



ANNEXE

4

LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent

Le service à l'usager : un levier de satisfaction essentiel

Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information

Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance

Bilan des indicateurs de pilotage

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent

Parmi les missions essentielles du SEDIF figure le contrôle de son opérateur économique, Franciliane. Le contrôle réalisé par le Syndicat est mené bien au-delà des obligations précisées par le CGCT. Il s'exerce à plusieurs niveaux : sur le plan financier, mais aussi sur les aspects techniques et qualitatifs. L'objectif est de garantir un service fiable et performant, répondant pleinement aux exigences de qualité attendues par les usagers.

Au quotidien, le SEDIF échange avec son délégataire sur la mise en œuvre du contrat mais aussi sur les conditions d'exploitation. Il accède aux informations, données et paramètres dans les mêmes conditions que le personnel du délégataire et peut ainsi s'assurer du bon suivi d'exécution du contrat de concession.

L'ensemble de ce dispositif est consolidé par des rapports trimestriels et annuels et sert de base à des échanges structurés avec le délégataire afin que le SEDIF soit en capacité, chaque année, de faire le bilan de la performance du contrat et de projeter les actions à poursuivre ou améliorer pour le semestre voire l'année suivante à minima.

Pour animer ce dispositif, le SEDIF s'est doté d'une nouvelle direction dédiée : la direction du contrôle de la concession, composée de trois services.

Des indicateurs exigeants et pertinents reflétant tous les aspects de la qualité du service

194 indicateurs de suivi ont été élaborés par le SEDIF pour avoir une vision fine de la performance du délégataire en termes de relation usagers, de travaux, de production et distribution d'eau potable, de respect de l'environnement... Ces indicateurs permettent de suivre mensuellement, trimestriellement et annuellement les résultats. 126 d'entre eux sont assortis de pénalités en cas de non atteinte des objectifs de performance.

S'y ajoutent 20 indicateurs de pilotage qui permettent d'appréhender rapidement la prise en compte par le délégataire des 4 blocs d'enjeux. Chacun de ces indicateurs de pilotage est assorti d'un nombre de point d'intéressement, partie intégrante de la rémunération du délégataire. C'est donc un puissant levier de performance.

Un contrat qui évolue

Un premier avenant est entré en vigueur afin d'organiser le financement par le SEDIF de divers travaux et opérations liés au projet FMHP : renouvellement patrimonial des deux conduites de l'usine de Neuilly-sur-Marne, travaux en maîtrise d'ouvrage de RTE liés à l'alimentation des usines et déplacement du poste haute tension de l'usine de Choisy-le-Roi. L'avenant a également acté une modification des modalités de financement des fontaines.

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent

Le service à l'usager: un levier de satisfaction essentiel

Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information

Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance

Bilan des indicateurs de pilotage

Le service à l'usager: un levier de satisfaction essentiel

Objet d'une attention particulière, la qualité du service rendu aux usagers est soumise à des contrôles précis et réguliers

À l'occasion du nouveau contrat, une nouvelle comitologie s'est mise en place pour suivre les différents indicateurs de performance et de suivi, mais aussi les projets spécifiques ou transverses à la relation usagers. Ce pilotage permanent permet de détecter les axes d'amélioration ou les difficultés et d'exiger les plans d'action adaptés.

Performance du Centre Relation Client (CRC)

14 indicateurs de suivi dont la moitié à l'objectif

Le CRC a répondu à **88 %** des 331 488 appels téléphoniques entrants, une performance à améliorer, avec des difficultés d'accessibilité qui se concentrent sur le 4^e trimestre. Le temps moyen de décroché atteint **61 secondes** sur l'année, pour un objectif fixé à 40 secondes et donne lieu à l'application de pénalités. Le taux de résolution au 1^{er} contact s'établit à 80 %, loin de l'engagement pris par le délégataire de 88 %.

Le nombre de réclamations, tous médias confondus, reste maîtrisé avec un peu plus de 3 400 réclamations recensées. Le taux de réclamation écrite s'établit à 0,73 ‰, mais la méthode de qualification est à fiabiliser.

Plusieurs axes prioritaires d'amélioration ont été suivis et exigés: l'accessibilité au centre de contact, les délais et qualité de réponse, le suivi des demandes en cours (en particulier quand elles concernent des travaux).

Les enquêtes de satisfaction menées par le SEDIF en 3 vagues dans l'année, ont permis de mesurer l'évolution des performances et d'ajuster les plans d'action avec le délégataire.

L'accès permanent aux outils de téléphonie permet également au SEDIF d'avoir une perception immédiate de la qualité de service délivrée au jour le jour.

