

ANNEXE 4



Le contrôle de la délégation de service public

Un contrat de délégation optimisé

Le contrôle du système d'information

Un contrôle permanent : le service à l'usager

Le contrôle de la gestion foncière et juridique

Un contrôle technique axé sur la performance du service

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 2024. 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 et 2 2010 et 2011	Les 2 premiers avenants de 2010 et 2011 étaient liés à la desserte en eau de la communauté d'agglomération Est-Ensemble.
3 2013	Entré en vigueur le 1 ^{er} janvier 2013, le 3 ^e avenant a eu notamment pour objet: ◆ l'intégration de 7 nouvelles communes dans le périmètre de la DSP : Béthemont-la-Forêt, Chauvry, Frépillon, Mériel, Villiers-Adam, Butry-sur-Oise et Valmondois ; ◆ l'intégration de l'unité d'Arvigny au patrimoine du SEDIF et la fixation des conditions de son exploitation ; ◆ les ajustements nécessaires résultant du contrôle de la délégation effectué sur le premier exercice du contrat ; ◆ la prise en compte des modifications réglementaires intervenues depuis le 1^{er} janvier 2011.

4 2014 1 ^{er} avenant triennal ⁽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 ».

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'usager

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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 supérieure au solde du compte d'exploitation, hors compte d'exploitation » ; ◆ mettre à jour le modèle de convention de recouvrement de la redevance assainissement.
8 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 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).

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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'utilisateur reste à un niveau de performance élevé

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. À ces différentes réunions s'ajoute le suivi des engagements du protocole de fin de contrat.

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 2024, la performance dans le domaine du service à l'utilisateur accuse une légère baisse et s'établit à **92,8 %** (95,31 % en 2023).

PERFORMANCES DU CENTRE RELATION CLIENT (CRC)

4 indicateurs respectés sur 5 dont 4 dépassent l'objectif

Le CRC a répondu à **92,55 %** des 315 981 appels téléphoniques entrants, une performance qui reste à l'objectif et progresse par rapport aux années précédentes, le temps moyen de décroché atteint **54 secondes** contre **49 secondes** en 2023. L'objectif ambitieux de 40 secondes n'a jamais été atteint sur les 14 années de contrat. Depuis le 1er janvier 2020, ces indicateurs sont également suivis pour les appels d'urgence. Ainsi, 33 407 contacts ont été traités avec un délai moyen de réponse de **48 secondes**.

L'année est marquée par les informations envoyées aux usagers sur la fin de contrat, et la facture de clôture envoyée entre le 2 janvier et le 14 février 2025, ce qui explique qu'une partie de l'activité clientèle se déporte sur l'année 2025.

Le taux de réponse aux courriers en moins de 8 jours dépasse l'objectif de 99,5 % et atteint 99,6 %, et 100 % des courriels ont été pris en charge sous 2 jours.

Le nombre de réclamations, tous médias confondus, baisse sensiblement mais pas proportionnellement au nombre d'abonnés des territoires sortant. Le taux de réclamation écrite du SEDIF est toutefois 2 fois moins élevé que le taux national (**1,48 %** contre 3,48 %). 28 % des réclamations portent sur des aspects de facturation.

INTERVENTIONS ET MISES EN EAU

10 indicateurs respectés sur 10

La plage des rendez-vous a été respectée dans 99,79 % des cas et les équipes sont intervenues sous 2 heures en cas d'urgence dans 99,93 % des situations.

99,87 % 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 (**915 954**) reste élevé, bien que le périmètre soit réduit. 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.

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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'utilisateur reste à un niveau de performance élevé (suite)

Le contrôle des engagements du délégataire

LE TÉLÉRELEVÉ

Un taux de facturation sur la base d'une consommation réelle est en progression à **94,91 %** et s'approche de la cible de **95 %**.

La maintenance des modules a été massive tant en actions curatives que préventives, le taux de remontée des index de télérelève progresse significativement de 88,76 % à 93,19 % mais reste en dessous de l'objectif fixé à 95 %.

