

**ANNEXE 04**

**Le contrôle  
de la délégation  
de service public**

# Un contrat de délégation optimisé

## Un contrat de délégation optimisé

Depuis le 1er janvier 2011, le SEDIF a confié la production, la distribution de l'eau et la relation avec les usagers à son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France, société dédiée, par le biais d'un contrat de délégation de service public (DSP) dont l'échéance est fixée au 31 décembre 2023. Ce contrat couvre à ce jour 99 % de son périmètre. Il n'intègre pas la commune de Seine-Port, adhérente depuis le 1er janvier 2020 dont l'exploitation du service public de l'eau reste confiée à Suez.

<p><b>1 et 2</b> 2010 et 2011</p>	<p>Les 2 premiers avenants de 2010 et 2011 étaient liés à la desserte en eau de la communauté d'agglomération Est-Ensemble.</p>
<p><b>3</b> 2013</p>	<p>Entré en vigueur le 1er janvier 2013, le 3e avenant a eu notamment pour objet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— l'intégration de 7 nouvelles communes dans le périmètre de la DSP : Béthemont-la-Forêt, Chauvry, Frépillon, Mériel, Villiers-Adam, Butry-sur-Oise et Valmondois ;</li> <li>— l'intégration de l'unité d'Arvigny au patrimoine du SEDIF et la fixation des conditions de son exploitation ;</li> <li>— les ajustements nécessaires résultant du contrôle de la délégation effectué sur le premier exercice du contrat ;</li> <li>— la prise en compte des modifications réglementaires intervenues depuis le 1er janvier 2011.</li> </ul>
<p><b>4</b> 2014 1<sup>er</sup> avenant triennal*</p>	<p>Entré en vigueur le 1er janvier 2014, l'avenant n° 4 précise et/ou encadre davantage les obligations du délégataire et les modalités de gestion associées, sur différents sujets tels que la relation usagers, la communication, la gouvernance des systèmes d'information ou les travaux délégués.</p>
<p><b>5</b> 2016</p>	<p>Applicable au 1er juillet 2016, l'avenant n° 5 a permis d'intégrer la commune de Saint-Maur-des-Fossés au périmètre de la DSP suite à sa demande d'adhésion.</p>

\* L'article 7 du contrat de DSP prévoit que « le SEDIF et le Délégataire se rencontrent systématiquement par périodes de trois ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat, pour examiner les éventuelles modifications à apporter au contrat de délégation ».

# Un contrat

## de délégation optimisé

<p><b>6</b> 2017 2<sup>e</sup> avenant triennal*</p>	<p>Entré en vigueur le 1er janvier 2017, l'avenant n°6 a permis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— de réaffirmer l'esprit d'une DSP aux risques et périls du délégataire, justifiant le niveau de rémunération associé, à qualité de service et de niveau d'engagements eux aussi réaffirmés ;</li> <li>— d'intégrer les évolutions réglementaires modifiant le cadre d'intervention du délégataire ;</li> <li>— de poursuivre l'amélioration du contrat tant en matière de qualité de service aux usagers que de gestion technique ;</li> <li>— d'intégrer les recommandations issues des contrôles annuels ;</li> <li>— de poursuivre l'optimisation des tarifs appliqués et d'obtenir une nouvelle réduction du prix de l'eau, tout en conservant un régime tarifaire incitant à une gestion économe de l'eau.</li> </ul>
<p><b>7</b> 2018</p>	<p>Entré en vigueur le 7 juillet 2018, l'avenant n° 7 a permis de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— préciser les modalités d'encadrement de la rémunération du délégataire, de façon à ce que celui-ci ne puisse « percevoir une rémunération globale supérieure au solde du compte d'exploitation, hors compte d'exploitation » ;</li> <li>— mettre à jour le modèle de convention de recouvrement de la redevance assainissement.</li> </ul>
<p><b>8</b> 2020</p>	<p>Entré en vigueur le 1er janvier 2020, l'avenant n°8 a permis de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— poursuivre l'optimisation et la mise à jour des dispositions contractuelles tant en termes de qualité de service aux usagers que de gestion technique ;</li> <li>— préparer la fin du contrat en mettant à jour les dispositions ad hoc, devant aboutir en 2020 à un protocole de fin de contrat ;</li> <li>— au vu des gains de productivité effectués, et des facteurs externes favorables sur les volumes d'eau vendus aux usagers et en gros aux services voisins, obtenir une nouvelle réduction du prix de l'eau.</li> </ul>
<p><b>9</b> 2020</p>	<p>Entré en vigueur le 22 décembre 2020, l'avenant n°9 a permis de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— prendre en compte le protocole de fin de contrat, finalisé en 2020,</li> <li>— mettre en œuvre la décision de prolongation d'un an du contrat, motivée principalement par l'impact de la crise sanitaire sur les calendriers de décision et d'action du SEDIF.</li> </ul>

