

# Résultats du contrôle de la délégation de service public

## Exercice 2021

En tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau et maître d'ouvrage, le SEDIF décide des grandes orientations du service et notamment de la politique d'investissement, des choix budgétaires, des évolutions du service à l'utilisateur et réalise les travaux neufs et les travaux de renouvellement relevant de la gestion de son patrimoine industriel. Le SEDIF exerce également une mission de contrôle des fonctions confiées au délégataire, qu'il mène bien au-delà des obligations précisées par le Code général des collectivités territoriales.

### Assurer la continuité de service et être à l'écoute de nos usagers

Le SEDIF s'est doté des moyens pour assurer un contrôle efficace, pertinent, et fondé sur la connaissance du service :

- un accès total au système d'information du délégataire depuis les locaux du SEDIF : la liberté de pouvoir consulter toute donnée relative au service public de l'eau en permanence ;
- une obligation de reporting étendue pour le délégataire, qui la respecte en fournissant au SEDIF annuellement et trimestriellement des rapports détaillés sur les différentes missions qui lui sont confiées ;
- une implication de l'ensemble des services du SEDIF pour assurer un contrôle de la délégation dans ses différentes composantes ;
- l'appui d'un Assistant à Maître d'Ouvrage (AMO) assurant un contrôle externe, indépendant, apportant des expertises spécifiques sur les plans technique, juridique et comptable.

### Mesurer la perception des usagers, répondre aux attentes

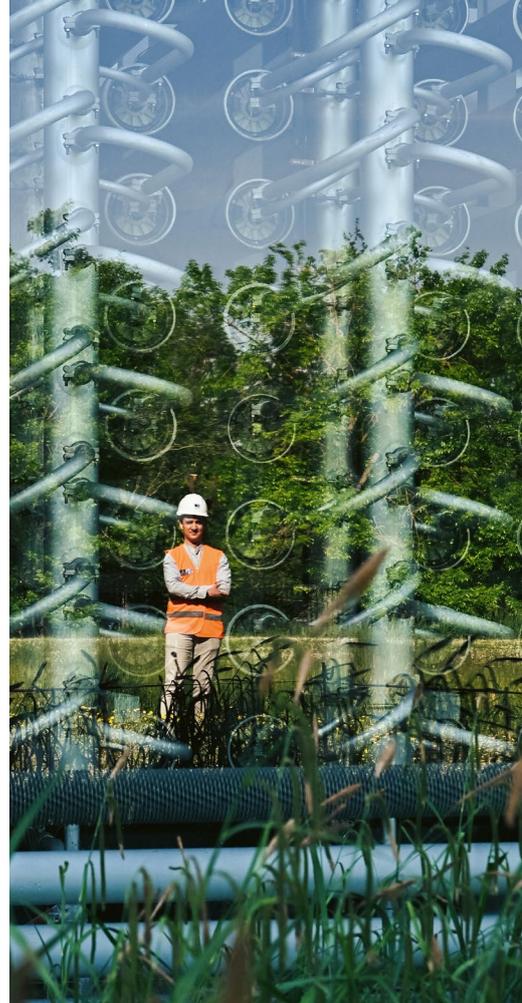
L'Observatoire de la qualité du service public de l'eau permet au SEDIF, grâce à un dispositif d'enquêtes téléphoniques mené en continu par un organisme indépendant, d'évaluer le ressenti des usagers quant au service rendu.

En 2021, le niveau de satisfaction reste élevé et se situe à 90%.

Depuis 2020, les enquêtes à chaud complètent ce dispositif en continu. Plus de 8000 usagers ayant eu une interaction avec le service public de l'eau ont pu donner leur appréciation.

### Rendre compte du contrôle exercé

La transparence est au cœur des préoccupations du SEDIF. Les résultats du contrôle exercé sur le délégataire sont présentés dans les différentes commissions du SEDIF, dont la commission de contrôle financier et la commission des usagers (CCSPL). Le contrôle externe est auditionné chaque année par le Comité syndical.



