



Adresse siège : 23, rue Saint-Simon 63038 Clermont-Ferrand Cedex 1

Téléphone : 04 73 34 94 94 • Fax : 04 73 34 94 95

Courriel : contact@semerap.fr

Site Internet : www.semerap.fr

**Siret 303 615 736 00038 - APE 3600 Z
RCS Clermont-Fd 303 615 736 (75 B 100)**





**SOCIÉTÉ D'ÉCONOMIE MIXTE
POUR L'EXPLOITATION DES RÉSEAUX D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT
ET LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT**

**L'EXIGENCE DU SERVICE PUBLIC
LA GESTION D'UNE SOCIÉTÉ DE DROIT PRIVÉ**

Sommaire

Présentation de la société > pages 4 & 5

L'organisation générale > pages 6 & 7

Le service à la clientèle > pages 8 & 9

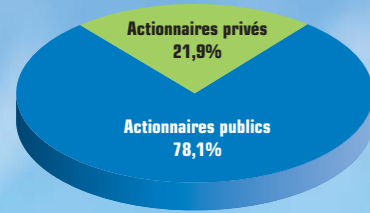
Collectivités : nos engagements > pages 10 & 11

Consommateurs : nos engagements > pages 12 & 13

L'organisation interne > pages 14 & 15



L'eau n'est pas une marchandise comme les autres, elle est un bien commun que nous devons préserver pour nous même et pour les générations futures.



Répartition du capital.



Historique

La SEMERAP (Société d'Economie Mixte pour l'Exploitation des Réseaux d'eau et d'Assainissement et la Protection de l'environnement) est née en 1975 de la volonté des élus de développer une activité dans le domaine de l'eau et de l'environnement totalement indépendante, transparente et maîtrisée, et ce, avec le concours de la Caisse des Dépôts et Consignations. Juridiquement, la SEMERAP est une Société Anonyme.

• Société d'économie mixte

La SEMERAP a été, en France, la première SEM pour l'exploitation des réseaux d'eau et d'assainissement à voir le jour et ce dans le Puy-de-Dôme (63) sur un périmètre de 170 communes situées principalement au nord et à l'est de la capitale régionale Clermont-Ferrand.

Le statut d'économie mixte fait que la SEMERAP est majoritairement la propriété des Collectivités territoriales (Syndicats, communes, département...). Créée pour être leur outil pour la gestion de leurs services publics, son conseil d'administration est présidé par un élu. À la tête des actionnaires privés se situe la Caisse des Dépôts et Consignations accompagnée, entre autres, de la Caisse d'Épargne d'Auvergne, acteurs majeurs du développement local. Les élus locaux ont manifesté leur volonté de participer pleinement à la gestion de leurs services publics et d'en contrôler les résultats. Cela implique une totale transparence dans la gestion et une qualité irréprochable du service.

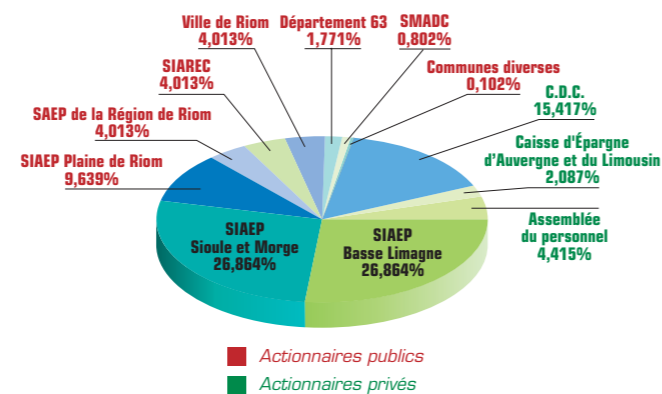
La SEMERAP est donc une entreprise qui allie :

- l'exigence de la gestion publique qui se traduit, entre autres, par la totale transparence de sa gestion ;
- la rigueur d'une société de droit privé par l'étude et la mise en œuvre de solutions qui améliorent sans cesse son efficacité technique tout en recherchant constamment des gains de productivité afin d'obtenir des performances économiques qui la pérennisent.

