



# RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

EXERCICE 2015

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 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, 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 2015 entre 90 % 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.



[www.sedif.com](http://www.sedif.com),  
Nos publications /  
Observatoire



LE COMITÉ EXAMINE ANNUELLEMENT LE RÉSULTAT DU CONTRÔLE DE LA DSP

### CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGATAIRE EN 2015

243,8 Mm<sup>3</sup>

VENDUS EN 2015  
(+ 2 % / VOLUMES 2014)

251,2 M€ H.T.

VENTES D'EAU AUX ABONNÉS

1 396

SALARIÉS DÉDIÉS À L'EXÉCUTION  
DU SERVICE DE L'EAU

82,6 %

OBJECTIFS DE PERFORMANCE  
ATTEINTS EN 2015 (2014 : 83,9 %)

20,3 M€

DE RÉMUNÉRATION  
(nette des pénalités provisoires)  
allouée au délégataire,  
au regard de sa performance  
(8 % 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 des usagers (CCSPL), et l'AMO contrôleur externe est auditionné chaque année par le Comité.



SYNDICAT  
DES EAUX  
D'ILE DE  
FRANCE

**SEDIF**

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

# SUIVRE ET CONTRÔLER LES PROJETS ET LA PERFORMANCE DU DÉLÉGATAIRE

## LES PROJETS

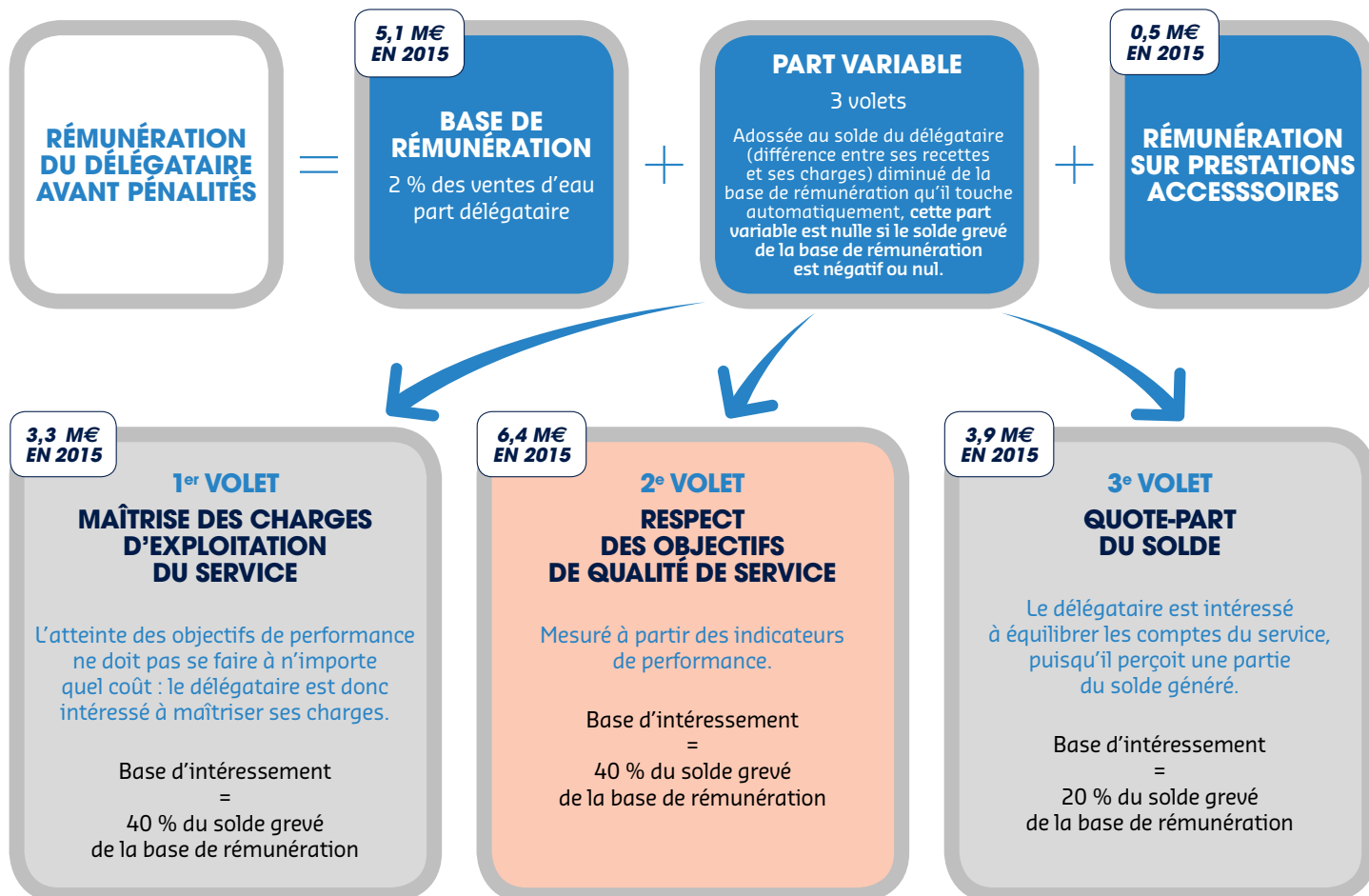
Les projets structurants, décidés par le SEDIF et menés par le délégataire dans le cadre des obligations du contrat, sont suivis de près. En 2015, on relèvera en particulier :