## 2021

Négocié en 2021 et entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'avenant au contrat liant le SEDIF à SUEZ EAU France sur le territoire de la commune de Seine-Port, à travers la CAMVS, permet d'aligner l'échéance du contrat sur celle de la DSP signée avec Veolia Eau d'Île-de-France. Cet avenant apporte également des évolutions contractuelles dont :

- mise à jour de certaines clauses dont le RGPD ;
- reporting renforcé ;
- précision des modalités de fin de contrats.

\* L'article 7 du contrat de DSP prévoit que « le SEDIF et le Délégué se rencontrent systématiquement par périodes de trois ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat, pour examiner les éventuelles modifications à apporter au contrat de délégation ».

# Un contrôle satisfaisant :

## le service à l'utilisateur

Objet d'une attention particulière, la qualité du service rendu aux usagers est soumise à des contrôles précis et réguliers.

Les échanges sont réguliers : une conférence téléphonique hebdomadaire pour suivre les demandes courantes, un point toutes les 6 semaines pour suivre les indicateurs et les projets, une revue trimestrielle, une revue expérience usagers quadrimestrielle.

Ce pilotage renforcé permet de détecter les axes d'amélioration et de mettre en place rapidement les actions nécessaires pour garantir la satisfaction des usagers.

### 15 indicateurs contractuels : 14 objectifs atteints ou dépassés

En 2021, la performance dans le domaine du service à l'utilisateur s'établit à un très bon niveau, avec un taux d'atteinte de **92,5 %**.

#### • Performances du Centre Relation Client (CRC) : 4 indicateurs respectés sur 5 dont 4 dépassent l'objectif

Le CRC a répondu à 93,89 % des 365 192 appels téléphoniques entrants, avec un temps moyen de décroché de 55 secondes qui n'atteint pas la cible ambitieuse de 40 secondes. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, ces indicateurs sont également suivis pour les appels d'urgence, ainsi 34 330 contacts ont été traités avec un délai moyen de réponse de 49 secondes, tout au long de l'année les appels d'urgence sont pris en charge plus rapidement que les appels classiques.

Le taux de réponse aux courriers en moins de 8 jours dépasse l'objectif de 99,5 % et atteint 99,94 %. 99,93 % des courriels ont été pris en charge sous 2 jours.

Le nombre de réclamations, tous médias confondus, reste maîtrisé et se stabilise. Le taux de réclamation écrite du SEDIF est même 3 fois moins élevé que le taux national (1,22 % contre 3,60 %)

#### • Interventions et mises en eau : 8 indicateurs respectés sur 8 dont 7 dépassent l'objectif

Les rendez-vous ont été respectés dans 99,83 % des cas et les équipes sont intervenues sous 2 heures en cas d'urgence dans 99,76 % des situations.

99,6 % des devis de branchement ont été envoyés sous 8 jours et 100 % des travaux et mises en eau réalisés sous 10 jours.

