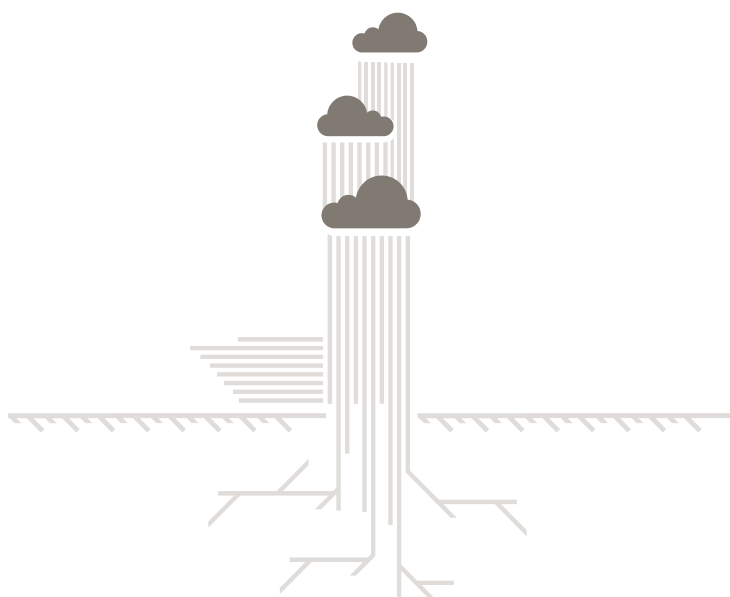




RAPPORT D'ACTIVITÉ



SYNDICAT
DES EAUX
D'ILE DE
FRANCE

SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU


ANDRÉ SANTINI

- Ancien Ministre
- Député-Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)
- Président du Comité de Bassin Seine-Normandie
- Président du Conseil de surveillance de la Société du Grand Paris

Le SEDIF
a consacré
en 2012,

77
millions
d'euros
H.T. à ses
investissements.

Très engagé dans le service à l'utilisateur et l'innovation, le SEDIF se félicite de l'avancement des projets décidés dans le cadre du contrat de délégation de service public. Ainsi le programme Eau Solidaire d'aide aux familles rencontrant des difficultés pour payer leurs factures d'eau, doté d'une enveloppe de plus de 2 millions d'euros, confirme-t-il son développement en 2012, conforté au plan législatif par la loi Cambon.

Le télérelevé Téléo et le dispositif de surveillance du réseau Res'Echo se déploient également conformément aux objectifs fixés par le contrat. L'ensemble de ces projets permettront aux usagers de bénéficier d'un service plus performant et plus proche de leurs attentes et besoins.

Attentif au maintien et à la modernisation de son patrimoine, comptabilisé pour une valeur de 4,4 milliards d'euros, le SEDIF a consacré en 2012, 77 millions d'euros H.T. à ses investissements. Il a ainsi inauguré la nouvelle unité élévatoire de l'usine de Neuilly-sur-Marne, dont les travaux ont représenté un montant de 31,2 M€ H.T. L'année 2012 a également vu le démarrage de la construction du réservoir R7 de Villejuif et de la reconstruction de la station de pompage de Puteaux, pour des montants prévisionnels respectifs de 42 M€ H.T. et 8,6 M€ H.T.

Investi dans une démarche de développement durable, il a réalisé en lien avec le délégataire un Bilan Carbone® du Service de l'eau, qui se déclinera en plan d'actions pour assurer la meilleure maîtrise des émissions de gaz à effet de serre. Le SEDIF a également obtenu le trophée Aquaplus, qui récompense une réalisation exemplaire en matière de développement durable dans le domaine de l'eau, pour la réalisation de l'unité de traitement des effluents de l'usine de Méry-sur-Oise, dont le coût s'est élevé à 14,7 M€ H.T. Il s'attache par ailleurs à favoriser la biodiversité sur ses sites.

Les élus du SEDIF ont poursuivi leur travail en 2012 avec pour objectif d'assurer un service public d'excellence, sûr, solidaire et responsable, engagé durablement dans la préservation de la ressource en eau et soucieux d'efficacité de l'action du service public.

Fort d'une qualité d'eau et de service irréprochable, d'un prix de l'eau maîtrisé et d'une gestion sérieuse, le SEDIF devient de plus en plus attractif et a eu le plaisir d'accueillir, au 1^{er} janvier 2013, 7 nouvelles communes du Val d'Oise.

Ensemble
A.S.M.

Le rapport d'activité répond à l'obligation de l'article L. 5211-39 du Code général des collectivités territoriales, qui énonce : « Le Président de l'EPCI adresse chaque année, avant le 30 septembre, au maire de chaque commune membre un rapport retraçant l'activité de l'établissement et l'utilisation des crédits engagés par l'établissement dans chaque commune, accompagné du compte administratif arrêté par l'organe délibérant de l'établissement. Ce rapport fait l'objet d'une communication par le maire au conseil municipal en séance publique au cours de laquelle les délégués de la commune à l'organe délibérant de l'EPCI sont entendus ».

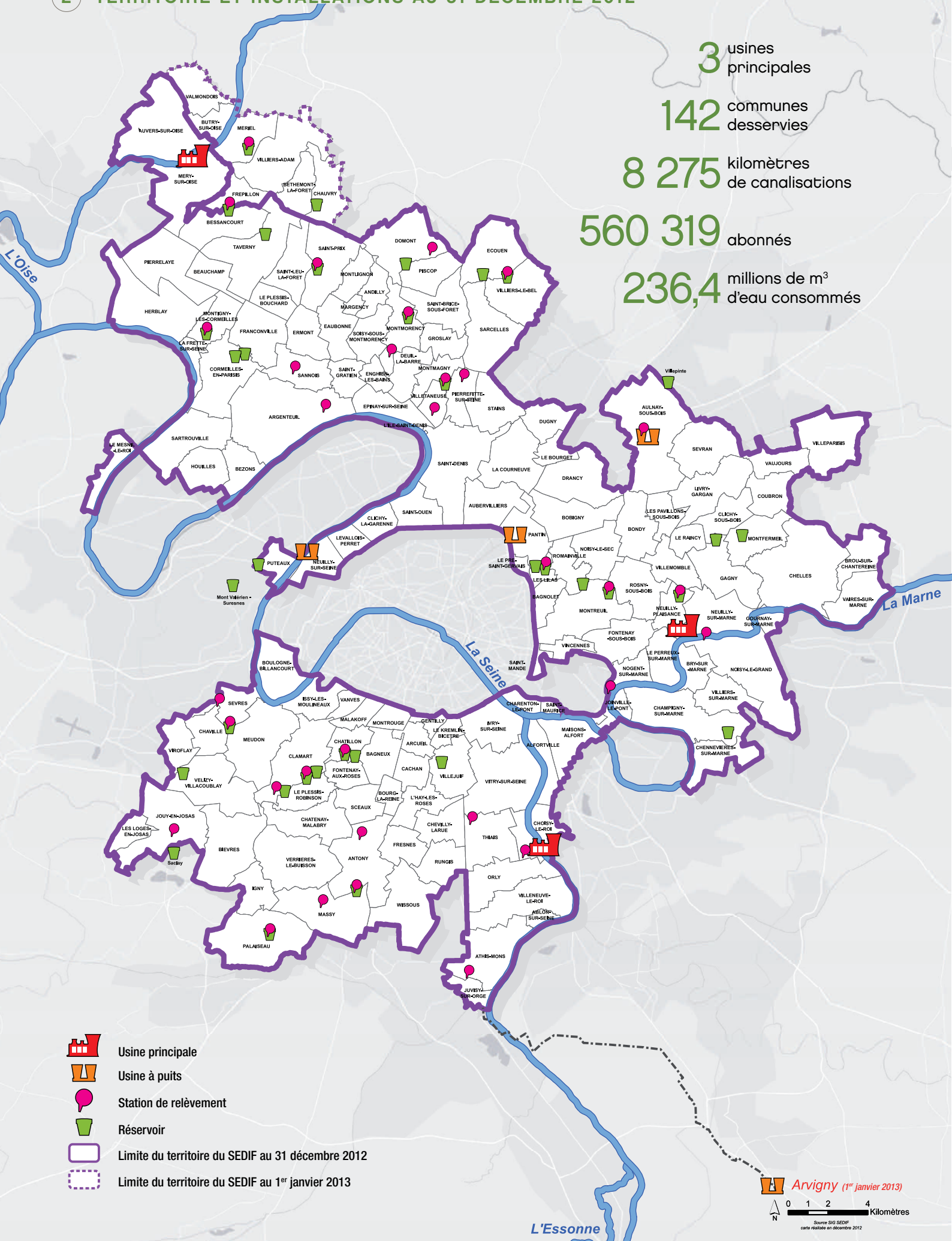
3 usines principales

142 communes desservies

8 275 kilomètres de canalisations

560 319 abonnés

236,4 millions de m³ d'eau consommés



Usine principale



Usine à puits



Station de relèvement



Réservoir



Limite du territoire du SEDIF au 31 décembre 2012



Limite du territoire du SEDIF au 1^{er} janvier 2013



Arvigny (1^{er} janvier 2013)