- le quasi-achèvement du déploiement du **télérelevé des compteurs** avec 96,5 % du territoire couvert et 85,4 % de factures sur consommation réelle ;
- la poursuite du développement d'un **système d'information performant et sécurisé**, avec notamment la refonte du système de gestion des travaux sur le réseau ;
- 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 font 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 part égale 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



Au-delà de ces 19,2 M€, la rémunération comptabilisée en 2015 intègre des régularisations sur exercices antérieurs à hauteur de 1,4 M€.

# UNE PERFORMANCE GLOBALE SATISFAISANTE

ATTEINTE DES OBJECTIFS DE PERFORMANCE 2015

372 POINTS / 450  
SOIT 82,6 %

105/150

## GESTION TECHNIQUE DU SERVICE : 16 INDICATEURS SUR 52 EN 2015

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>continuité du service</li> </ul>	<b>Contrat rempli</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Les objectifs sont globalement atteints, quoiqu'en baisse nette (70 % contre 82 % en 2014), notamment en raison de la dégradation du rendement du réseau.</li> <li>✓ Les objectifs de production sont atteints, la qualité de l'exploitation est d'un très bon niveau.</li> <li>✓ La qualité de l'eau distribuée est excellente. Le déploiement des capteurs de surveillance de la qualité de l'eau sur l'ensemble du réseau est achevé, le logiciel sera complété en 2016.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Le rendement du réseau (87,5 %) se situe au-delà du seuil réglementaire (85 %), mais poursuit la baisse observée depuis 3 ans. Le délégataire est pénalisé sur cet aspect.</li> <li>✗ Bien qu'il respecte la plupart des échéances, quelques projets informatiques voient leur date de livraison reculer, les propositions établies par le délégataire ne répondant pas pleinement aux attentes du SEDIF.</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>	

137/150

## PERFORMANCE DU SERVICE À L'USAGER : 16 INDICATEURS SUR 52 EN 2015

Paramètres	Résultats
<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>✓ Des objectifs globalement atteints, avec une nette amélioration de la performance sur ce volet : de 81 % en 2014, elle est passée à 91 % en 2015.</li> <li>✓ Le taux de réclamations a fortement chuté, pour plusieurs raisons : la résolution des erreurs de paramétrages informatiques qui perturbaient la chaîne de facturation en 2014, la fin des coupures d'eau pour impayés pour les usagers domestiques, l'aboutissement du télérelevé qui se traduit par une disparition progressive des factures établies sur estimation.</li> <li>✓ Un service dédié à la gestion des grands comptes a été mis en place en 2015 et est perçu très positivement par ses bénéficiaires.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ La souscription aux espaces clients sur internet et l'utilisation des services proposés en ligne restent frileuses. Des actions de communication sont à engager pour valoriser les services offerts aux abonnés.</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>	

