

# RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC



## CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGATAIRE EN 2011

# 241

MILLIONS DE M<sup>3</sup>  
VENDUS EN 2011  
(- 2,8 % / VOLUMES 2010)

VENTES D'EAU  
AUX ABONNÉS :

# 232 M€ HT

# 1537

PERSONNES DÉDIÉES  
À L'EXÉCUTION DU  
SERVICE DE L'EAU

# 82 %

OBJECTIFS DE  
PERFORMANCE  
ATTEINTS  
EN 2011

# 13,1 M€

DE RÉMUNÉRATION NETTE  
(PÉNALITÉS DÉDUITES)  
ALLOUÉE AU DÉLÉGATAIRE,  
AU REGARD DE SA PERFOR-  
MANCE (5,6 % DES PRODUITS  
DE VENTES D'EAU)

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.

## 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 technique, juridique et comptable.

## MESURER LE RESENTI ET L'APPRÉCIATION DES USAGERS

L'Observatoire de la qualité du Service public de l'eau permet au SEDIF, à l'aide d'un dispositif d'enquêtes téléphoniques mené en continu par un organisme indépendant (en 2011, TNS SOFRES), d'évaluer le ressenti des usagers quant au service rendu.

Les niveaux de satisfaction globale se situent en 2011 entre 91 % et 92 % 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.

Pour aller plus loin :  
[www.sedif.com/le\\_kiosque](http://www.sedif.com/le_kiosque)

## 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 Bureau et le Comité.



# SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

# SUIVRE ET CONTRÔLER LES PROJETS ET LA PERFORMANCE DU DÉLÉGATAIRE

## LES PROJETS

Le contrat de délégation entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011 a été l'occasion de saisir les nouveaux enjeux du service à l'utilisateur et de définir des orientations très fortes de mise en œuvre d'une nouvelle génération de prestations aux usagers pour une qualité de service toujours améliorée tournée vers leurs attentes.

### > Les dispositions clés prévues au contrat ont été mises en place :

- création d'une société dédiée à l'exécution du contrat,
- transfert au nouveau délégataire du personnel de l'ancien délégataire et de son entreprise adjointe pour la réalisation des travaux,
- respect et application des nouvelles conditions tarifaires,
- déploiement du dispositif de relation clientèle CLARIO. Il convient de relever sur ce volet, que plusieurs difficultés d'accès au Centre Relation Client (CRC) et un dysfonctionnement lourd du système d'enregistrement des messages laissés par les usagers ont grevé la qualité du service apporté par le CRC en 2011,
- évolution en cours du système d'information conformément aux engagements,
- mise en place du programme Eau Solidaire,
- démarrage du déploiement du télérelevé des index de consommation,
- réalisation de travaux en application des engagements pris en matière de renouvellement.

### > Les obligations de formalisme pour la présentation des comptes sont respectées, et les choix d'imputation sont globalement conformes à l'esprit du contrat :

- les comptes sont conformes aux règles du Plan Comptable Général, et un bilan a été produit,
- la lisibilité attendue sur la traduction comptable des missions principales du délégataire, de son activité de réalisation de prestations accessoires ou de son implication dans l'exécution du programme Eau Solidaire, existe et donne une vision pertinente des comptes produits.

### > Les dispositifs de suivi et de reporting de l'activité du délégataire ont été mis en place :

- le système de suivi adossé aux indicateurs de performance a été développé, fiabilisé et fonctionne,
- les éléments détaillés exigés en matière de reporting ont été produits.

### > Les différents calendriers prévus sont suivis et les échéances respectées dans leur très grande majorité.

En regard du respect global par le délégataire de ses obligations contractuelles, aussi exigeantes que relevées pour certaines d'entre elles, il convient de noter, que le SEDIF a, de son côté, développé les outils et moyens annoncés pour être en mesure d'assurer le contrôle de cette nouvelle DSP dans le respect des échéances qu'il s'était fixé.

## 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 136 indicateurs, dont 43 font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité en 2011 selon le résultat obtenu.