#### Le contrôle des engagements du délégataire

##### • Mon eau&Moi

Lors de l'avenant 8 du 1<sup>er</sup> janvier 2020, le SEDIF avait demandé qu'une application soit mise à disposition des usagers, abonnés ou non dans un format plus moderne et en cohérence avec les nouveaux outils digitaux. L'application mobile Mon eau&Moi a été lancée en avril 2021 et permet :

- de simuler sa consommation pour les usagers et présenter des astuces pour mieux consommer ;
- de consulter les informations sur la qualité de l'eau, les prix, les travaux en cours ;
- de gérer son compte, paiement, factures, mise à jour des données ;
- de consulter ses consommations en litres et en €, par jour, par mois ;
- la possibilité de signaler une fuite, une bouche d'incendie ouverte ou du matériel de chantier gênant et de suivre l'intervention.

## 1<sup>er</sup>

service public de l'eau à proposer un assistant vocal pour tous les usagers

# Un contrôle satisfaisant :

## le service à l'utilisateur

### • Le télérelevé

Le taux de facturation sur la base d'une consommation réelle est de 93,22 %, en recul, et n'atteint pas la cible de 95 %.

Cette baisse de performance est la conséquence directe de l'augmentation du nombre de modules défaillants. La maintenance des modules reste un axe d'amélioration prioritaire, le taux de remontée des index s'établit à 86,10 %, et est largement en dessous de l'objectif fixé à 92 %.

Le volume d'intervention sur les modules est très conséquent et le SEDIF a exigé du délégataire de mettre en place les ressources nécessaires, et de mettre en place une stratégie de maintenance préventive, sujet déjà évoqué en 2020.

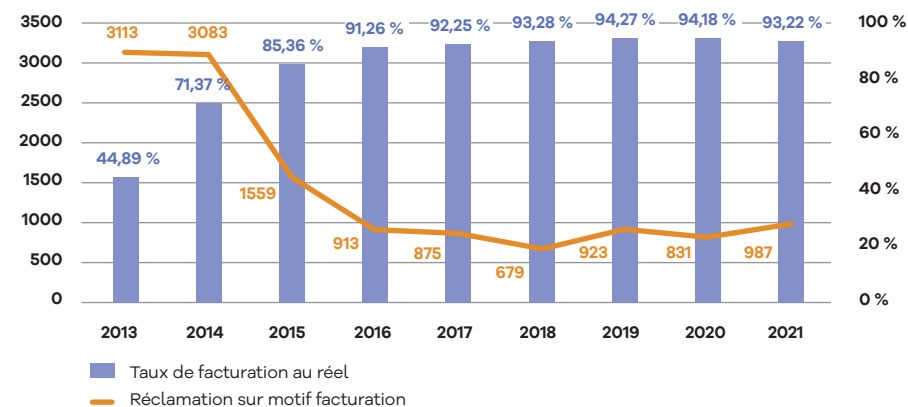
Un suivi régulier du traitement du stock est en place et permet même de suivre l'évolution de celui-ci par type d'utilisateurs (collectivité, gestionnaire d'immeuble ou particulier)

Les services offerts aux abonnés continuent de se développer, l'alerte fuite immeuble a été déployée pour l'habitat collectif et les résultats sont toujours aussi positifs. 53 % des abonnés alertés ont réagi et réparé leur fuite. Le déploiement de ce dispositif est en cours pour les collectivités.

### • Anticiper les réclamations

Dans le cadre des réunions expérience usagers, une démarche a été initiée par le délégataire pour réduire l'insatisfaction liée à l'attente d'une réponse, d'un rendez-vous, d'un devis. Une extraction des usagers ayant contacté le service de l'eau au moins 3 fois sur les 30 derniers jours est effectuée, à un rythme bi-mensuel. L'utilisateur est rappelé par le service en charge du traitement pour s'assurer du suivi ou du traitement de sa demande, et de sa satisfaction.