0 1 2 4 Kilomètres

Source SIG SEDIF
carte réalisée en décembre 2012

Territoires et installations au 31 décembre 2012	p.02
Les faits marquants 2012	p.04

1 L'INSTITUTION

Les instances décisionnaires	p.06	Les effets de l'intercommunalité	p.11
Le Bureau au 31 décembre 2012	p.07	Les ressources humaines	p.12
Les délégué(e)s titulaires et suppléant(e)s	p.08	La CCSPL : concertation avec les associations d'usagers	p.14
Les communes et intercommunalités membres du SEDIF au 31 décembre 2012	p.10	Les commissions techniques	p.15

2 L'INDUSTRIE

Recherche et développement

Les évolutions des filières : membranes de nanofiltration	p.18	La rénovation du système de pilotage de Neuilly-sur-Marne	p.24
Nouveaux outils pour nouveaux polluants	p.19	Les ouvrages de transport	p.25
Connaître la ressource	p.20	Le renouvellement du réseau de distribution (diamètre inférieur ou égal à 300 mm)	p.26

Investissements

Les grands projets d'aménagement	p.21	Le remplacement des branchements en plomb	p.27
Le programme d'investissement 2012 : bilan de la 2 ^{ème} année du XIV ^{ème} Plan	p.22	Marchés publics : la dématérialisation progresse	p.28
L'élévatoire de Neuilly-sur-Marne	p.23		

3 LES SERVICES

La communication du SEDIF	p.30	Le télérelevé	p.35
La relation avec les usagers	p.33	Les évolutions du système d'information du SEDIF	p.36
Les nouveaux services aux abonnés	p.34		

4 LES FINANCES

Le budget consolidé 2012 du Service de l'eau	p.38	Le compte administratif 2012	p.42
L'équilibre des comptes du SEDIF	p.40	Le financement des investissements	p.44
Les ratios budgétaires et financiers	p.41	La dette	p.46

5 LE CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION ET L'ÉVALUATION DU SERVICE DE L'EAU

Les modalités du contrôle	p.48	La performance du délégataire	p.50
L'informatique au service de la transparence et du reporting	p.49	L'évaluation du Service de l'eau	p.52

Les faits marquants 2012



1^{ER} JANVIER

La loi Cambon entre en vigueur : un premier droit à l'eau pour les plus démunis



16 SEPTEMBRE

Le SEDIF ouvre les portes de son site de Villejuif à l'occasion des Journées européennes du Patrimoine



26 JANVIER

Séance de formation pour les élus et les collaborateurs des communes du SEDIF sur le contrat de délégation du service public de l'eau



25 OCTOBRE

Le SEDIF inaugure une nouvelle unité élévatoire à l'usine de Neuilly-sur-Marne (93)



12-17 MARS

Le SEDIF est présent au 6^{ème} Forum Mondial de l'Eau



21 NOVEMBRE

Le SEDIF reçoit le trophée Aquaplus au Salon des Maires, en récompense de sa politique environnementale en matière de développement durable dans le domaine de l'eau



2-4 MAI

Renouvellement de la certification ISO 9001 pour tout l'achat public du SEDIF



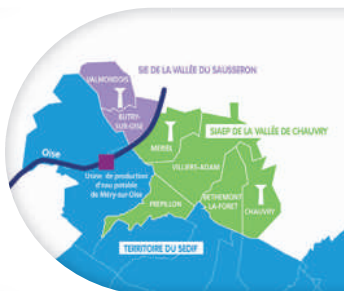
27-30 NOVEMBRE

Intervention du SEDIF au Salon Pollutec à Lyon



24 AOÛT

Visite de chantiers du Président A. Santini et des élus



13 DÉCEMBRE

Vote de l'avenant n° 3 au contrat de délégation de service public pour permettre l'arrivée de 7 nouvelles communes du Val d'Oise

Rapports annuel,
de développement durable
et d'activité du SEDIF
& documents associés

1

L'INSTITUTION

Les instances décisionnaires	06
Le Bureau au 31 décembre 2012	07
Les délégué(e)s titulaires et suppléant(e)s	08
Les communes et intercommunalités membres du SEDIF au 31 décembre 2012	10
Les effets de l'intercommunalité	11
Les ressources humaines	12
La CCSPL : concertation avec les associations d'usagers	14
Les commissions techniques	15

Les instances décisionnaires

36
délibérations
ont été adoptées
par le Comité réuni
3 fois en 2012

Etablissement public local, le SEDIF est un groupement de collectivités territoriales, administré par deux instances délibérantes (le Comité et le Bureau) et par le Président, organe exécutif.

→ LE COMITÉ

Il réunit les représentants désignés par les communes et EPCI membres :

- élit le Président et le Bureau, leur donne délégation pour régler certaines affaires,
- désigne les membres des commissions syndicales et les représentants du SEDIF dans les organismes extérieurs,
- adopte son règlement intérieur, décide des statuts.

- approuver les programmes, avant-projets, Schémas directeurs informatiques,
- autoriser le lancement des procédures de marchés, et leur signature,
- arbitrer les litiges éventuels dans l'application et l'exécution de la délégation de service public,
- décider de recourir à des transactions pour régler d'éventuels litiges susceptibles d'intervenir dans la passation ou l'exécution de contrats ou marchés publics, ou des dommages liés à l'exercice de la compétence eau potable,
- acquérir, aliéner, des biens mobiliers et immobiliers,
- gérer le personnel.

Réuni chaque mois, il a pris 137 délibérations en 2012, et examiné 45 dossiers de gestion courante traitant notamment de la préservation de la ressource, du contrôle de la DSP, de la stratégie de communication, de la télérelève, du nouveau logiciel de relation clientèle et de facturation, du Bilan Carbone®, du Forum Mondial de l'Eau et du Grand Paris de l'eau.

→ LE PRÉSIDENT

A l'instar du Maire, le Président exerce des pouvoirs propres. Il représente le SEDIF, préside le Comité et le Bureau, en fixe l'ordre du jour, prépare et exécute leurs délibérations, ordonne les dépenses et prescrit l'exécution des recettes, recrute le personnel. Le Comité lui a donné délégation pour :

- conclure les accords-cadres et marchés dont le montant est inférieur au seuil réglementaire de recours aux procédures formalisées,
- mettre en œuvre le droit de préemption urbain, déposer des demandes d'autorisation d'urbanisme,
- conclure les emprunts dans la limite des décisions du Comité,
- décider des actions en justice et moyens de défense du SEDIF.

Il est seul chargé de l'administration, mais peut déléguer, sous sa surveillance et sa responsabilité, l'exercice d'une partie de ses fonctions aux Vice-présidents et au Directeur général des services, ainsi qu'aux directeurs et responsables de services. Il rend compte au Comité de ses décisions et des travaux du Bureau.

Il délibère sur :

- les documents de planification, les programmes d'investissement,
- le budget, ses orientations, les attributions de subventions, le compte administratif,
- le prix de l'eau,
- le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau,
- le contrat de délégation de service public (DSP) et ses avenants,
- le contrôle et le rapport d'activité du délégataire.

INFORMATION DES ÉLUS :

Les dossiers inscrits à l'ordre du jour du Comité sont mis en ligne sur l'extranet réservé aux délégués et accessible depuis le site www.sedif.com (espace communal), le jour de leur envoi postal, pour une prise de connaissance dans les meilleurs délais.