• Le capital de la SEMERAP :

Il est de 2 703 975 € (87 225 actions d'une valeur nominale de 31€) et se répartit comme suit :

- un peu plus de 78 % pour les actionnaires publics ;
- environ 22 % pour les actionnaires privés.



Répartition du capital par actionnaires

• Une logistique adaptée

La SEMERAP dispose d'une logistique importante adaptée aux métiers de l'eau et de l'assainissement. Elle est présente au quotidien dans le département du Puy-de-Dôme, et, depuis 2002 dans l'Allier, avec un effectif de plus de cent cinquante personnes en CDI et un parc de véhicules supérieur à cent unités.

Le positionnement de la SEMERAP

En France, l'organisation des services de distribution et d'exploitation d'eau potable, de la collecte et du traitement des eaux usées et pluviales relève de la compétence des communes et de leurs groupements.

Les collectivités locales peuvent, soit confier la tâche de la gestion de leurs services des eaux à une compagnie privée spécialisée, soit l'assurer directement en régie. Aujourd'hui, un quart du marché de

l'eau est géré directement par les communes ou établissements publics intercommunaux, trois quarts du marché sont assurés par des sociétés privées dont les trois principales sont : Veolia Environnement, Suez Environnement et la Saur.

C'est dans ce contexte concurrentiel qu'évolue la SEMERAP.

• À l'écoute des élus et des clients

Société de droit privé assurant un service public, la SEMERAP reste une société à taille humaine, proche de ses clients et reconnue pour son professionnalisme. Elle est membre de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) et son personnel dépend de la convention collective du Syndicat professionnel des distributeurs d'eau (SPDE) étendue à l'ensemble des entreprises des services d'eau et d'assainissement depuis l'arrêté du 28/12/2000.



Le futur siège de la SEMERAP à Riom, au cœur de son secteur d'activité, où sera également transféré le "pôle Interventions". L'ouverture de ce site est prévu courant second semestre 2009.

La SEMERAP s'appuie sur une expérience de plus de trente années dans le domaine de l'exploitation des services publics d'eau et d'assainissement.

Trois secteurs d'activités :

- l'eau potable ;
- l'assainissement ;
- l'environnement.

Des actions concrètes :

- l'étude, la réalisation, la construction et l'exploitation de tous les équipements et services ;
- l'aide à la conception, à la réalisation et à la gestion des infrastructures publiques et des services.

Des structures décentralisées pour une plus grande proximité

Afin d'offrir aux collectivités locales un service personnalisé, la SEMERAP a volontairement décentralisé ses structures pour s'adapter aux contextes locaux. Cet effort est une garantie de disponibilité et de grande réactivité.

• Le Siège Social à CLERMONT-FERRAND regroupe :

- la Direction Générale ;
- la Direction Administrative et Financière (facturation, recouvrement, comptabilité, informatique, ressources humaines, juridique) ;
- la Direction Technique (Etudes, Analyses, Qualité ISO...).

• La Direction d'Exploitation basée à JOZE gère :

- les services d'eau et/ou d'assainissement de différents contrats ;
- des contrats de balayage de collectivités locales et de « privés » ;
- des contrats conclus avec des Associations Syndicales Autorisées d'Irrigation ;
- des marchés de travaux sur réseaux d'eau et d'assainissement.

• La Direction d'Exploitation basée à SAINT-PARDOUX gère :

- les services d'eau et/ou d'assainissement de différents contrats ;
- des contrats de balayage de collectivités locales et de « privés » ;
- une piscine intercommunale ;
- des contrats conclus avec des Associations Syndicales Autorisées d'Irrigation ;
- des marchés de travaux sur réseaux d'eau et d'assainissement ;
- le premier service d'assainissement autonome qui couvre plus de 70 communes.



Centre d'exploitation de Saint-Pardoux.

Horaires adaptés 24h/24 - 7j/7

- Le service fonctionne du lundi au samedi inclus (en dehors des heures d'astreinte) permettant ainsi une plus grande disponibilité vis-à-vis de la clientèle.
- Pour assurer la continuité du service, 24 heures/24 et 7 jours/7, la SEMERAP a mis en place un service d'astreinte technique, sous l'autorité d'un Responsable d'Astreinte (pivot). En outre, deux autres niveaux de permanence (niveau 1 Référent Direction et niveau 2 Référent Technique) ont été mises en œuvre afin d'épauler, si nécessaire, le Responsable d'Astreinte (pivot).

