

Annexe 04

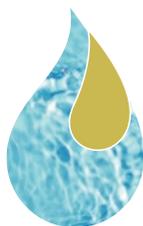
le contrôle de la délégation de service public

**RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉ
2020**



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU



Un contrat de délégation optimisé

Un contrat qui évolue pour s'adapter et s'améliorer en continu au bénéfice des usagers.

UN CONTRAT DE DÉLÉGATION OPTIMISÉ 2

Un contrôle essentiel :
le service à l'utilisateur 3-4

Un contrôle technique
axé sur la performance
du service 5-6

Le contrôle du système
d'information 7

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique 8

Bilan du contrat de DSP
après 10 ans d'exécution 9-10

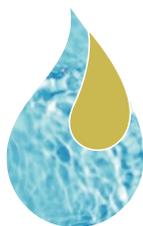
La rémunération
du délégataire : un rapport
qualité/prix du service
rendu toujours mieux
contrôlé 11

< Retour Suivant >

- 1 et 2**
2010 et 2011
- Les 2 premiers avenants de 2010 et 2011 étaient liés à la desserte en eau de la communauté d'agglomération Est Ensemble.
-
- 3**
2013
- Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013, le 3^e avenant a eu notamment pour objet :
- ◆ 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 ;
 - ◆ l'intégration de l'unité d'Arvigny au patrimoine du SEDIF et la fixation des conditions de son exploitation ;
 - ◆ les ajustements nécessaires résultant du contrôle de la délégation effectué sur le premier exercice du contrat ;
 - ◆ la prise en compte des modifications réglementaires intervenues depuis le 1^{er} janvier 2011.
-
- 4**
2014
1^{er} avenant triennal*
- Entré en vigueur le 1^{er} 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.
-
- 5**
2016
- Applicable au 1^{er} 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.

- 6**
2017
2^e avenant triennal*
- Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017, l'avenant n° 6 a permis :
- ◆ 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 ;
 - ◆ d'intégrer les évolutions réglementaires modifiant le cadre d'intervention du délégataire ;
 - ◆ de poursuivre l'amélioration du contrat tant en matière de qualité de service aux usagers que de gestion technique ;
 - ◆ d'intégrer les recommandations issues des contrôles annuels ;
 - ◆ 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.
-
- 7**
2018
- Entré en vigueur le 7 juillet 2018, l'avenant n° 7 a permis de :
- ◆ 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 » ;
 - ◆ mettre à jour le modèle de convention de recouvrement de la redevance assainissement.
-
- 8**
2019
- Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2020, l'avenant n° 8 a permis de :
- ◆ poursuivre l'optimisation et la mise à jour des dispositions contractuelles tant en termes de qualité de service aux usagers que de gestion technique ;
 - ◆ préparer la fin du contrat en mettant à jour les dispositions *ad hoc*, devant aboutir en 2020 à un protocole de fin de contrat ;
 - ◆ 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.
-
- 9**
2020
- Entré en vigueur le 22 décembre 2020, l'avenant n° 9 a permis de :
- ◆ prendre en compte le protocole de fin de contrat, finalisé en 2020,
 - ◆ 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.

* 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 ».



Annexe 04 le contrôle de la délégation de service public

Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur

Un contrat de délégation optimisé 2

**UN CONTRÔLE ESSENTIEL :
LE SERVICE À L'USAGER** 3-4

Un contrôle technique axé sur la performance du service 5-6

Le contrôle du système d'information 7

Le contrôle de la gestion foncière et juridique 8

Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution 9-10

La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé 11

< Retour Suivant >

Objet d'une attention particulière, la qualité du service rendu aux usagers est soumise à des contrôles précis et réguliers. Ciblant différents aspects du service, ils permettent d'engager les actions correctives nécessaires sans délai.

19 indicateurs contractuels : 13 objectifs atteints ou dépassés

En 2020, la performance dans le domaine du service à l'utilisateur atteint un taux de **91,87 %**, en léger retrait par rapport à 2019 mais **second meilleur score depuis 2011**.

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

Le CRC a répondu à 94,65 % des 336 461 appels téléphoniques entrants, avec un temps moyen de décroché en hausse 55,64 s (61,58 s sans neutralisation de la période de confinement), qui n'atteint pas la cible ambitieuse de 40 secondes. Les flux de contacts ne sont plus en phase avec les courbes de charge des années précédentes, sans doute en raison du télétravail.