→ LE BUREAU

Il compte douze membres élus par le Comité, dont le Président, et a reçu délégation, dans la limite des inscriptions budgétaires, pour :



Le Bureau au 31 décembre 2012

→ LE PRÉSIDENT



ANDRÉ SANTINI

- Ancien Ministre
- Député-Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)
- Président du Comité de Bassin Seine-Normandie
- Président du Conseil de surveillance de la Société du Grand Paris

→ LES 11 VICE-PRÉSIDENTS (DANS LEUR ORDRE D'ÉLECTION)



CHRISTIAN CAMBON

- Maire de Saint-Maurice (94)
- Sénateur du Val-de-Marne



RICHARD DELL'AGNOLA

- Maire de Thiais (94)



JACQUES MAHÉAS

- Maire de Neuilly-sur-Marne (93)



GILLES POUX

- Maire de La Courneuve (93)
- Vice-président de la Communauté d'agglomération Plaine Commune



LUC STREHAIANO

- Maire de Soisy-sous-Montmorency (95)
- Vice-président délégué du Conseil général du Val d'Oise
- Président de la Communauté d'agglomération de la Vallée de Montmorency



GEORGES SIFFREDI

- Maire de Châtenay-Malabry (92)
- Vice-président du Conseil général des Hauts-de-Seine
- Président de la Communauté d'agglomération des Hauts-de-Bievre



DANIEL DAVISSE

- Maire de Choisy-le-Roi (94)



JEAN-PIERRE PERNOT

- Maire de Méry-sur-Oise (95)
- Président du Syndicat Intercommunal d'Assainissement de la Vallée de l'Oise Sud (SIAMOS)
- Vice-président de la Communauté de communes de la Vallée de l'Oise et des Impressionnistes



HERVÉ MARSEILLE

- Maire de Meudon (92)
- Sénateur des Hauts-de-Seine
- Vice-président de la Communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest



HERVÉ HOCQUARD

- Maire de Bièvres (91)
- Conseiller régional d'Ile-de-France



PASCAL POPELIN

- Député de la Seine-Saint-Denis
- Premier adjoint au Maire de Livry-Gargan (93)

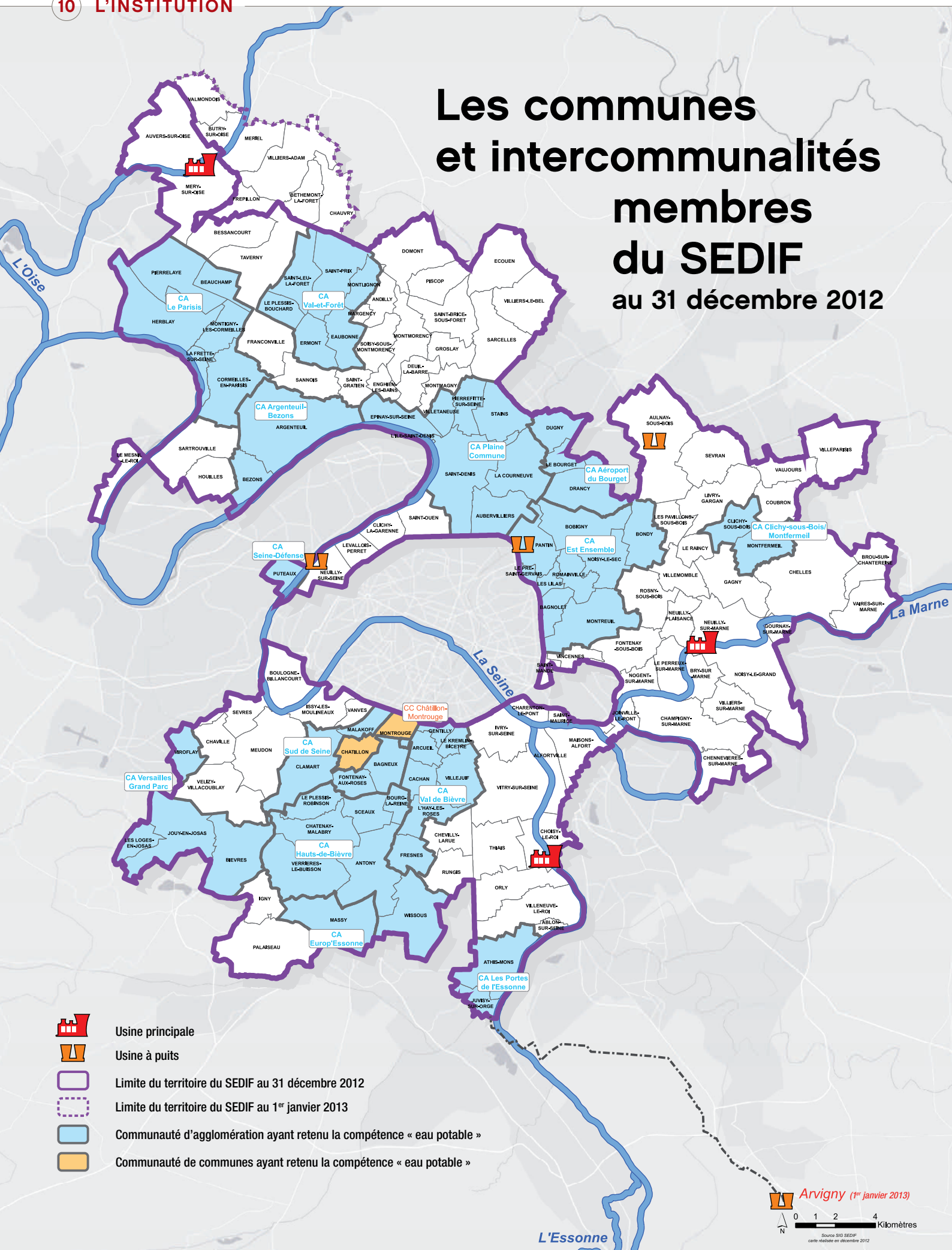
Les délégué(e)s titulaires et suppléant(e)s au 31 décembre 2012

Les délégués sont désignés par les conseils municipaux ou conseils communautaires des communes ou communautés qu'ils représentent au sein du SEDIF.