La SEMERAP : exploitant et prestataire de services

En tant qu'exploitant, la SEMERAP s'investit dans le bon fonctionnement des réseaux d'eau potable et d'assainissement mais également à toutes les installations qui lui sont confiées.

En tant que prestataire de services, en matière d'environnement, la SEMERAP assure, entre autres, le balayage mécanisé de nombreuses communes et de différents organismes.

La qualité du service au meilleur coût

Qualité du service, proximité, disponibilité, transparence, réponse à l'attente des collectivités et des clients, la SEMERAP se doit d'exceller dans tous les domaines. Elle a obtenu, en février 2001, la certification ISO 9002 - version 1994.

Afin de se conformer aux évolutions des normes en vigueur, la SEMERAP a passé avec succès son audit permettant d'obtenir la certification ISO 9001 - version 2000 en octobre 2003, certification venant d'être renouvelée.

Les objectifs essentiels d'une telle démarche sont :

- l'amélioration de la qualité du service au client ;
- l'amélioration de la technicité par une formation continue du

personnel à tous les niveaux (voir graphique ci-contre) ;

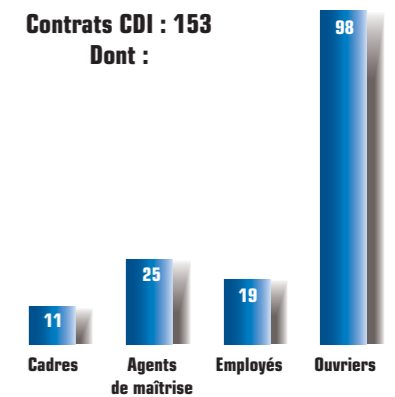
- l'amélioration de la circulation de l'information en interne entre sites, entre les services et en externe avec l'ensemble de nos clients.

L'obtention de la certification ISO 9001 - version 2000, impliquant l'ensemble du personnel, exprime bien la volonté de la SEMERAP à répondre aux attentes des clients (collectivités et usagers). L'intégralité de la lettre d'engagement de la direction est reproduite en page 15.

• Le manuel qualité

Il a pour objectifs de :

- présenter à tous nos clients nos modes de fonctionnement et notre aptitude à les satisfaire à travers la qualité de nos services ;
- démontrer notre volonté à mettre en place un système de management de la qualité pour une meilleure qualité du travail aussi bien en externe qu'en interne ;
- décliner le fonctionnement général de notre système qualité, à travers ses différents processus ;
- faire référence au système documentaire, procédures et fiches d'instructions du système qualité de l'entreprise ainsi qu'au référentiel normatif choisi (Norme Internationale ISO 9001 - version 2000).



Effectifs moyens 2007 de la SEMERAP (en nombre de salariés)



Qualité du service et disponibilité : notre expérience est essentielle.



Technicien chargé de la surveillance de la station d'épuration de Lezoux (63).

Pour la SEMERAP, la satisfaction du client pour le service rendu et pour le produit fourni se traduit par la qualité de son accueil et par la fiabilité du travail accompli.

Ainsi, outre l'intervention technique, le service à la clientèle comprend également l'accueil, la gestion clientèle, l'information et la facturation.

La SEMERAP est à l'écoute de ses clients

La réception des clients se fait dans nos bureaux :

- du lundi au jeudi de 8 h à 17 h,
- le vendredi de 8 h à 16 h,
- le samedi de 8 h à 12 h au siège uniquement.

En plus du standard téléphonique (04 73 34 94 94), deux numéros de téléphone ont été mis en place pour répondre à toutes les questions de nos clients.

• Pour les questions administratives (règlement, facturation) :

► N° Vert 0 800 63 2001

(appel gratuit)

• Pour les pôles "interventions" :

► N° Azur 0 810 63 0023

(prix d'un appel local)



Des outils performants pour un meilleur service

La SEMERAP s'est dotée d'outils performants pour assurer un service et un suivi de qualité.

• Un progiciel de gestion clientèle adapté

Développé par la SEMERAP, il permet un suivi très précis des relations avec les consommateurs.

