

## Chères collègues, Chers collègues,

Modifié par la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe), le Code Général des Collectivités Territoriales prévoit désormais, dans son article L2121-10, qu'une convocation à une réunion de l'Assemblée délibérante peut être transmise de manière dématérialisée, si le membre de cette assemblée en fait la demande.

L'an passé, vous avez chacun reçu un questionnaire, vous invitant à vous prononcer sur votre souhait de participer ou non à cette dématérialisation.

Vous avez été nombreuses et nombreux à opter pour ce mode de transmission proposé par la réglementation.

Les services du SATESE 37 ont ainsi pu mettre en œuvre cette démarche à l'occasion du Comité Syndical du 12 mars dernier.

Les élus du Bureau et moi-même avons le plaisir de vous communiquer les résultats de cette initiative.

Le choix d'opter pour la dématérialisation a permis de réduire de deux tiers notre production de papier. En passant de 384 exemplaires édités habituellement à 130, ce sont près de 17000 pages qui n'ont pas été reprographiées. Il convient d'ajouter à cela les économies réalisées sur les enveloppes et l'affranchissement.

Nous tenons tout particulièrement à remercier les Délégués « volontaires » qui se sont lancés dans ce nouveau mode de communication. Nous espérons que les autres membres de notre assemblée seront convaincus des résultats obtenus et décideront de se lancer prochainement dans cette démarche.

Et nous tenons également à remercier les services du syndicat d'avoir été en capacité d'adapter leurs pratiques à cette « opportunité » offerte par la réglementation.

Continuons d'agir pour la préservation de l'environnement !

**Joël Pélicot**

Président du SATESE 37

## L'ACTUALISATION DE L'ÉTAT DES LIEUX ET LA CAPITALISATION

### ▣ QUELQUES RAPPELS

Comme évoqué dans le Flash Infos n°35, le SPANC-SATESE 37 a démarré il y a un an l'actualisation de l'état des lieux des installations d'assainissement non collectif (2005-2009), en priorisant son action sur les installations les plus défectueuses (classées priorité 1 et 2), ainsi que sur celles situées dans les périmètres de protection de captage d'eau potable (8000 à 9000 installations potentielles).

Ce travail de croisement d'informations au bureau a permis d'engager une deuxième campagne de contrôles de fonctionnement (obligation réglementaire), mais aussi d'identifier les installations éligibles aux aides financières de l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne. Ce travail a pu être réalisé grâce à la collaboration des collectivités sollicitées, qui nous ont permis de valider les listings établis.

### ▣ LES RÉSULTATS OBTENUS

Aujourd'hui, ces actions ont été réalisées sur plus de 120 communes, représentant environ 4000 installations. L'analyse des résultats révèle que :

- 17% des installations ont été réhabilitées depuis l'état des lieux,
- 50% environ des dispositifs doivent faire l'objet d'un nouveau contrôle de fonctionnement, aucune action n'ayant été engagée sur ces installations déjà défectueuses il y a environ 10 ans,
- 33% des installations sont identifiées comme éligibles aux aides financières proposées par l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne (AELB).

## L'ACCOMPAGNEMENT DU SPANC-SATESE 37 POUR LA RÉHABILITATION

### ▣ UNE CONVENTION DE MANDAT SIGNÉE AVEC L'AELB :

Souhaitant faire bénéficier les installations éligibles des aides financières de l'AELB





tout en agissant sur les « points noirs », le Syndicat a engagé fin 2016 des démarches auprès de l'organisme financeur pour établir une convention de mandat. Approuvée initialement lors du Comité Syndical du 6 mars 2017, la convention n'a pu être mise en œuvre, l'Agence ayant été contrainte, pour des raisons juridiques, de suspendre ce type d'opération jusqu'au mois de novembre 2017.

Une fois la nouvelle convention adoptée par le Conseil d'Administration de l'AELB en octobre 2017, le Syndicat a approuvé ce nouvel engagement lors du Comité Syndical du 4 décembre 2017.

Et en février dernier, l'Agence a donné son accord pour le financement de 300 installations.

### UNE INTERLOCUTRICE RÉFÉRENTE

À peine 3 mois après l'accord de l'AELB et dans une volonté d'être le plus efficace sur ces opérations, le SPANC-SATESE 37 a adressé près de 1 300 courriers aux usagers concernés, leur expliquant les démarches à entreprendre et leur proposant de les rencontrer lors de permanences sur leur territoire.

11 permanences ont ainsi été réalisées et près de 200 personnes ont été rencontrées. Sandra ROUSSELET, chargée de mission et interlocutrice référente sur ces opérations, a pu apporter conseils, explications et recommandations.

Par ailleurs, dans un souci d'accompagner au mieux les usagers et eu égard au retour d'expérience du SPANC de Tours Métropole Val de Loire sur ce type d'opérations, le Syndicat a fait le choix de maintenir la visite d'un technicien au niveau du projet de conception, afin d'apporter le meilleur éclairage possible aux usagers.

