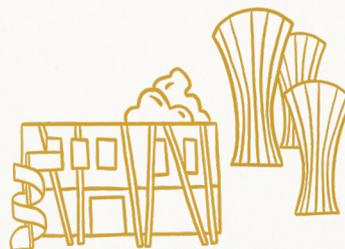


Résultats du contrôle

de la délégation de service public Exercice 2024



En tant qu'autorité organisatrice du Service public de l'eau et maître d'ouvrage, le SEDIF décide des grandes orientations et notamment de la politique d'investissement, des choix budgétaires, des évolutions du service à l'usager. 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 mensuellement, trimestriellement et annuellement 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 2024, le niveau de satisfaction globale reste élevé et se situe à 90 %.

www.sedif.com/pressepublications/pressepublications/mediatheque

Depuis 2020, les enquêtes à chaud complètent ce dispositif en continu. En 2024 près de 8 400 usagers ayant eu une interaction avec le service client ont pu donner leur appréciation. Le niveau global de satisfaction s'établit à 4.5/5.

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 consultative des services publics locaux (CCSPL). Le contrôle externe est auditionné chaque année par le Comité syndical.

202,1 millions
de m³ facturés

(-16,4 % / volumes 2023

dû aux sorties des EPT Est Ensemble et d'une partie de Grand-Orly Seine Bièvre depuis le 1^{er} janvier 2024).

À périmètre constant, la consommation est quasi-stable entre 2023 et 2024.

249,8 M€
de ventes d'eau aux abonnés

1 313
salariés

93,34 %
de performance

16,9 M€
de rémunération

(avant pénalités) allouée au délégataire pour sa performance, plafonnée à 5,9 % des produits de ventes d'eau en 2024.

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

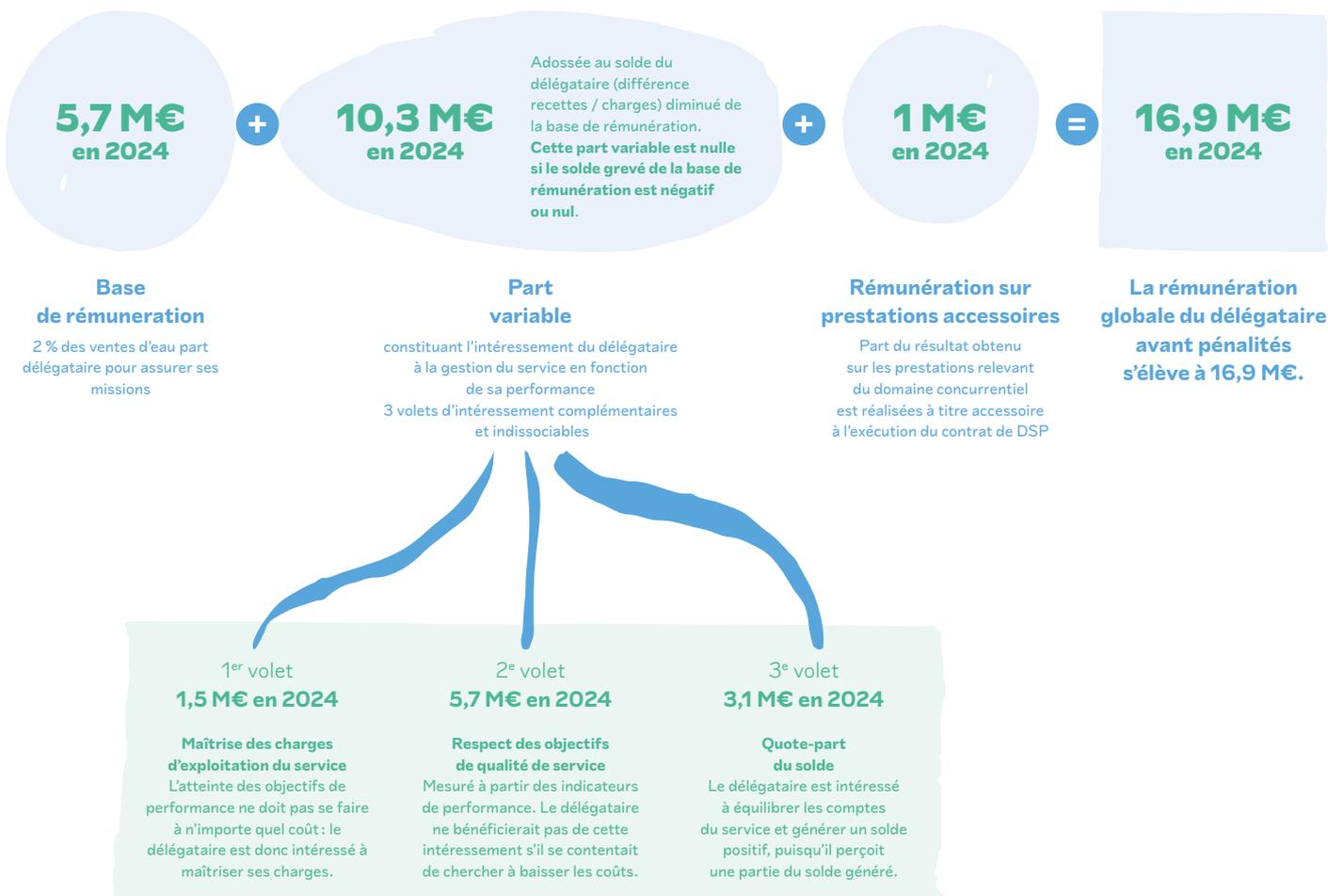
Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance du délégataire est suivie à l'aide de 172 indicateurs, dont une cinquantaine font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité selon le résultat obtenu.