COMMUNES & COMMUNAUTÉS	DÉLÉGUÉ(E)S TITULAIRES	DÉLÉGUÉ(E)S SUPPLÉANT(E)S
ABLON-SUR-SEINE	M. Jean-Pierre JOUGLET	M ^{me} Ginette JEANNOT
ALFORTVILLE	M. Boris MILISAVLJEVIC	M ^{me} France BERNICHI
ANDILLY	M. Jean BRUXER	M. François LAZZARINI
AEROPORT du BOURGET (communauté d'agglomération) Drancy, Dugny, Le Bourget	M. Michel ADAM	M ^{me} Jocelyne BARDIN
	M. Louis FEREDJ	M. Jean-Christophe LAGARDE
	M ^{me} Bernadette VANDENABELLE	M. Jean-Jacques JENNE
ARGENTEUIL-BEZONS (communauté d'agglomération) Argenteuil, Bezons	M ^{me} Nessrine MENHAOUARA	M. Gérard CARON
	M. Olivier SELLIER	M. Guillaume OUEDRAOGO
AULNAY-SOUS-BOIS	M. Fouad GUENDOUZ	M. Bruno DEFAIT
AUVERS-SUR-OISE	M. Jean RODIER	M. Joachim BROOMBERG
BESSANCOURT	M. Marc PERRAULT	M. Jean-Christophe POULET
BOULOGNE-BILLANCOURT	M. Pierre-Christophe BAGUET	M. Guillaume GARDILLOU
BROU-SUR-CHANTEREINE	M. Eddie GERLE	M. Jacques ANTOINE
BRY-SUR-MARNE	M. Emmanuel GILLES de la LONDE	M. Thomas AUBRON
CHAMPIGNY-SUR-MARNE	M. Georges CHARLES	M. Bernard LECUYER
CHARENTON-LE-PONT	M. André ROURE	M. Jean-Marc BOCCARA
CHATILLON-MONTROUGE (communauté de communes) Châtillon, Montrouge	M. Jacques FONTAINE	M ^{me} Erell RENOARD
	M. Philippe TRIQUET	M. Patrice CARRE
CHAVILLE	M. Jacques BISSON	M ^{me} Marie-Odile GRANDCHAMP
CHELLES	M. Paul ATHUIL	M ^{me} Patricia LAVORATA
CHENNEVIERES-SUR-MARNE	M. Dany GROUZELLE	M. Michel TROUDART
CHEVILLY-LARUE	M. Jean-Pierre FRIES	M. Marc DELORME
CHOISY-LE-ROI	M. Daniel DAVISSE	M. Jean-Joël LEMARCHAND
CLICHY-LA-GARENNE	M. Azise SETTERAHMANE	M ^{me} Mireille GITTON
CLICHY-SOUS-BOIS/MONTFERMEIL (communauté d'agglomération) Clichy-sous-Bois, Montfermeil	M. José DA SILVA	M. Ali AISSAOUI
	M. Cumhur GUNESLIK	M. Ali BENHADJBA
	M. Jean-Yves CONNAN	M. Jean-Claude ANTIGA
COUBRON	M ^{me} Isabelle RICHARD	M. Daniel MARY
DEUIL-LA-BARRE	M. Paul-Edouard BOUQUIN	M. Laurent GUIDI
DOMONT	M. Marcel BOYER	M. Vicente PASTOR
ECOEN	M. François HANET	M. Jean-Pierre BOUSQUET
ENGHIEN-LES-BAINS	M. Edgard ABERLE	M. Michel PARMENTIER
	M ^{me} Marie-Jeanne CALSAT	M. Bruno LOTTI
	M ^{me} Claire COMPAIN	M ^{me} Joslène REEKERS
EST ENSEMBLE (communauté d'agglomération) Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin, Romainville	M. Laurent JAMET	M. Daniel BERNARD
	M. Christian LAGRANGE	M. Pierre STOEBER
	M. Dref MENDACI	M. Clément CRESSIOT
	M. Gérard SAVAT	M. Philippe LEBEAU
	M. Pascal SCHILLE	M. José MOURY
	M. Ali ZAHI	M. Varravaddha ONG
	M. Vincent DELAHAYE	M. Henry QUAGHEBEUR
EUROP'ESSONNE (communauté d'agglomération) (adhésion partielle) Massy	M. Bernard BENEDICT	M ^{me} Anne-Marie XAMBEU
FONTENAY-SOUS-BOIS	M. Youssef BENLARBI	M. Claude FINCK
FRANCONVILLE	M. Jean-Louis GUEGUEN	M. Gilles LANOUE
GAGNY	M. Claude KRANTZ	M. Alain CHENINI
GOURNAY-SUR-MARNE	M. Yann ALEXANDRE	M. Christian VAUTHIER
GROSLAY	M. Jean-Noël CHEVREAU	M. Claude GRAVIER
	M ^{me} Armelle COTTENCEAU	M. Michel FOUQUET
	M ^{me} Martine DUBOIS	M. Benoît BLOT
HAUTS-DE-BIEVRE (communauté d'agglomération) Antony, Bourg-la-Reine, Châtenay-Malabry, Le Plessis-Robinson, Sceaux, Verrières-le-Buisson, Wissous	M. Philippe LAURENT	M ^{me} Chantal BRAULT
	M. Alain-Victor MARCHAND	M. Thomas JOLY
	M. Jean-Paul MARTINERIE	M. Régis ROY-CHEVALIER
	M. Georges SIFFREDI	M. Henri CLOU
HOUILLES	M. François HEURTEL	M ^{me} Nicole ADATO-PEQUIGNOT
IGNY	M. Eric MARCHAND	M. Pierre PICOT
ISSY-LES-MOULINEAUX	M. André SANTINI	M. Gérard MARTIN
IVRY-SUR-SEINE	M. Hervé RIVIERE	M. Romain MARCHAND
JOINVILLE-LE-PONT	M. Jean-Jacques GRESSION	M. Patrice GENTRIC
LE MESNIL-LE-ROI	M. Joël CUNY	M. Patrice RAYNAUD
LE PERREUX-SUR-MARNE	M. Pierre CARTIGNY	M. Eric COUTURE
LE RAINCY	M. Salvatore FICHERA	M. Roger BODIN
LES PAVILLONS-SOUS-BOIS	M. Philippe DALLIER	M. Paul MORTÈS

COMMUNES & COMMUNAUTÉS	DÉLÉGUÉ(E)S TITULAIRES	DÉLÉGUÉ(E)S SUPPLÉANT(E)S
LEVALLOIS-PERRET	M ^{me} Sophie DESCHIEINS	M. Bertrand PERCIE du SERT
LIVRY-GARGAN	M. Pascal POPELIN	M ^{me} Danièle MARINI
MAISONS-ALFORT	M. Paul TEIL	M. Philippe EDMOND
MARGENCY	M. Christian DENIS	M. Roger GEHIN
MERY-SUR-OISE	M. Jean-Pierre PERNOT	M. Michel VAN RENSBERGEN
MEUDON	M. Hervé MARSEILLE	M. Léon HOVNANIAN
MONTMAGNY	M. Bernard MASSOT	M ^{me} Fabienne GRESLARD
MONTMORENCY	M. Patrice FOGLIA	M ^{me} Cécile CALLIPEL
NEUILLY-PLAISANCE	M. Jean-Philippe MALAYEUDE	M. Alain GARRIGUES
NEUILLY-SUR-MARNE	M. Jacques MAHEAS	M. Michel MEHEUST
NEUILLY-SUR-SEINE	M. Michel DELOISON	M ^{me} Valérie GALLAIS
NOGENT-SUR-MARNE	M. Jean-René FONTAINE	M. Sébastien EYCHENNE
NOISY-LE-GRAND	M. Fabien LAMBRY	M ^{me} Frédérique DENIS
ORLY	M ^{me} Geneviève BONNISSEAU	M ^{me} Ghislaine PATRY
PALAISEAU	M ^{me} Claire ROBILLARD	M. Jean-Charles MAURICE
PARISIS (communauté d'agglomération) Beauchamp, Corneilles-en-Parisis, Herblay, La Frette-sur-Seine, Montigny-lès-Cormeilles, Pierrelaye	M. Philippe BARAT	M. Patrick HEKIMIAN
	M. René BRUNEAU	M. Claude CAUET
	M. Maurice CHEVIGNY	M. Philippe AUDEBERT
	M. Jean-Claude DELIN	M. Michel JAY
	M. Jacques LEPINETTE	M. Lucien CORTICCHIATO
	M. Gilles POLLASTRO	M. Philippe BENNAB
PISCOP	M. Elias SEMPERE	M ^{me} Sandrine DRUON
PLAINE COMMUNE (communauté d'agglomération) Aubervilliers, Epinay-sur-Seine, La Courneuve, L'Île-Saint-Denis, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Stains, Villetaneuse	M. Aurélien BERTHOU	M ^{me} France AGNERAY
	M. Daniel DESBIENDRAS	M. Christophe AMEHO
	M. Daniel GUY	M ^{me} Brigitte ESPINASSE
	M ^{me} Karina KELLNER	M. Azzédine TAÏBI
	M ^{me} Véronique LE BIHAN	M. Sylvain ROS
	M. Madjid MESSAOUDENE	M ^{me} Cécile RANGUIN
	M. Philippe MONGES	M. Benoît MARANGET
	M. Gilles POUX	M. Jean-Luc BOUAZIZ
PORTES de l'ESSONNE (communauté d'agglomération) (adhésion partielle) Athis-Mons et Juvisy-sur-Orge	M ^{me} Sophie BISCH	M. Pierre TESSIER
	M. François GARCIA	M. Jean-Claude GERMAN
ROSNY-SOUS-BOIS	M. Claude CHIABRANDO	M ^{me} Anne-Marie BOULLAND
RUNGIS	M. Raymond CHARRESSON	M. Philippe LELIEVRE
SAINT-BRICE-SOUS-FORET	M. Patrick BALDASSARI	M. Roger GAGNE
SAINT-GRATIEN	M. Jean-Claude LEVILAIN	M ^{me} Muriel BERENWANGER
SAINT-MANDE	M. Marc MEDINA	M. Alain ASSOULINE
SAINT-MAURICE	M. Christian CAMBON	M ^{me} Nelly D'HAENE
SAINT-OUEN	M. Alain ROUAULT	M. Rémi FARGEAS
SANNOIS	M. Dominique GAUBERT	M. Arnold YAYI
SARCELLES	M. Katchik KATCHIKIAN	M. Antoine ESPIASSE
SARTROUVILLE	M. Raynald GODART	M ^{me} Consuelo LLOMBART
SEINE-DEFENSE (communauté d'agglomération) (adhésion partielle) Puteaux	M. Thierry STURBOIS	M. Jean-Philippe LOTTEAU
SEVRAN	M. Michel CHATENET	M. Jean-François BAILLON
SEVRES	M. Jean-Pierre FORTIN	M. Jacques DUBY
SOISY-SOUS-MONTMORENCY	M. Luc STREHAIANO	M. François ABOUT
SUD-DE-SEINE (communauté d'agglomération) Bagneux, Clamart, Fontenay-aux-Roses, Malakoff	M. Guy COLLET	M. Jean-Marc BESSON
	M. Jean-François DUMAS	M. Ludovic ZANOLIN
	M. Philippe KALTENBACH	M. Philippe LUTAUD
	M. Gilbert NEXON	M. Gilbert METAIS
TAVERNY	M. Maurice BOSCAVERT	M. Rachid TEMAL
THIAIS	M. Richard DELL'AGNOLA	M. Alain GRINDEL
VAIRES-SUR-MARNE	M ^{me} Lydie MORIN	M ^{me} Evelyn MERLET
VAL-DE-BIEVRE (communauté d'agglomération) Arcueil, Cachan, Fresnes, Gentilly, Le Kremlin-Bicêtre, L'Haÿ-les-Roses, Villejuif	M. Fatah AGGOUNE	M ^{me} Sophie GUILLEMAIN
	M. Samuel BESNARD	M ^{me} Hélène HERNU
	M. Bernard DELIANCOURT	M. Denis HOCHSTETTER
	M. Christian METAIRIE	M. Alain BOUCHAÏB
	M. Franck PERILLAT-BOTTONET	M. Daniel LEPELTIER
	M. Jean-Pierre THELLIER	M ^{me} Marie CHAVANON
	M. Frédéric ZENOU	M. Fabien GUILLAUD-BATAILLE
	M. Didier CHRISTIN	M. Francis BARRIER
VAL-ET-FORET (communauté d'agglomération) Eaubonne, Ermont, Le Plessis-Bouchard, Montignion, Saint-Leu-la-Forêt, Saint-Prix	M ^{me} Catherine CLATOT	M. Michel CASELLA
	M ^{me} Nathalie DESSEMOND	M. Frédéric LEGENDRE
	M. Jacques DILLY	M. Jean-Paul GONTIER
	M ^{me} Ginette GILLES	M. Raoul JOURNO
VANVES	M ^{me} Suzanne HEDUIN	M. Michel AUGER
	M. Bernard GAUDUCHEAU	M. Bernard ROCHE
VAUJOURS	M. Dominique BAILLY	M. Claude LEMASSON
VELIZY-VILLACOUBLAY	M. Bruno DREVON	M. Jean-Charles ORSINI
VERSAILLES GRAND PARC (communauté d'agglomération) (adhésion partielle) Bièvres, Jouy-en-Josas, Les Loges-en-Josas, Viroflay	M. Pascal CIAVATTI	M ^{me} Corinne JOURDAN
	M. Hervé HOCQUARD	M ^{me} Véronique BANULS
	M. Ludovic JAMET	M ^{me} Marie-Christine PAYEN
	M. Olivier LEBRUN	M. Louis LE PIVAIN
VILLEMOMBLE	M. Pierre-Etienne MAGE	M ^{me} Françoise BERGOUIGNOU
VILLENEUVE-LE-ROI	M. Daniel SEBTI	M. Michel BOUILLE
VILLEPARISIS	M. Gérard LACAN	M. Jean-Claude POUPET
VILLIERS-LE-BEL	M. Serge LOTERIE	M. Roland BAUER
VILLIERS-SUR-MARNE	M. Jean-Claude CRETTE	M. Jean-Yves SANSAC
VINCENNES	M ^{me} Anne MONIN	M ^{me} Odile SEGURET
VITRY-SUR-SEINE	M ^{me} Sylvie VASSALLO	M. Ibrahim KONATE