Dès 2020, cet indicateur est suivi sur la ligne urgence distinctement, ainsi 93 % des 33 199 appels entrants ont été pris en charge pour un délai moyen de réponse de 52,18 s (68,58 s sans neutralisation).

Le taux de réponse aux courriers et courriels en moins de 8 jours atteint l'objectif et s'établit respectivement à 99,71 % et 99,93 %.

Interventions et mises en eau : 8 indicateurs respectés sur 8

Les rendez-vous ont été respectés dans 99,93 % des cas et les équipes sont intervenues sous 2 heures en cas d'urgence dans 99,67 % des situations ce niveau d'intervention renoue avec l'objectif qui n'était plus atteint depuis 2015 (objectif 99,5 %).

100 % des devis de branchement ont été envoyés sous 8 jours, cet indicateur atteint son plus haut niveau depuis le démarrage du contrat, et 100 % des travaux et mises en eau réalisés sous 10 jours.

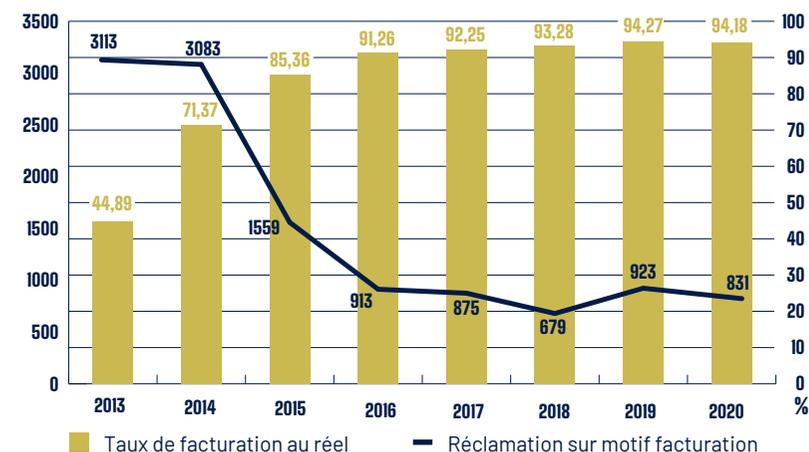
Le contrôle des engagements du délégataire

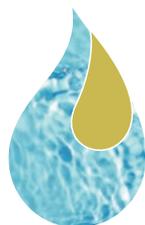
Le télérelevé

Un taux de facturation sur la base d'une consommation réelle de **94,18 %** (93,93 % sans neutralisation) qui n'atteint pas la cible des 95 %.

La qualité de service offerte aux abonnés s'est vue améliorée par ce dispositif, le service Téléo+ permet aux abonnés dont le télérelevé est actif et qui disposent d'un espace client, de consulter l'historique de leur consommation et d'être alertés en cas de surconsommation dont ils fixent le seuil. Ce suivi personnalisé permet dorénavant de visualiser les volumes d'écoulements permanents dus à une fuite et d'engager les réparations rapidement, qu'il s'agisse d'un immeuble ou d'une collectivité. Les réclamations liées à la facturation baissent légèrement. La maintenance des modules reste un point de vigilance majeur, tant sur la réactivité et le traitement des alarmes que l'aspect prédictif des causes, mais aussi du volume de module défectueux en constante progression.

Évolution du volume de réclamations en fonction du taux de relève réel





Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur

Un contrat de délégation optimisé	2
UN CONTRÔLE ESSENTIEL : LE SERVICE À L'USAGER	3-4
Un contrôle technique axé sur la performance du service	5-6
Le contrôle du système d'information	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