### ÉVOLUTION DU VOLUME DE RÉCLAMATIONS EN FONCTION DU TAUX DE RELÈVE RÉEL



# Un contrôle satisfaisant : le service à l'utilisateur

## L'Observatoire de la qualité de service

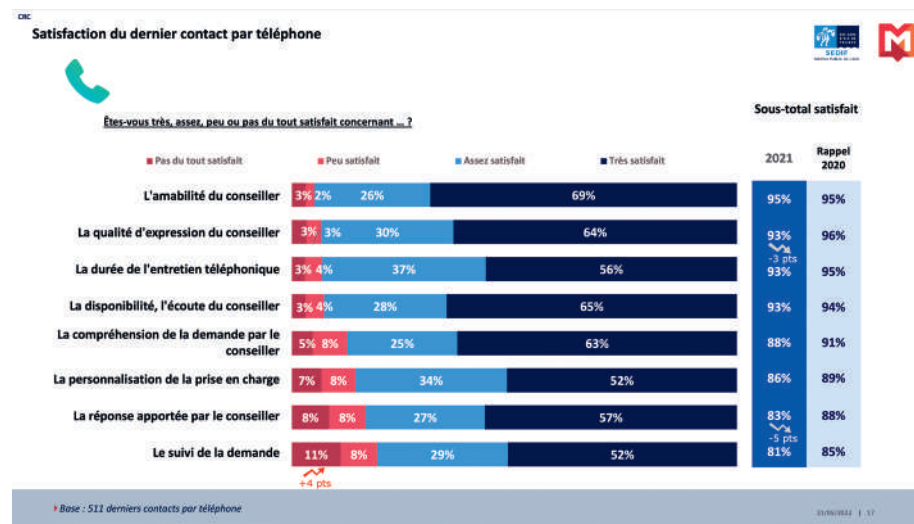
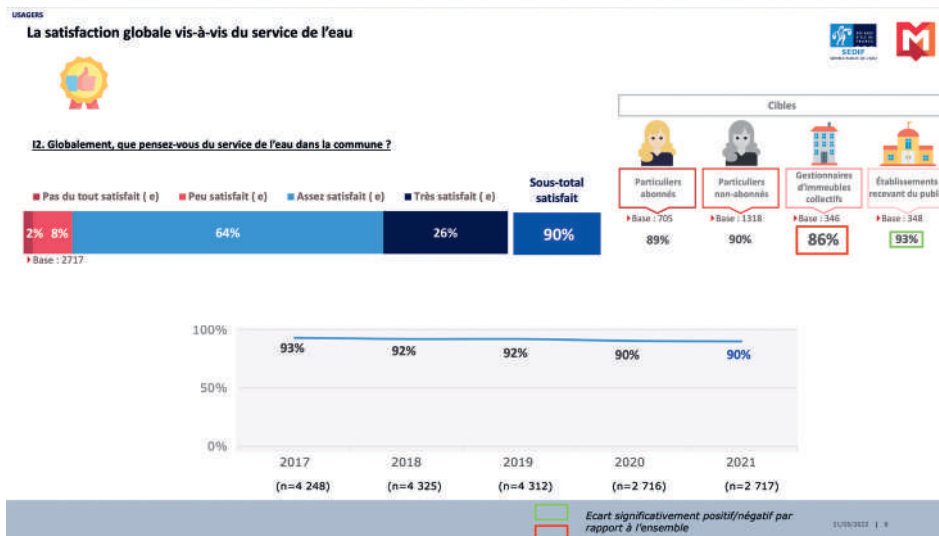
Il permet, à partir de vagues d'enquêtes téléphoniques, de recueillir le ressenti et le niveau de satisfaction des usagers sur le service de l'eau : particuliers, professionnels, gestionnaires d'immeubles, communes...

### • La satisfaction globale

En 2021, la satisfaction globale des usagers se maintient toujours à un niveau élevé, 90 % au global et 93 % pour les établissements recevant du public.

### • La prise en charge du Centre de Relation Client

En 2021, le niveau de satisfaction des usagers ayant contacté le Centre de Relation Client accuse un retrait avec 84 % de satisfaits, bien que 50 % se déclarent être très satisfaits. Si la qualité relationnelle est reconnue, le suivi de la demande et la qualité de la réponse restent des axes d'amélioration.



