



ANNEXE

04

– LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC –

RAPPORT
ANNUEL
D'ACTIVITÉ
2019



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU



UN CONTRAT DE DÉLÉGATION OPTIMISÉ EN CONTINU

UN CONTRAT DE DÉLÉGATION OPTIMISÉ EN CONTINU 1

Un contrôle essentiel:
le service à l'utilisateur 2-3

Un contrôle satisfaisant:
la gestion technique
du service 4

Le contrôle du système
d'information 5-6

Le contrôle satisfaisant
de la gestion foncière
et juridique 7

Bilan du contrat de DSP
après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération
du délégataire: un rapport
qualité/prix du service
rendu équilibré 10

Un contrat qui évolue pour s'adapter et s'améliorer en continu au bénéfice des usagers.

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le SEDIF a confié la production, la distribution de l'eau et la relation avec les usagers à son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France, société dédiée, par le biais d'un contrat de délégation de service public (DSP) dont l'échéance est fixée au 31 décembre 2022.

1 et 2
2010
et 2011

Les 2 premiers avenants de 2010 et 2011 étaient liés à la desserte en eau de la communauté d'agglomération Est-Ensemble.

3
2013

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2013, le 3^e avenant a eu notamment pour objet :

- ▶ l'intégration de 7 nouvelles communes dans le périmètre de la DSP: Béthemont-la-Forêt, Butry-sur-Oise, Chauvry, Frépillon, Mériel, Valmondois et Villiers-Adam;
- ▶ l'intégration de l'unité d'Arvigny au patrimoine du SEDIF et la fixation des conditions de son exploitation;
- ▶ les ajustements nécessaires résultant du contrôle de la délégation effectué sur le premier exercice du contrat;
- ▶ la prise en compte des modifications réglementaires intervenues depuis le 1^{er} janvier 2011.

4
2014
1^{er} avenant
triennal*

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2014, l'avenant n° 4 précise et/ou encadre davantage les obligations du délégataire et les modalités de gestion associées, sur différents sujets tels que la relation usagers, la communication, la gouvernance des systèmes d'information ou les travaux délégués.

5
2016

Applicable au 1^{er} juillet 2016, l'avenant n° 5 a permis d'intégrer la commune de Saint-Maur-des-Fossés au périmètre de la DSP, suite à sa demande d'adhésion.

6
2017
2^e avenant
triennal*

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017, l'avenant n° 6 a permis :

- ▶ de réaffirmer l'esprit d'une DSP aux risques et périls du délégataire, justifiant le niveau de rémunération associé, à qualité de service et de niveau d'engagements eux aussi réaffirmés;
- ▶ d'intégrer les évolutions réglementaires modifiant le cadre d'intervention du délégataire;
- ▶ de poursuivre l'amélioration du contrat tant en matière de qualité de service aux usagers que de gestion technique;
- ▶ d'intégrer les recommandations issues des contrôles annuels;
- ▶ de poursuivre l'optimisation des tarifs appliqués et d'obtenir une nouvelle réduction du prix de l'eau, tout en conservant un régime tarifaire incitant à une gestion économe de l'eau.

7
2018

Entré en vigueur le 7 juillet 2018, l'avenant n° 7 a permis :

- ▶ de préciser la rédaction des modalités, déjà effectives, d'encadrement de la rémunération du délégataire;
- ▶ de mettre à jour les modèles de convention de recouvrement des redevances des services d'assainissement.

8
2020

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2020, l'avenant n° 8 a permis de :

- ▶ poursuivre l'optimisation et la mise à jour des dispositions contractuelles tant en termes de qualité de service aux usagers que de gestion technique;
- ▶ préparer la fin du contrat en mettant à jour les dispositions *ad hoc*, devant aboutir en 2020 à un protocole de fin de contrat;
- ▶ au vu des gains de productivité effectués, et des facteurs externes favorables sur les volumes d'eau vendus aux usagers et en gros aux services voisins, obtenir une nouvelle réduction du prix de l'eau.

* L'article 7 du contrat de DSP prévoit que « le SEDIF et le Délégataire se rencontrent systématiquement par périodes de trois ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat, pour examiner les éventuelles modifications à apporter au contrat de délégation ».



UN CONTRÔLE ESSENTIEL: LE SERVICE À L'USAGER

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

**UN CONTRÔLE ESSENTIEL:
LE SERVICE À L'USAGER 2-3**

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

Le contrôle du système d'information 5-6

Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

Objet d'une attention particulière, la qualité du service rendu aux usagers est soumise à des contrôles précis et réguliers. Ciblant différents aspects du service, ils permettent d'engager les actions correctives nécessaires sans délai.