## 246,1 Mm<sup>3</sup>

facturés (-3,0% / volumes 2020)  
dont 209,6 Mm<sup>3</sup> sur le périmètre SEDIF

## 255,0 M€

de ventes d'eau aux abonnés

## 1 439

salariés

## 87,7 %

de performance

## 23,5 M€

de rémunération (avant pénalité)  
allouée au délégataire pour  
sa performance, soit 8,9%  
des produits de ventes d'eau

# Suivre et contrôler les projets et la performance du délégataire

## Les projets

En 2021, parmi les projets menés :

### Sécurisation d'un quartier à Jouy-en-Josas

Entamé en 2019, le projet de sécurisation du parc de Diane a abouti en 2021, après plusieurs échanges entre le SEDIF, son délégataire, la commune et les représentants des habitants.

Après la création d'une nouvelle alimentation depuis le réseau public, puis la remise à neuf de la boucle de desserte du quartier et enfin la création d'une trentaine de nouveaux branchements et regards de comptage associés, les performances hydrauliques du nouveau réseau sont au rendez-vous, ainsi que la satisfaction des usagers.

### Lancement de l'application Mon eau&Moi

Dans le cadre de l'avenant 8, le SEDIF avait demandé qu'une application mobile soit mise à disposition des usagers, abonnés ou non. Mon eau&Moi, lancée en avril 2021 et déjà téléchargée plus de 30 000 fois permet entre autres de :

- simuler sa consommation pour les usagers et présenter des astuces pour mieux consommer ;
- gérer son compte ;
- consulter les informations sur la qualité de l'eau, les prix et les travaux en cours.

### Poursuite de l'évolution du SI

En 2021, plusieurs développements informatiques ont permis d'enrichir les outils et fonctionnalités existant

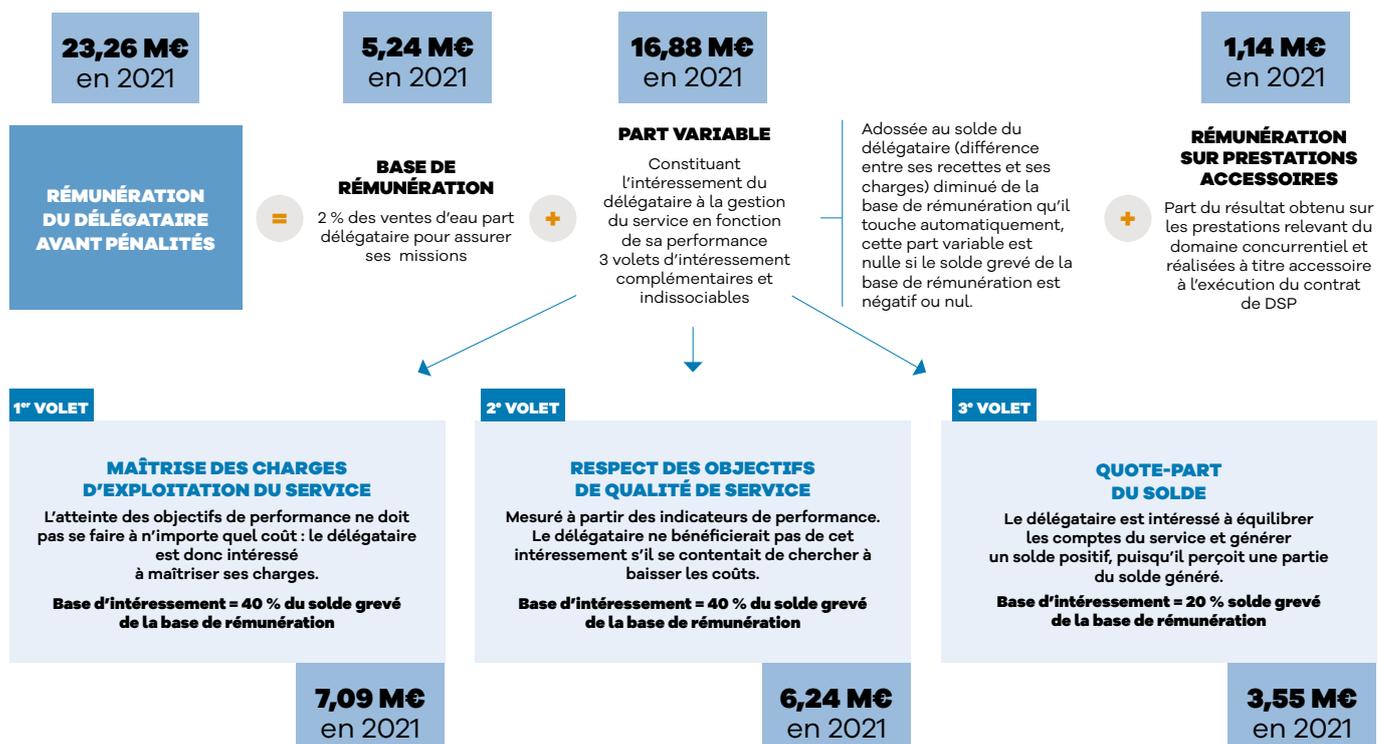
pour la gestion de service de l'eau, notamment en matière de cybersécurité, en préparation à la réversibilité.

