



REIMSMETROPOLE

La Direction de l'eau certifiée ISO9001... La qualité de mieux en mieux !

La Direction de l'Eau est certifiée ISO 9001 depuis le 7 mars 2000 pour les activités de production d'eau potable, de distribution et de gestion clientèle sur Reims Métropole. Chaque année, un audit externe est réalisé afin de vérifier que la Direction de l'Eau mérite toujours son certificat et développe une démarche d'amélioration continue.

I.S.O. est une organisation internationale qui détermine des normes applicables à toutes les activités. A Reims, la Direction de l'eau a mis en place une recherche systématique d'amélioration de la qualité à tous les niveaux des processus concernant l'eau potable pour respecter la norme I.S.O. 9001 . Cette démarche a permis d'améliorer la qualité des services aux clients (programmation du renouvellement des compteurs d'eau, numéro vert, information avant coupures d'eau programmées, alerte sur anomalie de relevé de consommation ...). En France, cette norme est très utilisée dans l'industrie. Dans le service public, d'autres domaines que celui de l'eau ont fait l'objet de ce type de certification : la gestion du parc automobile, l'état-civil par exemple.

La politique Qualité 2007 développée par la Direction de l'eau comprend :

- *la continuité du service public d'alimentation en eau potable à travers la sécurité de l'approvisionnement, la rénovation des installations et la poursuite de la modernisation.*
- *un niveau de prestations satisfaisant les besoins et attentes des usagers.*
- *le développement de la communication.*
- *le développement des compétences internes et l'évaluation des actions entreprises.*
- *La maîtrise du prix de l'eau potable.*

La mise en œuvre de cette politique est suivie à travers de nombreux indicateurs. Les tableaux de bord, le niveau de traçabilité et la responsabilisation de chaque acteur permettent de piloter chaque activité. Les non-conformités et réclamations client permettent grâce à une analyse systématique d'identifier des pistes d'amélioration.

Il existe aussi des indicateurs plus globaux nationaux qui permettent à la Direction de l'eau de se comparer aux autres services de distribution de l'eau en France.

L'audit réalisé en 2007

L'audit annuel de suivi a été réalisé les 2 et 3 mai derniers.

Les commentaires de l'expert sont extrêmement positifs et soulignent de nombreux points forts. Tous les processus sont en conformité. Seuls quelques points de détails sont considérés comme faibles ou à améliorer.

L'auditeur a souligné la qualité des processus « Service Client / Recouvrement / Facturation » qui interviennent depuis la demande de raccordement du client jusqu'à la facturation, en traitant également tous les contacts et demandes clients (réclamation, évolution, renseignements...).

Le service client a augmenté son efficacité sur un nombre très important d'actions et depuis peu a particulièrement amélioré encore le niveau de traçabilité de toutes les interventions dans la base de données client.

De même pour le processus « **Distribution** » dont les tâches de planification, réalisation et de suivi des chantiers, sont réalisées avec un haut niveau de traçabilité et d'enregistrement.

Le verdict de l'auditeur en termes d'efficacité et de maturité est le suivant :

Efficacité

Toujours des dispositions internes correctement appliquées qui amènent une bonne traçabilité et apportent de très nombreuses données pertinentes à analyser lors des revues de Direction, en particulier au niveau du tableau de bord qui permet une comparaison pertinente des résultats de chaque année

Maturité

Comme pour le dernier audit, on constate que le SMQ* a atteint un haut niveau de maturité, en particulier pour la traçabilité, les mesures, le suivi des évolutions, les dispositions d'analyse et les actions d'amélioration. Seule une réflexion sur l'approche processus pourrait redonner un nouvel élan à la démarche.

* SMQ : Système de management de la qualité

La Direction de l'eau de ReimsMétropole

Elle mobilise 104 agents répartis au sein de 3 services.

Le service étude et production d'eau

Production d'eau à partir de plusieurs captages dans la vallée de la Vesle et de la Suippe :

- champs captants de Fléchambault en régie directe,
- champs captants de Couraux et d'Auménancourt, exploités par la Compagnie Générale des Eaux.

La production est de 38 000 m³ /jour en moyenne avec des pointes pouvant aller jusqu'à 69 000 m³/jour comme en 1976.

Après pompage, l'eau est stockée dans quatre sites :

- le réservoir du Moulin de la Housse (20 000 m³, ouvrage enterré)
- le réservoir de la Faculté (château d'eau de 3 000 m³)
- le réservoir surélevé de Croix Rouge (tour de 20 mètres, 5 000 m³)
- le réservoir des Epinettes (ouvrage semi-enterré, de 12 500 m³)

La capacité totale de stockage est de 40 000 m³, soit un peu plus de la consommation moyenne journalière sur l'agglomération.

La qualité de l'eau est régulièrement contrôlée (800 analyses par an et mesure du chlore en continu)

Le service entretien, distribution de l'eau

- exploitation du réseau (36 000 abonnés donc autant de compteurs et 595 km de réseau) :
 - renouvellement de 3 500 compteurs/an en moyenne
 - remplacement de 1 400 branchements plomb par an.
- travaux de renouvellement de 10 à 15 km de conduites par an
- maintenance quotidienne du réseau : nouveaux branchements (150/an en moyenne), suivi des bornes incendie, réparation de fuites

Le service clients

- facturation des consommations d'eau suite aux 3 relèves par an, soit 120 000 index et donc 120 000 factures
- encaissement des factures (ReimsMétropole est l'une des rares collectivités de France à fonctionner en régie de recettes pour l'eau)
- interface entre les différents services techniques et usagers : un numéro vert, le 0 800 818 993, traite toutes les demandes des usagers ainsi que le service d'accueil de l'hôtel de la Communauté, les usagers peuvent également régler leurs factures auprès des antennes municipales de la Ville de Reims.