

La délégation du service public
de l'eau du SEDIF



L'exigence
au service
de tous



Chiffres clés de la délégation de service public (DSP)

- 20 %

Baisse de la part eau potable du prix de l'eau en 2011

4,4 millions

Usagers du service public de l'eau du SEDIF

236 millions de m³

Consommés en moyenne chaque année sur l'ensemble du territoire du SEDIF

300 millions d'€

Consacrés sur **12** ans au renouvellement fonctionnel des installations et du réseau, soit 20 % des investissements du service de l'eau

1 % soit 2 M€/an

Recettes de ventes d'eau consacrées aux plus démunis pour l'aide au paiement des factures

1 500

Salariés au service des usagers

567 000

Abonnés au service de l'eau

136

Indicateurs destinés à évaluer la performance et la rémunération du délégataire

Sommaire

La DSP : cadre institutionnel et réglementaire	2
L'édito du Président	3
Le choix du mode de gestion et la procédure de mise en concurrence	4
Un service aux usagers encore amélioré pour un prix maîtrisé	6
L'innovation et l'excellence au bénéfice des usagers	8
Une délégation de service public pilotée et contrôlée	10

L'édito du Président

Pour une collectivité de l'envergure du SEDIF, le choix du mode de gestion le plus adapté constitue un moment majeur. Portant sur des enjeux financiers et opérationnels colossaux, il doit garantir et améliorer encore le rapport qualité/prix du service rendu aux usagers.

Cette responsabilité importante a été pleinement assurée par les élus du SEDIF, dans un contexte où les a priori idéologiques et le débat public passionné se sont confrontés à une analyse objective et pragmatique.

Ce projet complexe ne peut se satisfaire d'idées reçues ou dogmatiques. La Cour des comptes en 2003, puis le Conseil d'Etat en 2010, ont produit à cet égard des rapports approfondis dont il ressort qu'aucun mode de gestion n'est meilleur en soi : chaque situation demande une analyse des enjeux particuliers et des contraintes locales pour aboutir à l'organisation la plus adaptée. On rappellera que la délégation de service public est un mode de gestion public consacré par la loi française et la législation européenne.

Ce mode de gestion a été majoritairement choisi par le Comité du SEDIF qui a considéré qu'il répondait mieux au contexte urbain et géographique et aux besoins spécifiques du syndicat.

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011, le nouveau contrat a permis d'aboutir à des gains considérables pour la collectivité et l'ensemble des usagers, tant sur la qualité du service rendu que sur le prix pratiqué. Il combine une réduction du prix moyen d'environ 20 %, la garantie d'un haut niveau de service, la modernisation du patrimoine et une innovation permanente, dans un contexte de diminution constante de la consommation d'eau potable.

Moderne à tous égards, ce contrat renforce d'une part le SEDIF en tant que maître d'ouvrage, propriétaire de toutes les installations, et répond d'autre part aux défis de la performance publique, au-delà des exigences normatives concernant la production et la distribution d'une eau irréprochable à domicile 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Il met l'accent sur la lutte contre la précarité et l'exclusion sociale pour que le droit à l'eau devienne une réalité, avec un service solidaire à l'égard des plus démunis.

Il répond à l'urgence écologique par un engagement environnemental remarquable pour un service neutre en carbone.

De nouveaux services ont été proposés, tels que le télérelevé des compteurs d'eau en cours de déploiement sur le territoire du SEDIF.

Pour encore plus de transparence, la délégation est confiée à une société dédiée exclusivement au service des usagers du SEDIF.

Quatre longues années de travail ont ainsi été nécessaires aux élus pour déterminer et mettre en œuvre la solution la plus adaptée aux enjeux du service public de l'eau, selon une procédure aussi rigoureuse que transparente.

Chaque usager bénéficie aujourd'hui de l'exigence et du travail des élus pour avoir le meilleur du SEDIF, le meilleur de l'eau.

