



l'Eau, votre service public

# Rapport d'activité & de développement durable

2013-2015 / PERSPECTIVES 2016 — 2018



# Sommaire

## 01 AU SERVICE DE L'EAU

- > Au plus près de l'intérêt général 12
- > Au coeur de la réflexion, de la décision et de l'action : les élus 18
- > L'utilisateur-client : objet de toutes les attentions 28

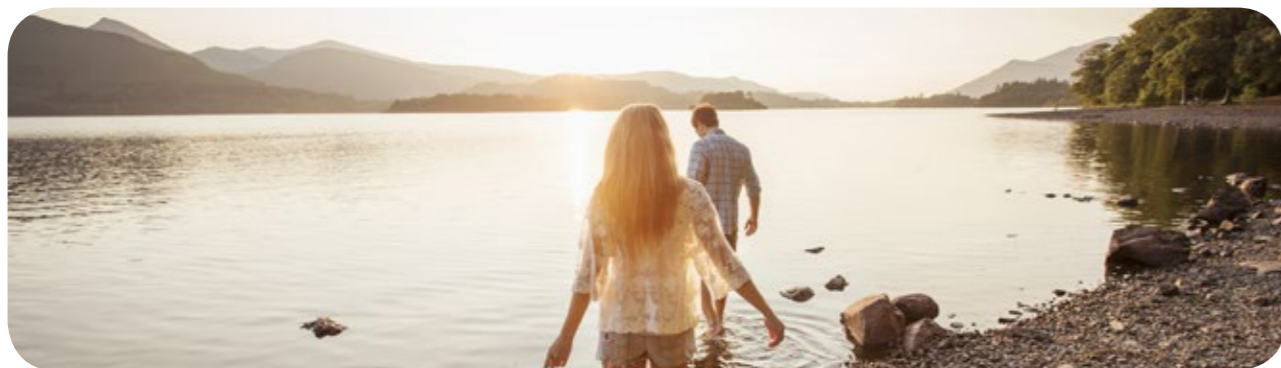
## 02 L'EXCELLENCE UN DÉFI QUOTIDIEN

- > De la vision à l'action 36
- > La force du collectif 38
- > Une eau d'excellente qualité 40
- > Le savoir-faire et l'expertise en continu 42
- > Des technologies à la pointe 50
- > Une gestion saine, rigoureuse et transparente des finances 54

## 03 UNE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET SOCIÉTALE PLEINEMENT ASSUMÉE

- > Une mobilisation pour l'environnement 60
- > La gestion des eaux pluviales 63
- > Une palette de missions au service d'une performance  
environnementale globale 66
- > Énergie : Plus d'idées, moins de carbone 70
- > Responsabilité se conjugue avec durabilité et solidarité 72
- > Le capital humain, 1<sup>ère</sup> force du SDEA 76

# Temps forts 2013



## > JANVIER À AVRIL



Renouvellement des certifications Qualité-Sécurité-Environnement et des évaluations au meilleur niveau national selon les référentiels EFQM et ISO 26000.

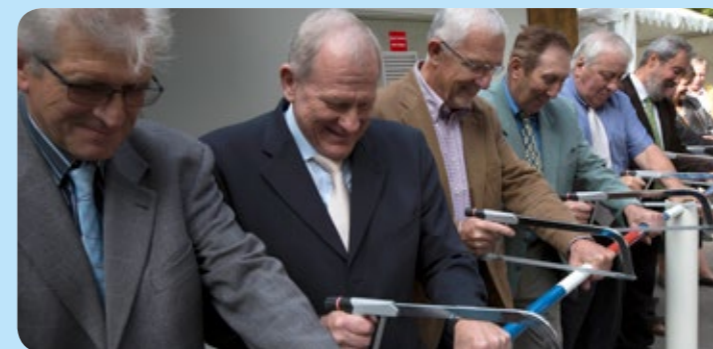


Début des travaux de rénovation et d'extension du siège du SDEA.



Remise de compteurs d'eau réformés aux associations «Entre ici et Mada» et «France-Vozama», pour les Hauts Plateaux Malgaches dans le cadre de la politique de coopération décentralisée.

## > MAI À AOÛT



Inaugurations et portes ouvertes de installations de neutralisation / désinfection de La Vancelle et de pompage de Kertzfeld.



Inauguration et portes ouvertes de la station d'épuration intercommunale de Mietesheim.

Partenariat avec la Chambre des Notaires pour l'optimisation des interventions de contrôle des installations d'assainissement collectif et non collectif.

## > SEPTEMBRE À DÉCEMBRE



Arrivée au SDEA de la première hydrocureuse « mono opérateur », la 2<sup>ème</sup> en Europe, la 1<sup>ère</sup> en France.



Lancement de la charte clients SDEA lors de l'Assemblée Générale à Monswiller. Renouvellement du partenariat avec la Chambre de Consommation d'Alsace pour la promotion de l'éco-consommation dans les écoles.



Inaugurations des stations d'épuration d'Eschbourg et d'Altwiller et de la station de traitement d'eau potable et du nouveau réservoir de Rosheim et Rosenwiller.

# Temps forts 2014

## > JANVIER À AVRIL



Signature du partenariat innovant « Souffel 2027 » pour la reconquête de la Souffel.



Lancement du site Extranet des élus du SDEA « Iliade ».

## > MAI À AOÛT



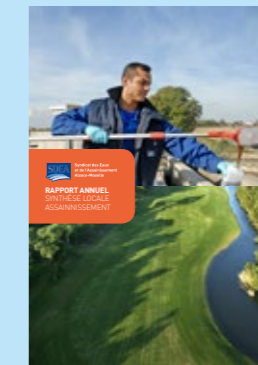
Inauguration de l'antenne bande Rhénane Nord du SDEA à Roeschwoog.

Convention de partenariat avec l'Association des Aveugles Amblyopes d'Alsace et de Lorraine pour permettre aux aveugles et malvoyants de recevoir gratuitement leur facture d'eau/assainissement en braille.

Convention SMICTOM d'Alsace Centrale - SDEA pour la collecte des produits phytosanitaires.



Mise en place des nouvelles instances délibérantes du SDEA suite aux élections municipales. Denis HOMMEL succède à Jean-Daniel ZETER comme Président du SDEA.



Refonte du modèle des rapports annuels de l'eau et de l'assainissement et des supports de présentation associés.

## > SEPTEMBRE À DÉCEMBRE



Inauguration et portes ouvertes de la station de traitement et de décarbonatation de Griesheim-sur-Souffel.



Signature du partenariat avec le Conseil Général du Bas-Rhin, devenu Conseil Départemental, pour l'accès social à l'eau.



Inauguration et portes ouvertes des stations d'épuration de Niederschaeffolsheim, Betschdorf, Mattstall-Lembach et de la Vallée du Steinbach à Niedersteinbach.



Signature de la convention de coopération Eurométropole de Strasbourg - SDEA pour une gestion efficace des services publics de l'eau potable et de l'assainissement.



Challenge de l'innovation au sein du SDEA sur le thème de l'efficacité.

# Temps forts 2015

## > JANVIER À AVRIL



Le SDEA devient Alsace-Moselle parallèlement à l'adhésion de la Communauté de Communes du Pays de Bitche.



Journée d'échange avec le Préfet du Département du Mbam-et-Inoubou et la Délégation Camerounaise du Syndicat Départemental de Gestion de l'Eau et de l'Assainissement dans le Département du Mbam-et-Inoubou, qui bénéficie du soutien opérationnel du SDEA au travers de l'IRCOD.



8<sup>ème</sup> édition de la Semaine des Alternatives aux Pesticides avec les Missions Eau Alsace.

Intégration du SDEA au projet de la route de l'Eau d'Hydreos.

## > MAI À AOÛT



Inauguration et portes ouvertes des stations d'épuration intercommunales de la Basse Zorn à Weyersheim et d'Erstein et journée franco-allemande des micro-polluants à Erstein.



Lancement de l'enquête triennale élus et usagers 2015.

Convention de partenariat avec le Service d'Accompagnement Régional des Apprentis Handicapés (SARAH) pour l'intégration d'apprentis handicapés.

Signature de la convention de partenariat avec l'Ecole de Management de Strasbourg.



Partenariat avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et le Conseil Général/Départemental 67 pour l'opération pilote de réhabilitation des systèmes d'assainissement non collectif de la Haute Vallée de la Bruche.

## > SEPTEMBRE À DÉCEMBRE



Inauguration de la filière boues renouvelée de la station d'épuration intercommunale de Duppigheim.

Visite d'études au SDEA d'une délégation d'élus et de cadres techniques de la Manche en vue de la création d'un syndicat départemental sur le « modèle » SDEA dans ce département.



Mise en ligne de l'espace clients SDEA et du nouveau site internet.



Inauguration de l'antenne du Territoire Est-Mosellan, commune avec la Communauté de Communes à Bitche.



Elargissement des compétences du SDEA au Grand Cycle de l'Eau lors de l'Assemblée Générale du SDEA à Herrlisheim et intégration au SDEA des équipes concernées du Conseil Départemental.



Assemblée générale du SDEA : Soutien réaffirmé de la Région à l'implication du SDEA sur les enjeux du Grand Cycle de l'Eau par Philippe Richert, Président de la Région Grand Est.

# 01 Au service de l'eau

**C**réé en 1939 par 3 syndicats d'eau potable désireux de mutualiser leurs moyens pour optimiser la distribution de l'eau dans 58 communes totalisant 32 000 habitants autour de Strasbourg, le SDEA est un syndicat mixte qui fédère des communes, des groupements de communes (syndicats, Communautés de Communes), l'Eurométropole de Strasbourg et le Département du Bas-Rhin, regroupant désormais plus de **500** communes représentant une population de **850 000** habitants sur le périmètre des **3** départements d'Alsace-Moselle. Il compte **570** salariés et fonctionne avec un budget annuel de près de **200 millions** d'euros.

Ses membres transfèrent au SDEA à la carte, tout ou partie de leurs compétences dans 3 domaines :

- > la production, le transport, la distribution d'eau potable ;
- > la collecte, le transport, le traitement des eaux usées et pluviales ainsi que l'assainissement non collectif (ANC) ;
- > la gestion des milieux aquatiques, la prévention des inondations, la lutte contre l'érosion des sols, et l'animation-concertation sur les bassins versants (depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015).

Les collectivités membres élisent en leur sein leurs représentants aux instances délibérantes et de concertation tant locales que territoriales et interdépartementales.

Outil de mutualisation intercommunale spécialisée à grande échelle, il est basé sur un modèle coopératif qui permet d'équilibrer les intérêts pour une valeur ajoutée au bénéfice de l'ensemble des parties prenantes d'un territoire, avec de réels avantages par rapport à une gestion en service délégué :

- > un modèle de gouvernance qui conjugue proximité de la décision et mutualisation des moyens, implication – responsabilisation locale et vision territoriale et globale (« agir local, penser global ») ;
- > une démarche de gestion durable et pluridisciplinaire du patrimoine, des ressources et des milieux ;
- > le réinvestissement local des économies d'échelle et des gains de productivité dégagés, grâce à une démarche d'excellence opérationnelle reconnue sur les 3 piliers du développement durable ;
- > une capacité éprouvée à s'adapter, voire à anticiper l'évolution des grands enjeux de l'eau ;
- > une organisation des périmètres de gestion des services du petit au grand cycle de l'eau évolutive, favorisant la rationalisation des investissements et des dépenses de fonctionnement, en fonction de la diversité des situations et des volontés locales, par anticipation sur la réforme territoriale en cours.

## CHIFFRES CLÉS

**500 communes**

membres sur 3 départements

Plus de **850 000 habitants** desservis

**570 salariés** dont 70 cadres spécialisés

Budget : **200 millions d'euros**





> DES VALEURS FORTES AUTOUR D'UNE SIGNATURE  
« ENSEMBLE DANS L'EXIGENCE »

Pour assurer au mieux ses missions au service de l'intérêt général et conforter ainsi sa raison d'être, le SDEA s'appuie de longue date sur des valeurs fortes, qui mobilisent les énergies de l'ensemble de ses parties prenantes, internes (élus et salariés) et externes avec l'ambition de tendre vers l'excellence publique et une gestion de l'eau durable et de référence.

« Les valeurs partagées et affirmées par les dirigeants du SDEA (salariés et élus) sont complètement incarnées par l'ensemble des collaborateurs et largement reconnues par l'ensemble des parties prenantes »  
[RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015]



# Au plus près de l'intérêt général

> DES MISSIONS ÉVOLUTIVES AU SERVICE DES TERRITOIRES



**Gérer durablement et efficacement l'ensemble du cycle de l'eau sur ses territoires de compétence au bénéfice des générations tant actuelles que futures.**

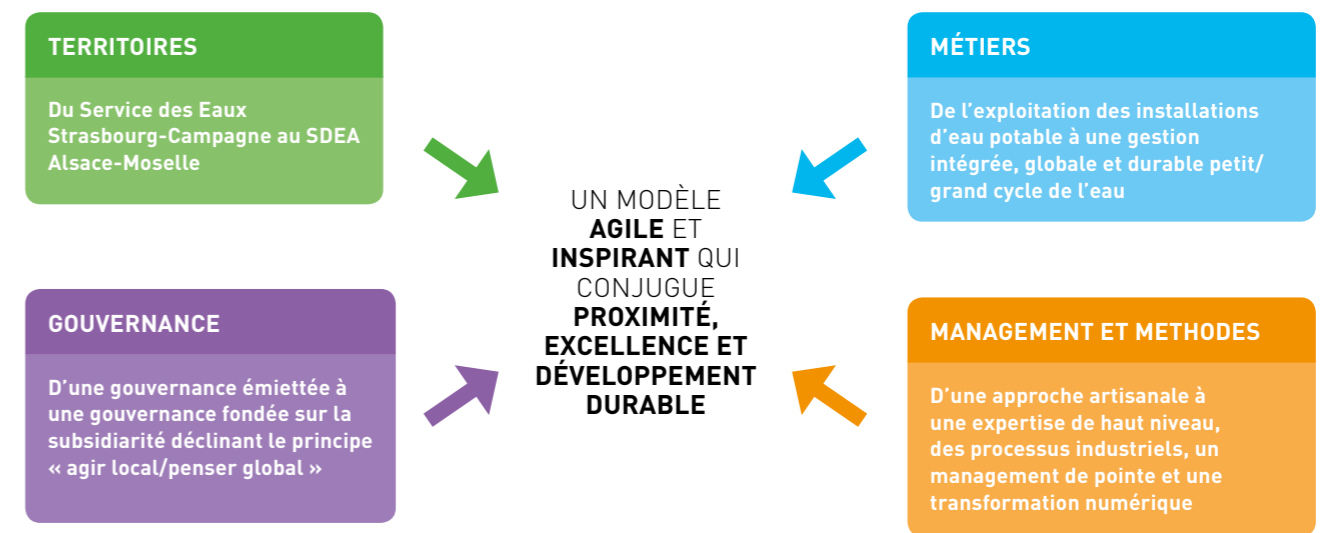
- > Au fil des années, le SDEA a élargi pour ce faire sa capacité à intervenir sur l'ensemble des champs d'activité de la source au robinet du consommateur d'une part, et de la collecte au traitement des eaux usées et pluviales d'autre part, autrement dit sur le « petit cycle de l'eau » ou « cycle domestique de l'eau ».
- > Depuis octobre 2015, pour faire face aux nouveaux enjeux, répondre aux obligations réglementaires et à l'évolution des attentes des territoires, le SDEA a élargi ses compétences en devenant acteur du Grand Cycle de l'Eau qui comprend en complément l'aménagement et la gestion des bassins versants et des cours d'eau, la protection et le réaménagement des écosystèmes aquatiques et des zones humides, la prévention des inondations, la lutte contre l'érosion des sols et la gestion des coulées boueuses.

> UNE VOLONTÉ COLLECTIVE DE SE RÉINVENTER AU FIL DU TEMPS

**Pour faire face efficacement à un environnement institutionnel en mutation très rapide et profonde et apporter des réponses à la mesure de l'évolution accélérée des enjeux, notre organisation s'est adaptée régulièrement et à un rythme soutenu.**

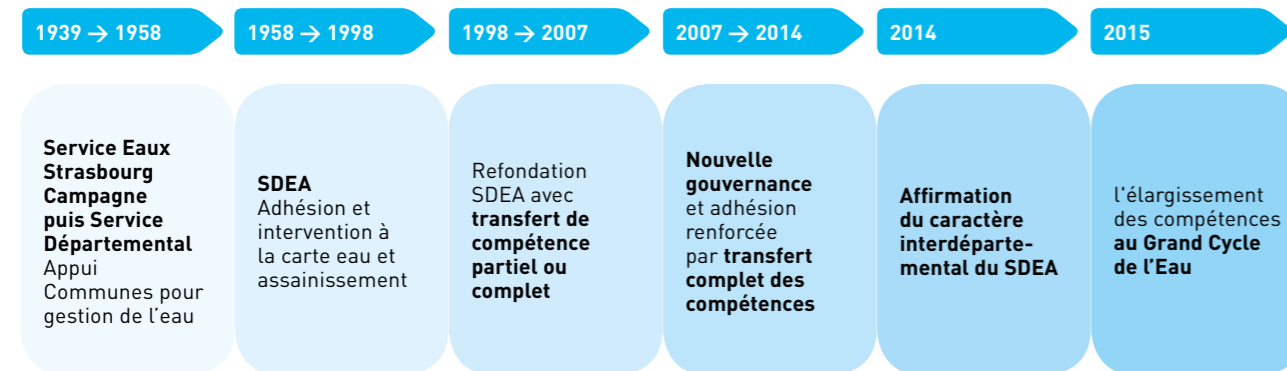
Elargir le périmètre de mutualisation dans un double objectif d'économies d'échelles maximales et de capacité d'expertise de haut niveau, adapter la gouvernance et l'organisation avec une volonté de toujours mieux conjuguer mutualisation et proximité, développer une approche intégrée Petit/Grand Cycle de

l'eau pour une gestion durable et viser l'excellence des méthodes, processus et outils, constituent les lignes directrices d'une dynamique collective qui conduit à optimiser en permanence et à réinventer périodiquement le « modèle » du SDEA.



## > L'HISTOIRE

### 75 ANNÉES DE PROGRÈS AU SERVICE DES TERRITOIRES :



### DE STRASBOURG-CAMPAGNE À L'INTERDÉPARTEMENTALITÉ

Le Service des Eaux de Strasbourg-Campagne créé en 1939 a jeté les bases du SDEA, avant qu'il ne soit de 1948 à 1958 Service Départemental des Eaux rattaché au Conseil Général. Par arrêté ministériel, le Service des Eaux et de l'Assainissement du Bas Rhin devient ensuite en 1958 un Syndicat Mixte autonome piloté par les élus locaux et intéresse déjà une centaine de communes pour la

gestion de l'eau et progressivement de l'assainissement. La réforme statutaire de 1998 transforme le SDEA en Syndicat (et non plus Service) des Eaux et de l'Assainissement du Bas Rhin, en renforçant, par les transferts de compétences à la carte, le lien d'adhésion avec les communes membres. Trois réformes statutaires se succèdent ensuite en 2007, 2014 et 2015, traduisant l'accélération

de l'évolution de l'environnement institutionnel, et conduit à engager d'abord une territorialisation politique avec une nouvelle gouvernance et une adhésion renforcée des périmètres, puis une extension de périmètre de compétences sur les départements limitrophes et plus récemment l'élargissement des compétences au Grand Cycle de l'Eau.

## “ TÉMOIGNAGE



**DANIEL HOEFFEL,**  
VICE-PRÉSIDENT  
D'HONNEUR DU SDEA,  
ANCIEN MINISTRE

En premier lieu, je crois que nous constatons que, dans un monde en pleine évolution et transformation entre autres dans l'organisation des collectivités, le SDEA s'adapte régulièrement et constitue ainsi un pôle attractif et solide, dont nous devons nous féliciter. L'ancrage du SDEA s'est ainsi renforcé au fil du temps dans le Bas-Rhin, mais s'est élargi aussi aux départements limitrophes de Moselle et du Haut-Rhin, ce qui symbolise l'attractivité que peut avoir le SDEA. Cette force que représente le SDEA découle de sa fidélité aux sources qui l'ont conduit à être basé à la Mairie de Handschuheim en 1939. Ces sources auxquelles il est fidèle c'est d'abord la proximité, à une époque où celle-ci est de plus en plus souvent négligée. Il s'agit

ensuite de la recherche permanente d'un accroissement de sa compétence technique et de son efficacité économique et d'une volonté constante d'anticiper. Le long débat que nous pouvions avoir dans le passé était de savoir si l'avenir des problèmes de l'eau et de l'assainissement ne pouvait être que dans la recherche de gestion privée ou, si au contraire, il résidait dans l'intercommunalité tel que l'incarne et la symbolise le SDEA. Le SDEA n'est-il pas apte lui aussi à démontrer qu'il peut résoudre ces problèmes au moins aussi bien, et avec le souci de la proximité ? Cette question a été tranchée grâce à l'unité de tous les niveaux de collectivité. Grâce leur soit rendue.



## > L'ÉVOLUTION VERS UNE ORGANISATION TERRITORIALISÉE

La volonté de conjuguer toujours mieux mutualisation et proximité a été à l'origine de l'engagement, dès 1999 d'une démarche, novatrice au niveau national à l'époque, de territorialisation accompagnée dès l'origine par la Région Alsace, conduisant à redistribuer au bénéfice des territoires les fruits du développement du SDEA. Cette politique de territorialisation, d'abord technique puis politique, a été déployée pas à pas, à travers l'ensemble du Département, avec en 2001, la première étape, celle de la création du Centre Nord à

HAGUENAU, puis celle des centres de SAVERNE et BENFELD et des antennes de HOCHFELDEN à la Communauté de Communes du Pays de la Zorn et de MOLSHEIM à la Communauté de Communes de la Région de Molsheim Mutzig. Au cours de la période 2013-2015, le maillage territorial a été encore amélioré parallèlement à l'arrivée de nouveaux périmètres, permettant désormais d'offrir à 99 % des usagers un point d'accueil global à moins de 30 minutes de leur domicile.

La territorialisation tant des instances de décision que des services techniques et administratifs au plus près des communes desservies répond aux attentes des élus (97 % de satisfaction dont 53 % de très satisfaits).

### CENTRES ET ANTENNES

Une proximité des interventions pour une réactivité renforcée et un service global au bénéfice des élus et usagers. Les services et missions assurés, pour le petit comme le grand Cycle de l'Eau, sont :

- > Accueil élus et clients
- > Exploitation réseaux et ouvrages
- > Etudes courantes et suivi de travaux
- > Gestion administrative et financière
- > Facturation Usagers Clients

Pour les missions d'expertise, chaque Centre et Antenne peut s'appuyer sur les ressources spécialisées du Siège.



### L'ANTENNE ADMINISTRATIVE DE ROESCHWOOG ET SON ÉQUIVALENT TECHNIQUE D'AUENHEIM MISES EN SERVICE EN 2014

Fin 2013, la décision d'adhésion au SDEA et du transfert des compétences de la Communauté de Communes de l'Uffried et du Syndicat des Eaux de Roeschwoog et Environs a constitué l'opportunité de franchir une nouvelle étape dans le maillage territorial. Ainsi, après évaluation technique, organisationnelle et financière, la création de l'antenne de ROESCHWOOG inaugurée le 21 Juin 2014 a été décidée avec non

seulement la volonté de préserver, mais aussi de renforcer la proximité du service rendu aux usagers de l'UFFRIED, ainsi que de l'ensemble des communes membres de la bande rhénane nord. Une vingtaine d'agents y est affectée par redéploiement de moyens du Siège et du Canton de Haguenau et reprise d'agents des collectivités antérieurement compétentes.

## “ TÉMOIGNAGE



**ROBERT HEIMLICH,**  
PRÉSIDENT DE LA  
COMMISSION  
LOCALE DE L'UFFRIED

Expertise technique et ingénierie financière renforcées, mutualisation accrue des moyens avec économies au bénéfice des usagers et de la collectivité, maintien d'un service de proximité sur l'antenne de Roeschwoog/Auenheim : autant d'éléments qui ont conduit la CDC de l'Uffried et le SDE de Roeschwoog et Environs à transférer leurs compétences Eau et Assainissement au SDEA à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014, avec une satisfaction unanime de nos collègues élus et des usagers à la clé.







### L'ANTENNE DE BITCHE

Pour accompagner l'élargissement du périmètre d'action du SDEA au-delà des limites bas-rhinoises, l'antenne de Bitche, a été inaugurée le 3 octobre 2015. Les communes et les usagers du service de l'assainissement collectif et non

collectif bénéficient depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015 de l'expertise technique, administrative et financière du SDEA à partir de son antenne de Bitche. L'antenne de Bitche dessert les communes de la Communauté de Communes du Pays

de Bitche et les communes proches du nord du Bas-Rhin et s'appuie sur une équipe d'une quinzaine d'agents, issus de la Communauté de Communes, de l'ancien délégataire, du SDEA, ou encore recrutés localement.

### TÉMOIGNAGE



**FRANCIS VOGT,**  
PRÉSIDENT DE LA COMMUNAUTÉ  
DE COMMUNES DU PAYS DE  
BITCHE ET DU TERRITOIRE EST  
MOSELLAN DU SDEA

Aux côtés des élus pour apporter les meilleures réponses possibles aux préoccupations locales, l'implantation à Bitche répond aux besoins de notre territoire en conservant un accueil local mutualisé avec la Communauté de Communes.

Avec sa double culture de service public et d'entreprise, le SDEA fournit aux usagers-clients un service d'excellence 24/24h et 365 jours par an, en garantissant le meilleur service au meilleur prix. L'organisation mise en place et la mutualisation des moyens assurés par le SDEA génèrent des

économies de fonctionnement annuelles de l'ordre de 100.000 euros qui peuvent être entièrement réinvesties dans le budget de l'assainissement du Périmètre du Pays de Bitche.

Assurer une gestion durable et économique des installations, mais aussi préserver la maîtrise par les élus du territoire du service rendu et la proximité pour les usagers tout en promouvant l'emploi local, ont été les éléments déterminants de l'adhésion de la Communauté de Communes du Pays de Bitche au SDEA.

## > DU PETIT CYCLE AU GRAND CYCLE DE L'EAU

### 2015 : DU PETIT CYCLE AU GRAND CYCLE DE L'EAU

Acteur reconnu du petit cycle de l'eau au fil du temps, le SDEA a renforcé dès le début des années 2000 son action en faveur de la reconquête de la qualité de la ressource en eau en partenariat avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et la Région, via le portage des missions d'animation eau autour de la prévention des pollutions diffuses, de la réduction de l'usage des produits phytosanitaires et de l'évolution des pratiques de l'ensemble des acteurs (particuliers, collectivités, agriculteurs, artisans). À la demande des territoires membres, et face aux nouveaux enjeux liés plus particulièrement aux évolutions réglementaires (prise de compétence obligatoire de la GEMAPI par les EPCI et perte de la clause de compétence générale par les départements), à la volonté de pouvoir préserver et capitaliser l'expertise acquise de longue date par le service rivières du Conseil Départemental, et à la nécessité de développer une politique de l'eau globale eau-assainissement-Grand Cycle de l'Eau coordonnée avec les politiques d'aménagement et d'urbanisme, le SDEA a démarré une réflexion partenariale dès le printemps 2014 sur la prise de compétence GEMAPI par le SDEA.

A l'issue d'un intense travail de concertation sur plus d'un an avec l'ensemble des acteurs institutionnels locaux et associatifs, cette prise de compétence a été validée à l'unanimité par l'Assemblée Générale en septembre 2015, et élargie au Grand Cycle de l'Eau qui comprend outre les compétences liées à la GEMAPI (aménagement des cours d'eau et prévention des inondations), la prévention des coulées boueuses et l'animation et coordination d'un bassin versant. Cette prise de compétence s'inscrit dans le prolongement naturel des domaines d'intervention du SDEA et apporte une réponse opérationnelle optimale aux territoires, en mutualisant les compétences des équipes du Conseil Départemental avec les compétences pluri-disciplinaires déjà existantes au SDEA (ingénierie hydraulique, financière et juridique, animation, communication...). Elle contribue à la rationalisation et à l'optimisation des interventions, et permet de dégager des économies d'échelle globales au bénéfice des périmètres membres. La transposition de la gouvernance du SDEA à la compétence Grand Cycle de l'Eau permet là aussi de s'appuyer sur une expertise poussée

et mutualisée entre les différents membres, tout en préservant le pilotage des actions et travaux par les élus locaux au sein des commissions locales Grand Cycle de l'Eau.

