

ÉDITO



Jean-Pierre CIGLIA,
Président de Nantaise des Eaux Services.

“ L’année 2014 aura été pour Nantaise des Eaux Services une année de transition en lien avec un évènement majeur de la vie démocratique de notre pays, les élections municipales. Dans les communes, les syndicats, les EPCI⁽¹⁾, 50 % de nos donneurs d’ordre, maires ou présidents, ont été renouvelés.

Cette parenthèse de 3 mois avant et de 6 mois après les élections municipales constitue toujours une période difficile dans la vie des entreprises au service des collectivités : le lancement des marchés de travaux sont retardés, les quelques marchés qui sortent subissent la concurrence exacerbée d’entreprises soumises à la même disette, les évolutions contractuelles des DSP⁽²⁾ sont gelées malgré des besoins urgents d’adaptation et les négociations sont parfois interrompues par un changement d’interlocuteur.

Des difficultés conjoncturelles bien sûr invisibles de nos clients pour qui nous sommes restés constamment à l’écoute et disponibles, assumant notre mission première de continuité du service public.

Disponibles pour la gestion et la valorisation optimale du patrimoine des collectivités, nous avons aussi répondu avec elles aux situations de crise pour lesquelles nous sommes particulièrement préparés et réactifs. Face à des évènements climatiques extrêmes ou face à un dysfonctionnement majeur des installations, les collectivités qui nous ont fait confiance pour gérer leur service au quotidien ont pu apprécier notre capacité à nous mobiliser à leurs côtés pour gérer l’exception. C’est une vertu non négligeable de la gestion déléguée ! Disponibles aussi pour les usagers dont les résultats d’une enquête soulignent que nos qualités d’écoute concourent à un taux de satisfaction global de plus de 90 %. Nous continuons toutefois d’investir dans le domaine de la relation clients où un nouvel outil avec toutes les fonctionnalités d’un espace en ligne sera déployé en 2015.

Disponibles enfin dans nos engagements sociaux et sociétaux en faveur, par exemple, de la formation des jeunes en alternance, de l’environnement par l’usage réduit des produits phytosanitaires sur nos installations ou encore par le soutien apporté au monde associatif quand nous en partageons les valeurs.

Le Rapport Annuel du Déléguataire que j’ai le plaisir de vous faire parvenir est l’expression synthétique de la vie de notre contrat en 2014. Il a été rédigé en toute transparence et vous apportera, je l’espère, les éléments nécessaires à décrire 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.

(1) EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale

(2) DSP : Délégation de Service Public