

Résultats du contrôle de la délégation de service public

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'usager 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.

CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGATAIRE EN 2012 :

236
millions de m³
vendus en 2012
(-1,8 % / volumes
2011)

Ventes d'eau
aux abonnés :

238
millions d'euros HT

1539
personnes
dédiées à l'exécution
du service de l'eau

Des objectifs de
performance atteints
en 2012 à

79,4 %
(2011 : 82,1 %)

11,1
millions d'euros HT
de rémunération
nette allouée au
délégataire, au regard
de sa performance
(4,6 % des produits
de ventes d'eau)

→ 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 et apportant des expertises spécifiques sur les plans techniques, juridiques et comptables.

→ MESURER LE RESENTI ET L'APPRÉCIATION DES USAGERS

L'Observatoire de la qualité permet au SEDIF, à l'aide d'un dispositif d'enquêtes téléphoniques mené en continu par un organisme indépendant (TNS SOFRES), d'évaluer le ressenti des usagers quant au service rendu.

Les niveaux de satisfaction se situent en 2012 entre 88 % et 94 % 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.

→ 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 des usagers (CCSPL), et l'AMO contrôleur externe est auditionné chaque année par le Comité.

Pour aller plus loin : www.sedif.com



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 2012 on relèvera en particulier :

- la poursuite du déploiement du télérelevé, qui couvrirait à fin 2012 plus de 30 % du territoire syndical (objectif de 100 % à fin 2015),
- l'aboutissement de la refonte du système de gestion de la relation clientèle et de la facturation (projet RC&F), qui devait contractuellement être menée dans les 2 premières années du contrat,
- la deuxième année de mise en œuvre du programme Eau solidaire, à destination des usagers les plus démunis, qui confirme son succès, avec plus de 5 300 foyers aidés,
- la poursuite de l'évolution du système de pilotage centralisé du service de l'eau (Servo),
- les actions de maîtrise des dépenses énergétiques du service de l'eau et la bascule des achats d'énergie sur de l'énergie verte (un quart des achats en 2012 et un objectif de 100 % à fin 2013).

40 %

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

→ LA PERFORMANCE

Le SEDIF a placé la performance au cœur du contrat de délégation de service public.

Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance de la qualité de service est suivie à l'aide de 136 indicateurs regroupés en 3 volets :

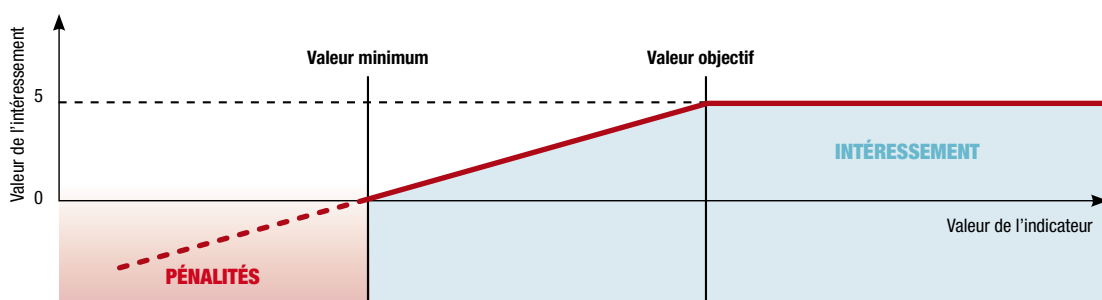
- la gestion technique du service (annexe 6 du contrat),
- le développement durable (annexe 7),
- le service à l'utilisateur (annexe 8).

Sur ces 136 indicateurs, 47 font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité en 2012 selon le résultat obtenu.

5 autres indicateurs seront mis en œuvre de 2013 à 2015, conformément au plan de déploiement prévu contractuellement, portant ainsi à terme le nombre d'indicateurs « intéressés » à 52.

Pour chacun de ces indicateurs, 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 part égale entre les 3 volets (150 points chacun). Une part de la rémunération du délégataire est pondérée selon le résultat de sa performance ainsi mesurée.