Fin 2016, plus de  
**200** communes  
avaient transféré leurs  
compétences en matière  
de Grand Cycle de l'Eau  
au SDEA.

### ZOOM SUR

**Une évolution programmée de la gouvernance du SDEA : les commissions de bassins versants**

L'exercice de la compétence Grand Cycle de l'Eau implique une réflexion cohérente et globalisée à l'échelle d'un bassin pour coordonner les actions menées par les commissions locales présentes sur ce bassin versant. Aussi, à l'appui des réflexions menées en commission thématique, la gouvernance du SDEA évoluera vers la mise en place d'une commission de bassin versant rassemblant les représentants de **chaque commission locale présente sur un bassin versant donné. Elle aura pour objectif de définir une stratégie de gestion cohérente à l'échelle du bassin versant et d'être un lieu d'échange et de réflexion sur les pistes de mutualisation à mettre en œuvre au sein de ce même bassin, en complément des actions à portée uniquement locale relevant de la compétence des commissions locales.**





# Au cœur de la réflexion, de la décision et de l'action : les élus

## > LA GOUVERNANCE : L'IMPLICATION DES ÉLUS À TOUS LES NIVEAUX

### TÉMOIGNAGE



**JEAN-MARC RIEBEL,**  
PRÉSIDENT DU TERRITOIRE ALSACE CENTRALE DU SDEA,  
PRÉSIDENT DE LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES  
DE LA VALLÉE DE VILLÉ, MAIRE DE SAINT-MAURICE

« L'intégration, c'est l'avenir ». Conserver une approche locale des problématiques eau / assainissement, garder la maîtrise locale du prix de l'eau, des investissements et des priorités d'actions tout en s'appuyant sur une vision territoriale grâce aux échanges avec nos collègues et à l'expertise du SDEA : l'intégration au Syndicat n'a que des avantages. Les communes

et intercommunalités peuvent s'appuyer sur un outil commun de mutualisation et se nourrir des meilleures pratiques des autres. Les installations d'eau et d'assainissement s'inscrivent ainsi dans une nouvelle dynamique au bénéfice des territoires. Je crois beaucoup à la valeur ajoutée de l'outil SDEA.



Par la volonté constante des élus du SDEA d'assurer un lien de proximité avec l'ensemble des communes membres, chacune d'entre elles en cas de transfert complet d'une ou plusieurs de ses compétences eau potable-assainissement-Grand Cycle de l'Eau et selon son importance démographique dispose d'un ou plusieurs délégués siégeant au sein des instances délibérantes et de concertation du Syndicat. L'implication des élus se situe aux 3 niveaux de gouvernance mis en place au SDEA depuis 2007, du local au global, en vertu du principe de subsidiarité.

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>ECHELON GLOBAL</b>      | <b>Politique d'ensemble et économies d'échelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Adaptation outil commun aux enjeux</li> <li>&gt; Achats groupés</li> <li>&gt; Mutualisation capacité financement...</li> </ul>   |
| <b>ECHELON TERRITORIAL</b> | <b>Synergies et Projets Communs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Concertations inter-périmètres</li> <li>&gt; Mutualisation d'investissements locaux</li> <li>&gt; Mise en commun meilleures pratiques</li> <li>&gt; Benchmark résultats...</li> </ul> |
| <b>ECHELON LOCAL</b>       | <b>Gestion de Proximité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Gestion financière analytique - définition tarifs</li> <li>&gt; Programme d'investissements et attribution marchés travaux</li> <li>&gt; Suivi affaires locales...</li> </ul>                 |

### CHIFFRES CLÉS DU NIVEAU LOCAL ET TERRITORIAL 2016

|           |  |
|-----------|--|
| <b>38</b> | <b>commissions</b><br>Locales Eau Potable    |
| <b>84</b> | <b>commissions</b><br>Locales Assainissement |
| <b>18</b> | <b>commissions</b><br>Grand Cycle de l'Eau   |

### LES COMMISSIONS LOCALES : UNE GESTION RIGOREUSE AU PLUS PRÈS DU TERRAIN

Les Commissions locales épousent, sauf volonté d'évolution et de rationalisation locales, les périmètres des unités de distribution d'eau et/ou d'assainissement existantes (et depuis 2016 Grand Cycle de l'Eau). Au sein de ces commissions, les délégués définissent les réponses à apporter au plan local pour assurer un niveau de service optimal, dégager les investissements annuels et pluriannuels et la politique de financement qui en découlent et pilotent la politique locale eau-assainissement-Grand Cycle de l'Eau.

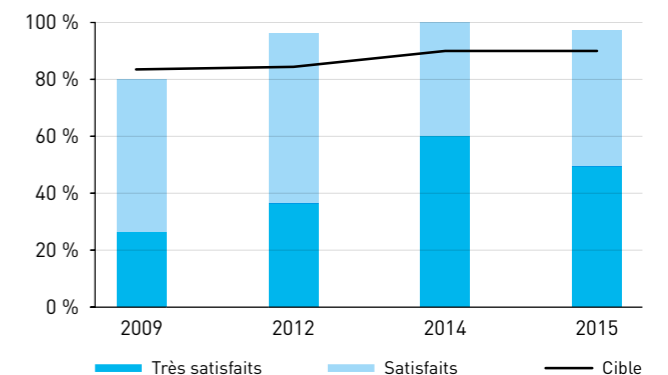
### LE CONSEIL TERRITORIAL, L'ASSEMBLÉE TERRITORIALE ET LES COMMISSIONS DE MARCHÉS

Les instances territoriales facilitent les synergies et favorisent la mise en commun de moyens et l'élaboration de projets mutualisés, comme l'émulation mutuelle au bénéfice des territoires, grâce aux échanges autour des enjeux territoriaux, des projets locaux, des pratiques locales et des comparaisons des résultats technico-économiques. Le rôle et la valeur ajoutée des commissions des marchés sont précisés en pages 26.

### LES INSTANCES INTERDÉPARTEMENTALES DE CONCERTATION (Commissions Thématiques) ET DE DÉCISION (Assemblée Générale, Conseil d'Administration, Commission Permanente, CAO) ONT POUR MISSIONS DE :

- > Elaborer et définir des politiques communes et une stratégie d'ensemble à l'appui des enjeux et exigences de toutes natures et des retours des territoires,
- > Rechercher des économies d'échelles,
- > Adapter les missions, les compétences, la gouvernance et les statuts du SDEA,
- > Statuer sur les affaires du Syndicat, voter les budgets et approuver les comptes.

### SATISFACTION DES ÉLUS SUR LE FONCTIONNEMENT DES INSTANCES



La satisfaction croissante des élus sur le fonctionnement des instances témoigne de la capacité du SDEA à répondre à leurs attentes en termes de prises de décision et d'aide à cette prise de décision. Lors de l'enquête de début de mandat réalisée en 2014, seuls les élus déjà impliqués se sont exprimés et ont témoigné de leur grande satisfaction ; les résultats de 2015 montrent que tous les élus, y compris les plus récents, apprécient le mode de gouvernance en place.

### RAPPORT DU 18 JUIN 2013 DE LA CHAMBRE RÉGIONALE DES COMPTES D'ALSACE (CRC)

La CRC a souligné les avancées très significatives obtenues suite aux mutations statutaires pour :

- > limiter le morcellement des transferts de compétences
- > soutenir l'effort de rationalisation de l'organisation territoriale
- > et renforcer le rôle des élus par rapport à la gestion locale et développer l'esprit de responsabilité et de solidarité à tous niveaux



A l'occasion du renouvellement municipal de 2014 et de l'installation des nouvelles instances délibérantes du SDEA, un manuel de l'élu a été diffusé à l'ensemble des délégués en vue de faciliter leur implication à tous niveaux.

## ZOOM SUR

### Une innovation : Le Manuel de l'élu du SDEA

Pour contribuer à une gouvernance optimale et faciliter son appropriation par tous, la commission thématique communication du SDEA a élaboré un « Manuel de l'élu du SDEA » qui présente :

- > le fonctionnement des différentes instances et le rôle du délégué SDEA dans ces instances,
- > les différents outils de pilotage et d'aide à la décision disponibles,
- > des éléments d'information et fiches pratiques sur les domaines d'intervention du SDEA,
- > toutes les données-clés propres à chaque périmètre : plans généraux des installations, rapports annuels, éléments budgétaires prospectifs et rétrospectifs, programmes de travaux...

Le manuel de l'élu est enrichi au fur et à mesure par tout nouvel élément utile. Il a été jugé comme essentiel par 96 % des élus (et même 98 % pour les nouveaux élus).

Dans un souci d'amélioration continue, pour accueillir encore mieux les nouveaux périmètres à l'avenir et faciliter l'intégration des informations nécessaires sur les plans financiers, juridiques, techniques, un « kit nouveau membre » sera déployé dès 2017.



## > PARTAGER VISION, VALEURS ET ENJEUX ET CO-PRODUIRE STRATÉGIE ET PRIORITÉS D' ACTIONS

Le SDEA s'attache à gérer durablement le cycle de l'eau en harmonie avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Afin de partager la vision autour des grands enjeux représentés ci-contre et de préparer résolument l'avenir eu égard à l'évolution de l'environnement sur tous les plans, des séminaires ont été organisés regroupant les élus de la Commission Permanente et une cinquantaine de cadres.



## > DEUX SÉMINAIRES POUR ACTUALISER LA POLITIQUE

### SÉMINAIRE 2014 DE DÉBUT DE MANDAT :

Suite au renouvellement des équipes municipales et des instances du SDEA, un premier séminaire, en septembre 2014, a permis de faire le bilan à mi-parcours de la politique 2013/2015 du SDEA et d'esquisser les lignes directrices à l'échelle du nouveau mandat. Les priorités sur le mandat ont ensuite pu être affinées et partagées autour des 3 axes de la stratégie, proximité, excellence et développement durable et plusieurs pistes de travail ont été identifiées :

- > Poursuivre la réflexion sur l'implication du SDEA sur le Grand Cycle de l'Eau
- > Conforter l'assise interdépartementale du SDEA
- > Rester à la pointe du progrès technologique avec une politique d'innovation-recherche partenariale structurée
- > Optimiser le bilan énergétique et carbone du SDEA
- > Créer les services pour demain
- > Développer la communication interne et externe avec des économies de moyens optimales

**97%** des élus sont satisfaits de la prise en compte des nouveaux enjeux et **55%** sont très satisfaits.

### SÉMINAIRES 2015 DE DÉFINITION DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES 2016-2018/2020 ET DE LA VISION 2030 :

A partir des orientations du séminaire de 2014 et à l'appui de la démarche de progrès du SDEA, ce deuxième séminaire a permis d'intégrer les nouveaux enjeux, de fixer les orientations stratégiques 2016-2018/2020 tout en se projetant à l'horizon 2030 pour dégager une vision commune du SDEA à long-terme.

Les orientations dégagées par ce séminaire s'articulent autour des cinq lignes directrices suivantes déclinées en plans d'actions pluriannuels 2016 à 2018, voire 2020 selon l'importance des chantiers :

- > une organisation agile sur un périmètre territorial élargi, avec une gouvernance et une territorialisation opérationnelle adaptées à l'interdépartementalité et à la réforme territoriale ;
- > un syndicat proche avec des services de haut niveau et des élus, clients et partenaires ambassadeurs ;
- > un syndicat compétitif et numérique, faisant référence dans le secteur public pour son efficacité, sa capacité d'expertise et d'innovation ;
- > une organisation exemplaire sur l'ensemble du petit et du Grand Cycle de l'Eau, y compris par des synergies renforcées avec les autres collectivités (changement climatique, énergie, urbanisme, développement économique...);
- > un esprit d'entreprise au service de l'intérêt général avec des salariés ambassadeurs et une organisation favorisant leur responsabilisation de valorisation de leur potentiel d'innovation.

## > PARTAGER LE MODÈLE SDEA

Par son adaptabilité à la diversité des situations locales, son agilité et sa contribution à l'effort de rationalisation de l'action publique, le « modèle » du SDEA s'avère constituer, à l'expérience des résultats obtenus au fil du temps comme des évolutions de contexte autour des enjeux de l'eau et de l'organisation territoriale, un « modèle » reconnu, y compris par la Chambre Régionale des comptes, voire qui « inspire ».

### “ TÉMOIGNAGE



DENIS HOMMEL,  
PRÉSIDENT DU SDEA

Autour de ces rencontres, élus et salariés ont renforcé leur volonté commune de faire évoluer le SDEA vers davantage d'économies d'échelles, de capacités d'expertises et d'excellence opérationnelle. Ils ont aussi affirmé la nécessité d'adapter l'organisation et les méthodes de travail afin de bénéficier constamment des évolutions

technologiques et économiques. Enfin, ils ont exprimé le souhait de favoriser le développement des synergies avec toutes les parties prenantes du SDEA. Ce bel engagement, cette dynamique puissante, continuent de porter leurs fruits!



### LE SDEA : UN MODÈLE QUI INSPIRE

Un modèle qui inspire tout d'abord dans le périmètre historique d'intervention du SDEA, puisque plusieurs collectivités bas-rhinoises qui avaient fait le choix il y a quelques années de recourir à des prestataires privés sont (re) venues rejoindre le SDEA avec des gains significatifs non seulement économiques (de 10 à 25 % sur les coûts d'exploitation), mais également en termes de gestion patrimoniale et de gouvernance de leurs services (témoignage ci-contre).

Un modèle qui inspire également de nouveaux territoires puisque outre plusieurs communes haut-rhinoises, la Communauté de Communes du Pays de Bitche a adhéré au 1<sup>er</sup> janvier 2015 au SDEA avec là aussi de nombreux bénéfices à la clé. (cf. encadré page 16). Un modèle qui inspire enfin au-delà de son périmètre de compétence dans les processus d'évolution d'autres Syndicats Départementaux (SDDEA dans l'Aube par exemple), ou de création et montée en puissance de Syndicats Départementaux (Manche).

### “ TÉMOIGNAGE



JACQUES MEYER,  
PRÉSIDENT DE LA  
COMMISSION LOCALE  
ASSAINISSEMENT DE  
SÉLESTAT, MAIRE ADJOINT  
DE LA VILLE DE SÉLESTAT

La mise en œuvre progressive d'un partenariat global avec le SDEA pour la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et pluviales dans les périmètres Assainissement de Sélestat et station d'épuration de Sélestat a permis de réaliser des économies substantielles annuelles de fonctionnement, représentant 32 cts euros HT/m<sup>3</sup>. Géré précédemment par affermage, le retour en gestion publique du service de l'Assainissement de la Ville de Sélestat a permis par ailleurs

d'améliorer la qualité de service et la réactivité des interventions. Cela s'est concrétisé par une diminution des interventions sur voirie. Le bilan financier positif reconduit chaque année s'appuie sur la recherche permanente du meilleur rapport qualité-prix du service grâce à la démarche de performance et de mutualisation du SDEA au bénéfice direct des usagers.



## > LE SDEA, LES TERRITOIRES AU CŒUR DE L'ACTION

### PILOTAGE ET AIDE À LA DÉCISION

Des outils de pilotage et d'aides à la décision ont été développés et mis à disposition des élus des territoires, y compris par le biais d'un Extranet dédié, afin qu'ils puissent, sur leur périmètre, disposer :

- > tout au long de l'année, des données et informations pour la gestion technique des installations, de l'inventaire du patrimoine à la traçabilité des interventions,
- > d'outils de suivi des dépenses et recettes en investissement et en fonctionnement, chaque périmètre disposant d'une comptabilité analytique pour une gestion financière transparente et rigoureuse pilotée localement.

En complément et en synthèse, le rapport annuel sur le prix et la qualité du service retrace les résultats, les faits marquants de l'année écoulée et projets clés de la période à venir. Pour encore améliorer la valeur ajoutée du retour d'information vers les délégués, comme vers

l'ensemble des élus communaux et intercommunaux et vers le grand public, le SDEA a modernisé pour l'exercice 2014, les rapports annuels et les supports de restitution, en y intégrant de nouvelles dimensions d'actualité, en prenant mieux en compte les publics visés, et en adaptant le contenu et la forme à l'appui des enquêtes de satisfaction menées et des retours d'expérience capitalisés.

Le rapport annuel est complété par un rapport territorial permettant de disposer de résultats agrégés et d'une vision par territoire, contribuant ainsi à faciliter le benchmark inter-périmètres.

Cette nouvelle génération de rapports a été coproduite entre la Commission Thématique Communication et la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du SDEA.

**98%** de satisfaction des élus sur les rapports annuels



## CHIFFRE- CLÉ :

**45 Millions**  
de travaux programmés  
annuellement

### PROGRAMMATION PLURIANNUELLE POUR UNE GESTION DURABLE

Une démarche d'ensemble de programmation pluriannuelle a été engagée par le SDEA sur la période triennale 2016-2018 pour la globalité de son périmètre d'intervention. Cette planification pluriannuelle va être portée à 5 ans, voire au-delà selon les volontés locales.

Cette démarche permet une vision territoriale des besoins en investissements futurs, favorise la recherche de synergies entre périmètres et la mutualisation de projets, en lien avec les enjeux locaux de l'eau. Elle vise également à faciliter la concertation avec les partenaires financiers, notamment l'Agence de l'Eau Rhin Meuse sur les projets majeurs.

Un autre enjeu clé de la planification est de disposer d'une programmation renforçant la coordination des travaux avec les programmes de voirie et les autres projets d'aménagement des communes et intercommunalités, contribuant ainsi à la fois au développement local, à l'optimisation de la gestion du SDEA et de ses membres et partenaires et au soutien de l'activité des entreprises locales de travaux. En complément, et pour bénéficier

d'une vision d'ensemble à plus long terme, le SDEA travaille à la mise en place de schémas directeurs en eau et assainissement sur l'ensemble de son territoire, contribuant à une gestion optimale, tant technique que financière, sur le périmètre global du SDEA. Les nouveaux périmètres sont intégrés dans la réflexion au fur et à mesure de leur adhésion, afin qu'ils bénéficient de la meilleure vision d'ensemble possible et que le cas échéant de nouvelles synergies puissent être dégagées.

### MUTUALISATIONS ET SYNERGIES

L'outil SDEA est en effet facilitateur d'échanges et de réflexions pouvant conduire à des mises en commun de projets qui dépassent l'échelle locale. Des actions emblématiques, au bénéfice de l'utilisateur et de l'intérêt général, naissent des synergies interpérimètres. Par exemple dans le domaine de l'eau potable, la sécurisation de l'alimentation en eau potable se décline au travers de la réalisation d'interconnexions de réseaux ou de partage de ressources en eau.

De même, dans le domaine « eaux usées », la réflexion repose aussi sur l'objectif de pertinence accrue de projets sur un périmètre élargi, pour aboutir à des installations à la fois plus efficaces et durables. La mutualisation d'ouvrages d'assainissement-épuration ou de traitement des boues et autres sous-produits conduit ainsi à la réalisation d'équipements communs à rapport technicité-coût plus intéressant.

### TÉMOIGNAGE



**SUZANNE LOTZ,**  
PRÉSIDENTE DE LA  
COMMISSION LOCALE DE  
STOTZHEIM ET ENVIRONS,  
MAIRE DE GOXWILLER

Notre secteur avait besoin de sécuriser son approvisionnement en eau potable. La capacité de production du puits de Kertzfeld permet d'envisager la desserte provisoire vers Stotzheim sans toucher aux volumes nécessaires à l'alimentation du secteur de Benfeld/ Erstein Sud.

La concertation inter-périmètres s'est révélée essentielle. Au total, une dizaine de communes est concernée par ce programme, de Stotzheim à Goxwiller en passant par Mittelbergheim, Barr, Andlau et Zellwiller. Au sein du SDEA, nous avons mis en place une solidarité tarifaire eau/assainissement pour les communes impactées, ce qui nous permet ensemble de financer les importants travaux nécessaires pour l'eau potable en diminuant la part variable assainissement avec un impact tarifaire global quasi nul pour nos usagers-clients.

### TÉMOIGNAGE



**MARC SÉNÉ,**  
PRÉSIDENT DE LA  
COMMISSION LOCALE DE  
LA VALLÉE DE LA SARRE-  
SUD, MAIRE DE SARRE-  
UNION

Pour accompagner le développement de notre territoire, nous investissons dans l'avenir en construisant une station d'épuration de 8 000 équivalents habitants. Le projet vise à améliorer le traitement des eaux usées et pluviales en disposant des meilleures performances au bénéfice de la protection du milieu naturel et de la qualité de la Sarre. Nous avons profité de cet investissement pour mener une réflexion commune avec le périmètre de Harskirchen, afin de retenir la solution optimale et la plus efficiente

économiquement avec une vision à long terme. L'objectif est d'optimiser nos installations dans un souci de développement durable pour la protection de l'environnement à l'échelle du bassin versant. Au-delà de l'assainissement, la mutualisation de notre action devra intégrer une vision élargie au Grand Cycle de l'Eau. La Sarre doit être protégée en amont et en aval de notre territoire. Nous y contribuons tous et devons-nous fédérer autour de cet objectif.



### RÉFLEXIONS CONCERTÉES SUR LES PÉRIMÈTRES PERTINENTS DE MUTUALISATION

Au-delà des mutualisations techniques, l'agilité du modèle institutionnel du SDEA et la gouvernance par subsidiarité offrent, aux commissions locales qui le souhaitent, les outils pour réfléchir ensemble à l'adaptation des périmètres de gestion et de responsabilité-solidarité à l'évolution des enjeux réglementaires, techniques et financiers.

À ce titre, en réponse à des problématiques ou opportunités locales, ou par anticipation aux dispositions de la loi NOTRe, plusieurs périmètres ont déjà, par la seule volonté locale, décidé de fusionner et de rapprocher leurs tarifs, voire d'assurer une péréquation.

### TÉMOIGNAGE



**FRÉDÉRIC  
PFLIEGERSDOERFFER,**  
PRÉSIDENT DE LA  
COMMUNAUTÉ DE  
COMMUNES DU RIED DE  
MARCKOLSHEIM, MAIRE  
DE MARCKOLSHEIM

Sous la bannière de la nouvelle Communauté de Communes du Ried de Marckolsheim, nous avons fusionné quatre périmètres eau et deux périmètres assainissement, sur un territoire de 18 communes. Ce processus répond à une double exigence : la solidarité entre communes et la volonté d'une tarification unique de l'eau et de l'assainissement sur l'ensemble du territoire à l'horizon 2020-2022. Les décisions d'investissement et la définition des tarifs sont désormais mises en œuvre à une échelle pertinente. Cela simplifie considérablement la donne et ouvre des perspectives de solidarité entre petites et grandes communes. Cela facilite aussi la prise en compte des enjeux futurs, tels que la sécurisation de l'alimentation en eau et la fiabilisation des installations d'assainissement.



## > UNE POLITIQUE D'ACHAT CONJUGUANT PROXIMITÉ ET MUTUALISATION

### RAPPORT DU 18 JUIN 2013 DE LA CHAMBRE RÉGIONALE DES COMPTES

« La chambre relève des mesures pertinentes prises en matière d'achat public ».  
« Il apparaît que ces mesures ont pu faciliter l'accès des marchés aux PME et conforter l'implication des élus locaux concernés dans les processus de décision impactant les territoires ».

Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle gouvernance du SDEA, la volonté de renforcer le rôle des élus à tous les niveaux dans le processus de décision a conduit le SDEA à innover également en matière d'achat.

Ainsi, au niveau global, une commission d'appel d'offres pour les marchés de fournitures et de services permet de massifier les achats au bénéfice de l'ensemble des membres.

L'ensemble des autres marchés est attribué localement avec :

- > Des commissions de marchés territoriales composées des élus directement concernés et destinées à attribuer les marchés

de travaux avec un seuil relevé à 5,2 M d'euros au regard du bilan très positif enregistré. Les marchés passés localement relèvent soit des procédures d'accord cadre, soit de marchés ponctuels de travaux ou encore de marchés à bons de commande pour les travaux courants.

- > Des commissions ad hoc composées de représentants territoriaux et locaux pour les procédures formalisées relatives à des travaux d'une portée particulière, telles la construction de stations d'épuration ou de traitement d'eau potable.

**Volume des marchés attribués par les Territoires :**

**73%**  
en 2013

**100%**  
en 2015

## “ TÉMOIGNAGE sur le partenariat SDEA-FRTP



**ROBERT METZ,**  
PRÉSIDENT DE LA  
COMMISSION D'APPEL  
D'OFFRES, MAIRE DE  
SESSENHEIM

Des priorités d'actions partenariales ont été élaborées avec la Fédération Régionale des travaux Publics (FRTP). En raison du contexte de crise, des mesures de soutien ont été décidées en 2015 portant notamment, sur un moratoire des négociations financières, sur l'augmentation des avancées forfaitaires et le réinvestissement des économies réalisées suite aux consultations. Notre volonté est de renforcer le dialogue avec les entreprises de travaux publics, parties prenantes

professionnelles majeures de notre syndicat, 40 % de notre activité étant sous-traitée aux entreprises locales et de soutenir autant que possible l'activité économique dans notre région.

Notre démarche, en cours, de planification pluriannuelle d'ensemble de nos travaux est à cet égard très appréciée pour la visibilité accrue qu'elle apporte aux entreprises.



## > UNE COOPÉRATION RENFORCÉE AVEC L'EUROMÉTROPOLE

Le 1<sup>er</sup> janvier 2015, la Communauté Urbaine de Strasbourg est devenue Eurométropole. Cela s'est traduit par une évolution dans l'organisation de la gestion de l'eau. Ainsi, quatre syndicats d'eau potable – Strasbourg Nord, Strasbourg Sud, Wantzenau-Kilstett-Gambsheim et Ill-Andlau – membres fondateurs du SDEA, qui étaient à cheval entre le périmètre métropolitain et des communes rurales, ont été dissous lors de la création de l'Eurométropole.

Pas question pour autant de remettre en cause les principes de proximité et de solidarité urbain-rural existants depuis de nombreuses années sur ces périmètres.

En complément des transferts de compétences réalisés par l'Eurométropole au SDEA en eau potable pour le périmètre des 16 communes anciennement membres des quatre syndicats dissous, et confirmés pour les 23 communes concernées en assainissement, l'Eurométropole et le SDEA ont signé une convention de partenariat.

Elle est fondée sur une vision commune partagée qui s'appuie sur les trois axes majeurs suivants :

- > coordonner les politiques d'intervention dans un objectif de développement durable ;
- > renforcer la mutualisation des moyens existants et le meilleur usage possible de l'argent public ;
- > organiser une synergie des actions, afin d'améliorer la performance du service rendu et favoriser une émulation mutuelle au bénéfice de l'excellence du service public. La collaboration Eurométropole-SDEA contribue ainsi à optimiser les ressources au bénéfice d'une meilleure réactivité pour l'usager, et à favoriser l'émulation et les synergies entre entités publiques soucieuses de progresser vers l'excellence du service public.

A la clé, une plus grande efficacité du service de l'eau, une complémentarité entre les actions des deux entités, une meilleure maîtrise des coûts et une expertise renforcée au niveau local et national.



## “ TÉMOIGNAGE



**BEATRICE BULO,**  
VICE-PRÉSIDENTE DE  
L'EUROMÉTROPOLE DE  
STRASBOURG ET DU SDEA,  
MAIRE DE MUNDOLSHEIM

L'Eurométropole est devenue l'autorité organisatrice de l'eau et de l'assainissement sur un territoire élargi.

Dans ce contexte, l'Eurométropole et le SDEA ont scellé un partenariat pour mutualiser leur expertise, valoriser l'excellence et créer des synergies. Un accord gagnant-gagnant a été établi le 21 décembre 2014 et permet aux deux acteurs de grandir ensemble. Chacun doit tirer parti de l'expérience, des atouts et des savoir-faire spécifiques.