André SANTINI
Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France
Ancien Ministre
Député-Maire d'Issy-les-Moulineaux
Président du Comité de Bassin Seine-Normandie



Le choix du mode de gestion (2006-2008)

24 novembre 2006

Lancement de la mise en concurrence pour choisir un assistant à maîtrise d'ouvrage (AMO) au SEDIF.

2007

- Analyse comparative des modes de gestion du service public de l'eau potable de grandes collectivités territoriales françaises et européennes et lancement d'une enquête sur les attentes des maires, des présidents des communautés d'agglomération et de communes adhérentes du SEDIF et des délégués concernant le service public de l'eau.
- Diagnostic du contrat de régie intéressée existant avec l'appui de l'AMO.

Mai 2008

Installation du Comité syndical suite aux élections municipales, marqué par un fort renouvellement avec 61 % de nouveaux délégués titulaires et 79 % de nouveaux délégués suppléants.

Juin - septembre 2008

Réunions de formation et d'information pour les élus sur l'organisation du service de l'eau, le diagnostic du contrat de régie intéressée et l'analyse comparée des scénarios de mode de gestion.

25 septembre 2008

1^{er} débat du Comité sur le futur mode de gestion du service public de l'eau.

11 décembre 2008

Le Comité du SEDIF adopte le principe d'une délégation de service public par 88 voix pour et 54 contre.

La mise en concurrence de la DSP (2009-2010)

9 avril 2009

Le Comité valide les orientations du cahier des charges de la DSP.
L'appel d'offres pour la délégation de service public est publié le 15 avril.

15 juillet 2009

Agrément de 4 candidats pour la remise d'une offre.
5 mois leur sont alloués pour préparer leur réponse.

4 décembre 2009

Réception de 3 offres pour la procédure de délégation de service public.

2 février 2010

Début des négociations avec les deux candidats admis dans le cadre de la procédure de DSP : Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux et Suez/Lyonnaise des Eaux.

24 juin 2010

Choix de Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux comme délégataire par le Comité (83 voix pour, 20 contre et 22 abstentions) et approbation du contrat de DSP pour 12 ans.

Le contrat (2011-2022)

1^{er} janvier 2011

Entrée en vigueur du nouveau contrat de délégation de service public.

Avril 2011

Lancement du programme Eau Solidaire, destiné à soutenir les usagers les plus démunis, par une présentation du dispositif aux représentants des CCAS du territoire syndical.

Février 2012

Vote de l'avenant permettant de prendre en compte l'extension du périmètre de la DSP à la Communauté d'Agglomération Est Ensemble, une fois son adhésion au SEDIF confirmée.

Décembre 2012

Vote de l'avenant permettant d'élargir le périmètre de la DSP à 7 nouvelles communes du Val d'Oise.

Janvier 2013

Aboutissement du projet de rénovation complète du système informatique de gestion et de facturation des abonnés.

Décembre 2013

Vote du premier avenant triennal prévu au contrat de délégation de service public, pour préciser divers points d'application du contrat, sans modification du prix de l'eau.

Décembre 2015

Le télérelevé doit couvrir la totalité du territoire du SEDIF et permettre d'établir toutes les factures sur la base de la consommation réelle des usagers, mettant fin au mécanisme d'estimation des consommations.

2016

Deuxième avenant triennal.

2019

Troisième avenant triennal.

31 décembre 2022

Fin du contrat de DSP.

La DSP : cadre institutionnel et réglementaire

• L'identité et le rôle du SEDIF

Dirigé par les élus des communes et intercommunalités qui y adhèrent, le SEDIF est l'établissement public responsable de l'alimentation quotidienne en eau de 4,4 millions d'usagers, de 149 communes réparties sur 7 départements d'Ile-de-France, hors Paris. Il est le plus grand Service public d'eau potable de France et l'un des tout premiers en Europe.