**19 indicateurs contractuels:
16 objectifs atteints ou dépassés**

En 2019, la performance dans le domaine du service à l'utilisateur s'établit à son meilleur niveau depuis 2011, avec un taux d'atteinte de **93,6 %**.

**► Performances du Centre Relation Client (CRC):
3 indicateurs respectés sur 4, dont 3 dépassent l'objectif**

Le CRC a répondu à 93,92 % des 374 626 appels téléphoniques entrants, avec un temps moyen de décroché en baisse (52,75 secondes), qui n'atteint pas la cible ambitieuse de 40 secondes.

Dès 2020, cet indicateur sera suivi sur la ligne clientèle et ligne d'urgence distinctement.

Le taux de réponse aux courriers et courriels en moins de 8 jours atteint l'objectif et s'établit à 99,6 %.

Le nombre de réclamations, tous médias confondus, augmente par rapport aux années précédentes (+ 33 %), conséquence directe des difficultés liées à la disponibilité du paiement en ligne sur plusieurs jours (incident Orange).

**► Interventions et mises en eau: 7 indicateurs respectés sur 8,
dont 7 dépassent l'objectif et un est très proche**

Les rendez-vous ont été respectés dans 99,79 % des cas et les équipes sont intervenues sous 2 heures en cas d'urgence dans 99,49 % des situations (objectif 99,5 %).

99,87 % des devis de branchement ont été envoyés sous 8 jours, cet indicateur atteint son plus haut niveau depuis le démarrage du contrat, et 100 % des travaux et mises en eau réalisés sous 10 jours.

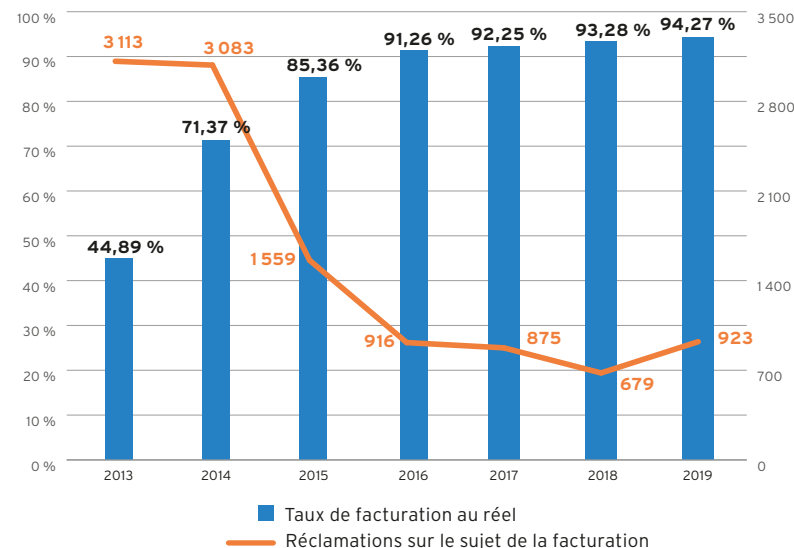
Le contrôle des engagements du délégataire

► Le télérelevé

Un taux de facturation sur la base d'une consommation réelle de 94,27 % qui progresse mais n'atteint pas la cible des 95 %.

La qualité de service offerte aux abonnés s'est vue améliorée par ce dispositif, le service Téléo+ permet aux abonnés dont le télérelevé est actif et qui disposent d'un espace client, de consulter l'historique de leur consommation et d'être alertés en cas de surconsommation dont ils fixent le seuil. Ce suivi personnalisé permet dorénavant de visualiser les volumes d'écoulements permanents dus à fuite et d'engager les réparations rapidement, qu'il s'agisse d'un particulier, d'un immeuble ou d'une collectivité. Les réclamations liées à la facturation accusent une hausse, la forte maintenance des modules ayant entraîné des régularisations de factures, qu'il conviendra de mieux accompagner.

Impact du déploiement du télérelevé sur les réclamations concernant la facturation





UN CONTRÔLE ESSENTIEL: LE SERVICE À L'USAGER (SUITE)

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

UN CONTRÔLE ESSENTIEL: LE SERVICE À L'USAGER 2-3

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

Le contrôle du système d'information 5-6

Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

Un secours en eau renforcé: partenariat Croix-Rouge insertion

En 2019, le délégataire a déployé un dispositif de secours en eau renforcé, en cas d'interruption de service au-delà de 2 heures, un pack par foyer est désormais déposé devant chaque pavillon ou hall d'immeuble sur une plage horaire étendue de 6 h à 1h. En période de canicule des mesures renforcent le dispositif, les bouteilles sont déposées devant chaque porte, et palier dans les immeubles, 24h/24.