Au total, la performance du délégataire pouvant donner lieu à un intéressement est notée sur 450 points, répartis à part égale. Une part de la rémunération du délégataire lui est allouée selon sa performance ainsi mesurée.

## 43 INDICATEURS CONSTITUTIFS DE L'INTÉRESSEMENT DU DÉLÉGATAIRE SUR SA PERFORMANCE

Gestion du service	Développement durable	Service à l'utilisateur
Paramètre		
Gestion des installations	Système de management environnemental	Continuité de la fourniture
Entretien et travaux	Energie et gaz à effet de serre	Relation clientèle
Certifications	Rejets	Mise en eau
Relevé des compteurs	Transport	Facturation
Système d'information	Gestion des déchets	
	Chantiers	
	Volet social et sociétal	
	Volet économique	
Poids dans la part de l'intéressement sur la qualité du service sur <b>13 indicateurs</b>	Poids dans la part de l'intéressement sur la qualité du service sur <b>13 indicateurs</b>	Poids dans la part de l'intéressement sur la qualité du service sur <b>17 indicateurs</b>
<b>150</b>	<b>150</b>	<b>150</b>

# OBJECTIFS DE PERFORMANCE ATTEINTS À UN RÉSULTAT GLOBAL SATISFAISANT



## ↳ GESTION TECHNIQUE DU SERVICE : 13 INDICATEURS SUR 43 EN 2011

Paramètres	Résultats
<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>traitement à l'acide orthophosphorique</li> <li>continuité du service</li> </ul>	<b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 88 %. Les objectifs sont globalement atteints.</li> <li>✓ Certains indicateurs témoignent d'une bonne qualité d'exécution du contrat : l'exploitation des ouvrages est correctement réalisée, notamment le nettoyage des réservoirs, la désinfection des canalisations et le fonctionnement des installations du traitement aux UV.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Certains indicateurs sont à surveiller, notamment le rendement du parc compteurs de 97,90 %, le rendement de réseau, la désinfection des canalisations, et le taux de respect des délais de réfection des sols.</li> <li>✗ Les pénalités appliquées concernent notamment la mise à jour du SIG, l'utilisation de l'outil SYNCOM de déclaration des travaux, et le délai de transmission des fiches constats de travaux.</li> </ul>
<b>Entretien et travaux</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>délais de réfection des sols</li> <li>délai 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</li> </ul>	

## ↳ PERFORMANCE DU SERVICE À L'USAGER : 17 INDICATEURS SUR 43 EN 2011

Paramètres	Résultats
<b>Continuité de la fourniture d'eau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>interruption de service</li> </ul>	<b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 78 %. Les objectifs sont atteints.</li> <li>✓ Certains indicateurs permettent de suivre la mise en place de projets phares du contrat, et notamment le déploiement du dispositif Clario comprenant de nouveaux services, tels que le « bilan conso » sur internet, le profilage, le service « confiance » et le démarrage du télérelevé (Téléo).</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ D'autres indicateurs seront surveillés, dont notamment le taux de réponse aux courriers sous 8 jours ouvrés, le taux de réponse aux appels entrants, ou encore l'envoi de devis sous 8 jours pour les interventions et mises en eau.</li> <li>✗ Les pénalités dues en 2011 sur ce volet concernent notamment le temps moyen de décroché dont la valeur cible n'a été atteinte qu'un mois sur douze, et le rappel après message sur répondeur.</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 : 13 INDICATEURS SUR 43 EN 2011

Paramètres	Résultats
<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>✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 80 %. Les objectifs sont atteints.</li> <li>✓ Certains indicateurs témoignent d'une bonne qualité d'exécution du contrat, notamment : le taux de valorisation des terres de décantation, la politique d'insertion des jeunes sans qualification, la politique de recherche et développement.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Les indicateurs relatifs aux actions de promotion de l'eau du robinet et à la politique de formation du personnel sont à surveiller.</li> <li>✗ Des pénalités mesurées sont dues en 2011 concernant notamment l'application de la charte « chantiers responsables ».</li> </ul>
<b>Volet social et sociétal</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>contrats d'apprentissage</li> <li>études de recherche</li> <li>formation des plus de 45 ans</li> <li>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

