> Congrès de la FNCCR  
13 septembre 2006**



Ensemble dans l'exigence

**Alfred BECKER, Président du SDEA**



# I. LE SDEA AUJOURD'HUI

---

- Périmètre géographique : 459 communes, 678.000 habitants
- Périmètre technique : 8.000 km de réseaux, 1.000 sites
- Ressources humaines : 500 agents dont 34 cadres supérieurs
- Nouvelle technologies : 600 sites télégérés, systèmes d'information intégrés (SAP)
- Budget 2006 : 62 millions d'Euros



Un outil de coopération intercommunale  
spécialisé reconnu

## II. LA DEMARCHE QUALITE DU SDEA

### Pourquoi ?

---

- La qualité au cœur des valeurs et des métiers du Syndicat
- Une volonté partagée par les élus et les salariés
- Un outil de développement d'une culture commune du management orientée « performance globale »
- Un levier de modernisation de l'organisation et des méthodes



La certification : un projet fédérateur

## II. LA DEMARCHE QUALITE DU SDEA

### Étapes et perspectives

- 1997 : Engagement de la démarche
- 2000 : SDEA, 1ère collectivité locale certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses compétences et territoires
- 2003 : Certification Version 2000
- 2004 : Démarche qualité saluée par la Chambre Régionale des Comptes
- 2005 : Prix Performance Alsace
- 2006 : Certification élargie à la sécurité (norme OHSAS 18001)



Evolution vers système de management intégré QSE  
ou  
Démarche EFQM

## II. LA DEMARCHE QUALITE DU SDEA

---

### Quels objectifs ? Pour qui ?

- Apporter des réponses toujours meilleures aux attentes et exigences des élus et usagers des communes membres
  - ➔ **satisfaction des « clients » du SDEA**
- Assurer un service encore plus performant par l'amélioration continue de l'organisation et des méthodes
  - ➔ **satisfaction de l'intérêt général**
- Faire face efficacement aux nouveaux enjeux en renforçant notre capacité d'innovation et nos partenariats
  - ➔ **contribution aux nouveaux défis sanitaires environnementaux et sociétaux**

## II. LA DEMARCHE QUALITE DU SDEA

### Quels objectifs ? Pour qui ?

- Concilier encore mieux performance, santé-sécurité, satisfaction au travail et protection de l'environnement au service d'un développement durable
  - **satisfaction des salariés et prise en compte des enjeux sociétaux**



Politique qualité 2005-2006



Plans d'actions par processus + objectifs de résultats individuels

# III. DES OBJECTIFS POUR DES RESULTATS

---

## Illustration de la politique qualité 2005-2006

- **Nous mobiliser collectivement pour réduire encore nos coûts**
  - améliorer notre trésorerie
  - améliorer l'efficacité de nos achats : économie 5% fin 2006
  - poursuivre l'optimisation de la gestion des stocks : écarts sur les stocks / 2 en 2005 puis idem en 2006 par rapport à 2005
- **Mettre en œuvre la radio-relève des compteurs d'eau (135000 unités)**
  - Optimiser le dispositif à l'appui phase test : mi 2005
  - Déployer la radio-relève : + 8000 compteurs / an
- **Préparer l'avenir en matière d'élimination des boues d'épuration :**
  - Réaliser / diffuser synthèse techniques disponibles : mi 2005
  - Contribuer à élaboration + validation schéma départemental fin 2006
- **Améliorer nos résultats en matière d'accidents du travail : - 30% jours AT / an de 2004 à 2006**
- **Contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes : accueil annuel apprentis 1% → 3 % effectif**

