

# Résultats du contrôle de la délégation de service public

Exercice 2022

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 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, mais également lors de demandes particulières nécessaires au suivi de dossier par les équipes du SEDIF ;
- 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 2022, le niveau de satisfaction globale reste élevé et se situe à 92 %.

🔍 Voir la médiathèque du site internet SEDIF : <https://www.sedif.com/pressepublications/pressepublications/mediatheque>

Depuis 2020, les enquêtes à chaud complètent ce dispositif en continu. Près de 9500 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 Mm<sup>3</sup>

facturés (-0,4 % / volumes 2021) dont 210,3 Mm<sup>3</sup> sur le périmètre du SEDIF

## 266 M€

de ventes d'eau aux abonnés

## 1 421

salariés

## 90,9 %

de performance

## 24,6 M€

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

## Suivre et contrôler les projets

### Les projets

En 2022, parmi les projets menés :

#### L'amélioration de l'expérience usager

L'expérience du petit-déjeuner de chantier offert aux riverains lors du démarrage d'un chantier de renouvellement de canalisation s'est développée en 2022, première vraie année « post-covid ».

Un moment convivial de partage où les équipes travaux du délégataire et les agents du SEDIF présentent le chantier et répondent aux questions des riverains en présence des élus et des services techniques de la ville. Cette démarche vise une meilleure acceptabilité des travaux, parfois longs et aux impacts significatifs sur le quotidien, notamment en coordination de travaux de voirie ou d'autres concessionnaires.

#### Poursuite du programme Eau Solidaire

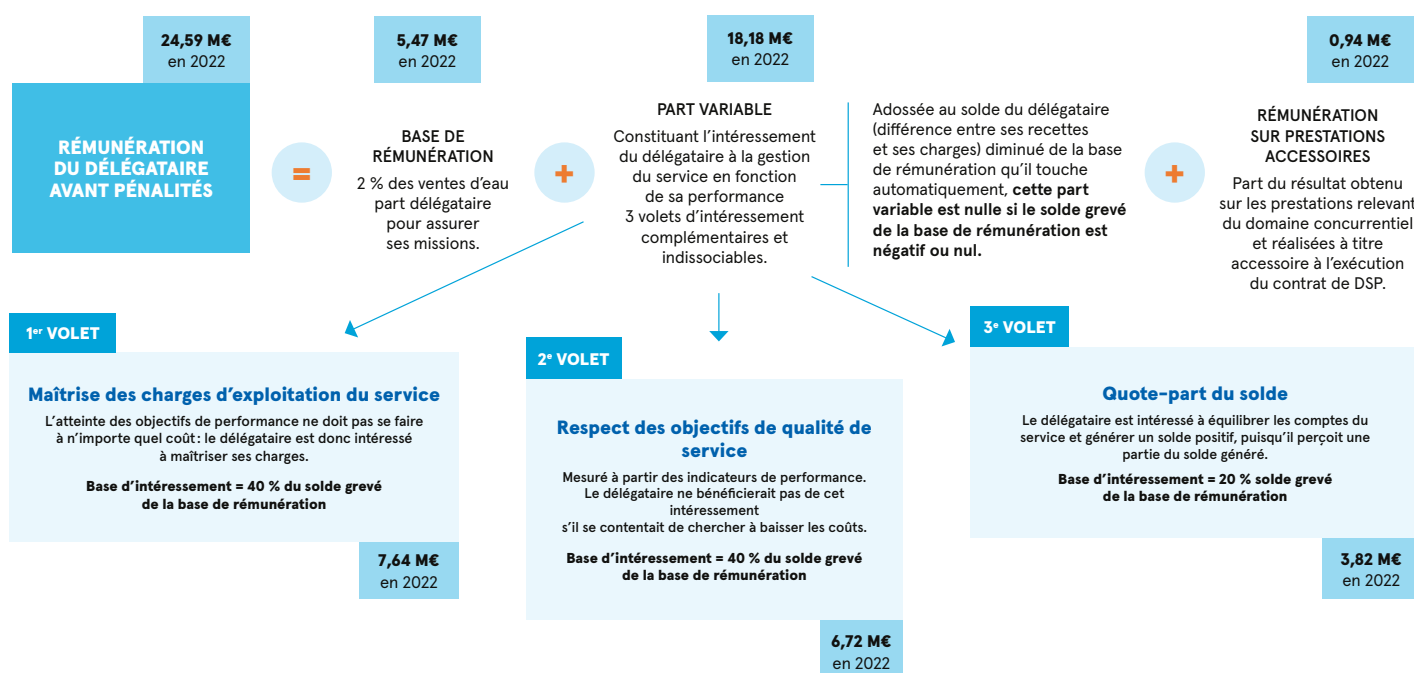
En 2022, de nombreuses actions de formation ont été menées en direction des partenaires (associations, CCAS, services municipaux...) pour faciliter la mise en œuvre du programme Eau solidaire, dédié aux usagers les plus démunis.