## La performance

Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance du délégataire est suivie à l'aide de 144 indicateurs, dont une cinquantaine font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité selon le résultat obtenu.

Au total, la performance pouvant donner lieu à un intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre les trois volets « gestion technique du service », « service à l'utilisateur » et « prise en compte du développement durable ».

## La performance constitue un des 3 volets de la part variable de la rémunération du délégataire



La rémunération globale du délégataire avant pénalités s'élève à 23,26 M€, soit 8,9 % des produits de ventes d'eau bien sous de la limite contractuelle fixée à 9 %.

# Une performance globale satisfaisante

Atteinte des objectifs de performance 2021  
**394,6 points/450**  
 soit 87,7 % (90,7 % en 2020)

## Gestion technique du service : 15 indicateurs sur 49

| Paramètres   | Résultats  | 136,3 pts / 150 |
|--|--|-----------------|
| <b>Gestion des installations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>performance du réseau</li> <li>performance des compteurs</li> <li>continuité du service</li> <li>systèmes d'information</li> </ul> | <b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La performance technique se maintient à un excellent niveau (90,9% contre 94,4% en 2020), du fait essentiellement de l'atteinte de l'objectif de rendement du réseau.</li> <li>Le rendement du réseau se maintient, atteignant 90,44%, contre 90,70% en 2020, 90,18% en 2019 et 88,76% en 2018. Cette évolution résulte principalement du double effet de la recherche intense de fuites par le délégataire, qui bénéficie de la performance croissante de l'outil d'Aide au Diagnostic du Réseau (ADR), et du nouvel accroissement du parc de capteurs Res'Echo. La baisse du rendement en 2021 résulte essentiellement de l'effet calculatoire induit par la baisse des volumes.</li> <li>Le rendement du parc compteur s'établit à 98,58%, similaire au taux constaté en 2020 (98,66%), cette année encore au-dessus de l'objectif contractuel de 97%.</li> <li>La qualité de l'eau est maintenue à un excellent niveau, grâce notamment au système de management de la sécurité alimentaire certifié ISO 22000 mis en place par le délégataire.</li> <li>Le délégataire a rempli ses obligations en matière d'entretien et de renouvellement, à l'exception du renouvellement des canalisations en dessous de l'objectif contractuel pluriannuel, mais qui doit se résorber d'ici la fin du contrat.</li> <li>Poursuite de plusieurs projets informatiques, dont des améliorations sur le ServO, avec notamment des développements renforçant le suivi du réseau.</li> <li>Action soutenue de mise à jour des mesures de fiabilité des installations, de protection cybersécurité.</li> </ul> |                 |
| <b>Entretien et travaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>entretien des bâtiments d'exploitation</li> <li>délais de réfection des sols</li> </ul>   |  |                 |
| <b>Relevé des compteurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>rendement du parc des compteurs télérelevés</li> </ul>  |  |                 |
|  | <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le taux de respect des délais de réfection de sol après travaux (près de 93% contre 89,6% en 2020 et 88,2% en 2019) s'améliore légèrement mais demeure en deçà de l'objectif contractuel de 95%.</li> </ul>  |                 |

