



# RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

~ EXERCICE 2016

En tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau et maître d'ouvrage, le SEDIF décide des grandes orientations du service et notamment de la politique d'investissement, des choix budgétaires, des évolutions du service à l'utilisateur et réalise les travaux neufs et les travaux de renouvellement relevant de la gestion de son patrimoine industriel.

**Le SEDIF exerce également une mission de contrôle des fonctions confiées au délégataire, qu'il mène bien au-delà des obligations précisées par le Code général des collectivités territoriales.**

## CONNAÎTRE LE SERVICE ET RÉUNIR LES COMPÉTENCES ADÉQUATES POUR LE CONTRÔLER

Le SEDIF s'est doté des moyens pour assurer un contrôle efficace et pertinent, fondé sur la connaissance du service :

- un accès total au système d'information du délégataire, depuis les locaux du SEDIF : la liberté de pouvoir consulter toute donnée relative au service public de l'eau en permanence;
- une obligation de reporting étendue pour le délégataire, qui la respecte en fournissant au SEDIF annuellement et trimestriellement des rapports détaillés sur les différentes missions qui lui sont confiées;
- une implication de l'ensemble des services du SEDIF pour assurer un contrôle de la délégation dans ses différentes composantes;

- l'appui d'un assistant à maître d'ouvrage (AMO) assurant un contrôle externe, indépendant, apportant des expertises spécifiques sur les plans technique, juridique et comptable.

## MESURER LE RESENTI ET L'APPRECIATION DES USAGERS

L'Observatoire de la qualité du service public de l'eau permet au SEDIF, grâce à un dispositif d'enquêtes téléphoniques mené en continu par un organisme indépendant, d'évaluer le ressenti des usagers quant au service rendu.

Le niveau de satisfaction globale se situe en 2016 entre 88 % et 95 % selon les cibles et les résultats de l'Observatoire permettent au SEDIF de mieux cibler les aspects du service sur lesquels il doit renforcer son action et sa vigilance.



Le Comité examine annuellement le résultat du contrôle de la DSP.

### CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGATAIRE EN 2016

**240,4 Mm<sup>3</sup>**

VENDUS EN 2016  
(- 1,4 % / VOLUMES 2015)

**247,8 M€ H.T.**

VENTES D'EAU AUX ABONNÉS

**1 393 SALARIÉS**

DÉDIÉS À L'EXÉCUTION DU SERVICE  
DE L'EAU

**82,8%**

OBJECTIFS DE PERFORMANCE  
ATTEINTS EN 2016 (2015 : 82,6 %)

**13,8 M€**

DE RÉMUNÉRATION  
AVANT PÉNALITÉS ALLOUÉE  
AU DÉLÉGATAIRE, AU REGARD  
DE SA PERFORMANCE (5,5 %  
DES PRODUITS DE VENTES D'EAU)

## RENDRE COMPTE DU CONTRÔLE EXERCÉ

La transparence est au cœur des préoccupations du SEDIF.

Les résultats du contrôle exercé sur le délégataire sont présentés dans les différentes commissions du SEDIF, dont la commission de contrôle financier et la commission des usagers (CCSPL), et le contrôleur externe est auditionné chaque année par le Comité.



[www.sedif.com](http://www.sedif.com)  
Rubrique Publications



**SEDIF**

SERVICE PUBLIC DE L'EAU



# SUIVRE ET CONTRÔLER LES PROJETS ET LA PERFORMANCE DU DÉLÉGATAIRE

## LES PROJETS

Les projets structurants, décidés par le SEDIF et menés par le délégataire dans le cadre des obligations du contrat, sont suivis de près. En 2016, on relèvera en particulier :