En tant qu'autorité organisatrice et maître d'ouvrage, propriétaire de toutes ses installations, le SEDIF décide en toute transparence des grandes orientations du service : il fixe le prix de l'eau potable, définit la politique de gestion de son patrimoine, des investissements, et le haut niveau de qualité de service attendu pour l'utilisateur. Il réalise l'ensemble des travaux de renouvellement, dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de service et de la sécurité d'approvisionnement, pour un prix de l'eau maîtrisé et finançant l'ensemble des charges du service.

Par une convention de délégation de service public, le SEDIF a confié la gestion du service public de l'eau à un délégataire, Veolia Eau d'Ile-de-France, qui en assure l'ensemble des missions d'exploitation et de maintenance, dans le cadre de règles définies par le SEDIF et sous son contrôle.

• Une procédure de DSP respectueuse des textes

Pour désigner le futur délégataire, le SEDIF a organisé une mise en concurrence, procédure complexe et encadrée par la loi. Mené avec l'assistance d'un cabinet spécialisé, cet appel d'offres a vu s'affronter les leaders mondiaux du secteur de l'eau, pour aboutir à un contrat au rapport qualité/prix optimisé pour les usagers.

La procédure de délégation du service public de l'eau potable du SEDIF a débuté le 15 avril 2009 par la publication de l'avis d'appel public à la concurrence au niveau européen. Elle est arrivée à son terme le 24 juin 2010, lorsque le Comité syndical s'est prononcé « sur le choix du délégataire et le contrat de délégation » conformément aux dispositions de l'article L.1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT).

• La création d'une société dédiée

Le nouveau contrat de délégation de service public instaure une relation partenariale modernisée entre l'autorité délégante et son délégataire.

Pour une transparence encore accrue, la délégation est confiée à une société dédiée au seul service public du SEDIF, Veolia Eau d'Ile-de-France, dotée de comptes propres, déposés au Greffe, et soumise à la certification comptable.

Le SEDIF s'est doté de la possibilité et des moyens d'en contrôler en temps réel la gestion, notamment par un accès direct au système d'information du délégataire, mais aussi grâce à une obligation contractuelle très large du délégataire d'information et de reporting au SEDIF sur tous les domaines de la délégation.





Le choix du mode de gestion et la procédure de mise en concurrence

S'inscrivant dans une démarche volontariste, impartiale et transparente, le SEDIF a constitué une équipe projet nommée « Mission 2011 », de façon à conduire, sous l'autorité et le contrôle des élus, la préparation du choix du mode de gestion puis le lancement de la procédure correspondante.

• ETAPE 1 : choisir le mode de gestion

Le 11 décembre 2008, sur la base d'une analyse approfondie des différents scénarios possibles, le Comité du SEDIF a fait le choix, à une forte majorité, du mode de gestion en délégation de service public, conformément aux dispositions de l'article L.1411-4 du Code Général de Collectivités Territoriales (CGCT).

Cette décision a résulté d'un processus engagé dès novembre 2006, d'analyse de la convention de DSP en cours, de benchmark auprès de grandes collectivités en France et en Europe et d'expertises qui ont permis aux élus d'effectuer un choix éclairé.

Devant composer avec l'échéance électorale des municipales en 2008, les élus du précédent mandat (2001-2008) ont acté que la décision reviendrait aux élus du mandat devant suivre la totalité du processus et ont donc limité leurs travaux aux phases préparatoires.

Le diagnostic du contrat de DSP précédent, présenté en juin 2008, puis des présentations-débats en septembre 2008 ont permis aux élus de s'approprier les outils d'analyse multi-critères des 4 scénarios étudiés (2 en régie et 2 en DSP) et d'en débattre lors de la séance du Comité le 25 septembre 2008.

Le dernier débat du 11 décembre 2008 a conduit au vote pour la poursuite de la gestion du service de l'eau en DSP.



Allotir : gain ou contrainte supplémentaire ?

Parallèlement, un groupe de travail ad hoc issu du Comité a été constitué pour évaluer l'intérêt d'un éventuel allotissement, géographique ou fonctionnel, de la délégation de service public.