# Un contrôle technique

## axé sur la performance du service

### Un contrôle de chantier rigoureux face au regain d'activité 2021

*Le SEDIF toujours mobilisé pour le respect de sa charte « Chantier Responsable »*

Après une année 2020 ralentie par la crise sanitaire, l'année 2021 a vu une reprise dense des chantiers (opération de voirie, projets de grande ampleur notamment pour la Société du Grand Paris et les Jeux Olympiques). Le SEDIF s'est mobilisé pour s'assurer de l'application rigoureuse de la charte « chantier responsable » qui couvre les sujets de la sécurité et l'information des riverains, la propreté, ou encore la protection de l'environnement, ainsi que le respect des prescriptions techniques contractuelles garantissant une pose pérenne du réseau. Le travail de fond mené avec le délégataire Veolia Eau d'Île-de-France depuis plusieurs années a montré son efficacité au regard du taux de conformité en hausse.

Des difficultés subsistent sur les chantiers dont le terrassement est réalisé par les aménageurs et non par le délégataire. Des actions de sensibilisation ciblées sont également menées auprès des sous-traitants surtout sur les conditions de pose des conduites (respect des interdistances entre réseau, absence de pose sur cales) indispensables à la pérennité du réseau.

### Une performance de compactage des remblais améliorée

*Le SEDIF et son délégataire, travaillent de concert pour améliorer le processus*

Le délégataire est responsable du contrôle du compactage des sols pour les chantiers délégués. La bonne réalisation de ce contrôle donne lieu à un indicateur de performance dont les résultats n'étaient pas satisfaisants en 2019 et 2020. Un travail de revue du processus des contrôles et une formation des techniciens opérant les essais pénétrométriques a permis de réduire le nombre de non-conformité. L'indicateur de performance annuel consolidé atteint 94,7% en 2021 (+9,2pts comparé à 2020). Une réussite à poursuivre en 2022 en s'assurant de la bonne application des actions retenues et menées par les différentes parties prenantes.

# Un contrôle technique

## axé sur la performance du service

### Riverains et communes satisfaits de la tenue des chantiers

Une amélioration continue constatée grâce aux réponses aux enquêtes de satisfaction chantiers

À l'issue des travaux réalisés en maîtrise d'ouvrage SEDIF délégués, des enquêtes de satisfaction sont distribuées auprès des riverains et des services communaux afin de recueillir leur perception de la qualité des chantiers.

En 2021, l'appréciation globale atteint une note de 8/10. Ce résultat illustre la mise en place de mesures efficaces pour intégrer au mieux les travaux du service public de l'eau dans le quotidien des usagers et des communes, dans un contexte de télétravail accru, de chantiers plus nombreux pour rattraper le retard de l'année passée, tout en maintenant l'application du protocole sanitaire sur chantier.

### En 2021

7 635

questionnaires de satisfaction ont été distribués sur 236 chantiers, dont 138 sous la maîtrise d'ouvrage du SEDIF et 98 sous celle de son délégataire Veolia Eau d'Île-de-France

