

ANNEXE 4

Le contrôle de la délégation de service public

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

Un contrat de DÉLÉGATION OPTIMISÉ

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

Depuis le 1^{er} 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 2022. Ce contrat couvre à ce jour 99 % de son périmètre. Il n'intègre pas la commune de Seine-Port, adhérente depuis le 1^{er} janvier 2020 dont l'exploitation du service public de l'eau reste confiée à Suez.

1-2 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 ⁽¹⁾	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 ⁽¹⁾	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.

(1) 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 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

Un contrat de DÉLÉGATION OPTIMISÉ (SUITE)

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 supérieur au solde du compte d'exploitation, hors compte d'exploitation » ; • mettre à jour le modèle de convention de recouvrement de la redevance assainissement.
8 2020	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 <i>ad hoc</i>, 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.

10 2023	Entré en vigueur le 27 décembre 2023, l'avenant n°10 a permis : • d'organiser la prolongation de la délégation de service public pour un an ; • de tirer les conséquences pour les parties de cette prolongation (dont la préservation de l'équilibre économique du contrat) ; • de prendre en compte les effets concrets de la réduction de périmètre au 31/12/2023 ; • d'anticiper les incidences des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en 2024.
-------------------	---

2021	Entré en vigueur au 1 ^{er} janvier 2021, l'avenant au contrat liant la CAMVS à travers la commune de Seine-Port permet d'aligner l'échéance du contrat sur celui 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
2023	Entré en vigueur le 27 décembre 2023, l'avenant n°2 prévoit de : • prolonger le contrat d'affermage jusqu'au 31 décembre 2024 ; • tirer les conséquences pour les parties de cette prolongation (dont la préservation de l'équilibre économique du contrat).

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

Un contrôle permanent

LE SERVICE À L'USAGER ATTEINT SA MEILLEURE PERFORMANCE

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

• 23 indicateurs de pilotage

• 15 indicateurs contractuels : 14 objectifs atteints ou dépassés

En 2023, la performance dans le domaine du service à l'utilisateur atteint son plus haut niveau à 95,31 %.

PERFORMANCES DU CENTRE RELATION CLIENT (CRC)

4 indicateurs respectés sur 5 dont 4 dépassent l'objectif

Le CRC a répondu à 90,42 % des 359 190 appels téléphoniques entrants, une performance qui reste à l'objectif mais en recul par rapport aux années précédentes, le temps moyen de décroché atteint 49,37 secondes et n'est toujours pas à l'objectif ambitieux de 40 secondes. Depuis le 1er janvier 2020, ces indicateurs sont également suivis pour les appels d'urgence. Ainsi 36 951 contacts ont été traités avec un délai moyen de réponse de 49,17 secondes. L'activité du centre de contact a été marquée par une grève du personnel du délégataire au mois de février, qui a dégradé fortement son accessibilité et les délais de traitements des demandes. Le délai moyen de réponse en février 2023 dépasse les 60 secondes et atteint 73 secondes, entraînant l'application d'une pénalité de 13 000 €. Le délégataire a mis en place un traitement dégradé de mars à juin pour revenir à l'objectif. Cette méthode a eu un impact positif sur l'accessibilité au service mais a impacté à la baisse le niveau de satisfaction des usagers, en particulier sur le suivi de leur demande.

Le SEDIF a demandé au délégataire de cesser cette pratique dès le mois de juillet.

Le taux de réponse aux courriers en moins de 8 jours dépasse l'objectif de 99,5 % et atteint 99,89 %. 99,99 % des courriels ont été pris en charge sous 2 jours.

Le nombre de réclamations, tous médias confondus, reste maîtrisé mais progresse sensiblement en particulier sur le thème facturation, le taux de réclamation écrite du SEDIF est toutefois 2 fois moins élevé que le taux National (1,59 ‰ contre 3,3 ‰).

INTERVENTIONS ET MISES EN EAU

10 indicateurs respectés sur 10

La plage des rendez-vous a été respectée dans 99,58 % des cas et les équipes sont intervenues sous 2 heures en cas d'urgence dans 99,95 % des situations.

99,79 % des devis de branchement ont été envoyés sous 8 jours et 100 % des travaux et mises en eau réalisés sous 10 jours.

