

COMMISSION CONSULTATIVE DU SERVICE PUBLIC LOCAL
DU VENDREDI 10 JUIN 2011
COMPTE-RENDU



Le vendredi 10 juin 2011, à 14 h 00, se sont réunis, sous la présidence de Monsieur Daniel DAVISSE, vice-président du SEDIF, le Président André SANTINI étant empêché, les membres de la Commission consultative du service public local (CCSPL) au siège du SEDIF, 14 rue Saint-Benoît à Paris 6^{ème}, au nombre de huit, sur convocation à eux adressée le 23 mai 2011.

Etaient présents :

◆ ***Pour le SEDIF :***

Monsieur Daniel DAVISSE	vice-président du SEDIF,
Monsieur Michel ADAM	délégué titulaire de la C.A. de l'Aéroport du Bourget
Madame Maryvonne ARTHIS-HEBERT	déléguée titulaire d'Alfortville
Monsieur Philippe KNUSMANN	directeur général des services
Monsieur Eric REQUIS	directeur général adjoint
Madame Véronique HEIM	directeur études, prospective et systèmes d'information

Absents / excusés :

Monsieur Philippe DALLIER	délégué titulaire des Pavillons-sous-Bois
Monsieur Ludovic JAMET	délégué titulaire de Jouy-en-Josas

Absents :

Monsieur Samuel BESNARD	délégué titulaire de la communauté d'agglomération du Val-de-Bièvre
Monsieur Franck PERILLAT-BOTTONET	délégué titulaire de la C.A. du Val-de-Bièvre

◆ ***Pour les associations représentatives des usagers :***

Monsieur Vincent BLANCHEZ	Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC)
Monsieur Michel JACOTTIN	Confédération de la consommation, logement et cadre de vie
Monsieur René BOUÉ	Confédération Syndicale des Familles
Monsieur Jean-Claude BOYER	Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir

Absents / excusés :

Monsieur Jean-Philippe de ROSAMEL	Fédération des Familles de France
Monsieur Gérard BENOIST du SABLON	OR.GE.CO.

◆ ***en qualité de personne dont l'audition paraît utile :***

Monsieur le Professeur Bernard FESTY	Université Paris V
--------------------------------------	--------------------

Monsieur DAVISSE, président de séance, ouvre la réunion.

La commission a désigné M. Michel ADAM, délégué titulaire de la communauté d'agglomération de l'Aéroport du Bourget, pour remplir les fonctions de secrétaire de séance.

A la demande de Monsieur DAVISSE, président de séance, les membres présents confirment qu'ils n'ont pas de remarque sur le compte-rendu de la précédente réunion du 1^{er} octobre 2010. Ce dernier est donc approuvé.

Les affaires inscrites à l'ordre du jour sont ensuite présentées.

I – Point sur la mise en œuvre du nouveau contrat de délégation de service public

a) Etat des contentieux déposés suite à la demande d'adhésion de la CA Est Ensemble

Philippe KNUSMANN, directeur général des services, informe tout d'abord les membres de la commission, de l'état d'avancement des quatre requêtes déposées devant les tribunaux à la suite de la demande d'adhésion de la CA Est Ensemble ; trois requêtes ont été formulées par l'association Coordination Eau d'Ile-de-France, et une par deux conseillères de la communauté d'agglomération concernée.

Deux requêtes ont d'ores et déjà fait l'objet d'un rejet par les tribunaux ; les deux autres, déposées récemment, sont actuellement pendantes.

b) Point sur le périmètre syndical

Les mouvements imputés au périmètre territorial du SEDIF, compte tenu d'une part de l'adhésion de la CA Est Ensemble, et d'autre part de la création des communautés d'agglomération Seine-Défense (Courbevoie et Puteaux) et Le Parisis (Beauchamp, Corneilles-en-Parisis, Herblay, La Frette-sur-Seine, Montigny-lès-Cormeilles et Pierrelaye) sont détaillés aux membres de la commission.

Les communautés concernées ayant sollicité, pour partie ou pour l'intégralité de leur périmètre, leur adhésion au SEDIF, sept communes réintégreront le territoire syndical à l'issue des démarches administratives liées à ces mouvements d'intercommunalité. Dans l'attente de la publication des arrêtés inter préfectoraux approuvant ces demandes d'adhésion, des conventions de gestion provisoire du service public de l'eau ont été signées entre ces EPCI, le SEDIF, et son délégataire.

II – Rapport d'activité 2010 du délégataire

Philippe KNUSMANN rappelle que la remise du rapport d'exercice 2010 par le délégataire s'inscrit dans un cadre réglementaire.