Un colloque s'est tenu en octobre 2022 pour tirer le bilan très positif des 9 expérimentations menées avec des associations et des bailleurs. L'ensemble de ces acteurs entend poursuivre cette dynamique.

### La performance constitue un des 3 volets de la part variable de la rémunération du délégataire, fondée sur sa capacité à maîtriser le rapport qualité/prix du service rendu aux usagers

Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance du délégataire est suivie à l'aide de 178 indicateurs, dont une cinquantaine fait 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 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 24,60 M€, soit 9 % des produits de ventes d'eau, correspondant à la limite contractuelle (fixée à 9 %).

## Une performance globale satisfaisante

Atteinte des objectifs  
de performance 2022

**409,2 points/450**

soit 90,9 % (87,7 % en 2021)

Ce taux est la moyenne pondérée des 49  
indicateurs de performance actifs en 2022.

### Gestion technique du service: 15 indicateurs sur 49

134,3 pts / 150

| Paramètres                                                                                                                                                                                            | Résultats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 (89,5 % contre 90,9 % en 2021).</li><li>Le rendement du réseau se maintient à 90,44 %, comme en 2021. C'est la 4<sup>e</sup> année consécutive qu'il se situe au-dessus de l'objectif contractuel de 90 %. Sa gestion bénéficie de l'intégration de l'Aide au Diagnostic du Réseau (ADR) dans les processus organisationnels, avec notamment un bilan quotidien de comparaison des volumes mis en distribution et des volumes consommés par secteur.</li><li>Le rendement du parc compteur s'établit à 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, avec un taux de conformité microbiologique et un taux de conformité physico-chimique respectivement de 100,00 % et 99,97 %, 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 quantitativement et qualitativement ses obligations contractuelles en matière d'entretien et de renouvellement.</li><li>Une action soutenue de mise à jour des mesures de fiabilité des installations, de protection cybersécurité et de conformité aux exigences des arrêtés administratifs.</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 contractuels pour les réfections de sol en amélioration, à plus de 93 % contre moins de 93 % en 2021, reste en deçà de l'objectif contractuel de 95 %.</li><li>Le taux élevé de défaillance des modules de télérelève persiste. L'indicateur de disponibilité des index de télérelevé, à 88,60 %, bien qu'en augmentation, reste très en dessous de l'objectif de 92 %.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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

139,0 pts / 150

| Paramètres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Résultats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 à l'utilisateur se maintient à un très bon niveau (92,65 %), au-dessus de la performance de 2021 (92,50 %).</li><li>Atteinte en 2022 de la quasi-totalité des objectifs de délais fixés dans les indicateurs contractuels relatifs au service à l'utilisateur.</li><li>La certification NF Service « Centre de Relation Client » a été maintenue en 2022.</li><li>Le taux de réclamations écrites se maintient à un niveau très bas à 0,99 ‰, que l'on peut comparer à des valeurs de 5,66 ‰ en 2014 avant la mise en service du télérelevé et de 3,90 ‰ en moyenne nationale en 2020 (dernières statistiques SISPEA).</li><li>L'utilisation croissante par les abonnés de l'application mobile "Mon eau &amp; Moi" se confirme.</li><li>Une nouvelle progression du nombre d'abonnés mensualisés ou en prélèvement automatique à l'échéance, qui atteint désormais plus de 60 % des abonnés.</li><li>La poursuite du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante, avec 0,86 % 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>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Le taux de factures sur index réel (93,86 % contre 93,22 % en 2021, 94,18 % en 2020 et 94,27 % en 2019) 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><li>Sur un petit nombre de compteurs, des écarts peu expliqués persistent entre les index télérelevés et ceux obtenus par des lectures visuelles.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Facturation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>réclamations liées à une erreur de relevé</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

