

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'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 indépen-

nant (Institut IPSOS), d'évaluer le ressenti des usagers quant au service rendu.

Le niveau de satisfaction globale se situe en 2014 entre 91 % 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 / Nos publications / Observatoire

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.

Le comité examine annuellement le résultat du contrôle de la DSP.



LES CHIFFRES CLÉS
DE L'ACTIVITÉ DU
DÉLÉGATAIRE EN 2014

238,9
millions de m³
vendus en 2014
(+ 1,9 % / volumes 2013)

Ventes d'eau aux abonnés :
245 M€ H.T.

1417
salariés
dédiés à l'exécution
du service de l'eau

83,9 %
objectifs de performance
atteints en 2014 (2013 :
83,7 %)

21,1 M€
de rémunération (nette
des pénalités) allouée au
délégataire, au regard de
sa performance (8,6 % des
produits de ventes d'eau)



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 2014, on relèvera en particulier :

- le déploiement du **télérelevé des compteurs** dépassant l'objectif contractuel pour l'année 2014 d'au moins 76,66 % de la zone couverte, et de 73,33 % de factures sur consommation réelle ;
- l'évolution en cours des **systèmes d'information**, notamment le déploiement du logiciel Opus+ consacré aux données de production et de qualité d'eau ;
- 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 et le déploiement de **la politique de développement durable**, en phase avec les objectifs fixés. En particulier, le délégataire est le **premier exploitant d'un service d'eau « zéro carbone »**.

Compteur télérelevé



Logiciel Opus+

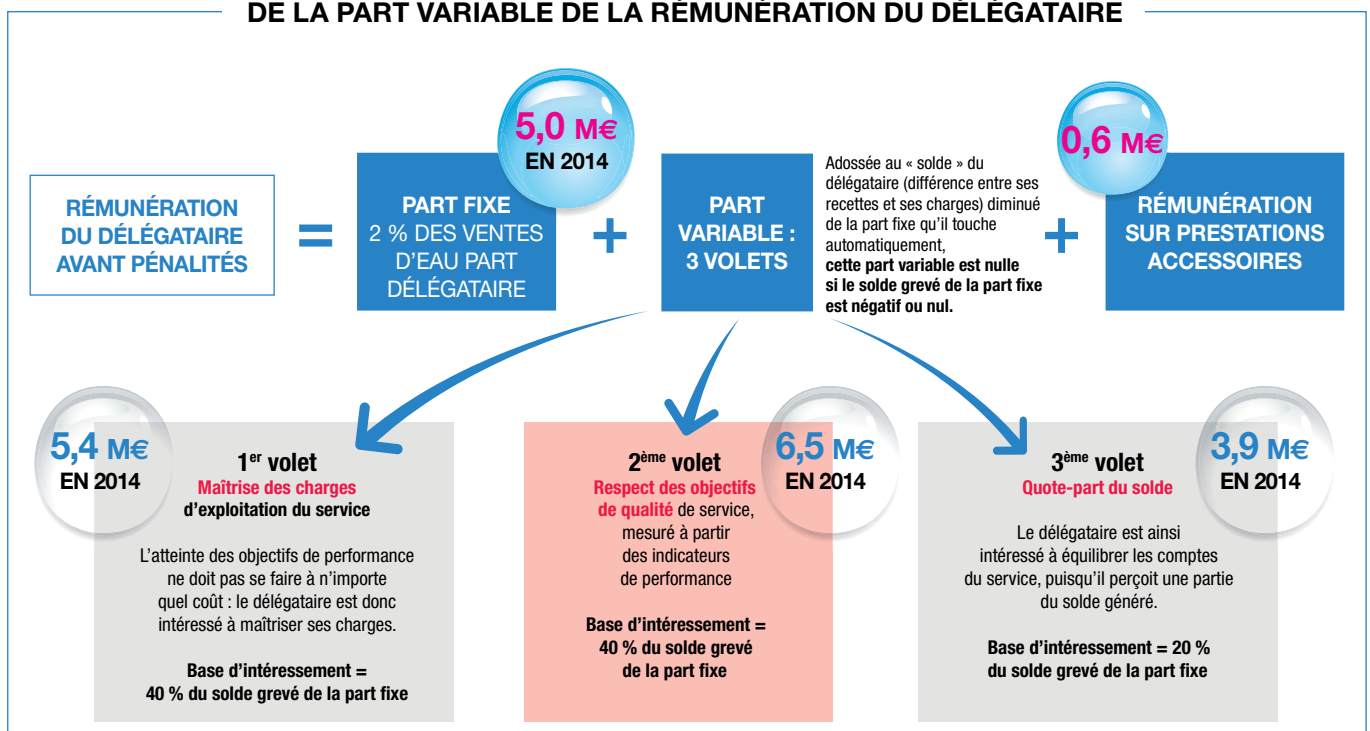


Programme « Eau solidaire »

LA PERFORMANCE

Une partie de la rémunération du délégataire est fondée sur la qualité du service. Sa performance est suivie à l'aide de 144 indicateurs, dont 50 font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité en 2014 selon le résultat obtenu. Pouvant donner lieu à un intéressement, elle est notée sur 450 points, répartis à part égale entre les 3 volets « gestion technique du service », « performance du service à l'utilisateur » et « 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