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 ».

La performance globale de 2024, à 93,34 %, est à un très bon niveau, le plus élevé depuis le début de la délégation.

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.



En 2024, parmi les actions menées, citons tout spécialement :

L'accompagnement des usagers vers la sobriété

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 540 822 abonnés disposent d'outils moderne pour suivre leur consommation d'eau potable au jour, au mois et à l'année. Les alertes d'écoulements permanents, destinées aux gestionnaires d'immeuble, aux collectivités et professionnels ont contribué à préserver à minima 5 millions de m³.

L'année a été marquée par la préparation de la facture de clôture, la résiliation du contrat avec VEDIF et la nécessaire information des abonnés pour les préparer à ce changement.

Une performance globale satisfaisante en 2024

Atteinte des objectifs de performance 2024

Après 14 exercices annuels pleins du contrat, la performance globale du délégataire se situe à un très bon niveau, à 93,34 %, le meilleur jusqu'à présent. Ce taux est la moyenne pondérée des 46 indicateurs de performance actifs en 2024 et soumis à intéressement.

Gestion technique du service : 13 indicateurs sur 46

L'atteinte globale des objectifs relatifs à la gestion du service ressort en hausse à 98,03 % en 2024 (90,77 % en 2023), à un excellent niveau malgré plusieurs points de vigilance.

145,88 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"> Qualité de l'eau distribuée parmi les meilleures de France, avec un taux de conformité microbiologique et un taux de conformité physico-chimique respectivement de 100,00 % et 99,97 % (indicateurs règlementaires P101 et P102 du SISPEA) ; Bon niveau de rendement de réseau, à 91,60 %, en progression, qui s'établit au-delà de l'objectif contractuel exigeant 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.
Entretien et travaux <ul style="list-style-type: none"> entretien des bâtiments d'exploitation délais de réfection des sols 	
Relevé des compteurs <ul style="list-style-type: none"> rendement du parc des compteurs télérelevés 	
	Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> Pertes dites « commerciales » (index « plats », compteurs inaccessibles, modules hors service sur points de service sans abonnement actif, etc) peu étudiées ; Travaux de renouvellement réseau et usine pas totalement conformes aux obligations contractuelles quantitatives (linéaires, montants) et qualitatives (délai, respect des cahiers des charges), mais dans la marge de tolérance fixée au contrat ; 3 travaux de renouvellement non réalisés en fin de contrat.

Service à l'utilisateur : 15 indicateurs sur 46

L'atteinte globale des objectifs relatifs au service à l'utilisateur s'établit au très bon niveau de 92,80 % (mais en léger repli par rapport à 2023 95,31 %), bénéficiant de l'atteinte en 2024 de la quasi-totalité des objectifs de délais fixés dans les indicateurs contractuels relatifs au service à l'utilisateur à l'exception du temps de décroché.