Réactivité, écoute, efficacité, souci d'accompagner les usagers et d'aider les acteurs concernés (bureaux d'études, installateurs) lors de ces opérations sont les valeurs qui guident l'action du Syndicat pour mener à bien ce projet.

**Pour en savoir plus...**

Contact: Sandra ROUSSELET  
et Stéphane JAYLE

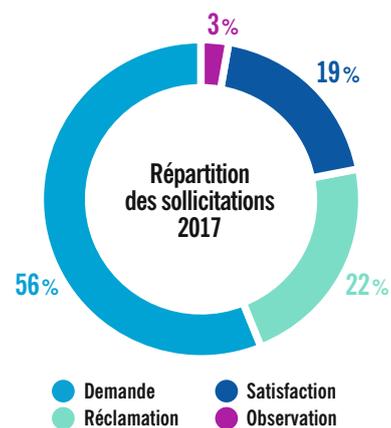
## Écoute client 2017: le bilan

Le monde change et nos certitudes sont bien souvent remises en cause. De fait, à l'instar de la surveillance du réchauffement climatique, il devient primordial pour toute organisation de prendre la température extérieure, de chercher à connaître ce que pensent clients et partenaires.

Le SATESE 37, pourtant fort d'un historique de 45 années, ne fait pas exception à la règle. Aussi, pour mieux appréhender cette météo capricieuse des marchés et réglementations, il s'investit depuis plusieurs années dans une prévision des besoins à venir. Une anticipation sur deux niveaux qui s'appuie sur deux sources différenciées et complémentaires. La première, la plus prégnante en termes de réactivité, et celle de l'écoute client. Nommée stratégie « pull », elle consiste à recueillir les sollicitations émises par les clients et partenaires. *A contrario*, la seconde, issue de la stratégie « push », est une version proactive qui prend pour source, les enquêtes de satisfaction. Elle s'approprie alors le « feedback » du client ou du partenaire, même si celui-ci, initialement, ne souhaitait pas spécifiquement s'exprimer.

Cet article, loin d'être exhaustif, traite uniquement de la gestion de l'écoute des clients et partenaires, telle qu'elle est pratiquée au SATESE 37.

*A priori* surprenant, le premier jalon de cette communication externe, demeure, du point de vue de notre syndicat, une communication interne pertinente. La Direction s'évertue, en effet, à communiquer et non pas à informer, sur la situation du SATESE 37. Le but est de donner sens aux décisions. Cette connaissance de la mouvance de notre environnement Politique, Economique, Social, Technologique, Ecologique, ou encore Légal (PESTEL) est voulue fédératrice et mobilisatrice. Concrètement, cette logique incite nombre d'agents à s'autopromouvoir ambassadeurs du SATESE 37. Il devient alors important pour ceux-ci de recueillir besoins et attentes des clients et partenaires. Pour exemple, nous avons ainsi, en 2017, drainé plus de cent



réclamations, demandes, observations et satisfactions.

D'un point de vue pratique, le fonctionnement de notre système d'écoute assure aux « solliciteurs », un retour d'information, typiquement dans les 7 jours, les renseignant sur la prise en compte de leur requête et sur le traitement futur de celle-ci. Les réponses définitives du SATESE 37, quant à elles, considèrent à la fois, causes et conséquences du sujet à traiter, et sont généralement réalisées en moins de 30 jours (à plus de 90% en 2017).

Ces éléments qui visent à concilier réactivité et qualité constituent la première des trois phases de notre système d'écoute.

En second lieu, les sollicitations sont rassemblées par thématique; elles-mêmes sériées afin de constituer un plan d'action. L'objectif n'est plus ici, la recherche d'une solution ciblée, propre à répondre rapidement et efficacement, mais le souhait d'établir une réponse générique. Cette prise de hauteur autorise typiquement le lancement d'actions de prévention, touchant d'autres activités que celle pointée à l'origine.

Enfin, comme évoquée précédemment, l'écoute de nos clients et partenaires participe activement à l'alimentation d'une analyse des enjeux de contexte. De fait, elle contribue pour une bonne part à la définition argumentée, de la politique et des objectifs de votre syndicat.

Aussi, n'hésitez pas à donner à nos agents, toutes les chances de mieux vous servir, en leur transmettant vos avis et sollicitations.

**Pour en savoir plus...**

Contact: Didier LORGERIE

[www.satese37.fr](http://www.satese37.fr)

Syndicat d'Assistance Technique pour l'Épuration et le Suivi des Eaux d'Indre-et-Loire

ZA n°1 du Papillon, 3 rue de l'Aviation, 37210 PARCAY-MESLAY - Tél. 02 47 29 47 37 - Fax 02 47 29 47 38 - [satese37@satese37.fr](mailto:satese37@satese37.fr)

Directeur de publication: Joël Pélicot - Rédaction: Brigitte Dupuis, Rodolphe Rouault - Conception/montage: EFIL Communication - [www.efil.fr](http://www.efil.fr)

ISSN: 2114-0545



PEFC / 10-32-2667  
PROMOUVOIR LA GESTION  
DURABLE DE LA FORÊT

Imprimé par un imprimeur labellisé  
IMPRIM'VERT®