Le service Grands Comptes distingué

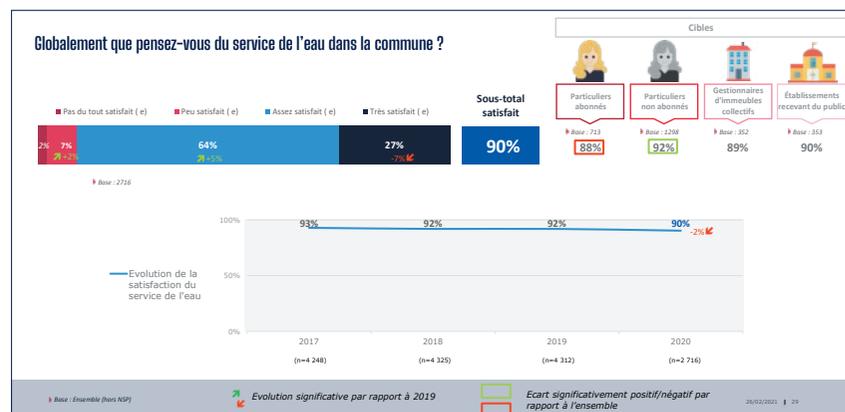
Le service Grands Comptes de Veolia eau d'Île-de-France a obtenu le label excellence de service, attribué par l'AFNOR. Ce label seulement détenu en France par le service BlueLink d'Air France souligne l'excellence de la qualité relationnelle avec les usagers (écoute attentive, réactivité, personnalisation), et l'engagement des collaborateurs dans cette démarche collaborative. Il obtient un excellent résultat de 4.19/5, et une certification sur l'ensemble du service client est à l'étude.

L'observatoire de la qualité de service

Satisfaction globale

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

En 2020, la satisfaction globale des usagers se maintient toujours à un niveau élevé à 90 %, 92 % pour les consommateurs non abonnés.

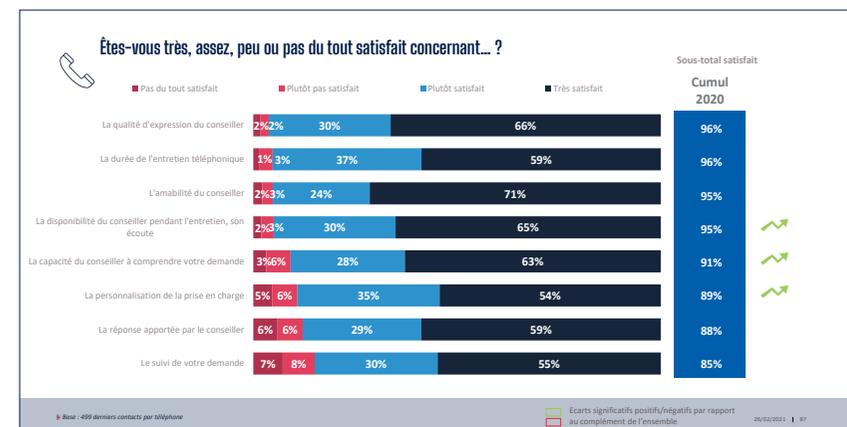


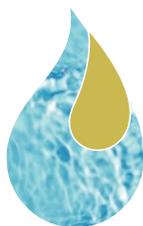
Le comité de recours suivi des traitements

Ce comité traite des rebonds de réclamation, et réexamine celle-ci pour la clôturer en s'assurant de la bonne compréhension définitive de la réponse apportée et de la satisfaction de l'utilisateur. Si l'utilisateur n'est toujours pas satisfait de la réponse, il peut saisir le médiateur de l'eau. Le contrôle du délégataire avait révélé des délais trop longs de traitement de ces demandes. Il est désormais suivi mensuellement depuis l'avenant n°8 et a été ramené de 4 mois à 2 mois (en phase avec les délais du médiateur).

Focus sur le Centre de Relation Client

89 % des usagers se déclarent satisfaits après leur appel au Centre Relation Client, dont 50 % d'usagers très satisfaits.





Annexe 04 le contrôle de la délégation de service public

Un contrôle technique axé sur la performance du service

Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE	5-6
Le contrôle du système d'information	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

< Retour Suivant >

Un contrôle technique renforcé

Au titre du contrat de délégation de service public, Veolia Eau d'Île-de-France exploite pour le compte du SEDIF le service de production et de distribution d'eau potable du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2023.

Dans le cadre de ce contrat, un contrôle technique étroit permet d'évaluer la performance du délégataire afin d'assurer un prix de l'eau maîtrisé et une gestion technique efficiente.

Les périmètres techniques contrôlés sont les suivants :

- ◆ l'exploitation, l'entretien et la surveillance des installations mises à la disposition de Veolia Eau d'Île-de-France par le SEDIF pour la production et la livraison d'eau ;
- ◆ la réalisation de certains travaux notamment de renouvellement et de maintien en condition opérationnelle des installations (en usines et partiellement du réseau).

