



**24 JUIN 2010**

**CHOIX DU DÉLÉGATAIRE ET CONTRAT DE DÉLÉGATION  
DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU**

**DOSSIER  
DE PRESSE  
SEDIF**

# I Le plus grand service public d'eau en France

---

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF) assure l'alimentation en eau potable de 144 communes réparties sur 7 départements d'Ile-de-France, excepté Paris, soit plus de 4 millions d'usagers.

Avec près de 800 000 m<sup>3</sup> distribués chaque jour, c'est le plus grand service public d'eau en France et l'un des tout premiers en Europe.

Plus de 250 milliards de litres ont été vendus en 2009 au travers d'un réseau de canalisations de 8805 kilomètres.

Il gère un budget de 560 millions d'euros et développe des techniques de production et de distribution de très haute technologie, à partir de 3 usines parmi les plus performantes du monde, situées sur les grands cours d'eau qui traversent la région parisienne (Seine, Marne, Oise).

En investissant chaque année environ 200 millions d'euros dans ses installations contrôlées en permanence, il garantit une eau sûre et de qualité parfaite répondant aux besoins des abonnés, même dans des conditions climatiques extrêmes.

La qualité sanitaire de l'eau du SEDIF est attestée par des centaines de milliers d'analyses réalisées tout au long du parcours de l'eau, jusqu'au robinet du consommateur.

Respectueux de l'environnement, le service de l'eau est certifié ISO 14001.

Soucieux d'offrir le meilleur service à des abonnés, le SEDIF dispose d'un service clientèle moderne et s'est doté d'outils comme l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau, permettant d'évaluer en permanence la satisfaction des usagers.

Ce dossier de presse vous présente le projet de contrat et le choix du délégataire pour la période 2011 – 2022.

André SANTINI  
Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France

## **II Le marché : Une procédure rigoureuse et encadrée**

---

L'actuelle convention de régie intéressée, qui lie le Syndicat à son délégataire, arrive à échéance à la fin de l'année 2010. Le SEDIF s'est ainsi engagé, dès l'automne 2006, dans les travaux de préparation du choix, puis de mise en œuvre, du nouveau mode de gestion qui sera opérationnel au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

### ► **Les moyens mis en œuvre**

S'inscrivant dans une démarche volontariste, impartiale et transparente, le SEDIF a constitué une équipe de projet nommée «Mission 2011», de façon à proposer et conduire, sous le contrôle des élus du Syndicat, la préparation du choix du mode de gestion puis de lancement de la procédure. Cette mission d'expertise a, tout d'abord, pris la forme d'un important benchmarking international et de plusieurs rapports d'analyse critique de la convention en cours. De même, les élus ont été destinataires d'une analyse multicritère portant sur les avantages et les inconvénients comparés de quatre hypothèses de gestion, directe ou déléguée. Il en est résulté une transparence effective de la décision publique. En effet, doté d'une analyse précise des forces et faiblesses de la convention en cours, le SEDIF a été en mesure de rédiger, dans des délais contraints, un cahier des charges exigeant et protecteur des intérêts de la collectivité.

### ► **Une démarche concertée**

Le 11 décembre 2008, à l'issue d'un long débat, au cours duquel chacun a pu s'exprimer, le Comité du SEDIF composé des représentants des communes membres, s'est prononcé à une très large majorité (88 voix contre 54), pour une délégation de service public sous forme de régie intéressée totalement refondée. Après le choix du mode de gestion, s'est ouverte la période de préparation du vote par le Comité du SEDIF sur les orientations du futur contrat de Délégation de Service Public, avant la mise en concurrence. Afin de préparer la décision du Comité et d'arrêter les orientations de la future convention, de nombreuses réunions des commissions des Travaux, de contrôle financier, et de la Tarification ont été organisées. A ceci s'ajoute la participation des instances consultatives, le Comité Technique Paritaire et la Commission Consultative des Services Publics Locaux qui ont rendu un avis préalable sur le choix du mode de gestion.

### ► **Une DSP refondée**

Réuni en séance plénière le 9 avril 2009, par une très large majorité (108 voix, 12 contre et 9 abstentions), le Comité du SEDIF a clos le débat sur un éventuel allotissement de la délégation de service public et a manifesté le choix d'un maintien d'un grand service unique sur l'ensemble de son territoire, pour desservir en eau potable plus de 4 millions de Franciliens. A cette occasion, le Président du SEDIF a été autorisé, par une très large majorité également (85 voix pour, 2 contre et 42 abstentions) à lancer l'appel d'offres international autour des grandes orientations suivantes :

- une durée fixée à 10 ans avec une variante à 12 ans
- l'exigence d'une société dédiée
- l'instauration d'une approche de la tarification sociale
- une rémunération du délégataire réellement intéressée, risquée et fondée
- un dispositif de relations avec l'utilisateur encore plus confirmé.