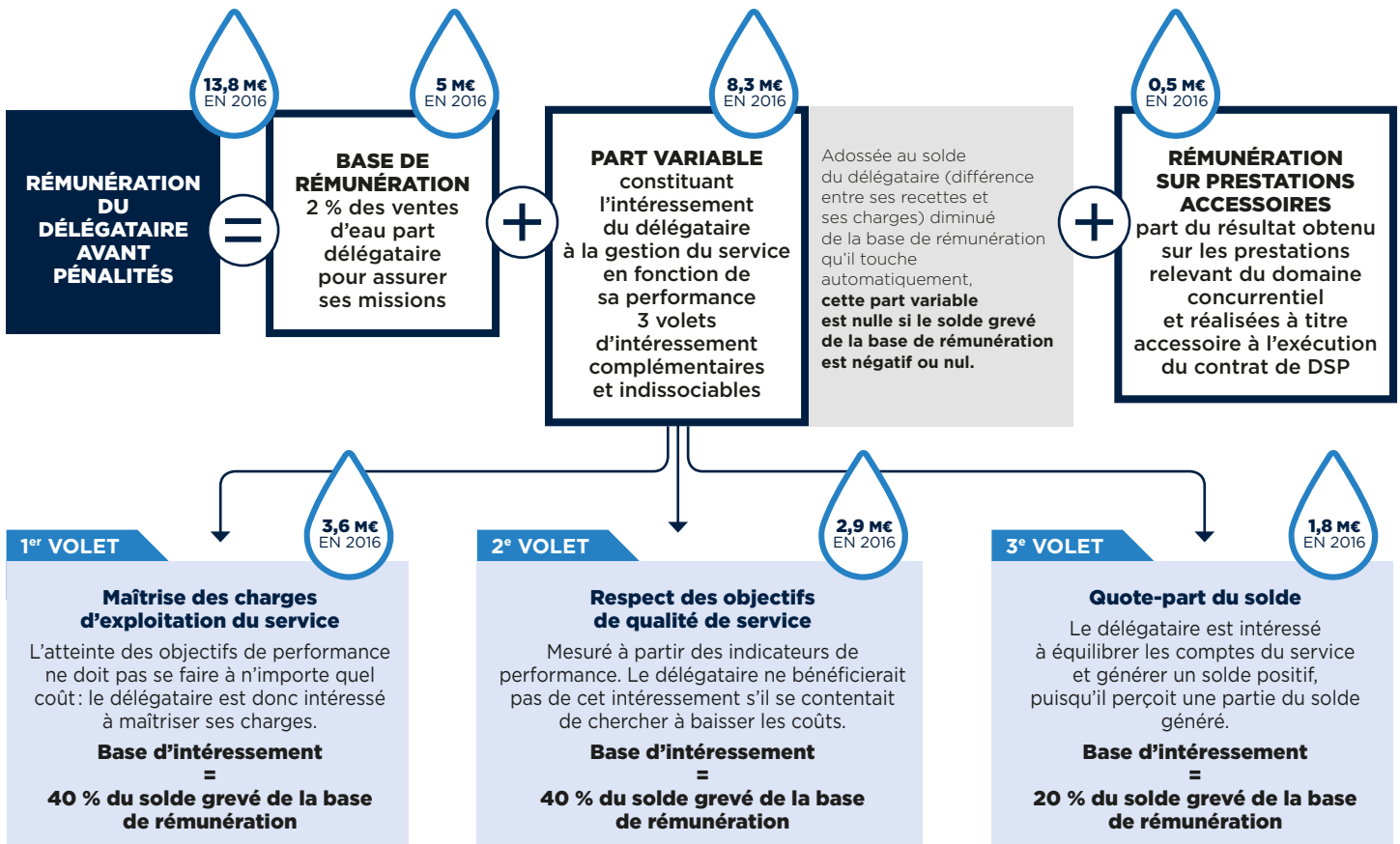
- le quasi-achèvement du déploiement du **télérelevé des compteurs** avec 97,2 % du territoire couvert (hors commune de Saint-Maur-des-Fossés équipée progressivement à compter de l'été 2016), et un taux de facturation sur consommation réelle en progression (91,3 %) quoique inférieur à l'objectif contractuel (95 %);
- l'évolution continue des **systèmes d'information**, avec l'inauguration du ServO, centre de pilotage de dernière génération;
- la réalisation du **programme de maintien en conditions opérationnelles et de travaux de renouvellement** selon le plan pluriannuel;
- la poursuite du **programme Eau Solidaire** en faveur des usagers les plus démunis;

- la poursuite de la **politique de développement durable** en phase avec les objectifs fixés. L'action conjuguée du délégataire et du SEDIF en fait depuis 2015 le **premier service d'eau « zéro carbone » au monde**.

## LA PERFORMANCE

Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance du délégataire est suivie à l'aide de 144 indicateurs, dont une cinquantaine fait l'objet d'un système d'intéressement/pénalité selon le résultat obtenu. Au total, la performance pouvant donner lieu à un intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre les 3 volets « gestion technique du service », « service à l'utilisateur » et « prise en compte du développement durable » (150 points chacun). Une part de la rémunération du délégataire lui est allouée selon le résultat de sa performance ainsi mesurée.

## LA PERFORMANCE CONSTITUE UN DES 3 VOLETS DE LA PART VARIABLE DE LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE



La rémunération globale du délégataire avant pénalités s'élève à 13,8 M€, soit 5,5 % des produits de ventes d'eau, en forte baisse et bien en dessous de la limite contractuelle fixée à 9 %.