Nos Centres d'Exploitation disposent d'une liaison en temps réel qui les autorise à connaître toutes les informations qu'ils souhaitent. Dès qu'un client prend contact avec les services de la SEMERAP, le personnel est en mesure de connaître exactement les renseignements le concernant, notamment :

- les différents branchements ;
- s'il est propriétaire ou locataire ;
- le diamètre du compteur, son numéro et son année de fabrication ;
- les courriers qu'il nous a adressés ainsi que les réponses faites ;
- les appels téléphoniques reçus ;
- etc. ...



• Un système informatique performant

Le système informatique a été spécifiquement développé par la SEMERAP pour gérer les services de l'eau et de l'assainissement (facturation, comptabilité, reversement des surtaxes aux collectivités, etc.) et plus généralement tous les services publics directement facturés au client par son intermédiaire. Il fonctionne en temps réel et permet donc de réagir immédiatement aux souhaits de la clientèle. Moderne, évolutif, il autorise aisément toute correction et modification concernant les consommateurs, les collectivités, les contrats et les réglementations.

Le relevé des compteurs radio par micro-ordinateur portable permet, quant à lui, de gérer le suivi de clientèle (rendez-vous, fiche d'identité du client, consommation, etc.).

Ce système informatique permet une présentation analytique des comptes qui facilite l'établissement des Comptes Rendus Annuels Techniques et Financiers, et ce, contrat par contrat.

La SEMERAP justifie ainsi de la réalité et de la fiabilité des données et des comptes présentés annuellement et assure la transparence demandée et souhaitée par les élus. Ceci est particulièrement important compte tenu de la loi 95-127 du 8 février 1995 qui rend obligatoire l'établissement, par le délégataire à l'autorité délégante, d'un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à la délégation du service public.

Le souci de communiquer et d'informer

• Une facture lisible

Le client sait ce qu'il paie et à qui il le paie. La facture est claire et compréhensible. On distingue :

- le coût du service de l'eau (indiqué en bleu) ;
- le coût du service de l'assainissement collectif ou autonome (en vert) ;
- le coût facturé au titre des Organismes Publics et assimilés (en orange) ;
- les parts revenant respectivement au délégataire, à la collectivité et aux autres organismes tels le FNDAE, la Préservation des Ressources en Eau, la TVA, etc ;
- l'évolution en € et en mètre cube d'une année sur l'autre ;
- les messages d'information destinés au client (prochain relevé de compteur, qualité de l'eau, variation de consommation...).

• Un mode de facturation adapté

La SEMERAP propose :

Le paiement mensualisé : Le dixième du montant facturé TTC l'année

précédente est prélevé pendant dix mois consécutifs, soit le 5, le 15 ou le 25 de chaque mois, au choix.

Le paiement à la carte : Une somme calculée sur la base du montant facturé TTC l'année précédente, est prélevée au rythme de trois à neuf prélèvements par an, le 5, le 15 ou le 25 des mois choisis par l'utilisateur.

Le client a la possibilité de suspendre ou d'annuler le prélèvement sur simple appel téléphonique (appel gratuit au 0 800 63 2001).

Le paiement sur facture : Le client a la possibilité de régler le montant TTC de sa facture par chèque bancaire, postal, prélèvement automatique, TIP (titre interbancaire de paiement) ou en espèces.

En cas de difficulté de paiement, la SEMERAP peut proposer au client un échéancier permettant d'échelonner sa dette.

• Le journal de l'Eau et de l'Environnement

Afin de répondre à l'attente de ses usagers clients, la SEMERAP édite annuellement *Le Journal de l'Eau et de l'Environnement*.

Ce journal diffusé à l'ensemble des consommateurs est destiné à informer nos usagers-clients sur la provenance de l'eau, ses qualités, ses métiers... Il contient par ailleurs des conseils pratiques concernant les installations (protection contre le gel, surveillance des consommations, économies à réaliser) et donne l'actualité des SIAEP et d'autres communes.



Le Journal de l'Eau et de l'Environnement informe et conseille régulièrement nos usagers clients.