Le nombre de bouteilles d'eau distribuées (917 928) atteint un nouveau record, le secours en eau ayant été renforcé pendant les fortes chaleurs de l'été, en cas d'interruption non programmée du service de plus de 2 heures les packs d'eau sont alors déposés devant chaque palier. Ce service est très apprécié par les usagers.

La maîtrise de l'ensemble des indicateurs liés aux interventions terrain démontre le haut niveau de service délivré aux usagers du SEDIF.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

Un contrôle permanent

LE SERVICE À L'USAGER ATTEINT SA MEILLEURE PERFORMANCE (SUITE)

Le contrôle des engagements du délégataire

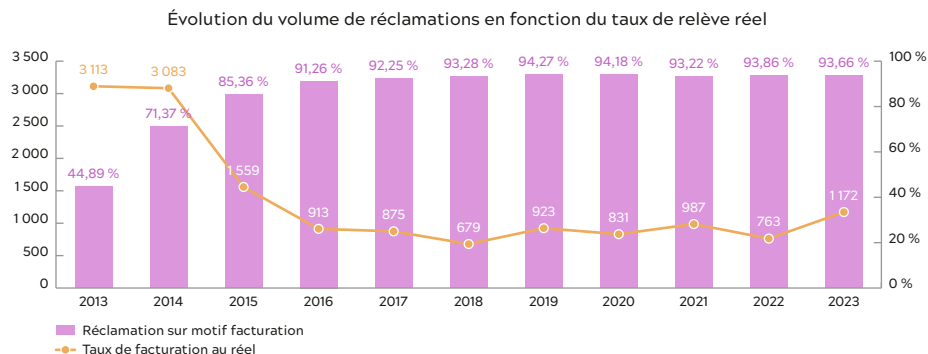
LE TÉLÉRELEVÉ

Un taux de facturation sur la base d'une consommation réelle de 93,66 %, en très légère régression, qui n'atteint toujours pas la cible de 95 %.

La maintenance des modules reste encore un axe d'amélioration prioritaire, le taux de remontée des index de télérelève s'établit à 88,76 %, progresse très légèrement mais reste en dessous de l'objectif fixé à 95 %.

Le volume d'intervention sur les modules reste très conséquent en augmentation constante avec un pic sur les périodes hivernales (187 000 en 2023). Le SEDIF avait exigé du délégataire de mettre en place une stratégie de maintenance préventive en 2022. Le délégataire a renforcé les actions préventives. La résorption du stock reste sous le contrôle mensuel du SEDIF.

La dégradation du stock de module hors service et du taux de facture au réel impacte en 2023 le volume de réclamations ayant pour motif la facturation, l'accompagnement des usagers lors de régularisation de volume reste un axe de progression.



L'USAGE DES SERVICES DÉVELOPPÉS POUR LES USAGERS PROGRESSE

- l'application Mon eau & Moi compte dorénavant plus de 68 000 utilisateurs contre 55 000 en 2022;
- le volume de factures dématérialisées progresse significativement passant de 121 813 à 220 303;
- la visualisation et l'alerte personnalisée «écoulement permanent» sont disponibles dans l'espace abonné pour les gestionnaires d'habitat collectif, les collectivités et les professionnels;
- le service grands comptes a réalisé 235 bilans annuels pour près de 300 comptes concernés.

ANTICIPER LES RÉCLAMATIONS

L'analyse des réclamations est permanente et permet de modifier les parcours usagers, les courriers ou les procédures internes pour apporter plus de confort aux usagers.

Des enquêtes de satisfaction «à chaud» sont lancées après chaque interaction pour mesurer le niveau de satisfaction. 8 552 usagers ont répondu à ces enquêtes avec un niveau de satisfaction à 86 %, les usagers insatisfaits sont systématiquement rappelés pour analyser les causes de ce constat et en tirer les axes d'amélioration prioritaires.