Atteinte  
des objectifs  
de performance  
2016

373 points/450  
soit 82,8 %

# UNE PERFORMANCE GLOBALE SATISFAISANTE

## ● GESTION TECHNIQUE DU SERVICE: 17 INDICATEURS SUR 53 EN 2016

Paramètres	Résultats	103 points/150
<b>Gestion des installations</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>performance du réseau</li> <li>performance des compteurs</li> <li>nettoyage des réservoirs</li> <li>fonctionnement des installations UV</li> <li>continuité du service</li> </ul>	<b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La qualité de l'eau distribuée est maintenue à un excellent niveau: les taux de conformité microbiologique et physico-chimique s'établissent respectivement à 99,98 % et 99,95 %.</li> <li>✓ La performance technique est en baisse (68,3 % contre 70,1 % en 2015), notamment en raison du rendement du réseau.</li> <li>✓ La qualité de l'exploitation des usines est d'un très bon niveau. 2016 a vu en particulier une bonne gestion des incidents et le maintien en bon fonctionnement des usines lors de la crue de début juin en Île-de-France.</li> <li>✓ L'application « Traçabilité de l'eau » a été mise en production fin 2016 (gestion de plus de 200 sondes multiparamètres et traitement des données).</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Le rendement de réseau (87,4 % en 2016, proche de son niveau 2015 - 87,5 %) reste sous l'objectif de 90 % fixé par le SEDIF, mais nettement au-dessus de l'objectif réglementaire de 85 %. Un plan d'actions a été élaboré mi-2016 par le délégataire et est actuellement mis en œuvre par ses soins en vue de revenir progressivement vers l'objectif.</li> <li>✗ Les premières séries de modules radio de télérelevé de type G2 se sont révélées défectueuses (défaut du constructeur). Leur remplacement est engagé.</li> </ul>	
<b>Entretien et travaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>délais de réfection des sols</li> <li>délais de transmission des fiches de constat de travaux</li> </ul>		
<b>Relevé des compteurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>déploiement des compteurs télérelevés</li> </ul>		

## ● SERVICE À L'USAGER: 16 INDICATEURS SUR 53 EN 2016

Paramètres	Résultats	134 points/150
<b>Continuité de la fourniture d'eau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>interruptions de service</li> </ul>	<b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les objectifs sont globalement atteints, avec une performance 2016 (89,6 %) comparable à celle de 2015 (91,2 %).</li> <li>✓ Le télérelevé est désormais déployé sur l'ensemble du territoire du SEDIF.</li> <li>✓ Le nombre d'espaces clients sur internet progresse: près du tiers des contrats clients sont aujourd'hui rattachés à un espace client.</li> <li>✓ Le paiement par prélèvement se développe et dépasse le seuil des 50 % en 2016.</li> <li>✓ Le taux de satisfaction vis-à-vis du Centre de Relation Client (CRC) est stable: 89 %.</li> <li>✓ Le taux de réclamations écrites passe sous le seuil de 1‰, contre 2,64 ‰ en 2015 et 4,30 ‰ en moyenne nationale (statistiques de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement pour l'année 2013, publiées en septembre 2016).</li> <li>✓ La mise en œuvre du programme Eau Solidaire se poursuit de manière satisfaisante.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ La souscription aux services Clario® reste peu élevée malgré le caractère gratuit de leur activation. Une réflexion est à engager par le délégataire pour comprendre cette faible attractivité et adapter le cas échéant son offre et les modalités de promotion de ces services.</li> </ul>	
<b>Relation clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>réclamations écrites</li> <li>délais de réponse aux courriers</li> <li>demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement et de devis</li> <li>délais d'intervention urgente ou programmée à domicile</li> <li>temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à messages</li> </ul>		
<b>Mise en eau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>délais et travaux</li> </ul>		
<b>Facturation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>réclamations liées à une erreur de relevé</li> </ul>		

## ● DÉVELOPPEMENT DURABLE: 20 INDICATEURS SUR 53 EN 2016

Paramètres	Résultats	136 points/150
<b>Gestion des déchets et chantiers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>acceptation des déchets industriels spéciaux</li> <li>valorisation des terres de décantation</li> <li>conformité à la charte chantiers responsables</li> </ul>	<b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les objectifs sont globalement atteints avec une excellente performance moyenne (90,4 % contre 86,5 % en 2015).</li> <li>✓ Le délégataire a poursuivi la mise en place du Plan de Management de l'Environnement, le dispositif Zéro Carbone et la couverture à 100 % des besoins énergétiques par des énergies renouvelables.</li> <li>✓ Les quantités d'émissions de gaz à effet de serre diminuent de 35,8 % entre 2011 et 2016 : valeur satisfaisante, très au-delà de la baisse d'au moins 5 % exigée contractuellement.</li> <li>✓ Le délégataire mène une activité soutenue de R&amp;D, en collaboration avec le SEDIF.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Le respect de la charte chantiers responsables lors des travaux de canalisations s'améliore (92,2 % contre 86,7 % en 2015), mais reste pénalisable (seuil de pénalité situé à 95 %).</li> </ul>	
<b>Volet social et sociétal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans</li> <li>études de recherche, projets pédagogiques</li> <li>maintien du label Diversité</li> <li>télétravail</li> <li>comités participatifs et clubs consommateurs</li> <li>programme Eau Solidaire</li> </ul>		
<b>Volet économique</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>promotion de l'eau du robinet</li> <li>communication autour des économies d'eau</li> <li>promotion du covoiturage</li> <li>réduction des kilomètres parcourus</li> </ul>		