Le SEDIF avait exigé du délégataire de mettre en place une stratégie de maintenance préventive en 2022. Le délégataire a renforcé les actions préventives en 2023 et les a poursuivies en 2024. À noter plus de **132 000** interventions terrain liées à la maintenance des modules télérelevés.

Le volume de réclamations ayant pour motif la facturation progresse, du principalement aux régularisations effectuées suite à la maintenance des modules. L'accompagnement personnalisé des usagers sur ce motif reste un axe de progression.

L'USAGE DES SERVICES DÉVELOPPÉS POUR LES USAGERS PROGRESSE

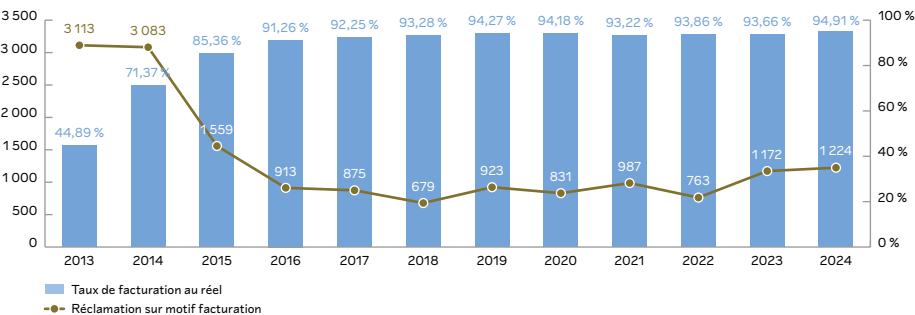
- ◆ l'application Mon eau & Moi compte dorénavant plus de 80 000 utilisateurs ;
- ◆ le volume de factures dématérialisées reste un axe d'amélioration en fin de contrat ;
- ◆ la visualisation et l'alerte personnalisée « écoulement permanent » sont disponibles dans l'espace abonné pour les gestionnaires d'habitat collectif, les collectivités et les professionnels ;
- ◆ le service grands comptes a réalisé 208 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. 8 445 usagers ont répondu à ces enquêtes avec un niveau de satisfaction qui progresse à 88 %, les usagers insatisfaits sont systématiquement rappelés pour analyser les causes de ce constat et en tirer les axes d'amélioration prioritaires.

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



Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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'utilisateur reste à un niveau de performance élevé (suite)

L'observatoire de la qualité de service

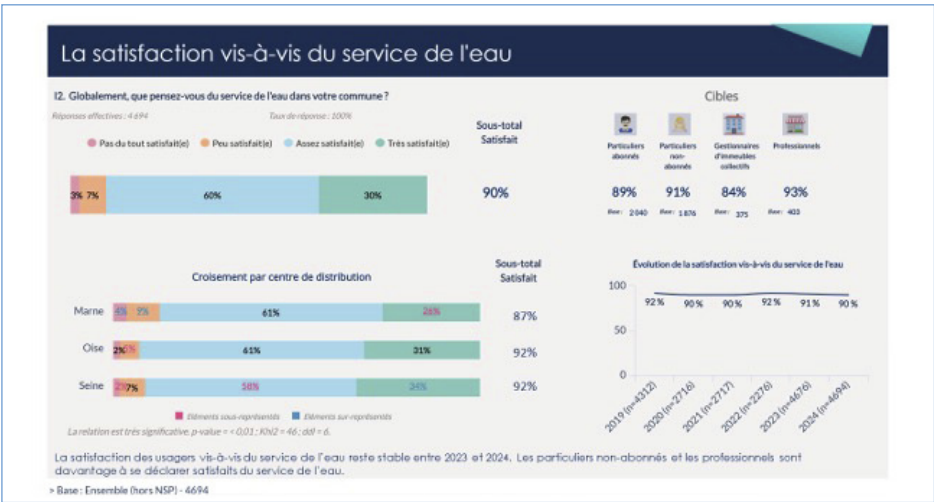
La société Qualitest a réalisé l'Observatoire 2024 pour le compte du SEDIF, plus de 5000 usagers ont été interrogés.