Les communes et intercommunalités membres du SEDIF au 31 décembre 2012



Les effets de l'intercommunalité

Création, transformation, évolution du territoire ou des missions des communautés d'agglomération et de communes franciliennes ont des conséquences pour le SEDIF, lorsque ces structures intègrent « l'eau potable » au sein de leurs compétences.

→ LES DISPOSITIONS LÉGALES

La création d'une communauté d'agglomération (CA) compétente en eau, comprenant intégralement ou pour partie des communes du SEDIF, la transformation en communauté d'agglomération d'une communauté de communes compétente en eau, ou l'extension du périmètre d'une communauté d'agglomération, compétente en eau, à des communes du SEDIF, entraînent le retrait de droit de ces collectivités du SEDIF.

La procédure de « ré-adhésion », encadrée par l'article L. 5211-18 du Code général des collectivités territoriales, nécessite une demande d'adhésion de la communauté d'agglomération au SEDIF par délibération, une approbation du Comité, puis un accord des assemblées délibérantes des collectivités membres du SEDIF dans les conditions de majorité requises et dans un délai de trois mois maximum.

La procédure prend fin avec la publication d'un arrêté interpréfectoral. L'ensemble de la procédure représente en moyenne un délai de 6 mois.

En 2012, aucune évolution intercommunale n'est intervenue sur le territoire syndical.

Au 31 décembre 2012, le SEDIF s'étend sur 142 communes et compte parmi ses membres :

- 14 communautés d'agglomération dotées de la compétence « eau » à titre optionnel (représentant 62 communes),
- 1 communauté de communes (représentant 2 communes),
- 78 communes à titre individuel.

En 2013, le SEDIF s'étend de 142 à

149
communes



→ LES ÉVOLUTIONS AU 1^{ER} JANVIER 2013 :

Le SEDIF dessert 149 communes :

Les élus de Béthemont-la-Forêt, Butry-sur-Oise, Chauvry, Frépillon, Mériel, Valmondois et Villiers-Adam ont fait le choix du SEDIF pour alimenter leur commune en eau potable.

Les 12 000 habitants (environ) qu'elles représentent bénéficient

ainsi, pour un prix moins élevé qu'auparavant, de la qualité et de la haute technicité du service de l'eau potable du SEDIF, et notamment d'une eau plus douce, issue de la filière de nanofiltration de l'usine de production de Méry-sur-Oise.

Ils accèdent également à de nouveaux services, à l'instar de la télérelève progressivement installée sur le territoire du SEDIF, et du

dipositif Eau Solidaire qui vient en aide aux ménages les plus démunis.

5 communes membres du SEDIF à titre individuel intègrent des communautés d'agglomération, également adhérentes au SEDIF :

Saint-Ouen intègre la CA Plaine Commune ; Bessancourt, Franconville, Sannois et Taverny rejoignent la CA Le Parisis.

Les ressources humaines



→ DES AGENTS AU SERVICE DES USAGERS ET DES COLLECTIVITÉS

Le personnel du SEDIF est composé exclusivement de fonctionnaires territoriaux ou d'agents contractuels de droit public.

Ils préparent et mettent en œuvre les décisions prises par les élus, et contrôlent les missions du délégataire, dans le respect des clauses du contrat de DSP.

(1) Les effectifs ici présentés sont les effectifs payés au 31 décembre de l'année concernée et ne recensent donc pas les postes budgétaires créés mais non encore pourvus (recrutements en cours et agents détachés).

Effectifs du SEDIF ⁽¹⁾	Effectifs au 31 décembre 2011		Effectifs au 31 décembre 2012	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Services administratifs :	8	44	9	45
Catégories A (direction, directeurs territoriaux, attachés)	5	14	5	15
Catégories B (rédacteurs)	1	13	1	11
Catégories C (adjoints administratifs)	2	17	3	19
Sous-total personnel administratif	52		54	
Services techniques :	27	16	29	16
Catégories A (direction, ingénieurs)	23	14	26	13
Catégories B (techniciens, contrôleurs)	3	2	2	3
Catégories C (adjoints techniques)	1	0	1	0
Sous-total personnel technique	43		45	
Effectif total payé	95		99	
Effectif total budgétaire	111		111	

→ UNE ENQUÊTE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL

En mars 2012, le SEDIF a souhaité donner la parole à ses agents pour mesurer leur perception des conditions de travail.

La restitution des résultats globalement positifs de cette enquête a été diffusée à tous les agents à l'occasion de réunions, et transmise au médecin du travail ainsi qu'aux membres du Comité technique paritaire (CTP).

→ L'ORGANISATION DE « MATINALES »

Instaurées pour la première fois en 2012 et ouvertes à tous, des réunions sur des thèmes tou-

chant l'actualité du SEDIF ont permis au personnel d'être encore mieux informé. Ces séances d'une heure, organisées en tout début de matinée et animées par des agents, ont ainsi abordé successivement le budget et le programme d'investissement, les opérations importantes menées par le secteur Relèvement-stockage, le traitement de l'eau, les résultats du contrôle 2011 de la délégation de service public, et les actions de protection de la ressource.