## **III Critère de choix et organisation de la sélection**

---

### ▶ **Une compétition disputée**

Conformément aux dispositions légales, le Comité du SEDIF a élu en son sein lors de la séance du 18 juin 2009, une Commission de délégation de service public comportant des représentants des services de la Concurrence et des Finances, ainsi que des élus. Réunie le 15 juillet 2009, la Commission de DSP, a établi la liste des candidats admis à présenter une offre par application d'une grille de critères objective et pondérée : SAUR SAS, Veolia Eau – Compagnie générale des Eaux, Groupement Derichebourg – Polyurbaine et Remondis Aqua GmbH et Groupement Suez Environnement et Lyonnaise des Eaux France. Les garanties professionnelles et financières ainsi que l'aptitude à assurer la continuité du service public et l'égalité des usagers constituent à ce titre des éléments importants de la sélection. A chaque phase de la consultation, le SEDIF s'est employé à placer les candidats dans une position d'égalité, en leur communiquant l'information la plus complète sur le service délégué et en enserrant la compétition dans un règlement de consultation précis et rigoureux. Le cahier des charges (DCQP) communiqué aux candidats, a été assorti de nombreuses annexes, soit plusieurs centaines de pages, et présente un tableau exhaustif et clair du service délégué. Pour compléter cette information, les candidats admis à présenter une offre ont pu, pendant quatre mois, poser toutes questions au SEDIF (475 questions) et visiter, à leur demande, toutes les usines et installations du service (74 visites). Dans ce cadre, tous les documents complémentaires et réponses apportés à l'un des candidats ont été communiqués à l'ensemble des concurrents afin de préserver une parfaite égalité de traitement.

### ▶ **La phase de négociation**

A l'issue de la clôture des candidatures, trois offres sont parvenues au SEDIF (la société SAUR ayant décidé de ne pas en déposer). Au vu du rapport d'analyse de son offre, et après avis de la Commission de DSP, le Groupement Derichebourg – Polyurbaine et Remondis Aqua GmbH, n'a pas été admis à négocier. Conformément à la procédure, le Président du SEDIF a admis le 22 janvier 2010, Veolia Eau – Compagnie générale des Eaux et Groupement Suez Environnement et Lyonnaise des Eaux France, à la phase de négociation. Dans un souci constant de faire prévaloir les principes de transparence et d'égalité entre les candidats, le SEDIF a élaboré et remis un règlement de la négociation, instituant notamment des règles identiques sur les temps de réunion, les délais de remise des offres améliorées et le calendrier prévisionnel. De même, le plus grand soin a été apporté à délivrer à chacun des candidats admis une information complète et identique, en particulier lorsque la procédure a été infléchie pour tenir compte de la modification de périmètre consécutive à la situation juridique de la Communauté d'agglomération « Est ensemble » et de la commune de Viry-Châtillon.

### ▶ **Phase de mise au point**

Les dernières offres, remises par les candidats, le 5 mai 2010, ont fait l'objet d'un examen approfondi ainsi que d'une notation. Il en est résulté un avantage en faveur du candidat Veolia Eau : 8,98 contre 8,29 pour Suez Environnement. Cet écart de note résulte presque exclusivement de la différence de prix entre chacune des offres, la qualité de service proposée par chaque candidat étant comparable et de grande qualité. Dans ces circonstances et en lien avec les débats intervenus lors du Bureau réuni le 7 mai 2010, le Président du SEDIF, autorité habilitée à signer la convention de DSP, a décidé d'engager la phase de mise au point du contrat et des annexes avec l'entreprise Veolia Eau. Cette phase de mise au point s'est déroulée du 11 au 26 mai 2010.

## IV Une nouvelle organisation de la délégation

---

### ► Une durée contractuelle limitée à 12 ans

Une durée comprise entre dix et douze ans est courante dans le domaine des délégations des services publics de l'eau potable. Elle permet certes d'assurer une mise en concurrence régulière du contrat. Mais l'offre portant sur une période de douze ans est nettement plus avantageuse que sur dix ans du fait d'un prix moyen par m<sup>3</sup> est beaucoup moins cher.