Les conclusions de cette étude ont montré que les gains hypothétiques d'une concurrence supposément accrue par un allotissement, se trouveraient compensés par la nécessité de développer une coordination entre les différents lots établis soulevant de nombreux points de complexité ou d'impossibilité, pour un coût non négligeable.

Suivant ces recommandations et les conclusions du groupe de travail, la solution de l'allotissement a été rejetée par les élus lors de sa présentation en séance plénière du Comité du 9 avril 2009. **Le choix du maintien d'un grand service unique sur l'ensemble du territoire, dans le cadre d'une intercommunalité solidaire et renforcée, était ainsi clairement exprimé.**

ETAPE 2 : la procédure de DSP et la mise en concurrence

Une fois le mode de gestion du service public de l'eau choisi, le SEDIF a lancé les différentes étapes liées à la procédure de mise en concurrence pour établir la nouvelle DSP. La procédure a été exemplaire, transparente et démocratique.



Au cœur du dispositif de réflexion et de décision

Le rôle des élus

Les enjeux du projet nécessitaient que les élus orientent les réflexions et arrêtent leurs décisions en parfaite connaissance de cause.

Au-delà des débats tenus en Comité, les délégués membres des commissions spécialisées du SEDIF ont été associés aux processus décisionnels, et ont contribué aux réflexions menées sur ce sujet :

- La **Commission de délégation de service public** a été chargée en 2010 d'établir la liste des candidats admis à présenter une offre, d'ouvrir et analyser les offres reçues et d'émettre un avis sur le choix des entreprises avec lesquelles pouvaient être engagées les négociations.
- La **Commission tarification** a, quant à elle, travaillé dès 2008 sur l'évolution de la forme tarifaire du prix de l'eau et la mise en œuvre d'une approche sociale du prix. Ses travaux ont servi de base aux échanges du Comité, ainsi qu'à la réflexion qui a abouti à la loi Cambon du 7 février 2010 et se sont traduits dans le contrat par le programme Eau Solidaire.
- Les **Commissions travaux, consultative du service public local de l'eau et de contrôle financier** ont pour leur part analysé les différentes étapes du processus sur leurs domaines de compétence respectifs.



Un service aux usagers encore amélioré pour un prix maîtrisé

• Une qualité de l'eau maîtrisée et une sécurité de l'approvisionnement renforcée

La démarche mise en place pour assurer la qualité de l'eau distribuée dans le réseau du SEDIF a largement fait ses preuves, comme en témoigne **la confiance des abonnés, qui atteint un très bon niveau dans les enquêtes de satisfaction (plus de 90 %)**, ainsi que la parfaite conformité de l'eau distribuée sur tous les paramètres réglementaires.

L'eau distribuée fait l'objet d'une surveillance extrêmement rigoureuse et intense (plus de 350 000 analyses par an). Afin d'accroître encore la sécurité sanitaire des consommateurs, il a été demandé, dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service public, que le réseau du SEDIF soit progressivement équipé de sondes multi paramètres dont les mesures en continu sont intégrées au système de surveillance du réseau.

Ce programme, appelé Qualio, permet de piloter la qualité de l'eau depuis son origine jusqu'au point de distribution selon une démarche de traçabilité « agro-alimentaire » afin de garantir en permanence et en tout point une eau de qualité sanitaire irréprochable aux consommateurs du SEDIF.

• Des engagements renforcés au bénéfice des abonnés

La relation à l'utilisateur a été modernisée, pour être toujours plus à l'écoute, et enrichie de nouveaux services inclus dans le prix de l'eau. Afin de rendre tangibles ces changements vis-à-vis des consommateurs, la marque Clario a été créée.

Afin de garantir à tous, et à tout moment, une qualité d'eau et de service optimale, 12 engagements sont inscrits dans le Règlement du Service public (RDS) de l'eau ; le non-respect de certains donne lieu à une indemnisation de l'abonné.

Une démarche de « groupes participatifs » a également été mise en place afin de mieux identifier les attentes des consommateurs.