Les deux présidents – Robert HERRMANN et Denis HOMMEL – veulent inscrire ce partenariat dans la durée autour du principe d'alliance de l'eau, conjuguant mutualisation et solidarité urbain-rural.



# L'utilisateur-client, objet de toutes les attentions

L'orientation client est au cœur de la raison d'être du SDEA : apporter des réponses toujours meilleures aux attentes et aux besoins des élus et usagers-clients tout en confortant l'excellence du service rendu constitue non seulement un objectif permanent, mais également un de nos engagements de longue date. Les agents du SDEA sont d'ailleurs très largement reconnus pour leur efficacité, leur sérieux et leur professionnalisme au service

des usagers-clients et de l'intérêt général (cf. encadré sur résultats des enquêtes triennales), que ce soit dans les situations d'urgence, pour les missions de conseil, ou encore pour la réalisation de travaux. En réponse aux exigences croissantes de nos usagers-clients, nous devons répondre encore mieux à leurs attentes, voire anticiper leurs besoins. Une orientation qui découle de la conviction forte qu'un service public doit être au moins aussi

performant qu'une entreprise privée, tout en portant les valeurs qui sont les siennes.

« La relation aux usagers-clients est fondée sur l'écoute permanente, la transparence, le respect des engagements de service, la recherche permanente de la plus haute satisfaction »

(RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015)

Le SDEA est perçu comme un acteur de confiance par **99% des élus et 85% des usagers-clients**

## TÉMOIGNAGE



**DENIS RIEDINGER,**  
VICE-PRÉSIDENT  
EN CHARGE  
DE LA COMMUNICATION  
ET DE LA RELATION  
USAGERS-CLIENTS,  
MAIRE DE HœRDT

### La CCSPL : apporter des réponses concrètes aux attentes des clients

La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) se réunit deux fois par an pour faire le point sur les attentes de ses parties prenantes. Entre les associations de consommateurs, les associations de protection de l'environnement ou les Chambres consulaires d'Alsace et de Moselle, les intérêts sont multiples,

mais les positions convergent autour du seul bénéfice de l'intérêt général. Ce mode de fonctionnement nous permet de progresser constamment en déployant des actions concrètes, comme par exemple la refonte complète de notre accueil téléphonique, la mise en place d'un dispositif d'accès social à l'eau ou encore la simplification des démarches entre le SDEA et ses clients lors d'un déménagement ou d'un emménagement.

## LA « PROXIMITÉ », UNE VALEUR INCARNÉE AU QUOTIDIEN, « MARQUE DE FABRIQUE » DU SDEA



Le maillage en territoires offre les services de proximité attendus, permet de renforcer les synergies entre élus et salariés et usagers-clients et d'intensifier l'efficacité et la réactivité du SDEA.

Sur la période 2013-2015, l'extension du périmètre de compétences du SDEA et les économies d'échelles associées ont permis la poursuite de la démarche de territorialisation opérationnelle (cf. illustrations pages 15-16). Dans la mesure du possible, les implantations sont réalisées dans le cadre d'un projet global de type maison des intercommunalités, comme à Bitch, ou plus récemment encore à Sarre-Union.

En outre, depuis 2016, la Trésorerie du SDEA est accueillie au Siège du SDEA à Schiltigheim, dans une logique de guichet unique ordonnateur-comptable au bénéfice d'un service global, simplifié et encore plus réactif.

Le SDEA un acteur de l'identité locale pour

**97%** des élus et

**80%** des usagers-clients.



Proximité, écoute, efficacité, transparence et disponibilité :

5 leitmotivs au cœur des politiques et des relations avec les usagers.

## UNE ÉCOUTE CLIENTS STRUCTURÉE PAR UNE RELATION À 360°

Au SDEA, l'ensemble des échanges avec nos élus et usagers-clients en vue d'assurer leur satisfaction maximale sont structurés autour d'une intégration de l'ensemble des canaux physiques et numériques. Au SDEA, elle est structurée autour de 4 canaux :

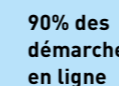
### UNE COMPLÉMENTARITÉ DES EFFORTS POUR DÉVELOPPER AU MIEUX PROXIMITÉ ET EXCELLENCE DU SERVICE



Un point d'accueil à moins de 30mn de chaque usager



90% des appels en moins de 10 secondes



90% des démarches en ligne



Réponse en 5 jours 8 jours pour les réclamations

Intégration accueil physique - téléphonique et numérique

Une nouvelle avancée en 2016 avec la mise en œuvre d'une plateforme téléphonique dédiée à l'accueil et l'information de premier niveau des usagers-clients sur le plan technique pour plus de réactivité encore dans le traitement des demandes clients

Une réduction en 2014 du délai de traitement d'une réclamation de 15 à 8 jours, pour traduire concrètement notre volonté de satisfaire nos usagers-clients.



Pour accompagner nos agents dans leur relation client, un outil : le manuel de la relation client permet aux agents de partager connaissance et meilleurs pratiques comme de répondre aux questions des usagers-clients de manière précise, claire et cohérente.

Un véritable référentiel pour diffuser à tous niveaux « notre culture client », y compris en direction des nouveaux collaborateurs !



« L'INFORMATION, ÇA COULE DE SOURCE »

Pour offrir à nos usagers-clients un service au plus proche de leurs besoins et faciliter leur quotidien, nous mettons à leur disposition :

- > le guide usagers-clients, qui regroupe tous les contacts utiles, astuces pratiques et informations essentielles à leurs démarches et accompagne les usagers-clients tout au long de leur relation avec le SDEA
- > une palette de supports pour accompagner l'utilisateur au quotidien individualiser son compteur, protéger ses installations contre le gel, comprendre le risque inondation...
- > les règlements de services, qui précisent les droits et obligations des usagers-clients ainsi que ceux du SDEA : ces documents de référence sont, depuis une vingtaine d'années, co-produits avec les représentants des usagers-clients et revus régulièrement, la dernière révision en date étant de juillet 2014, le SDEA ayant été parmi les premières collectivités à intégrer les modifications importantes de la loi « consommation », dite Hamon, dans ses pratiques.

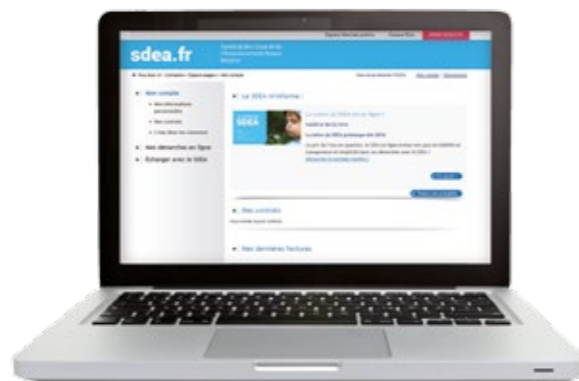
ZOOM SUR

L'Espace Client en ligne : toujours plus de proximité, plus de simplicité et d'efficacité... et moins de papier !

Pour accompagner encore mieux les usagers-clients dans leurs démarches administratives et techniques et répondre à l'évolution de leurs attentes, le SDEA a créé un Espace Client en ligne depuis le site [www.sdea.fr](http://www.sdea.fr). Sur cet espace, les usagers-clients peuvent gérer leur compte en ligne et donc leurs propres données de manière sécurisée. Ils peuvent y consulter à tout moment les informations les concernant, mettre à jour leurs données et effectuer leurs démarches en ligne (abonnement, relève compteur, paiement de la facture, etc.).

Un service qui remporte la satisfaction des usagers et qui vient compléter les autres « outils » en ligne : site internet, facebook, twitter, chaîne SDEA Youtube...

Parallèlement au lancement de l'Espace Client, le site internet a été repensé pour une offre encore plus claire et plus lisible et une meilleure accessibilité aux personnes malvoyantes et de langue étrangère.

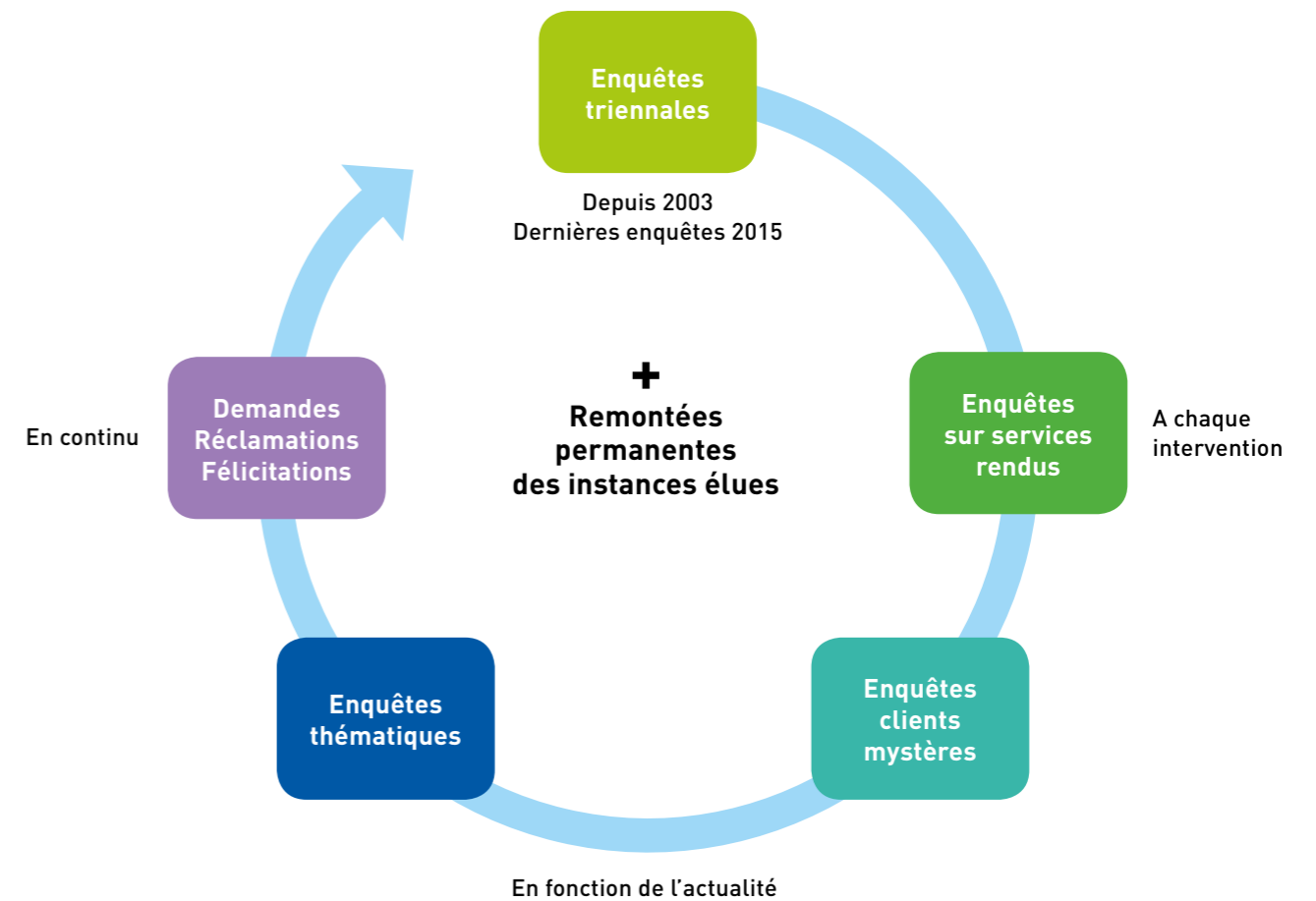


> UN PROCESSUS D'ÉCOUTE PERMANENTE

La mise en œuvre de la certification ISO 9001 au début des années 2000, puis de notre démarche d'excellence, nous ont progressivement amené à étoffer et affiner notre dispositif d'écoute des usagers-clients. Pour le SDEA, l'écoute des usagers-clients permet de mieux cerner leurs besoins et attentes, comme les points forts et points d'amélioration

du service rendu, en vue de dégager les pistes de progrès et d'évaluer l'efficacité de leur mise en œuvre. Afin de disposer de tous les leviers nécessaires à l'amélioration du service et afin de pouvoir s'adapter également à des demandes émergentes, outre les remontées d'attentes qui découlent du fonctionnement de nos instances

statutaires et des contacts directs élus-services à travers nos territoires, nous avons développé un panel d'enquêtes et de retours clients en concertation avec les représentants des usagers/élus après benchmark des meilleures pratiques :



Les résultats des enquêtes font l'objet d'une restitution et d'une élaboration concertée des plans d'actions avec les élus des territoires comme avec les représentants des usagers.

Une enquête « client mystère », initiée en 2012 et complétée en 2014, réalisée avec le concours actif de la Chambre Consommation d'Alsace (CCA) a permis une évaluation complémentaire plus fine et ciblée sur des thèmes d'actualité tels que la qualité et l'homogénéité des réponses aux demandes d'informations, de

travaux. Les actions d'amélioration ont porté/portent sur l'optimisation en cas de travaux programmés et non programmés, l'harmonisation des pratiques en termes de relation client...

Une performance du service et une politique d'échange et de co-construction avec le SDEA régulièrement saluées en CCSPL.

L'écoute et la prise en compte des attentes des usagers-clients ont par ailleurs été relevées comme un point fort par les évaluateurs dans le cadre de leur rapport développement durable de 2015, ces derniers relevant « le cas exemplaire d'implication par enquête publique des usagers-clients quant au choix des options en amont de la construction de la station de traitement d'eau potable de Griesheim-sur-Souffel pour arbitrer sur l'acceptabilité sociale du projet », une innovation à tous égards !



## ZOOM SUR

## Enquêtes triennales 2015 : des résultats confortés, de nouvelles perspectives

L'enquête triennale globale de satisfaction élus-usagers réalisée depuis 2003 constitue la colonne vertébrale du processus d'écoute permanente. Elle aborde l'intégralité des services rendus.

L'enquête triennale réalisée fin 2015 sur un échantillon plus que représentatif de 30 000 usagers-clients ainsi qu'en direction des délégués, met en lumière un niveau élevé de satisfaction. Efficacité et professionnalisme : deux points forts confortés dans le cadre de l'enquête. Sur ces items, le taux de satisfaction atteint 99 % chez les élus, avec un nombre d'élus très satisfaits qui progresse de dix points par rapport à 2012. Ce taux atteint 90 % chez les

usagers, avec une stabilité des très satisfaits à 34 %.

Du côté des élus comme des usagers, le SDEA est reconnu pour la qualité et la performance du service rendu, la proximité et la réactivité en cas d'urgence. Près de 99 % des élus et 90 % des usagers s'en disent satisfaits. Parmi les points d'amélioration soulignés par l'enquête figurent les outils de communication : site Internet, réseaux sociaux, informations sur la qualité de l'eau, et les éco-gestes.

Le taux de satisfaction très élevé constaté dans le cadre des enquêtes triennales et sur les enquêtes sur services rendus témoignent des efforts entrepris par nos salariés à

tous niveaux qui contribuent à cette performance et nous conduisent dorénavant à suivre les taux des clients « très satisfaits » pour la mise en place d'actions d'amélioration complémentaires encore plus fines. À ce titre, l'accueil a été refondu avec la mise en place de l'accueil technique et le processus relatif au changement de compteurs a été également refondu.

En 2016, afin de mieux suivre encore le rapport des clients élus et usagers avec le SDEA, les critères de satisfaction évolueront avec une évaluation de toutes les actions sur une échelle de 0 à 10.

SATISFACTION  
GLOBALE DES ÉLUS

8,6/10



Image

97%



Communication

96%



Services

96%

Taux de clients  
très satisfaits  
et satisfaitsSATISFACTION  
GLOBALE DES USAGERS

7,3/10



Image

81%



Communication

77%



Services

85%



# 02 L'excellence un défi quotidien

**A**u fur et à mesure de notre histoire et de l'évolution du contexte général des problématiques du cycle de l'eau, les métiers du SDEA ont profondément évolué, depuis l'époque « artisanale » des débuts à une gestion de plus en plus « industrielle » du petit cycle de l'eau, jusqu'à l'approche intégrée petit-grand cycle de l'eau. Cette évolution des métiers a conduit à une adaptation permanente des méthodes et moyens mis en œuvre

à l'appui du déploiement progressif d'un système de management intégré QSEDD-EFQM, de la volonté constante de progresser dans tous les domaines et de viser l'excellence à chacune des étapes. Les efforts menés ont contribué et contribuent, à renforcer l'excellence du service rendu comme à une efficience accrue de l'usage de l'argent public.





« La culture de l'excellence et du changement est largement déployée à tous les niveaux de l'organisation »

(RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015)

## De la vision à l'action

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 dans une recherche continue de performance équilibrée sur les plans économiques, sociaux et environnementaux. Elle constitue un véritable projet fédérateur pour l'ensemble des salariés tout en fondant « une culture commune du management ».

La Chambre Régionale des comptes dans son rapport de 2013 a reconnu le « rôle précurseur du SDEA, avec sa double culture de service public et d'entreprise, par son engagement dans une démarche de qualité, de performance et de développement durable » visant à « déployer les outils de management les plus avancés ».

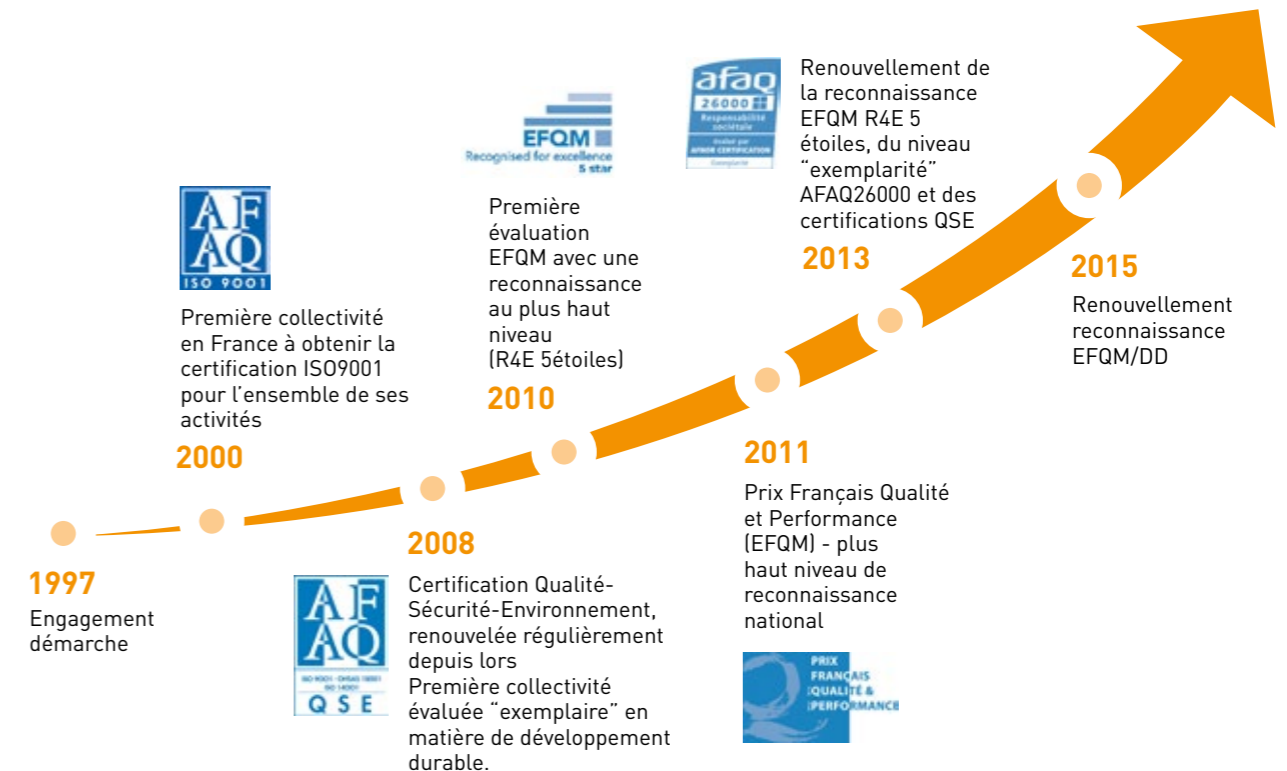
Ces outils ont été déployés pour progresser par émulation avec les meilleures organisations publiques et privées, aux plans régional, national et européen, grâce à une participation active dans différents réseaux professionnels (Clubs EFQM et des Evalués AFAQ26000, Pôle de Compétitivité Hydroeos, France Eau Publique, Aqua Publica Europea...), à l'organisation d'audits croisés et à des échanges portant tant sur la comparaison des pratiques que sur les résultats obtenus.

Cette démarche d'excellence globale et durable du SDEA a d'ailleurs été saluée au Sénat par son Président, Gérard LARCHER, début 2016, qui a distingué le SDEA et 16 autres entreprises et organisations publiques françaises pour la performance de leurs démarches de management et de leurs résultats selon le modèle d'excellence européen EFQM. Le SDEA dispose ainsi d'un système basé sur des démarches structurées qui confortent sa place parmi les organisations publiques et privées de référence en France.

Le renforcement du pilotage des activités opérationnelles, par le déploiement d'ensemble en cours du management visuel et des rituels de pilotage et d'amélioration continue au plus près du terrain à travers une démarche de Lean Responsable®, va encore renforcer l'excellence au niveau opérationnel tout en confortant les pratiques d'innovation participative et plus largement le lien contribution de chacun au quotidien - politique d'excellence globale.



## UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE ET D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PERFORMANCE



## TÉMOIGNAGE



**DANIEL GAUPP,**  
VICE-PRÉSIDENT  
DU SDEA EN CHARGE  
DE L'AMÉLIORATION  
CONTINUE, DE LA  
PERFORMANCE  
ET DE L'INNOVATION,  
MAIRE D'UHLWILLER

L'expertise technique du SDEA éclaire nos réflexions sur l'eau et sur l'assainissement. Nous bénéficions de précieux concours de professionnels usagers qui facilitent notre travail et sont à l'avant-garde dans leurs métiers comme dans le service public. C'est le fruit d'une politique d'innovation engagée par le SDEA. Elle se traduit par la culture et les valeurs du service public associées à l'application pertinente des modes de fonctionnement et des fonctions de gestion d'entreprises privées. L'utilisation des méthodes éprouvées dans le privé comme le « Lean management », le « Benchmarking », le renforcement du « Leadership », l'innovation participative sont des éléments novateurs dans le secteur public.



« Un dialogue et des partenariats remarquables avec les parties prenantes »  
« Capacité du SDEA, reconnue en externe, à fédérer des acteurs différents autour d'un projet, d'une ambition »

[RAPPORT EFQM /  
AFAQ 26000 - 2015]

## La force du collectif

Le travail partenarial gagnant-gagnant est le fruit d'une culture éprouvée et ce de longue date. Les relations qui en découlent se veulent durables grâce à un dialogue permanent. Le SDEA poursuit ainsi sa dynamique de co-construction de ses politiques

et projets avec et pour ses parties prenantes. Les attentes de celles-ci sont intégrées dès l'amont dans les sujets. L'union des énergies et la diversité des regards, permet des projets collectifs ambitieux autour d'une co-production, d'une concertation et d'une co-amélioration

continue des politiques et projets, ainsi que l'atteinte de « résultats remarquables ».

La période 2013-2015 a été marquée par plusieurs évolutions, dont les principales sont reprises ci-contre.

### UNE COOPÉRATION CROISSANTE AVEC LES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS

- > Un partenariat qui se développe : Etat, AERM, Région, Eurométropole, Conseils Départementaux, Chambre d'Agriculture, Trésorerie
- > Et qui s'élargit avec les nouveaux enjeux : Parc Naturel des Vosges Nord...

### UN PARTENARIAT ÉVOLUTIF AVEC LES EPCI

- > Une co-construction de la politique de territoire AEP / ASS / GEMAPI / Eau Potable / Assainissement
- > Une planification pluriannuelle de travaux concertée intercompétences
- > Un dialogue territorial et un partenariat pour structurer des filières de cultures bas-intrants

Mobiliser les énergies autour d'objectifs partagés

### L'INNOVATION AVEC LES FOURNISSEURS

- > Déploiement de technologies innovantes sur sites pilotes (qualité de l'eau, smartwater...)
- > Stations de traitement d'eau potable et d'épuration de nouvelles générations (décarbonatation, méthanisation, séchage thermique et solaire, maîtrise de l'énergie...)

### UN PARTENARIAT VOLONTARISTE AVEC LES ACTEURS ASSOCIATIFS

- > Une CCSPL force de propositions
- > Des chambres consulaires associées aux démarches et projets (maîtrise des pollutions diffuses, communications...) Des associations partenaires et relais de terrain (Fédération du Bas-Rhin pour la Pêche et la Protection du Milieu Aquatique, ARIENA...)

En parallèle, la mise en commun des moyens et bonnes pratiques, au titre de la mutualisation, a été confortée et développée sur la même période dans la sphère publique, que ce soit au niveau local (Eurométropole, SDIS, Conseil Départemental du Bas-Rhin ...), régional (SDDEA de l'Aube ...), national (coopération croissante avec Eau de Paris ...), ou international (Services Industriels de Genève, partenariats avec les opérateurs belges de référence).

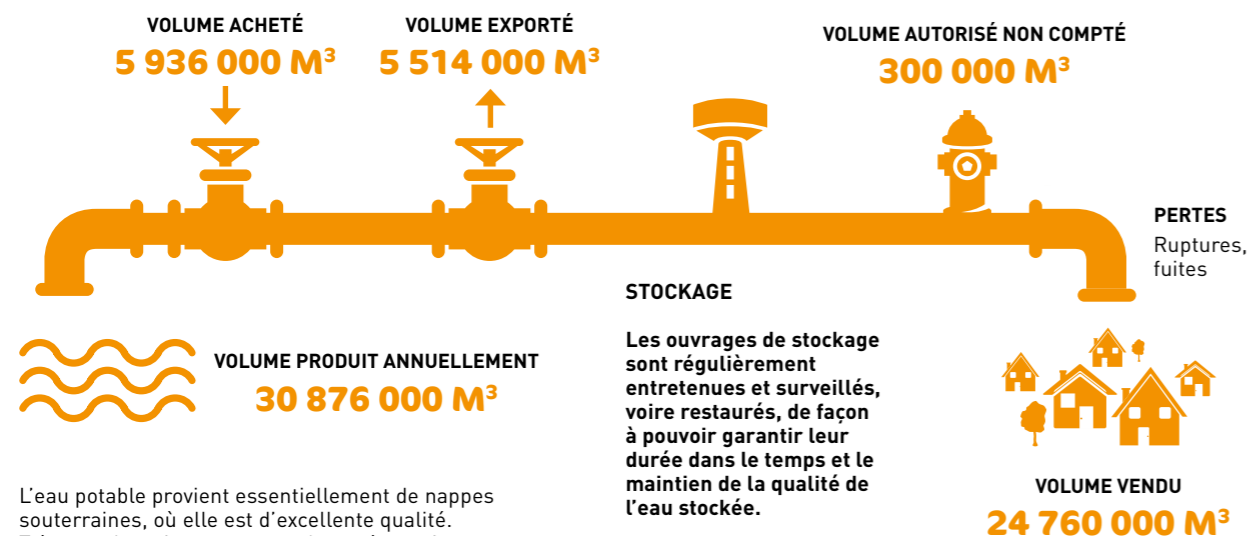


# Une eau d'excellente qualité

## LE CYCLE DOMESTIQUE DE L'EAU POTABLE

L'interconnexion entre les réseaux favorisent la sécurisation de la ressource et l'approvisionnement complémentaire en fonction des besoins.

Il s'agit des volumes autorisés pour la défense incendie, le lavage de la voirie, le nettoyage des réseaux etc...



L'eau potable provient essentiellement de nappes souterraines, où elle est d'excellente qualité. Très peu de traitements sont donc nécessaires. Dans le Piémont et dans les vallées vosgiennes, l'eau peut provenir de sources ; une désinfection est alors réalisée pour permettre une consommation de cette eau sans risque.