La réception des clients se fait dans nos bureaux de Clermont-Ferrand et de Saint-Pourçain-sur-Sioule. Questions administratives ou techniques ? La SEMERAP est à leur écoute.

Née de la volonté des élus, la SEMERAP est porteuse de valeurs fondamentales :

- sens de l'intérêt général et vision à long terme ;
- transparence au niveau des comptes et de son fonctionnement ;
- optimisation des investissements au seul profit des collectivités et des clients consommateurs.



La SEMERAP s'engage à :

- adopter et à respecter sans réserve le cahier des charges signé avec la collectivité qui représente l'expression et la volonté de celle-ci ;
- proposer des tarifs pour la durée du contrat ;
- créer un plan de renouvellement qui sera doté tout au long du contrat du montant prévu par le compte d'exploitation prévisionnel ;
- informer la collectivité du fonctionnement du service de façon formelle et/ou informelle ;
- mettre en place une structure simple et de proximité qui permet d'assurer une gestion clientèle (usagers et communes adhérentes) personnalisée et de confiance ;
- être au service des usagers clients ;
- donner une information claire et pertinente ;
- veiller à la bonne exploitation et à la préservation des équipements confiés en gestion dans le cadre des divers contrats d'eau, d'assainissement... ;
- assurer les prestations contractuelles dans le respect des exigences légales et des contraintes environnementales ;
- être concurrentielle dans le rapport prestations, prix, délai ;
- gérer le service dans la transparence.

Conseil auprès des collectivités

- La SEMERAP joue un rôle de conseil permanent auprès des collectivités, pour l'amélioration de leurs réseaux, ce qui a conduit à :
- suggérer les améliorations ;
 - effectuer les renouvellements nécessaires ;
 - étudier des projets ;
 - assurer les liaisons avec d'autres services ou administrations ;
 - instruire des dossiers techniques.



Véhicule de service SEMERAP, sur les pentes du Sancy au Mont-Dore (63).

L'appui de nos partenaires

Outre la SEMERAP basée dans le Puy-de-Dôme (63), la SEMIDAO (40 salariés) basée à Villefontaine (38) et la Société ALTEAU (50 salariés) implantée à Saint-Just-Saint-Rambert (42) ainsi qu'à Saint-Rémy (01) sont des partenaires compétents dans la gestion et l'exploitation de réseaux d'eau et d'assainissement. Si nécessaire, ils peuvent être mobilisés sans difficulté par notre société afin de renforcer les moyens (humains et/ou matériels) dans le cas d'une situation particulière.

Il convient de noter que toutes les entreprises ci-dessus adhèrent à un réseau d'échange où l'on retrouve également la SEMEA basée à Angoulême en Charente (16), la SERGADI qui œuvre à Echirolles dans l'Isère (38), et Eau de Paris (SAGEP) (75)... (Voir liste complète dans la fiche Service d'astreinte).

SEMERAP acteur de la défense du service public de l'eau :

La SEMERAP est adhérente à la Fédération des EPL (Entreprises publiques locales) représentant des 1 117 Sociétés d'économie mixte (Sem) et Sociétés publiques locales (Spl) françaises. Elle est dirigée par des élus locaux issus des principales familles politiques. Jean MICHEL, président de la SEMERAP est élu au Conseil d'administration de la Fédération des Epl.

La SEMERAP est membre actif du Ceep (Centre européen des entreprises à participation publique), partenaire social européen, dans différents domaines et plus particulièrement dans celui du dialogue social et des débats communautaires sur les services publics.

La SEMERAP est membre fondateur du réseau Arpège qui regroupe les principales entreprises publiques locales de l'eau en France. Cette association permet aux SEM adhérentes d'échanger leurs expériences et de mutualiser leurs actions de recherche et de formation. Plusieurs rencontres thématiques ont eu lieu au niveau national depuis sa création en 2006.

Une rencontre avec des entreprises publiques de l'eau et de l'assainissement de différents pays européens s'est déroulée en septembre 2007 à la SEMIDAO à Villefontaine (38).