L'enquête bisannuelle adressée aux usagers ayant bénéficié d'une intervention technique enregistre un taux de satisfaction de 73 %, dont 53 % de très satisfaits.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

Un contrôle permanent

LE SERVICE À L'USAGER ATTEINT SA MEILLEURE PERFORMANCE (SUITE)

L'observatoire de la qualité de service

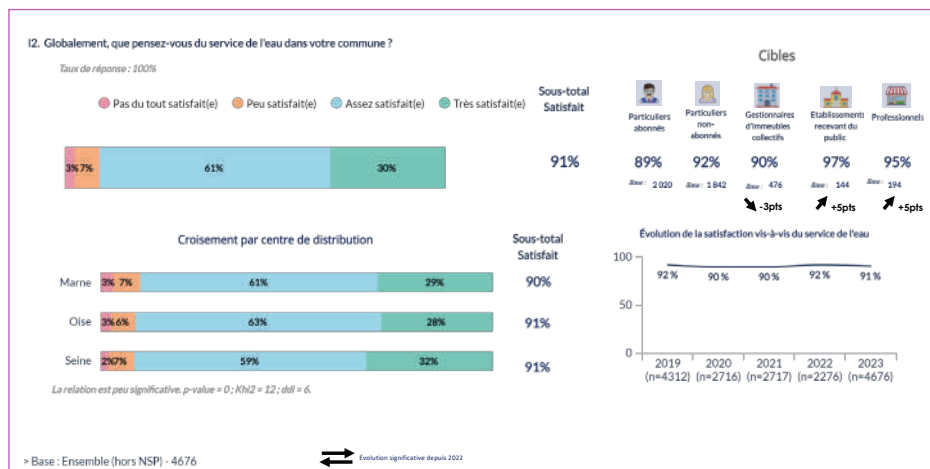
La société Qualitest a réalisé l'observatoire 2023 pour le compte du SEDIF, plus de 5 000 usagers ont été interrogés.

Il permet, à partir de vagues d'enquêtes administrées par téléphone et par mail, de recueillir le ressenti et le niveau de satisfaction des usagers sur le service de l'eau : particuliers abonné ou non, professionnels, gestionnaires d'immeubles, communes...

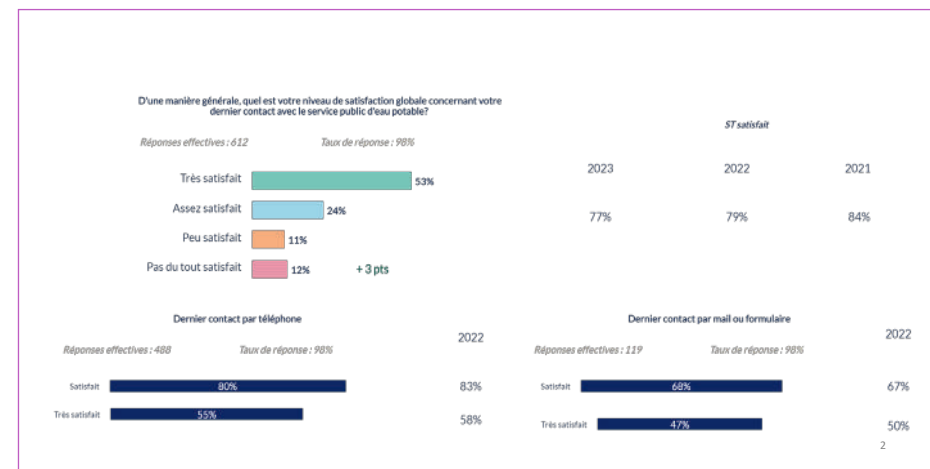
En 2023, 91 % des usagers se déclarent satisfaits du service public de l'eau potable.

LA PRISE EN CHARGE DU CENTRE DE RELATION CLIENT

En 2023, le niveau de satisfaction des usagers ayant contacté le Centre de Relation Client reste élevé mais accuse une nouvelle baisse et atteint 77 % de satisfaits, le niveau de satisfaction est plus élevé en cas de contact téléphonique et atteint 80 %. Le suivi de la demande et la qualité de la réponse restent des axes d'amélioration, en particulier pour les demandes adressées par mail.



La satisfaction des usagers vis-à-vis du service de l'eau reste stable entre 2022 et 2023. Il est néanmoins possible de constater une diminution de la part des usagers très satisfaits (-2 points). Les particuliers abonnés sont davantage à déclarer être insatisfaits du service de l'eau.



La satisfaction globale à l'égard du centre de contact du délégataire reste stable entre 2022 et 2023. Néanmoins, il est possible de constater une légère érosion de cette satisfaction sur les trois dernières années. En outre, cette année également les usagers ayant contacté le CRC par mail ou formulaire sont davantage insatisfaits.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

Assurer la défense incendie de la future gare «Saint-Denis–Pleyel» – Un défi relevé

Le Service public de l'eau acteur de chantiers de transport d'envergure pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris en héritage

La future station de métro «Saint-Denis–Pleyel», terminus de la ligne 14 à Saint-Denis, ouvrira ses portes à l'été 2024 ce qui facilitera les trajets de milliers de spectateurs pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, mais également les millions d'usagers habituels de la ligne 13 ultra-saturée au quotidien.

