

EXERCICE 2017 | 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.

Connaître le service et réunir les compétences adéquates pour le contrôler

Le SEDIF s'est doté des moyens pour assurer un contrôle efficace, pertinent, et 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 ressenti 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. En 2017, le niveau de satisfaction globale se situe entre 90% et 94% selon les cibles. 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 Délégation de Service Public.

CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGATAIRE EN 2017

243,6 Mm³
vendus en 2017

(+ 1,3% / volumes 2016)

247,8 M€ HT
Ventes d'eau aux abonnés

1 347 salariés

dédiés à l'exécution du service de l'eau

83,7 %

Objectifs de performance atteints en 2017
(2016 : 82,8%)

13,6 M
de rémunération

(avant pénalités) alloués au délégataire, au regard de sa performance (soit 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) ; le contrôleur externe est additionné chaque année par le Comité Syndical.



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 2017, on relèvera en particulier :

- » le déploiement du **télérelevé des compteurs** avec 98% du territoire couvert, et un taux de facturation sur consommation réelle en progression (92%) quoique inférieur à l'objectif contractuel (95%);
- » l'évolution continue des **systèmes d'information**;
- » 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 et l'extension de l'« Aide Eau Solidaire » (jusqu'alors réservée aux seuls abonnés) à tous les usagers;

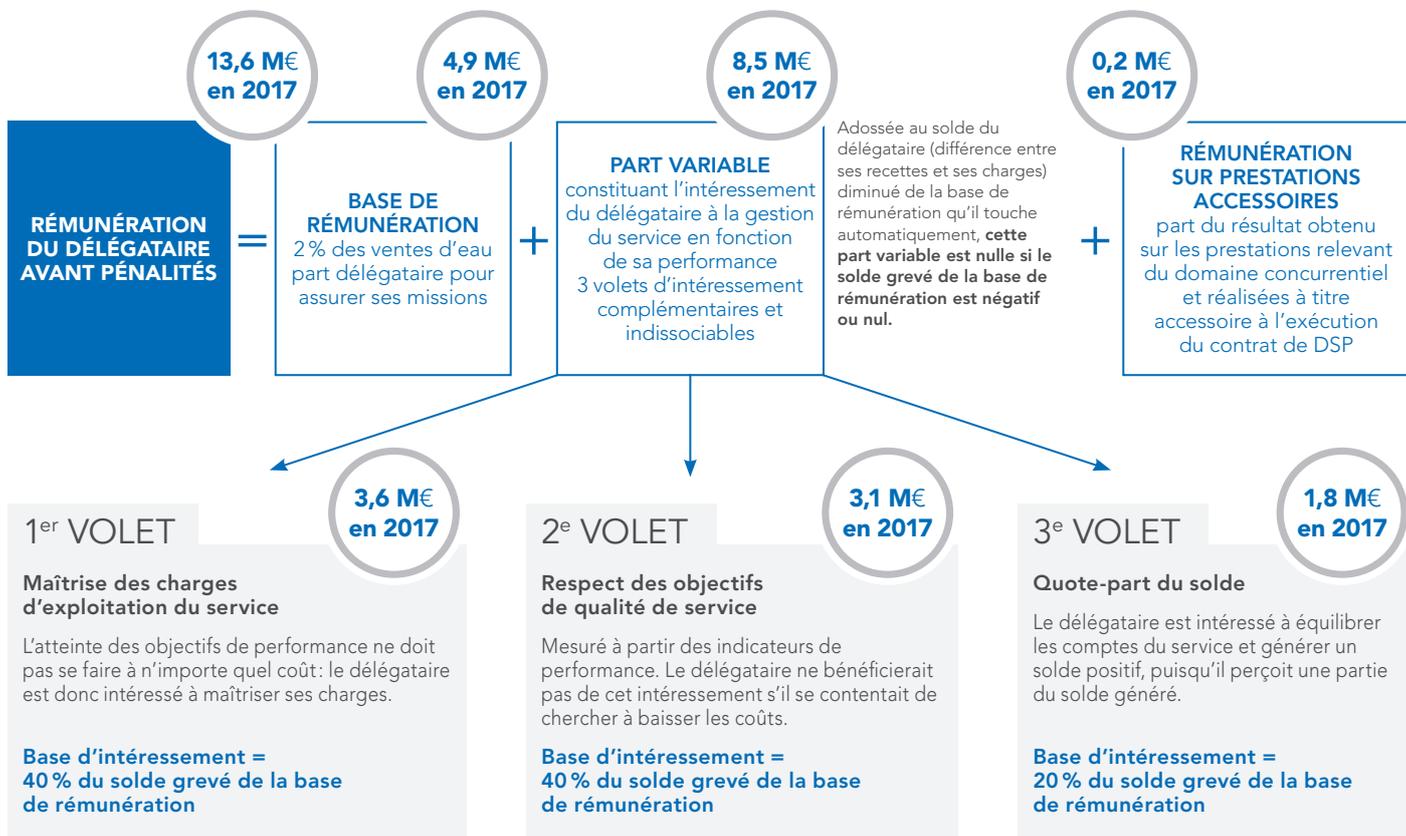
» la poursuite de la **politique de développement durable** en phase avec les objectifs fixés. L'action conjuguée du délégataire et du SEDIF en fait depuis 2015 le **premier service d'eau «zéro carbone» au monde.**

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 perfor-

mance 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 13,6 M€, soit 5% des produits de ventes d'eau, en forte baisse et bien en dessous de la limite contractuelle fixée à 9%.