### ► Des clauses financières encadrées

Le délégataire assumera un risque effectif sur sa rémunération liée aux résultats de l'exploitation du service. Elle comprend une part fixe minoritaire (2% des ventes de l'eau) et une part variable majoritaire, qui dépendra de la maîtrise des charges du service et de la productivité dégagée. En cas de solde négatif, le délégataire ne percevra que la part fixe. En outre, sa rémunération sera plafonnée à 9% du produit des ventes d'eau aux abonnés et des ventes en gros. En cas de dépassement de ce ratio de 9 %, la différence constatée serait écartée au bénéfice du SEDIF.

### ► La création d'une société dédiée

Les comptes et l'activité de la délégation de service public seront enclos dans une société mono contrat, afin de faire prévaloir la transparence de la gestion et de permettre un contrôle effectif par la collectivité. S'agissant de la trésorerie, il a été souhaité que le SEDIF puisse disposer d'une analyse fine, mois par mois, des mouvements des comptes afin de vérifier que le résultat financier soit une recette de la délégation et non une rémunération supplémentaire perçue par le délégataire. La société dédiée sera dotée de moyens propres, en personnel et en matériels. Un des principes du projet de contrat repose sur un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière de la délégation ainsi que sur la qualité du service rendu aux abonnés et les objectifs de développement durable. Ainsi est-il stipulé que le SEDIF dispose d'un libre accès à toutes les données du service, aux pièces comptables de la société dédiée (grand livre, factures fournisseurs, etc.), de même qu'aux locaux, ouvrages et sites du service. Par ailleurs, le SEDIF bénéficiera dès le 1<sup>er</sup> janvier 2011 d'un accès à l'ensemble du système d'information de la délégation.

### ► La formule de révision des prix revue

Pour renforcer le contrôle et la maîtrise d'évolution des prix de l'eau, le SEDIF souhaite encadrer la formule de révision. A cet effet, il a été décidé d'augmenter la part fixe (coefficient de neutralité) au sein de ladite formule de révision, laquelle passerait de 10% dans l'ancienne convention à 15%. De même un coefficient de productivité est stipulé en vue d'amoindrir l'accroissement des prix résultant de l'application des indices. Enfin, des clauses de rendez-vous sont prévues afin de réagir dans l'hypothèse d'augmentations excessives du prix de l'eau.

► **L'introduction d'une progressivité de la tarification**

Pour favoriser la maîtrise de la consommation, les foyers en dessous d'un certain seuil seront facturés à un moindre prix. Ainsi pour un tranche de consommation annuelle comprise entre 0 et 180 m<sup>3</sup>, le prix appliqué sera de 0,8350€/m<sup>3</sup> contre 1,0220€/m<sup>3</sup> à partir du 181eme mètre cube.

► **Un tarif multi habitat optionnel**

Pour répondre aux besoins des usagers résidant en immeuble collectif, le SEDIF propose la formule innovante «tarif multi habitat ». Les abonnés pourront ainsi bénéficier des tarifs proches de ceux qui résident en habitat individuel (soit un avantage de 19 centimes par m<sup>3</sup> pour une consommation de 180 m<sup>3</sup>), en contrepartie d'un abonnement trimestriel de 5,72€ au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

## V De nouveaux engagements pour assurer une qualité de l'eau

---

### ► Mise en œuvre progressive de la télé relève

Offrir aux usagers la possibilité de mieux suivre et contrôler leur consommation constitue une autre prérogative du SEDIF. Un investissement important pour déployer une télé relève dite de 3<sup>ème</sup> génération compatible avec le parc installé de compteurs-modules, sera mis en œuvre par le délégataire. De telle sorte que l'abonné aura à sa disposition :

- des services d'aide à la détection des fuites, et d'alerte fuite, notamment les Services «Téléo +» attachés à la télé relève ;
- une facturation au réel avec 4 relevés par an ;
- des services d'intervention en cas de fuite, notamment avec la gestion efficace de la ligne «urgence fuites».

### ► Contrôle ServO : « de la rivière au robinet »

Pour couvrir l'ensemble des processus de production et de distribution de l'eau, un nouveau centre de contrôle et de pilotage va être créé : ServO. Il sera accessible en temps réel 24heures sur 24, 7 jours sur 7 au SEDIF.

ServO s'articule sur quatre fonctionnalités inhérentes au service public de l'eau :

- gestion et contrôle en temps réel de l'ensemble du service
- prévention des risques (continuité, sécurité alimentaire, sûreté)
- gestion des crises et sécurisation du centre de pilotage
- veille sur l'évolution des services d'eau

Un module de simulation sera capable de reproduire des fonctionnements de services d'eau complexes et à grande échelle, permettant de projeter l'évolution de la gestion de l'eau en Ile-de-France, notamment dans la perspective du Grand Paris de l'eau.