Compte tenu de leur apport et de leur succès (plus d'une vingtaine de participants à chaque fois), les « Matinales » ont été reconduites pour 2013.

En 2012,
le CTP
s'est réuni

3
Fois

→ LE RAPPORT SUR L'ÉTAT DE LA COLLECTIVITÉ (R.E.C.)

En application de l'article 33 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 modifiée, les données sociales des collectivités locales font l'objet d'un rapport sur l'état de la collectivité, à présenter tous les deux ans au CTP, avant le 30 juin de chaque année paire.

Le rapport complet, arrêté au 31 décembre 2011, a notamment permis les constats suivants :

- une part d'agents non titulaires similaire à celle rencontrée dans les autres collectivités de la petite couronne (19 %),
- en revanche, une répartition par catégorie hiérarchique totalement à l'opposé de celle rencontrée dans les communes d'Ile-de-France (60 % de catégorie A, 18 % de catégorie B et 22 % de catégorie C),
- une répartition hommes/femmes (cf. tableau des effectifs) stable sur les dernières années,
- un taux de turn-over d'environ 11 %,
- un nombre moyen de jours d'absence des agents titulaires, tous motifs confondus, très inférieur à celui relevé dans les collectivités affiliées au CIG de la petite couronne (18,1 versus 28,5), en hausse par rapport à 2011 essentiellement en raison d'un nombre plus important de congés de maternité.

→ LE COMITÉ TECHNIQUE PARITAIRE

Consulté pour avis sur les questions relatives aux conditions de travail, le CTP est composé, en nombre égal (3 membres titulaires et leurs suppléants), de membres représentant la collectivité, désignés parmi les élus par arrêté du Président, et de représentants du personnel, élus par les agents du SEDIF, pour la durée du mandat.

Suite à la vacance de deux mandats de représentants du personnel suppléants, et à l'absence de candidats sur la liste CFDT élue en 2008, un tirage au sort a permis la désignation de deux nouveaux agents en cours d'année.

En 2012, le CTP s'est réuni trois fois.

Il a notamment émis un avis sur le rapport sur l'état de la collectivité, les modifications du tableau des effectifs, le plan de formation, et plusieurs questions relatives à l'hygiène et à la sécurité (rapport de la médecine professionnelle, programme de prévention des risques, travaux sur les sites administratifs ...).

Il a également été informé de sujets tels que les modalités possibles de restauration du personnel, les textes relatifs à la protection sociale des agents, et ceux concernant l'entretien professionnel.



LE MANAGEMENT PAR OBJECTIFS

Le SEDIF pratique un management par objectifs, afin de structurer l'organisation de ses services et de coordonner leurs activités et projets.

En 2012, les cinq objectifs transversaux définis pour la période 2011-2013 ont été déclinés en vingt objectifs annuels, puis en objectifs par direction et par service. Chaque objectif a été évalué par un ou plusieurs indicateurs.

Au 31 décembre 2012, 75 % des objectifs étaient atteints, 15 % l'étaient partiellement et 10 % ne l'étaient pas.

Les efforts du SEDIF se sont concentrés sur les objectifs pluriannuels suivants :

- maintenir un prix de l'eau juste et compétitif,
- affirmer et développer le rôle d'autorité organisatrice et le contrôle du délégataire.

Parmi les objectifs annuels, les axes de travail privilégiés ont concerné la cohérence entre le prix et la qualité du service, l'amélioration de la gestion patrimoniale, le maintien d'un bon niveau d'exécution budgétaire, la lisibilité et la transparence de gestion du service, la structuration et le développement de la communication interne et la maîtrise de l'empreinte carbone du service.

La CCSPL : concertation avec les associations d'usagers

6 associations

au sein de
la CCSPL

l'Association
Force Ouvrière
Consommateurs
(AFOC),

la Confédération de
la consommation,
logement et cadre de
vie (C.L.C.V.),

la Confédération
syndicale des familles
(C.S.F.),

la Fédération des
familles de France,

l'Organisation
générale des
consommateurs (OR.
GE.CO.),

l'UFC Que choisir.

La Commission consultative du service public local (CCSPL) est régulièrement informée des actions du SEDIF et de son délégataire.

Conformément à l'article L. 1413-1 du Code général des collectivités territoriales :

- elle examine, chaque année, le rapport remis par le délégataire de service public, et celui sur le prix et la qualité du service public d'eau potable établi par le SEDIF ;
- elle est consultée pour avis, avant décision de l'assemblée délibérante, sur tout projet de délégation de service public ou de création d'une régie dotée de l'autonomie financière, et sur les projets de partenariat et de participation à des programmes de recherche et de développement.

Elle peut être consultée sur toute question ayant une incidence directe sur les usagers.

Elle est composée :

- du **Président du SEDIF**,
- **d'élus désignés parmi les membres du Comité** (6 titulaires et 6 suppléants), dans le respect du principe de la représentation proportionnelle,
- **de représentants de 6 associations d'usagers et de consommateurs agréées par arrêté ministériel** :
 - l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC),
 - la Confédération de la consommation, logement et cadre de vie (C.L.C.V.),
 - la Confédération syndicale des familles (C.S.F.),
 - la Fédération des familles de France,
 - l'Organisation générale des consommateurs (OR.GE.CO.),
 - l'UFC Que choisir,
- et **d'une personne qualifiée** (Monsieur Bernard Festy, professeur émérite à l'Université Paris V).

Un représentant du délégataire peut être entendu en séance, en fonction de l'ordre du jour.

Le 14 juin 2012, la CCSPL a examiné et donné son avis sur les dossiers suivants :

- le rapport d'activité 2011 du délégataire relatant les missions réalisées pour le SEDIF, les moyens humains, techniques et financiers mis en œuvre, le bilan des actions dédiées à la relation clientèle ainsi qu'à la qualité de l'eau, au réseau de distribution et à la sécurité du service ; il s'agissait du premier rapport relatif à la nouvelle délégation de service public ;
- le rapport annuel sur le prix et la qualité, le rapport d'activité et le rapport développement durable 2011 du SEDIF, qui présentent un bilan de l'activité du service, notamment les actions envers les abonnés, les événements majeurs de l'année, les études et contrôles sur la qualité de l'eau et du service, la situation financière, les investissements réalisés, le détail du prix de l'eau facturé ;
- les projets de participation du SEDIF à des programmes de recherche et de développement pour l'année à venir.

Elle a également été informée :

- des moyens mis en œuvre pour le contrôle de la délégation, des bilans 2011 de la relation clientèle, du dispositif Eau Solidaire, et de l'Observatoire de la qualité du Service de l'eau qui permet, grâce à des enquêtes, de mesurer la satisfaction des usagers ;
- du lancement de la phase 2 de l'action Phyt'Eaux Cités, du nouveau dispositif Agr'eau Claire, de l'arrivée à échéance du programme PRERI (Prévention des Risques).

Le 27 novembre 2012, elle a examiné et donné son avis sur le projet d'avenant n° 3 au contrat de délégation du service public de l'eau potable et **été informée** des dispositions découlant du décret n° 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur (loi Warsmann).

Les commissions techniques :

un rôle essentiel d'aide à la prise de décision du Comité

Constituées de délégués titulaires membres du Comité, et présidées de droit par le Président, elles sont chargées d'étudier et de rendre un avis sur les questions à soumettre à l'assemblée délibérante.

Leurs membres titulaires et suppléants sont désignés parmi les élus du Comité, selon le principe de la représentation proportionnelle. Les délégués sont ainsi associés aux processus décisionnels, et contribuent aux réflexions menées sur des sujets essentiels à l'activité du SEDIF.

→ COMMISSION SOLIDARITÉ EAU

Créée pour associer les délégués aux actions de solidarité internationale du SEDIF, elle instruit les demandes de subventions présentées par les associations, avant leur présentation au Comité. Cette commission examine en détail les actions menées, l'état d'avancement des projets, les missions d'évaluation et d'échanges techniques, et les relations que le SEDIF entretient avec d'autres partenaires institutionnels et collectivités territoriales.

En 2012, elle s'est réunie deux fois. En mai, au titre du programme supplémentaire 2012, la commission a émis un avis favorable sur 9 projets représentant un financement de 448 500 euros.