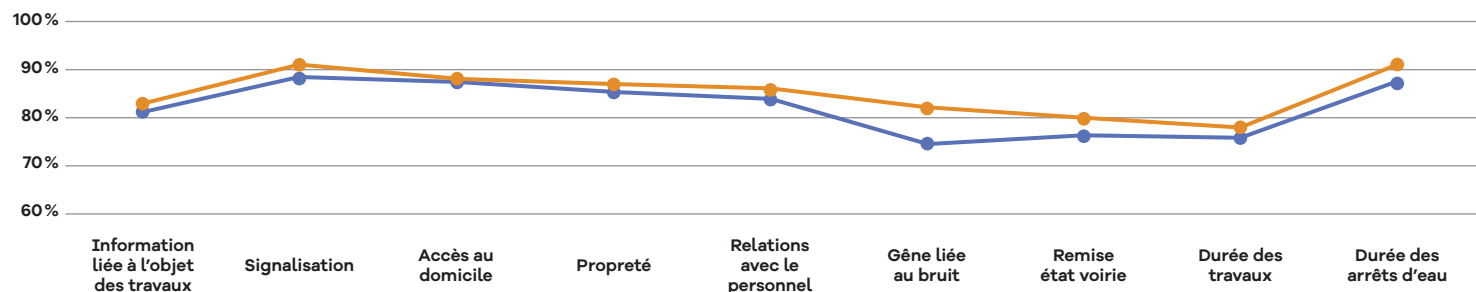
Un taux de réponse de près de

12%

Une note d'appréciation globale stable de

8/10

### COMPARAISON DES TAUX DE SATISFACTION DES ENQUÊTES RIVERAINS ENTRE 2020 ET 2021





# Le contrôle

## du système d'information

### Préparer la fin du contrat pour assurer la continuité du système d'information du service public de l'eau

Dans le cadre de la fin du contrat de délégation avec le groupe VEOLIA le 31 décembre 2023, le SEDIF prépare la réversibilité aussi bien de son SI que son IT.

Le SI Exploitant est un bien de retour. Ce qui signifie que les composants SI, les données et le matériel reviennent en pleine propriété au SEDIF en fin de contrat.

En 2020, une étude du déménagement du data center de secours localisé à Nanterre dans les locaux du Groupe VEOLIA, a été réalisé.

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, et dans un contexte de pénurie des composants informatiques, le réseau SI du délégataire et celui du groupe VEOLIA.

La préparation du projet de nouveau contrat a permis de mettre à jour la connaissance des actifs du SI Exploitant qui doivent être parfaitement documentés pour réussir la réversibilité :

- les matrices des contrats SI et SII ;
- les audits et les documentations des composants critiques du SI ;
- la démarche d'inventaire des actifs SI.

Des audits de données du patrimoine sont également réalisés dans le cadre de la préparation à la réversibilité. Il s'agit de vérifier la capacité à reprendre la donnée, de l'interroger. L'objectif est de récupérer des données de bonne qualité à la fin du contrat.

En 2021, le SEDIF a suivi le contrôle de l'exercice annuel des plans de reprise et de continuité informatique.

# Le contrôle

## de la gestion foncière et juridique

### Le contrôle de la gestion foncière

Le délégataire est en charge de la recherche et de la préparation des dossiers de servitudes et d'AOT manquantes. Cet engagement est suivi annuellement, en veillant à ce que le délégataire effectue toutes diligences utiles pour faire aboutir les dossiers.

Le délégataire doit également intégrer dans son système d'informations géographiques (SIG) les informations foncières transmises par le SEDIF (cession, acquisition, dénomination des voiries...), qui contrôle la bonne intégration de ces éléments.

### La revue de l'état des sinistres

Le délégataire tient en permanence à jour une liste des sinistres, litiges, recours et contentieux susceptibles d'engager le SEDIF ou l'exploitant, le cas échéant à l'issue du contrat. Le SEDIF assure le contrôle de ces éléments trimestriellement et annuellement.



