

CONGRÈS DE LA FNCCR à BORDEAUX
Atelier C
Services d'eau et d'assainissement : les indicateurs de performance et la modernisation du service public

**Intervention de M. Alfred BECKER, Président du SDEA :
« Un exemple de politique de qualité et de performance
mise en œuvre par une collectivité exploitante »**

Résumé

Les débats en cours sur la Réforme de l'Etat et la modernisation des services publics mettent en avant le nécessaire développement d'une culture du résultat et de la performance.

A son échelle -459 communes regroupant 678.000 habitants-, le Syndicat des Eaux et de l'Assainissement du Bas-Rhin (SDEA) revendique et assume, depuis sa création en 1939, sa double culture de service public et d'entreprise.

Ainsi placée au cœur des valeurs du SDEA, la recherche de la performance y a été catalysée au cours des dix dernières années par la mise en œuvre d'une démarche de management de la qualité.

La certification ISO 9001 pour l'ensemble de ses compétences et territoires -une première en France pour une collectivité locale- et l'obtention du Prix Performance Alsace ont constitué des étapes marquantes du parcours qualité du SDEA, salué par la Chambre Régionale des Comptes d'Alsace et appelé à être résolument poursuivi.

Outil privilégié pour toujours mieux satisfaire les élus et usagers des communes membres du Syndicat, la démarche qualité constitue en effet également un levier de modernisation de l'organisation et des méthodes particulièrement adaptés pour un service public et un environnement en évolutions très rapides, ainsi qu'un projet fédérateur pour mobiliser l'ensemble des personnels sur des objectifs de progrès.

La nécessité d'indicateurs pertinents et reconnus pour les définir, suivre les résultats obtenus et dégager les actions correctives appropriées a conduit le SDEA, en complément du travail mené en interne autour du pilotage des processus, à contribuer activement à la démarche « indicateurs de performance » de la FNCCR.

Si des indicateurs, fins de processus et de gestion, propres au SDEA, sont incontournables pour optimiser les performances du management, la définition et le déploiement d'indicateurs « normalisés » et synthétiques facilitent en effet la mesure et la restitution aux élus et usagers de l'évolution du prix et de la qualité du service dans chaque unité de distribution d'eau et d'assainissement-épuration du périmètre du Syndicat notamment par une lisibilité améliorée des rapports annuels.

Ils faciliteront également l'identification des meilleures pratiques et des progrès à accomplir, notamment pour atteindre l'objectif imposé par la directive cadre européenne d'un bon état des eaux en 2015.

Efficiences de l'usage de l'argent public et satisfaction de l'ensemble des parties prenantes ne constituent-ils pas l'essence de la légitimité d'un service public ?

Schiltigheim, juillet 2006.