Cette ressource en eau doit être protégée car sa qualité est fragile. C'est pourquoi le SDEA a lancé des actions sur les périmètres les plus sensibles, pour que les pratiques humaines ne viennent pas l'altérer. (cf pages 64-65)

100% des ressources pérennes disposent d'une Déclaration d'Utilité Publique (DUP), outil réglementaire définissant les périmètres de protection et contraintes associées. Des actions complémentaires de surveillance et de protection de la ressource peuvent ainsi être programmées.

La qualité de l'eau est surveillée tout au long de son parcours. En plus des 1850 analyses réglementaires effectuées chaque année par l'Agence Régionale de Santé, le SDEA procède à 3700 analyses complémentaires d'auto-surveillance chaque année. En 2015, le taux de conformité bactériologique de l'eau distribuée atteint 99% ; dans quelques cas de détection, une chloration curative rapide a permis le retour à la normale. Il n'y a eu aucune restriction de la distribution de l'eau.

Pour compléter le dispositif de surveillance, le SDEA prévoit de déployer des goûteurs d'eau, véritables sentinelles du goût de l'eau sur son périmètre.

Le périmètre du SDEA dispose d'une ressource en eau de très bonne qualité, d'origine souterraine. Cette eau est issue de nombreux sites de captage dispersés sur le territoire. Afin de préserver la qualité gustative, environ 50 % de l'eau est non chlorée, c'est-à-dire l'ensemble de la production où le contexte le permet. Cette dispersion et cette approche de non chloration systématique demandent une vigilance particulière, sur le plan bactériologique notamment. C'est pourquoi, le SDEA a déployé ces dernières années une politique ambitieuse reposant sur une approche multi-barrières de maîtrise de la qualité bactériologique, tout en assurant un goût de l'eau le moins altéré possible par le chlore : diagnostic et entretien régulier des ouvrages, protection et désinfection des ressources les plus fragiles, recours aux techniques alternatives de traitement (Ultra-Violet), réhabilitation des ouvrages, autosurveillance renforcée...

### UNE NOUVELLE DÉMARCHE INNOVANTE EN TERMES DE SUIVI DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Le SDEA met en place en 2016 sur un réseau de type rural un dispositif pilote de contrôle en continu de la qualité de l'eau pour ajuster en continu et mieux maîtriser les doses de chlore présentes, détecter de manière anticipée une éventuelle dégradation de la qualité de l'eau et avoir une meilleure connaissance des phénomènes hydrauliques et biologiques dans le réseau. Les réseaux d'eau et d'assainissement deviennent des équipements technologiques de plus en plus sophistiqués où les capteurs permettent de recueillir des informations de plus en plus complètes pour comprendre finement et optimiser le fonctionnement des systèmes d'eau et d'assainissement et demain le fonctionnement hydrologique des bassins versants et des nappes. La recherche développement dans ces domaines est très active et le SDEA y apporte pleinement et résolument sa contribution grâce au retour d'expérience acquis sur un large périmètre et à la palette des

expertises de ses collaborateurs qui ont une connaissance fine des systèmes d'eau et d'assainissement.

### UN LABORATOIRE ACCRÉDITÉ COFRAC



1-6099  
(portée  
d'accréditation  
disponible sur  
[www.cofra.fr](http://www.cofra.fr))

Dans le cadre du travail d'extension et de rénovation du siège, le laboratoire du SDEA a été modernisé pour répondre aux normes réglementaires. Sa conception et son équipement anticipent les besoins d'évolution à l'horizon 2030-2050,

liés au développement du SDEA et aux évolutions technologiques et réglementaires (nouveaux paramètres tels que micropolluants et résidus médicamenteux...). L'obtention en 2016 de l'accréditation COFRAC pour les programmes de prélèvement et microbiologie en eau potable et d'analyses physico-chimiques des eaux constitue une étape vers la possibilité de réaliser partiellement les contrôles réglementaires en complément des analyses d'auto-surveillance déjà réalisées en même temps qu'un levier pour développer nos actions de recherche avec des laboratoires universitaires et des grandes écoles. Une belle reconnaissance des savoir-faire et compétences du SDEA en la matière.

### ZOOM SUR

La station de décarbonatation de Griesheim sur Souffel, une première dans la Région

Cette station de pompage et de traitement d'eau potable signe une nouvelle génération d'ouvrages en réponse aux objectifs de sécurisation de la distribution de l'eau, de diversification de la ressource et de traitement. Elle permet à la fois de réduire les excès de fer, de manganèse, mais aussi de calcaire, afin de distribuer une eau plus douce aux usagers. Innovante, performante et respectueuse de l'environnement. Elle constitue une réponse à l'évolution des attentes des consommateurs en termes de qualité de service, avec un haut niveau d'adhésion initial au projet (plus de 90%, un plébiscite) et de satisfaction à postériori. C'est ainsi aussi une vitrine des avancées technologiques du SDEA.





# Le savoir-faire et l'expertise en continu

Reconnaissance du SDEA comme  
un service public performant par

**99%** des élus  
(67 % de très satisfaits) et

**89%** des usagers-clients

Fort de sa solide capacité opérationnelle en ressources humaines et moyens matériels, capacité soutenue par les pôles d'expertise basés au siège, le SDEA met la palette de ses savoir-faire au service d'une exploitation des installations performantes, de la conception d'infrastructures durables et d'une excellence des services rendus.

« La très bonne gestion du patrimoine et des ressources à long terme, s'appuyant sur une vision globale et le réinvestissement des gains de productivité, est reconnue par l'ensemble des parties prenantes et un avantage concurrentiel à long terme »

(RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015)

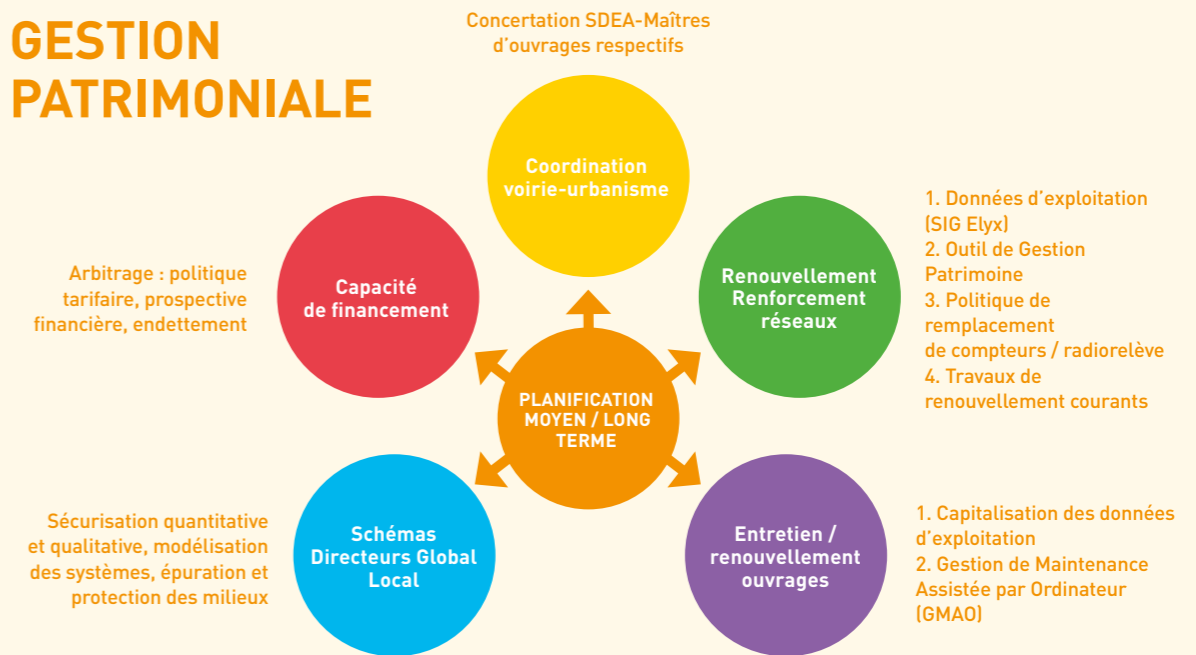
## > UNE GESTION PATRIMONIALE PLURI DISCIPLINAIRE ET INTÉGRÉE

« Marque de fabrique » du SDEA, la gestion durable du patrimoine, fondée sur une conception intégrant le retour d'expérience de l'exploitation et la recherche du meilleur coût global, ainsi que sur une maintenance préventive rigoureuse des réseaux et ouvrages, est reconnue de longue date. Elle a d'ailleurs contribué à

faire du SDEA la 1<sup>ère</sup> entité en France, tous secteurs d'activités confondus, à être évaluée « exemplaire » pour sa démarche de développement durable par l'AFNOR. L'accroissement du périmètre d'intervention du SDEA, l'évolution rapide des technologies et le contexte économique de plus en plus contraint

ont amené le SDEA à repenser son organisation et à renforcer le pilotage stratégique de la gestion patrimoniale de ses réseaux et ouvrages qui s'appuient sur les leviers suivants :

## GESTION PATRIMONIALE



Les élus des périmètres bénéficient ainsi d'une palette diversifiée d'outils d'aide à la décision, de visions complémentaire locales/globales à moyen et long termes et d'outils de suivi régulier.

**La structuration de cette démarche patrimoniale s'affine et s'élargit année après année.** En 2016, la politique de gestion patrimoniale sera

élargie au domaine du Grand Cycle de l'Eau en intégrant une planification pluriannuelle des travaux établie en étroite collaboration avec les intercommunalités et en s'appuyant sur les outils de type PAPI (cf p.62).

Pour aller encore au-delà, la conception des ouvrages a fait l'objet d'une réflexion approfondie avec l'Agence de l'Eau, l'ENGEES et

l'IRSTEA pour identifier les critères de durabilité permettant de réaliser des choix pertinents entre différents scénarios, grâce notamment à un outil d'Analyse du Cycle de vie pour les stations d'épuration.

## > UNE CONCEPTION DES OUVRAGES ASSISE SUR UNE VISION CONCERTÉE ET TRANSVERSALE

Le SDEA intègre toutes les compétences de maîtrise d'ouvrage, d'ingénierie et d'exploitation nécessaires à une planification et une réalisation des travaux optimales sur les réseaux et ouvrages d'eau et d'assainissement, et plus récemment sur les milieux naturels. Le bureau d'études, appuyé par la cellule « Maîtrise d'ouvrage » réalise, en lien avec l'ensemble des compétences techniques et financières mobilisables au SDEA, les schémas directeurs et études diagnostiques qui serviront d'aide à la décision aux élus des territoires pour définir les programmes pluriannuels d'investissement. Les ingénieurs et techniciens multi-disciplinaires prennent ensuite le relais pour

réaliser les projets. Ils travaillent à la conception et à la définition des installations et des équipements en étroite concertation avec les exploitants qui leur font partager systématiquement leurs retours d'expériences sur les installations existantes et leurs propositions d'améliorations/innovations. Par ailleurs, chaque ouvrage est étudié « sur mesure » en tenant compte des contraintes techniques, réglementaires, environnementales et financières spécifiques, mais également des attentes de l'ensemble des parties prenantes au projet, avec une attention particulière à la durabilité des réalisations. Ce savoir-faire intégré, est une réelle marque de fabrique du

SDEA et garantit une amélioration continue des pratiques, ainsi que la réalisation d'ouvrages durables couvrant l'intégralité des dimensions techniques, économiques et environnementales.

CHIFFRE- CLÉ :

**200** projets/an

Niveau de satisfaction  
des élus sur la maîtrise  
d'œuvre des projets :  
**18/20**

## ZOOM SUR

### Les échanges entre concepteurs et exploitants

En phase de conception, le maître d'œuvre et l'exploitant se réunissent pour valider ensemble les plans de projet et les cahiers des charges et apporter les ajustements nécessaires dans une logique d'amélioration continue, voire d'innovation. En phase d'exécution, l'exploitant participe aux réunions de chantier pour affiner la mise en œuvre avec une approche opérationnelle, comme pour connaître l'ouvrage dans tous ses détails avant sa mise en service.

En complément, deux fois par an, un échange entre tous les concepteurs et exploitants à l'appui d'une visite de sites favorise les échanges sur les solutions techniques innovantes et contribue à l'amélioration des principes de conception et d'exploitation, comme à l'apprentissage collectif.

## LA 3D AU SERVICE DE LA CONCEPTION DES OUVRAGES

En fonction de leur complexité de réalisation, certains ouvrages sont déjà conçus entièrement en trois dimensions au SDEA depuis plusieurs années. Cette conception assistée par ordinateur permet de visualiser en réalité virtuelle le développement des tuyauteries, leurs croisements et leurs liaisons avec le génie civil pour optimiser leur mise en œuvre, mais également pour anticiper et simuler leurs conditions de renouvellement ultérieur. Progressivement la conception 3D trouve également de plus en plus sa place dans la réhabilitation d'ouvrages existants et transforme les façons de travailler du SDEA. Plusieurs tests sont réalisés actuellement par le biais de partenariats avec des entreprises locales en pointe sur ce sujet.

## L'AUGMENTATION DE LA DURÉE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS

Toujours dans l'objectif de maximiser la durée de vie des équipements et d'économiser les ressources, les équipes ont développé l'usage de pièces d'occasion et de récupération pour éviter de remplacer des pompes ou des équipements électriques dont seule une pièce serait défectueuse. De l'ingéniosité au service conjugué de l'économie et de l'environnement !



## ZOOM SUR

### Un fléau pour les installations électromécaniques : les lingettes

Si les lingettes ménagères ou pour bébé sont pratiques au quotidien, leur devenir après usage peut créer des difficultés. En effet, malgré les mentions « biodégradables » sur les emballages, leur dégradation n'est pas assurée lorsqu'elles sont transportées dans les réseaux d'assainissement. Leur accumulation dans les réseaux et à l'aspiration des pompes a conduit en quelques années au doublement des interventions de débouchage et à une augmentation significative des frais de maintenance des installations. Outre une démarche active, relayée au plan national par la FNCCR (Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies), auprès des industriels fabricants pour faire mentionner sur les emballages l'interdiction de jeter ces lingettes aux toilettes, le SDEA réalise régulièrement des campagnes de sensibilisation locale des usagers.

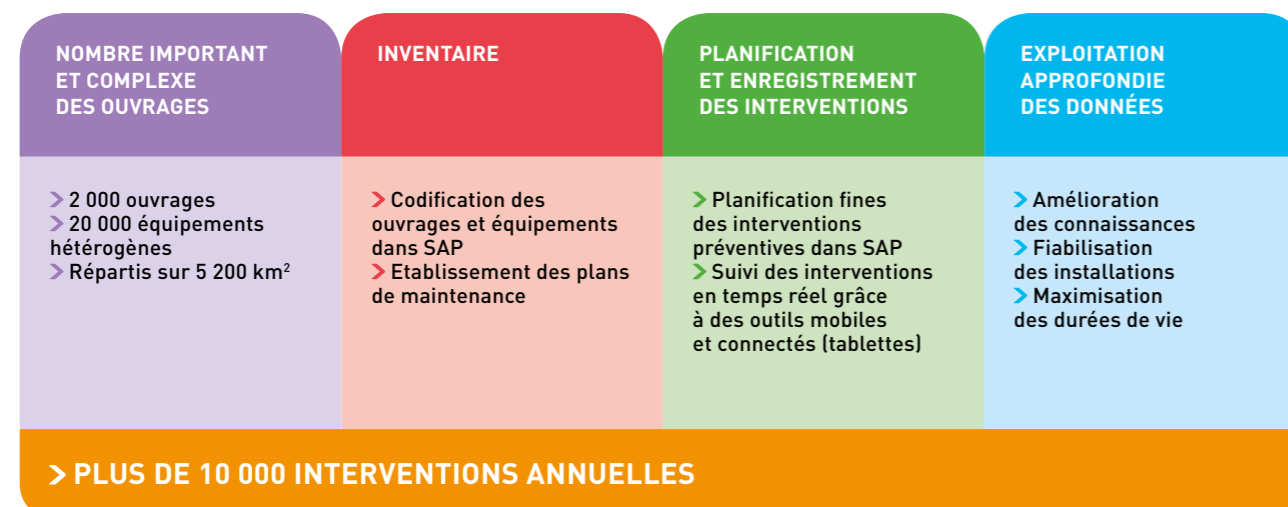
## > UNE MAINTENANCE DE POINTE DES OUVRAGES

80 techniciens et agents spécialisés du SDEA couvrant près de 20 disciplines réalisent au quotidien des opérations de maintenance préventive et curative sur les ouvrages. Ces interventions nécessitent la mobilisation d'une palette diversifiée de savoir-faire (process, automatique, métrologie, électronique...) un souci constant de réduction maximale des

impacts pour l'utilisateur, de non rejet au milieu naturel, et une attention permanente à la maîtrise des coûts.

L'élargissement de son périmètre d'intervention, la sophistication croissante des installations, la volonté d'apporter des réponses technico-économiques encore plus performantes en phase avec

sa politique de gestion durable des équipements et ouvrages ont amené le SDEA, dans le cadre de sa transition numérique, à développer ses outils de maintenance assistée par ordinateur (GMAO) en s'appuyant pour ce faire sur son progiciel de gestion intégrée SAP et les outils mobiles associés (tablettes de terrain).



Après une phase test sur une activité pilote (équipements électromécaniques), le déploiement de cet outil se poursuivra progressivement d'ici 2018 vers d'autres domaines et métiers.

## > L'EXPLOITATION OPTIMALE DES RÉSEAUX D'EAU, UNE MISSION FONDATRICE, UNE PRIORITÉ TOUJOURS D'ACTUALITÉ

Assurer la distribution de l'eau en continu était la mission fondatrice du SDEA. Aujourd'hui encore, cette mission concentre les efforts de 135 collaborateurs au quotidien, en charge d'entretenir et de maintenir les réseaux au meilleur niveau (réparation de ruptures de conduites, rénovation des réseaux, remplacement des compteurs d'eau...). Ils interviennent également, aux côtés des communes et en concertation avec les Services Départementaux d'Incendie et de Secours, pour assurer le contrôle du bon fonctionnement des équipements de sécurité incendie.

**85%** de rendement des réseaux d'eau potable (82% FNCCR/FP2E)

**+4%**

sur la période 2013-2015

Les efforts de renouvellement des réseaux et de détection et réparation rapide des fuites montrent leur efficacité avec des résultats en constante progression et un benchmark favorable

## ZOOM SUR

### Une politique volontariste de réduction des pertes d'eau

Le SDEA entend contribuer à une utilisation durable de la ressource en eau, qui passe également par une réduction des pertes d'eau dans les réseaux. Cette politique volontariste combine une politique de gestion patrimoniale avec des investissements importants (renouvellement à un

niveau soutenu (cf p.55) axé sur les réseaux prioritaires les plus anciens ou les plus fragiles) et une lutte contre les fuites performante et évolutive. Cette dernière s'appuie sur des équipes spécialisées, dont les outils de corrélation ont été complétés par l'installation de

compteurs intermédiaires dans les zones urbanisées (sectorisation) et le suivi des débits nocturnes permettent de détecter la présence d'une fuite. Les outils de télégestion-supervision du SDEA apportent en complément un appui précieux pour l'analyse des données.

## > L'ENTRETIEN ET L'EXPLOITATION DES RÉSEAUX D'ASSAINISSEMENT : UN SERVICE MÉCONNU

Le bon fonctionnement des réseaux d'assainissement passe par une surveillance permanente et des curages tant préventifs que curatifs du réseau d'assainissement et des ouvrages de stockage et de déversement. L'entretien régulier systématique des canalisations d'assainissement, des bouches d'égout et bassins de dépollution par les véhicules spécialisés, autre « marque de fabrique » du SDEA, est indispensable pour permettre le transport puis l'épuration d'un volume maximal d'eaux usées et pluviales sans déversements vers le milieu naturel, sauf épisode pluvieux marqué. Ces mêmes véhicules interviennent également dans le cas de branchements d'assainissement obstrués. 75 collaborateurs et 30 camions spécialisés assurent ces missions tout au long de l'année, 24h/24, 365 jours par an, au plus près de l'ensemble de nos territoires.

**CHIFFRE-CLÉ :**  
**12%**  
**de linéaire**  
de réseau curé  
en moyenne chaque année

Le bon fonctionnement des ouvrages d'épuration et la qualité des boues produites sont dépendants de la maîtrise de la qualité des effluents en entrée de station d'épuration. La cellule « rejets non domestiques » accompagne ainsi depuis 1983 les industriels et artisans pour maîtriser les rejets de pollution organique ou minérale au réseau d'assainissement et conventionne les entreprises les plus importantes (plus de

175 conventions en cours). Cette mission s'accompagne d'opérations collectives avec des enquêtes systématiques sur un secteur ciblé auprès des industriels et des conseils pour la bonne maîtrise des rejets, en partenariat ainsi qu'avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse, des chambres consulaires et organisations professionnelles.



## > UN SERVICE DE PERMANENCE SUR LE PONT 24H/24

Le SDEA s'appuie sur un service de permanence performant et reconnu comme tel pour assurer la continuité du fonctionnement de ses installations d'eau potable et d'assainissement/épuration 24h/24 et 365j/an.

Une efficacité des équipes d'astreinte sans failles et unanimement reconnue  
**+55%**  
de sollicitations depuis 2007 avec près de 9 000 sollicitations/an et un taux d'efficacité de **100%**  
**99%** de satisfaction élus et **88%** usagers

Plus de 200 agents contribuent par roulement au service pour répondre à près de 9.000 sollicitations annuelles émanant des élus et des usagers, comme des ouvrages télégrés avec un taux d'efficacité de près de 100 %.

L'organisation de la permanence est en constante évolution pour s'adapter aux nouveaux enjeux liés à l'augmentation du parc télégré et des alarmes qui sont liées à l'extension territoriale du SDEA et à la nouvelle prise de compétence Grand Cycle de l'Eau. Ainsi au cours des dernières années, les équipes de permanence ont été progressivement renforcées pour l'entretien des stations de pompage, le suivi du système informatique et en 2016 dans les domaines des rivières et de l'entretien et de la surveillance du patrimoine. En complément, en cas de période météorologique particulièrement sensible (gel sur une longue durée, sécheresse, orages) pouvant engendrer une

recrudescence des situations d'urgence, le cadre dispose de la faculté de doubler, voire davantage en cas de situation extrême, les effectifs de permanence sur les missions les plus impactées.

Associée à ce service, une équipe de cadres formés à la gestion de crise est en capacité de prendre le relais et de mobiliser des moyens complémentaires en cas de crise majeure, afin de répondre aux sollicitations des usagers et de gérer la crise. Des échanges réguliers ont lieu avec l'ensemble des acteurs impliqués dans la gestion d'une crise (Préfecture, SDIS...), afin d'anticiper, puis de gérer, au mieux les différentes situations de crise. En complément, des exercices de crise conjoints avec ces acteurs et l'Eurométropole seront organisés à partir de 2017 pour affiner la coordination des actions sur le terrain et renforcer la mutualisation des moyens Eurométropole-SDEA.

## ZOOM SUR

### L'outil de téléalerte

Pour être en capacité d'informer rapidement les usagers-clients en cas d'incident important (exemple : rupture d'une conduite maîtresse d'eau potable engendrant un manque d'eau...), le SDEA s'est doté d'un outil de téléalerte depuis 2007. Cet outil permet, de délimiter les usagers-clients de la zone concernée et de les alerter téléphoniquement, par SMS ou courriel en quelques minutes (500 appels possibles à la minute).

Lors de l'utilisation de cet outil, le taux d'appels décrochés est de plus de 80 %. Initialement utilisé et testé sur des incidents majeurs touchant l'ensemble d'une commune, cet outil recueille une forte satisfaction auprès des élus. En conséquence, son recours a été étendu à des situations de moindre criticité, afin de diffuser plus rapidement l'information vers les usagers-clients.



### CONTRÔLE DES REJETS INDUSTRIELS

**4** périmètres faisant l'objet d'une démarche d'ensemble d'enquête + mise en conformité entre 2013-2015 et 4 à venir en 2016-2017

**617** établissements suivis dans le cadre d'opérations collectives entre 2013-2015

**123** mises en conformités 1 935 000 euros de subvention pour les entreprises par l'Agence de l'Eau Rhin Meuse

**3** nouveaux supports de communication



## UNE EXPERTISE TECHNIQUE APPUYÉE PAR DES ENGAGEMENTS D'EXCELLENCE FORMALISÉS, POUR ASSURER UN SERVICE EN CONTINU ET DE HAUT NIVEAU

« La qualité de service, le professionnalisme, l'esprit d'ouverture et de transparence du SDEA sont largement reconnus par ses clients et les différents acteurs du secteur. L'exemplarité en matière de démarche d'excellence a été reconnue par la Chambre Régionale des Comptes »  
« Efficacité croissante de la qualité de service »

(RAPPORT EFQM  
AFAQ 26000 - 2015)

Pour répondre aux attentes croissantes quant à la meilleure qualité de service possible au coût le plus juste, il est apparu nécessaire pour le SDEA de mieux identifier les objectifs de progrès et indicateurs de suivi du service rendu au bénéfice des usagers-clients. Ainsi, le SDEA a été le moteur au sein de France Eau Publique (FEP) et d'Aqua Publica Europea (APE) de la construction d'une charte usagers-clients destinée à formaliser les engagements concrets pris à leur service. Validée en 2013 en CCSP, cette charte explicite le niveau de qualité de réactivité et de professionnalisme que les équipes du SDEA entendent garantir et répond à la triple ambition de proximité, d'excellence et de durabilité du service rendu et de développement

durable. Concrètement, elle se traduit aujourd'hui par 8 grandes familles d'engagements de services formalisés et suivis. Le niveau actuel de respect de ces engagements qui s'établit à 90 % et l'absence de réclamation liées à des manquements à ces engagements témoignent de la réussite de la démarche, qu'il s'agit maintenant de conforter.

### UN OBJECTIF :

Mobiliser les énergies pour faire toujours mieux au service des usagers-clients en développant et en améliorant en continu le service rendu.

## 8 FAMILLES D'ENGAGEMENT SUR TROIS THEMATIQUES



### Quelques illustrations concrètes des engagements de service SDEA

- Un point d'accueil SDEA à moins de 30 minutes de chaque usager
- 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
- Une offre de paiement large et diversifiée : 7 moyens de paiement
- Un accès responsable au service de l'eau (conseils pour maîtriser sa consommation d'eau...)
- 100 % des excédents réinvestis localement pour améliorer la qualité du service

## ZOOM SUR

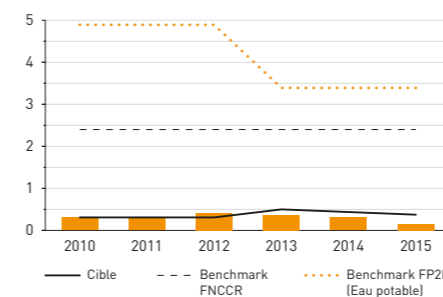
Une gestion des litiges de proximité et efficace, un dispositif qui a fait ses preuves et donne entière satisfaction !

En cas d'insatisfaction, dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, toute réclamation est traitée dans les meilleurs délais (moins de 8 jours, sauf complexité particulière), toute action corrective nécessaire découlant d'une réclamation est

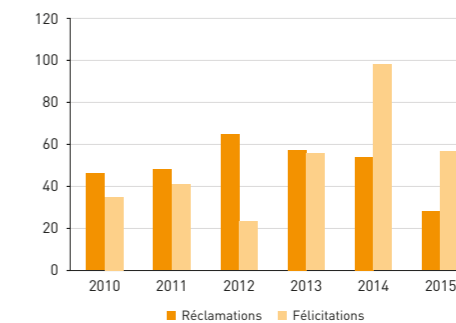
immédiatement prise en compte. En cas de désaccord, et si malgré toute l'attention portée, un dossier ne peut être solutionné entre les services et l'usager-client, ce dernier a la possibilité de recourir gratuitement (par courriel ou courrier) à un

conciliateur local. En dernier ressort, si le litige par ces voies de recours ne devait malheureusement être résolu, la médiation de l'eau peut être saisie (par courriel ou courrier) et ce conformément aux nouvelles règles européennes en la matière.