Objectifs de performance atteints à 79,4 % en 2012 : un résultat global satisfaisant

→ GESTION TECHNIQUE DU SERVICE : 16 INDICATEURS SUR 47 EN 2012 POUR UN POIDS DANS L'INTÉRESSEMENT DE 150 POINTS / 450

Paramètres	Résultats
Gestion des installations <ul style="list-style-type: none"> • Performance du réseau • Performance des compteurs • Nettoyage des réservoirs • Fonctionnement des installations UV • Traitement à l'acide orthophosphorique • Continuité du service 	Contrat rempli ! <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne est maintenue en 2012. ✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 81 %. ✓ Certains indicateurs démontrent une amélioration du service, notamment l'utilisation du système SYNCOM qui vise à coordonner les signalements de travaux. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ D'autres, concernant notamment le rendement de réseau, les pertes en réseau ou encore les indices linéaires de réparation des branchements et du réseau, sont à suivre, avec une performance 2012 moins bonne qu'en 2011, qui s'explique notamment par la période de froid intense du mois de février. ✗ Le délégataire voit s'appliquer par ailleurs des pénalités modérées pour les délais de transmission de certains documents.
Entretien et travaux <ul style="list-style-type: none"> • Délais de réfection des sols • Délai de transmission des fiches de constat des travaux 	
Relevé des compteurs <ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des compteurs 	

→ PERFORMANCE DU SERVICE À L'USAGER : 16 INDICATEURS SUR 47 EN 2012 POUR UN POIDS DANS L'INTÉRESSEMENT DE 150 POINTS / 450

Paramètres	Résultats
Continuité de la fourniture d'eau <ul style="list-style-type: none"> • Interruptions de service 	Contrat rempli ! <ul style="list-style-type: none"> ✓ Des objectifs globalement atteints pour une performance légèrement en retrait en 2012. Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 78 %. ✓ Certains indicateurs révèlent une amélioration du service, et notamment le taux d'appels non perdus, en net progrès. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ D'autres, à surveiller, montrent une dégradation notamment les réponses aux courriers, ou le délai d'établissement des devis de branchement. ✗ Des pénalités sont dues en 2012 pour les objectifs concernant notamment l'efficacité de traitement des demandes écrites des usagers, les devis de branchement et le temps moyen de décroché.
Relation clientèle <ul style="list-style-type: none"> • Réclamations écrites • Délais de réponse aux courriers • Demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement ou de devis • Délais d'intervention urgente ou programmée à domicile • Temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à messages 	
Mise en eau <ul style="list-style-type: none"> • Délais et travaux 	
Facturation <ul style="list-style-type: none"> • Réclamations liées à une erreur de relevé 	

→ DÉVELOPPEMENT DURABLE : 15 INDICATEURS SUR 47 EN 2012 POUR UN POIDS DANS L'INTÉRESSEMENT DE 150 POINTS / 450

Paramètres	Résultats
Gestion des déchets et chantiers <ul style="list-style-type: none"> • Acceptation des déchets industriels spéciaux • Valorisation des terres de décantation • Conformité à la charte « chantiers responsables » 	Contrat rempli ! <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne est maintenue en 2012. ✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 78 %. ✓ Certains indicateurs témoignent d'une amélioration du service, notamment pour l'insertion des jeunes sans qualification et la formation du personnel. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Les indicateurs relatifs à l'énergie, aux gaz à effet de serre et au transport entreront progressivement dans le périmètre de l'intéressement de 2013 à 2015. Ils sont actuellement mesurés sans générer d'intéressement, et sont suivis avec vigilance car ils montrent une légère dégradation, notamment pour les émissions de gaz à effet de serre qui ont augmenté en 2012. ✗ Des pénalités mesurées sont dues en 2012 pour les objectifs de l'annexe 7 concernant notamment le respect de la charte dite « chantiers responsables » ou encore la réduction des kilomètres parcourus, insuffisante en 2012.
Volet social et sociétal <ul style="list-style-type: none"> • Contrats d'apprentissage • Études de recherche • Formation des plus de 45 ans • Projets pédagogiques • Maintien du label Diversité • Télétravail • Comités participatifs et clubs consommateurs • Programme Eau Solidaire 	
Volet économique <ul style="list-style-type: none"> • Promotion de l'eau du robinet • Communication autour des économies d'eau • Promotion du covoiturage • Réduction des kilomètres parcourus 	

Points de suivi et de vigilance issus du contrôle du délégataire

Le contrôle réalisé sur l'exercice 2012 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.