Lors de la séance de novembre, la commission a retenu 12 projets pour un montant total d'aides de 1,2 million d'euros, attribué au titre du programme primitif 2013. Par ailleurs, la commission a émis un

La contribution
à la solidarité
internationale :

0,6
centime d'euro
par m³ d'eau
vendu en 2012

0,7
centime d'euro
par m³ d'eau
vendu en 2013

0,9
centime d'euro
par m³ d'eau
en 2014

1
centime d'euro
à l'échéance
2015

Le programme
Solidarité Eau
au Laos

avis favorable sur la proposition d'augmentation, d'ici fin 2015, de l'enveloppe budgétaire consacrée à la solidarité internationale.

→ COMMISSION COMMUNICATION

Consultée pour avis avant le vote du budget primitif sur les actions de communication du SEDIF, elle s'est réunie en mai et novembre 2012 et a validé, notamment, la refonte de l'identité visuelle du syndicat, le projet de rénovation des circuits de visite des usines de Choisy-le-Roi et Méry-sur-Oise ; elle a approuvé le budget primitif 2013 Communication/Relations publiques.

→ COMMISSION DE CONTRÔLE FINANCIER

Informée des modalités et du résultat de l'examen des comptes du délégataire, elle est également consultée avant le Débat d'orientation budgétaire, l'adoption du budget primitif, du budget supplémentaire, de la seconde et de la troisième décisions modificatives et du compte administratif.

Elle se réunit obligatoirement trois fois par an, des séances supplémentaires pouvant être organisées à la demande de son Président ou de la moitié de ses membres.

En 2012, elle s'est réunie trois fois et a approuvé les propositions faites au Comité sur les affaires récurrentes, telles que les comptes prévisionnels du délégataire, le contrôle des comptes de l'exercice 2011, ainsi que les documents budgétaires du Syndicat.

→ COMMISSION TARIFICATION

Chargée d'examiner la politique tarifaire du SEDIF, elle suit attentivement le dispositif Eau Solidaire, auquel elle a fortement participé par ses travaux en 2010.

Ce dispositif permet d'aider les familles en difficulté pour le paiement de leur facture d'eau, via le FSL et par l'attribution de Chèques d'accompagnement personnalisé distribués par les CCAS/CIAS des collectivités membres.



DES MEMBRES
DU COMITÉ SONT
ÉGALEMENT
DÉSIGNÉS POUR
REPRÉSENTER
LE SEDIF DANS
DIVERSES
COMMISSIONS
OU ORGANISMES
EXTÉRIEURS
(ACADÉMIE DE
L'EAU, CNAS,
COMMISSIONS
LOCALES DE L'EAU,
FNCCR, SYNCOM,
OBSERVATOIRE
DES USAGERS DE
L'ASSAINISSEMENT
EN ILE-DE-FRANCE
DU SIAAP ...).

Des actions d'assistance et de prévention complètent les aides distribuées.

En 2012, elle s'est réunie deux fois. Elle a ainsi pu suivre la progression de l'utilisation du dispositif, et en examiner le bilan 2011. Ces réunions ont été, pour les élus, l'occasion de porter leur attention et leurs exigences sur des points particuliers, avec pour objectif constant de rendre accessible aux usagers l'aide qui leur serait nécessaire, tant financièrement qu'en termes d'accompagnement dans leur consommation d'eau.

→ COMMISSION TRAVAUX

Elle est consultée sur la préparation et le suivi des programmes d'investissement annuels issus du Schéma directeur et du Plan et ce, avant le Débat d'orientation budgétaire, l'adoption du budget primitif, du budget supplémentaire et du compte administratif. Elle est également informée des modalités et du résultat du contrôle de la délégation, dont les travaux délégués, sur lesquels elle donne un avis. Réunie trois fois en 2012, elle a émis un avis favorable sur tous les dossiers relevant de sa compétence, avant présentation en Comité, notamment le Débat d'orientation budgétaire, le programme de recherches, d'études et de partenariats (PREPa) pour l'exercice 2013, et sur des choix techniques tels ceux relatifs à la rénovation des fonds de filtre des 3 usines, la faisabilité juridique et technique de la mise en place de panneaux photovoltaïques sur les installations du SEDIF ou le déploiement de Téléo, en particulier l'abandon de la technologie Coronis.

En 2012, elle a examiné en complément : l'opération de rénovation des élévateurs de Neuilly-sur-Marne et, dans le cadre du contrôle de la DSP, les bilans annuels portant sur les thèmes liés à la commission Travaux.

→ COMMISSION DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Créée dans le cadre du choix du mode de gestion du SEDIF, cette commission est appelée à donner notamment son avis sur des projets d'avenants au contrat de DSP entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Ses membres (5 titulaires et leurs suppléants) sont élus par le Comité, au scrutin de liste, sur le principe de la représentation proportionnelle et à bulletin secret. Le comptable du SEDIF et un représentant du Ministre chargé de la concurrence siègent à la commission, avec voix consultative.

En 2012, elle s'est réunie pour examiner les termes et les effets de la mise en œuvre du projet d'avenant n° 3, visant à l'intégration de 7 nouvelles communes, et incluant la reprise par le Syndicat de l'unité d'Arvigny. A cette occasion, quelques ajustements résultant du contrôle effectué sur 18 mois d'exécution du contrat, et de modifications réglementaires intervenues depuis le 1^{er} janvier 2011 et impactant le service, ont été intégrés.

→ COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET JURY DE CONCOURS OU DE MAÎTRISE D'ŒUVRE

Réunie tous les mois, elle agréé les candidatures, juge les offres et rend des avis motivés sur la passation des avenants. Outre les membres élus, y participent le représentant de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, et le Trésorier Principal de Paris « Établissements Publics Locaux ». Pour certaines affaires, les assistants à maîtrise d'ouvrage, les maîtres d'œuvre extérieurs ou les partenaires financiers désignés par le Président de la CAO peuvent participer aux commissions en qualité de personnalités compétentes. En outre, quand elle siège dans la configuration d'un jury de maîtrise d'œuvre, la CAO intègre des membres supplémentaires présentant les qualifications de maître d'œuvre ou d'architecte.

En 2012, la CAO a examiné 56 dossiers au cours de 12 réunions (cf page 28).

→ COMMISSION CONSULTATIVE DU SERVICE PUBLIC LOCAL (CCSPL)

Mise en œuvre au SEDIF dès 1992, pour répondre à la loi du 6 février 1992 portant sur l'administration territoriale de la République, cette commission permet aux représentants d'usagers de s'exprimer.

Elle se réunit au moins une fois par an pour donner son avis sur les rapports annuel et d'activité du SEDIF et du délégataire, avant leur présentation aux membres du Comité. Elle doit être consultée pour tout projet d'avenant ou de modification relatif au contrat de DSP.

En 2012, elle a été appelée à se réunir deux fois (cf page 14).



2

L'INDUSTRIE

Recherche et développement

Les évolutions des filières : membranes de nanofiltration 18

Nouveaux outils pour nouveaux polluants 19

Connaître la ressource 20

Investissements

Les grands projets d'aménagement 21

Le programme d'investissement 2012 :
bilan de la 2^{ème} année du XIV^{ème} Plan 22

L'élévatoire de Neuilly-sur-Marne 23

La rénovation du système de pilotage de Neuilly-sur-Marne 24

Les ouvrages de transport 25

Le renouvellement du réseau de distribution
(diamètre inférieur ou égal à 300 mm) 26

Le remplacement des branchements en plomb 27

Marchés publics : la dématérialisation progresse 28

Les évolutions des filières : membranes de nanofiltration

Dans le cadre de l'amélioration continue des filières de traitement et du futur renouvellement des membranes de nanofiltration de l'usine de Méry-sur-Oise (2015-2016), le SEDIF teste à l'échelle industrielle deux membranes, dont celle utilisée dans l'usine de Méry-sur-Oise depuis 1999. Ces essais sont effectués sur la file 6 de la tranche de nanofiltration de l'usine de Méry-sur-Oise, qui dispose d'une section permettant une mise à l'égout de l'eau après traitement.



Unité de nanofiltration de l'usine de Méry-sur-Oise

Les membranes sont ainsi testées et comparées dans les conditions réelles d'utilisation pendant deux années (2012 et 2013), afin d'obtenir des informations sur leurs performances respectives en termes de qualité d'eau produite, quelles que soient les variations saisonnières de la ressource. Ces essais permettront aussi de déterminer quelle technologie est la plus résistante au colmatage, donc celle qui permettra de réduire les consommations d'énergie de fonctionnement. Ils seront accompagnés d'un suivi des procédures de lavage pour optimiser les consommations énergétiques et de produits chimiques.