TAUX DE RÉCLAMATIONS/1000 ABONNÉS



RATIO FÉLICITATIONS / RÉCLAMATIONS



Malgré l'accroissement du niveau des exigences des usagers-clients, grâce aux efforts constants d'amélioration du service et à la réactivité du SDEA à tout niveau, le taux de réclamation se maintient à un niveau très faible et largement inférieur aux résultats des autres opérateurs publics et privés de l'eau. 100% des réclamations ont également fait l'objet d'une réponse en moins de 8 jours. Par contre, les usagers-clients qui expriment spontanément leur satisfaction sur le professionnalisme, la réactivité et l'amabilité des agents du SDEA restent nombreux chaque année et supérieur au nombre de réclamations, témoignant ainsi du sens du client et du service public très largement reconnu du SDEA.

## DES SERVICES EN ÉVOLUTION RÉGULIÈRE



Le SDEA poursuit le développement de nouveaux services pour ses usagers-clients en tenant compte des enquêtes de satisfaction, des remontées de terrain internes ou externes ou encore des benchmarks. Les services récemment développés couvrent différents domaines :

- les conseils techniques : contrôle de raccordement et conformité des réseaux privatifs d'assainissement réalisé en partenariat avec la chambre des notaires et pour lequel le SDEA a assuré la formation des notaires, qui ont salué cette initiative,
- l'alerte des usagers lors de situations particulières : télé-alerte en cas de rupture importante, mais

- aussi alerte aux usagers en cas de surconsommation, domaine dans lequel le SDEA a été précurseur sans attendre la Loi WARSMANN,
- le développement de services en ligne via la création d'un espace clients en ligne (accès aux dernières factures, à l'historique des consommations, démarches en lignes),
- le suivi de consommation en temps réel pour les professionnels via la télé-relève,
- la prise en compte d'usagers en difficulté ou en situation de handicaps : facture en braille, accompagnement pour l'accès social à l'eau

Tout nouveau service est développé avec la partie prenante concernée, puis présenté et validé par les représentants des usagers, et communiqué aux usagers-clients avec chaque facture via la lettre à l'usager du SDEA.

A compter de 2016, une nouvelle

version des formulaires permet de simplifier encore davantage les démarches. Grâce à un code couleur les documents peuvent désormais être distingués et identifiés : bleu pour les demandes génériques, rose pour les demandes relatives à la gestion de l'abonnement, vert pour les démarches d'expertise technique. A la clé, plus de lisibilité et une cohérence avec les démarches en ligne pour l'usager-client ! Par ailleurs, l'accès numérique du SDEA va être développé avec des applications mobiles, la montée en puissance sur les réseaux sociaux pour informer en temps réel... enfin que l'évolution de nos bases clients vers un outil de type CRM (« customer relationship management ») permette d'optimiser encore davantage la personnalisation et la segmentation des usagers-clients et de permettre un suivi global et partagé de la relation client, sans pour autant négliger l'accueil physique et téléphonique local, autre marque de fabrique du SDEA.



« Le SDEA développe et intègre régulièrement de nouvelles technologies/innovations dans ses activités et processus lui permettant d'améliorer ses performances et sa compétitivité. Certaines innovations sont réutilisées par d'autres secteurs ... »

(RAPPORT EFQM /  
AFAQ 26000 – 2015)

## Des technologies à la pointe

### > DU MATÉRIEL DE HAUTE PERFORMANCE

Pour accompagner chaque années les efforts d'optimisation des interventions, l'évolution de son périmètre d'intervention et des nouvelles technologies, le SDEA poursuit ses efforts d'investissements pour se doter des outils les plus innovants et performants possibles, en particulier dans le domaine des systèmes d'information (cf GMAO p.... et zoom sur SDEA numérique), et des véhicules d'intervention spécialisés.

Pour mener à bien l'entretien des réseaux d'eau ou d'assainissement, le SDEA dispose en effet :

- > De camions-ateliers spécialisés dans la maintenance des stations de pompage d'eaux usées et le lavage des réservoirs d'eau potable
  - > De véhicules et équipes dédiées aux diagnostics de terrain (inspection vidéo des canalisations d'eaux usées ou recherche de fuites en eau potable)
  - > De véhicules hydrocureurs à recyclage d'eau
  - > D'un camion mono-opérateur pour l'entretien des bouches d'égout (2<sup>ème</sup> camion de ce type en Europe)
- En complément, s'il ne dispose pas de moyens en propre ou pour des raisons d'économie d'échelle insuffisante, le SDEA s'appuie également sur la sous-traitance, au bénéfice des usagers-clients ou des périmètre membre, en ayant par exemple recours à des camions- aspirateurs pour réaliser des travaux de terrassement délicats en milieu urbain à proximité d'autres réseaux (gaz, électricité...).

### > LE SDEA NUMÉRIQUE

L'évolution du contexte dans le domaine du cycle de l'eau est forte sur de nombreux domaines : environnement institutionnel en mutation profonde et rapide, enjeux environnementaux renforcés, maîtrise des coûts à poursuivre pour un financement des services d'eau et d'assainissement acceptable...

Pour faire face, le SDEA s'appuie notamment depuis de nombreuses années sur des outils informatiques performants. Il entend poursuivre son évolution en franchissant une étape supplémentaire, en faisant

du « SDEA numérique » un axe stratégique fort. Cette démarche impulsée de manière volontariste, a vocation à conforter l'efficacité opérationnelle et économique et le niveau de satisfaction associé des usagers-clients et des élus. Le SDEA numérique est également une formidable opportunité pour soutenir l'évolution vers une organisation responsabilisante et développante de ses salariés.

Pour atteindre ces objectifs, le SDEA numérique va s'appuyer sur les principaux leviers d'action suivants :

« Le développement d'applications informatiques efficaces participe à l'amélioration des performances et aux gains de productivité. Le système d'information est performant et sécurisé »

(RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 – 2015)

#### L'EXPLOITATION

- > Optimiser le fonctionnement des installations
- > Optimiser les consommations d'énergie et de réactifs
- > Améliorer les rendements des réseaux d'eau potable

#### L'EFFICIENCE DU SERVICE

- > Avoir accès aux informations utiles en tout temps et tout lieu
- > Optimiser toujours plus nos interventions et déplacements
- > Réduire notre empreinte environnementale

#### LA CONCEPTION

- > Concevoir les ouvrages à l'appui d'une capitalisation renforcée des retours d'expérience sur installations existantes
- > Construire des installations encore plus durables et performantes
- > Renforcer la maîtrise des coûts

#### LA RELATION USAGERS-CLIENTS

- > Renforcer la proximité clientèle avec des services encore plus personnalisés et réactifs
- > Suivre au plus près la qualité de l'eau distribuée
- > Renforcer le pilotage et la maîtrise des rejets à la rivière

#### LES RESSOURCES HUMAINES

- > Développer de nouvelles méthodes de travail
- > Manager différemment – valoriser le potentiel de créativité et d'innovation des salariés
- > Mettre en relation les utilisateurs pour mieux partager les connaissances et innover



L'architecture informatique du SDEA est basée sur plusieurs piliers principaux :

- > SAP, progiciel de gestion intégrée structurant pour l'ensemble des interventions techniques (achats, gestion de stocks, suivi des imputations de matériel et temps pendant les travaux, refacturation interne/externe) ; le volet planification au travers du déploiement de la Gestion de Maintenance assistée par Ordinateur est développé au sein de SAP
- > Le Système d'Information Géographique, au départ simple outil de cartographie des réseaux et ouvrages et qui a évolué vers un outil de pilotage transverse de nos activités (cf. Zoom sur le SIG), et est accessible aux élus via l'extranet du SDEA.

- > le Système de Supervision-Télégestion auquel sont connectés plus de 1300 installations et qui permet le report des alarmes en temps réel et la supervision à distance du bon fonctionnement des ouvrages (plus de 25 000 alarmes paramétrées et plus de 66 000 informations intégrées).
- > des outils informatiques dédiés au pilotage des différentes activités : relation usagers-clients, gestion des ressources humaines, gestion des marchés, dont certains développés en interne pour répondre aux besoins très spécifiques de nos métiers (pilotage des stations d'épuration, autosurveillance des réseaux...)

L'évolution permanente de ces outils informatiques a participé à la rationalisation des interventions des agents et de leurs

déplacements, à l'optimisation des opérations d'enregistrement et de capitalisation sur les données liées aux interventions, dégagant des économies d'échelle notables. La mise en œuvre du projet « SDEA numérique » sur 2016-2018/2020 verra se poursuivre les projets de dématérialisation des flux, la diffusion des technologies les plus récentes (impression 3D, réalité augmentée, utilisation de drones...) dans l'ensemble des métiers techniques du SDEA, le déploiement d'outils de gestion des données pour exploiter de manière optimale les données toujours croissantes collectées sur le terrain, mais concernera aussi la relation usagers-clients, avec le déploiement conjoint d'applications smartphone et d'un nouvel outil de gestion de la relation client.

## ZOOM SUR LE SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE (SIG)

DES DONNÉES HISTORIQUES  
CAPITALISÉES DANS LE SIG

- > Inventaire (âge, matériaux, diamètres) et repérage des réseaux d'eau et d'assainissement
- > Inventaire et repérage des ouvrages

DES NOUVELLES DONNÉES  
INTÉGRÉES DANS LE SIG

- > Périmètres de Protection des captages
- > Schémas de desserte en eau potable
- > Périmètre foncier
- > Branchements
- > Stations d'alerte météo (à venir)

UN POINT D'ENTRÉE POUR L'AIDE À L'EXPLOITATION  
DE NOMBREUX MÉTIERS

- > Accès permanent aux plans pour tous
- > Report en temps réel des activités de curage et réparation sur réseaux
- > Edition des déclarations de travaux et des déclarations d'intention de commencement travaux
- > Gestion des boues d'épuration et des plans d'épandage
- > Liens avec la modélisation hydraulique des réseaux

LA MOBILITÉ POUR  
ACCÉDER AUX DONNÉES

- > Elyx office
- > Elyx tablette
- > Elyx web intranet/extranet à destination des élus

> LES APPLICATIONS NOMADES AU SERVICE  
DE L'EXPLOITATION DES RÉSEAUX ET OUVRAGES

Le SDEA s'est appuyé sur les évolutions technologiques les plus récentes pour déployer progressivement au plus près du terrain le suivi et le pilotage des activités d'entretien des réseaux, d'exploitation des ouvrages, à l'aide d'applications nomades et de tablettes PC. Ce déploiement se poursuivra en 2016-2018 dans d'autres domaines (contrôle des rejets industriels notamment).

LES TABLETTES PC  
POUR LE SUIVI  
DES INTERVENTIONS  
SUR LES RÉSEAUX  
D'EAU POTABLE ET  
D'ASSAINISSEMENT

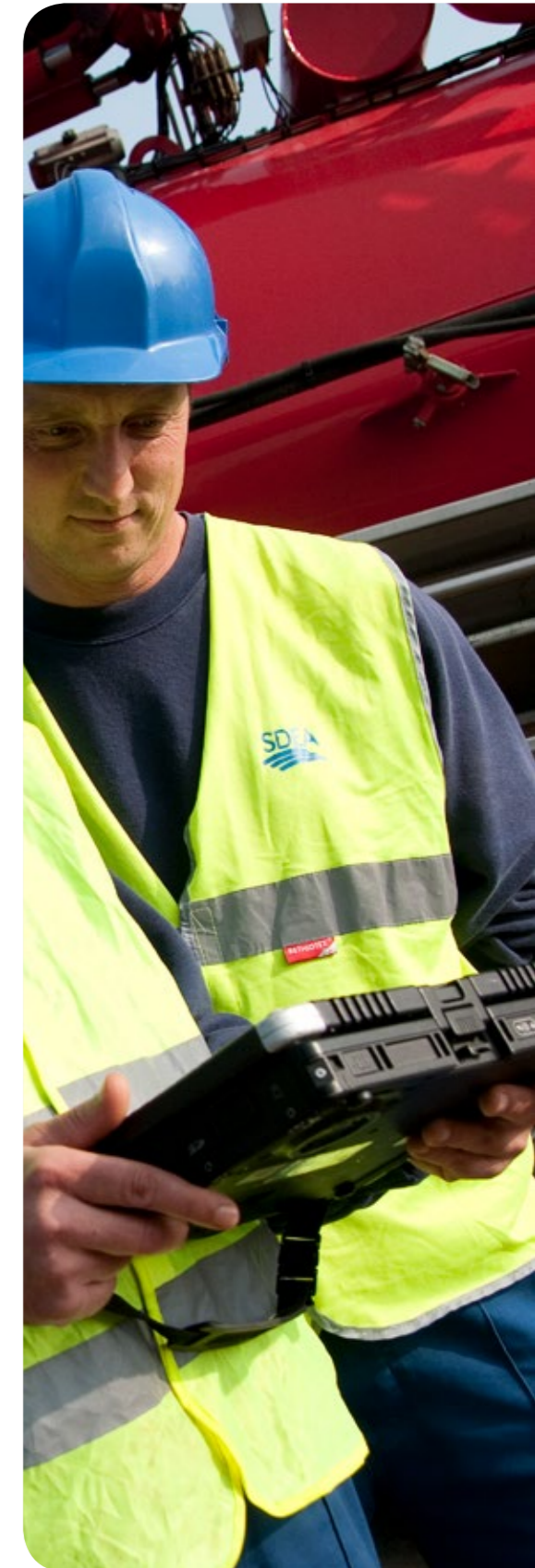
Les agents réseaux sont équipés de tablettes mobiles depuis 2010. Ces appareils plus ergonomiques et fonctionnels intègrent l'accès au système d'information géographique (SIG) et donc aux informations relatives au patrimoine des réseaux d'eau potable et d'assainissement, évitant désormais un énorme travail d'édition et de mise à jour des plans et une substantielle économie de papier. Les interventions, comme les anomalies de réseaux constatées sur le terrain, sont enregistrées sur le terrain et positionnées avec précision. Elles sont ensuite déversées dans le système d'informations géographiques, afin de permettre une remontée d'informations quotidiennes et d'alimenter les outils d'aide à la décision et de gestion patrimoniale. L'ensemble des données sont accessibles par tous les élus via l'extranet du SDEA. Ce reporting au fil de l'eau améliore la gestion au quotidien

et la planification des travaux à court et moyen terme, tout en contribuant à des gains de temps et d'efficacité donc de productivité significatifs, avec le report en temps réel des opérations de terrain et l'optimisation des opérations de saisie, permettant le redéploiement des moyens vers des missions à plus forte valeur ajoutée.

Par ailleurs, pour les agents exploitant les Réseaux Eau Potable la gestion des stocks par codes-barres permet une gestion optimisée et efficiente des stocks de matériels (pièces, raccords, gravier ...).

LES TABLETTES PC  
POUR LE PILOTAGE  
DES OUVRAGES

Le SDEA franchit désormais une nouvelle étape en mettant en œuvre sur ses nouvelles stations d'épuration ou de traitement des solutions nomades de supervision sur des tablettes tactiles. La tablette affiche directement les synoptiques de la supervision et permet à l'exploitant de consulter en temps réel les panneaux de commande des appareils et d'y effectuer les mêmes réglages qu'à partir de la supervision installée dans les bâtiments d'exploitation. Le système fonctionne par transmission radio au moyen d'un réseau wifi dédié à la supervision. Ce nouvel outil simplifie les interventions à l'extérieur sur les ouvrages et permet de piloter encore plus finement le fonctionnement des différents équipements en offrant in situ des moyens d'analyse et de réglage.





« Bonne santé financière et maîtrise efficace des coûts, conséquence du développement de la culture économique »

« Benchmark favorable de l'évolution des tarifs de l'eau tout en améliorant le patrimoine (avantage concurrentiel !) »

(RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015)

# Une gestion saine, rigoureuse et transparente des finances

➤ **UN CONCEPT MODULAIRE EXTENSIBLE, UN PILOTAGE FINANCIER ADAPTÉ AUX BESOINS SELON LE PRINCIPE « PENSER GLOBAL/AGIR LOCAL »**

Le modèle économique s'articule selon les mêmes principes que le modèle institutionnel et organisationnel. Ce modèle et les outils financiers qui en découlent conjuguent proximité préservée et mutualisation à tous niveaux, grâce à un principe de responsabilité et de répartition des pouvoirs de décision, alliant :

- le niveau local : définition des tarifs et modes de financement des services, programmes de travaux en coordination avec les projets d'urbanisme et travaux d'aménagement des communes
- le niveau global : expertise, définition des politiques d'ensemble et des opportunités de mutualisation intégrant les fruits de la co-production avec les parties prenantes stratégiques.

Depuis les modifications statutaires de 1998 puis de 2007, le SDEA a connu une forte progression des adhésions et transferts complets de compétences. En 8 ans, plus de 90 communes dont une vingtaine de nouvelles communes ont opéré un transfert complet de compétences en eau potable et plus de 180 communes en assainissement dont plus de soixante-dix nouvelles communes, d'où une évolution soutenue du volume d'activité et une « croissance continue des résultats favorisée par une gestion rigoureuse » relevée par la Chambre Régionale des Comptes dans son rapport de 2013.

**130 M d'euros**  
de volume d'activité en 2015  
soit **+30%** environ  
depuis 2010 suite aux  
évolutions du périmètre  
de compétences et aux  
transferts associés

La dynamique de ces transferts complets de compétences traduit l'intérêt croissant pour un modèle d'organisation conjuguant une gouvernance locale, fondée sur l'implication et la responsabilité des acteurs locaux, et une mutualisation à large échelle doublée d'une gestion globale rigoureuse et durable, par anticipation sur une problématique désormais au cœur de la réforme de la gestion des collectivités en France.

Un panel d'outils a été développé pour accompagner cette évolution et faciliter la prise de décision au niveau local et global à l'appui de la mise en œuvre d'une comptabilité analytique de type industriel basée sur le progiciel de gestion intégré SAP, une première en France pour une collectivité.

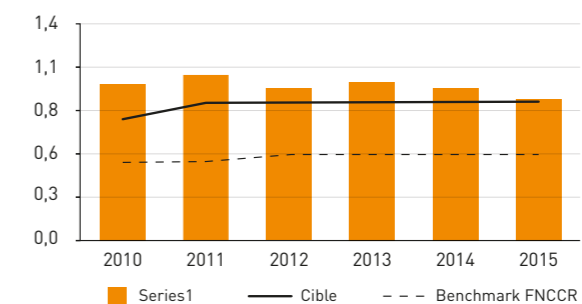
Cette comptabilité apporte :

- une gestion financière analytique transparente et pilotée localement pour chaque périmètre
- une connaissance à tout moment de la situation patrimoniale des services transférés
- une capacité de pilotage en cours d'année entre responsables élus et salariés des travaux réalisés et des dépenses engagées en fonctionnement/investissement.

Les commissions locales statuent sur leurs budgets analytiques avec un tableau de bord qui leur permet de conjuguer au mieux la programmation des investissements à réaliser avec la maîtrise de l'évolution tarifaire. Chaque commission locale dispose de sa propre tarification définie par les élus concernés et qui tient compte du contexte local, des investissements à réaliser et de l'autofinancement dédié de la commission locale concernée. Pour une vision moyen/long terme, en vue de définir et de piloter leur politique de l'eau à cette échelle, dans une approche de gestion durable des installations, tout en l'éclairant par des éléments de benchmark, les commissions locales disposent de résultats comparés (financiers et techniques) et bénéficient toutes de prospectives financières et d'une programmation des travaux portée progressivement à 5 ans comme évoqué précédemment.

En terme de réalisation, un effort particulier est porté pour améliorer le taux de réalisation des budgets, conformément aux recommandations de la Chambre Régionale des Comptes, tout en maintenant une politique volontariste d'investissement pour assurer une durabilité du patrimoine des périmètres (cf. taux de renouvellement des réseaux d'eau). Les efforts d'investissements déjà

## TAUX DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX EAU POTABLE (%)

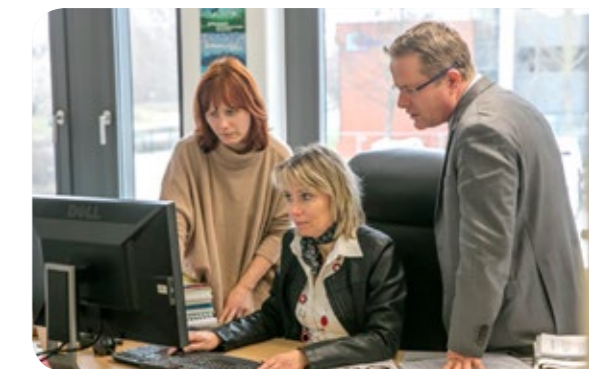


réalisés sur le territoire depuis de nombreuses années se traduisent par un indice de gestion patrimoniale au-dessus de la moyenne nationale.

Cette évolution du modèle économique a conduit à la construction d'une gouvernance financière locale innovante représentant plus d'une centaine de budgets analytiques, consolidés ensuite au sein du budget global SDEA avec des élus très largement satisfaits, avec plus de 99 % de satisfaits (dont 59 % de très satisfaits) sur les outils de pilotage.

Parallèlement à la mise en œuvre de ces différents outils au niveau local et territorial, le pilotage global s'affine pour conforter la compétitivité du SDEA et renforcer l'efficacité et la cohérence d'ensemble du dispositif.

Un autofinancement en évolution de plus de **35%** sur la période 2010-2015, fruit d'une gestion rigoureuse de l'activité via des outils de pilotages efficaces.



Le taux de renouvellement des réseaux d'eau est maintenu autour de 0,8 à 1% du linéaire total chaque année, sensiblement supérieur à la moyenne nationale. Il fait l'objet d'une planification pluriannuelle et constitue l'un des axes majeurs de gestion patrimoniale pour les années à venir.

## TÉMOIGNAGE



**MARC SÉNÉ,**  
VICE-PRÉSIDENT EN  
CHARGE DES FINANCES,  
MAIRE DE SARRE-UNION

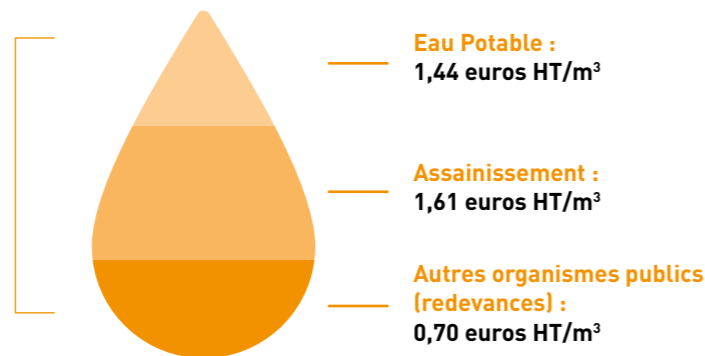
« Une capacité financière solide malgré l'intégration de périmètres aux situations diverses »

Suite à mon élection, les priorités d'action pour 2014-2020 ont été définies avec le souci permanent de préserver la bonne santé financière du SDEA, la Chambre Régionale des Comptes ayant relevé dans son dernier rapport un autofinancement « élevé et en croissance » ainsi qu'un ratio de solvabilité inférieur à trois ans. A contrario, le taux de réalisation des investissements jugés insuffisant

par la Chambre doit être amélioré par une meilleure coordination entre les périmètres, les communes, intercommunalités et le Conseil Général. La bonne maîtrise des coûts nous permettra de poursuivre l'élargissement du périmètre et des transferts de compétences, avec à la clé de nouvelles économies d'échelles, confortant l'avantage concurrentiel du SDEA avec des bénéfices partagés au niveau local comme au niveau global.

## DÉCOMPOSITION DE LA FACTURE D'EAU 2015

Prix total :  
3,75 euros HT/m<sup>3</sup>



## UNE GESTION OPTIMALE ET EFFICIENTE DES RESSOURCES FINANCIÈRES

Conscient de l'importance prise ces dernières années par le prix de l'eau dans le budget global des ménages, et même si l'eau du robinet reste incontestablement la plus économique (1 litre d'eau du robinet coûte en moyenne 300 fois moins cher qu'une eau en bouteille), les tarifs sont maîtrisés par les différentes commissions locales avec une évolution moyenne contenue dans les limites de l'inflation, tout en ayant des installations au meilleur niveau des exigences réglementaires et des attentes des parties prenantes, ainsi qu'une démarche patrimoniale volontariste.

En complément du pilotage au niveau local, les politiques menées au niveau global se concentrent sur une mutualisation optimale des moyens et une maîtrise maximale des coûts à tous niveaux, qui démontrent l'intérêt de la mutualisation spécialisée à échelle interdépartementale. Ainsi, la politique de maîtrise des coûts et d'optimisation des recettes

dans laquelle les élus et salariés du SDEA se sont engagés de longue date, nourrie de la culture de l'excellence, de l'évaluation et du benchmark, a permis de soutenir, voire d'accélérer le développement rapide du SDEA et d'assurer le financement de la technicité croissante de nos métiers.

Ainsi, les charges de fonctionnement sont maîtrisées et, malgré l'étalement géographique du Syndicat et donc très sensiblement plus basses que la moyenne et meilleures que dans de nombreuses collectivités urbaines pourtant favorisées en termes d'économies d'échelle (enquête comparative FNCCR).

Elles ont augmenté sensiblement moins vite que les produits d'exploitation. La politique de maîtrise de la masse salariale menée de longue date continue à porter ses fruits. En matière d'efficacité et d'amélioration continue des moyens et méthodes, la Chambre Régionale des Comptes a

reconnu la progression notoire de la « productivité par agent » et « l'effort permanent (...) d'optimisation de l'organisation, génératrice d'économie d'échelle ». L'organisation du SDEA a en effet constamment été adaptée, tout comme les technologies (avec des outils informatiques très intégrés), ainsi que les matériels et méthodes, le tout avec une évolution des contributions limitée à l'inflation.

Un gain de productivité moyen supérieur à

**1% / an**

sur la période 2008/2015 grâce aux efforts de tous, fruit de notre culture ancienne de maîtrise de la masse salariale et d'un taux d'absentéisme

très bas de l'ordre de **3%** et à l'amélioration continue des méthodes.

## ZOOM SUR

Les gains de productivité et le Lean management



Concernant les méthodes, le SDEA n'hésite pas à recourir aux méthodes éprouvées du secteur privé, après benchmark et analyse de l'existant. Il a ainsi choisi pour aller encore plus loin, de déployer le Lean Management pour analyser ses flux, chasser les gaspillages de temps, de matériel, de ressources, et éliminer les étapes sans valeur ajoutée. Chaque salarié est acteur de l'amélioration tant de ses performances, que de son quotidien, tout en développant créativité et innovation participative. Après une étape de diagnostic, les premiers chantiers ont été menés dans plusieurs activités pilotes... Outre un meilleur confort au travail, les processus ont pu être optimisés et des capacités de travail nouvelles dégagées à effectif constant. Ce projet est également un véritable changement culturel avec notamment la mise en place à tous niveaux du SDEA, de rituels de management et d'un management visuel plus participatif. Il s'agit donc d'un projet de longue haleine, dont les pionniers ont déjà pu mesurer les bénéfices, appuyés par des formations pour l'ensemble des managers. Les chantiers d'amélioration se poursuivent avec par exemple la dématérialisation des flux financiers.

Des économies importantes ont en complément pu être obtenues grâce à une politique d'achat très volontariste avec à la clé un gain annuel de plus de 1,3 M d'euros en 2013 et 2014 et de plus de 0,8 M d'euros en 2015, tout en veillant à privilégier le mieux-disant et à encourager l'innovation chez nos fournisseurs. La baisse constatée entre 2014 et 2015 s'explique par le moratoire signé avec la Fédération Régionale des Travaux Publics, au sein duquel le SDEA s'est engagé à ne pas négocier les marchés de travaux territoriaux d'avril et fin Août 2015, soit durant 5 mois.

Les négociations menées portent sur des aspects techniques et qualitatifs mais également sur les aspects financiers, afin de lui permettre de bénéficier d'offres mieux-disantes. Les économies réalisées sont répercutées sur les périmètres concernés et participent ainsi à la maîtrise du prix du service rendu localement.