(1) Les grands comptes englobent l'ensemble des communes, les abonnés consommant plus de 6 000 m³ par an et les abonnés titulaires de plus de 50 contrats d'abonnement (principalement des bailleurs ou copropriétés).

La cellule Grands comptes⁽¹⁾

Une équipe de 5 gestionnaires et une responsable gèrent l'activité liée à la gestion de 1 710 usagers grands comptes, où le courrier et le mail/formulaire dominant (respectivement 45 653 et 10 620 demandes via ces médias). La cellule a bien pris ses marques dès 2025. À souligner une qualité de service maîtrisée avec des délais de réponse corrects et 231 bilans personnalisés adressés.

La facturation

Autre point de satisfaction, la reprise de la facturation dès le mois de mars, après l'envoi de la facture de clôture de l'ancien délégataire. Plus de 1,6 million de factures ont été émises avec un taux de facturation au réel de 96,11 %, meilleure performance du SEDIF depuis la mise en place de la télérelève. Le taux et le délai d'encaissement sont corrects et n'amènent pas d'alertes, même si le taux d'abonnés mensualisés, établi à près de 30 %, progresse lentement.

Interventions

Avec plus de 124 000 interventions chez les usagers, le respect des plages horaires de rendez-vous est un levier important de satisfaction, et c'est le cas dans 96,4 % des cas. Notons que cet item fait partie des engagements de la charte usagers et donne lieu en cas de non-respect, à un geste commercial de 10 000 litres d'eau, soit environ 50 euros, versés à l'abonné.

Le déploiement de la télérelève

Le déploiement du nouveau dispositif, prévu sur 5 ans, constitue la majorité des interventions chez l'utilisateur pour 2025. Son avancement reste un point de vigilance. En effet, si le délégataire a réalisé les remplacements réglementaires des compteurs, il n'a pas tenu son engagement sur le déploiement des compteurs Karmstrup (compteurs statiques qui détectent les fuites sur réseau). Avec un peu plus de 55 000 modules ou compteurs remplacés, il n'a pas mis tous les moyens nécessaires à un déploiement plus massif.

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent

Le service à l'usager : un levier de satisfaction essentiel

Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information

Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance

Bilan des indicateurs de pilotage

Un contrôle technique renforcé

Pour s'assurer de la synergie entre les équipes du SEDIF et du délégataire

Le contrôle technique du délégataire consiste à suivre les travaux qu'il réalise mais également la manière dont il interagit sur les travaux en maîtrise d'ouvrage du SEDIF. En effet, il est important que le SEDIF, en charge du renouvellement patrimonial, puisse réaliser ses travaux dans les meilleures conditions et avec la pleine coopération du délégataire.

Pour s'assurer d'un patrimoine entretenu et conservé en bon état pendant tout le contrat

Par ailleurs, il est essentiel de vérifier que le délégataire réalise correctement l'entretien et la maintenance des ouvrages d'approvisionnement du SEDIF. Ce patrimoine doit être récupéré dans un état au moins aussi bon que celui dans lequel il a été confié. Une équipe de deux techniciens se rend donc régulièrement sur les ouvrages pour en constater l'état puis échange avec le délégataire sur les différents points relevés.

Le contrôle en 2025

18 chantiers
sur les ouvrages
d'approvisionnement

64 chantiers
sur le réseau

Pour s'assurer d'un patrimoine renouvelé et mis à niveau

Le délégataire a des obligations concernant le renouvellement des réseaux et des équipements d'approvisionnement. Ainsi, il doit renouveler près de 16 km de réseau par an et réaliser au moins 11 millions d'euros de travaux de renouvellement fonctionnel ou de mise en conformité.

Sur le nouveau contrat, le contrôle technique continue à se faire de manière soutenue sur les chantiers de réseau afin de soutenir l'atteinte d'un rendement d'au moins 90 % mais s'établit également sur les chantiers relatifs aux équipements d'approvisionnement.

Ainsi, en 2025, l'équipe dédiée au contrôle technique a contrôlé 18 chantiers en opérant plusieurs visites, aussi bien sur les usines que les sites distants. Les chantiers ont été sélectionnés en croisant leur coût, leur criticité dans la filière de production ou la sensibilité des dossiers.

En ce qui concerne les chantiers de renouvellement de réseau, 64 chantiers sur 77 ont été contrôlés. 43,7 % n'étaient pas conformes à la charte chantier responsable, principalement en raison de problèmes de sécurité et de propreté. Après mise en place d'actions correctives, 14 chantiers sont restés non conformes. Par ailleurs, 20 chantiers ont fait l'objet de signalements concernant la mauvaise qualité des travaux : conduite non centrée, largeur de tranchée non respectée... L'important nombre de chantiers non conformes est lié au choix du délégataire de sous-traiter tous les chantiers de renouvellement à des entreprises non formées au niveau d'exigence du SEDIF. Un dialogue approfondi a été mené avec lui et ses sous-traitants afin de réduire les non-conformités au fil de l'année.