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...

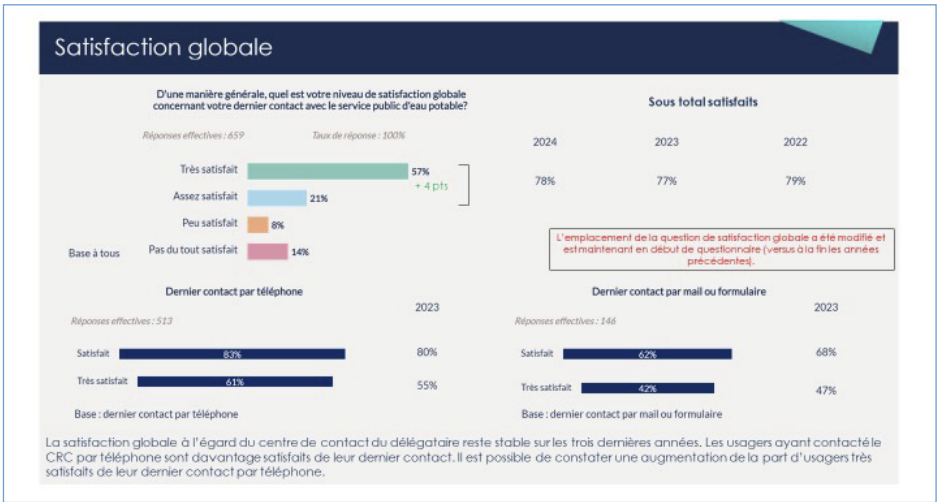
En 2024, 90 % des usagers se déclarent satisfaits du Service public de l'eau potable.

LA PRISE EN CHARGE DU CENTRE DE RELATION CLIENT

En 2024, le niveau de satisfaction des usagers ayant contacté le Centre de Relation Client est stable à 78 % de satisfaits. Le niveau de satisfaction reste plus élevé en cas de contact téléphonique et atteint 83 %. Le suivi de la demande et la qualité de la réponse restent des axes d'amélioration, en particulier pour les demandes adressées par mail qui régresse encore sur le niveau de satisfaction.



Satisfaction globale à l'égard du service de l'eau par catégorie d'utilisateurs



Satisfaction détaillée concernant le centre relation client (chiffres exprimés en %)

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

**Un contrôle technique axé
sur la performance du service**

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

Un contrôle appuyé en fin de contrat « audit d'état des biens »

Le 31 décembre 2024 s'est achevé le contrat de délégation de service public qui liait depuis 2011 le SEDIF à son délégataire Veolia Eau d'Île-de-France. Dans ce cadre, et conformément aux dispositions prévues au protocole de fin de contrat, une revue contradictoire du patrimoine du SEDIF a été menée afin de contrôler la bonne réalisation par le délégataire de son obligation de maintien en bon état d'entretien et de fonctionnement.

Cette démarche a fortement mobilisé les équipes des deux entités tout au long de l'année 2024.

Au printemps, une séquence de visites a eu lieu sur un échantillon représentatif des installations (50 sites). Etayés d'une analyse documentaire préalable, d'une note méthodologique et d'un modèle de grille de constat conjointement élaboré, ces audits ont relevé des défauts qui ont été listés dans des comptes-rendus contradictoires. Un plan d'action de remédiation a été construit pour chaque site.

À l'automne, des contre-visites et des contrôles réglementaires (électrique, sécurité incendie, manutention, etc) ont eu lieu afin de lever les non-conformités identifiées au printemps.

Cette démarche illustre l'engagement du SEDIF à garantir la bonne gestion de son patrimoine, pour permettre d'assurer une continuité de service, dans le respect des normes de qualité et de sécurité.

