

COMMISSION PERMANENTE DU SDEA

EXTRAIT DU PROCÈS-VERBAL DES DÉLIBÉRATIONS

Séance du mercredi 29 mars 2023 à 9h30
en salle Etienne Burger au SDEA
à Schiltigheim

sous la présidence de M. PFLIEGERSDOERFFER Frédéric

Membres présents : Mmes/MM.

BACH Francis ; **BARBIER** Patrick ; **DECKER** Claude ; **DOLLINGER** Isabelle ; **GEIST** Pierre ; **HITTINGER** Denis ; **INGWILLER** Bernard ; **JANUS** Serge ; **JEANPERT** Chantal ; **LASTHAUS** Jean-Claude ; **LUTTMANN** Pierre ; **MANDRY** Jean-Claude ; **MICHEL** Patrick ; **NETZER** Jean-Lucien ; **PANNEKOECKE** Jean-Bernard ; **REINER** Denis ; **SCHANN** Gérard ; **SCHULTZ** Denis ; **SENE** Marc ; **STUMPF** René ; **THIELEN** Pierre ; **WOLF** Francis.

Membres représentés : Mme/MM.

BIEHL Pierre (donne pouvoir à **LASTHAUS** Jean-Claude)
HENTSCH Bernard (donne pouvoir à **PFLIEGERSDOERFFER** Frédéric)
HUBER Claude (donne pouvoir à **PFLIEGERSDOERFFER** Frédéric)
IMBS Pia (donne pouvoir à **PFLIEGERSDOERFFER** Frédéric)
ISEL Roger (donne pouvoir à **WOLF** Francis)
SCHAAL Thierry (donne pouvoir à **SCHANN** Gérard)

Membres absents excusés : Mme/MM.

GUILLIER Anne ; **HOFFSESS** Marc ; **RIEDINGER** Denis ; **SUCK** David ; **WANTZ** Philippe.

Invité : M.

SCHIESTEL André, Trésorier du SDEA Alsace-Moselle

Assistaient en outre : Mmes/MM.

HERMAL Joseph, Directeur Général du SDEA
FUCHS Isabelle, Directeur Général Adjoint du SDEA
MELLIER Pascal, Directeur Général Adjoint du SDEA
HUFSCMITT Franck, Directeur de la Transition Écologique
TOUSSAINT Hadrien, Directeur des Ressources Financières et Matérielles
MUSSLIN Nicolas, Chef de services des Affaires juridiques

Date de convocation : 23 mars 2023

LANCEMENT D'UNE ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES PARTIES-PRENANTES DU SDEA

A la demande du Président, Mme Isabelle DOLLINGER, Vice-Présidente en charge de la communication et des relations avec les usagers et leurs représentants, expose aux membres de la Commission Permanente que depuis 2003, tous les trois ans, après avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL), une enquête de satisfaction destinée aux élus et usagers est réalisée afin d'améliorer la qualité et l'efficacité du service rendu et de tendre toujours plus vers l'excellence.

Elle relève que les objectifs de cette démarche sont les suivants :

- évaluer le niveau de satisfaction obtenu et son évolution ;
- analyser de manière ciblée le niveau de réponse du SDEA aux enjeux du moment ;
- dégager des points forts et des pistes de progrès.

Elle rappelle qu'en 2018 une enquête avait été diffusée également à destination des « artisans-industriels ».

Elle propose que pour les enquêtes de 2023, la trame de ces dernières reprenne la structuration générale des précédentes enquêtes tout en intégrant quelques évolutions tant concernant les nouveaux enjeux que les objectifs du SDEA en matière d'amélioration continue du service rendu.

Elle précise que lors de la réunion de Bureau du 15 mars 2023, il a été acté qu'un questionnaire soit également élaboré pour les « agriculteurs » avec lesquels des Paiements pour Services Environnementaux (PSE) ou des Obligations Réelles Environnementales (ORE) ont été mis en œuvre.

Elle fait savoir que la segmentation de ces enquêtes par catégorie permet notamment d'élaborer des actions d'amélioration encore plus finement ciblées.

Elle relève que cette démarche s'inscrit dans le cadre du processus d'écoute clients mis en œuvre au SDEA.