La SEMERAP est membre du réseau Aqua Publica Europea, réseau européen pour la gestion publique de l'eau créé le 18 mars 2008. Une vingtaine d'entreprises publiques européennes de l'eau et de l'assainissement dont la SEMERAP se sont réunies au Pavillon de l'Eau, à Paris, pour lancer Aqua Publica Europea. Cette nouvelle structure entend peser dans les débats et les décisions prises au niveau européen. Elle est, d'ores et déjà, en contact avec de multiples opérateurs qui sont susceptibles de la rejoindre et de la soutenir. Il existe aujourd'hui 120 000 opérateurs qui assurent les services d'eau et d'assainissement au sein des 27 Etats membres de l'Union européenne, dont la très grande majorité est en gestion publique, mais aucune fédération ne les représentait, contrairement aux groupes privés.



La SEMERAP intervient dans toutes les phases du cycle de l'eau : du captage à l'épuration.

Ce que nos clients attendent de nous

- Avoir une eau potable de qualité, en quantité suffisante, sans rupture de fourniture ;
- Evacuer les eaux usées, les traiter et les rejeter dans le milieu naturel sans atteinte à l'environnement ;
- Apporter des réponses rapides à leurs demandes, tant sur le plan technique qu'administratif ;
- Être opérationnel en permanence, 365 jours par an, 24 h/24.



Techniciens sur un chantier de pompage.

Des engagements clairs et précis

Vous trouverez ci-dessous un certain nombre d'objectifs que la SEMERAP s'est engagée à respecter, dans le cadre de la certification ISO 9001 - version 2000.



À la campagne, le releveur est une figure familière, c'est aussi cela la proximité.

Des indicateurs ont été mis en place afin d'optimiser le service rendu au public.

• **Services techniques**

- respect des rendez-vous ;
- les branchements doivent être réalisés dans un délai imparti après la date d'acceptation du devis par le client (date d'enregistrement comptable du règlement) ;
- la mise en place d'enrobé, suite à une intervention sous chaussée, devra être effectuée dans le mois suivant la fin du chantier.
- en dehors des heures d'astreinte, les interventions pour des réparations suite à des casses sur le réseau devront débuter dans un délai imparti à compter du moment où le problème aura été porté à notre connaissance ;
- hors renouvellement, les interventions pour remplacement de compteurs bloqués ou cassés devront être réalisées dans un délai minimum ;
- 95 % des analyses effectuées par la DDASS doivent être conformes ;
- un programme annuel est élaboré pour améliorer sans cesse le rendement des réseaux ;
- les tournées de relevé des compteurs doivent être faites dans une fourchette comprise entre -2 et +4 jours par rapport aux délais prévisionnels. Dans quelques cas, elles peuvent se situer à -3 et +5 jours ;
- lors d'interventions en l'absence du client nous lui rendons compte des opérations effectuées en déposant une information dans sa boîte aux lettres ;
- si une intervention est réalisée suite à une demande d'un service technique, et/ou, d'un élu d'une collectivité, nous transmettons un compte-rendu d'opérations.

• **Services administratifs**

- Les réclamations clients relatives aux dysfonctionnements de l'entreprise du point de vue technique, administratif ou du système qualité, sont centralisées et enregistrées sur des « Fiches Réclamation Client » au niveau de la Direction.
- Suite à une réclamation client, une réponse définitive (ou un accusé réception) est adressée, dans un délai maximum de 8 jours après réception par la SEMERAP de la dite réclamation.
- Les devis relatifs aux branchements doivent être établis et envoyés aux pétitionnaires dans un délai maximum de 7 jours par rapport à la date de réception du métré effectué sur le terrain.
- Les factures doivent être transmises aux clients dans un maximum de 30 jours après le dernier jour des relevés effectués sur une commune.
- Tout usager-client à qui l'on établira une facture d'eau suite à une estimation ou à la réception de l'avis de passage dûment complété par ses soins, devra obligatoirement être facturé l'année suivante sur relevé réel.
- Un courrier pour fixer un rendez-vous individuel (le premier rendez-vous est gratuit) sera adressé à l'usager-client si d'aventure l'année suivante le relevé du compteur ne peut une seconde fois être effectué par notre agent lors de sa tournée normale.

Tous ces indicateurs ont été mis en place par la SEMERAP pour valider et mesurer l'efficacité du système qualité ; ils sont examinés lors des revues de Direction et présentés annuellement au Conseil d'administration et lors de l'Assemblée générale des Actionnaires.