139,20 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"> Bas niveau de réclamations écrites, la valeur de l'indicateur règlementaire étant de 1,48 %, que l'on peut comparer à la valeur nationale, qui est de 3,48 % (données SISPEA 2023) ; Taux de satisfaction globale des enquêtes à chaud à un bon niveau, à 88 % ; Atteinte en 2024 de la quasi-totalité des objectifs de délais fixés dans les indicateurs contractuels relatifs au service à l'utilisateur, à l'exception essentiellement du temps de décroché ; Poursuite satisfaisante de la mise en œuvre du programme « Eau Solidaire », dont le montant représente 0,92 %, en dessous de l'objectif fixé à 1 %, mais au-dessus du seuil minimal de 0,6 % fixé au contrat ; Le taux de facturation sur index réel, à 94,91 %, s'est approché de l'objectif suite au renouvellement des modules radio de télérelevé de première génération.
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"> Détérioration du temps de décroché, qui est passé en moyenne à 54 secondes contre 49 secondes en 2023. L'objectif de 40 seconde n'a jamais été atteint. On note une hausse des réclamations sur les thèmes « facturation » et « prise en compte du paiement », malgré l'amélioration de la remontée des taux de télérelevé.

Développement durable : 18 indicateurs sur 46

L'atteinte globale des objectifs relatifs aux actions de développement durable est en hausse de 80,67 % en 2023 à 90,97 % en 2024, bénéficiant notamment de la bonne valeur de l'indicateur relatif aux économies de consommation électrique.

134,96 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"> 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 ; Poursuite du dispositif d'achat d'électricité 100 % verte ; Plus de 38 % de la flotte de véhicules légers du délégataire est aujourd'hui à énergie propre ; Consommation d'électricité (estimée à volume produit constant) en baisse de 6,03 % par rapport à 2011, représentant des économies d'électricité en 2024 au-dessus de l'objectif contractuel de 5,7 % ; Poursuite des actions de soutien de la biodiversité et de labellisation de sites, et poursuite de l'expérimentation de renaturation sur une partie des espaces verts de l'usine de production de Neuilly-sur-Marne.
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 comité 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 	
	Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> Indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables en dessous du seuil pénalisable de 95 % ; La note globale « flore » pour la biodiversité des sites du SEDIF, qui était de 100 en 2011, a été calculée à 87,89 en 2024.

Points de suivi et de vigilance issus du contrôle

Le contrôle réalisé en 2024 par le SEDIF a permis de constater une performance globale de 93,34 %, soit le meilleur résultat du contrat. Ce très bon niveau est à rapprocher du processus d'exploitation aujourd'hui bien rodé, d'un système d'information performant et d'un contrôle accru de la part du SEDIF ayant permis des améliorations sur certains points faibles relevés lors des exercices précédents. Des points insatisfaisants demeurent néanmoins.



Maintien de la vigilance sur rendement du réseau

Le rendement du réseau s'est établi en 2024 à 91,6 % contre 90,04 % en 2023 (2022 et 2021 : (90,44 %,) au-dessus de l'objectif contractuel de 90 %.

Ce bon niveau de rendement en clôture du contrat est le résultat 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 et le haut niveau d'exigence du SEDIF.

Le rendement restera sous surveillance dans le cadre de la nouvelle redevance AESN qui exclura les volumes exportés, dans les prochaines années.

Maintenance de la télérelève

Le SEDIF, par un contrôle mensuel et étroit des actions de maintenance sur les modules de télérelève, a obtenu des efforts significatifs de la part du délégataire pour résorber le stock des modules défectueux. Celui-ci s'établit à moins de 8 000 modules contre plus de 17 000 en 2023, le remplacement préventif de 50 000 modules de première génération impacte positivement les résultats des indicateurs et garantit un bon niveau de service aux usagers du SEDIF. Ainsi le taux de facturation sur consommation réelle est de 94,91 % très proche, pour la première fois, de l'objectif de 95 %. Un résultat qui garantit une facturation juste, non contestable, facteur important dans le cadre du changement de délégataire et du lancement de la facture de clôture du précédent contrat.

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 désormais 3 autorités organisatrices. En particulier, les 3 autorités organisatrices (AO) et le délégataire ont défini conjointement 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 s'est poursuivi jusqu'à la fin de l'exécution du contrat.