Elle présente subséquemment l'ensemble de la démarche susvisée et précise que le panel d'enquêtes et de retours clients a été développé en concertation avec les représentants des usagers/élus après un benchmark des meilleures pratiques.

Elle indique que ce panel est constitué des enquêtes triennales, des enquêtes sur services rendus, des enquêtes « clients mystères », des enquêtes thématiques, des réclamations et félicitations.

Elle note que les résultats des enquêtes font par ailleurs 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 en Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL).

Elle poursuit en énumérant quelques actions mises en place pour les élus grâce aux retours des enquêtes des dernières années :

- l'adaptation de la gouvernance pour la mandature 2020-2026 à la mesure des nouveaux enjeux ;
- la refonte de l'extranet ;
- la création du parcours de formation élus ;
- ou encore l'évolution des rapports annuels et l'élaboration de supports d'accompagnement pour présentation en conseils municipaux.

A la demande de Mme la Vice-Présidente, Mme Isabelle FUCHS, Directeur Général Adjoint Ressources et Méthodes, énonce quelques actions mises en œuvre s'agissant des usagers-clients :

- l'accueil de la Trésorerie au Siège du SDEA en vue d'un « guichet unique » ;
- l'organisation des journées de l'Eau pour célébrer les 75 ans du SDEA ;
- l'organisation de journées de l'Eau territorialisées et de salons de l'Inondation ;
- le lancement de l'opération « goûteurs d'eau » en 2018 ;
- le lancement de l'application mobile et la mise en œuvre d'un chatbot et de services plus personnalisés et réactifs ;
- la montée en puissance sur les réseaux sociaux ;
- la poursuite de la structuration et de la montée en compétences du centre d'appels clients ;
- le renforcement de l'information sur la qualité de l'eau et l'éco-consommation.

Elle détaille ensuite la méthode d'administration des questionnaires élus, usagers-clients, professionnels et agriculteurs et affiche leurs novations.

Elle suggère que les thématiques évaluées en 2018 ne soient pas modifiées et que les actions mises en œuvre soient aussi prises en compte.

Elle conclut en retraçant les prochaines étapes permettant de préparer les échéances suivantes :

- diffusion de ces enquêtes après validation par la CCSPL de fin avril à fin juin 2023 ;
- présentation des résultats et propositions d'actions d'améliorations lors des Commissions Locales d'automne et en CCSPL de décembre ;
- diffusion en interne fin 2023 et en externe par le biais du site internet du SDEA et de ses réseaux sociaux à compter de janvier 2024.

Le Président ouvre les débats tout en proposant que les questionnaires soient validés avec Mme Isabelle DOLLINGER.

M. Gérard SCHANN salue la démarche engagée dans les mois et les années à venir par le SDEA. Il note que la question de l'eau risque d'être un sujet de « crispations », au regard des enjeux tant qualitatifs que quantitatifs, et risque fort de donner lieu à des « conflits » en l'absence d'instance de discussion adaptée. Il questionne donc la possibilité, au SDEA, de la création d'une instance spécifique au sein de laquelle l'ensemble des catégories d'usagers pourrait venir débattre sur la question de l'eau ?

Le Président partage l'interrogation et la préoccupation de M. SCHANN, soulignant que la question est large et recouvre plusieurs dimensions nécessitant ainsi d'y travailler et de traiter tous les sujets en lien.

Il indique que le SDEA fait d'ailleurs partie des rares collectivités à partager une gouvernance territorialisée. Il évoque la question des achats responsables, transversale à la question du développement durable. Il déclare que le SDEA doit conforter et renforcer sa pédagogie et sa communication autour des arguments et actions qui le singularisent, à savoir, notamment, le coût, la démocratie interne, la préemption des dossiers d'avenir et la responsabilité par rapport à cet avenir.

M. Joseph HERMAL, Directeur Général, indique que dès le début des années 2000, le SDEA a innové en faisant le choix d'impliquer l'ensemble des catégories d'utilisateurs du SDEA au sein de la CCSPL et de faire de cette instance un lieu de larges échanges autour de l'ensemble des enjeux du cycle de l'eau et de réponses évolutives apportées par le SDEA.

Il rappelle également que les séminaires portant sur les orientations stratégiques 2021-2026 avaient évoqué l'opportunité d'une réflexion plus large sur la thématique du « Comment mieux associer les parties prenantes à la gouvernance du SDEA ? ».