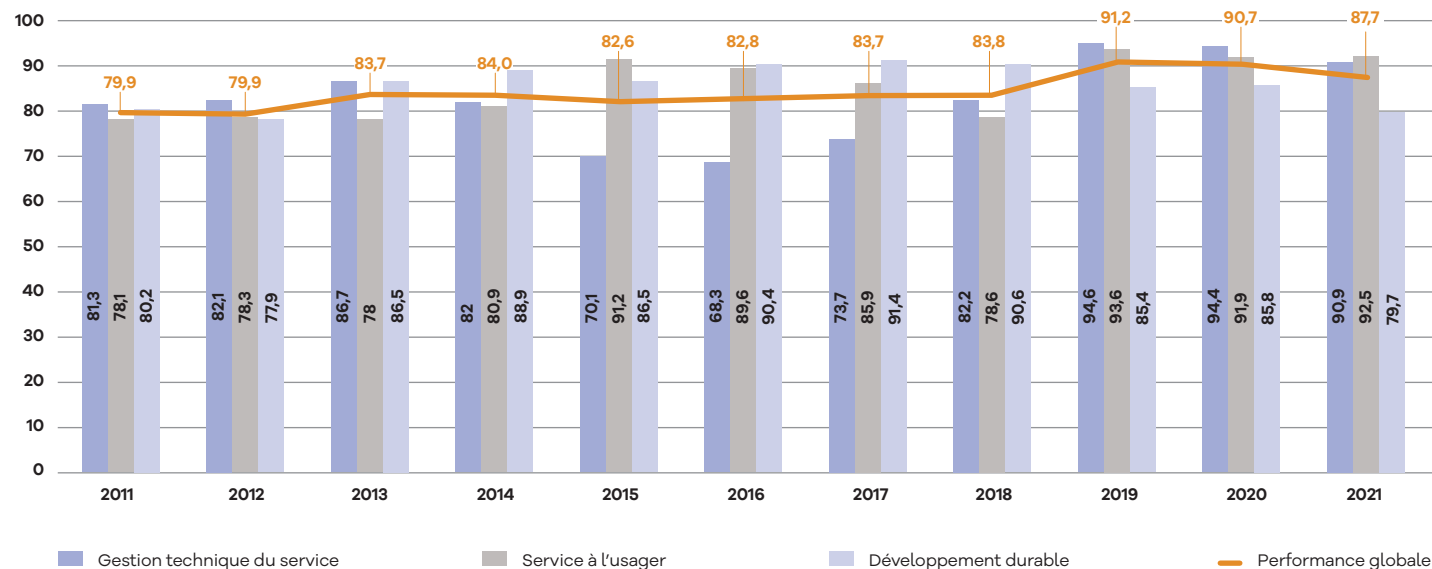
# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

**Une performance maintenue à un haut niveau, malgré le contexte de crise sanitaire**

La performance globale moyenne sur les 11 premières années du contrat se situe à un haut niveau, que le délégataire doit maintenir par tous les moyens.

### RÉSULTATS DU DÉLÉGATAIRE SUR 11 ANS EN % D'ATTEINTE DE SES OBJECTIFS DE PERFORMANCE



#### Atteinte des objectifs de performance 2021

394,6 points sur 450, soit 87,7 % (90,7 % en 2020)

Ce taux est la moyenne pondérée des 49 indicateurs de performance actifs en 2021.

# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

### Une performance globale satisfaisante en 2021

• Gestion technique du service : 15 indicateurs sur 49

136,3 pts / 150

Paramètres	Résultats
<p><b>Gestion des installations</b></p> <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>	<p><b>Contrat rempli</b></p> <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 apparente 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 contractuelles 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> <p><b>Points de vigilance</b></p> <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>
<p><b>Entretien et travaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>entretien des bâtiments d'exploitation</li> <li>délais de réfection des sols</li> </ul>	
<p><b>Relevé des compteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rendement du parc des compteurs télérelevés</li> </ul>	

# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

• Service à l'utilisateur : 15 indicateurs sur 49

138,7 pts / 150

### Paramètres

### Résultats

#### Continuité de la fourniture d'eau

- interruptions de service

#### Relation clientèle

- réclamations écrites
- délais de réponse aux courriers
- demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement et de devis
- délais d'intervention urgente ou programmée à domicile
- temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à des messages

#### Mise en eau

- délais et travaux

#### Facturation

- réclamations liées à une erreur de relevé

#### Contrat rempli

- 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).
- La certification NF Service « Centre de Relation Client » a été maintenue en 2021.
- 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.
- 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.
- le lancement de l'application « Mon eau & 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
- L'utilisation des services Clario®, gratuite, par les abonnés et les usagers continue sa progression en 2021.
- 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.

#### Points de vigilance

- 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.