Des gains complémentaires sont visés par la massification et le renforcement du sourcing avec le développement plus systématique de la recherche de fournisseurs en amont du lancement des consultations, désormais autorisé par le Code des Marchés Publics. L'échelle du SDEA et toutes ces démarches menées contribuent à l'objectif d'assurer le meilleur service au prix le plus compétitif, tout en menant un rythme d'investissement très soutenu.

Sur la période 2013-2015, près de 130 M d'euros de travaux réalisés avec un soutien à l'économie locale, 40 % des travaux ayant été sous-traités en moyenne.

Des investissements qui visent à faire profiter les usagers-clients des équipements les plus performants, durables et innovants.

Cet élément est à mettre en relation avec une capacité de désendettement inférieure à 4 ans, ce qui est très satisfaisant au regard des critères de bonne gestion des deniers publics pour l'essentiel. L'encours de dette a évolué, quant à lui de 25 M d'euros entre 2013 et 2015 en raison pour l'essentiel de l'impact de l'intégration de nouveaux périmètres.

UNE EVOLUTION MAÎTRISÉE DES EMPRUNTS avec une structure d'emprunt totalement sécurisée :  
**98%** des emprunts classés en catégorie A  
**62%** de taux fixe

Par ailleurs, le SDEA mène une politique d'optimisation des recettes avec la volonté d'assurer une facturation régulière des consommations d'eau et une collaboration rapprochée avec l'Agence de l'Eau principalement pour l'encaissement des subventions perçues pour les travaux ainsi qu'avec le Trésor Public pour limiter l'ensemble des impayés à moins de 1 %.

La maîtrise des coûts et l'optimisation des recettes, un véritable projet collectif, le meilleur usage de l'argent public mobilisant chacun pour toujours mieux faire ensemble !

Tout en restant mobilisé en permanence autour d'une double volonté d'amélioration et d'adaptation continues, le SDEA est reconnu dans les secteurs privés et publics pour l'excellence de ses pratiques comme de ses résultats économiques, environnementaux et sociétaux. Les évaluateurs (rapport DD/EFQM - 2015) ont souligné que « les objectifs de croissance sont atteints tout en améliorant les performances opérationnelles et RSE (maîtrise des tarifs, amélioration de la productivité sans impacter la satisfaction du personnel, réduction du nombre de crise, efficacité de la permanence...) ». La souplesse et l'adaptabilité du modèle institutionnel et économique ont fait leur preuve et permettent d'ores et déjà de répondre aux nouveaux enjeux de la réforme territoriale.

# 03

## Une responsabilité environnementale, sociale et sociétale pleinement assumée

**P**remière 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.

« Le SDEA se place aujourd'hui parmi les meilleures organisations évaluées de niveau exemplarité »

« La forte implication sociétale du SDEA est reconnue par l'ensemble de ses parties prenantes »

(RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015)





# Une mobilisation élargie pour l'environnement

## > LE GRAND CYCLE DE L'EAU

La nouvelle compétence Grand Cycle de l'Eau assurée par le SDEA vient compléter le panel de ses domaines d'intervention et garantit une approche plus globale des problématiques de l'eau. Les nappes et cours d'eau se trouvent respectivement en amont de la distribution de l'eau et en aval du traitement des eaux usées. Le SDEA, au travers de sa nouvelle compétence, a pour objectifs tant

de préserver, voire reconquérir, la qualité des eaux souterraines et superficielles, que de prévenir les inondations des zones habitées. Ainsi, le SDEA peut mobiliser plusieurs leviers dont l'aménagement des cours d'eau et des bassins versants (entretien et renaturation des cours d'eau, remise en eau d'anciens méandres, ...), la construction d'ouvrages (digues), la lutte contre l'érosion des sols et la

prévention des coulées boueuses. Pour ce faire, le SDEA s'appuie sur de nombreux partenaires, tels la Chambre d'Agriculture, pour mettre en place une réelle politique d'animation foncière, et conjuguer les efforts de sensibilisation du monde agricole à des pratiques permettant de prévenir tant les pollutions diffuses que l'érosion des sols.

## TÉMOIGNAGE



**DANIEL BASTIAN,**  
PRÉSIDENT DU TERRITOIRE  
OUEST DU SDEA,  
VICE-PRÉSIDENT  
DU PARC DES VOSGES  
DU NORD

Le SYCOPARC et le SDEA développent un partenariat visant à préserver et à restaurer les cours d'eau et les zones humides du Parc Naturel Régional des Vosges du Nord. Ils s'engagent à mettre en œuvre conjointement toutes les opérations nécessaires, afin d'atteindre, sur ce territoire, l'excellence en matière d'état écologique des masses d'eau :

- > restauration/entretien/gestion des rivières, des zones humides, et formations boisées riveraines,
- > préservation de la ressource en eau la reconquête de la qualité des cours d'eau,
- > connaissance des écosystèmes aquatiques et suivi des eaux de surface,
- > sensibilisation des acteurs usagers et riverains des cours d'eau,
- > gestion extensive des inondations.

Pour accompagner la prise de compétence Grand Cycle de l'eau au sein du SDEA, le service Milieux Aquatiques et Risques associés a été créé, en synergie étroite entre les compétences préexistantes au SDEA et celles capitalisées par les équipes rivières du Conseil Départemental du Bas-Rhin. Le service intègre ainsi, outre plusieurs ingénieurs, des animateurs SAGE (Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux), des animateurs PAPI (Programme d'Actions de Prévention des Inondations) et des techniciens rivière et sera étoffé par un ingénieur hydraulicien et un diagnostiqueur de vulnérabilité en 2017.

L'exercice de la compétence Grand Cycle de l'Eau par le SDEA s'appuie sur le déploiement d'une vision territoriale eau- assainissement-grand cycle de l'eau définie en concertation étroite avec les EPCI à fiscalité propre, afin de garantir une cohérence globale entre politique

d'aménagement et d'urbanisme et prévention des inondations notamment. Cette vision est ensuite déclinée par des programmes d'actions et de travaux pluriannuels, dont les modalités de financement sont arrêtés conjointement avec les EPCI, et s'appuient sur une recherche maximale des soutiens et subventions possibles au niveau régional, national ou européen.

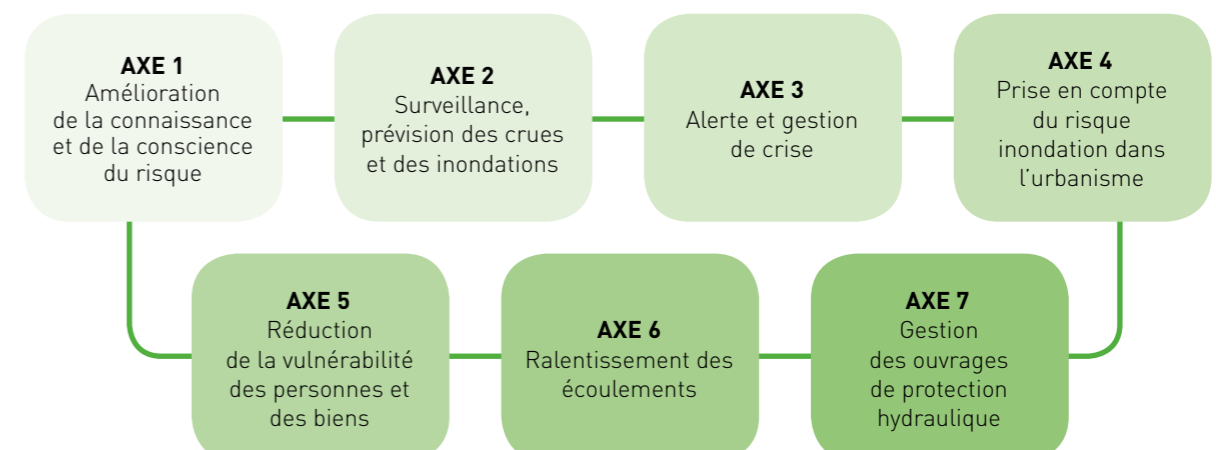
Dès 2016, le SDEA sera structure porteuse de Programmes d'Actions de Prévention des Inondations, permettant, grâce à un partenariat entre les services de l'Etat et les acteurs locaux, de faire bénéficier aux territoires concernés par la Zorn et le Giessen du soutien des fonds Barnier pour les études et travaux à engager. Ces programmes visent à réduire les conséquences des inondations sur les territoires à travers une approche globale du risque, sur la base des 7 axes suivants :

### CHIFFRE- CLÉ :

En 2016 le SDEA

> est structure porteuse de **2 SAGE** (Moder et Giessen-Liepvrette) et prendra ainsi part aux côtés des différents acteurs de l'eau (élus, Etat, usagers) aux débats qui concernent la déclinaison concrète des politiques de l'eau

> animera **3 PAPI**





**SALON DE L'INONDATION : ANTICIPER LES RISQUES ET SENSIBILISER L'ENSEMBLE DES ACTEURS PLUTÔT QUE SUBIR**

Un des axes des PAPI est la sensibilisation de la population à la prise en compte du risque d'inondation. Pour y répondre, le SDEA a organisé, en 2016 à Schwindratzheim, un Salon de l'inondation pour informer et impliquer les usagers dans l'anticipation des inondations. Le public, nombreux, y a trouvé à sa disposition les propositions et explications de nombreux exposants venus présenter à la fois des éléments de pédagogie pour comprendre la nature du risque, et des solutions pratiques pour anticiper le risque, se protéger et réagir en cas d'inondations ou de coulées boueuses et limiter ainsi les dégâts. Dans les secteurs faisant l'objet d'un PAPI, ce salon sera ensuite complété par des actions de diagnostics individuels des habitations pour permettre aux habitants d'identifier les risques existants et les accompagner dans les mesures de prévention et protection individuelles. Au regard du succès rencontré d'une part, des enjeux inondations sur d'autres territoires d'autre part, de nouveaux salons du même type seront organisés au cours des années à venir.



# La gestion des eaux pluviales

## TÉMOIGNAGE



**ETIENNE BURGER,**  
VICE-PRÉSIDENT  
DU SDEA EN CHARGE  
DE LA PROSPECTIVE  
MAIRE DE KUTTOLSHEIM

Le SDEA apporte une réelle valeur ajoutée dans la prise de compétence du Grand Cycle de l'Eau. Son expertise et sa gouvernance ont fait leurs preuves. L'articulation entre instances locales, territoriales et globales conjugue proximité et mutualisation, approche globale et réponses adaptées à la diversité des territoires. A l'heure de la rationalisation de l'organisation territoriale et de l'optimisation de la gestion des services publics, cette organisation fait pleinement sens. Le SDEA est un catalyseur et apporte une vision territoriale, encore enrichie

avec la prise de compétence Grand Cycle de l'Eau. Pour mettre en place cette nouvelle compétence, le SDEA a mené des réflexions approfondies avec le CD67 en vue d'aboutir à un projet partagé et permettre que l'expertise capitalisée par le CD67 soit transférée au SDEA et bénéficie à l'ensemble des collectivités membres du SDEA. En étant mutualisée avec celle déjà existante du SDEA sur des champs complémentaires, elle permet une véritable intégration des approches petit-grand cycle de l'eau.



Sous l'effet du réchauffement climatique, du développement urbain et de l'imperméabilisation croissante des sols, les capacités d'écoulement des réseaux d'assainissement unitaires et des réseaux pluviaux stricts ont atteint leurs limites. L'augmentation du ruissellement des eaux est susceptible d'entraîner le débordement des réseaux, le dysfonctionnement des ouvrages, ainsi qu'une dégradation de la qualité du milieu naturel. La gestion optimale des eaux pluviales est ainsi devenue une problématique cruciale à laquelle il convient de trouver des solutions innovantes. En amont, le SDEA apporte sa contribution en faisant évoluer les pratiques par la promotion des

techniques alternatives limitant le raccordement d'eaux de pluies aux réseaux de collecte. Précurseur en la matière au travers de sa démarche de contrôle des installations privatives d'assainissement à la parcelle dans les constructions engagée dès les années 1970-1980, le SDEA a fait évoluer les prescriptions de son règlement de service de l'assainissement en encourageant les solutions alternatives de gestion des eaux pluviales à la parcelle dans les nouveaux projets. Plus largement, le SDEA travaille à la promotion d'une politique novatrice et exemplaire de gestion durable des eaux pluviales touchant l'ensemble des acteurs des projets d'aménagement : collectivités, particuliers, aménageurs,

architectes, entreprises... Les enjeux de cette maîtrise accrue de la gestion des eaux pluviales sont nombreux et comprennent également l'optimisation des ouvrages existants, la maîtrise des impacts des phénomènes d'inondation et des risques de pollutions. En 2016, le SDEA a été sélectionné dans le cadre de l'appel à projet « Gestion intégrée des eaux pluviales dans les projets d'aménagement » de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse avec différentes actions menées sur le périmètre pilote de la Communauté de Communes de la Plaine du Rhin, dont la déconnexion d'environ 12ha de surfaces imperméabilisées et le projet de Beinhem sur le Stadenrheim (cf. zoom).



## TÉMOIGNAGE



**BERNARD HENTSCH,**  
PRÉSIDENT  
DE LA COMMUNAUTÉ  
DE COMMUNES  
DE LA PLAINE DU RHIN,  
MAIRE DE BEINHEIM

### Beinheim, un projet innovant, le « rêve devient réalité »

Dans l'objectif de mieux protéger l'environnement, la Commune de Beinheim a engagé d'importants travaux pour améliorer la qualité du Stadenrhein, avec l'appui du SDEA. Les travaux consistent à aménager le lit et les berges du cours d'eau et à implanter des zones de rejet végétalisées entre les déversoirs d'orage et le cours d'eau. Il s'agit de réaliser plusieurs filtres à sable drainés et plantés de roseaux. Les eaux subissent un dégrillage en entrée de l'ouvrage puis une filtration dans un massif drainant constitué

de différentes couches de graviers. Les eaux sont collectées au fond du filtre par un drain avant de gagner le Stadenrhein. Ce projet innovant fait l'objet de mesures et d'analyses des effluents, afin d'évaluer son fonctionnement et son potentiel, pour le reproduire sur d'autres réseaux. Il aura fallu 3 ans de travail avec le SDEA pour que la suppression de ces déversements directs devienne plus qu'un rêve, qu'elle devienne une réalité. Les travaux engagés sont un pari pour l'avenir et les générations futures.



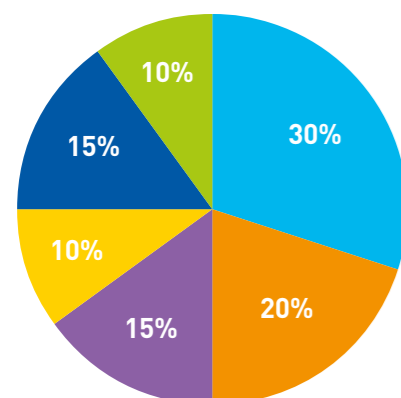
## UNE DÉMARCHE VOLONTARISTE DE PRÉVENTION DES POLLUTIONS DIFFUSES : LES MISSIONS EAU

Face aux problèmes de pollution de certains puits de captages par les pesticides, le SDEA s'est engagé dès la fin des années 1990, avec l'appui de la Région Alsace et de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse, dans la mise en œuvre d'une démarche pilote : la création des Missions Eau. Les 3 ingénieurs spécialisés recrutés depuis 2000 ont notamment pour objectifs d'assurer la coordination entre les parties prenantes concernées (monde agricole, acteurs de l'eau, élus, agents communaux et particuliers) et de porter des projets destinés à réduire fortement le recours aux phytosanitaires et autres intrants

potentiellement polluants sur les secteurs où la ressource en eau est la plus vulnérable, ceci également afin d'éviter de devoir recourir à des techniques de traitement curatives très onéreuses pour distribuer de l'eau potable. Dans ce cadre, une palette d'actions innovantes partenariales ont été mises en œuvre au cours des quinze dernières années pour sensibiliser et accompagner l'ensemble des utilisateurs (monde agricole, collectivités et particuliers) dans l'évolution de leurs pratiques d'usage des pesticides et des engrais azotés et le développement de nouvelles approches culturelles.



Bien entendu, ces nouvelles pratiques ont également été déployées par le SDEA en interne. Ainsi, depuis 2009 le SDEA est exemplaire dans sa démarche en n'utilisant plus aucun phytosanitaire pour l'entretien de son patrimoine et celui de ses collectivités membres. Une balayeuse-désherbeuse mécanique a été achetée en 2015 avec le soutien de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse pour accompagner cette évolution.



### RÉPARTITION DES ACTIONS DES MISSIONS EAU

- Pilotage et coordination de projets
- Animation à destination des particuliers
- Formation et sensibilisation des agents communaux
- Sensibilisation à destination du Monde Agricole aux côtés de la Chambre d'Agriculture
- Suivi de la qualité de l'eau
- Benchmark, veille/retour d'expérience

## TÉMOIGNAGE



**GILBERT LEININGER,**  
PRÉSIDENT DE LA  
MISSION EAU PIÉMONT,  
MAIRE ADJOINT DE BARR

### Des projets innovants multipartenariaux

Grâce au réseau des partenaires des différents territoires « Mission Eau », des projets innovants ont pu être élaborés pour démultiplier les efforts de communication et de sensibilisation à la protection de la ressource en eau. C'est le cas du projet phare des Missions Eau : la Semaine des Alternatives aux Pesticides dont elles assurent le pilotage en Alsace avec leurs homologues haut-rhinoises depuis 2008 avec une participation et une palette d'animations croissantes. Lors du challenge de l'innovation organisé par le SDEA en 2014, les Missions Eau ont également été récompensées pour leur projet de guide d'éco-conception destiné à favoriser dès la conception

des ouvrages, la prise en compte des modalités d'entretien ultérieures sans phytosanitaires et la préservation de la biodiversité. Ce guide a pu être élaboré ensuite en partenariat avec l'Agence de l'Eau, avec la volonté de diffuser les meilleures pratiques de conception du SDEA dans l'ensemble du bassin Rhin-Meuse, voire au-delà. A l'échelle régionale, le projet « Charte des Jardineries » qui permet d'offrir aux clients des jardineries une offre alternative à l'usage des pesticides, a été initié en 2010 par les Missions Eau sur leurs territoires respectifs et signée par 43 jardineries avant d'être transmis en janvier 2016 à la FREDON Alsace pour qu'il puisse être porté sur un périmètre plus large encore.



## ZOOM SUR

### Souffel 2027 : restaurer la qualité du cours d'eau pour les générations futures

Pour permettre à la Souffel et à ses affluents de voir leur qualité s'améliorer par une démarche d'ensemble, le SDEA a signé et anime le contrat de partenariat "Souffel 2027" avec l'appui de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse, du Conseil Départemental du Bas-Rhin, du Syndicat Intercommunal du Bassin de la Souffel, et de la Chambre d'Agriculture. Ce contrat vise quatre grands objectifs : réhabiliter la qualité physique des cours d'eau, réduire la pollution chimique et les substances dangereuses, améliorer les paramètres physico-chimiques de l'état écologique, optimiser les connaissances sur l'état du milieu naturel et sensibiliser-impliquer la population et les parties prenantes. Dans ce cadre, le SDEA a déjà investi entre 2013 et 2015 plus de 1,6 M d'euros, avec des conditions de financement optimisées grâce au caractère novateur et global de la démarche.

Par ailleurs, à l'appui de la compétence acquise dans le domaine de l'animation multi-partenariale, le SDEA a accepté de piloter le contrat Souffel 2027. Cette forme innovante de mobilisation collective transversale réunit la diversité des partenaires du territoire autour d'un objectif : restaurer la qualité des cours d'eau d'un bassin versant (voir Zoom).

### POUR ALLER PLUS LOIN, UNE STRATEGIE AMBITIEUSE POUR LA PROTECTION PERENNE DE LA RESSOURCE EN EAU

Comme pour la prévention des inondations, les approches « classiques » de reconquête de la qualité de l'eau montrent ici et là leurs limites: les teneurs en certains polluants restent trop élevées dans certaines zones ou stagnent après une période de diminution, malgré l'arrêt de l'utilisation des produits phytosanitaires correspondants. Il s'agit donc désormais de développer une stratégie plus ambitieuse pour une protection durable des zones de captages d'eau destinée à la consommation humaine, tout en préservant l'agriculture locale. Le SDEA souhaite ainsi développer les cultures à bas intrants et l'agriculture biologique sur les périmètres de captage sensibles. Le travail de mobilisation et de développement des partenariats nécessaires au succès de ces projets sont en cours. Dans ce cadre, le SDEA a été lauréat de deux appels à projets lancés par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse sur la thématique de préservation pérenne de la ressource en eau et des contacts ont été pris avec d'autres acteurs de l'eau qui ont déjà réussi ce pari en France et en Europe pour se nourrir de leurs expériences.



## Une palette de missions au service d'une performance environnementale globale

### > ANC : DES OPÉRATIONS INNOVANTES DE RÉHABILITATION DES INSTALLATIONS

Le Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC) du SDEA, a engagé dès 2011 des opérations innovantes de réhabilitation groupée des installations d'ANC.

Obligations réglementaires, définition technique des projets et, surtout, financement des travaux : autant de domaines dans lesquels le SDEA assiste les usagers confrontés à la nécessité de réhabiliter leurs installations d'ANC.

Suite à l'opération « pilote » initiée en 2011 sur le Périmètre de Villé, le SDEA a engagé en 2014 une opération sur la Haute Bruche et sur la commune du Hohwald, au travers d'un programme de partenariat permettant d'engager une opération innovante sur le bassin Rhin-Meuse de réhabilitation des installations d'ANC sur 3 ans (mi-2014 à mi-2017), cofinancée à hauteur de

60% par l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et à hauteur de 20% par le Conseil Départemental du Bas-Rhin (via les fonds de solidarité urbain-rural).

#### LES OBJECTIFS :

**450 installations** à réhabiliter sur la Haute Bruche avec à la clé un succès tel que les prévisions initiales sont largement dépassées et qu'il a inspiré les élus du Syndicat Mixte Voisin de la Bruche-Hasel, pour y envisager la réhabilitation de 160 installations jusqu'en 2018

Pour mener à bien ces opérations et s'assurer du bon suivi des dossiers au plus proches du terrain, le SDEA met à disposition des élus et usagers du territoire un technicien-animateur « Réhabilitation ANC », spécifiquement chargé du pilotage de ces deux opérations : informations aux propriétaires, assistance technique, accompagnement administratif et financier des dossiers, suivi des travaux, autant de contributions concrètes appréciées.

En poursuivant ses efforts sur les zones où l'ANC représente un enjeu fort, le SDEA est en mesure d'apporter progressivement et localement des réponses aux attentes des élus et des usagers. Des opérations similaires sont envisagées dans le Nord du département du Bas Rhin et en Moselle.

### “ TÉMOIGNAGE



**PIERRE GRANDADAM,**  
VICE-PRÉSIDENT  
EN CHARGE DE  
L'ASSAINISSEMENT NON  
COLLECTIF, PRÉSIDENT  
DE LA COMMISSION  
LOCALE HAUTE BRUCHE,  
MAIRE DE PLAINE

Cette opération est le résultat d'un important travail des élus et du SDEA pour arriver, avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et le département du Bas-Rhin, à des conditions d'aides réellement incitatives pour les habitants de nos communes. Les retours favorables suite aux premiers travaux réalisés viennent renforcer les choix des élus et la dynamique de cette opération, tout en reconnaissant la valeur ajoutée apportée par le SDEA au territoire de la Haute Bruche et plus récemment au secteur Bruche-Hasel.

### > UNE ÉPURATION POUSSÉE DES EAUX USÉES

> **103 STEP /  
875 000 Eq hab.**

> Une politique de maximisation des performances épuratoires, traduite par un excellent taux de dépollution de 97 %, en phase avec la sensibilité particulière des milieux récepteurs

à Wissembourg. En fonction des opportunités et selon les volontés politiques locales, le nombre d'ouvrages peut être optimisé par la mise en commun d'installations, à l'instar du périmètre d'Erstein, dont les deux stations ont été remplacées par une seule.

L'impact sur l'environnement de ces installations a été amélioré encore ces dernières années par la mise en service de zones de dissipation végétalisées, qui permettent d'affiner le traitement des eaux par les plantes, limitant l'impact hydraulique du rejet dans le cours d'eau facilitant le développement d'une biodiversité aquatique.

#### ZOOM SUR

**Les zones de dissipation végétalisées : un véritable biotope**

L'efficacité du rendement épuratoire est propice à la création de zones humides, dites zones de dissipation végétalisées, et au développement de la biodiversité. Grenouilles rouges, salamandres, canards, libellules, papillons, plantes hélophytes et roselières peuplent ce milieu recréé, qui fait la jonction entre la station d'épuration et le cours d'eau récepteur, permettant un traitement de finition de l'eau avant son rejet au milieu naturel et un impact hydraulique moindre dans le cours d'eau. Le SDEA a décliné cette approche environnementale sur le site d'autres stations d'épuration telles Niederschaeffolsheim, Betschdorf ou encore Erstein.

Une partie importante du périmètre de compétences du SDEA est reconnue sensible à la pollution de l'eau par les nitrates et les phosphates : les exigences sur le traitement des eaux usées au-delà des niveaux réglementaires habituels sont donc très fortes. Dans ce contexte à fort enjeu et exploitant à ce jour 103 stations d'épuration pour une capacité totale de 875 000 équivalents habitants, le SDEA poursuit sa politique d'une épuration maximisée des eaux usées pour contribuer à la reconquête de la qualité des cours d'eau.

13 nouvelles installations d'épuration ont été mises en service entre 2013 et 2015, le plus souvent sous maîtrise d'ouvrage/d'œuvre SDEA dont une station transfrontalière,



## TÉMOIGNAGE



JEAN-CLAUDE  
LASTHAUS,  
MAIRE DE BERSTETT

La station d'épuration de Berstett constitue un bel exemple de contribution au développement durable. En faisant le choix d'une nouvelle station, nous avons répondu à des exigences fortes : améliorer la qualité du milieu naturel, augmenter la capacité de traitement des eaux usées, anticiper l'évolution de notre commune, en termes de population comme d'activités pour les trente ans à venir. Nous portons une attention

particulière à l'impact des rejets en temps de pluie sur le milieu naturel et à l'intégration du projet dans son environnement. Aujourd'hui, construire une station d'épuration ne se résume plus à une approche technique, c'est une réalisation globale qui met pleinement en avant la dimension environnementale.



## UNE GESTION DES DÉCHETS ET SOUS-PRODUITS S'INSCRIVANT DANS UNE PERSPECTIVE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



Depuis de nombreuses années, le SDEA met en œuvre une politique de recyclage maximal de l'ensemble des sous-produits collectés et triés sur ses sites, au siège et dans les territoires (déchets banals / papiers/cartons, résidus chimiques de laboratoire, déchets électriques et électroniques, métaux...). De même, les sables extraits des réseaux d'assainissement (2 800 t/an environ) sont lavés et recyclés en totalité, conformément au Plan départemental d'élimination des déchets. Les graisses extraites des stations d'épuration (près de 500 t/an) sont éliminées, elles aussi, par traitement biologique sur les plus importantes stations de la région. Pour ce qui concerne le principal sous-produit de l'épuration biologique que constituent les boues, leur recyclage en totalité est l'une des réussites du SDEA depuis plusieurs années, en partenariat avec le monde agricole (cf. ci-contre)

**93%**  
de déchets recyclés  
en 2015  
**97%**  
en 2016

Pour les sous-produits de l'eau et de l'assainissement, et demain pour ceux des activités liées au Grand Cycle de l'Eau, le SDEA entend poursuivre cette politique de valorisation de manière maximale et apporter ainsi une contribution active à une économie de plus en plus circulaire.