Il ajoute que depuis 2003, dans le cadre des enquêtes de satisfaction successives, le SDEA a également choisi de faire participer les représentants des usagers à l'élaboration des questionnaires et à leur diffusion, puis à la restitution des résultats, à leur exploitation et aux actions en découlant, afin que la dynamique soit la plus collective possible et que les réponses soient coconstruites.

Il relève finalement que le service de l'Eau, qui a été perçu très longtemps essentiellement sous l'angle technique, est aujourd'hui apprécié comme indissociable des enjeux climatiques, de la biodiversité ou encore de l'agriculture et de l'alimentation, tout en soulignant que le SDEA a déjà intégré ces changements de paradigme dans sa dynamique d'évolution, étant déjà pleinement acteur sur l'ensemble de ces dimensions et thématiques émergentes au niveau international.

Aux remarques de M. Pierre LUTTMANN, Vice-Président délégué en charge du territoire Centre Nord, qui trouve ces enquêtes de satisfaction très chronophages, le Président répond qu'il reconnaît les limites de l'exercice mais qu'il s'agit néanmoins d'un outil « incontournable », le questionnaire étant « une main tendue » pour répondre et s'exprimer, et que de bonnes surprises peuvent émerger avec des usagers qui se sentent plus que concernés.

M. Bernard INGWILLER relève que les questions de rareté et de gestion de l'eau devraient être prises en compte pour mieux réussir à traiter ces enjeux dans le futur.

Mme Chantal JEANPERT estime que la question de l'eau se pose au sein de chacune des instances (CEA, Région...) et que chacune se sent responsable des problématiques de qualité, rareté, distribution, etc. Elle relève qu'alors que chacune arrive aux mêmes conclusions et objectifs, il manque une instance qui rassemblerait toutes ces « bonnes volontés » pour mener une réflexion commune sur ces sujets et traiter les questions associées. Elle ajoute qu'au regard des enjeux et de l'inquiétude qui porte sur la nappe, une des autres interrogations porte sur l'échelle à laquelle il faut réfléchir à ces questions.

Elle indique qu'il faudrait aller au-delà du niveau départemental et régional et réfléchir avec les voisins allemands et belges, ces derniers ayant les mêmes objectifs : préserver la qualité et la quantité de l'eau pour les générations suivantes. Elle évoque à cet effet l'organisation des Assises Rhénanes sur la question de l'eau au sein de la CEA, ces Assises étant transfrontalières et réunissant notamment des représentants allemands et suisses.

Le Président précise que la Région contribue également activement à l'organisation de ces Assises.

M. Franck HUFSCMITT, Directeur de la Transition Ecologique, questionne l'opportunité de saisir le dispositif du SAGE, indique que des instances existent dans la loi avec des déclinaisons possibles (par exemple les CLE) et que le SDEA est aussi présent sur différentes échelles de territoire, y compris transfrontalières. Il évoque également les réflexions menées autour des Projets de Territoires pour la Gestion de l'Eau (PTGE) et précise que le SDEA s'inscrit dans le cadre d'une politique volontariste avec l'ensemble des parties prenantes.

Le Président conclut que le SDEA est dans l'attente, d'une part, de réponses de l'État sur certains sujets et, d'autre part, des choix politiques qui seront retenus par un certain nombre de collectivités.

APRES en avoir débattu et en avoir délibéré ;

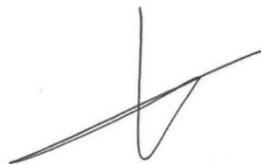
LA COMMISSION PERMANENTE A L'UNANIMITE

- **PREND ACTE** des explications et précisions fournies par le Président, Mmes Isabelle DOLLINGER et Isabelle FUCHS.
- **PREND ACTE** des interventions, remarques et propositions des membres de la Commission Permanente.
- **APPROUVE** la démarche proposée concernant les enquêtes de satisfaction 2023 ainsi que les modalités associées telles que susmentionnées.
- **CONFIE** au Président et à Mme Isabelle DOLLINGER la validation des différents questionnaires encore en cours d'élaboration.

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
067-256701152-20230329-2303009-DE
Date de télétransmission : 19/04/2023
Date de réception préfecture : 19/04/2023