Le rendement du réseau de distribution sous étroite surveillance

Le 2^e avenant triennal du contrat de délégation de service public, entré en vigueur au 1^{er} janvier 2017, est venu renforcer les dispositifs contractuels d'incitation à l'amélioration du rendement, en valorisant les actions de recherche de fuites sur le terrain et en pénalisant plus fortement l'écart entre le résultat et l'objectif de rendement ambitieux fixé à 90 %.

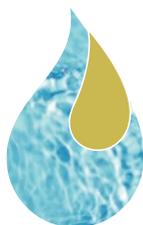
Dès lors, le plan d'actions mis en place par le délégataire a été particulièrement suivi dans le cadre du contrôle technique de la délégation :

- ◆ déploiement complet de la télérelève, y compris sur Saint-Maur-des-Fossés, et intégration des données dans le ServO et plus particulièrement l'Aide au Diagnostic des Réseaux qui permet un suivi des performances du réseau à l'échelle des secteurs au pas de temps hebdomadaire ;
- ◆ amélioration de la surveillance par les capteurs Res'Echo ;
- ◆ auscultation préventive de plus de 1200 km de réseau ;
- ◆ renouvellement des canalisations dès que possible lors des opérations de voirie programmées par les collectivités afin de moderniser le réseau et de le prémunir contre les fragilisations.
- ◆ l'analyse des débits de nuit croisée avec les volumes mis en distribution et les données de consommation ;
- ◆ l'étude d'actions liées aux détections d'utilisations illicites d'appareils publics (BL, BIPI).

Le rendement de l'année 2020 affiche un niveau en hausse à 90,70 %.

Une large part de celle-ci a été obtenue grâce au plan d'actions associées à des conditions favorables :

- ◆ peu d'aléas climatiques intenses ;
- ◆ une majoration des volumes vendus ;
- ◆ une situation exceptionnelle de crise sanitaire Covid-19 entraînant une forte réduction de la circulation routière et des travaux et par conséquent beaucoup moins de fuites ;
- ◆ une hausse des volumes consommés par les usagers du SEDIF restés confinés chez eux.



Un contrôle technique axé sur la performance du service

Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE	5-6
Le contrôle du système d'information	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

< Retour Suivant >

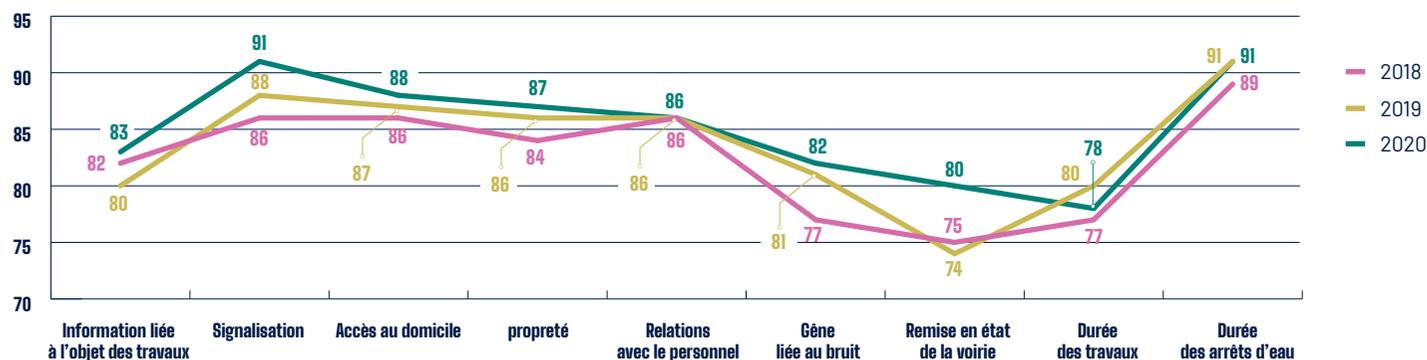
L'efficacité confirmée du contrôle des chantiers de renouvellement réalisés par le délégataire