• Le déploiement du télérelevé Téléo en 5 ans

Le SEDIF a décidé d'intégrer les dernières innovations en matière de « réseau communicant » pour une ville durable et d'offrir aux usagers la possibilité de mieux suivre et contrôler leur consommation d'eau. Le projet Téléo de télérelevé des compteurs d'eau permet de lire à distance les compteurs et de retransmettre les relevés des consommations par internet. L'abonné a alors à sa disposition :

- une facturation au réel sur la base de 4 relevés par an, mettant fin au dispositif de facturation sur la base d'estimations intermédiaires,
- des services d'alerte et d'aide à la détection de fuites grâce aux services « Téléo+ » attachés à la télérelève,
- un suivi en temps réel de ses consommations sur internet.

L'ensemble du territoire sera équipé d'ici fin 2015.

Les 12 Engagements Clario

Disponibilité et assistance

- 1- être joignable facilement et répondre vite
- 2- intervenir rapidement sans faire perdre de temps
- 3- simplifier le raccordement en cas de construction neuve
- 4- assurer l'eau dès l'arrivée dans les lieux lors d'un emménagement
- 5- réagir vite aux réclamations sur le goût et l'aspect de l'eau

Information et clarté

- 6- informer sur l'origine et les qualités de l'eau
- 7- prévenir et informer en cas de coupure d'eau
- 8- adresser une facture sur consommation réelle
- 9- communiquer les résultats des enquêtes de satisfaction

Solidarité et respect de l'environnement

- 10- participer à la solidarité
- 11- aider les usagers à moins consommer
- 12- garantir le service zéro carbone



• Une grille tarifaire simplifiée et un prix maîtrisé

Les choix du SEDIF ont toujours porté sur le maintien d'un haut niveau de prestation, accompagné d'un prix de l'eau potable maîtrisé. Bien que **diminué de 20 % en 2011, grâce au nouveau contrat, le prix de l'eau réussit néanmoins à inclure de nouveaux services.**

La formule d'actualisation des prix a été revue afin de garantir une évolution limitée et sous contrôle, encadrée par des clauses contractuelles de rendez-vous, prévues afin de réagir dans l'hypothèse d'augmentations excessives.

Simplifiée, la tarification s'adosse désormais à un abonnement, au coût limité, et à un prix facturé au m³, en fonction de la consommation.

Le tarif général est également devenu progressif pour inciter les usagers à maîtriser leur consommation. Ainsi, pour une tranche de consommation annuelle comprise entre 0 et 180 m³, le prix appliqué est inférieur à celui appliqué au-delà.

• Le programme Eau Solidaire pour aider les usagers en difficulté

Conscients de leur devoir d'exemplarité, et dans le cadre du nouveau contrat, les élus du SEDIF ont souhaité renforcer et structurer le dispositif de solidarité locale avec le programme Eau Solidaire.

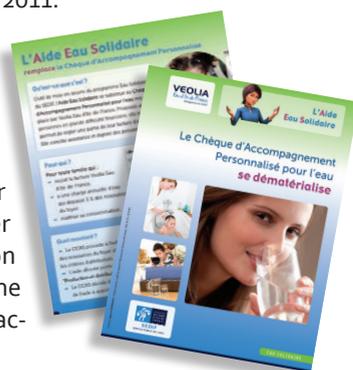
En Ile-de-France, 13,3 %* de la population vit en dessous du seuil de pauvreté. Tous les moyens

doivent donc être mis en œuvre pour aider les usagers qui en ont le plus besoin : **un budget de 2 millions d'euros est prévu** à cet effet.

Novateur, le programme Eau Solidaire, s'articule autour de trois volets complémentaires : l'assistance, la prévention et l'urgence.

En particulier, le volet urgence s'adresse aux personnes qui éprouvent des difficultés à régler leur facture d'eau lorsque celle-ci dépasse 3 % de leurs ressources. L'accompagnement mis en place par le SEDIF a ainsi déjà permis d'aider près de 16 000 foyers depuis 2011.