SUJETS CLOS

Non prise en compte de frais indirects dans le budget Eau solidaire et dans la valorisation des travaux de renouvellement

Le délégataire a tenu compte des remarques formulées par le SEDIF sur l'exercice 2011 : il a retiré les charges relatives à ses services supports, inscrites dans les comptes en 2011 pour le programme Eau solidaire. Concernant la valorisation des travaux qu'il effectue, il a limité la prise en charge des frais indirects à ceux rattachés directement à la réalisation de ces opérations de renouvellement. Les comptes 2011 ont fait l'objet d'une régularisation, contrôlée avec l'exercice 2012.

Modalités de comptabilisation des pénalités appliquées au délégataire

Les modalités de prise en charge des pénalités ont été modifiées suite aux remarques issues du contrôle 2011. Elles sont désormais en totalité à la charge du délégataire et le mode d'imputation pour l'exercice 2011 a fait l'objet d'une régularisation. Pour mémoire, en 2011 le montant des pénalités était de 757 k€. Il est de 679 k€ en 2012.

SUJETS EN COURS / RÉGULARISATION DEMANDÉE

Travaux de renouvellement : suivi physique et non financier des engagements du délégataire

Le SEDIF et son délégataire n'ont pas la même traduction comptable des engagements contractuels imposés à ce dernier en matière de renouvellement de branchements et de canalisations.

Ce point de désaccord est en cours de discussion entre le SEDIF et son délégataire afin de revenir dans le cadre contractuel.

Foncier : suivi des AOT

Le délégataire est en retard sur ses obligations concernant le rythme de renouvellement des AOT (autorisations d'occupation temporaire). Pour y pallier, il a été demandé au délégataire de mettre en œuvre les moyens adaptés à l'engagement contractuel.

SUJETS EN SUIVI

Discussion sur les choix de comptabilisation

Quelques points sont discutés entre le SEDIF et son délégataire quant au traitement comptable retenu (approche analytique des charges associées à la réalisation des prestations accessoires, indemnités de départ en retraite, provision constituée au titre des engagements de fin de contrat, complément de redevance de l'Agence de l'Eau et remboursement de charges d'énergie).

Documentation d'inscriptions comptables

Plusieurs inscriptions (provisions pour risque d'impayés, frais de siège pris en charge, coût du projet RC&F, débits à établir) ont fait l'objet de demandes de documentation, partiellement satisfaites à la date de production de cette synthèse, et donc sous vigilance du SEDIF et ses contrôleurs.

Personnel affecté au service, loueurs et intérimaires

En 2011 le délégataire a constitué ses équipes en reprenant le personnel de l'ancien délégataire, et une part des effectifs de la SADE, qui assurait antérieurement les travaux.

En 2012, le nombre de loueurs (véhicules techniques loués avec conducteur) est passé de 55 à 70 et les intérimaires de 85 à 90. Le contrat ne prévoyait pas un recours aussi étendu à ce type de contrats, qui fait donc l'objet d'un suivi particulier.

Respect des règles de mise en concurrence pour les achats du délégataire

Après quelques écarts constatés en 2011, année de démarrage du dispositif, les règles de mise en concurrence ont été pleinement respectées et les contrôles n'ont pas mis en évidence de défaut sur ce volet. Ce dossier reste suivi de près, compte tenu de l'enjeu associé.

Relation clientèle

La qualité de la relation clientèle, dégradée en 2012, notamment du fait de la mise en place du nouveau logiciel, est suivie attentivement, l'objectif étant de revenir à un taux de satisfaction plus élevé.