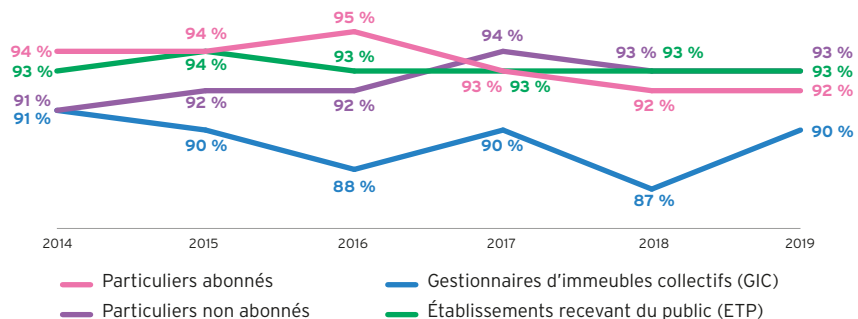
Nouveautés pour les usagers, plus de confort:

La démarche « customer experience » renommée « relation attentionnée » débouche sur la mise en place de deux nouveaux services: mise en place du Chat pour contacter le service client et la possibilité à partir de l'espace abonné de demander à être rappelé dans la journée sur une plage choisie de 2 h. Cette démarche alimentée par le délégataire et le SEDIF s'inscrit dans la durée pour faire du SEDIF une référence en termes de relation usagers.

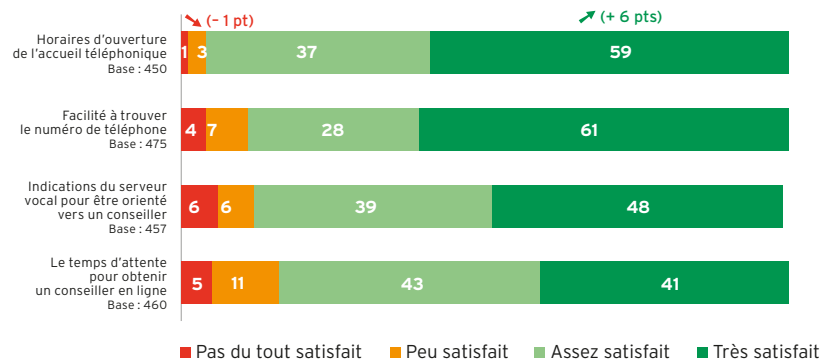
L'observatoire de la qualité de service

Il permet, à partir de vagues d'enquêtes téléphoniques, de recueillir le ressenti et le niveau de satisfaction des usagers sur le service de l'eau: particuliers, professionnels, gestionnaires d'immeubles, communes... En 2019, la satisfaction globale des usagers se maintient toujours à un niveau élevé (de 90 à 93 % selon les cibles). La satisfaction des gestionnaires d'immeuble progresse de 3 points.

Satisfaction globale à l'égard du service de l'eau par catégorie d'usagers



Satisfaction détaillée concernant le Centre Relation Client (chiffres exprimés en %)



Satisfaction globale

90 % des usagers se déclarent satisfaits après leur appel au Centre Relation Client, dont une part d'usagers très satisfaits en progression de 4 points, atteignant 64 %.



UN CONTRÔLE SATISFAISANT: LA GESTION TECHNIQUE DU SERVICE

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur 2-3

UN CONTRÔLE SATISFAISANT: LA GESTION TECHNIQUE DU SERVICE 4

Le contrôle du système d'information 5-6

Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

Un renforcement des contrôles des chantiers de renouvellement réalisés par le délégataire qui porte ses fruits

Depuis 2013, le SEDIF veille à ce que les chantiers menés par son délégataire se fassent le plus efficacement possible dans le respect de leur environnement parfois très contraint: respect des délais, information des riverains et des communes, minimisation de la gêne à la circulation, nuisances sonores à éviter, propreté, sécurité maximale pour les ouvriers comme pour les passants, remise en état de la voirie... La qualité du compactage de sol en fin de chantier est également contrôlée avec attention car elle est un facteur important de pérennité de la conduite posée.

Le non-respect de ces points entraîne une pénalisation du délégataire. Depuis 2017, les contrôles se sont renforcés en portant une attention accrue à la sécurité du personnel et des passants, au maintien de conditions de circulation sécurisées pour les piétons et les véhicules, ainsi qu'à la bonne information des riverains. Ces contrôles ont été accompagnés d'échanges réguliers avec les équipes techniques du délégataire pour apporter rapidement, parfois lors du contrôle, les corrections nécessaires.

En 2019, 149 chantiers ont été suivis dans le cadre du contrôle technique des travaux dont 84 chantiers qui ont été contrôlés sur site et ont donné lieu à des rapports de contrôle au titre de l'application de la Charte Chantiers Responsables, soit 56 % des chantiers.