Une performance globale satisfaisante

Gestion technique du service: 15 indicateurs sur 49

111
points/
150

Paramètres	Résultats
Gestion des installations <ul style="list-style-type: none"> » performance du réseau » performance des compteurs » nettoyage des réservoirs » fonctionnement des installations UV » continuité du service 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ La performance technique s'améliore (73,7% contre 68,3% en 2016) du fait notamment de l'amélioration des performances réseau. ✓ La qualité de l'eau distribuée est maintenue à un excellent niveau: les taux de conformité microbiologique et physico-chimique s'établissent respectivement à 99,95% et 99,97%. ✓ La qualité de l'exploitation des usines est d'un très bon niveau. ✓ Le développement et la livraison de nouveaux projets informatiques ont été réalisés en 2017: GMAO/GAMA, Alert'eau+, aides au diagnostic réseau (ADR), usine et installations (ADI) et production (ADP) implantées au sein du ServO, nouvelle maquette de facture et SIG Atlas Foncier. ✓ Les travaux de renouvellement du réseau et en usines sont conformes aux obligations contractuelles. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Le rendement de réseau est remonté à 88,1% contre moins de 87,5% en 2015 et 2016. Le délégataire doit poursuivre son plan d'actions élaboré en 2016 et mis en œuvre en 2017 pour tendre vers l'objectif de 90%. ✗ Les délais de réfection de sol après travaux restent à améliorer.
Entretien et travaux <ul style="list-style-type: none"> » délais de réfection des sols » délais de transmission des fiches de constat de travaux 	
Relevé des compteurs <ul style="list-style-type: none"> » déploiement des compteurs télérelevés 	

Service à l'utilisateur: 15 indicateurs sur 49

129
points/
150

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"> ✓ Performance très élevée mais en recul par rapport à l'année dernière (85,8% contre 89,6% en 2016). ✓ Le télérelevé est désormais déployé sur l'ensemble du territoire du SEDIF et les services associés « Clario » (32 services activables sur demande des usagers) sont disponibles. ✓ Le nombre d'espace clients sur le site internet est en progression: plus de 200 000 abonnés (sur près de 600 000 au total) sont aujourd'hui rattachés à un espace client. ✓ L'Observatoire de la qualité du SEDIF fait apparaître un très bon niveau de satisfaction globale: entre 90% et 94% de satisfaits en fonction du segment (particuliers abonnés, particuliers non abonnés, GIC et ERP). ✓ Le taux de réclamations écrites est de 1,19% (équivalent au taux constaté en 2016, 2,64% en 2015 et 5,66% en 2014) et contre 4,7% en moyenne nationale (statistiques ONEMA 2014). ✓ La poursuite de la mise en œuvre du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante. Ce programme a été étendu en 2017 aux usagers payant l'eau dans leurs charges. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ 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. ✗ Le taux de factures sur index réel n'a pas totalement atteint en 2017 la progression escomptée (92% pour un objectif de 95%).
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 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 <ul style="list-style-type: none"> » délais et travaux 	
Facturation <ul style="list-style-type: none"> » taux de facturation sur index réel 	

Développement durable: 19 indicateurs sur 49

137
points/
150

Paramètres	Résultats
Gestion des déchets et des chantiers <ul style="list-style-type: none"> » acceptation des déchets industriels spéciaux » valorisation des terres de décontamination » conformité à la charte chantiers responsables 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les objectifs sont atteints avec une excellente performance à 91,4% stable par rapport à 2016 (90,4%). ✓ Le délégataire a poursuivi la mise en œuvre du dispositif Zéro Carbone, du plan de Management de l'Environnement et la couverture à 100% des besoins énergétiques par des énergies renouvelables (principalement d'origine hydroélectrique). ✓ L'activité de la R&D menée en collaboration avec le SEDIF est soutenue, et bien orientée vers les enjeux futurs du SEDIF (notamment filière membranaire). ✓ Les obligations de sécurité et de fiabilité des installations sont bien suivies. ✓ 23% de la flotte de véhicules légers sont aujourd'hui à énergie propre. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Le respect de la charte chantiers responsables lors des travaux de canalisations, est en baisse à 83,3% pour un objectif de 95%.
Volet social et sociétal <ul style="list-style-type: none"> » contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans » études de recherche, projets pédagogiques » maintien du label Diversité » télétravail » comité participatifs et clubs consommateurs » programme Eau solidaire 	
Volet économique <ul style="list-style-type: none"> » promotion de l'eau au 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 2017 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. Les dispositions nouvelles ou modifiées par l'avenant n°6 ont notamment été correctement appliquées.

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 2017

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^{er} janvier 2017, a traité cette question; le délégataire, qui en avait anticipé la mise en œuvre dès 2016, a confirmé cette approche en 2017.

SUJETS EN COURS / RÉGULARISATION OU AMÉLIORATION DEMANDÉE

Rendement du réseau

Après une baisse 3 années durant, le rendement du réseau est remonté à 88,1 % en 2017 (au-dessus du seuil réglementaire de 85 % mais 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.

Comptabilisation de charges en exceptionnel

Le résultat exceptionnel (au sens comptable du terme) de 2017 tient compte d'un redressement Urssaf au titre des exercices 2014 à 2016. Bien que sans impact sur le calcul de la rémunération en 2017, 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

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, respectant le cadre applicable à compter de 2017 et mis en place par le dernier avenant triennal.

Personnel affecté au service

En 2017, 69 louageurs et 170 intérimaires constituent une part croissante de l'effectif global mobilisé pour assurer la conduite du service, qui est en légère baisse avec 1588 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.

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 2017 ont mis en évidence deux cas non conformes.

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