Pour assurer la défense incendie de cette nouvelle gare, le délégataire du SEDIF a posé en tranchée ouverte près de 600 ml de réseau en fonte ductile de 200 mm de diamètre en quatre phases chantier en 2023-2024. Ces travaux ont nécessité une coordination précise avec les nombreux autres concessionnaires et une capacité d'adaptation rapide pour la gestion des imprévus qui ne manquent pas dans ce type de chantier.

Coordination, réactivité, contraintes urbaines fortes, le service public de l'eau s'adapte aux enjeux pour permettre les Jeux !

Un réseau stratégique soumis à des aléas, mis sous étroite surveillance

Un délégataire en alerte à chaque événement externe impactant la pérennité des canalisations

Mi-novembre 2022, avenue de la Division Leclerc à Chatenay-Malabry, alors que la société de travaux Eiffage construit un immeuble, un des murs s'effondre provoquant l'affaissement du trottoir sous lequel est posée une canalisation de transport stratégique de 1 000 mm de diamètre.

Le service de l'eau est contraint de mettre à l'arrêt la portion de réseau concerné et d'adapter son exploitation en amont et en aval.

Dès lors, il est engagé sur trois trimestres, sous l'égide d'une procédure judiciaire, une surveillance des fissures apparentes sur le sol et des relevés de géomètre deux fois par semaine pour détecter et analyser d'éventuels mouvements de terrain pendant les travaux de réparation (notamment du réseau d'assainissement) et la poursuite de la construction. Aucune déstabilisation de la canalisation ne sera finalement observée par les équipes opérationnelles fortement mobilisées sur le dossier. La canalisation a été remise en service en configuration normale le 7 mars 2023.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

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 2024, le SEDIF prépare la réversibilité des SI Délégués (SI Exploitant, SI Industriel et SI Délégué).

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. Ce data center héberge les données du SI Exploitant.

En 2021, il a ainsi été décidé de réaliser le déménagement du datacenter de secours. Dans ce but, un projet d'isolement réseau co-construit avec le délégataire doit permettre 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 ont également été 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 2023, le SEDIF a suivi le contrôle de l'exercice annuel des plans de reprise et de continuité informatique.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

**LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE**

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

Un 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.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

**BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 13 ANS D'EXÉCUTION**

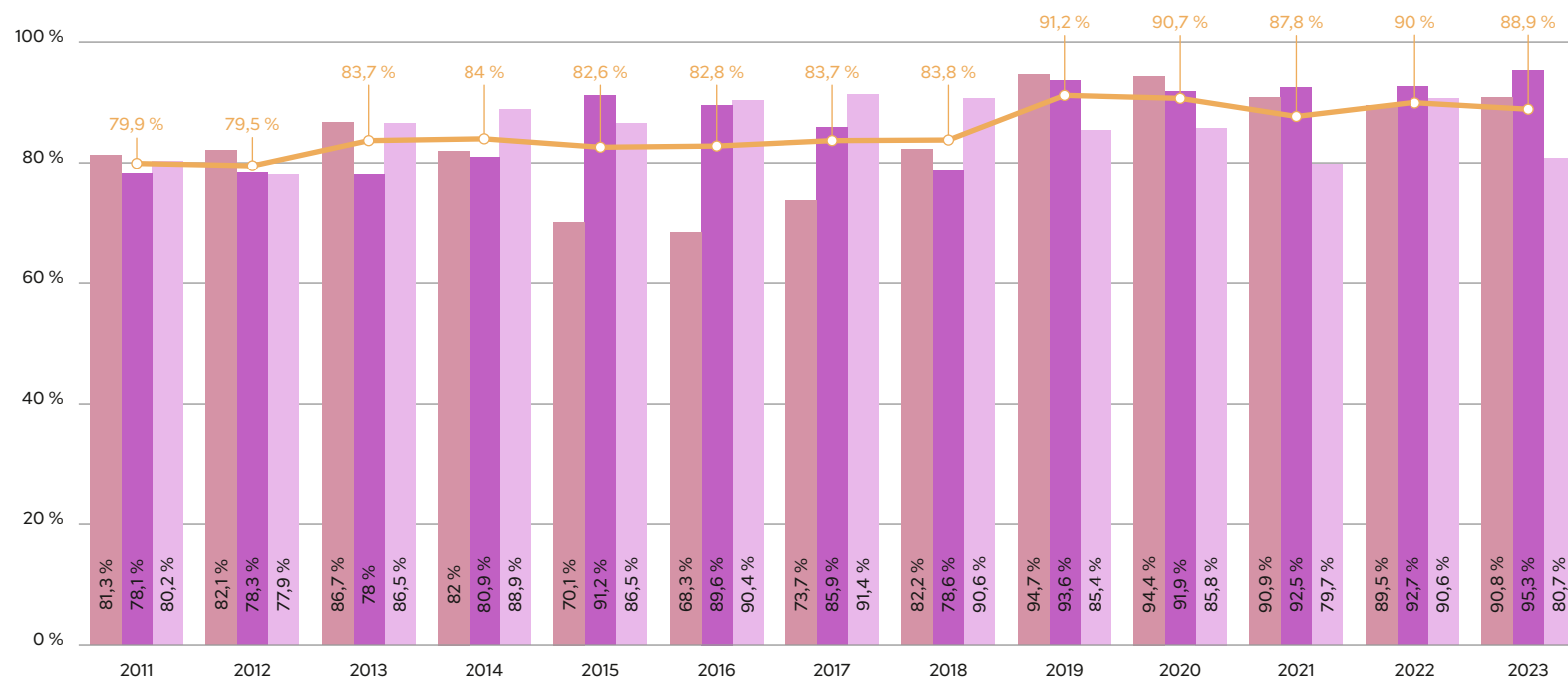
LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 13 ANS D'EXÉCUTION

Une performance maintenue à un haut niveau

La performance globale moyenne sur les 13 premières années du contrat se situe à un haut niveau, que le délégataire doit maintenir par tous les moyens.

RÉSULTATS DU DÉLÉGATAIRE DEPUIS 2011 EN % D'ATTEINTE DE SES OBJECTIFS DE PERFORMANCE



Atteinte des objectifs de performance 2023

**400 points sur 450, soit 88,9 %
(90,9 % en 2022)**

Ce taux est la moyenne pondérée
des 49 indicateurs de
performance actifs en 2023.

■ Gestion technique du service
■ Service à l'utilisateur
■ Développement durable
— Performance globale

BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 13 ANS D'EXÉCUTION (SUITE)

Une performance globale satisfaisante en 2023

Gestion technique du service : 15 indicateurs sur 49

136 pts / 150

Paramètres	Résultats
Gestion des installations - performance du réseau - performance des compteurs - continuité du service - systèmes d'information	Contrat rempli - Qualité de l'eau distribuée au meilleur niveau, avec un taux de conformité microbiologique et un taux de conformité physico-chimique respectivement de 100,00 % et 99,98 % (indicateurs réglementaires P101 et P102 du SISPEA), plaçant le SEDIF à un très haut niveau de qualité, - Bonne tenue du rendement de réseau, à 90,04 %, qui s'établit ainsi de manière confirmée au-delà de l'objectif contractuel de 90 %, - Action soutenue de mise à jour des mesures de fiabilité des installations, de protection cybersécurité et de conformité aux exigences des arrêtés administratifs, - Travaux de renouvellement réseau et usine conformes aux obligations contractuelles quantitatives (linéaires, montants) et qualitatives (délai, respect des cahiers des charges).
Entretien et travaux - entretien des bâtiments d'exploitation - délais de réfection des sols	
Relevé des compteurs rendement du parc des compteurs télérelevés	Points de vigilance - Les taux de respect des délais contractuels pour les réfections de sol (IP 234 et IP 235) tous deux en baisse de plus de 3 points chacun, à 88,93 % et 90,62 %, malgré la demande du SEDIF d'une poursuite des efforts du délégataire pour tendre vers l'objectif de 95 %, - Attention accrue à porter aux pertes dites commerciales (volumes consommés non facturés) qui affectent le niveau de rendement, - Taux élevé de défaillance des modules de télérelevé : l'indicateur de disponibilité des index de télérelevé, à 88,76 %, reste en dessous de l'objectif de 95 %.

BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 13 ANS D'EXÉCUTION (SUITE)

Une performance globale satisfaisante en 2023

Service à l'utilisateur : 15 indicateurs sur 49

143 pts / 150

Paramètres	Résultats
Continuité de la fourniture d'eau • interruptions de service	Contrat rempli • Niveau bas de réclamations écrites, la valeur de l'indicateur réglementaire étant de 1,59 %, que l'on peut comparer à la valeur nationale, qui est de 3,15 %, • Atteinte en 2023 de la quasi-totalité des objectifs de délais fixés dans les indicateurs contractuels relatifs au service à l'utilisateur, • Utilisation croissante par les abonnés de l'application mobile « Mon eau & Moi », • Taux de satisfaction globale des enquêtes à chaud à un bon niveau, à environ 86 %, • Poursuite satisfaisante de la mise en œuvre du programme « Eau Solidaire », dont le montant représente 0,83 %, en dessous de l'objectif fixé à 1 %, mais au-dessus du seuil minimal de 0,6 % fixé au contrat.
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	Points de vigilance • Taux de factures sur index réel, à 93,66 %, proche du niveau de 2022. Ce taux reste en dessous de l'objectif de 95 %, du fait de la persistance de défaillances de modules radio d'anciennes générations, • Le SEDIF a alerté le délégataire sur le phénomène de persistance d'écarts pour un nombre limité de compteurs entre les index télérelevés et les index relevés en lecture visuelle.
Mise en eau • délais et travaux	
Facturation • réclamations liées à une erreur de relevé	

BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 13 ANS D'EXÉCUTION (SUITE)

Une performance globale satisfaisante en 2023

Développement durable : 19 indicateurs sur 49

121 pts / 150

Paramètres	Résultats
Gestion des déchets et des chantiers • acceptation des déchets industriels spéciaux • valorisation des terres de décantation • conformité à la charte chantiers responsables	Contrat rempli • Bonne mise en œuvre du plan de Management de l'Environnement, • Poursuite du dispositif Zéro Carbone : le service délégué compense entièrement ses émissions de gaz à effet de serre résiduelles par des programmes de reforestation, • Plus de 34 % de la flotte de véhicules légers du délégataire aujourd'hui à énergie propre, • Nouvelle progression de la valeur de l'indicateur de performance relatif aux contrôles de compactage, qui atteint 98,82 % en 2023, très au-dessus de l'objectif de 90 %, à un niveau très satisfaisant, • Poursuite des actions de soutien de la biodiversité (dont labellisation de sites) : en 2023, expérimentation de renaturation sur une partie des espaces verts de l'usine de production de Neuilly-sur-Marne.
Volet social et sociétal • contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans • études de recherche, projets pédagogiques • maintien du label Diversité • télétravail • comité participatifs et clubs consommateurs • programme Eau solidaire	Points de vigilance • L'objectif d'économies de consommation d'électricité (-5,7 % depuis 2011) n'est pas atteint en 2023, avec une performance de -4,26 %, • Régression de l'indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables lors des travaux de canalisations, à 92,26 %, en deçà de l'objectif de 99 %.
Volet économique • promotion de l'eau au robinet • communication autour des économies d'eau • promotion du covoiturage • réduction des kilomètres parcourus	