Nos services administratifs s'engagent à répondre à toute demande sous 8 jours.

La SEMERAP est une Société d'Économie Mixte de gestion pour l'eau et l'environnement créée par des élus pour des élus. Avec la SEMERAP, les élus locaux participent directement à la gestion de leurs services publics et en contrôlent les résultats.

Voici brièvement l'organisation interne de notre société.



Jean MICHEL,
Président Directeur Général.

Le Président Directeur Général

À la SEMERAP, le président a été désigné Président Directeur Général par le Conseil d'administration. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société. Il exerce ses pouvoirs dans les limites de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi attribue expressément aux Assemblées d'Actionnaires et aux Conseils d'administration. Il représente la société dans ses rapports avec les tiers et en justice. À la SEMERAP, le Président Directeur Général et les différents administrateurs ne perçoivent ni rémunération, ni jeton de présence.

Le Conseil d'administration

Il est chargé de gérer la société. Intermédiaire entre l'Assemblée générale et la direction qui assure la permanence du pouvoir, le conseil est un organe délibérant qui engage la société. Une délibération du Conseil d'administration est nécessaire pour entériner une décision. Chaque administrateur dispose d'une voix quel que soit le nombre d'actions détenues. Le Conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toute circonstance au nom de la société, dans les limites de l'objet social. Il définit les grandes orientations de la société, sa politique commerciale, sa politique financière. Il autorise les conventions entre la société et les administrateurs. Il peut déléguer certains de ses pouvoirs au président. En revanche, il ne peut pas exercer les prérogatives qui sont du ressort de l'Assemblée générale.

L'Assemblée générale

Elle est réunie au moins une fois par an, dans les 6 mois de la clôture des comptes annuels, sur convocation du Conseil d'administration. Elle réunit tous les actionnaires de la société. Elle a compétence pour toutes les décisions autres que la gestion courante de la société. L'assemblée générale approuve les comptes annuels, décide de l'affectation des bénéfices éventuels et désigne ou renouvelle le mandat des principaux organes sociaux. L'Assemblée générale extraordinaire décide la modification des statuts (augmentation de capital, modification de l'objet social, transfert du siège social).

L'Assemblée spéciale

Les actionnaires qui ne détiennent pas suffisamment d'actions pour disposer d'un poste d'administrateur sont regroupés en Assemblée spéciale. Leur président les représente au CA.

Particularités d'une société d'économie mixte : transparence totale des comptes

– Outre les contrôles habituels des sociétés de droit privé (commissaire aux comptes, URSSAF, services fiscaux,...), les SEM sont soumises au contrôle de la Chambre Régionale des comptes.

- En cas de prise de participation financière dans une autre société, il faut une délibération des assemblées délibérantes des collectivités actionnaires.
- La répartition du capital entre les actionnaires publics et privés est réglementée (85 % maxi pour les « publics » - 15 % mini pour les « privés »).

Engagement de la Direction

La démarche qualité engagée depuis plusieurs années par la SEMERAP, à l'initiative de mon prédécesseur, M. Michel COURMONT, a comme objectif prioritaire la satisfaction de nos clients (collectivités délégantes et usagers-clients).

Après l'obtention en février 2001 de la certification ISO 9002 - version 1994 -, la SEMERAP a été certifiée ISO 9001 - version 2000 - en octobre 2003.

L'existence de notre société d'économie mixte, qui juridiquement est une Société Anonyme de droit privé, est née grâce à la volonté des syndicats fondateurs (SIAEP de Sioule et Morge, de Basse Limagne et de Plaine de Riom) qui souhaitaient qu'une réelle concurrence existe au sein des métiers de l'eau, de l'assainissement et plus généralement de l'environnement.

Les attentes des diverses collectivités qui ont créé la SEMERAP puis de celles qui, par la suite, l'ont rejointe peuvent se résumer comme suit :

- 1- être au service des usagers-clients 24 heures / 24 et 365 jours par an ;
- 2- travailler et agir dans une totale transparence financière et technique ;
- 3- produire des informations claires, pertinentes et justes ;
- 4- exercer tous nos métiers en respectant scrupuleusement la réglementation et l'environnement ;
- 5- fournir des prestations, des prix et des délais d'intervention dans un rapport favorable pour le bénéficiaire.

