

**COMMISSION CONSULTATIVE
DU SERVICE PUBLIC LOCAL DE L'EAU POTABLE
DU JEUDI 10 JUIN 2010**

COMPTE-RENDU SOMMAIRE



Le jeudi 10 juin 2010 à 14 h 00, se sont réunis en salle multimédia, 14 rue Saint-Benoît, Paris 6^{ème}, sous la présidence de Monsieur André SANTINI, les membres de la Commission consultative du service public local de l'eau potable (CCSPL) au nombre de 11, sur convocation à eux adressée le 1^{er} juin 2010 :

ETAIENT PRESENTS :

Pour le SEDIF :

Monsieur André SANTINI	président du SEDIF,
Monsieur Michel ADAM	délégué titulaire de la C.A. de l'Aéroport du Bourget
Monsieur Samuel BESNARD	délégué titulaire de la communauté d'agglomération du Val-de-Bièvre
Madame Martine DUBOIS	déléguée titulaire de la C.A. des Hauts-de-Bièvre
Monsieur Franck PERILLAT-BOTTONET	délégué titulaire de la C.A. du Val-de-Bièvre

Monsieur Philippe KNUSMANN	directeur général des services
Madame Sophie MAÏBORODA	directeur général adjoint
Monsieur Patrick SITBON	directeur général adjoint

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-Philippe de ROSAMEL	Fédération des Familles de France
Monsieur Gérard BENOIST du SABLON	OR.GE.CO.
Monsieur Guy BASTIEN	Union Fédérale des Consommateurs Que Choisir

ABSENTS / EXCUSES :

Monsieur Philippe DALLIER	délégué titulaire des Pavillons-sous-Bois
Monsieur Ludovic JAMET	délégué titulaire de Jouy-en-Josas
Monsieur Jean-Paul LEFEBVRE	délégué titulaire de Noisy-le-Sec
Monsieur le Professeur Bernard FESTY	Université Paris V (<i>convoqué en qualité de personne dont l'audition paraît utile</i>)

Le Président ouvre la séance.

Madame Martine DUBOIS est désignée secrétaire de séance.



Le compte-rendu de la précédente réunion de la commission du 12 juin 2009 étant approuvé, le Président rappelle qu'il a souhaité, dans un souci de parfaite transparence et information, saisir pour avis les membres de la CCSPL sur le projet de contrat de DSP, comme il les avait précédemment saisis, en séance du 27 mars 2009, sur les grandes orientations du cahier des charges de la DSP.

Il informe également la CCSPL que le SEDIF vient d'obtenir gain de cause du Tribunal administratif de Paris, dans le cadre de plusieurs recours exercés contre sa délibération sur le choix du mode de gestion du service public de l'eau, votée le 11 décembre 2008. La légalité de la procédure de DSP lancée par le SEDIF se trouve donc confortée après ce jugement du 21 mai 2010.

Deux communiqués de presse du SEDIF portant sur le jugement du TA de Paris et sur une réponse à l'article publié dans Le Canard Enchaîné le 9 juin 2010, sont remis aux participants.

L'affaire relative au projet de contrat de DSP est ensuite abordée.

I – Projet de contrat de délégation de service public

Les différentes étapes de la procédure de DSP suivie, ainsi les textes et principes qui l'ont entourée sont rappelés. Il est précisé que le calendrier annoncé dès le début de la procédure a connu un seul léger infléchissement suite au retrait des neuf communes de la communauté d'agglomération Est-Ensemble, et de la commune de Viry-Châtillon.

Une explication des motifs du choix de l'offre de l'entreprise candidate retenue est ensuite apportée ; le prix de la facture est communiqué ainsi que la part du prix de l'eau revenant au délégataire.

Les réponses étant apportées aux diverses demandes de précisions des membres de la CCSPL, un point est fait sur les actions de solidarité portées par le futur contrat à l'attention des usagers qui rencontreraient des difficultés de paiement de leur facture d'eau.

Certains membres de la CCSPL exposent ensuite à l'assemblée les motifs de la position qu'ils adopteront lors du vote de cette affaire. Aussi le Président leur propose-t-il de donner formellement leur avis sur le projet de contrat de DSP et le choix du délégataire. Résultats du vote :

- pour : 8
- abstentions : 3
- contre : 0

Le Président propose ensuite de passer à l'affaire suivante inscrite à l'ordre du jour.

II – Rapport d'activité du délégataire

Après que le directeur général des services a précisé le cadre réglementaire dans lequel s'inscrit la remise du rapport d'exercice 2009 par le délégataire, *la commission émet en avis favorable sur ce point.*

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 2009 du SEDIF

Il est rappelé que le rapport d'activité et le rapport annuel sont soumis à l'examen des membres de la CCSPL, conformément à l'article L1413-1 du CGCT, et seront présentés au comité du 24 juin conformément aux articles L5211-39 et L2224-5 du même Code.

Une présentation est faite des cinq chapitres du rapport d'activité, puis des deux principales parties du rapport annuel, lequel intègre notamment les indicateurs dont la publication a été rendue obligatoire par le décret de 2007.

Est adjoint à ces deux rapports, pour la 2^{ème} année consécutive, un rapport spécifique sur le développement durable, non exigé par les textes, qui met en valeur les actions et la politique du SEDIF en la matière.

Comme chaque année, une plaquette de 4 pages sur le prix et la qualité de l'eau est jointe à ces rapports, et chaque commune recevra par ailleurs sous CD Rom les données spécifiques à son territoire.

La commission émet en avis favorable sur ces différents documents.

IV – Observatoire de la qualité du service de l'eau – bilan 2009

Comme chaque année, TNS Sofres a interrogé 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. Commun au SEDIF et au délégataire, cet outil de mesure de la satisfaction des usagers créé en 2002, 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 est complété de vagues d'appels-mystères par lesquelles TNS Sofres évalue les compétences des conseillers clientèle du Centre Service Client.

Les principaux éléments de synthèse de cette enquête sont présentés aux membres de la CCSPL (points forts et points restant à améliorer). Ils sont également accessibles sur le site internet du SEDIF, certains d'entre eux étant repris sous la forme d'encadrés intitulés « parole d'abonnés » dans le rapport annuel.

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

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

Le bilan d'évaluation de la qualité du service fourni, basée sur la mesure de la performance, est ensuite présenté. Le SEDIF contrôle en effet mensuellement tous les indicateurs de performance définis dans le contrat de régie intéressée. Les résultats de l'année 2009 sont les suivants :

- nombre de pénalités (21,33) en forte baisse par rapport à 2008 (73,93)
- montant financier des pénalités applicables au régisseur : 26 591 € (89 646 euros en 2008).

Il est précisé que ce système d'indicateurs ayant fait ses preuves, sera reconduit lors du nouveau contrat de DSP, avec un panel encore plus large en adéquation avec la stratégie du SEDIF.

L'ordre du jour étant épuisé et aucune autre question ou observation n'étant formulée, le Président remercie les membres présents et lève la séance à 16 h 00.