Ces aides d'urgence s'accompagnent d'actions de prévention dont l'objectif est d'aider l'utilisateur à maîtriser sa consommation d'eau, et par la même le montant de sa facture.



Le volet assistance concerne plus particulièrement les copropriétés dégradées, les squats et les dossiers d'endettement à la Banque de France avec l'objectif de retour vers une situation normalisée.

Les services sociaux des communes ont été placés au cœur du dispositif permettant de prendre en compte les besoins de façon personnalisée et réactive, dans une approche tirant sa pertinence de la proximité avec les bénéficiaires.

*Source : INSEE 2010

La CCSPL et la Commission tarification

La Commission consultative du service public local (CCSPL) est régulièrement informée des actions du SEDIF et consultée sur toute question ayant une incidence directe sur les usagers. Conformément à l'article L. 1413-1 du CGCT, elle a été consultée pour avis, avant décision de l'assemblée délibérante, tout au long de la procédure de DSP et sur les quatre projets d'avenant au contrat de DSP. Elle examine les résultats du contrôle de l'activité relation clientèle de la DSP.

La Commission tarification, chargée dès 2008 d'examiner la politique tarifaire du SEDIF, suit la mise en œuvre du programme Eau Solidaire et détermine les ajustements nécessaires à ce dispositif innovant.

Le rôle
des élus



L'innovation et l'excellence au bénéfice des usagers

Pilotage et sécurisation de l'exploitation

.* La conduite en temps réel - ServO : « de la rivière au robinet »

Pour consolider l'ensemble des processus de production et de distribution de l'eau, la mise en place d'un nouveau centre de contrôle et de pilotage en temps réel a été décidée : le ServO.

Le ServO repose sur le principe d'un centre de pilotage unique, regroupant et exploitant en temps réel toutes les données utiles.

Centre névralgique du service de l'eau coordonnant la conduite de l'ensemble des processus (ressource, production, distribution, relation clientèle, qualité de l'eau, comptage ou encore maîtrise des risques et mobilisation des moyens), il permet d'intégrer toutes les composantes de l'exploitation, y compris la limitation de l'empreinte carbone, grâce à l'optimisation des échanges d'eau entre secteurs, la réduction des consommations d'énergie... et bien sûr la gestion des crises.

Cette innovation illustre la volonté du SEDIF de faire de l'amélioration continue une priorité, en disposant ainsi d'une vision globale qui lui permet de mieux planifier et piloter les actions.

.* Un réseau intelligent - Res'Echo : des capteurs pour prévenir les fuites sur le réseau

Certains secteurs de la région Ile-de-France, sont localement exposés aux risques de mouvements de terrain, notamment du fait de la présence de cavités souterraines (anciennes carrières,...). La partie du réseau d'adduction d'eau potable du SEDIF située dans ces zones est soumise à ce risque de mouvements de sol, augmentant le risque de fuites susceptibles de contribuer à une déstabilisation accélérée du terrain.

Le déploiement du programme Res'Echo, consiste à installer en priorité dans ces zones 1010 capteurs acoustiques au contact des canalisations afin de détecter au plus tôt ces fuites.

.* Un impact environnemental maîtrisé

Par la signature de la Charte du Développement durable fin 2011, le SEDIF et son délégataire se sont engagés en faveur d'un service public de l'eau exemplaire. Le respect de l'environnement constitue un fil directeur toujours plus présent dans les choix techniques des projets. La maîtrise de l'énergie, la limitation des rejets, la qualité architecturale, le respect de la biodiversité et la promotion de techniques sans tranchée, sont devenus des critères guidant en permanence l'exploitation, la conception des ouvrages et la réalisation des travaux.



En soutenant des programmes de reforestation, le service de l'eau compense entièrement ses émissions résiduelles de gaz à effet de serre.