### Développement durable: 19 indicateurs sur 49

135,9 pts / 150

| Paramètres                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Résultats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 décantation</li><li>conformité à la charte chantiers responsables</li></ul>                                                                                         | <b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La performance sur ce volet est en nette hausse (90,93 % contre 79,72 % en 2021).</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 2022, 100 % de l'électricité achetée étant d'origine renouvelable (principalement d'origine hydroélectrique).</li><li>Une nouvelle baisse des quantités d'émission de gaz à effet de serre (IP 167), qui s'établit à -39,16 % par rapport à 2011, représentant 17500 t<sub>éq</sub>CO<sub>2</sub>, au-delà de la baisse de 33 % exigée contractuellement pour l'année 2022.</li><li>La part des véhicules légers à énergie propre est de 31 %, bien au-delà de l'objectif contractuel de 15 %.</li><li>La valeur de l'indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables lors des travaux de canalisations, s'élève à 97,53 %, au-dessus du seuil de pénalité à 95 %, mais en dessous de l'objectif de 99 %.</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>comités 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>Si les économies de consommation d'électricité sont en nette hausse, à 5,26 % depuis 2011 à périmètre constant, elles restent un peu en deçà de l'objectif de 5,7 %.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Points de suivi et de vigilance

### issus du contrôle

Le contrôle réalisé en 2022 par le SEDIF a permis de constater une performance globale de 90,9 %. 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 des exercices, le contrat se rapprochant de son terme.

#### Sujets en cours/amélioration demandée

##### La maintenance de la télérelève

Malgré les actions menées par le délégataire, la défaillance des modules télérelevés est toujours un sujet en 2022. La maintenance de la télérelève impacte le taux de facturation en réel, qui monte à 93,9 % mais n'atteint pas la cible de 95 %. Ce défaut de performance est la conséquence directe de l'augmentation du nombre de modules défaillants. Le SEDIF a exigé du délégataire le renforcement des ressources nécessaires au volume d'interventions à réaliser, ainsi qu'une stratégie plus équilibrée, intégrant plus de maintenance préventive.

Autre point de mesure sur ce sujet : le taux de disponibilité des index en 2022 est de 88,60 %. Malgré une amélioration de 2,5 points, il reste très en dessous de l'objectif de 95 %.

##### Réversibilité du SI

Les actions de préparation de la réversibilité du SI se sont poursuivies en 2022, avec notamment plusieurs audits de bases de données, permettant d'en vérifier la qualité.

##### Actions et suivis engagés pour mettre en œuvre la fin de contrat avec 3 autorités organisatrices (AO)

Avec les départs partiels du SEDIF des EPT Est Ensemble et Grand-Orly Seine Bièvre (GOSB), plusieurs engagements contractuels ont dû être déclinés ou adaptés par les parties, pour que le contrat de DSP puisse continuer à s'appliquer de façon cohérente sur le

territoire des désormais 3 AO.

En particulier, les 3 AO et le délégataire ont commencé en 2022 à définir les mesures nécessaires à la bonne gestion des opérations de fin de contrat sur le périmètre de chaque AO, et à l'échelle du contrat. Ce sujet se poursuivra jusqu'à la fin de l'exécution du contrat.

#### Sujets en suivi pluriannuel

##### Évolution du coefficient de révision tarifaire (CRT)

Le contrat de délégation de service public prévoit notamment la possibilité de réviser ses conditions financières, si l'évolution du coefficient de révision tarifaire (CRT) conduit à majorer le tarif du délégataire de plus de 4 % par année glissante.

Ainsi, à la suite de l'évolution de plus de 4 % constatée au 3<sup>e</sup> trimestre 2022 comparativement au 3<sup>e</sup> trimestre 2021, les AO ont signifié au Délégué, l'engagement de la procédure de révision.

Plusieurs analyses ont été menées avec le délégataire afin de comparer la hausse des produits induite par l'augmentation du CRT avec l'augmentation des charges dans les comptes prévisionnels fournis par le délégataire et ainsi statuer sur le caractère approprié de l'évolution tarifaire généré par le CRT.

À date, il ressort de ces analyses qu'il n'est pas nécessaire de revoir les conditions financières du contrat. Toutefois, dans le contexte actuel d'inflation soutenue, la surveillance mise en place par les autorités organisatrices se poursuit.

#### 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 sont engagées avec le délégataire pour définir des modalités de répercussion partagée de cet effet favorable pour les comptes du service de l'eau.

#### 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 très prudentes par le contrôleur missionné par le SEDIF. Leur débouclage à l'issue du contrat de DSP, dans le cadre de sa clôture, demandera une très grande attention pour que le niveau résiduel de provisions constituées soit adapté au plus juste (sans optimisme excessif, ni excès de prudence) des risques couverts.