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent
Le service à l'utilisateur : un levier de satisfaction essentiel
Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information
Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance
Bilan des indicateurs de pilotage

Une gouvernance renouvelée du système d'information

L'un des enjeux majeurs de ce nouveau contrat de délégation est la performance du système d'information et sa pleine maîtrise par le SEDIF.

Le SEDIF est propriétaire de l'ensemble du système d'information qui participe au bon fonctionnement du service public de l'eau. Cela comprend les données, les applications et toutes les infrastructures positionnées sur les sites d'exploitation.

Le système d'information se répartit en 3 structures, chacune dédiée au pilotage d'une fonction essentielle du service :

- Le système d'information industriel dédié au pilotage des usines et du réseau de transport ;
- Le système d'information dit d'exploitation dédié à la surveillance et à la gestion du réseau de distribution ;
- Le système d'information clientèle dédié aux activités de la relation clientèle.

L'ensemble est soutenu par une infrastructure permettant les échanges de données en toute sécurité entre chacun de ces systèmes.

Une gouvernance inédite

Dans le cadre du contrat de délégation, le SEDIF reste propriétaire du SI mais en confie la gestion à son délégataire. Celui-ci a pour mission de le faire évoluer dans le respect des axes stratégiques fixés par le SEDIF, d'en assurer la maintenance et la sûreté.

Le contrat établit que le SEDIF valide les schémas directeurs permettant de suivre ses stratégies et atteindre les objectifs mais aussi coconstruit les projets.

Cette gouvernance mutualisée passe également par la définition claire des projets et de leur niveau d'importance. Ainsi, les projets absolument fondamentaux pour l'évolution du SI ont fait l'objet d'un cadrage dès l'appel d'offres du contrat de concession. Ce sont les travaux concessionnaires obligatoires en informatique, au nombre de huit visant tout autant l'établissement du datacenter de secours au sein des locaux du SEDIF que le développement

de portails, le géoréférencement du réseau, le BIMage des ouvrages, la refonte du SI industriel et l'amélioration du ServO. Ces projets ont des pas de temps allant de 3 ans à plus de 8 ans.

Les principales réalisations de l'année 2025

Dans ce cadre de travail collaboratif, des projets emblématiques ont été lancés en 2025 et certains livrés comme la création du portail SEDIF-CCAS, réalisation emblématique de l'année. Ce portail permet aux CCAS que soient facilités les demandes d'aides et le suivi du programme Eau solidaire. Les 1^{res} briques du nouveau ServO ont également pris forme avec la mise en place d'un rapport journalier d'exploitation. Ce dernier permet aux équipes du SEDIF de prendre connaissance en un coup d'œil des principales données d'exploitation : rendement technique, nombre d'appels d'urgence, incidents qualité eau, principaux dysfonctionnements dans les usines, volumes produits... L'outil VIGIO a également été mis en service après un travail collaboratif entre les services de la protection de la ressource, de la maîtrise des risques et du suivi hydraulique. Cet outil permet de surveiller la ressource (qualitativement et quantitativement) en amont des usines principales. En 2026, il sera complété par un algorithme permettant de prédire les hauteurs d'eau et la diffusion des pollutions au niveau des usines.

**8 travaux
informatiques
obligatoires
sur la durée du contrat**

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent
Le service à l'utilisateur : un levier de satisfaction essentiel
Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information
Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance
Bilan des indicateurs de pilotage

Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance

Selon le souhait du SEDIF, la performance est placée au cœur du nouveau contrat de concession et est une composante à part entière de la rémunération du délégataire. Ce choix traduit la volonté de garantir aux usagers un service de qualité tout en assurant une gestion rigoureuse et transparente des ressources publiques.

La rémunération du délégataire repose ainsi sur plusieurs mécanismes destinés à encourager l'atteinte des objectifs et orientations du service, fixés par le SEDIF.

Tout d'abord, un dispositif de partage de la sur-rémunération prévoit que les résultats économiques supérieurs aux prévisions contractuelles bénéficient à la fois au délégataire et au SEDIF. Ce mécanisme permet d'associer le SEDIF aux gains générés par une exploitation performante du service.

Par ailleurs, la rémunération du délégataire est modulée au moyen d'un système d'intéressement fondé sur vingt indicateurs de performance couvrant les principaux enjeux du service : qualité de l'eau distribuée, relation avec les usagers, continuité du service, rendement du réseau, actions de sensibilisation ainsi que performance environnementale et sociale. Lorsque les objectifs fixés ne sont pas atteints, des réfections sont appliquées à la rémunération du délégataire.