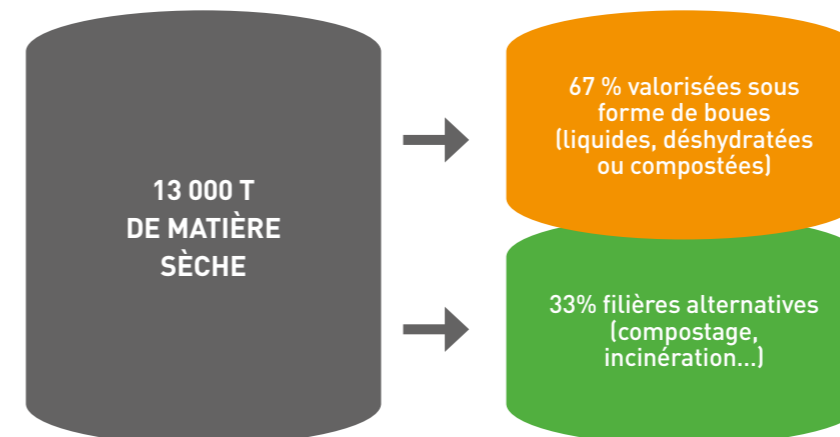
## LA GESTION DURABLE DES BOUES : UNE « MARQUE DE FABRIQUE DU SDEA »

Cette filière est mise en œuvre grâce à un partenariat construit de longue date avec les agriculteurs des territoires, qui mettent leurs parcelles à disposition pour les épandages et bénéficient tant de conseils agronomiques à l'appui des analyses de boues et de sols réalisés régulièrement que de la mise en œuvre d'un matériel et de techniques d'épandage de plus en plus perfectionnés. L'épandage est strictement encadré par la réglementation avec une vérification préalable de la qualité des boues, des analyses des sols et interprétations agronomiques, l'établissement d'un carnet d'épandage garantissant la

traçabilité très fine des épandages, sans oublier des contrôles externes...

Des résultats que les équipes du Syndicat souhaitent encore faire progresser. Le plan de communication partenarial avec la profession agricole à destination des élus, des exploitants agricoles et du grand public, sera renforcé pour rappeler les enjeux, les modalités de mise en œuvre et suivi et les bénéfices à tous niveaux de la valorisation locale des boues d'épuration. L'ambition d'ici 2030 est d'éliminer l'ensemble de ces boues à moins de 50 km de leur lieu de production ; pour y parvenir à un coût acceptable, une mutualisation accrue des équipements de déshydratation, de compostage et de méthanisation le cas échéant s'imposera.

## STATION D'ÉPURATION



## CHIFFRES CLÉS :

**66 plans d'épandages**, 556 exploitants et 22 entreprises de travaux partenaires sur le territoire du SDEA

7 600 parcelles agricoles mobilisées pour les épandages, pour un total de **13 200 hectares**

**6 à 20 fois moins cher** : le compostage coûte 6 fois plus cher que l'épandage de boues brutes. L'incinération coûte 15 à 20 fois plus cher que l'épandage.

Un taux de recyclage de boue de **100%**

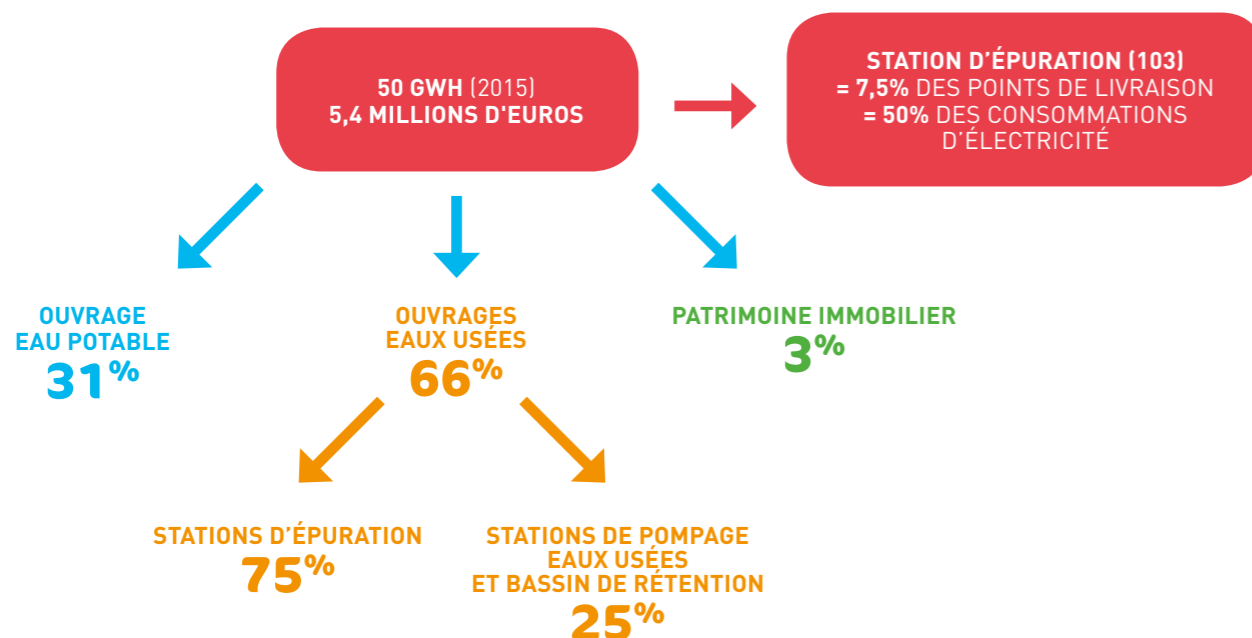




# Energie : Plus d'idées, moins de carbone

Avec une consommation de 50 GWh d'électricité/an pour l'ensemble de ses installations, le SDEA se positionne comme le premier client public du fournisseur d'électricité local historique.

Face à une augmentation soutenue de ses consommations au cours des dernières années suite à l'évolution de son périmètre géographique et technique, et souhaitant s'inscrire dans la démarche de transition énergétique initiée au niveau national, le SDEA a décidé de mettre en place un programme d'actions ambitieux visant à **réduire ses consommations d'énergie de 10% d'ici 2020 à périmètre constant.**



Ces actions s'organisent autour des trois axes forts de la politique de performance énergétique accrue que sont :

➤ **Agir dès la conception** des installations en privilégiant les technologies économes en énergie : le SDEA a pu ainsi valoriser depuis 2012, dans le cadre du dispositif des certificats d'économie d'énergie, un potentiel d'économie de plus de 20 GWh cumac (cumulés – actualisés), grâce notamment aux choix des équipements installés sur les nouveaux ouvrages mis en service. Le nouveau siège du SDEA, certifié HQE, a été également conçu pour ne pas consommer plus d'énergie que l'ancien bâtiment, malgré une surface doublée.

➤ **Agir sur l'existant** par l'amélioration de la connaissance et de la surveillance des consommations d'électricité, et en premier lieu, des stations d'épuration qui totalisent à elles seules près de 50% de la consommation globale du SDEA. Trois stations d'épuration sont équipées depuis 2015 en compteurs divisionnaires. Quatre supplémentaires le seront d'ici la fin de l'année 2016 avec un objectif de 10 stations d'épuration équipées en 2017. Ces compteurs seront ensuite raccordés à une supervision locale puis centralisée, afin de mieux piloter les consommations d'une part, et de rechercher les meilleures pistes

d'optimisation comparées d'autre part. Ces actions, que le SDEA souhaite étendre plus largement sur son parc de stations d'épuration, ont été engagées dans le cadre d'un partenariat SDEA / Agence de l'Eau Rhin-Meuse / Conseil Départemental du Bas-Rhin.

➤ **Produire de l'énergie** au travers par exemple de l'installation sur les ouvrages de panneaux photovoltaïques (Station de traitement d'eau potable de Griesheim-sur-Souffel, station d'épuration de Rosheim et Duppigheim) ou de l'exploitation de la station d'épuration de Weyersheim équipée d'un méthaniseur et produisant de l'électricité par co-génération. Ces installations de production constituent un potentiel de 1 150 MWh/an soit 1% des consommations totales du parc.

## ZOOM SUR

### L'optimisation énergétique

Dans le cadre d'un partenariat avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et le Conseil Départemental du Bas-Rhin, sur l'optimisation énergétique, le SDEA a apporté sa contribution à l'étude comparative nationale IRSTEA sur les consommations d'énergie des stations d'épuration. Cette dernière a donné lieu à deux analyses approfondies réalisées sur les sites les plus consommateurs du SDEA – stations d'épuration de Valff et de Saverne – avec à la clé l'élaboration d'un plan d'optimisation pour chacun de ces sites.



Station d'épuration et de méthanisation des boues de la Basse-Zorn

## TÉMOIGNAGE



**MICHEL KOCHER,**  
PRÉSIDENT DE  
LA COMMISSION  
LOCALE BENFELD  
ET ENVIRONS,  
PRÉSIDENT DE  
LA COMMISSION  
ÉNERGIE DU SDEA

En début de mandat, nous nous sommes d'abord positionnés par rapport à l'ouverture du marché de l'électricité pour que la consultation des entreprises constitue un premier levier d'économies. Nous travaillons aussi sur le potentiel d'économies d'énergie, car globalement le coût de l'énergie pèse de plus en plus sur le budget des Commissions Locales. A cet effet, nous intégrons systématiquement lors des renouvellements de matériel la dimension énergétique, afin de saisir dès que possible l'opportunité de remplacer des équipements vétustes par des appareillages moins gourmands en énergie. Economiser l'énergie c'est bien, en produire aussi : à ce titre, le SDEA expérimente déjà des procédés comme la méthanisation ou le photovoltaïque par exemple.



# Responsabilité se conjugue avec durabilité et solidarité

## > CHANGEZ LES HABITUDES ET ADOPTEZ LES BONS GESTES

Outre une campagne de sensibilisation pour l'usage de l'eau du robinet, le partenariat avec la Chambre de Consommation d'Alsace a permis de développer depuis de nombreuses années la communication autour de l'éco-consommation : comment optimiser

sa consommation d'eau, gérer ses déchets, contribuer concrètement à la protection de la ressource en eau. La campagne de sensibilisation engagée au début des années 2000 par l'élaboration et la diffusion de plusieurs fascicules sur le thème de l'éco-consommation s'est intensifiée

ces 5 dernières années avec la mise en œuvre de nombreuses interventions en milieu scolaire, lors d'inaugurations d'ouvrages, de visites de stations d'épuration ou encore lors de manifestations sportives...



**48 interventions** vers le Grand Public ont été réalisées en 2015

## TÉMOIGNAGE



**MARIE-JOSÉ FIGNIER,**  
PRÉSIDENTE DE  
LA CHAMBRE DE  
CONSUMMATION  
D'ALSACE

Le SDEA et la CCA œuvrent activement ensemble pour sensibiliser le grand public sur la gestion de l'eau au quotidien. Grâce à ce partenariat de longue date, nous intervenons notamment auprès des publics scolaires afin de les impliquer pour une utilisation responsable de l'eau. Nous informons ainsi régulièrement les jeunes, mais aussi les adultes sur sa qualité et son prix. Notre travail pour rendre plus lisible la facture d'eau comme pour l'élaboration des règlements de service ou encore la définition des engagements de service concrets, a par ailleurs été salué au niveau national.

### SDEA-SMICTOM ALSACE CENTRALE : ENSEMBLE C'EST MIEUX

Pour mieux sensibiliser chacun aux questions environnementales, et mobilisés par des valeurs partagées et des enjeux communs, les deux syndicats travaillent main dans la main en vue de communiquer aux usagers les bons gestes à adopter en termes de tri des déchets et de rejets au réseau d'assainissement. Ils ont ainsi mené ensemble ces 3 dernières années une campagne de communication grand public « Ne jetez pas tout à l'égout », élaboré un totem « Maison des éco-gestes », collecté des produits phytosanitaires non utilisés ou encore mis en avant le « jardinage naturel » notamment lors de la Semaine des alternatives aux pesticides.

### UNE DYNAMIQUE D'ACHATS DURABLES ET RESPONSABLES AVEC LES FOURNISSEURS

La politique achats du SDEA est fortement contrainte par le cadre réglementaire strict des grands principes de la commande publique. En complément, le SDEA s'est doté d'un cadre interne (règlement des achats, charte des bonnes pratiques) et d'approches innovantes soutenant sa stratégie et son mode de gouvernance. A ce titre, dans le cadre de sa co-production avec les parties prenantes,

le SDEA travaille dans une approche résolument partenariale avec ses fournisseurs dans les seules limites précitées.

Cette politique volontariste s'est traduite par la mise en œuvre d'outils et de documents de simplification de l'accès à la commande publique, d'une dynamique de concertation autour de l'amélioration continue et de l'innovation, l'établissement de relations durables par un dialogue tout au long de la procédure et une durée des marchés portée au maximum autorisé.

Notre politique de développement durable fait l'objet d'une déclinaison systématique dans les cahiers des charges et les critères de sélection des fournisseurs, et se traduit par une évaluation multicritères des offres (coûts, qualité, sécurité, impacts environnementaux), l'intégration volontariste des exigences en matière de sécurité, d'environnement et sociétaux (respect des règles de l'OIT, achats éco et socio responsables...). Sur ce dernier aspect, un des développements a porté sur la montée en puissance d'heures de travail en insertion sur certains chantiers. En 2016, les services du relais chantier accompagneront le SDEA, les titulaires de marchés et les personnes en insertion pour gérer au mieux l'insertion sociale dans les marchés. Une concertation est également engagée avec l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse, qui envisage de revoir son prochain programme d'affectation des aides en fonction de l'engagement des collectivités

en matière d'insertion sociale. En 2016, la démarche développement durable sera également renforcée par la poursuite de l'intégration des dimensions de cycle de vie et de coût global dans les achats.

La Chambre Régionale des Comptes a, en outre, souligné dans son dernier rapport l'exemplarité du dispositif.

**21 points DD ou RSE** dans le marché de construction de la station d'épuration de Berstett

**100% des marchés de travaux** intègrent des exigences strictes d'environnement et de sécurité. Des outils qui ont permis à certaines entreprises de progresser dans leurs approches.

L'évaluation EFQM de 2013 a relevé que « les fournisseurs sont gérés de manière responsable dans le respect du code des marchés publics avec une politique qui privilégie les partenariats équilibrés et durables », point conforté lors de l'évaluation EFQM de 2015. Cette dernière évaluation a également relevé que les « indicateurs associés montrent l'efficacité des pratiques : absence de contentieux par rapport aux attributions des marchés, conformité de la passation des marchés constatée par la préfecture, maintien d'une concurrence locale saine dans les territoires, réduction des coûts... ». Les résultats des interviews réalisés avec un panel de fournisseurs ont illustré cette politique où le SDEA est perçu comme « exigeant, loyal, fidèle et professionnel » ainsi que la qualité du dialogue avec le SDEA dont la flexibilité en cas de nécessité (problème technique, crise économique...). La qualité du dialogue avec le SDEA et la flexibilité dont il peut faire preuve en cas de nécessité ont été mises en avant.

## ➤ LA MISE EN ŒUVRE D'UNE POLITIQUE SOCIALE D'ACCÈS À L'EAU CONJUGUANT ÉQUITÉ, SENSIBILISATION ET RESPONSABILISATION

La difficulté d'accès à l'eau est une réalité et peut porter atteinte à la santé publique même en France. L'eau étant un bien commun dont la gestion doit être à la fois durable, solidaire et responsable, le SDEA a été précurseur dans la mise en œuvre d'un dispositif d'accès social à l'eau visant à ne laisser aucun usager-client en difficulté, tout en préservant une gestion rigoureuse et équitable.

Ce dispositif est complété par une offre de paiement large et diversifiée (chèque, espèce ou virement TIP, prélèvement automatique, mensualisation, paiement en ligne sur le site web...), conformément à nos engagements de services, et de facilités pour régler les factures proposées par le comptable public : échelonnement de la dette...

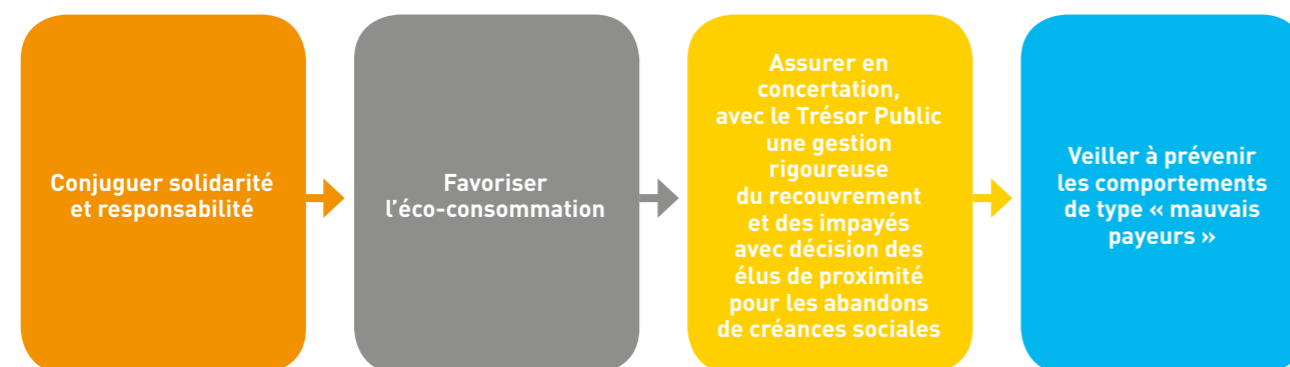


### ZOOM SUR

#### Une politique responsable d'accès social à l'eau par un accompagnement de toutes les parties prenantes

Pour ne laisser aucun usager-client en difficulté, le SDEA a pris l'initiative d'initier une démarche d'accès social à l'eau avec l'appui du Conseil Départemental du Bas-Rhin. La démarche mise en œuvre en partenariat avec ce dernier et les représentants des usagers, vise à détecter le plus rapidement possible les usagers en situation de précarité en vue de leur proposer un accompagnement de proximité adapté.

Elle se décline autour des 4 principes d'actions complémentaires suivants :



Cette démarche a conduit à la mise en œuvre d'un correspondant solidarité au SDEA, formé à l'écoute et au dialogue, qui assure l'interface entre les usagers en difficultés, le Trésor Public, les Services Sociaux (Unités Territoriales d'Actions Médico-Sociale (UTAMS) du Département du Bas-Rhin ...) et les élus des Commissions locales compétentes.

## ➤ AU-DELÀ DES FRONTIÈRES

Dans le cadre de son ouverture internationale, le SDEA joue pleinement son rôle d'acteur responsable au sein de la société en apportant son soutien actif aux efforts de l'Institut de Coopération Régionale de Développement (IRCOD) pour améliorer la gestion de l'eau et de l'assainissement dans un des départements du Cameroun. Des

élus et experts techniques apportent ainsi périodiquement leur appui en termes de gouvernance, de gestion et d'organisation technique aux instances locales et nationales en matière d'eau et d'assainissement. En Moldavie, le SDEA a partagé son expérience sur la gestion intégrée des ressources en eau à l'échelle communale, intercommunale

et régionale. Un échange de compétences et de savoir-faire autour de la gouvernance, des outils et des moyens à mettre en œuvre qui sera poursuivi au cours des années à venir.

### “ TÉMOIGNAGE



**CHRISTEL KOHLER**  
VICE-PRÉSIDENTE  
DU SDEA EN CHARGE  
DE LA COOPÉRATION  
DÉCENTRALISÉE,  
ADJOINTE AU MAIRE  
DE STRASBOURG

Le SDEA est engagé depuis 2007 dans une démarche de coopération décentralisée avec l'IRCOD au Cameroun. L'action s'est concrétisée par la création d'un syndicat intercommunal : le SYCOMI (syndicat des communes du Mbam-et-Inoubou), premier syndicat intercommunal compétent en matière d'eau et d'assainissement au Cameroun. Jusqu'en 2016, le SDEA a poursuivi son engagement auprès de l'IRCOD dans le cadre du projet SPIIC-Eau, financé par l'Union Européenne et l'Agence de l'Eau Rhin Meuse, qui vise à renforcer durablement les capacités

et l'organisation du SYCOMI avec les acteurs locaux. Concrètement, le partenariat a par exemple contribué à la mise en place d'une gouvernance locale de l'eau, à la construction de 25 nouveaux ouvrages et à la réhabilitation de 60 points d'eau, à la gestion durable d'un stock de pièces détachées nécessaire à la maintenance des équipements ou encore au renforcement de la solidité financière de la structure avec la collecte d'une redevance auprès des usagers.





# Le capital humain, 1<sup>ère</sup> force du SDEA

« L'ensemble du personnel démontre une très forte adhésion aux valeurs de proximité, d'excellence, de solidarité et un engagement remarquable à la notion de service public »

« Très forte confiance du personnel dans l'avenir du SDEA »

[RAPPORT EFQM / AFAQ 26000 - 2015]

La politique RH est alignée selon la vision, les valeurs et la stratégie et est révisée annuellement. Elle s'articule autour de 3 volets :

1. L'engagement durable des salariés par le développement continu, la valorisation des talents et des compétences, la solidarité et l'égalité des chances
2. Le leadership des managers par le respect de la diversité et du dialogue social
3. La santé-sécurité et le bien-être au travail

Elle est construite sur le mode participatif, afin d'intégrer les attentes de chacun, de la volonté politique jusqu'aux souhaits des agents tout en considérant l'environnement technique, technologique, concurrentiel, ainsi que les mutations profondes de la société, à savoir qu'« on ne manage pas aujourd'hui comme hier ». L'objectif recherché est que chaque collaborateur soit à la bonne place tout au long de son parcours professionnel, exprime la plénitude de son potentiel tout en s'épanouissant et contribue ainsi activement à la réussite du SDEA.

**+ de 90%**  
des agents  
adhèrent  
à la stratégie

**+ de 80%**  
ont confiance  
en l'équipe de direction

## UNE ADAPTATION DE L'ORGANISATION AUX ENJEUX UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

« Le SDEA au travers des modifications de sa structure organisationnelle démontre sa capacité d'adaptation à l'évolution de sa stratégie et de son environnement »

[RAPPORT EFQM  
AFAQ 26000 - 2015]

L'organisation des services adaptée en 2007 après l'adoption des nouveaux statuts s'inscrivait dans le prolongement de la démarche de territorialisation politique et opérationnelle menée. Pour faire face efficacement aux nouveaux enjeux et défis à venir, une nouvelle réflexion de fond sur l'organisation des services a été menée en 2014, en intégrant les retours d'expérience de ces dernières années et en associant les différents acteurs concernés à la réflexion. Les adaptations organisationnelles, à effectif constant, qui en ont découlé se sont traduites notamment par l'accroissement de la montée en puissance des fonctions de veille, d'expertise technique, de recherche développement des pôles, ainsi

que de la maîtrise d'ouvrage au travers de la gestion prospective et durable (technique et financière) sur les périmètres du SDEA. Un renforcement de la démarche de maîtrise des risques – sûreté selon le référentiel ISO 31000 est également en cours avec un pilotage par un « risk manager » et appuyé par une veille juridique redynamisée en 2015, diffusée tant aux services, via l'intranet, qu'aux élus via l'extranet.

Les adaptations réalisées ont été effectuées en lien avec les logiques métiers et les compétences nécessaires. Ainsi, des mesures adaptées et personnalisées ont été mises en place pour accompagner l'évolution du champ de compétences et de responsabilités de chacun des acteurs. Ces nouveaux outils RH (rapport d'étonnement, parcours d'intégration, ...) ont peu à peu été déployés y compris pour les non cadres. La période écoulée a également été marquée par de nombreux transferts de compétences et par voie de conséquence l'intégration de nouveaux collaborateurs issus de différentes collectivités comme des grands opérateurs privés.

En complément des outils déployés, une attention particulière est apportée à chaque collaborateur et cette dimension a été relevée comme un point fort lors des dernières évaluations externes, qui ont souligné « l'attention portée à l'humain ».

Refonte des organigrammes en 2014 : 42 agents ont changé de fonction

« la maîtrise des risques stratégiques, opérationnels et financiers fait l'objet d'une attention particulière permettant entre autre, l'anticipation des attentes des parties prenantes et les changements d'organisation nécessaires »

[RAPPORT EFQM  
AFAQ 26000 - 2015]

**100%**  
des agents

qui avaient vocation de rejoindre le SDEA suite à un transfert de compétences de leur collectivité y ont répondu favorablement

### TÉMOIGNAGE



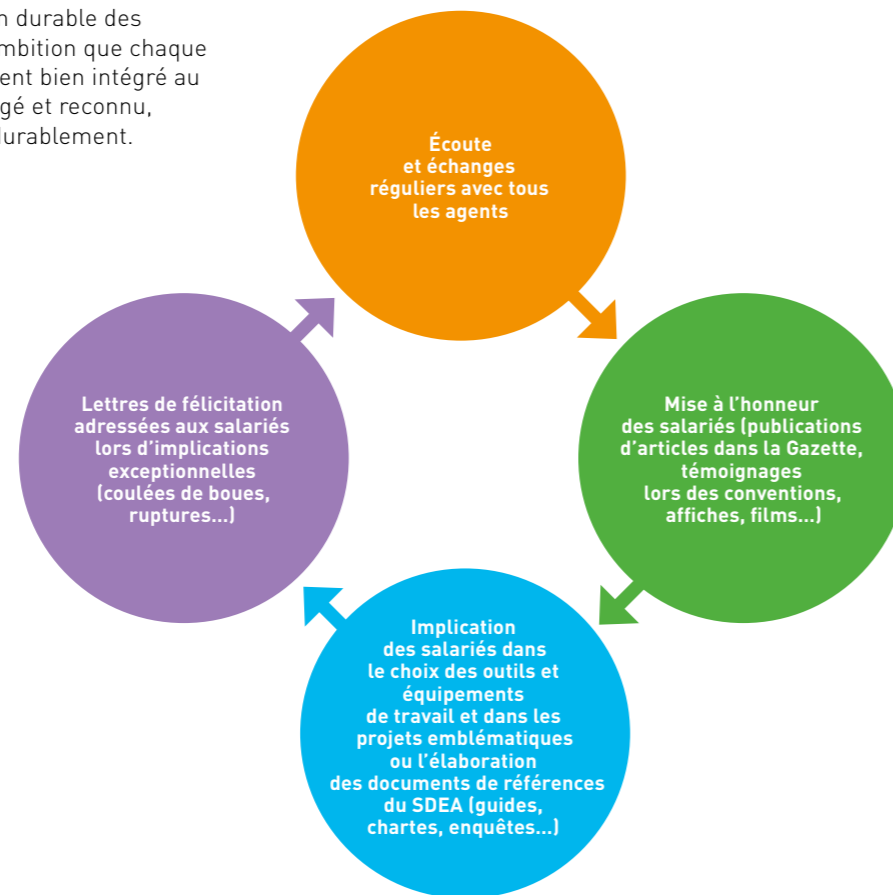
JOSEPH HERMAL,  
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Notre volonté d'aller encore plus loin dans la gestion des talents et la valorisation du potentiel de créativité et d'innovation de nos équipes pour conjuguer au mieux épanouissement personnel et performance collective, nous amène à la lumière des outils du Lean management, de l'approfondissement de notre démarche de territorialisation et de notre transformation numérique à évoluer vers une organisation encore plus responsabilisante. Cette démarche se nourrit également de benchmarks avec des entreprises françaises et d'autres secteurs d'activité en pointe sur ces évolutions. « L'encouragement à la prise de responsabilité, à l'autonomie, et à l'initiative » a d'ailleurs été souligné comme un point fort par les évaluateurs DD/EFQM dans leur rapport de 2015.

## > UNE DIRECTION À L'ÉCOUTE ET DES SALARIÉS MIS À L'HONNEUR, UNE VÉRITABLE COMMUNAUTÉ DE TRAVAIL

Au SDEA, nous menons une gestion durable des Ressources Humaines avec pour ambition que chaque collaborateur se sente non seulement bien intégré au SDEA, mais aussi pleinement engagé et reconnu, fier d'y travailler et de s'y inscrire durablement.

