

# Édito



2016 est la première année pleine d'exercice au sein du groupe SUEZ.

Certaines agences pour des raisons opérationnelles ont été transférées à SUEZ Eau France, car devenues trop petites ; d'autres ont été consolidées et se sont développées. Globalement entre 2015 et 2016 le chiffre d'affaires de l'entreprise a augmenté de 13%, preuve de son dynamisme commercial.

Le groupe a apporté tout son savoir-faire sur la sécurité informatique, a fait bénéficier de la qualité exigée auprès de ses fournisseurs via les accords cadres, tout en laissant à sa filiale toute son autonomie de fonctionnement.

En 2016, Nantaise des Eaux Services a franchi une nouvelle étape d'importance en proposant à tous ses clients abonnés une relation multicanal (web, mail, courrier, téléphone). Ce chantier complexe et exigeant sera finalisé dans le courant du premier semestre 2017. Dans le même temps la qualité de service sur le terrain reste en amélioration continue avec des résultats probants sur les rendements de réseau, la réduction des eaux parasites, et tous les indicateurs qualitatifs de la qualité des eaux.

Cette année 2016 a également été une année où nous avons continué à améliorer nos processus, à consolider nos méthodes de travail et à ce titre, l'AFNOR a renouvelé notre certification ISO 9001. 2016 a également été une année où la sécurité des salariés est devenue une préoccupation de tous les instants pour l'ensemble des managers de l'entreprise avec un nombre d'accidents avec arrêt qui a été divisé par deux en deux ans.

2017 s'annonce comme toutes les autres années comme une année riche. En tant que collectivité, vous devez vous adapter à la mise en application de la loi NOTRe à très court ou court terme. Vous pouvez compter sur les managers de Nantaise des Eaux Services pour vous accompagner dans ces réflexions ; nous saurons être souples et flexibles comme nous l'avons toujours été.

**Le Rapport Annuel du Délégué que j'ai le plaisir de vous faire parvenir est l'expression synthétique de la vie de notre contrat en 2016. Ce rapport a été rédigé en toute transparence et vous apportera, je l'espère, les éléments nécessaires décrivant fidèlement l'état et la qualité du service. Il participe à l'engagement partenarial qui anime toutes les équipes de l'entreprise au service de votre collectivité.**

**Guillaume ROUCHER, Directeur Général Délégué.**