## POINTS DE SUIVI ET DE VIGILANCE ISSUS DU CONTRÔLE DU DÉLÉGATAIRE

Le contrôle réalisé sur l'exercice 2016 par le SEDIF a permis de constater que le délégataire respecte les engagements pris, et que la société dédiée, qu'il a constituée pour les tenir, présente des comptes globalement conformes, tant au Plan comptable général qu'aux termes du contrat.

Au-delà du suivi des projets et de la performance du délégataire commentés dans ce document, quelques sujets relevés dans le cadre du contrôle font l'objet d'un suivi et de discussions, afin que les exigences posées par le SEDIF soient pleinement respectées. Ils sont de moins en moins nombreux au fil des exercices.

### SUJET CLOS EN 2016

#### RECALCUL DE LA RÉMUNÉRATION PAR EXERCICE DE SURVENANCE

Les rémunérations des exercices 2014 et 2015 en particulier étaient impactées par des corrections nécessaires a posteriori sur les exercices précédents, pour tenir compte d'éléments connus structurellement très tardivement.

Le dernier avenant triennal, applicable au 1<sup>er</sup> janvier 2017, a traité cette question, et le délégataire en a anticipé la mise en œuvre au titre de 2016.

### SUJETS EN COURS / RÉGULARISATION OU AMÉLIORATION DEMANDÉE

#### RENDEMENT DU RÉSEAU

Après une baisse 3 années durant, le rendement du réseau s'est stabilisé autour de 87,5 % (au-dessus du seuil réglementaire de 85 %), sous le seuil contractuel de 88,4 %, et de l'objectif ambitieux de 90 %.

Le délégataire a engagé un plan d'actions visant à inverser cette tendance et atteindre les objectifs fixés.

#### FRAIS DE SIÈGE

Le contrat prévoit une contribution aux frais de siège de 2,9 % des ventes d'eau. Le délégataire a fourni des justificatifs plus détaillés qu'au cours des exercices précédents, anticipant le cadre applicable à compter de 2017 et mis en place par le dernier avenant triennal.

#### COMPTABILISATION DE CHARGES EN EXCEPTIONNEL

Le résultat exceptionnel (au sens comptable du terme) 2016 tient compte d'un redressement Urssaf au titre des exercices 2011 à 2013. Bien que sans impact sur le calcul de la rémunération en 2016, il sera nécessaire de corriger les modalités de calcul de l'intéressement à la maîtrise des charges pour tenir compte de ce type de redressement.

### SUJETS EN SUIVI PLURIANNUEL

#### PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE

En 2016, 64 louageurs et 165 intérimaires constituent une part croissante de l'effectif global mobilisé pour assurer la conduite du service, qui est en légère hausse avec 1623 ETP: l'offre ne prévoyait pas un recours aussi étendu à ces types de contrats. Les intérimaires représentent désormais plus de 10 % de cet effectif.

#### DISCUSSION SUR LES CHOIX DE COMPTABILISATION ET DE VALORISATION

Quelques points restent discutés entre le SEDIF et son délégataire quant au traitement comptable retenu (indemnités de départ à la retraite, provisions pour risques d'impayés, provisions pour redevances d'occupation du domaine public, provision de fin de contrat) et d'autres font l'objet d'un suivi récurrent (débits à établir en fin d'exercice) compte tenu des enjeux associés.

#### FONCIER: SUIVI DES AUTORISATIONS D'OCCUPATION TEMPORAIRE (AOT)

L'aboutissement des dossiers d'AOT reste inachevé en 2016 et le délégataire doit faire en sorte que ce travail de régularisation se concrétise dans les meilleurs délais.

#### PRESTATIONS ACCESSOIRES: COMPTABILISATION DES CHARGES ASSOCIÉES

La comptabilisation correcte des charges a connu une mise en place progressive depuis 2011. Ce point est suivi lors du contrôle de chaque exercice et apparaît conforme.

#### RESPECT DES RÈGLES DE MISE EN CONCURRENCE POUR LES ACHATS DU DÉLÉGATAIRE ET JUSTIFICATION DES PARTENARIATS

Les règles de mise en concurrence imposées au délégataire sont respectées depuis 2012. Les contrôles effectués sur l'exercice 2016 n'ont pas mis en évidence de défaut significatif sur ce volet au regard des justifications apportées.

La fourniture d'informations plus détaillées par le délégataire pour justifier de l'intérêt des partenariats est globalement bien prise en compte depuis 2013.