



## POINTS DE SUIVI ET DE VIGILANCE ISSUS DU CONTRÔLE DU DÉLÉGATAIRE

Le contrôle réalisé sur l'exercice 2018 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.

### SUJETS CLOS EN 2018

#### TÉLÉRELÈVE

Son déploiement s'est achevé à Saint-Maur-des-Fossés et de ce fait sur toutes les communes.

#### SERVICES TÉLÉO+ ET GRANDS COMPTES

Téléo+ est totalement opérationnel pour avertir d'une consommation anormale pour tous les usagers en pavillon. La mise en place du service Grands Comptes est achevée.

### SUJETS EN COURS / RÉGULARISATION OU AMÉLIORATION DEMANDÉE

#### RENDEMENT DE RÉSEAU

Il s'améliore à 88,76 % et est au-dessus de l'objectif contractuel de 88,4 %. La poursuite des actions est nécessaire pour atteindre l'objectif ambitieux de 90 %.

#### TAUX DE FACTURATION AU RÉEL

Il progresse à 93,28 % en 2018, mais n'atteint pas encore l'objectif contractuel de 95 %. Le plan d'action sur la maintenance des modules est engagé par le délégataire pour se rapprocher de l'objectif.

#### GOVERNANCE DES PROJETS SI

Les projets SI portés par le délégataire en 2018, n'ont pas tous suivi une gouvernance partagée répondant au cadre contractuel.

### SUJETS EN SUIVI PLURIANNUEL

#### RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

Les actions de recherche et développement sont tout à fait conformes aux obligations contractuelles. Le SEDIF reste cependant vigilant sur la propriété intellectuelle et les droits des développements ou matériels.

#### RENOUVELLEMENT FONCTIONNEL

Les dépenses engagées pour garantir le fonctionnement des installations sont aux attendus.

#### ÉVOLUTION DES COÛTS UNITAIRES DE RENOUVELLEMENT (CANALISATIONS ET BRANCHEMENTS)

Les coûts unitaires progressent de +7 % (canalisations) et +5 % (branchements), ce point fait l'objet d'un suivi et d'une vigilance particulière de la part du SEDIF.

#### PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE

En 2018, 71 louageurs et 163 intérimaires complètent les 1 362 collaborateurs Veolia Eau d'Île-de-France. Cet effectif demeure supérieur à l'effectif prévu dans l'offre initiale. Le taux d'intérimaires reste supérieur à 10 % du total.

#### MISE EN CONCURRENCE

Les contrôles effectués en 2018 ont mis en évidence un cas non conforme, ce point est suivi attentivement par le SEDIF.

#### GESTION DES PROVISIONS

Plusieurs provisions, constituées à juste titre par le délégataire, sont cependant chiffrées avec prudence. Leur montant est sous suivi.



## EXERCICE 2018

### CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ DU DÉLÉGATAIRE EN 2018

**247,3 Mm³**  
VENDUS EN 2018  
(+ 1,5 % / VOLUMES 2017)

**251,5 M€ HT**  
VENTES D'EAU AUX ABONNÉS

**1 362 SALARIÉS**  
DÉDIÉS À L'EXÉCUTION  
DU SERVICE DE L'EAU

**83,8 %**  
OBJECTIFS DE PERFORMANCE  
ATTEINTS EN 2018

**16,3 M€**  
DE RÉMUNÉRATION  
(AVANT PÉNALITÉS) ALLOUÉS  
AU DÉLÉGATAIRE, AU REGARD  
DE SA PERFORMANCE  
(SOIT 6,4 % 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'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, 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 2018, le niveau de satisfaction globale se situe entre 87 % et 93 % selon les cibles. Les résultats de l'Observatoire permettent au SEDIF de mieux cibler les aspects du service sur lesquels il doit maintenir 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 de contrôle financier et la commission des usagers (CCSPL) ; le contrôleur externe est auditionné chaque année par le Comité Syndical.



## RÉSULTATS DU CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC





## 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 2018, on relèvera en particulier :

- » **Les outils de mesure et d'aide à la décision** ADI (aide au diagnostic d'installation), ADR (aide au diagnostic réseau), ADP (aide au diagnostic de production) sont intégrés dans le ServO. Ces outils de **data analytics et data science innovants** ouvrent de nouvelles pistes d'amélioration de performance du réseau et une meilleure gestion des incidents « invisibles » **au bénéfice des abonnés.**
- » **Le déploiement du service Alert'eau\*** permet d'informer en temps réel les usagers sur les arrêts d'eau et les remises en eau via SMS, téléphone et les réseaux sociaux.

Dans cette même démarche de **communication et de transparence** les panneaux connectés délivrent des informations sur la nature et la durée des travaux via Bluetooth et QR code.