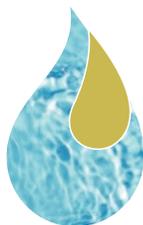
Les chantiers menés par le délégataire du SEDIF font l'objet de contrôles réguliers depuis 2013 par les agents du SEDIF afin d'assurer leur réalisation dans le respect d'un environnement parfois très contraint : information des riverains et des communes, propreté, sécurité maximale pour les ouvriers comme pour les passants, minimisation de la gêne à la circulation, nuisances sonores à éviter, respect des délais, remise en état de la voirie... Une vigilance est également portée sur le bon compactage des remblais en fin de chantier compte tenu de l'importance de cette étape pour la pérennité de la canalisation d'eau potable posée. Dans une démarche d'amélioration continue, les contrôles sont assortis d'échanges réguliers avec les équipes techniques du délégataire pour apporter rapidement, parfois lors du contrôle, les actions correctives nécessaires. Seules les non-conformités maintenues à terme entraînent une pénalisation du délégataire en fin d'année.

En 2020, 138 chantiers ont été réalisés au titre du programme des travaux délégués, seuls 4 des chantiers contrôlés ont été déclarés non conformes, soit 7 % contre 12 % en 2019. L'assiduité du SEDIF et les échanges constructifs avec les équipes du délégataire ont donc porté leur fruit. Dans un contexte de télétravail massif et de multiplication des chantiers en Île-de-France dans le cadre du développement du Grand Paris ou des Jeux Olympiques, le respect de la Charte Chantiers Responsables est primordial afin de minimiser les nuisances auprès des riverains et de respecter l'environnement. Le service public de l'eau se veut exemplaire. Aussi, après chaque chantier, le délégataire distribue une enquête de satisfaction dans les boîtes aux lettres des riverains afin de recueillir leur avis sur le déroulement de l'opération. Enfin, il est observé une nouvelle augmentation des compactages de remblais non conformes en 2020. La révision de la procédure suivie par le délégataire est au programme du 1^{er} semestre de l'année 2021 afin que ses équipes soient mieux mobilisées sur ce sujet primordial.

	2018	2019	2020	Objectif 2020 assigné au délégataire
Taux de conformité des contrôles de compactage	93,99 %	88,33 %	85,5 %	>=90 %
Note moyenne issue des enquêtes chantiers auprès des riverains	7,7	7,8	7,9	

Comparaison des taux de satisfaction des enquêtes riverains de 2019 et 2020





Annexe 04 le contrôle de la délégation de service public

Le contrôle du système d'information

Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
Un contrôle technique axé sur la performance du service	5-6
LE CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

< Retour Suivant >

Une nouvelle solution téléphonique qui a permis la continuité de l'accueil clientèle pendant le confinement

Dans le cadre de l'amélioration de la relation clientèle, Veolia Eau d'Île-de-France a remplacé la solution de téléphonie Avaya par la solution Odigo.

Toutes les fonctionnalités existantes ont été reprises et ont également été ajoutées :

- ◆ l'ouverture possible vers le télétravail,
- ◆ l'enquête de satisfaction post-appel,
- ◆ la priorisation d'un appel entrant dans le cas où le numéro a déjà appelé,
- ◆ l'agent préféré : l'appel est redirigé vers le dernier agent qui a échangé avec ce client dans la semaine.

Un audit sur la qualité audio de la voix a été mené avec le cabinet Bureau Veritas qui a confirmé la très haute qualité audio du système. À la fin 2019, trois équipes pilotes d'une trentaine de conseillers clientèles ont pu utiliser et bénéficier de cette solution Odigo. La généralisation à l'ensemble des conseillers a eu lieu mi-janvier 2020. Cette généralisation effectuée sur un week-end hors ouverture du CRC a permis de basculer de manière totalement transparente pour les clients. Cette solution a permis aux téléconseillers de travailler chez eux en toute simplicité durant le premier confinement.

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 Véolia Eau d'Île-de-France le 31 décembre 2023, le SEDIF prépare la réversibilité aussi bien de son SI que de son IT.

L'IT du service public de l'eau est hébergée chez :

- ◆ Equinix pour le site de production à Aubervilliers
- ◆ Groupe Veolia pour le site de secours à Nanterre

Le site de secours est actuellement hébergé dans les locaux du groupe.

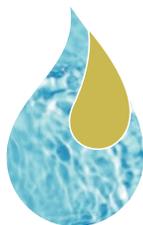
Le SEDIF doit étudier la possibilité de déménager son site de secours dans le cadre de la fin du contrat avec le délégataire.