M. BOYER (UFC Que Choisir) émet le souhait de disposer d'une analyse du contenu de ce rapport ; il lui est précisé que ce rapport n'a été remis que le 31 mai, conformément aux dispositions de l'ancien contrat.

Au titre du nouveau contrat, la remise des rapports a été fixée au 1^{er} ou 31 mars pour la plupart (au 15 février pour le contrôle des comptes), ce qui permettra de communiquer l'analyse sollicitée.

La Commission confirme son souhait de disposer, dans le cadre du nouveau contrat, une présentation comportant une analyse synthétique du document par le SEDIF, et la communication des avis des commissions.

Après l'avoir examiné, la Commission n'émet pas d'autre remarque sur ce rapport.

La commission émet un avis favorable.

III – Rapport d'activité, rapport de développement durable et rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable pour l'exercice 2010 du SEDIF

Il est rappelé que le rapport d'activité et le rapport annuel sont soumis à l'examen de la CCSPL, conformément à l'article L. 1413-1 du CGCT, et qu'ils seront présentés au comité du 23 juin conformément aux articles L. 5211-39 et L. 2224-5 du même Code.

Le rapport d'activité est structuré en 5 chapitres :

- **l'institution**, qui revient sur les faits marquants, les instances et les travaux des commissions et de la CCSPL en 2010 ;
- **la mise en œuvre de la nouvelle DSP**, qui revient sur la procédure et le choix du délégataire, présente les nouveaux engagements pour une meilleure qualité de service et de relation avec les usagers, ainsi que sur les actions engagées en 2010 pour assurer la transition entre les deux contrats ;
- **les opérations marquantes et travaux réalisés** en 2010, tant au niveau de la R&D que des investissements : travaux sur le réseau, remplacement des branchements en plomb, rénovation des équipements dans les usines et dans les stations de pompage et les réservoirs. Le schéma directeur 2011-2025 et le XIV^o plan y sont également abordés ;
- **les résultats de l'évaluation de la qualité de service, les actions de communication et l'organisation de la relation clientèle**, décrits quant à eux dans le chapitre « services » ;
- le dernier chapitre traitant, comme à l'accoutumée, des **comptes du SEDIF et du financement des investissements**.

Le rapport annuel est quant à lui constitué de deux grands chapitres :

- le premier, consacré au prix du service de l'eau, et qui détaille par commune les données relatives à la population, aux abonnés, aux volumes consommés. Y est également expliqué le détail de la facture et son évolution ;
- le second traite de la qualité du service, reprenant l'évaluation de la qualité et la mesure du service au client, la contrôle de la qualité de l'eau, les résultats des contrôles sanitaires et bactériologiques.

Le rapport 2010 correspond à la troisième année d'application du décret de 2007, qui prévoit l'intégration d'indicateurs et de données du service dans le rapport annuel.

Non exigé par les textes, le rapport de développement durable fait l'objet depuis 2008 d'un rapport spécifique ; il met en valeur les actions et la politique de développement durable du SEDIF, ses actions les plus marquantes en la matière, et englobe non seulement l'environnement, mais aussi la politique sociale et l'économie.

Comme à l'accoutumée, sont joints à ces rapports une plaquette synthétique de 4 pages sur le prix et la qualité de l'eau, et la brochure intitulée « le Sedif en chiffres » ; il est rappelé que chaque commune et communauté membre recevra par ailleurs sous CDRom les données spécifiques à son territoire.

La commission émet un avis favorable sur ces différents documents.

IV – Observatoire de la qualité du service de l'eau – bilan 2010

Comme chaque année, l'institut TNS Sofres a interrogé en 2010 un peu plus de 4 000 usagers par le biais d'enquêtes téléphoniques, dans le cadre de l'Observatoire de la qualité de service du SEDIF. Cet outil de mesure de la satisfaction des usagers, créé en 2002, est commun au SEDIF et au délégataire.

Unique en son genre, il permet, par des campagnes d'appels mensuels, d'évaluer en permanence la satisfaction des usagers dans tous les domaines du service de l'eau, qu'il s'agisse de la qualité de l'eau perçue, des travaux menés sur le réseau public, des interventions à domicile ou encore des relations avec le service.

Toutes les catégories d'usagers sont prises en compte : particuliers abonnés, consommateurs non abonnés résidant en appartement, gestionnaires d'immeubles, établissements recevant du public.

Ce dispositif d'enquêtes est par ailleurs complété de vagues d'appels-mystères, par lesquelles TNS Sofres évalue les compétences des conseillers clientèle du Centre Service Client.

