

■ Syndicat des eaux et de l'assainissement du Bas-Rhin

Une démarche « exemplaire » de développement durable

>>>> En obtenant 730 points sur les 1 000 possibles, le SDEA s'est vu décerner en décembre 2008 la première attestation AFAQ 1000NR au niveau le plus haut, celui de l'« exemplarité ». Une expérience qui profite tout autant au SDEA qu'aux auditeurs AFAQ 1000NR.

An "exemplary" sustainable development approach

>>>>> By obtaining 730 points out of a possible 1,000, the SDEA was awarded the first AFAQ 1000NR assessment at the highest level in December 2008, that of "exemplary". This experience has been of benefit to both the SDEA and the AFAQ 1000NR assessors.



1 Joseph HERMAL
Directeur général du SDEA.
Managing Director of the SDEA.

2 Stéphanie REINBERGER
Évaluateur AFAQ 1000NR.
AFAQ 1000NR assessor.



Pour Joseph Hermal, directeur général du Syndicat des eaux et de l'assainissement du Bas-Rhin et responsable de la première collectivité certifiée ISO 9001 en 2000, Qualité et développement durable sont indissociables : « Ce sont des axes de travail fédérateurs et qui contribuent à donner du sens à ce que fait chacun », insiste le responsable. Ainsi sont venus la certification OHSAS en 2006, l'ISO 14001 en 2008 et le modèle AFAQ 1000NR. « Avec 1000NR, nous souhaitons, en recourant à une vision extérieure aux meilleures pratiques. De plus, nous avons pensé que ce référentiel pourrait constituer un levier de progrès pour notre système de management intégré et notre stratégie de

développement durable. Toutes ces démarches reflètent l'engagement qui est le nôtre à travers notre signature : "ensemble dans l'exigence". Élus et salariés évoluent en symbiose très forte au sein de l'organisation. L'ensemble se sent porté par un projet commun », analyse Joseph Hermal. La démarche du SDEA intègre ainsi des échanges construits et suivis avec tous les partenaires, des collaborateurs aux associations de pêcheurs en passant par les professions agricoles ou les représentants de consommateurs sans oublier les partenaires institutionnels (Conseil général et régional, Agence de l'eau, Chambres consulaires...). Les évaluateurs du référentiel AFAQ 1000NR ont d'ailleurs salué ce dialogue approfondi avec toutes ces parties intéressées, au même titre que la gouvernance ou le dialogue social, l'implication de la direction ou encore l'éco-conception des projets.
« Nous travaillons par exemple

Joseph Hermal, Managing Director of the Bas-Rhin water and sewerage authority and head of the first authority to be ISO 9001 certified in 2000, Quality and sustainable development are inseparable: "They are unifying issues that help to give meaning to what everyone does", he said. And so came OHSAS certification in 2006, ISO 14001 in 2008 and the AFAQ 1000NR model. "With 1000NR, we wanted an outside view to help us situate ourselves in relation to best practices. We also thought that this framework of reference could act as a lever for progress for our integrated management system and sustainable development strategy. All these approaches reflect our commitment, which can be seen in our motto: "raising the bar together". Elected representatives and employees

* Aqua Publica Europea : ce réseau lancé en mars 2008 fédère les opérateurs publics européens de l'eau et de l'assainissement.

Launched in March 2008, the network unites Europe's major public water and sewerage operators with the aim of promoting their activities.

...

...

/ SUITE / FOLLOWING /

■ Syndicat des eaux et de l'assainissement du Bas-Rhin

Une démarche « exemplaire » de développement durable

An "exemplary" sustainable development approach

sur l'accès social à l'eau en tentant de concilier la rigueur de gestion de nos services et l'accès à l'eau pour les plus démunis », explique le directeur général. Mais plutôt que de se reposer sur ses succès, Joseph Hermal préfère aujourd'hui se projeter dans l'avenir et travailler sur quelques pistes de progrès mises en avant par le bilan responsable.

« Désormais, nous allons renforcer le benchmarking, développer une dynamique de réseau avec d'autres acteurs publics internationaux au sein d'Aqua Publica Europea* et

mieux valoriser nos actions, comme nous y encouragent les évaluateurs. Et pour progresser encore sur la voie de la performance et du développement durable, nous prévoyons maintenant de nous lancer dans une démarche d'excellence EFQM », termine-t-il. ■

work very closely together within the organisation. Everyone feels part of a common project", said Joseph Hermal. The SDEA approach incorporates discussions constructed and monitored with all partners, including employees, fishing clubs, members of the agricultural professions, consumer representatives and institutional partners (The Departmental and Regional Councils, the Water Agency, Chambers of Commerce, etc.). The assessors of the AFAQ 1000NR framework of reference in fact praised this in-depth dialogue with all the parties concerned, along with governance and social dialogue, management commitment and the eco-design of projects. "For example, we're working on social access to water, trying to reconcile management rigour in the running of our services with access to water for the poorest members of the community", explained the Managing Director. But rather than rest on his laurels, Joseph Hermal would rather look into the future and work on a few areas for progress highlighted by the assessment. "From now on, we're going to reinforce benchmarking, develop a network dynamic with other international players in Aqua Publica Europea and promote our action more fully, as our assessors have encouraged us to do. And to make even further progress along the road to performance and sustainable development, we're now planning to launch into an EFQM excellence approach", he ended. ■

