

Résultats du contrôle

DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC EXERCICE 2023

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. Il réalise les travaux neufs et de renouvellement relevant de son patrimoine industriel. Le SEDIF contrôle également les fonctions confiées au délégataire, qu'il mène bien au-delà des obligations précisées par le CGCT.

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 ;
- 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 assurant un contrôle externe, indépendant, apportant des expertises 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 mené en continu par un organisme indépendant, d'évaluer le ressenti des usagers quant au service rendu.

En 2023, le niveau de satisfaction globale reste élevé et se situe à 91 %.

<https://www.sedif.com/pressepublications/pressepublications/mediatheque>

Depuis 2020, les enquêtes à chaud complètent ce dispositif en continu. Près de 9000 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.



**242 MILLIONS
DE M3 FACTURÉS**
(-1,7 % / volumes 2022)
dont 201 mm³ sur le
périmètre du SEDIF

281,5 M€ DE VENTES
d'eau aux abonnés

1 394 SALARIÉS

88,92 % DE PERFORMANCE

19,7 M€ DE RÉMUNÉRATION
(avant pénalités) allouée
au délégataire pour sa
performance, plafonnée à
6,8 % des produits de ventes
d'eau en 2023.

Un service piloté PAR LA PERFORMANCE

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

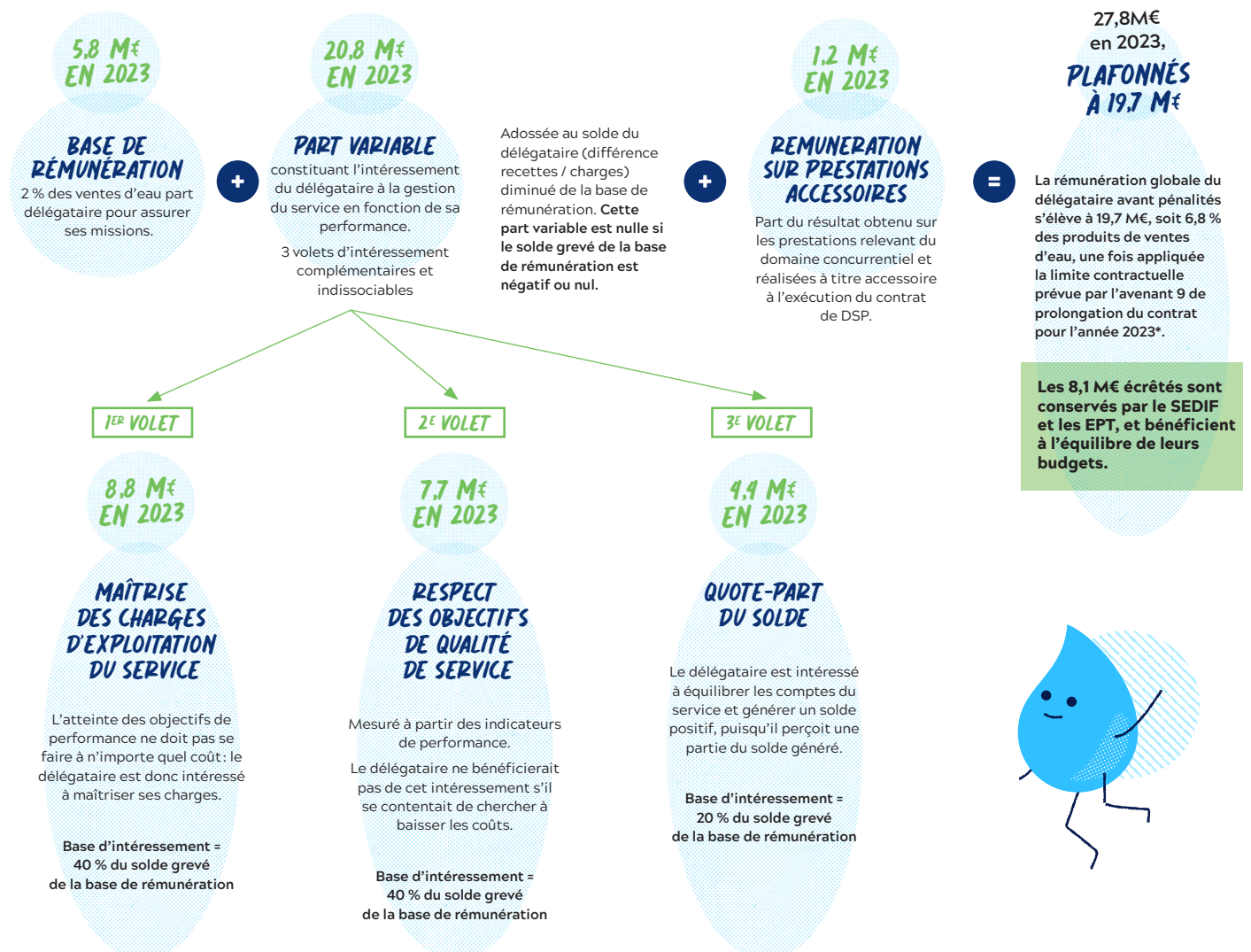
Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance du délégataire est suivie à l'aide de 172 indicateurs, dont une cinquantaine font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité selon le résultat obtenu.