- » **L'évolution continue des systèmes d'information** a conduit au changement de l'outil de relation clients (ROCK) pour **plus de performance, de suivi, de personnalisation** et donc de satisfaction.
- » La poursuite de la **politique de développement durable** est en phase avec les objectifs fixés. En particulier la réduction de 3 % des consommations électriques et de 10 % de réduction des émissions de GES dépasse les attendus. Depuis 2015 le SEDIF est le **premier service de l'eau « neutre en carbone »** grâce aux actions menées conjointement avec le délégataire.

» Le programme Eau Solidaire participe à l'expérimentation « Brottes » et poursuit sa démarche d'aide auprès des abonnés et non abonnés et accentue sa démarche **prévention, assistance et urgence** auprès des copropriétés en difficulté.

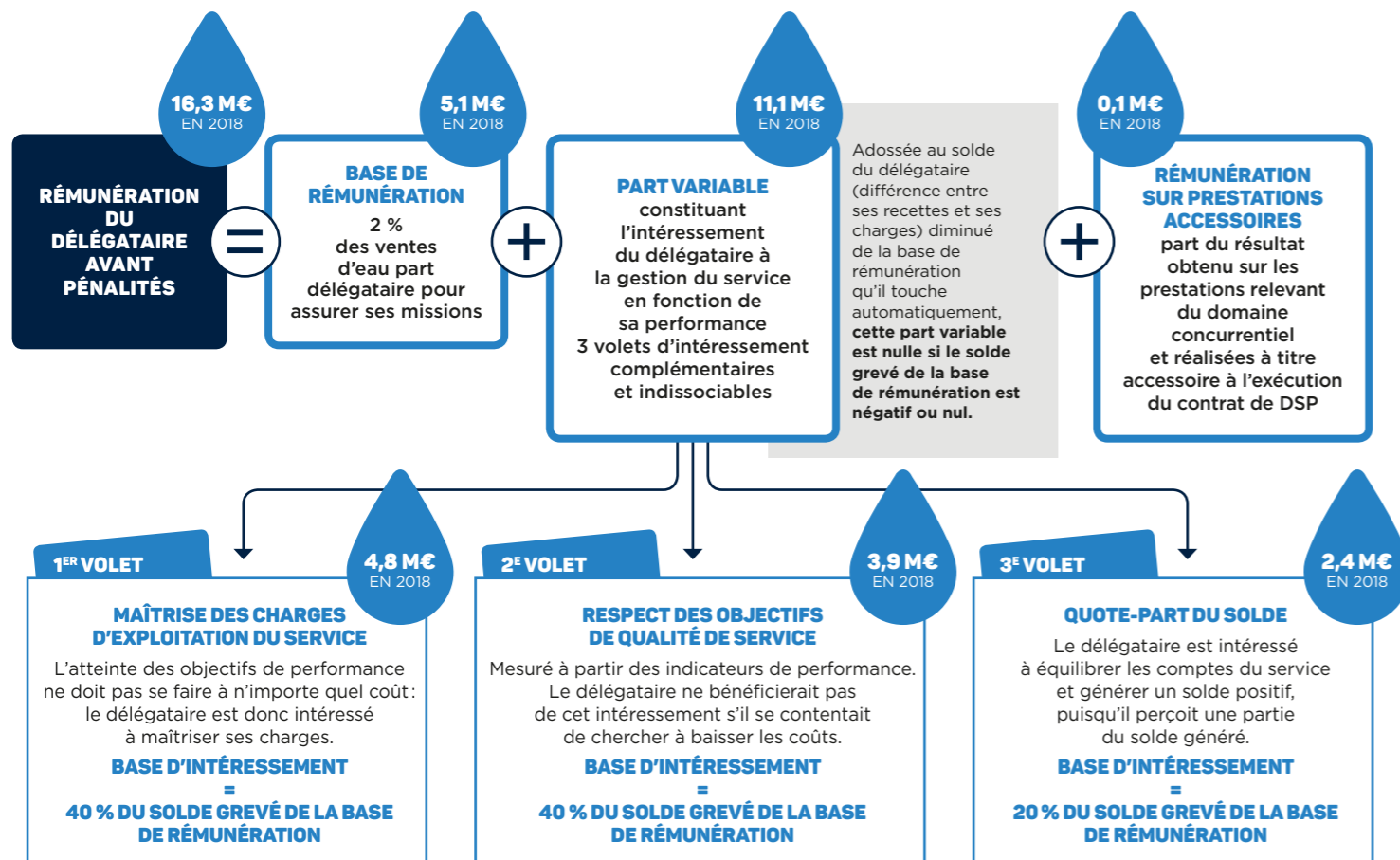
### LA PERFORMANCE

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 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 16,3 M€, soit 6,4 % des produits de ventes d'eau, bien en dessous de la limite contractuelle fixée à 9 %.