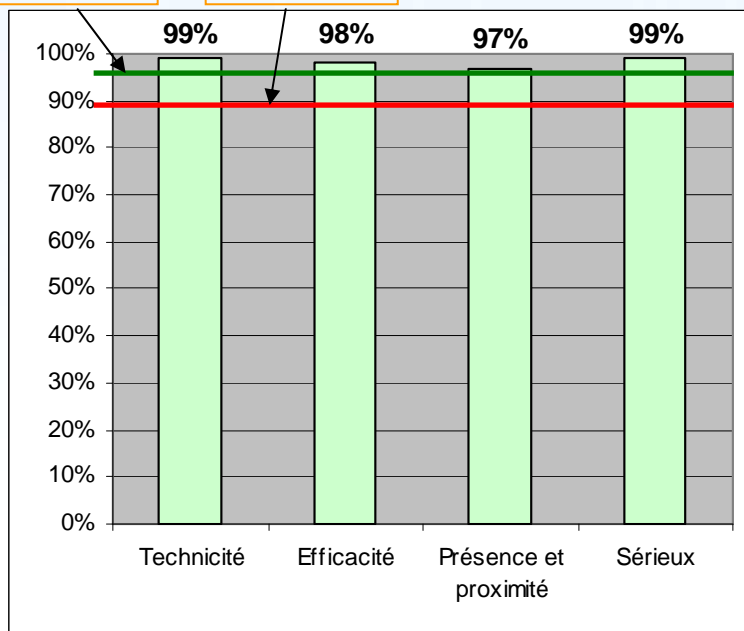
# III. DES OBJECTIFS POUR DES RESULTATS

## La qualité globale du service rendu

### Taux de satisfaction « Elus » Enquête 2006

Objectif de performance  
(95%)

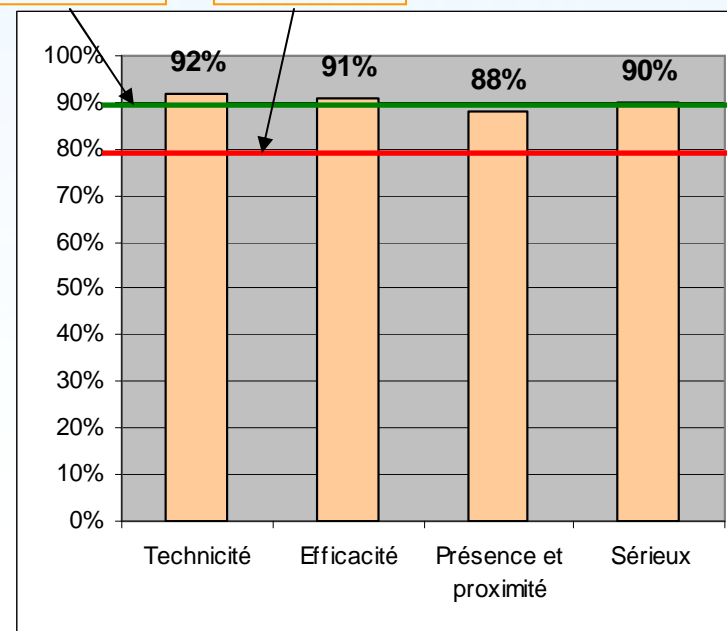
Objectif de satisfaction  
(90%)



### Taux de satisfaction « Usagers » Enquête 2006

Objectif de performance  
(90%)

Objectif de satisfaction  
(80%)



# IV. Démarche qualité SDEA et indicateurs de performance FNCCR

---

## L'engagement du SDEA

- Intérêt pour démarche innovante au plan national
- Outil de comparaison inter collectivités (benchmarking) et d'analyse interne
- Approche complémentaire du travail mené en interne autour du pilotage des processus
- Indicateurs normalisés et synthétiques facilitant mesure et restitution
- Support de communication avec les élus, les usagers et leurs représentants

## **IV. Démarche qualité SDEA et indicateurs de performance FNCCR**

---

### **Bilan d'étape**

- Alimentation de la base de données SERVICEDEAU.fr
- Montée en puissance du recours aux indicateurs FNCCR dans le pilotage des processus
- Mise en œuvre des indicateurs FNCCR dans les rapports sur la qualité et le prix du service (eau potable : 2004 ; assainissement : 2005)
- Orientation confirmée par décret en préparation

## V. Les perspectives

---

- **Mieux évaluer la qualité du service rendu et son évolution : une attente démocratique, un impératif politique et managérial**
- **Renforcer encore l'efficacité de gestion de l'outil SDEA : intérêt benchmarking (FNCCR) + management par l'excellence (EFQM)**
- **Mieux identifier les progrès à accomplir et les priorités d'action, territoire par territoire, et les meilleures pratiques à diffuser**



Efficiency accrued from the use of public money  
+  
active contribution to the 2015 good water status objective



Strengthened legitimacy for the public service of water and wastewater treatment