### POUR CE FAIRE, DE NOMBREUX LEVIERS SON MOBILISÉS



Une écoute, des échanges et contributions qui se traduisent à titre d'illustration par :

### DES RENCONTRES D'ÉCHANGES PÉRIODIQUES DIRECTION GÉNÉRALE – AGENTS

Lors de ces rencontres de début d'année, par groupes de 20 à 30 salariés, les enjeux, risques et opportunités du moment et à venir, ainsi que la politique générale et les priorités d'action sont exposés et partagés avec les agents. A cette occasion, ils sont amenés à s'exprimer librement, à faire part de leurs questions et propositions quant aux orientations stratégiques. Par ce biais, ils se les approprient tout en les enrichissant et ils font aussi le lien avec les projets auxquels ils contribuent directement. Des thématiques d'actualité sont également abordées dans la même dynamique d'alignement stratégique : le SDEA numérique, notre démarche d'excellence clients... Ces rencontres leur permettent par ailleurs d'exprimer leurs interrogations, attentes, difficultés, motifs de satisfaction et résultats. Le ressenti exprimé constitue une donnée d'entrée de la politique RH. Depuis 2014-2015, ces réunions ont été enrichies par des présentations des managers de proximité et/ou des agents (contribution à la politique globale /résultats clés obtenus/ actions d'amélioration envisagées...)

### LA CONVENTION DU PERSONNEL

Au cours des années 2013/2015, des salariés ont participé aux tables rondes organisées à l'occasion des conventions du personnel apportant ainsi leurs témoignages et leur contribution à œuvrer pour les trois grands axes de la politique générale, à incarner les valeurs du SDEA ou encore à présenter leurs innovations devant leurs collègues. De superbes moments collectifs !



'Cette implication des agents est une reconnaissance de notre travail'  
commentait Jean-Marie FRITZ, chef d'atelier, lors de la convention 2013

### DES ENQUÊTES DE SATISFACTION TRIENNALES

Dans un souci d'écoute régulière des salariés, des enquêtes de satisfaction globales sont menées tous les 3 ans. Ces enquêtes sont élaborées sur le mode participatif, les résultats sont analysés lors de focus-groups, afin de construire et déployer des plans d'action concertés. Afin d'affiner les perceptions des collaborateurs, de mieux cerner encore leurs attentes et propositions d'améliorations, des enquêtes « flash » plus ciblées ont été développées ces dernières années, suite à la mise en œuvre d'un projet ou à l'organisation d'un événement particulier.

**91%**  
de participation  
aux enquêtes

## > LA GESTION PRÉVISIONNELLE DES COMPÉTENCES ET LES MOBILITÉS

L'émergence de nouvelles compétences au SDEA (Grand Cycle de l'Eau, ...), de nouvelles technologies (GMAO, digital, ...) et les mutations accélérées à venir conduisent à une évolution en profondeur des métiers existants et à l'apparition de nouveaux métiers.

La gestion prévisionnelle des emplois et compétences nous permet de revoir et d'ajuster les fonctions/métiers présents et futurs de l'organisation, de définir tant quantitativement que qualitativement les compétences nécessaires

pour exercer nos métiers et ceux à venir, d'évaluer et d'anticiper les compétences des agents et d'identifier les compétences critiques pour lesquelles des mesures appropriées doivent être menées.

Pour parvenir à satisfaire ces besoins, 3 axes sont retenus :

- > les recrutements – la recherche des talents,
- > la mobilité interne,
- > le développement des compétences à travers la formation.

Avec la réception chaque année de plus de 2 000 candidatures, le SDEA reste un employeur local attractif. Le défi dorénavant est d'attirer de nouveaux talents par une présence active sur les réseaux sociaux notamment et la digitalisation, entre autres du processus de recrutement, avec le développement de l'e-recrutement.





## UNE POLITIQUE DYNAMIQUE DE MOBILITÉ INTERNE

Permettre la mobilité interne favorise l'employabilité de nos collaborateurs en offrant des opportunités d'évolution vers des fonctions d'encadrement, comme vers des domaines d'activités nouveaux au sein de nos métiers, tout en contribuant à leur fidélisation, à leur plaisir au travail et à la construction de parcours professionnels pérennes. Avec la double volonté de reconnaissance et d'ascenseur social, la mobilité interne constitue un enjeu majeur dans la politique RH. Cette réalité d'ascenseur social est régulièrement soulignée positivement par les audits externes.



« La mobilité interne est encouragée, 56% des postes ont été pourvus en interne »

(RAPPORT EFQM AFAQ 26000 - 2015)

Exemple de Franck HECHT, ancien égoutier Réseau eaux usées, a rejoint en septembre 2013 la Direction des Systèmes d'Information pour développer des projets informatiques et donne entière satisfaction.

## > UNE POLITIQUE DE FORMATION POUR TOUS

**97%** des agents ont suivi au moins une action de formation en 2015

Budget : **4,4%** de la masse salariale

Formation : **2 500** jours de formation en 2015 dont 50% au titre de la sécurité

**25** formateurs internes

Afin de garantir l'employabilité de l'ensemble des agents, le SDEA a développé de longue date une véritable politique de formation volontariste pour tous. Ainsi, le SDEA

consacre une part importante de sa masse salariale à la formation et aux autres actions d'amélioration continue des compétences, veille à ce que l'effort concerne le plus grand nombre et implique un maximum de collaborateurs dans le processus de formation de leurs collègues.

Construit avant tout sur la base des domaines de compétences/métiers, le plan de formation va même au-delà des strictes obligations vers des formations « citoyennes » (ex : usage d'un défibrillateur, éco-conduite...) utiles tant sur le plan personnel que professionnel. Au SDEA, les agents ne sont pas considérés que comme de simples salariés, mais aussi comme des personnes-citoyennes à part entière. L'enrichissement au meilleur niveau des compétences repose également sur l'implication des cadres et techniciens dans différentes actions de travail en réseau métiers

(établissements d'enseignement, groupes de travail d'envergure régionale, nationale, européenne, pôle de compétitivité sur l'eau...), ou encore sur des benchmarks inter-secteurs d'activité (entreprises régionales de référence, réseau national et européen EFQM). Les formations de demain sont appelées à évoluer vers de nouvelles formes : MOOC, elearning, tutorat, coaching... Les parcours de formation destinés aux managers s'orientent de plus en plus vers l'animation du management visuel ou le coaching individuel.

Le SDEA souhaite en outre pérenniser ses savoir-faire en facilitant le transfert de compétences de génération en génération à l'appui des pratiques de mobilité interne, du recours à des formateurs internes et de sa politique d'accueil des jeunes.

## > LA SANTÉ-SÉCURITÉ AU TRAVAIL, UNE PRIORITÉ DE MIEUX EN MIEUX PARTAGÉE

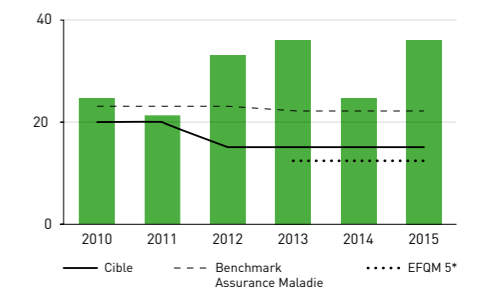
Le SDEA a de longue date placé la sécurité des agents au cœur de sa stratégie et a obtenu dès 2006 sa première certification du management de la santé-sécurité. La santé-sécurité reste une préoccupation majeure, les métiers exercés étant potentiellement accidentogènes. L'évaluation des risques, placée au cœur de la démarche de prévention, permet, de façon continue de définir des objectifs de progrès et des plans d'actions associés. L'analyse participative systématique des incidents, des accidents et des situations dangereuses contribue à l'amélioration des pratiques et des équipements. Les tournées terrain des managers et du responsable QSEDD sont également l'occasion d'échanges et de la définition des actions d'améliorations les plus pertinents. En complément, un réseau d'assistants de prévention, qui accompagne les collaborateurs au quotidien, diffuse les messages de prévention et fait remonter les difficultés rencontrées, a été déployé.

Sous l'égide du CHSCT, plusieurs groupes de travail ont traité des risques antérieurement non totalement maîtrisés : les interventions en atmosphère confinée, la protection du travailleur isolé, les interventions à proximité de réseaux dangereux... Les groupes de travaux lancés par le nouveau CHSCT élu en 2014 portent sur la prévention des risques de chute de hauteur, très présent dans différentes activités, l'amélioration de la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux.

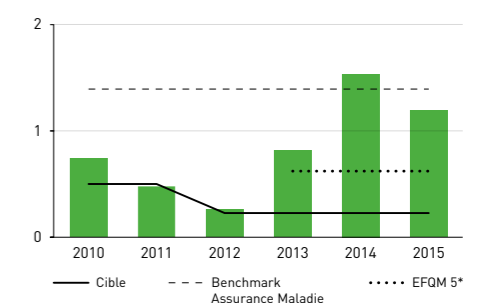
Outre le fait de préserver la santé des agents, le SDEA souhaite aussi au maximum maîtriser l'intervention en toute sécurité des sous-traitants et des entreprises dont il pilote les chantiers.

Satisfaction des moyens de travailler en sécurité par **96%** des agents

### TAUX DE FRÉQUENCE DES ACCIDENTS DE SERVICE



### TAUX DE GRAVITÉ DES ACCIDENTS DE SERVICE



Le SDEA alloue de longue date d'importants moyens pour que les agents puissent intervenir en sécurité en toute situation. Pour autant, les résultats d'accidentologie restent en deçà des objectifs et du benchmark. Les leviers d'actions pour diminuer les taux de fréquence et de gravité sont principalement managériaux et comportementaux et passeront par une vigilance accrue à tous niveaux et une implication renforcée du management de proximité, démarche engagée depuis 2015/2016.

## > UNE POLITIQUE DE SOUTIEN AUX JEUNES À L'EXEMPLARITÉ RECONNUE

Dans le cadre de sa volonté de prise en compte des enjeux sociétaux, et plus particulièrement de la transmission des savoirs et du développement de l'employabilité sur le marché de l'emploi, le SDEA accueille de nombreux jeunes. Il leur permet de découvrir le monde du travail par des formes multiples et variées : apprentissage (du CAP au diplôme d'ingénieur ou master 2), stages scolaires et universitaires, contrat emploi d'avenir, saisonniers ...

Des partenariats sont désormais bien établis avec différents établissements comme l'ENGEES, l'École de Management de Strasbourg, d'autres sont en cours de construction (ECAM, IUT, Lycées professionnels...).

Tous ces jeunes constituent un vivier intéressant pour le SDEA employeur. Chacun a bénéficié d'un tuteur/maître d'apprentissage, lui-même formé et volontaire pour accompagner un jeune. Tous se voient désormais remettre un guide d'accès à l'emploi à leur sortie du SDEA, afin de les aider dans leurs démarches de recherche d'emploi, les plus audacieux pouvant même s'entraîner à passer des entretiens d'embauche.

Désormais, le SDEA est reconnu par le Sous-Préfet chargé de la politique de la ville, les missions locales, l'Etat, la DIRECCTE, les associations, les établissements scolaires... comme un acteur majeur dans l'insertion des jeunes.

**2015**

**34** apprentis en 2015 (soit 5,6 % des effectifs - 3,4% FP2E)

**90** stagiaires scolaires et universitaires accueillis chaque année en moyenne

**4 à 5** jeunes sous contrat emploi d'avenir sur 2014-2016

**40** saisonniers/an

## ➤ DES MÉTHODES DE TRAVAIL EN CONSTANTE ÉVOLUTION À L'APPUI D'OUTILS DE MANAGEMENT DE POINTE ET DE DÉMARCHES STRUCTURÉES

Dans le prolongement de la territorialisation des services et en intégrant l'évolution considérable de la palette et du niveau des compétences de l'encadrement, outre l'adaptation de l'organisation des services, une adaptation en profondeur des modes de management a été conduite. La refonte de l'organigramme mi-2014 a constitué l'opportunité de promouvoir à la fois de nouveaux talents exprimés en interne, un mode managérial plus collégial, des pratiques de leadership plus affirmées, de nouveaux outils de management (ISO 26000, EFQM), et une redéfinition de la valeur ajoutée de chaque niveau de leadership opérationnel.

### LE MANAGEMENT EN PREMIÈRE LIGNE :

A l'appui des outils EFQM et ISO 26000 et des retours des évaluations et benchmarks réalisés, le SDEA ne cesse d'améliorer ses pratiques managériales au bénéfice des résultats collectifs. Ainsi, un engagement total de l'équipe dirigeante des élus et salariés autour de valeurs communes fortes et d'un projet collectif ambitieux permet de donner du sens à la contribution de chacun et une légitimité accrue à l'organisation. Par ailleurs, l'esprit d'équipe et la maturité managériale s'en trouvent renforcés. La politique de management, développée au cours des trois dernières années, a en outre permis un renforcement à tous niveaux de la culture de l'excellence, du benchmark, des pratiques et résultats, de la nécessité de l'anticipation et de l'adaptation permanentes, dans le prolongement de l'intégration des dirigeants dans les réseaux d'excellence.

### UNE IMPLICATION SYSTÉMATIQUE DES COLLABORATEURS ET ORGANISATIONS SYNDICALES DANS TOUT DÉVELOPPEMENT DE MÉTHODES/OUTILS, FACTEUR D'UN DIALOGUE SOCIAL REMARQUABLE

« Un dialogue social remarquable, une méthode systématique de co-construction avec la participation des collaborateurs de tous niveaux et les instances représentatives du personnel »

(RAPPORT EFQM  
AFAQ 26000 - 2015)

La co-production d'outils mais également le co-développement des individus sont recherchés de façon de plus en plus systématique, et le travail de groupe est encouragé.

Ainsi, une culture des outils et des pratiques de travail collaboratif est de plus en plus déployée, par l'implication des salariés autant que de besoin dans les projets : choix d'outils techniques et informatiques, de nouveaux matériels, analyse RSE par processus, travail dans les groupes de travail CHSCT, questionnaires d'enquêtes, ... Cette approche contribue à des synergies inter-services renforcées. Ainsi, 82% des salariés trouvent l'entente entre services bonne et très bonne.

La mise en place d'espaces de travail collaboratifs dans le nouveau

siège (où les salariés sédentaires sont les plus nombreux) doit permettre d'entretenir la créativité et d'encourager les échanges interservices.

L'ensemble de ces démarches entretiennent l'exemplarité du dialogue social et confortent le sentiment d'appartenance. Outre le dialogue, les échanges, la co-production régulière avec ses collaborateurs, le dialogue institutionnel avec les organisations syndicales est permanent également : implication des organisations syndicales dans l'élaboration d'outils de management (enquêtes de satisfaction, livret d'accueil, règlement intérieur ...), rencontres régulières DRH/organisations syndicales et séances plénières avec les élus.

### ZOOM SUR

**Nouveauté : La création d'un réseau social d'entreprise**

Pour conforter encore le travail collaboratif, mieux capitaliser et fédérer les compétences des agents, faciliter l'innovation participative des agents en apportant une solution de communication unifiée intégrant la messagerie instantanée, la conférence audio/vidéo/web, le travail simultané sur des documents bureautiques et en mettant en place des espaces collaboratifs sur l'intranet Odyssée pour une efficacité accrue dans le partage d'information et la gestion de projets transversaux, la mise en œuvre d'un réseau social entreprise sera effective en 2017.



### L'INNOVATION ET LA CRÉATIVITÉ, DEUX OUTILS POUR RENFORCER DAVANTAGE ENCORE L'IMPLICATION DES SALARIÉS À TOUS NIVEAUX

Le potentiel créatif et la volonté des agents de progresser dans leur travail au quotidien font partie des forces du syndicat. Pour structurer davantage la démarche d'innovation participative et notamment l'innovation provoquée, un challenge de l'innovation a été organisé fin 2011 et a conduit à la concrétisation de nombreuses idées. Fort de ces résultats, un nouveau challenge a été lancé en 2014 sur le thème « Ensemble, améliorons nos pratiques, gagnons en efficacité ».

L'objectif de cette nouvelle opération était également de soutenir le déploiement de la démarche Lean au sein des différentes activités du SDEA, en encourageant les propositions d'améliorations et d'innovations permettant d'optimiser les méthodes de travail afin de gagner en efficacité, d'économiser du temps, de la matière et de l'argent.

Un taux de participation de 50% a été obtenu. Parmi les 67 innovations proposées : la création d'une canne d'injection pour le chlore liquide, la création d'un stock de pièces détachées d'occasion pour les ouvrages eaux usées, l'identification des équipements sur ouvrage par codes-barres, un support pour les tablettes des agents de terrain à poser sur le volant...

### ZOOM SUR

**De nouvelles avancées à venir**

Avec le déploiement d'ensemble du management visuel et de la démarche Lean management en cours, managers et équipes vont être amenés à structurer encore davantage les actions d'amélioration de leur activité/quotidien/outil de travail. Par ailleurs, le temps libéré dans le cadre des chantiers Lean sera également destiné à être réinvesti dans la mise en œuvre des idées des équipes.

En complément, une dizaine de cadres ont été formés aux techniques de créativité. Ces animateurs aideront les groupes devant produire des défis créatifs à produire un maximum d'idées, de les hiérarchiser dans le consensus, d'identifier les idées innovantes, réalistes et réalisables et de sélectionner celles à retenir à court et moyen terme.

Un ensemble de démarches conduisent les leaders opérationnels à faire preuve d'une maturité managériale croissante et exemplaire dans le monde de la gestion publique.

## ➤ LA RECONNAISSANCE ET LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL : UNE RECHERCHE PERMANENTE

La reconnaissance du professionnalisme, de la disponibilité, de l'implication emblématique des agents, des économies obtenues grâce à leurs efforts et à leur engagement constitue une priorité collective majeure.

Soucieux du bien-être des salariés, le SDEA veille également à fournir un environnement de travail et des équipements et infrastructures modernes et de qualité. La disponibilité de l'ensemble des managers dans une ambiance de travail conviviale fait partie de la culture du SDEA. Par ailleurs, pour renforcer l'efficacité du service public et moderniser les méthodes de management tout en intégrant au mieux les contraintes liées au déplacement de ses agents, le travail nomade et le télétravail ont été expérimentés. En complément, la participation à des réunions par visioconférence est de plus en plus utilisée tant en interne qu'en externe. Toutes ces actions concourent à l'amélioration du bien-être au travail à l'excellence des résultats sur les 3 piliers du développement durable.

**88%** des agents  
ont un plaisir/intérêt au travail

**91%** des agents  
sont satisfaits de leur outil de travail

**3,7%** turnover (en 2015)  
Best-in-class :  
EFQM 5\* : **3,6 %** - FP2E : **10,6 %**

**3%** absentéisme (en 2015)  
(4,5 % secteur public)

## ➤ LA SOLIDARITÉ, UNE VALEUR FORTE ET INCARNÉE À TOUS NIVEAUX

La solidarité est une valeur intrinsèque du SDEA reconnue comme incarnée par l'immense majorité des agents. A titre d'illustrations, lors des coulées de boues intenses en 2008, toutes les équipes des réseaux eaux usées se sont mobilisées pour prêter mains fortes aux secteurs sinistrés, se relayant jour et nuit. En 2012, l'hiver glacial avait entraîné de nombreuses ruptures de canalisations engendrant des dégâts importants et une impérieuse nécessité de réparer de toute urgence : là encore les salariés ont su se mobiliser, être solidaires. Cette même mobilisation au cours de la période récente a conduit à de nombreux messages de remerciements et félicitations d'élus et usagers.

Par ailleurs, tout agent qui rencontre des difficultés de santé bénéficie d'un aménagement de poste ou d'un reclassement professionnel. Cette politique d'accompagnement des agents en difficulté de santé est régulièrement qualifiée d'exemplaire par les évaluations externes. En complément, un accompagnement

est également proposé à tous salariés dans des moments plus graves (maladie, décès ...). Par ailleurs, avant même que la loi ne le permette des élans de solidarité s'étaient organisés au sein du SDEA à l'initiative des agents qui avaient fait un don de RTT à des collègues frappés par des drames familiaux.

Une politique  
soutenue et rare

**100%** des agents  
en difficulté de santé  
reclassés

En 2015 : **8,3%**  
de travailleurs handicapés  
**3,6%** opérateur privé  
**5,2%** FPT Bas-Rhin 2015

L'ensemble des démarches menées et leurs évolutions en termes de gestion du personnel ont permis au cours des années de passer d'un simple mode d'administration du personnel à un véritable management des ressources humaines.

La Chambre Régionale des Comptes a dans son dernier rapport relevé « la gestion rigoureuse des carrières, la politique menée en matière d'avancement, le processus de promotion et le traitement équitable entre agents titulaires et non titulaires ».

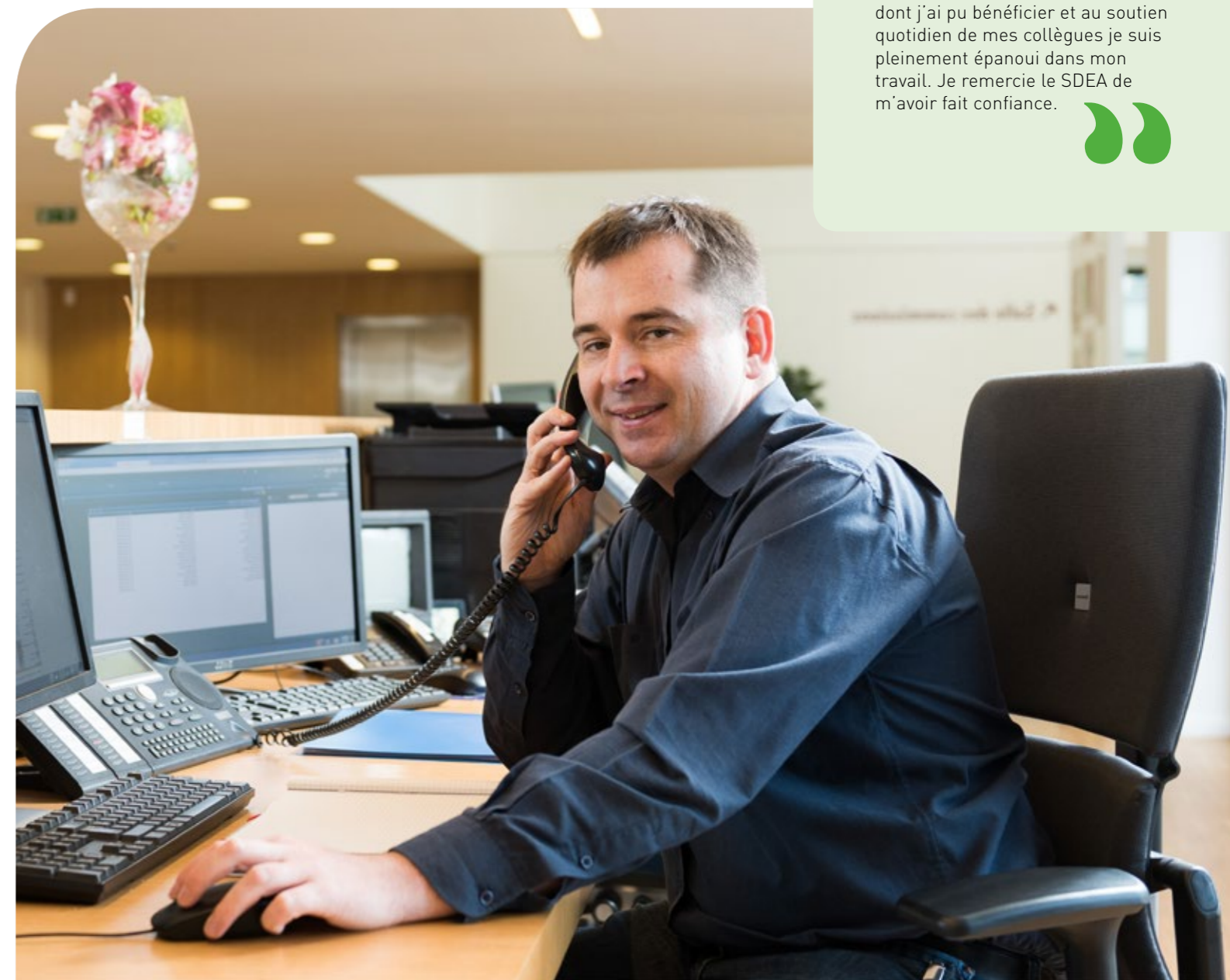
Écoutés, reconnus, « respectés » et conscients des enjeux à tous niveaux, les agents du SDEA ont à cœur de valoriser leur outil de travail et de donner pleine satisfaction à tous, élus, usagers et parties

prenantes, démontrer l'exemplarité technique, économique, relationnelle et organisationnelle du SDEA et ainsi non seulement de mériter la confiance des collectivités membres, mais donner l'envie à de nouvelles collectivités de rejoindre le SDEA. De véritables ambassadeurs et professionnels pleinement engagés au service de l'intérêt général ! Une implication qui contribue à leur fierté que le SDEA soit sur le plan national reconnu comme un modèle de la gestion publique de l'eau et même désormais plus largement de l'excellence publique (96% des agents considèrent d'ailleurs le SDEA comme un service public performant).

## “ TÉMOIGNAGE

**DAVID KLUGHERTZ,**  
CONSEILLER CLIENTÈLE  
TECHNIQUE

Auparavant j'étais agent de maintenance sur les ouvrages d'eau potable, suite à des difficultés de santé je ne pouvais plus exercer cette activité. Le SDEA m'a permis d'accéder à la reconversion professionnelle en m'offrant la possibilité de devenir conseiller clientèle technique. J'ai saisi cette opportunité avec beaucoup d'enthousiasme. Cela fait maintenant un an que j'exerce ce métier et j'en suis pleinement satisfait. Grâce aux formations dont j'ai pu bénéficier et au soutien quotidien de mes collègues je suis pleinement épanoui dans mon travail. Je remercie le SDEA de m'avoir fait confiance.



# Glossaire

- AERM** : Agence de l'Eau Rhin-Meuse
- AFNOR** : Association Française de Normalisation
- AFAQ** : Association Française pour l'Assurance de la Qualité
- ANC** : Assainissement Non Collectif
- APE** : Aqua Publica Europea
- CCA** : Chambre de Consommation d'Alsace
- CCSPL** : Commission Consultative des Services Publics Locaux
- CD67** : Conseil Départemental du Bas-Rhin
- CDC** : Communauté de Communes
- CHSCT** : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
- COFRAC** : Comité Français d'Accréditation
- CRC** : Chambre Régionale des Comptes
- CRM** : « Customer Relationship Management »
- CMP** : Code des Marchés Publics
- DIRECCTE** : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
- DUP** : Déclaration d'Utilité Publique
- ECAM** : Ecole Catholique d'Arts et Métiers
- EMS** : Eurométropole de Strasbourg
- ENGEES** : Ecole Nationale du Génie de l'Eau et de l'Environnement de Strasbourg
- EPCI** : Etablissement Public de Coopération Intercommunale
- FEP** : France Eau Publique
- FNCCR** : Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies
- FRTP** : Fédération Régionale des Travaux Publics
- GCE** : Grand Cycle de l'Eau
- GEMAPI** : Gestion des Milieux Aquatiques et de Prévention des Inondations
- GMAO** : Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur
- IRCOD** : Institut de Coopération Régionale de Développement
- IRSTEA** : Institut National de la Recherche en Sciences et Technologies pour l'Environnement et l'Agriculture
- MOOC** : « Massive open online course » (portail de cours en ligne ouvert à tous)
- OIT** : Organisation Internationale du Travail
- PAPI** : Programme d'Actions de Prévention des Inondations
- QSEDD** : Qualité Sécurité Environnement – Développement Durable
- RH** : Ressources Humaines
- RSE** : Responsabilité Sociétale des Entreprises
- SAGE** : Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux
- SDDEA** : Syndicat Départemental Des Eaux de l'Aube
- SDIS** : Service Départemental d'Incendie et de Secours
- SIG** : Système d'Information Géographique
- SYCOPARC** : Syndicat de coopération pour le Parc naturel régional des Vosges du Nord
- UTAMS** : Unités Territoriales d'Actions Médico-Sociale



**Syndicat des Eaux et de l'Assainissement  
Alsace-Moselle (SDEA)**  
1, rue de Rome  
Espace Européen de l'Entreprise  
SCHILTIGHEIM - CS 10020  
67013 STRASBOURG CEDEX  
[www.sdea.fr](http://www.sdea.fr)



Ensemble, dans l'exigence