130/150

## DÉVELOPPEMENT DURABLE : 20 INDICATEURS SUR 52 EN 2015

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>✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne en 2015 (86,5 %) retrouve son niveau de 2013, après une amélioration en 2014 (88,9 %).</li> <li>✓ Poursuite du Plan de management de l'environnement, du dispositif zéro carbone et de la couverture des besoins en énergie à 100 % d'origine renouvelable.</li> <li>✓ La réduction des émissions de gaz à effet de serre dépasse largement les exigences contractuelles (- 36 % depuis 2011 pour un objectif de - 5 %).</li> <li>✓ Dans le domaine de la R&amp;D, plusieurs publications sont sorties en 2015, dont 4 copublées par le SEDIF et son délégataire.</li> </ul> <b>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ L'application de la charte « chantiers responsables » s'est dégradée en 2015, avec une performance de 87 %, très en deçà de l'objectif fixé à 99 %. Des actions correctives sont à engager par le délégataire.</li> <li>✗ Cette contre-performance est à l'origine de la baisse de la performance moyenne globale sur le volet développement durable.</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 2015 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.

## SUJET CLOS EN 2015

### ■ DÉPLOIEMENT DU TÉLÉRELEVÉ

Le taux d'avancement en 2015 est conforme et dépasse même les engagements contractuels. Le projet a donc globalement abouti, de façon satisfaisante, dans les délais prévus. Un dernier effort reste à réaliser sur les compteurs non encore raccordés.

## SUJETS EN COURS / RÉGULARISATION OU AMÉLIORATION DEMANDÉE

### ■ RENDEMENT DU RÉSEAU

Le rendement du réseau est sur une tendance baissière depuis 3 ans et se situe en 2015, avec 87,5 %, sous le seuil contractuel de 88,4 % et très en dessous de l'objectif contractuel de 90 %.

Le SEDIF attend qu'un plan d'actions visant à inverser cette tendance soit mis en place sans délai par le délégataire.

### ■ FRAIS DE SIÈGE

Le contrat prévoit une contribution aux frais de siège de 2,9 % des ventes d'eau. Le délégataire doit fournir des éléments justifiant les montants engagés à ce titre.

### ■ PROVISION DE FIN DE CONTRAT

Le délégataire a revu en 2014 la méthode de valorisation de cette provision, constituée afin de couvrir les opérations que le délégataire aura à assurer à l'issue du contrat. Son montant, maintenu en 2015, reste contesté par les contrôleurs du SEDIF.

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

L'aboutissement des dossiers d'AOT reste inachevé en 2015 et le délégataire doit faire en sorte que ce travail de régularisation se concrétise dans les meilleurs délais.

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

Les rémunérations des exercices 2014 et 2015 en particulier sont impactées par des corrections nécessaires *a posteriori* sur les exercices précédents, pour tenir compte d'éléments connus structurellement très tardivement. Le périmètre de ces régularisations n'est pas décrit de manière précise dans le contrat et devra être précisé dans le prochain avenant.

### ■ PÉNALITÉS

Les pénalités applicables pour l'exercice 2015 sont plus élevées que pour les 3 exercices précédents. Au-delà des sujets faisant usuellement l'objet de pénalités, elles reflètent notamment des dysfonctionnements identifiés sur les systèmes d'alertes des usagers et des communes en cas d'arrêts d'eau non programmés pour des interventions sur le réseau, et du retard pris sur la mise à jour des AOT ainsi que sur l'évolution du système d'information. Afin de compenser les manques identifiés, des projets d'amélioration du service sont à l'étude.

## SUJETS EN SUIVI PLURIANNUEL

### ■ PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE

En 2015, 68 louageurs et 140 intérimaires constituent une part croissante de l'effectif global mobilisé pour assurer la conduite du service, qui est lui au contraire en baisse avec 1 584 ETP : l'offre ne prévoyait pas un recours aussi étendu à ces types de contrats.

### ■ 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) et d'autres font l'objet d'un suivi récurrent (débits à établir en fin d'exercice) compte tenu des enjeux associés.

### ■ PRESTATIONS ACCESSOIRES : CONTRÔLE DE LA 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 2015 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 a été demandée en 2012 pour justifier de l'intérêt des partenariats. Cette demande a été globalement prise en compte en 2013 et améliorée en 2014 et 2015.