# Bilan du contrat de DSP

après 11 ans d'exécution

• Développement durable : 19 indicateurs sur 49

119,6 pts / 150

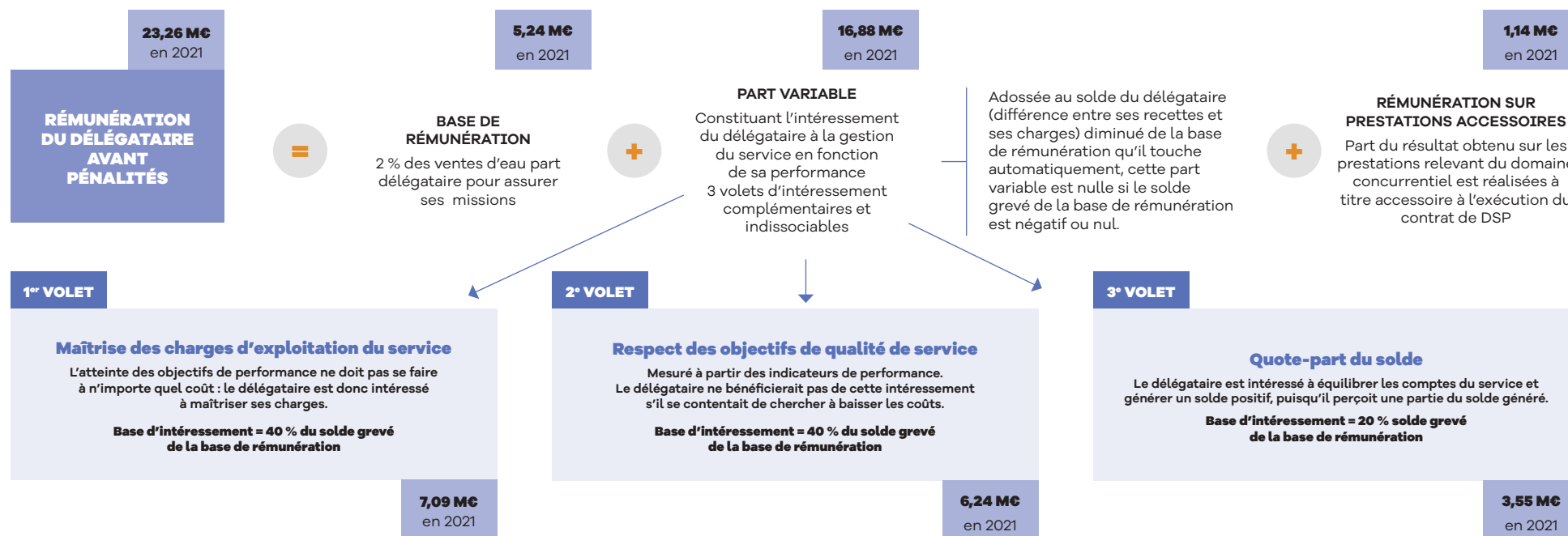
Paramètres	Résultats
<p><b>Gestion des déchets et des chantiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• acceptation des déchets industriels spéciaux</li> <li>• valorisation des terres de décantation</li> <li>• conformité à la charte chantiers responsables</li> </ul>	<p><b>Contrat rempli</b></p> <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> <p><b>Points de vigilance</b></p> <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>
<p><b>Volet social et sociétal</b></p> <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>	
<p><b>Volet économique</b></p> <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>	

# La rémunération

## du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé

### Principes de rémunération

Fondée sur la capacité du délégataire à maîtriser le rapport qualité/prix du service rendu, la rémunération contractuelle reflète le souhait du SEDIF de placer la performance au cœur du contrat de DSP.



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 %.

# La rémunération

## *du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé*

### L'intéressement sur performance

La performance du délégataire est suivie à l'aide de 152 indicateurs dans une cinquantaine fait l'objet d'un système d'intéressement/pénalité selon le résultat obtenu.

Pour chacun de ces indicateurs répartis en 3 volets (gestion technique du service, service à l'utilisateur et prise en compte du développement durable), un objectif de performance est défini de manière à déclencher un intéressement en cas de dépassement ou, à l'inverse, une pénalité lorsque le résultat est inférieur à un seuil déterminé.

Au total, la performance du délégataire pouvant donner lieu à intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre les 3 volets (150 points chacun).

Une part de la rémunération du délégataire lui est allouée selon le résultat de sa performance sur la qualité du service ainsi mesurée.

La qualité de l'eau fait l'objet d'un suivi rapproché. Le délégataire n'est pas intéressé sur ce volet mais peut être pénalisé.

**40 % de l'assiette de la part variable de la rémunération du délégataire sont adossés à sa performance.**