Les sites d'exploitation du SEDIF sont pourvus d'espaces verts couvrant une surface totale de 78 hectares. Afin de préserver certaines espèces, notamment les insectes pollinisateurs, une gestion différenciée des espaces, entretenus sans l'usage de produits phytosanitaires (programme zéro Phyto), a été mise en place (fauches tardives, prairies fleuries,...).



Affirmation croissante de la maîtrise d'ouvrage SEDIF

La mise en place d'un nouveau mode de gestion a été l'occasion pour le SEDIF de **réaffirmer la compétence exclusive de l'autorité organisatrice en matière de gestion patrimoniale**, un des enjeux majeurs du Schéma directeur 2011-2025, et de clarifier son organisation.

Ainsi, un effort de renouvellement de 288 kilomètres de conduites de distribution prévu au XIV^{ème} plan quinquennal, porté à 420 kilomètres aux XV^{ème} et XVI^{ème} plans, permettra de stabiliser l'âge moyen du réseau de 44,5 à 43 ans en 2025.

Le Schéma Directeur 2011-2025 intègre les évolutions induites par le nouveau contrat de délégation de service public et la reprise par le SEDIF de la maîtrise d'ouvrage de l'essentiel des travaux. Il réaffirme la volonté du SEDIF, autorité organisatrice, de décider de ses choix stratégiques et techniques, mais également d'assurer la gestion durable du service de l'eau en maîtrisant son équilibre économique.

En matière de travaux, le rôle du délégataire est aujourd'hui recentré sur la maintenance, l'entretien courant, le renouvellement fonctionnel et le renouvellement tributaire des demandes de tiers (opération de voirie), en cohérence avec les engagements de performance.



La Commission travaux

Le rôle des élus

La Commission travaux, consultée sur la préparation et le suivi des programmes d'investissement issus du Schéma directeur et du Plan quinquennal, a été sollicitée sur le choix du délégataire du service public de l'eau et l'approbation du contrat de délégation de service public.

Elle suit également la réalisation des travaux neufs et de renouvellement réalisés par le délégataire dans le cadre de la DSP.



Une délégation de service public pilotée et contrôlée

Le nouveau contrat de délégation de service public permet, à maints égards, une gestion déléguée performante et assure un rôle de contrôle fort à l'autorité organisatrice, au-delà des obligations fixées par le Code général des collectivités territoriales.

.* Le contrôle permanent

Le SEDIF dispose, en qualité d'autorité organisatrice et aux termes du contrat de DSP, d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière de la délégation et sur la qualité du service rendu aux usagers.

La transparence de la gestion, ainsi qu'une plus grande lisibilité de l'activité du délégataire à travers la création d'une société dédiée, Veolia Eau d'Ile-de-France, constituent deux des axes structurants du contrat.

Un troisième pilier résulte de l'accès permanent, complet et en temps réel au système d'information du délégataire, permettant ainsi au SEDIF de mener en toute autonomie les analyses et contrôles qu'il juge utiles.

L'implication de l'ensemble des services du SEDIF permet d'assurer un contrôle permanent de la délégation dans ses différentes composantes, auquel s'ajoute l'appui d'un AMO qui assure un contrôle externe annuel et apporte des expertises spécifiques sur les plans techniques, juridiques et comptables.

.* Les revues trimestrielles

L'article 49.2 du contrat de DSP prévoit que « le délégataire établit et remet une revue trimestrielle d'activité » qui reprend de nombreuses données sur l'exécution du contrat, telles

que l'avancement du programme des travaux délégués, les principaux incidents d'exploitation, les résultats des indicateurs de performance mensuels et le suivi de la relation clientèle.

Ces quatre revues par an, formalisées par des réunions d'échanges entre le SEDIF et son délégataire, permettent de consolider les éléments attendus dans la revue et de traiter les sujets relatifs à l'application du contrat et au respect des engagements.

.* Le reporting annuel du délégataire

Afin d'assurer un suivi précis des conditions d'exécution du contrat, des indicateurs de performance sont imposés contractuellement au délégataire. Ils couvrent la plupart des aspects du service et pour la plupart d'entre eux, un objectif de résultat a été fixé et donne lieu à des pénalités dès lors qu'il n'est pas respecté.