OBJECTIFS DE PERFORMANCE ATTEINTS À UN RÉSULTAT GLOBAL SATISFAISANT



Gestion technique du service : 16 indicateurs sur 50 en 2014

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"> ✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne est en léger retrait en 2014. Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 82 % (87 % en 2013, 82 % en 2012). ✓ Les objectifs de production sont atteints, la qualité de l'exploitation est d'un très bon niveau. ✓ La qualité de l'eau distribuée est excellente. ✓ Les projets informatiques Opus+ et de l'extranet destiné au SEDIF ont été livrés. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Le rendement du réseau est en baisse à 88,3 %, notamment du fait d'importantes fuites sur feeders, non apparentes et difficiles à détecter. ✗ La nécessité de renforcer les analyses menées sur les volumes mis en distribution et facturés pour mieux comprendre les évolutions des consommations et de la performance du réseau.
Entretien et travaux <ul style="list-style-type: none"> délais de réfection des sols délai de transmission des fiches de constat de travaux 	
Relevé des compteurs <ul style="list-style-type: none"> déploiement des compteurs télérelevés 	



Performance du service à l'utilisateur : 16 indicateurs sur 50 en 2014

Paramètres	Résultats
Continuité de la fourniture d'eau <ul style="list-style-type: none"> interruption de service 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ Des objectifs globalement atteints pour une performance globale de 81 % en hausse par rapport à 2013 (78 %). ✓ Tous les services Clario prévus au contrat sont désormais en place. ✓ Le déploiement du télérelevé se poursuit et avance plus vite que prévu. Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Un taux de réclamations écrites à nouveau en hausse. ✗ Une erreur de paramétrage du logiciel de facturation, en cours de correction au 1^{er} semestre 2015, a conduit à produire des factures incohérentes pour une partie des abonnés qui sont encore facturés sur une base de consommation estimée. La difficulté se résout par ailleurs d'elle-même avec le passage au télérelevé. ✗ Un faible taux d'adhésion aux services Clario proposés en raison d'un manque de communication autour de ces services.
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 messages 	
Mise en eau <ul style="list-style-type: none"> délais et travaux 	
Facturation <ul style="list-style-type: none"> réclamations liées à une erreur de relevé 	



Développement durable : 18 indicateurs sur 50 en 2014

Paramètres	Résultats
Gestion des déchets et chantiers <ul style="list-style-type: none"> acceptation des déchets industriels spéciaux valorisation des terres de décantation conformité à la charte « chantiers responsables » 	Contrat rempli <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne progresse en 2014 (88,9 % contre 86,5 % en 2013). ✓ Poursuite du Plan de Management de l'Environnement, du dispositif Zéro Carbone, de la couverture de 100 % des besoins en énergie renouvelable, et du respect de la charte « chantiers responsables ». Points de vigilance <ul style="list-style-type: none"> ✗ Envisager des objectifs actualisés ou plus ambitieux en phase avec les nouveaux enjeux du développement durable pour l'avenir.
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 comités participatifs et clubs consommateurs programme Eau Solidaire 	
Volet économique <ul style="list-style-type: none"> promotion de l'eau du 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 2014 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 2014

TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT : SUIVI PHYSIQUE ET NON FINANCIER DES ENGAGEMENTS DU DÉLÉGATAIRE

Le délégataire entendait son obligation d'un point de vue strictement financier, sans traduire financièrement le retard physique sur

ses obligations physiques de renouvellement des canalisations notamment. Clarifié par l'avenant triennal en vigueur au 1^{er} janvier 2014, cet aspect est désormais géré de façon conforme par le délégataire.

SUJETS EN COURS / RÉGULARISATION OU AMÉLIORATION DEMANDÉE

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.

QUALITÉ DE LA RELATION CLIENTÈLE

Plusieurs dysfonctionnements ont conduit à des performances moindres depuis 2012. La refonte du logiciel de gestion des abonnés et de la facturation (projet RC&F) en est régulièrement à l'origine : un défaut de programmation a notamment été identifié pour la facturation sur estimation, lors du contrôle. La gestion de la relation clientèle est sous vigilance.

CONTRÔLE INTERNE ET ANALYSES PROSPECTIVES

Le dispositif de contrôle interne appelle à renforcement et amélioration par le délégataire : traitement des données de production et de distribution, analyse des consommations en masse et par communes, traite-

ment des anomalies de facturation, fiabilité des comptes prévisionnels.

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 reste contesté par les contrôleurs du SEDIF.

DEVIS ET FACTURES DE TRAVAUX POUR LE COMPTE DE TIERS

Des améliorations sont encore à porter sur la lisibilité et la complétude des devis établis.

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

L'aboutissement des dossiers AOT reste inachevé en 2014 et le délégataire doit faire en sorte que ce travail de régularisation se concrétise dans les meilleurs délais.

SUJETS EN SUIVI PLURIANNUEL

PERSONNEL AFFECTÉ AU SERVICE

En 2014, 59 louageurs et 112 intérimaires au sein d'un effectif global de 1 603 ETP : l'offre ne prévoyait pas un recours aussi étendu à ces types de contrats.

DÉPLOIEMENT DU TÉLÉRELEVÉ

Le taux d'avancement en 2014 est conforme et dépasse même les engagements contractuels.

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 n'ont pas mis en évidence en 2014 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. Seule la justification du partenariat le plus récent, relatif à l'exploitation de l'usine d'Arvigny, reste à améliorer.