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

Suivre et contrôler les projets

En 2023, parmi les actions menées, citons l'accompagnement des usagers vers la sobriété.

Dans le contexte national du Plan eau, le SEDIF poursuit et renforce avec son délégataire de nombreuses actions selon le principe « un litre distribué doit être un litre utile » : surveillance, entretien préventif ou curatif du réseau sont réalisés tout au long de l'année pour limiter les pertes d'eau lors de la distribution. Pour préserver la ressource, les 550 000 abonnés disposent déjà de la télérelève pour suivre les consommations d'eau potable. L'espace abonné en ligne permet dorénavant au gestionnaire d'immeuble de visualiser le niveau d'écoulement permanent par compteur, afin de mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires en cas d'anomalie. En 2023, le SEDIF élargit cette démarche aux collectivités et professionnels.



*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.

Une performance globale satisfaisante en 2023

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

ATEINTE DES OBJECTIFS DE PERFORMANCE 2023
400 POINTS SUR 450, SOIT 88,9 %
(90,9 % EN 2022)

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	Points de vigilance - Les taux de respect des délais contractuels pour les réfections de sol (IP 234 et IP 235) sont 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 %.
Relevé des compteurs rendement du parc des compteurs télérelevés	

SERVICE À L'USAGER: 15 INDICATEURS SUR 49

143 PTS / 150

PARAMÈTRES	RÉSULTATS
Continuité de la fourniture d'eau interruptions de service	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 est 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.
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 - 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 %.
Mise en eau délais et travaux	
Facturation réclamations liées à une erreur de relevé	

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	

Points de suivi et de vigilance

ISSUS DU CONTRÔLE

Le contrôle réalisé en 2023 par le SEDIF a permis de constater une performance globale de 88,92 %. 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

Maintien de la vigilance sur rendement du réseau

Le rendement du réseau s'est établi en 2023 à 90,04 %, en baisse par rapport à 2022 et 2021 (90,44 %), juste au-dessus de l'objectif contractuel de 90 %. Ce niveau de rendement est revenu à un bon niveau après des premières années de délégation marquées par une baisse régulière. Ce résultat est principalement le fruit du plan d'action du délégataire, renforcé chaque année depuis 2018. Dans le contexte de vigilance accrue sur la maîtrise des pertes sur le réseau, la baisse de 2023 est sous observation.

La maintenance de la télérelève

Malgré les actions menées par le délégataire, le nombre de modules défaillants reste élevé et dégrade le taux de facturation au réel avec un résultat de 93,66 % (proche de la valeur de 2022), mais aussi la disponibilité des index avec une exigence renforcée depuis 2020 : le délégataire n'atteint pas l'objectif de 92 %, avec 88,76 % d'index disponibles selon les règles contractuelles.

Le SEDIF a exigé du délégataire la mobilisation des ressources nécessaires, ainsi qu'une stratégie plus équilibrée, intégrant davantage de maintenance préventive pour améliorer sa performance sur cette difficulté.

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

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 3 autorités organisatrices (AO). En particulier, les 3 AO et le délégataire ont défini conjointement les mesures nécessaires à la bonne gestion des opérations de fin de contrat sur les différents périmètres, et à l'échelle du contrat. Ce sujet se poursuivra jusqu'à la fin de l'exécution du contrat.

Sujets en suivi pluriannuel

Provisions constituées

Le délégataire constitue des provisions sur la base du risque estimé sur divers sujets (sinistres, créances clients, ...). La plupart de ces provisions sont considérées comme très prudentes par le contrôleur missionné par le SEDIF et 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.

De manière complémentaire, les obligations du délégataire en fin de contrat ont été précisées et tout particulièrement dans l'annexe 49. Pour chacune des obligations listées, le délégataire a estimé les coûts à engager et a constaté une provision à ce titre. En 2023, cette estimation est inchangée dans ses principes, toutefois certains postes ont été actualisés pour un montant total de 12,9 M€. Cette provision sera dénouée début 2025 à l'issue du contrat dans le cadre des dispositions prévues au protocole de fin de contrat.

Evolution du coefficient de révision tarifaire (CRT)

Le Coefficient de Révision des Tarifs (CRT) appliqué à la part délégataire du prix de l'eau a été actualisé au cours de l'exercice 2023 avec une hausse moyenne annuelle de +7,2 % (+4,34 % en 2022), dans le contexte de forte reprise de l'inflation. L'évolution du CRT, alimentée par la hausse des indices INSEE mobilisés pour son calcul, ainsi que ses incidences sur l'équilibre économique du contrat, font l'objet d'un suivi permanent depuis début 2022 et le seront jusqu'à la fin de son application, au terme du contrat.