Le niveau de reporting défini contractuellement dépasse très largement les bases fixées par la réglementation : les dates de remise des différents rapports produits par le délégataire ont été fixées pour en permettre une véritable analyse approfondie avant présentation devant les Commissions et le Comité.

La Commission de contrôle financier

Le rôle
des élus

Prévue par le CGCT pour tout service géré en DSP (article R2222-3 du CGCT), la Commission de contrôle financier a, dans un premier temps, contribué à la réflexion sur le choix du mode de gestion puis à la structuration du cahier des charges de la DSP.

Depuis sa mise en œuvre elle examine les comptes du délégataire et s'assure du respect de l'application des dispositions économiques du contrat de DSP.



Résultats du contrôle de la délégation de service public

En tant qu'autorité organisatrice du service public de et maître d'ouvrage, le SEDIF décide des grandes orientations du service et notamment de la politique d'investissement, des évolutions du service à l'avenir, des budgets, des évolutions du service à l'avenir, des évolutions du service à l'avenir, des évolutions du service à l'avenir.

La rémunération du délégataire assise sur le rapport qualité/prix du service rendu

Le SEDIF a placé la performance au cœur du contrat de délégation de service public : 40 % de l'assiette de la part variable de la rémunération du délégataire sont adossés à sa performance et 40 % à la maîtrise des charges du service, afin d'assurer un équilibre entre ces 2 objectifs de gestion du délégataire.

La performance de la qualité de service est suivie à l'aide de 136 indicateurs regroupés en 4 volets (gestion technique du service, développement durable, service à l'utilisateur et qualité de l'eau).

47 de ces indicateurs sont intéressés. Pour chacun d'eux, 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 un intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre chacun des volets. Une part de la rémunération du délégataire est pondérée selon le résultat de sa performance ainsi mesurée.

Par ailleurs, la rémunération du délégataire est contractuellement plafonnée à 9 % du produit des ventes d'eau afin de prévenir tout risque de rémunération excessive.

La transparence et la cohérence du contrôle

Le CGCT prévoit que l'autorité organisatrice examine le rapport annuel du délégataire lors de la séance suivant sa remise, prévue au plus tard fin mai.

Dans un souci de cohérence et de pertinence du contrôle exercé, le SEDIF a imposé

contractuellement au délégataire de remettre ses comptes en février et son rapport annuel en mars. 2 mois sont ainsi mis à profit pour analyser et expertiser ces éléments avant présentation aux commissions et au Comité en juin.

Ainsi le rapport du délégataire est-il remis aux élus, accompagné d'une analyse et d'une revue critique de son contenu et de sa conformité aux engagements contractuels.

Les résultats du contrôle exercé sur la délégation sont présentés dans les différentes Commissions du SEDIF, dont la CCSPL, qui permet aux représentants d'utilisateurs de s'exprimer. L'AMO, contrôleur externe, est également auditionné chaque année par le Comité, permettant un échange direct avec les élus sur le résultat du contrôle.

Un document d'information de synthèse est mis à disposition du public exposant les points clés du contrôle exercé chaque année, et le suivi des points identifiés les années précédentes, dans un objectif de parfaite information et de transparence.

Un contrat limité à 12 ans qui s'adapte dans le temps

Courante dans le domaine des délégations des services publics de l'eau potable, une durée de douze ans (inférieure à la durée maximale de 20 ans prévue par le CGCT) permet de remettre régulièrement en réflexion et en débat la question du choix du mode de gestion, et contribue à garantir le dynamisme de la gestion du service.

Le contrat établi pose le principe d'une rencontre triennale avec le délégataire, permettant d'ajuster, par l'intermédiaire d'avenants réguliers, les dispositions contractuelles et de s'adapter avec la réactivité nécessaire aux évolutions techniques, économiques et politiques.