**2011, première année du contrat de DSP avec la société Veolia Eau d'Ile-de-France, a permis de procéder au calage de nombreuses dispositions contractuelles. Le résultat du contrôle de la délégation pose par ailleurs les jalons du travail de contrôle qui débute pour toute la durée du contrat.**

Le contrôle réalisé sur l'exercice 2011 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 EN COURS/RÉGULARISATION DEMANDÉE

**Les dépenses de renouvellement des installations et du réseau** ont été réalisées en conformité avec les lignes directrices définies contractuellement. Un retard au démarrage, tant financièrement, qu'en termes de réalisation technique, imputable en grande partie à l'effet « première année » du contrat, devra être rattrapé sur les exercices suivants. Une discussion est engagée sur la correcte prise en compte des frais indirects dans la valorisation des travaux réalisés.

**Le programme Eau Solidaire**, dont les dépenses sont suivies au sein du compte d'observation, a connu une première année de mise en place satisfaisante. Les aides apportées via les FSL ont dépassé les prévisions initiales d'engagement, compensant en partie un démarrage plus lent des Chèques d'accompagnement personnalisé attribués avec l'appui des CCAS et CIAS. La correcte prise en compte des frais indirects est également discutée.

**Une provision de 4,5 M** a été comptabilisée pour couvrir les coûts d'émission,

de recouvrement et de gestion des dernières factures à émettre au terme du contrat. Bien que justifiée d'un point de vue comptable, cette provision présente un montant jugé élevé. Par ailleurs, l'intégration d'une clause au contrat de DSP garantissant que la continuité de facturation sera assurée par l'exploitant suivant est à prévoir, afin de permettre de résorber cette provision.

**Le mode d'imputation des pénalités applicables au délégataire** est discuté. Dans la version actuelle des comptes produits, elles ont été traitées en charges d'exploitation, alors qu'elles devraient traduire la contreperformance du délégataire, et donc venir en diminution de sa rémunération.

**Les achats du délégataire aux sociétés du groupe Veolia** représentent 29 % du total d'achats réalisés en 2011, hors opérations relatives à la période de tuilage, laquelle a demandé un rachat automatique de stocks constitués et de matériel de l'ancien délégataire. Le respect des règles contrac-

tuelles en la matière (mise en place de partenariats, respect des règles de mise en concurrence imposées) a fait l'objet de contrôles approfondis ayant conclu à un respect global des obligations contractuelles et a débouché sur plusieurs recommandations de gestion par l'AMO. Le sujet fera l'objet d'un suivi.

**La comptabilisation imparfaite des charges associées à la réalisation des prestations accessoires a été corrigée.** En première année de contrat, des procédures d'imputation des charges, fournitures et consommables ont été mises en place pour distinguer ce qui relève de l'activité de délégataire du service public, de son activité accessoire sur des prestations du domaine concurrentiel. La mise en place progressive de ces procédures n'ayant pas permis une correcte imputation de 100 % des charges engagées, un transfert de charges a été fait a posteriori.

### SUJETS EN SUIVI

**Montants inscrits en provisions :** L'engagement relatif aux indemnités de départ en retraite a été chiffré. Cet engagement de 12,6 M€ à fin décembre 2011 figure « hors bilan » : il n'est pas provisionné dans les comptes de la société dédiée, mais matérialise le niveau prévisible de dépense, année après année, du coût de départ en retraite des salariés du délégataire, et son suivi permettra d'identifier la charge existant

en fin de contrat. Le risque d'impayés a été provisionné pour 2,5 M€, ce qui est justifié d'un point de vue comptable. En revanche, la société dédiée venant d'être créée, la pertinence du montant provisionné ne pourra être appréciée qu'après 2 ou 3 exercices.

**Foncier : suivi des AOT.** Le délégataire est actuellement en retard sur ses obligations concernant le rythme de renou-

vellement des autorisations d'occupation temporaire (AOT), et soutient une approche restrictive de ses obligations en matière de recherche des servitudes manquantes, que ne partage pas le SEDIF. Ces points sont sous surveillance et en recherche de solutions.