Les attentes de nos usagers-clients (utilisateurs des services de l'eau, de l'assainissement et des métiers liés à l'environnement) peuvent être listées de la façon suivante :

- 1- bénéficier d'une eau potable de qualité en quantité suffisante et sans rupture de fourniture ;
- 2- récupérer pour évacuation les eaux usées puis les traiter et enfin les rejeter dans le milieu naturel sans atteinte à l'environnement ;
- 3- exécuter nos interventions, tant en exploitation, qu'en prestations et qu'en travaux, dans des délais conformes à leur souhait en les assurant avec un maximum de qualité ;
- 4- répondre rapidement et convenablement aux demandes formulées par les usagers-clients tant sur un plan technique qu'administratif ;
- 5- être constamment opérationnel et réactif 24 heures / 24 et ce 365 jours par an.

Pour répondre à ces diverses exigences un certain nombre d'indicateurs et d'objectifs ont été mis en place (ou le seront suivant nos besoins).

Les écarts constatés entre le niveau de qualité atteint et le niveau souhaité sont impérativement analysés par la direction mais aussi par le responsable du service et le personnel concerné par l'éventuel dysfonctionnement constaté. Cette pratique devant nous conduire alors à **rectifier**, si cela s'avérait nécessaire, **nos comportements et nos façons d'agir**.

L'amélioration permanente ne doit pas être un vain mot ; elle traduit la volonté exacerbée de la SEMERAP à toujours mieux faire et à progresser.

L'ensemble du personnel de la société est donc invité à être :

- réaliste, car nous évoluons dans un marché concurrentiel ;
- **dynamique et professionnel**, nous sommes contraints de le démontrer sans cesse par notre organisation, par nos méthodes de travail, par notre réactivité et par la qualité des tâches effectuées ;
- **ambitieux et moderne**, nous nous devons de moderniser et d'adapter la SEMERAP aux exigences liées à un environnement réglementaire, technique et juridique en évolution permanente ;
- **responsable de l'outil de production** en le maintenant en parfait état de fonctionnement ;
- **irréprochable** quant au comportement, à l'apparence vestimentaire, au très bon état de nos matériels et de nos outils, à la propreté des locaux, etc.

Ces principes sont incontournables pour que nous puissions véhiculer constamment une image positive de la SEMERAP.

Je vous demande donc d'avoir sans cesse à l'esprit notre démarche qualité qui a pour objectifs majeurs les points suivants :

- **la valorisation de l'image et du professionnalisme de notre Société d'Économie Mixte ;**
- **l'amélioration constante du service aux clients** (collectivités et usagers-clients) ;
- **l'attention et l'écoute** que nous devons porter à nos partenaires et à nos interlocuteurs ;
- **l'accroissement de notre technicité** par une formation continue du personnel à tous les niveaux ;
- **l'augmentation de notre productivité** en réduisant, non pas la qualité, mais nos délais d'exécution et de facturation sans négliger la mise en concurrence de nos fournisseurs et de nos prestataires pour obtenir, sans altérer le produit et le service, des conditions tarifaires préférentielles ;
- **la diffusion de l'information** nécessaire et utile pour la bonne marche de la SEMERAP :
 - **en interne** → entre le personnel, entre les services, entre les sites,
 - **en externe** → en direction des collectivités, des usagers-clients, des organismes divers, etc.

Si nous ne perdons jamais de vue ces quelques règles fondamentales, la SEMERAP sera en condition pour se diversifier, améliorer son chiffre d'affaires, accroître sa marge bénéficiaire et ainsi permettre à l'ensemble du personnel de travailler dans et pour une société pérenne qui doit représenter aux yeux des collectivités une véritable alternative au « tout privé » et au « tout public ».

M. David LABEYRIE, Responsable Qualité, est chargé, avec l'appui de Melle Ingrid MORAND, de veiller à la bonne marche du système de management de la qualité en s'appuyant sur l'ensemble des correspondants de chacun des sites de la société.

Fait à Clermont-Ferrand, le 16 juillet 2006.

Jean-Paul Geoffroy,
Directeur de la SEMERAP.