Un contrôle en demi-teinte pour les réfections de sol

Les travaux de renouvellement de canalisation délégués sont réalisés sous opportunité d'Opérations de Voirie des communes (OPV). De ce fait, le délégataire n'a pas d'obligation à réaliser des réfections de sol définitives, celles-ci devant intervenir dans les semaines suivantes à la fin de l'opération de voirie. Or le SEDIF constate une forte augmentation de 72 à 88 % entre 2023 et 2024 des réfections de sol définitives réalisées par son délégataire sur ces chantiers.

Les raisons sous-jacentes sont multiples : décalage des travaux de voirie (report ou déprogrammation sous contraintes budgétaires), demande de garantie de la sécurité des usagers notamment la circulation automobile, demande de préservation de l'intégrité des infrastructures en évitant toute dégradation même temporaire.

Le SEDIF soucieux d'appliquer sa devise « l'eau paye l'eau » challengera en 2025 l'opérateur entrant pour limiter l'inflation des reprises définitives des sols, via une meilleure optimisation des calendriers de travaux et une sensibilisation accrue des communes notamment lors des réunions préalables de chantiers.

Un contrat de
délégation optimisé

**Le contrôle du
système d'information**

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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.

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

**Le contrôle de la gestion
foncière et juridique**

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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 par ailleurs en charge de la recherche et de la préparation des dossiers de servitudes et d'autorisation d'occupation temporaire (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, qui contrôle leur bonne intégration.

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.

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

**Bilan du contrat de DSP
après 12 ans d'exécution**

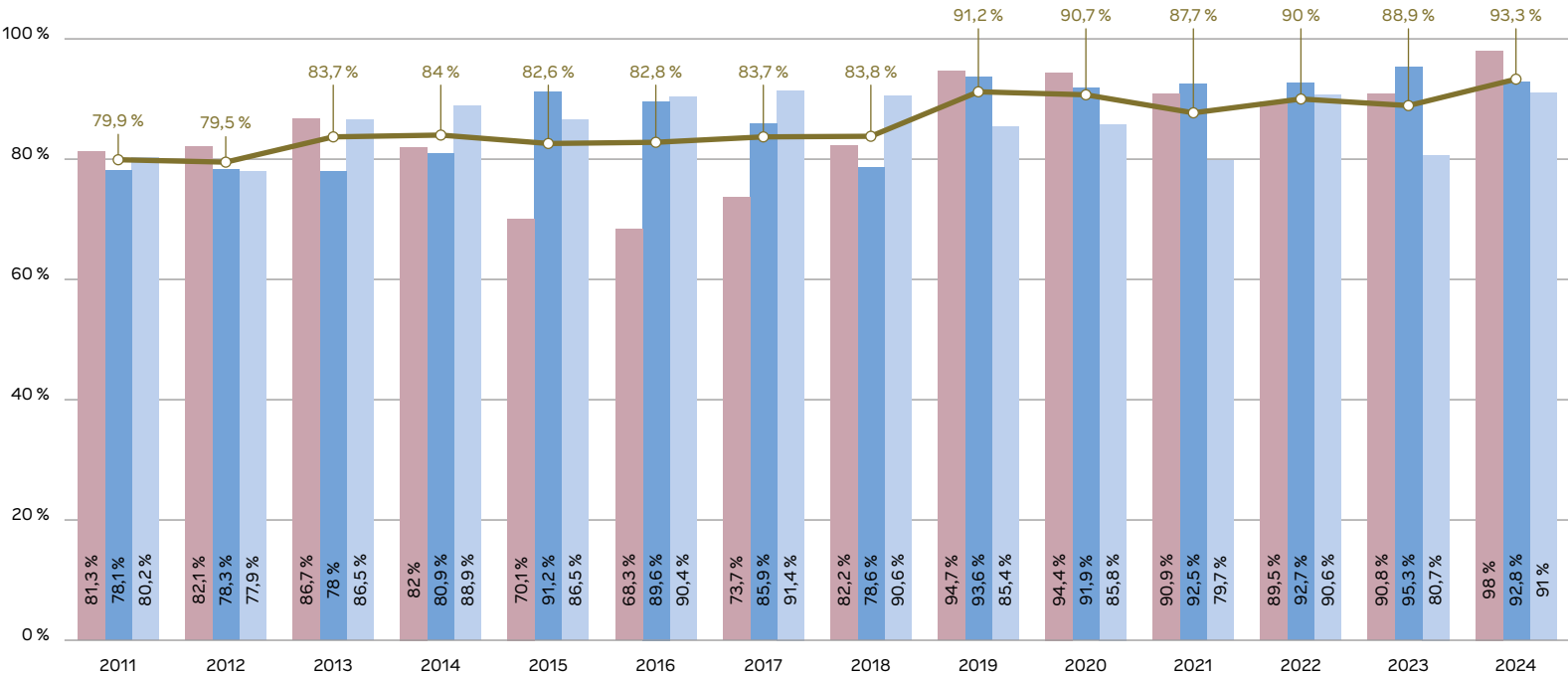
La rémunération du délégataire :
un rapport qualité/prix du service rendu
encadré contractuellement