Parmi les chantiers contrôlés en 2019, seuls 10 chantiers ont été déclarés non conformes, soit 12 % contre 15,4 % des chantiers contrôlés en 2018. Le renforcement des échanges avec les équipes techniques du délégataire a donc porté ses fruits.

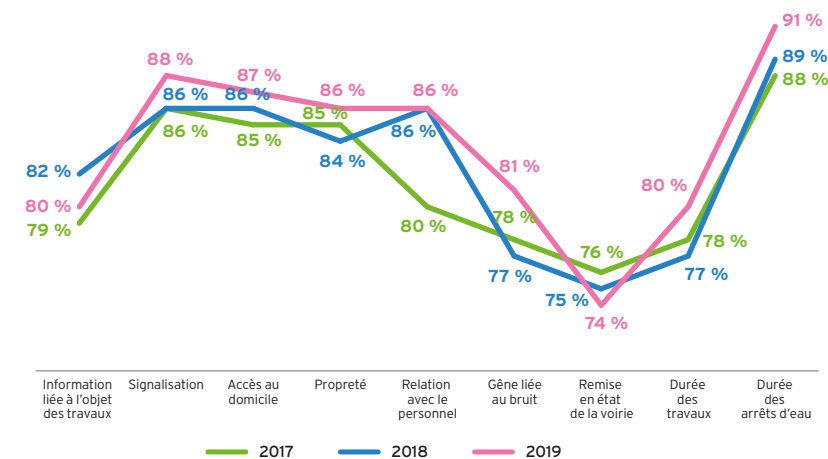
Le respect de cette Charte Chantiers Responsables est d'autant plus important dans une période où les travaux se multiplient en Île-de-France créant des conditions parfois difficiles pour les riverains. Par ailleurs, le nombre de chantiers réalisés pour des tiers dans le cadre du développement des transports propres et de l'habitat augmente. La multitude d'entreprises intervenantes allongeant les durées de chantiers et accroissant les risques de nuisances, il est particulièrement important que le service public de l'eau soit exemplaire.

Par ailleurs, après chaque chantier, le délégataire doit distribuer une enquête de satisfaction dans les boîtes aux lettres des riverains afin de recueillir leur avis sur le déroulement de l'opération.

Un important travail a été réalisé avec le délégataire afin que celui-ci consolide la qualité de ses compactages. Ce travail a porté ses fruits puisque pour la troisième année, le délégataire respecte son objectif.

	2017	2018	2019	Objectif 2019 assigné au délégataire
Taux de conformité des contrôles de compactage	93,53 %	93,99 %	88,33 %	≥ 90 %
Note moyenne issue des enquêtes chantiers auprès des riverains	7,7/10	7,87/10	7,8/10	

Comparaison des taux de satisfaction des enquêtes riverains de 2017 et 2018





LE CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur 2-3

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

LE CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION 5-6

Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

2019 a été une année de transition entre le schéma directeur des systèmes d'information 2017-2019, dédié à la finalisation du ServO, et la construction du nouveau schéma directeur 2020-2022 dédié cette fois à l'optimisation du système d'information.

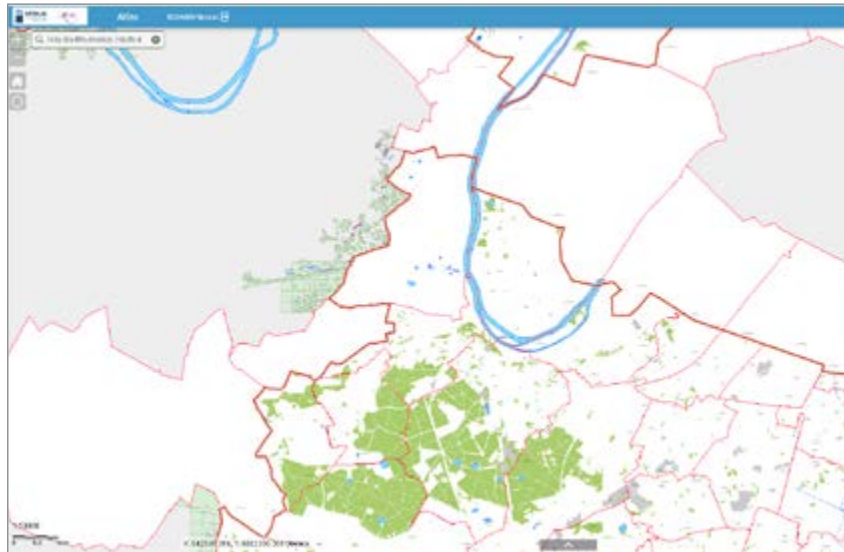
Durant cette année, le SEDIF et son délégataire ont mené plusieurs projets.