Une étude a été réalisée et finalisée en 2020 pour que le SEDIF dispose d'une bonne visibilité de cette infrastructure de secours.

Par ailleurs, une démarche complète par ateliers portant sur l'ensemble des composantes du SI délégué a été menée en lien avec les équipes du délégataire de façon à ne rien négliger des spécificités des architectures du service public de l'eau et de déterminer les points clés de vigilance pouvant avoir une influence sur le déménagement du site de secours.

L'issue de ce travail a mis en évidence les prérequis nécessaires à la bonne préparation du déménagement du data center de secours dont :

- ◆ une opération nécessitant de désolidariser l'infrastructure entre SEDIF et Véolia Eau d'Île-de-France ;
- ◆ la répllication et les sauvegardes des données ;
- ◆ le choix stratégique du nouveau site de secours qui sera opéré par le prochain opérateur.



Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
Un contrôle technique axé sur la performance du service	5-6
Le contrôle du système d'information	7
LE CONTRÔLE DE LA GESTION FONCIÈRE ET JURIDIQUE	8
Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

< Retour Suivant >

🔗 Le contrôle de la gestion foncière

Le délégataire est par ailleurs 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.

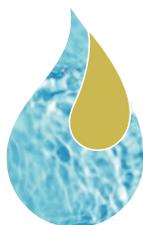
Le délégataire doit également intégrer dans son système d'information géographique (SIG) les informations foncières transmises par le SEDIF, qui contrôle la bonne intégration de ces éléments.

🔗 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.



Réservoir de Villejuif

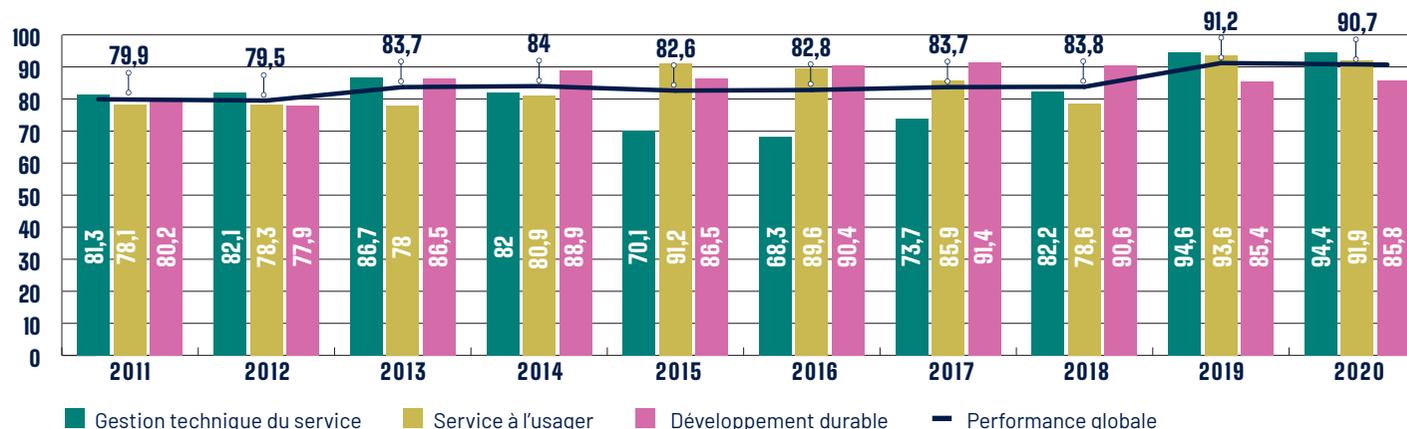


Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution

Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
Un contrôle technique axé sur la performance du service	5-6
Le contrôle du système d'information	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 10 ANS D'EXÉCUTION	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

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

La performance globale moyenne sur les 10 premières années du contrat se situe à un haut niveau, que le délégataire doit maintenir par tous les moyens.



Atteinte des objectifs de performance 2020

408 points sur 450, soit 90,7 % (91,2 % en 2019)

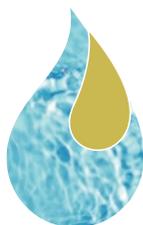
Ce taux est la moyenne pondérée des 48 indicateurs de performance actifs en 2020, le calcul de 6 d'entre eux ayant été adapté pour tenir compte des contraintes découlant de la crise sanitaire (neutralisation de la première période de confinement) et 1 indicateur (processus participatif avec les usagers) ayant été déclaré inactif, car reflétant des obligations trop fortement impactées par la crise sanitaire.

