

COMMISSION PERMANENTE DU SDEA

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL DES DÉLIBÉRATIONS

Séance du lundi 18 mars 2024 à 9h30
en salle Etienne Burger au SDEA
à Schiltigheim

sous la présidence de M. PFLIEGERSDOERFFER Frédéric

Membres présents : Mme/MM.

BARBIER Patrick ; **DECKER** Claude ; **GUILLIER** Anne ; **HENTSCH** Bernard ; **HITTINGER** Denis ; **INGWILLER** Bernard ; **JANUS** Serge ; **LASTHAUS** Jean-Claude ; **NETZER** Jean-Lucien ; **PANNEKOECKE** Jean-Bernard ; **RIEDINGER** Denis ; **SCHAAL** Thierry ; **SCHANN** Gérard ; **SCHULTZ** Denis ; **STUMPF** René ; **THIELEN** Pierre ; **WANTZ** Philippe ; **WOLF** Francis.

Membres représentés : Mmes/MM.

BACH Francis (donne pouvoir à **PFLIEGERSDOERFFER** Frédéric)
BIHL Pierre (donne pouvoir à **SCHULTZ** Denis)
DOLLINGER Isabelle (donne pouvoir à **LASTHAUS** Jean-Claude)
GEIST Pierre (donne pouvoir à **LASTHAUS** Jean-Claude)
HOFFSESS Marc (donne pouvoir à **SCHANN** Gérard)
HUBER Claude (donne pouvoir à **SCHULTZ** Denis)
IMBS Pia (donne pouvoir à **SCHAAL** Thierry)
ISEL Roger (donne pouvoir à **PFLIEGERSDOERFFER** Frédéric)
MANDRY Jean-Claude (donne pouvoir à **SCHULTZ** Denis)
REINER Denis (donne pouvoir à **LASTHAUS** Jean-Claude)

Membres absents excusés : Mme/MM.

JEANPERT Chantal ; **LUTTMANN** Pierre ; **MICHEL** Patrick ; **SENE** Marc ; **SUCK** David.

Invité : M.

SCHIESTEL André, Trésorier du SDEA Alsace-Moselle

Assistaient en outre : Mmes/MM.

HERMAL Joseph, Directeur Général du SDEA
BURCKEL Estelle, Directeur Général Adjoint du SDEA
FUCHS Isabelle, Directeur Général Adjoint du SDEA
MELLIER Pascal, Directeur Général Adjoint du SDEA
MUSSLIN Nicolas, Chef du Service des Affaires Juridiques
BALL Jean-Luc, Maire de la Commune de SELTZ

Date de convocation : 12 mars 2024

Accusé de réception en préfecture
067-256701152-20240318-2403006-DE
Date de réception préfecture : 22/04/2024

ENQUETES DE SATISFACTION TRIENNALES ELUS-USAGERS : BILAN ET PERSPECTIVES

En liminaire, le Président expose aux membres de la Commission Permanente que le SDEA est engagé depuis de très nombreuses années dans une démarche d'excellence durable, et est soucieux de rendre un service toujours meilleur aux élus, aux usagers, aux professionnels et aux agriculteurs de son périmètre de compétences.

L'écoute des parties prenantes est un axe fort de la politique du SDEA, autour de trois piliers : proximité, excellence et développement durable.

Outre les retours au fil des assemblées élues, de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL), des rencontres avec les parties prenantes, des traitements et de l'analyse systématique des réclamations et félicitations ou encore des enquêtes thématiques, il rappelle que le SDEA s'appuie sur la réalisation, depuis 2023, d'enquêtes triennales élus-usagers, sur la base de questionnaires validés en CCSPL et diffusés auprès de l'ensemble des délégués à l'Assemblée Générale ainsi qu'à un large panel d'usagers.

A la demande du Président, Mme Claire NAGY, Directrice de la Communication et de la Relation Usagers-Clients, précise que ces enquêtes permettent d'évaluer le niveau de satisfaction obtenu, son évolution ainsi que d'analyser de manière ciblée le niveau de réponse du SDEA aux enjeux du moment, dégager des points forts et des pistes de progrès.

Elle relève que l'édition 2023 des enquêtes reprend la structure des précédentes enquêtes, avec quelques évolutions en fonction des nouveaux enjeux et objectifs du SDEA, en matière d'amélioration continue du service rendu et avec la mise en œuvre d'un questionnaire à destination des agriculteurs.

Elle poursuit en exposant les thématiques évaluées comme suit :

- pour l'ensemble des enquêtes : l'image, la qualité et la performance du service, l'information et la communication, la satisfaction globale ;
- pour les enquêtes élus : la gouvernance, les connaissances et la formation, les nouveaux délégués, les partenariats ;
- pour les enquêtes usagers-clients de toutes catégories : la qualité de l'eau, les installations d'assainissement.

Elle présente synthétiquement aux membres de la Commission Permanente les résultats-clés des différentes enquêtes élus, usagers, professionnels et agriculteurs 2023 et leurs évolutions dont les gains significatifs obtenus dans certains domaines.