Le ServO sera opérationnel à la fin de 2011, puis sera progressivement complété en 2012 et 2013 (OPUS, Visio Carto puis Optime V7-Travaux, Sigma) et 2014 à 2016 (système expert).

Une pénalité financière de 20 000 € par mois de retard s'agissant des fonctionnalités accessibles au SEDIF au 1<sup>er</sup> janvier 2011 est portée à l'annexe 45.

### ► La relation clientèle Clario

Dans le cadre du nouveau contrat de DSP le SEDIF souhaite nouer une relation nouvelle avec les usagers et leur donner pleine satisfaction. A cet effet, Clario est entièrement dédié à la relation client et au suivi personnalisé. Il sera déployé de 2011 à 2014 et permettra notamment de consulter en temps réel sa consommation, gérer ses paiements en ligne ou par SMS, et obtenir toute information relative à des travaux de branchement, de fuite ou de surconsommation. Disponibilité, assistance, information et clarté sont les maîtres mots de Clario.

## VI Une diminution du prix de l'eau pour un service amélioré

---

### ► L'économie du projet au service d'une gestion optimisée

L'eau est un bien public, une ressource qui doit être maîtrisée et préservée par une maîtrise des coûts. C'est dans cette optique, que la part délégataire du prix a été diminuée de 21 centimes (-17%) dans le périmètre syndical actuel, représentant une économie de 52,5 M€ par an, soit -624M€ sur la durée du contrat. Si la Communauté d'agglomération « Est-Ensemble » (CAEE) adhère au projet, la diminution de la part délégataire s'établira alors à 26,5 centimes par m<sup>3</sup>, soit une baisse de 65M€ par an (-22%), l'équivalent de 780 M€ sur la durée du contrat.

De même, le montant de la facture 120 m<sup>3</sup>, évalué au 31 décembre 2010 à 1,75€, s'établira au 1<sup>er</sup> janvier 2011 à 1,51€/m<sup>3</sup> (projet de contrat hors CAEE), soit 24 centimes de diminution (- 14 %). Dans l'hypothèse de l'adhésion de la CAEE dans un délai de deux ans, le montant serait ramené à 1,41 €/m<sup>3</sup> soit 34 centimes de diminution (- 19,5 %).

C'est cette facture 120 m<sup>3</sup> qu'il convient de retenir si l'on veut effectuer des comparaisons convenables avec d'autres collectivités délégantes, ces dernières ayant communiqué en se basant sur cette facture.

Le prix moyen de l'eau (part délégataire + part SEDIF) correspond au ratio du chiffre d'affaires total des ventes d'eau de l'exercice divisé par les volumes vendus. Il est évalué au 31 décembre 2010 à 1,65 euro. En retenant une part syndicale de 0,48 euro, le prix moyen au 1<sup>er</sup> janvier 2011 s'établirait dans le cadre du futur contrat (sur douze ans) à 1,48 €/m<sup>3</sup> (hors CAEE), soit 10,5 % de diminution. Dans l'hypothèse de l'adhésion de la CAEE dans un délai de deux ans, ce prix moyen serait de 1,39 €/m<sup>3</sup> (avec CAEE), soit 16 % de diminution. La nouvelle délégation se placera ainsi sous l'objectif général de maintenir et améliorer le rapport qualité/prix du service rendu à l'utilisateur, avec une incitation forte à ne pas contribuer à l'augmentation du prix.

### ► Un dispositif social pour faciliter l'accès à l'eau

Au-delà de cet objectif global, le SEDIF a également inscrit dans son contrat un volet social de la tarification dont les principes généraux sont en cours d'élaboration. Un groupe de travail associé aux réflexions de la Commission de Tarification a d'ores et déjà été mis en place. Un des objectifs de ce dispositif porterait notamment sur l'abondement des dotations actuelles au Fonds Solidarité Logement (FSL), pour aider les ménages en difficulté à payer la partie eau potable de leur quittance de loyer.

### ► « Eau pour tous »

Dans le prolongement de cette réflexion et dans le souci de garantir l'accès à l'eau à l'ensemble des usagers, le SEDIF a également mis en place le programme « Eau pour tous ». La contribution au FSL mentionnée ci-dessus est une des mesures de ce dispositif. Il couvre aussi le financement d'actions de sensibilisation ou d'aide aux usagers démunis et prévoit le versement d'aides sociales aux Centres Communaux d'Action Sociale ou aux Caisses d'Allocations Familiales, dans la limite des sommes disponibles et conformément à la législation en vigueur. « Eau pour tous » sera financé par 1 % des produits de la vente d'eau, soit environ 2,5 M€ par an.



## VII Annexe

---

- ▶ Rapport de présentation de contrat de DSP au comité du 24 juin 2010