## UNE PERFORMANCE GLOBALE SATISFAISANTE

### GESTION TECHNIQUE DU SERVICE: 15 INDICATEURS SUR 53

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>✓ La performance technique s'améliore (82,2 % contre 73,7 % en 2017) du fait notamment de l'amélioration des performances réseau.</li> <li>✓ Le déploiement des compteurs télérelevés atteint fin 2018 la valeur de 98,3 % du territoire.</li> <li>✓ Le rendement du parc compteur s'établit à 99,04 %, au-dessus de l'objectif contractuel de 97 %.</li> <li>✓ La qualité de l'exploitation des usines est d'un très bon niveau.</li> <li>✓ Les travaux de renouvellement du réseau et en usines sont conformes aux obligations contractuelles.</li> <li>✓ Plusieurs projets informatiques ont été développés en 2018 : ROCK (Rénovation des Outils Clientèle et KPI), MobiDevice (outil de mobilité pour les techniciens), l'application « Extranet Communes ».</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>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Le rendement de réseau a légèrement progressé, s'élevant à 88,76 % contre 88,09 % en 2017. Le délégataire doit poursuivre son plan d'actions pour atteindre l'objectif de 90 %.</li> <li>✗ La maintenance de la télérelève doit être réactive pour assurer les objectifs de performance associés.</li> <li>✗ Le taux de respect des délais de réfection de sol après travaux s'améliore (89 % en 2018 contre 85 % en 2017) mais reste encore en dessous de l'objectif contractuel de 95 %.</li> </ul>
<b>Relevé des compteurs</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» déploiement des compteurs télérelevés</li> </ul>	

123  
POINTS/  
150

### SERVICE À L'USAGER: 15 INDICATEURS SUR 49

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>✓ L'étude barométrique du SEDIF fait apparaître un très bon niveau de satisfaction globale : entre 92 % et 93 % de satisfaits en fonction du segment (particuliers abonnés, particuliers non abonnés).</li> <li>✓ Le taux de réclamations écrites continue de baisser et s'établit à 0,83 ‰ contre 1,19 ‰ en 2017 et 2016, 2,64 ‰ en 2015 et 5,66 ‰ en 2014.</li> <li>✓ La poursuite du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante, avec 0,78 % du chiffre d'affaires des ventes d'eau qui est dépensé sur ce thème, bien que l'objectif de 1 % ne soit pas atteint.</li> <li>✓ L'utilisation des services Clario®, gratuite, par les abonnés et les usagers est en nette progression, notamment la souscription aux services Téléo pour « maîtriser sa consommation ».</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>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ La performance relative au service à l'utilisateur est en baisse par rapport aux années précédentes (78,6 % contre 85,8 % en 2017 et 89,6 % en 2016), liée notamment à des défaillances de la fonctionnalité de rappel de la plateforme de téléphonie.</li> <li>✗ Le nombre d'espaces clients a poursuivi sa progression : plus de 268000 abonnés étaient rattachés en 2018 à un espace client, soit 45 % des contrats clients. Il conviendra en 2019 de s'assurer du degré de transfert de ces comptes sur le nouveau site internet et du taux de nouvelles souscriptions au-delà, une dégradation pouvant potentiellement résulter des difficultés techniques apparues fin 2018 et début 2019.</li> <li>✗ Le taux de factures sur index réel progresse (93,3 % contre 92,2 % en 2017) mais n'atteint pas l'objectif contractuel de 95 %.</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>	

118  
POINTS/  
150

### DÉVELOPPEMENT DURABLE: 19 INDICATEURS SUR 49

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 atteints avec une très bonne performance à 90,6 % en légère diminution par rapport à 2017 (91,4 %).</li> <li>✓ Le délégataire a poursuivi la mise en œuvre du plan de Management de l'Environnement et du dispositif Zéro Carbone, avec la compensation totale des émissions de gaz à effet de serre par des programmes de reforestation.</li> <li>✓ La baisse des quantités d'émission de gaz à effet de serre entre 2011 et 2018 s'établit à 26,8 %, très au-delà de la baisse de 10 % exigée contractuellement.</li> <li>✓ Les objectifs d'utilisation des énergies renouvelables ont de nouveau été atteints, 100 % de l'électricité achetée étant d'origine renouvelable.</li> <li>✓ L'activité de la R&amp;D menée en collaboration avec le SEDIF a été conforme à ses obligations contractuelles en termes de planification et de respect des rendus.</li> <li>✓ L'indicateur de réduction des consommations énergétiques montre une réduction cumulée depuis le début de la délégation de 5,2 %, au-dessus de l'objectif contractuel de 3 % pour l'année 2018, mais en deçà de l'objectif de 6 % en 2020.</li> <li>✓ Plus d'un quart de la flotte de véhicules légers est aujourd'hui à énergie propre, dépassant l'objectif contractuel de 15 %.</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>Points de vigilance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✗ Le respect de la charte chantiers responsables lors des travaux de canalisations, remonte à 93,8 % mais reste sous l'objectif de 95 %.</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>	

136  
POINTS/  
150