Le système d'information géographique

Le SIG a fait l'objet de plusieurs actions pour une meilleure mise en cohérence des données du SEDIF et de son délégataire :

- ▶ poursuite du travail de qualification de données;
- ▶ le délégataire a terminé l'étude sur la migration des bases de données du SIG vers des solutions *open source*. Les travaux de cette étude se concrétiseront notamment en 2020;
- ▶ étude préalable et au lancement des opérations de convergence de fond de plan.

▶ Fond de plan actuel



▶ Fond de plan actualisé et partagé entre le SEDIF et son délégataire



J'informe, je m'informe (JIMI)

Le dispositif JIMI mis en place en 2018 a été relié au site Internet du SEDIF, afin que les usagers puissent avoir connaissance des travaux sous maîtrise d'ouvrage SEDIF *via* cette application.

Le ServO

Un important travail d'analyse des données de l'Aide au Diagnostic des Réseaux (ADR) a été lancé en collaboration étroite entre le SEDIF et son délégataire afin de disposer d'un outil pour recueillir les données issues de la sectorisation du réseau. L'analyse de ces données devra permettre de lutter encore plus efficacement contre les fuites en détectant et localisant rapidement des débits anormaux sur le réseau. Parallèlement le délégataire a paramétré et mis en œuvre de nouvelles alertes sur les débits de nuit, et refondu le moteur de calcul des volumes mis en distribution et des volumes consommés comptés.



LE CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION (SUITE)

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur 2-3

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

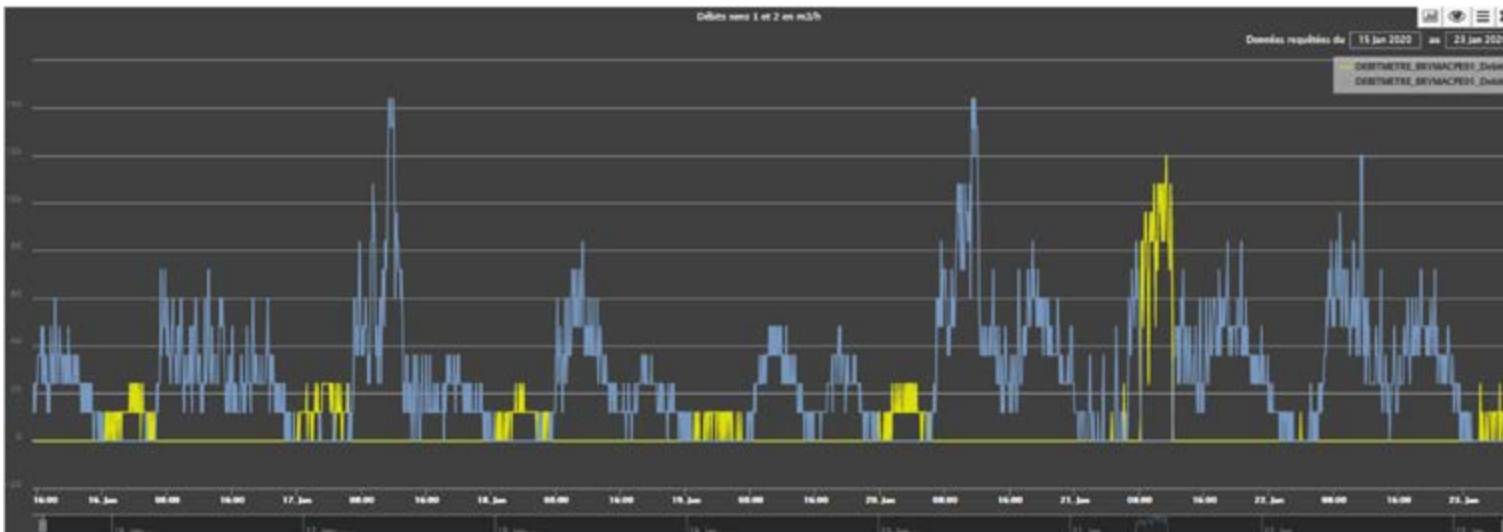
LE CONTRÔLE DU SYSTÈME D'INFORMATION 5-6

Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

► Intégration des premiers débitmètres de la sectorisation : débitmètre de Bry-sur-Marne



► Détection de débits de nuits anormalement hauts

1488936	Oise	CORME193_SC15	Secteur - SC15	Elevée	Performance réseau	Débit nocturne anormalement haut
1488376	Seine	CHAPB190_SC8	Secteur - SC8	Modérée	Performance réseau	Débit nocturne anormalement haut
1487973	Oise	MERBE051_SC21	Secteur - SC21	Modérée	Performance réseau	Débit nocturne anormalement haut
1487974	Oise	MONCY153_SC24	Secteur - SC24	Elevée	Performance réseau	Débit nocturne anormalement haut

Fiche du secteur SC24

Commentaire

Commentaires d'acquiescement:
Pas encore de commentaires.