Benjamin VACARIE, en charge de la communication au SEDIF, présente à la CCSPL les principaux éléments de synthèse de cette enquête.

Si certains points restent à améliorer (prix de l'eau -méconnu mais jugé excessif-, odeur de l'eau, précautions à prendre en cas de travaux ou coupure d'eau, relevés intermédiaires de facturation), en revanche les usagers interrogés soulignent encore cette année la qualité de l'information reçue et la rapidité de remise en service lors de coupures ou de travaux, la qualité de l'eau (limpidité, qualité sanitaire) et de sa fourniture (disponibilité, régularité de la pression) ; ils sont également satisfaits des moyens et délais de paiement de la facture.

La satisfaction globale, qui résume la position d'ensemble des usagers tous thèmes confondus, se situe toujours à un très bon niveau avec près de 92 % de "satisfaits" à "très satisfaits".

Les principaux résultats de ces enquêtes sont accessibles sur le site internet du SEDIF et certains d'entre eux sont repris sous la forme d'encadrés intitulés « parole d'abonnés » dans le rapport annuel.

V – Evaluation de la qualité du service fourni par la mesure de performance

Après avoir rappelé que tous les travaux du SEDIF, en matière de qualité de service, sont à relier, en termes de cohérence, à la boucle de la qualité de service issue de la norme NF-P15-900-4, et les objectifs de ce système, Véronique HEIM présente le bilan 2010 d'évaluation de la qualité du service fourni, basée sur la mesure de la performance.

Le SEDIF contrôle en effet mensuellement tous les indicateurs de performance, au nombre de 135, définis dans la convention de régie intéressée. Les résultats de l'année 2010 sont les suivants :

- après avoir connu une forte baisse entre 2008 et 2009, le nombre de pénalités (42) est en hausse par rapport à 2009 (26,33)
- le montant financier des pénalités applicables au régisseur se monte à 51 824 € (32 825 euros en 2009).

Ce système d'indicateurs ayant fait ses preuves, a été non seulement reconduit dans le nouveau contrat de DSP, mais développé avec un panel encore plus large d'indicateurs en adéquation avec la stratégie du SEDIF.

M. le Professeur FESTY sollicitant des précisions sur les non-conformités du contrôle réglementaire, il lui est précisé que ces dernières figurent dans les documents publiés et donnent lieu à l'application de pénalités. Des procédures d'actions correctives sont déclenchées dès qu'elles surviennent.

VI – Bilan 2006-2011 de l'action Phyt'Eaux Cités et présentation de la phase 2 (2012-2016)

Véronique HEIM évoque ensuite le bilan très positif de la phase 1 de ce dispositif, qui visait à limiter l'emploi de produits phytosanitaires dans 73 communes des bassins de la Seine, l'Orge aval et l'Yvette.

Après quatre années et demi de fonctionnement, 65 collectivités se sont engagées et ont réduit de 81 % leur consommation de produits phytosanitaires. En parallèle, il a été constaté une baisse très significative de la contamination des eaux de l'Orge aval et de l'Yvette par les pesticides.

Fort de ce succès, le Comité directeur de Phyt'Eaux Cités a décidé lors de sa réunion du 26 mai 2011, de pérenniser ses actions et d'étendre le périmètre à l'Orge amont. Les communes concernées sont majoritairement situées dans l'Essonne. Cette phase 2, qui doit être validée par le Bureau du SEDIF, se déroulera de 2012 à 2016.

VII – Projets de participation du SEDIF à des programmes de recherche et développement

Véronique HEIM informe la Commission qu'elle sera dorénavant consultée sur tout projet de participation du SEDIF à un programme de recherche et de développement, conformément aux dispositions de la loi Grenelle 2, intégrées à l'article L. 1413-1 du Code général des collectivités territoriales.

Après un rappel des actions menées en 2010, sont présentées les principales études du programme 2011, pour certaines lancées en liaison avec l'exploitant ; les centres d'essais du SEDIF sont mis à sa disposition.

M. le Professeur FESTY et les représentants d'associations demandent quelle sera l'organisation du SEDIF pour assurer ce programme.

Le SEDIF indique qu'une équipe de cinq ingénieurs suit le programme d'études, passent des conventions de partenariat avec des organismes de recherche (laboratoires d'universités) ou des marchés publics d'études.

La commission émet un avis favorable sur ces différents programmes.

L'ordre du jour étant épuisé et aucune autre question ou observation n'étant formulée, le Président lève la séance à 16 h 00, en remerciant tous les membres présents de leur assiduité et de leur active participation.

Le secrétaire de séance,
Michel ADAM,

délégué titulaire de la communauté d'agglomération de l'Aéroport du Bourget