M. Joseph HERMAL, Directeur Général, énonce les perspectives et à ce titre les principales actions d'amélioration à poursuivre ou encore à mettre en œuvre.

Mme Claire NAGY souligne en synthèse l'excellence globale des résultats et la capacité à mener à bien des chantiers d'amélioration ciblés, fruits du travail de fond réalisé collectivement depuis de nombreuses années pour progresser vers l'excellence.

Le Président propose que soit présentée une synthèse collective de ces résultats et de ces actions d'amélioration lors des prochaines Commissions Locales.

Aux termes des débats ouverts par le Président, il ressort les réflexions suivantes :

- malgré le faible taux de réponse en comparaison des précédentes enquêtes, le SDEA s'illustre par des résultats particulièrement positifs. Pour l'avenir, il propose de réfléchir à la manière par laquelle les Présidents de Commissions Locales pourraient inciter les élus à répondre aux enquêtes, afin que ces résultats soient les plus représentatifs possibles.
Les enquêtes triennales constituent cependant un baromètre parmi d'autres, dont les résultats sont agrémentés par les retours quotidiens des territoires et lors des Commissions Locales ;
- la nécessité de conserver et de conforter ce qui fait la force du SDEA dans l'ensemble de ses domaines et notamment celle qui réside dans le lien entretenu avec le terrain et sa proximité avec les élus et les administrés ;
- les réponses aux enquêtes de satisfaction traduisent l'importance accordée par les élus à la valeur stratégique de l'eau et confortent l'importance des réflexions sur les enjeux de demain ;
- les résultats des enquêtes « agriculteurs » sont encourageants et indiquent que le SDEA est sur la bonne voie ;
- le SDEA bénéficie d'une présence importante dans les médias, qui est cependant morcelée, limitée chaque fois à une problématique et à un contexte territorial restreints, et qui manque ainsi d'une vision globale permettant notamment que le SDEA soit identifié comme un acteur de la transition écologique, d'où la nécessité de structurer le message à cet effet ;
- la qualité de l'eau est une préoccupation de premier ordre pour les consommateurs, et de fortes attentes existent envers la réactivation de la Commission « Communication », notamment sur cette thématique et la nécessité de conjuguer le fait d'être transparent tout en étant rassurant. Il est ainsi également dans l'intérêt du SDEA de faire évoluer la place des usagers comme acteurs au sein de la gouvernance, afin de mieux les associer aux réflexions relatives aux enjeux de l'eau et aux problématiques rencontrées, et ce tout en les informant et les formant. En termes de communication, il incombe par ailleurs de mieux informer les communes sur les actions du SDEA, son délégué pouvant être un bon relais et un bon vecteur à cet effet ;
- tout l'intérêt de la gestion publique de l'eau réside justement dans le fait de faire des usagers des citoyens de l'eau, et non des clients d'un marché, mais aussi dans une gestion à long terme privilégiant les dimensions de prévention et d'anticipation plutôt que de gestion curative. C'est une des grandes forces du SDEA sur laquelle il faut insister. Le SDEA dispose par ailleurs d'un capital exceptionnel qu'est le relationnel ;

- l'innovation doit être confortée comme une vraie priorité, elle représente la valeur ajoutée que le SDEA peut apporter à une collectivité qui intervient à son échelle uniquement, notamment grâce à la taille critique et aux économies d'échelle réalisées et réinvesties au bénéfice du bien commun. Il importe à ce titre d'identifier la bonne échelle d'intervention en adoptant une démarche de gestion intégrée de l'eau, telle que celle portée à l'échelle du bassin versant.

APRES en avoir délibéré ;

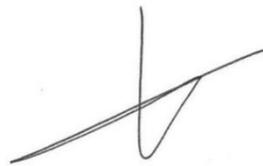
LA COMMISSION PERMANENTE A L'UNANIMITE

- **PREND ACTE** des informations issues du bilan des enquêtes de satisfaction élus-usagers ainsi que des perspectives dégagées et des actions d'amélioration qui en découlent, présentées par le Président, M. Joseph HERMAL et Mme Claire NAGY.
- **APPROUVE** la proposition du Président susmentionnée.

Suivent au registre les signatures du Président et du Secrétaire de séance.

POUR EXTRAIT CONFORME
Délibération certifiée exécutoire

Le Président



Frédéric PFLIEGERSDOERFFER

"La présente délibération, à supposer que celle-ci fasse grief, peut faire l'objet, dans un délai de deux mois à compter de sa notification, d'un recours contentieux auprès du Tribunal administratif de Strasbourg (31 avenue de la Paix, BP 51038, 67070 Strasbourg Cedex) ou d'un recours gracieux auprès du Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle, étant précisé que celui-ci dispose alors d'un délai de deux mois pour répondre. Un silence de deux mois vaut alors décision implicite de rejet. La décision ainsi prise, qu'elle soit expresse ou implicite, pourra elle-même être déférée à ce même tribunal administratif dans un délai de deux mois. Pour les requérants résidant outre-mer ou à l'étranger, des délais supplémentaires de recours ont été prévus par le Code de justice administrative."

Accusé de réception en préfecture
067-256701152-20240318-2403006-DE
Date de réception préfecture : 22/04/2024