Enfin, des pénalités contractuelles peuvent être mises en œuvre en cas de non-respect des engagements prévus au contrat, renforçant ainsi le caractère incitatif et exigeant du dispositif.

Zoom sur le dispositif de suivi de la performance 2025

Pour l'exercice 2025, 206 indicateurs contractuels sont applicables :

- 12 indicateurs de pilotage pris en compte (IP-PIL), destinés principalement à mesurer les résultats stratégiques du contrat ;
- 194 indicateurs de suivi opérationnel (IP-SUI), destinés à faciliter le suivi détaillé de l'activité quotidienne.

Ce dispositif constitue un outil essentiel de contrôle et d'amélioration continue, offrant au SEDIF une vision complète de la qualité du service rendu et de la performance globale de la concession.

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent
Le service à l'utilisateur : un levier de satisfaction essentiel
Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information
Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance
Bilan des indicateurs de pilotage

Bilan des indicateurs de pilotage

Le contrat prévoit 20 indicateurs de pilotage. Pour cette première année, 12 seulement sont activés, dont 7 permettent l'obtention de points de calcul de la performance.

	Indicateurs de pilotage actifs	Valeur 2025	Points calculés par tranche entière 2025
Qualité de l'eau	Taux de conformité sur les paramètres microbiologiques des prélèvements sur les eaux distribuées réalisées au titre du contrôle sanitaire (indicateur P101.1 du SISPEA)	100 %	
	Taux de conformité sur les paramètres physico-chimiques des prélèvements sur les eaux distribuées réalisées au titre du contrôle sanitaire (indicateur P102.1 du SISPEA)	99,81 %	
Relation usagers	Taux de réclamations écrites (courrier, mail...) (indicateur P 155.1 du SISPEA)	0,73 ‰	À partir de 2026
	Taux de satisfaction des usagers vis-à-vis du service de l'eau	86,74 %	15
	Taux d'intervention dans un délai de 2h en cas d'urgence (dont fuite)	99,56 %	8
	Taux de disponibilité du site internet - Espace usagers	99,99 %	9

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent
Le service à l'usager : un levier de satisfaction essentiel
Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information
Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance
Bilan des indicateurs de pilotage

Bilan des indicateurs de pilotage

<i>Continuité du service et rendement du réseau</i>	Indice linéaire des volumes non comptés (ILVNC : indicateur P 105.3 du SISPEA)	11,08 m³/km/j	À partir de 2026
	Rendement moyen du réseau (PI : indicateur P 104.3 du SISPEA)	90,36 %	À partir de 2026
	Nombre total de non-conformités cyber identifiées et de vulnérabilités publiques détectées non traitées dans le délai indiqué	20/20	10
	Fréquence des interruptions non programmées du service (indicateur P151.1 du SISPEA)	3,61 ‰	3
<i>Sensibilisation</i>	Actions de sensibilisation des enfants à la préservation de la ressource	1 043	10
<i>Empreinte sociale</i>	Montant dépensé dans le cadre du programme Eau solidaire	0,97 %	17
TOTAL DES POINTS SUR 90			72

Un contrôle organisé sur un large spectre d'activités et permanent
Le service à l'utilisateur : un levier de satisfaction essentiel
Un contrôle technique renforcé

Une gouvernance renouvelée du système d'information
Un mécanisme de rémunération tourné vers la performance
Bilan des indicateurs de pilotage

Bilan des indicateurs de pilotage

À partir des indicateurs de pilotage, le délégataire recueille un total de 72 points sur un maximum de 90 points possibles au titre de l'exercice 2025. Il a obtenu le maximum de points attribuables pour 3 indicateurs sur 7. Si la performance atteinte pour les 4 autres indicateurs n'a pas été optimale, elle a néanmoins été suffisamment élevée pour permettre au délégataire d'obtenir une fraction des points attribués pour chacun de ces indicateurs.

Les points forts concernent la qualité microbiologique de l'eau, la satisfaction des usagers, la disponibilité du site internet, la cybersécurité, les actions de sensibilisation et l'effort consacré au programme Eau Solidaire.

Les progrès attendus portent davantage sur le service à l'utilisateur et certains délais d'intervention ainsi que l'optimisation de la qualité physico-chimique de l'eau et la fréquence des interruptions de service. La consolidation des méthodes de calcul de plusieurs indicateurs techniques constituera également un point d'amélioration.

Ainsi, au titre de ce premier exercice annuel du contrat de concession, la performance globale du délégataire se situe à un niveau satisfaisant, traduisant une continuité du service public globalement maîtrisée dans l'exploitation. Cependant, un ensemble significatif d'améliorations est attendu pour l'année 2026.

*Performance
du délégataire*

80 %