Une performance globale satisfaisante en 2020

Gestion technique du service : 15 indicateurs sur 49

141 pts / 150

Paramètres	Résultats
Gestion des installations <ul style="list-style-type: none"> performance du réseau performance des compteurs continuité du service systèmes d'information 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ La performance technique se maintient à un excellent niveau (94,4 % contre 94,6 % en 2019), du fait essentiellement de l'atteinte de l'objectif de rendement du réseau. ✓ L'amélioration du rendement du réseau se poursuit, atteignant 90,70 %, contre 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. ✓ Le rendement du parc compteur s'établit à 98,66 %, cette année encore au-dessus de l'objectif contractuel de 97 %. ✓ 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. ✓ 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 en raison de l'arrêt des chantiers dû à la crise sanitaire. ✓ Plusieurs projets informatiques ont été développés en 2020 : incorporation du projet IODA aux applications ServO, refonte de l'outil de Gestion Technique des Consommations Énergétiques (GTCE), déploiement de l'application mobile unifiée Mon Eau & Moi, finalisation de la mise en place de la solution de téléphonie Odigo.
Entretien et travaux <ul style="list-style-type: none"> entretien des bâtiments d'exploitation délais de réfection des sols 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Le taux de respect des délais de réfection de sol après travaux (89,6 % contre 88,2 % en 2019) s'améliore légèrement mais demeure en deçà de l'objectif contractuel de 95 %.
Relevé des compteurs <ul style="list-style-type: none"> rendement du parc des compteurs télérelevés 	



Annexe 04 le contrôle de la délégation de service public

Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution

Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
Un contrôle technique axé sur la performance du service	5-6
Le contrôle du système d'information	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 10 ANS D'EXÉCUTION	9-10
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé	11

< Retour Suivant >

Service à l'utilisateur : 15 indicateurs sur 49

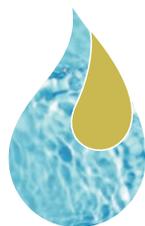
138 pts / 150

Paramètres	Résultats
Continuité de la fourniture d'eau <ul style="list-style-type: none"> • interruptions de service 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ L'enquête réalisée fin 2020 enregistre une satisfaction des abonnés de 91 %, et montre que la crise sanitaire n'a pas altéré la confiance des usagers du SEDIF dans les qualités sanitaires de leur eau. ✓ La certification NF Service « Centre de Relation Client » a été maintenue en 2020. L'AFNOR a relevé lors de son audit la maîtrise de la norme et des indicateurs associés et la dynamique d'amélioration continue. ✓ Le taux de réclamations écrites se maintient à un niveau très bas 1,25‰, contre 5,66‰ en 2014 (en amélioration par rapport la valeur de 1,61‰ en 2019). ✓ L'accessibilité au téléphone est jugée très satisfaisante en 2020, 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. ✓ L'utilisation des services Clario®, gratuite, par les abonnés et les usagers continue sa progression en 2020. ✓ La poursuite du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante, avec 0,76 % du chiffre d'affaires des ventes d'eau dépensé sur ce thème, bien que l'objectif de 1 % ne soit pas atteint.
Relation clientèle <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • délais et travaux 	
Facturation <ul style="list-style-type: none"> • réclamations liées à une erreur de relevé 	
	Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Le taux de factures sur index réel reste stable (94,18 % contre 94,27 % contre en 2019) mais 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. ✗ La réalisation des campagnes d'appels des usagers en cas d'arrêts d'eau n'est pas pleinement satisfaisante (10 campagnes non réalisées en 2020), et ce malgré la mise en place depuis 2017 de l'application AlertEau.