## Service à l'utilisateur : 15 indicateurs sur 49

| Paramètres  | Résultats  | 138,7 pts / 150 |
|---|--|-----------------|
| <b>Continuité de la fourniture d'eau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>interruptions de service</li> </ul>   | <b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La performance du service à l'utilisateur atteint un très bon niveau (92,5%) en ligne avec la performance des deux exercices précédents (91,9% en 2020 et 93,6% en 2019).</li> <li>La certification NF Service « Centre de Relation Client » a été maintenue en 2021.</li> <li>Le taux de réclamations écrites se maintient à un niveau très bas 1,22%, contre 1,25% en 2020, et 5,66% en 2014, avant l'aboutissement du déploiement de la télérelève.</li> <li>L'accessibilité au téléphone est jugée très satisfaisante en 2021, le temps d'attente étant l'élément le moins satisfaisant, bien que demeurant en dessous de 60 secondes contre 180 secondes dans la norme NF345.</li> <li>Le lancement de l'application « Mon eau &amp; moi » contribue à la diversification des possibilités d'accès aux informations sur le service de l'eau et à leur compte individuel pour les abonnés</li> <li>L'utilisation des services Clario®, gratuite, par les abonnés et les usagers continue sa progression en 2021.</li> <li>La poursuite du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante, avec 0,8% du chiffre d'affaires des ventes d'eau dépensé sur ce thème, bien que l'objectif de 1% ne soit pas atteint.</li> </ul> |                 |
| <b>Relation clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>réclamations écrites</li> <li>délais de réponse aux courriers</li> <li>demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement et de devis</li> <li>délais d'intervention urgente ou programmée à domicile</li> <li>temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à des messages</li> </ul> |  |                 |
| <b>Mise en eau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>délais et travaux</li> </ul>  |  |                 |
| <b>Facturation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>réclamations liées à une erreur de relevé</li> </ul>  | <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le taux de factures sur index réel est en léger recul (93,22% contre 94,18% en 2020 et 94,27% en 2019) et n'atteint toujours pas l'objectif contractuel de 95%, notamment en raison des défaillances persistantes des modules radio de type G1 et G2 et des délais de remplacement, qui restent des points à améliorer.</li> </ul>   |                 |

## Développement durable : 19 indicateurs sur 49

| Paramètres  | Résultats  | 119,6 pts / 150 |
|---|--|-----------------|
| <b>Gestion des déchets et des chantiers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>acceptation des déchets industriels spéciaux</li> <li>valorisation des terres de décañtation</li> <li>conformité à la charte chantiers responsables</li> </ul>   | <b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La performance globale du délégataire est en retrait en 2020 (79,7%) par rapport à 2020 (85,8%) et 2019 (85,4%), notamment en raison de la baisse de performance par rapport à l'objectif de réduction des consommations électriques.</li> <li>Le délégataire a poursuivi la mise en œuvre du plan de Management de l'Environnement et du dispositif Zéro Carbone, avec la compensation totale des émissions de gaz à effet de serre par des programmes de reforestation.</li> <li>Les objectifs d'utilisation des énergies renouvelables ont de nouveau été atteints en 2020, 100% de l'électricité achetée étant d'origine renouvelable (principalement d'origine hydroélectrique).</li> <li>L'activité de la R&amp;D a été conforme à ses obligations contractuelles en termes de planification et de respect des rendus.</li> <li>L'indicateur relatif au contrôle de compactage des remblais de tranchées s'est nettement amélioré, à 94,8%, contre 85,5% en 2020 et 84,3% en 2019, repassant au-dessus de l'objectif contractuel (90%), comme c'était le cas de 2016 à 2018.</li> <li>La part des véhicules légers à énergie propre se maintient à 28%, dépassant l'objectif contractuel de 15% en 2020.</li> </ul> |                 |
| <b>Volet social et sociétal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans</li> <li>études de recherche, projets pédagogiques</li> <li>maintien du label Diversité</li> <li>télétravail</li> <li>comité participatifs et clubs consommateurs</li> <li>programme Eau solidaire</li> </ul> |  |                 |
| <b>Volet économique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>promotion de l'eau au robinet</li> <li>communication autour des économies d'eau</li> <li>promotion du covoiturage</li> <li>réduction des kilomètres parcourus</li> </ul>   |  |                 |
|   | <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La valeur de l'indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables lors des travaux de canalisations est en repli à 95,7% en 2021 (contre 97,1% en 2020), tout en restant au-dessus du seuil de pénalité à 95%.</li> <li>Bien que la totalité de l'électricité achetée soit d'origine renouvelable, les baisses de performances sur les usines de Neuilly-sur-Marne et Choisy-le-Roi ne permettent pas au délégataire d'atteindre les objectifs fixés en matière de réduction des consommations.</li> </ul>  |                 |