LE CONTRÔLE SATISFAISANT DE LA GESTION FONCIÈRE ET JURIDIQUE

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur 2-3

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

Le contrôle du système d'information 5-6

LE CONTRÔLE SATISFAISANT DE LA GESTION FONCIÈRE ET JURIDIQUE 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

Le contrôle de la gestion foncière

Le délégataire est par ailleurs en charge de la recherche et de la préparation des dossiers de servitudes et d'AOT manquantes. Cet engagement est suivi annuellement, en veillant à ce que le délégataire effectue toutes diligences utiles pour faire aboutir les dossiers.

Le délégataire doit également intégrer les informations foncières transmises par le SEDIF dans son système d'informations géographiques (SIG). Le SEDIF contrôle la bonne intégration de ces éléments.

La revue de l'état des sinistres

Le délégataire tient en permanence à jour une liste des sinistres, litiges, recours et contentieux susceptibles d'engager le SEDIF ou l'exploitant, le cas échéant à l'issue du contrat. Le SEDIF assure le contrôle de ces éléments trimestriellement et annuellement.



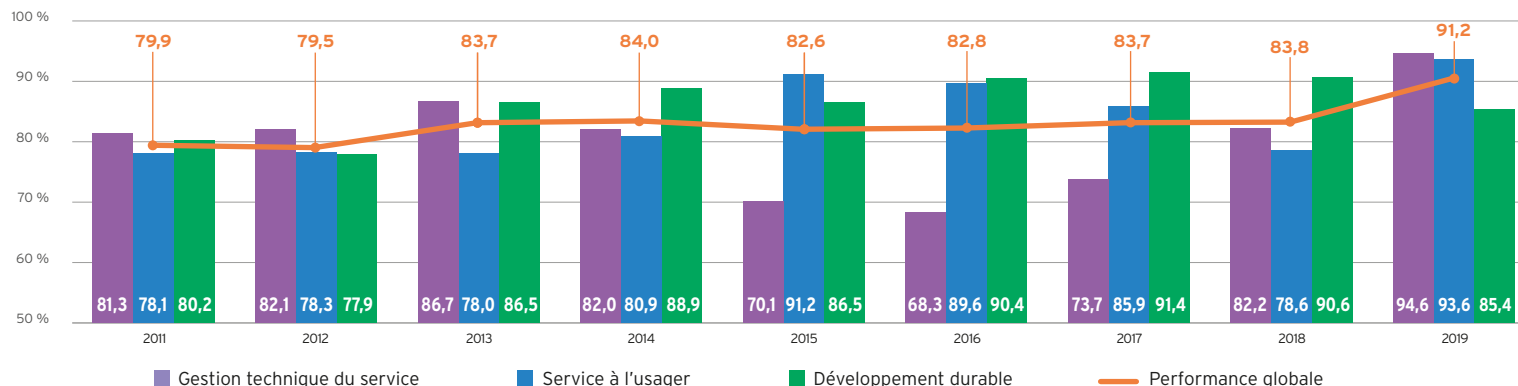
Réservoir de Villejuif



BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 9 ANS D'EXÉCUTION

Une performance atteignant son plus haut niveau en 2019

La performance globale moyenne sur les 9 premières années du contrat se situe à un haut niveau, que le délégataire doit maintenir par tous les moyens.



Atteinte des objectifs de performance 2019 :
410 points sur 450 soit 91,2 % (83,8 % en 2018)

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur 2-3

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

Le contrôle du système d'information 5-6

Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 9 ANS D'EXÉCUTION 8-9

La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré 10

Une performance globale très satisfaisante en 2019

► Gestion technique du service: 17 indicateurs sur 51

Paramètres	Résultats	142 points/150
Gestion des installations <ul style="list-style-type: none"> performance du réseau performance des compteurs continuité du service systèmes d'information 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ La performance technique s'améliore significativement (94,6 % contre 82,2 % en 2018) du fait essentiellement de l'atteinte de l'objectif de rendement du réseau, ✓ Le rendement du réseau s'établit en effet à 90,18 %, contre 88,76 % en 2018, et dépasse pour la première fois l'objectif contractuel de 90 %. Cette performance résulte à la fois de l'effet favorable induit par la hausse des ventes d'eau en gros, et du plan d'actions mené par le délégataire 	
Entretien et travaux <ul style="list-style-type: none"> entretien des bâtiments d'exploitation délais de réfection des sols 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le rendement du parc compteur s'établit à 99,1 %, cette année encore au-dessus de l'objectif contractuel de 97 %, ✓ La qualité de l'eau est maintenue à un excellent niveau. ✓ Les travaux de renouvellement du réseau et en usines sont conformes aux obligations contractuelles. ✓ Plusieurs projets informatiques ont été développés en 2019: la rénovation de la téléphonie du centre relation clientèle, l'application JIMI (information sur les événements se produisant sur le réseau), le projet AgestO (amélioration de la gestion des incidents), la poursuite du projet MobiDevice (assistance aux intervenants de terrain), et le projet Coheris (conformité au RGPD). 	
Relevé des compteurs <ul style="list-style-type: none"> déploiement des compteurs télérelevés 	Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Le taux de respect des délais de réfection de sol après travaux (88,2 % en 2019 et 89 % en 2018) demeure en dessous de l'objectif contractuel de 95 %. 	