Développement durable : 19 indicateurs sur 49

129 pts / 150

Paramètres	Résultats
Gestion des déchets et des chantiers <ul style="list-style-type: none"> • acceptation des déchets industriels spéciaux • valorisation des terres de décantation • conformité à la charte chantiers responsables 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les objectifs sont atteints avec une bonne performance à 85,8 %, en légère hausse par rapport à 2019 (85,4 %), mais toujours en retrait par rapport aux années 2016 à 2018. ✓ 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. ✓ 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). ✓ L'activité de la R&D a été conforme à ses obligations contractuelles en termes de planification et de respect des rendus, avec un indicateur à 100 % au-dessus de l'objectif de 90 %. ✓ La part des véhicules légers à énergie propre se maintient à 28 %, dépassant l'objectif contractuel de 15 % en 2020.
Volet social et sociétal <ul style="list-style-type: none"> • contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans • études de recherche, projets pédagogiques • maintien du label Diversité • télétravail • comités participatifs et clubs consommateurs • programme Eau solidaire 	
Volet économique <ul style="list-style-type: none"> • promotion de l'eau au robinet • communication autour des économies d'eau • promotion du covoiturage • réduction des kilomètres parcourus 	



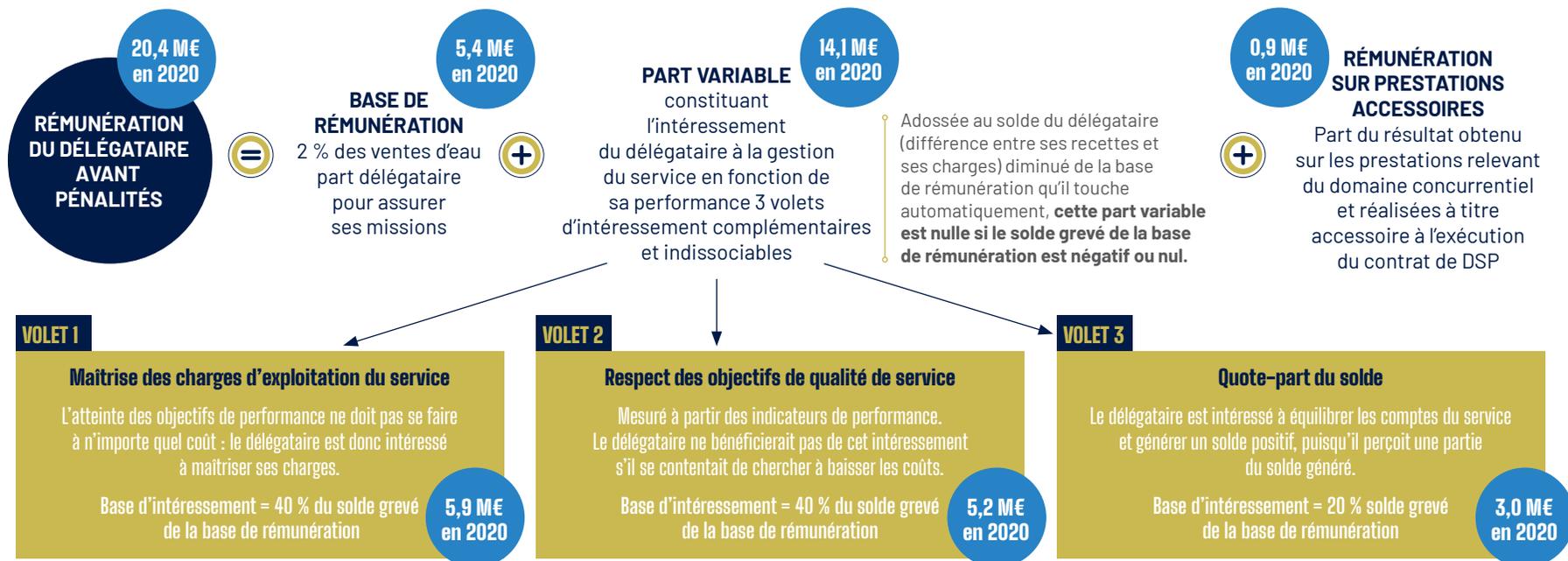
La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé

Un contrat de délégation optimisé	2
Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur	3-4
Un contrôle technique axé sur la performance du service	5-6
Le contrôle du système d'information	7
Le contrôle de la gestion foncière et juridique	8
Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution	9-10
LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE : UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU TOUJOURS MIEUX CONTRÔLÉ	11

< Retour

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 20,4 M€, soit 7,6 % des produits de ventes d'eau bien en dessous de la limite contractuelle fixée à 9 %.

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.