Bilan du contrat de DSP après 14 ans d'exécution

Une performance maintenue à un haut niveau

La performance globale moyenne sur les 14 premières années du contrat se situe à un haut niveau, le meilleur sur l'ensemble de la période.

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



Atteinte des objectifs de performance 2024

**420 points sur 450,
soit 93,34 % (88,9 % en 2023)**

Ce taux est la moyenne pondérée
des 46 indicateurs de
performance actifs en 2024.

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

**Bilan du contrat de DSP
après 12 ans d'exécution**

La rémunération du délégataire :
un rapport qualité/prix du service rendu
encadré contractuellement

Bilan du contrat de DSP après 14 ans d'exécution (suite)

Une performance globale satisfaisante en 2024

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 - performance du réseau - performance des compteurs - continuité du service - systèmes d'information	Contrat rempli - 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 réglementaires 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 - entretien des bâtiments d'exploitation - délais de réfection des sols	
Relevé des compteurs rendement du parc des compteurs télérelevés	Points de vigilance - 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.

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

**Bilan du contrat de DSP
après 12 ans d'exécution**

La rémunération du délégataire :
un rapport qualité/prix du service rendu
encadré contractuellement

Bilan du contrat de DSP après 14 ans d'exécution (suite)

Une performance globale satisfaisante en 2024

139,20 pts / 150

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.

Paramètres	Résultats
Continuité de la fourniture d'eau ◆ interruptions de service	Contrat rempli ◆ 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 ◆ 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 ◆ 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.
Mise en eau ◆ délais et travaux	
Facturation ◆ réclamations liées à une erreur de relevé	

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

**Bilan du contrat de DSP
après 12 ans d'exécution**

La rémunération du délégataire :
un rapport qualité/prix du service rendu
encadré contractuellement

Bilan du contrat de DSP après 14 ans d'exécution (suite)

Une performance globale satisfaisante en 2024

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 ♦ 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 ; ♦ 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 ♦ 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 ♦ 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.
Volet économique ♦ promotion de l'eau au robinet ♦ communication autour des économies d'eau ♦ promotion du covoiturage ♦ réduction des kilomètres parcourus	

Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'usager

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

Bilan du contrat de DSP
après 12 ans d'exécution

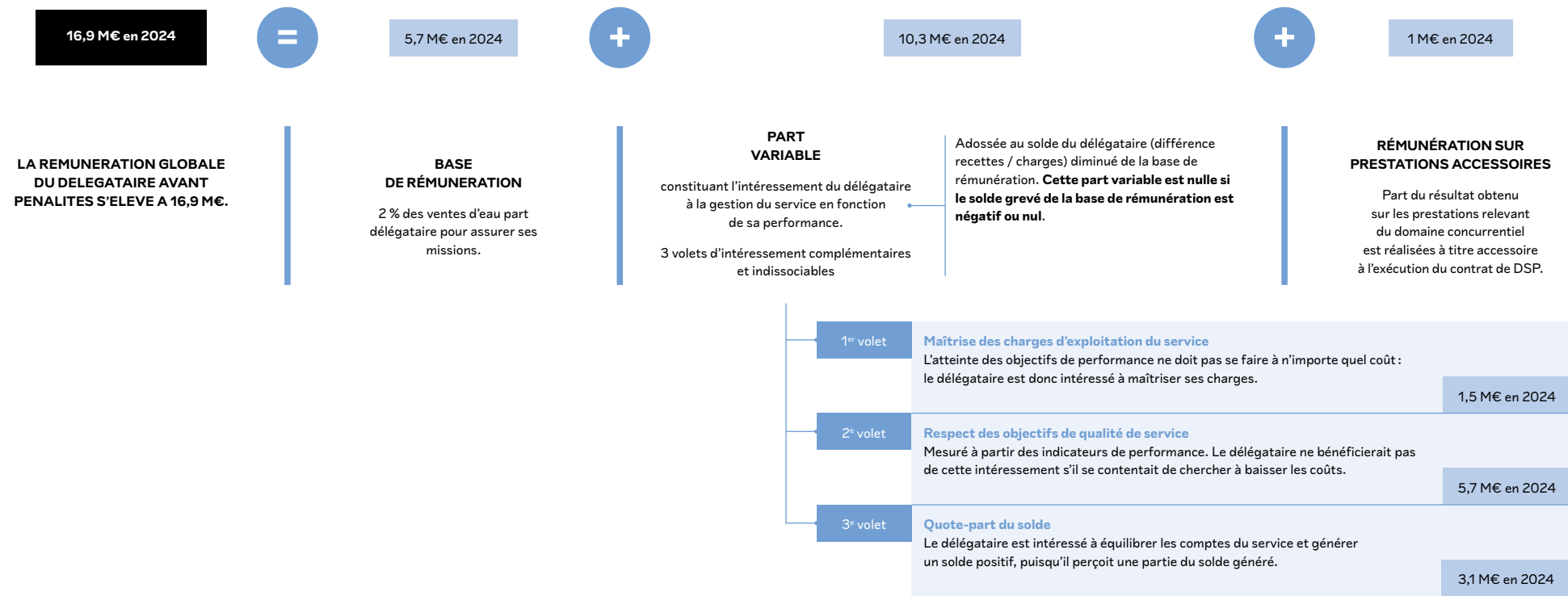
La rémunération du délégataire :
un rapport qualité/prix du service rendu
encadré contractuellement

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.



Un contrat de
délégation optimisé

Le contrôle du
système d'information

Un contrôle permanent :
le service à l'utilisateur

Le contrôle de la gestion
foncière et juridique

Un contrôle technique axé
sur la performance du service

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'utilisateur et prise en compte du développement durable), un objectif de performance est défini de manière à déclencher un intéressement en cas de dépassement ou, à l'inverse, une pénalité lorsque le résultat est inférieur à un seuil déterminé.

Au total, la performance du délégataire pouvant donner lieu à intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre les 3 volets (150 points chacun).

Une part de la rémunération du délégataire lui est allouée selon le résultat de sa performance sur la qualité du service ainsi mesurée.

La qualité de l'eau fait l'objet d'un suivi rapproché. Le délégataire n'est pas intéressé sur ce volet mais peut être pénalisé.

40 % de l'assiette de la part variable de la rémunération du délégataire sont adossés à sa performance.

La rémunération du délégataire s'élève à 16,9 M€ (avant imputation des pénalités, de la participation et des régularisations des rémunérations antérieures) contre 19,7 M€ en 2023, soit 5,9 % des ventes d'eau.

La baisse de la rémunération est liée à un niveau du résultat courant avant impôts (hors compte d'observation, pénalités et intéressement) en baisse (22,3 M€ contre 29,2 M€) et à un indicateur de maîtrise des charges de 23,8 % contre 100 % en 2023 en raison de l'augmentation des charges d'électricité.

Intéressement sur la performance

93,34 %
suite au contrôle annuel