# Point de suivi et de vigilance issus du contrôle du délégataire

Le contrôle réalisé en 2021 par le SEDIF a permis de constater une performance globale de 87,7 %. Au-delà du suivi des projets et de la performance du délégataire commentés dans ce document, quelques sujets relevés dans le cadre du contrôle, font l'objet de discussions, afin que les exigences posées par le SEDIF soient pleinement respectées. Ils sont de moins en moins nombreux au fil d'exercice, le contrat se rapprochant de son terme.

## Sujets clos en 2021

### Modes opératoires pose

À partir des constats répétés et partagés sur le terrain lors des contrôles chantiers, un document opératoire a été rédigé conjointement et diffusé largement aux équipes travaux (internes et sous-traitants) du délégataire, pour rappeler les bonnes pratiques en matière de pose de canalisation.

### Compactage

Depuis quelques années, la performance du délégataire sur le compactage était sous le seuil d'objectif contractuel. Suite au constat partagé sur les raisons des non-conformités récurrentes, le SEDIF et son délégataire ont mis à jour la procédure de réalisation du compactage et de son contrôle, pour les équipes dédiées. Cette démarche d'amélioration continue génère des résultats positifs en 2021.

## Sujets en cours/amélioration demandée

### La maintenance de la télérelève

La défaillance des modules télérelevés est toujours un sujet en 2021. La maintenance de la télérelève impacte le taux de facturation en réel, qui régresse à 93,2 % et n'atteint pas la cible de 95 %. Cette baisse de performance est la conséquence directe de l'augmentation du nombre de modules défaillants. Le SEDIF a exigé du délégataire la mise en place des ressources nécessaires au volume d'interventions nécessaires,

ainsi qu'une stratégie plus équilibrée, intégrant plus de maintenance préventive.

### Impact de la réforme des impôts dits de production

Entrée en vigueur en 2021, cette réforme combine 3 mesures : la réduction de la cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises (CVAE), la réduction de la cotisation foncière des entreprises (CFE) et de la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB) ainsi que l'abaissement de 3 % à 2 % du taux de plafonnement de la cotisation économique territoriale (CET).

Cette réforme induit une diminution pérenne des charges de la société qui ne pouvait être anticipée dans l'offre initiale du délégataire.

Des discussions ont d'ores et déjà été engagées par le SEDIF avec le délégataire pour définir des modalités de répercussion partagée de cet effet favorable pour les comptes du service de l'eau (représentant un montant estimé à 5,1 M€ en vision cumulée sur les exercices 2021 à 2023).

### Le délai de réfection des sols

Le respect des délais contractuels pour les réfections de sol est à nouveau en progression en 2021, respectivement de 92,99 % (89,62 % en 2020) pour l'IP 234 tout type de sols hors sol noir et 92,73 % (87,01 % en 2020) pour l'IP 235, uniquement sol noir, mais encore en deçà de l'objectif contractuel de

95 %. Ces deux points nécessitent la poursuite de ses efforts par le délégataire pour tendre vers l'objectif.

### La charte chantier responsable

L'indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables lors des travaux de canalisations (IP 102) est en repli, à 95,71 % contre 97,10 % en 2020, au-dessus du seuil de pénalité de 95 % mais en dessous de l'objectif de 99 %.

## Sujets en suivi pluriannuel

### Réversibilité du SI

Lancé en 2020, ce projet doit se poursuivre jusqu'à la prise du service par le prochain opérateur exploitant. En 2021, il a été décidé de faire réaliser le déménagement en 2023 par l'entrant et sous le pilotage du SEDIF. Dans ce but, un projet d'isolement réseau co-construit avec le délégataire a permis d'isoler avec succès le réseau SI du délégataire.

### Provisions constituées

Sur divers sujets (sinistres, créances clients, ...) le délégataire constitue des provisions sur la base du risque estimé. La plupart de ces provisions sont considérées comme prudentes par le contrôleur missionné par le SEDIF et leur déboucement en 2024, dans le cadre de la clôture du contrat de DSP devra porter avec attention sur ce sujet.