BILAN DU CONTRAT DE DSP AUX DEUX TIERS DE SON EXÉCUTION (SUITE)

Un contrat de délégation optimisé en continu	1
Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur	2-3
Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service	4-5
Le contrôle du système d'information	6-7
Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique	8
BILAN DU CONTRAT DE DSP APRÈS 9 ANS D'EXÉCUTION	9-10
La rémunération du délégataire: un rapport qualité/prix du service rendu équilibré	11

Service à l'utilisateur: 15 indicateurs sur 51

Paramètres	Résultats	140 points/150
Continuité de la fourniture d'eau • interruptions de service	Contrat rempli <input checked="" type="checkbox"/> L'enquête réalisée en 2019 montre un niveau de satisfaction élevé auprès d'un échantillon d'abonnés et de non-abonnés avec une note moyenne de 7,86 sur 10, en progression (7,44 en 2018). <input checked="" type="checkbox"/> Le taux de réclamations écrites s'établit à un niveau très bas 1,61 ‰ contre 5,66 ‰ en 2014. <input checked="" type="checkbox"/> Le temps de moyen de décroché du Centre de Relation Client s'améliore, passant de 55,6 secondes en 2018 à 52,7 secondes en 2019. <input checked="" type="checkbox"/> L'accessibilité aux espaces clients s'est améliorée suite à la mise à jour réalisée lors du déploiement du nouveau site Internet et l'intégration de nouvelles fonctionnalités en 2019. <input checked="" type="checkbox"/> L'utilisation des services Clario®, gratuite, par les abonnés et les usagers continue sa progression en 2019, notamment la souscription aux services Téléo pour « maîtriser sa consommation ». <input checked="" type="checkbox"/> La poursuite du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante, avec 0,79 % du chiffre d'affaires des ventes d'eau dépensé sur ce thème, bien que l'objectif de 1 % ne soit pas atteint.	
Relation clientèle • réclamations écrites • délais de réponse aux courriers • demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement et de devis • délais d'intervention urgente ou programmée à domicile • temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à des messages		
Mise en eau • délais et travaux		
Facturation • réclamations liées à une erreur de relevé		
	Points de vigilance <input checked="" type="checkbox"/> Le taux de factures sur index réel poursuit sa progression (94,27 % contre 93,28 % en 2018) mais n'atteint pas toujours pas l'objectif contractuel de 95 %, notamment en raison des défaillances persistantes des modules radio de type G2, qui reste un point à améliorer. <input checked="" type="checkbox"/> Le déploiement du service Grands Comptes, créé en 2015, est à poursuivre.	

Développement durable: 19 indicateurs sur 51

Paramètres	Résultats	128 points/150
Gestion des déchets et des chantiers • acceptation des déchets industriels spéciaux • valorisation des terres de décantation • conformité à la charte chantiers responsables	Contrat rempli <input checked="" type="checkbox"/> Les objectifs sont atteints avec une bonne performance à 85,4 %, néanmoins en retrait par rapport à 2018 (90,6 %). <input checked="" type="checkbox"/> La baisse des émissions de gaz à effet de serre de 2011 à 2019 s'établit à 36,0 %, (minimum de 10 % attendu contractuellement) et le délégataire assure la compensation totale de ses émissions. <input checked="" type="checkbox"/> Les objectifs d'utilisation des énergies renouvelables ont de nouveau été atteints en 2019, 100 % de l'électricité achetée étant d'origine renouvelable (principalement d'origine hydroélectrique). <input checked="" type="checkbox"/> La réduction cumulée des consommations énergétiques depuis le début de la délégation est de 5,43 %, en progression par rapport à 2018 (5,21 %) au-dessus de l'objectif contractuel de 3 % pour l'année 2019. <input checked="" type="checkbox"/> La part des véhicules légers à énergie propre s'établit à 28 %, dépassant l'objectif contractuel de 15 %. <input checked="" type="checkbox"/> L'activité de la R&D a été conforme à ses obligations contractuelles en termes de planification et de respect des rendus.	
Volet social et sociétal • contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans • études de recherche, projets pédagogiques • maintien du label Diversité • télétravail • comités participatifs et clubs consommateurs • programme Eau solidaire		
Volet économique • promotion de l'eau au robinet • communication autour des économies d'eau • promotion du covoiturage • réduction des kilomètres parcourus		
	Points de vigilance <input checked="" type="checkbox"/> L'indicateur relatif au contrôle de compactage des remblais de tranchées est en baisse, à 84,3 % contre 94,0 % en 2018, sous les seuils fixés par le SEDIF. Un effort du délégataire est attendu sur ce sujet. <input checked="" type="checkbox"/> La valeur de l'indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables lors des travaux de canalisations, recule légèrement à 93,3 % contre 93,8 % en 2018, et reste en dessous de l'objectif de 95 %.	



LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE: UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU ÉQUILIBRÉ

Un contrat de délégation optimisé en continu 1

Un contrôle essentiel: le service à l'utilisateur 2-3

Un contrôle satisfaisant: la gestion technique du service 4

Le contrôle du système d'information 5-6

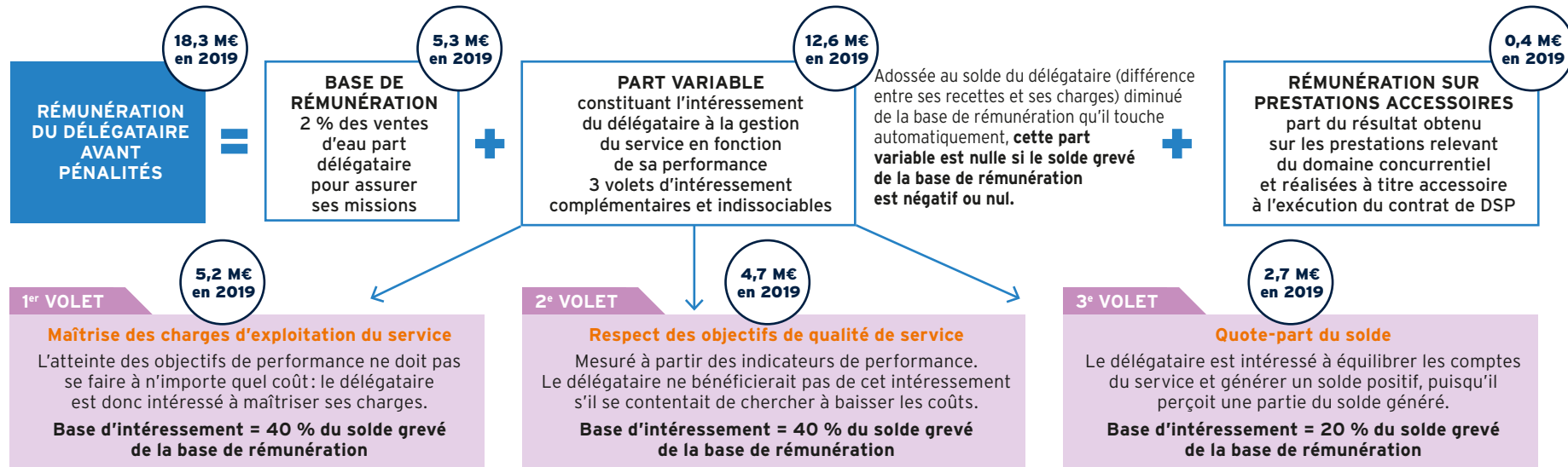
Le contrôle satisfaisant de la gestion foncière et juridique 7

Bilan du contrat de DSP après 9 ans d'exécution 8-9

LA RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE: UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX DU SERVICE RENDU ÉQUILIBRÉ 10

Principes de rémunération

Fondée sur la capacité du délégataire à maîtriser le rapport qualité/prix du service rendu, la rémunération contractuelle reflète le souhait du SEDIF de placer la performance au cœur du contrat de DSP.



La rémunération globale du délégataire avant pénalités s'élève à 18,3 M€, soit 7 % des produits de ventes d'eau, en dessous de la limite contractuelle fixée à 9 %. Elle est notamment améliorée en 2019 par l'excellente performance du délégataire sur le 2^e volet, et d'autre part, par le contexte favorable constaté sur les ventes d'eau.

L'intéressement sur performance

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. Pour chacun de ces indicateurs, répartis en 3 volets (gestion technique du service, service à l'utilisateur et prise en compte du développement durable), 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 intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre les 3 volets (150 points chacun).

Une part de la rémunération du délégataire lui est allouée selon le résultat de sa performance sur la qualité du service ainsi mesurée.

La qualité de l'eau fait l'objet d'un suivi rapproché. Le délégataire n'est pas intéressé sur ce volet mais peut être pénalisé.

40 % de l'assiette de la part variable de la rémunération du délégataire sont adossés à sa performance.