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

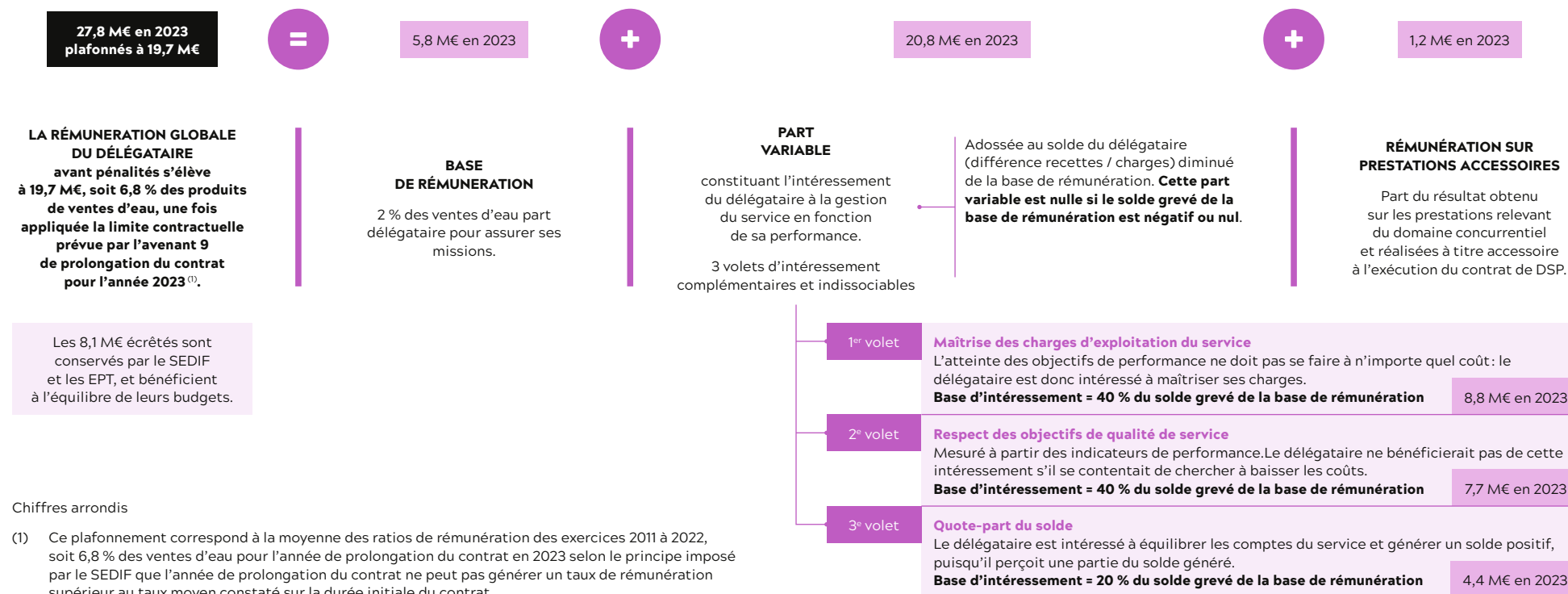
BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

**LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT**

La rémunération du délégataire UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT

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.



Chiffres arrondis

(1) Ce plafonnement correspond à la moyenne des ratios de rémunération des exercices 2011 à 2022, soit 6,8 % des ventes d'eau pour l'année de prolongation du contrat en 2023 selon le principe imposé par le SEDIF que l'année de prolongation du contrat ne peut pas générer un taux de rémunération supérieur au taux moyen constaté sur la durée initiale du contrat.

ANNEXE 4 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

UN CONTRAT DE
DÉLÉGATION OPTIMISÉ

UN CONTRÔLE PERMANENT :
LE SERVICE À L'USAGER

UN CONTRÔLE TECHNIQUE AXÉ
SUR LA PERFORMANCE DU SERVICE

LE CONTRÔLE DU
SYSTÈME D'INFORMATION

LE CONTRÔLE DE LA GESTION
FONCIÈRE ET JURIDIQUE

BILAN DU CONTRAT DE DSP
APRÈS 12 ANS D'EXÉCUTION

**LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE :
UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU
ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT**

La rémunération du délégataire

UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU ENCADRÉ CONTRACTUELLEMENT (SUITE)

L'intéressement sur performance

La performance du délégataire est suivie à l'aide de 172 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'usager 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.

Comprendre le mécanisme de plafonnement de la rémunération du délégataire en 2023

Dans le cadre de la prolongation du contrat en 2023, l'avenant 9 du contrat de Délégation de service public, adopté par le comité syndical du SEDIF le 17 décembre 2020, a mis en œuvre les conditions pour s'assurer que la prolongation du contrat n'apporte pas un avantage particulier au délégataire.

Ainsi, le taux de rémunération du délégataire en 2023 ne peut pas dépasser la moyenne des taux constatés sur la durée initiale du contrat, par dérogation au plafond contractuel de 9 %, puisque cette clause conduit mécaniquement à un taux inférieur.

Il résulte de cette clause un mécanisme de plafonnement de la rémunération du délégataire à 6,8 % des produits de vente d'eau. Tout dépassement est reversé intégralement aux autorités organisatrices. **Ainsi, les 8,1 M€ écrêtés en 2023 sont donc conservés par le SEDIF et les EPT (Est Ensemble et Grand Orly Seine Bièvre), et bénéficient par conséquent à l'équilibre de leurs budgets.**