Se comparer aux meilleurs

Si l'exemplarité est source de satisfaction et une porte ouverte vers d'autres défis pour les organisations qui parviennent à l'atteindre, elle constitue également un formidable outil pour les évaluateurs du référentiel AFAQ 1000NR. « C'est en les confrontant aux meilleures pratiques que nous pouvons démontrer que nos modèles comme AFAQ 1000NR sont solides et éprouvés. Par ailleurs, nous sommes sans cesse en éveil sur les bonnes pratiques et nous apprenons beaucoup au contact des organisations qui se rapprochent de l'excellence », confie Stéphanie Reinberger, évaluateur AFAQ 1000NR chez AFNOR Certification. Des retours d'expérience sur lesquels capitalisent les évaluateurs sans pour autant les ériger en modèle absolu. « L'idée d'AFAQ 1000NR est de se situer par rapport à un modèle reprenant des pratiques et indicateurs associés aux enjeux du développement durable (économique, social et environnemental) ; les actions et les résultats de l'entreprise sont évalués sur une échelle allant de la mise en œuvre à la performance jusqu'à l'excellence, par le benchmark. À l'issue de l'évaluation AFAQ 1000NR, nous fixons un cap à travers le bilan responsable, nous mettons en avant des éléments à pérenniser et d'autres à améliorer, mais l'entreprise reste maître de sa stratégie de développement durable. À ce titre, le modèle AFAQ 1000NR se distingue d'une certification qui consiste pour une organisation à satisfaire des niveaux d'exigences », insiste Stéphanie Reinberger. Elle analyse ainsi le rôle des évaluateurs comme des « catalyseurs d'actions », l'entreprise apprenant ainsi à progresser dans ses pratiques et à piloter sa démarche. Cette philosophie a notamment été partagée lors du Congrès de la fédération nationale des Collectivités, qui se déroulait du 22 au 25 septembre dernier à Annecy. Plus de 135 participants ont assisté aux échanges auxquels participaient AFNOR Certification et le SDEA.

Comparing yourself with the best

While exemplarity is a source of satisfaction and a gateway to other challenges for organisations that manage to achieve it, it is also a tremendous tool for the assessors of the AFAQ 1000NR framework of reference. "By confronting them with the best practices, we can show that our models, such as AFAQ 1000NR, are solid, tried and tested. We are also constantly on the lookout for good practices and we learn a great deal by being in contact with organisations that are close to excellence", said Stéphanie Reinberger, an AFAQ 1000NR assessor with AFNOR Certification. The assessors make good use of the feedback, but don't necessarily set it up as an absolute model. "The idea behind AFAQ 1000NR is to situate ourselves in relation to a model containing practices and indicators associated with the challenges of sustainable development (economic, social and environmental); the company's actions and results are assessed on a scale going from implementation to performance and on to excellence, via the benchmark. At the end of the AFAQ 1000NR assessment, we set a course through the management evaluation, highlight those components we wish to keep and others that we wish to improve, but the company remains master of its sustainable development strategy. In this respect, the AFAQ 1000NR model is different from certification, which, for an organisation, consists of meeting levels of requirement", said Stéphanie Reinberger. She sees the role of the assessors as being that of "catalysts for actions", with the company learning to move forwards in its practices and coordinate its approach. This philosophy was shared, for example, at the National Federation of Local Authorities' Conference, which took place from 22 to 25 September in Annecy. Over 135 participants attended the discussions in which AFNOR Certification and the SDEA took part.

Repères

Créé en 1939, le SDEA regroupe 456 communes du Bas-Rhin, soit 686 000 habitants.

- 9 700 kilomètres de réseau de distribution et d'assainissement.
- 1 600 sites.
- 530 salariés.
- Budget 2009 : 180 millions d'euros.

Markers

Founded in 1939, the SDEA covers 456 communes in Bas-Rhin, i.e. 686,000 inhabitants.

- 9,700 kilometres of supply and sewerage networks.
- 1,600 sites.
- 530 employees.
- Budget 2009: 180 million euros.