→ DES ÉTUDES POUR ENRICHIR LA CONNAISSANCE DU RÉSEAU

L'un des enjeux majeurs du SEDIF est de maîtriser la stratégie de renouvellement, en particulier de son réseau. C'est pourquoi des études et des programmes de recherche sont menés, en vue d'améliorer la connaissance du vieillissement des canalisations et d'affiner les méthodes de plani-

fication des tronçons à remplacer. En 2012, les actions ont porté sur la corrosion des conduites en fonte, les techniques d'inspection des réseaux et sur les méthodes d'aide à la décision.

ÉTUDE CORROSION

Un grand nombre de prélèvements de sols et de canalisations en fonte a été analysé pour préciser la carte de corrosivité des sols, en cours de réalisation. Les mesures permettront de rendre compte de l'hétérogénéité du sol à l'échelle d'une commune et de définir une densité cible de prélèvements à collecter pour couvrir l'ensemble du territoire. L'état de corrosion et la mesure de l'épaisseur critique des prélèvements effectués sur des canalisations en fonte ont permis d'établir des classes de tronçons, selon le type de sol et de fonte. Le traitement de l'ensemble des données obtenues sur plusieurs années de prélèvements permettra de caractériser la corrosion sur chaque échantillon et d'affiner les vitesses de corrosion moyennes par famille de matériaux et par nature de sol. Les résultats de l'étude serviront à l'élaboration des futurs programmes de renouvellement.

INSPECTION DES RÉSEAUX

La démarche initiée en 2012 a pour objectif d'étudier les techniques d'inspection non destructives les mieux adaptées aux diagnostics des réseaux du SEDIF. Les résultats sont à venir.

PLANIFICATION DU RENOUVELLEMENT

La politique actuelle de renouvellement du réseau se conforme aux orientations du Schéma directeur 2011-2025. La stratégie vise non seulement à préserver la qualité de l'eau distribuée et à garantir la continuité du service de distribution, mais également à faire baisser sensiblement l'âge des canalisations. Des systèmes d'information performants de connaissance et gestion patrimoniales, et le développement d'un outil d'aide à la décision, permettant d'optimiser les programmes de renouvellement à plus ou moins long terme, servent cet objectif. Des évolutions de cet outil de simulation du vieillissement du patrimoine sont en cours d'étude, pour prendre en compte les résultats des recherches citées plus haut et s'ajuster au plus près de la stratégie de renouvellement du SEDIF.

Nouveaux outils pour nouveaux polluants

Le SEDIF étudie de nouveaux moyens de surveillance des eaux brutes et produites.

Le SEDIF recourt essentiellement à des ressources en eau de surface pour la production d'eau potable. Ces ressources sont vulnérables aux pollutions, notamment accidentelles.

Pour en surveiller les variations de qualité, le SEDIF a installé des stations de mesure en continu et réalise un important programme analytique. Toutefois, le nombre de polluants potentiellement détectables dans les eaux est sans cesse croissant, et une recherche exhaustive est impossible.

Aussi, le SEDIF s'intéresse-t-il au développement de tests intégratifs, permettant de mesurer les effets sur le vivant de la présence de composés toxiques. Cette approche offre les avantages de pallier l'impossibilité d'une recherche individuelle systématique des polluants, mais également d'évaluer l'effet dit « cocktail » d'un ensemble de substances (mettant par exemple en valeur des effets synergiques).

Ainsi, une étude de faisabilité avec des bio-essais in-vitro a débuté en 2012. Les essais sont effectués sur des bactéries, des algues, des champignons ou des cellules humaines, et apportent des informations générales sur la toxicité, mais aussi sur la sensibilité aux antibiotiques ou d'éventuels effets perturbateurs endocriniens ou génotoxiques.

Ces nouvelles approches n'en sont qu'au début de leur développement et nécessiteront encore des études et des adaptations avant d'être déployées dans un système de surveillance de la qualité de l'eau. Leur mise en œuvre ne dispensera pas d'une recherche analytique pour tenter d'identifier les composés à l'origine des effets toxiques qui pourraient être mis en évidence.



Connaître la ressource

Pour la protéger, la surveiller et anticiper les traitements en usine



La station d'alerte de Gournay-sur-Marne, située à 4 km en amont de la prise d'eau de l'usine de Neuilly-sur-Marne, surveille de nombreux paramètres : hauteur de la Marne, débit et vitesse, ammonium, cyanure, carbone organique total, nitrate, hydrocarbure, pH, oxygène dissous, conductivité, température, turbidité

Les eaux de forages utilisées par le SEDIF présentent globalement des caractéristiques physico-chimiques et bactériologiques stables, liées à la nature géologique des terrains qu'elles ont traversés. Elles ne nécessitent qu'une surveillance ordinaire pour suivre leur évolution à long terme.

Les eaux superficielles de la Seine, la Marne et l'Oise sont, quant à elles, caractérisées par des modifications de leur qualité, liées aux conditions climatiques et à leur exposition aux risques de pollutions accidentelles. Il est donc nécessaire de connaître les facteurs de variabilité des paramètres qualité de ces ressources et d'en assurer une surveillance permanente, pour adapter en temps réel les traitements nécessaires à leur potabilisation.

Le SEDIF et son délégataire poursuivent plusieurs études afin de caractériser cette variabilité. Par ailleurs, dans le cadre des déclarations d'utilité publique visant à l'instauration des périmètres de protection, des études ont été conduites afin de connaître les risques de pollutions liés notamment aux activités industrielles et à la gestion des réseaux d'eaux pluviales et usées.

La surveillance est permanente et s'effectue par l'intermédiaire :

- de sept stations d'alerte, situées au niveau des prises d'eau des trois usines du SEDIF et à quelques kilomètres en amont de celles-ci. Elles surveillent en continu la qualité de l'eau. Les informations sont directement transmises aux usines et permettent d'alerter sur des dégradations dues à des pollutions accidentelles, des efflorescences algales ou des crues, et d'ajuster les taux de traitement à appliquer ;
- des agents « antipollution » basés à Choisy-le-Roi, Méry-sur-Oise et Neuilly-sur-Marne, qui surveillent le respect des prescriptions et interdictions définies dans les périmètres de protection des usines d'eau potable, souterraines ou superficielles. Ils ont un rôle essentiel lors de la mise en place d'« alertes pollution », via leur connaissance des acteurs locaux et des principales sources de pollution. Ils assistent efficacement les exploitants lors des crues ou des étiages de la rivière ;
- du SIG Ressources, qui est une base de données géo-référencée identifiant les pollueurs potentiels, en amont des prises d'eau du SEDIF. Il est alimenté par les dossiers d'autorisation d'exploiter, transmis par les préfectures des départements situés dans un rayon de plus de 100 km autour des périmètres de protection des usines, et sur lesquels le SEDIF et son délégataire sont invités à donner un avis.

Les grands projets d'aménagement

Le développement urbain de l'agglomération parisienne pour les quinze prochaines années se dessine aujourd'hui. Le SEDIF participe activement à cette évolution, et s'attache à anticiper au mieux les besoins futurs en eau potable et à accompagner toutes les opérations d'aménagement à venir sur son territoire.

Tous les projets actuels de l'agglomération parisienne ont une seule ambition : **la transformer en une grande métropole mondiale et européenne**. Les projets d'infrastructures de transport, le Schéma Directeur de la Région Ile-de-France (SDRIF), les opérations d'intérêt national (OIN), les contrats de développement territorial (CDT) constituent des outils autour desquels s'articulent les réflexions et se concrétise le concept du Grand Paris (voir carte ci-dessous).

→ LE SEDIF TRÈS ATTENTIF À LA MAÎTRISE DU PRIX DE L'EAU

Dans ce cadre, le SEDIF est saisi de nombreuses demandes de déplacement de ses ouvrages, dont les coûts peuvent incomber pour tout ou partie au Service public de l'eau. Afin d'identifier les opérations pouvant avoir des interactions avec les ouvrages du SEDIF et négocier des adaptations en amont avec les aménageurs pour en minimiser les impacts, une veille permanente est assurée.

Ainsi, sur la période 2005-2012, a été obtenue une réduction de 40 % de la dépense prévisionnelle totale (32,1 M€ H.T. d'économies pour 81 M€ H.T. d'estimation) à la charge du SEDIF.

→ ANNÉE 2012

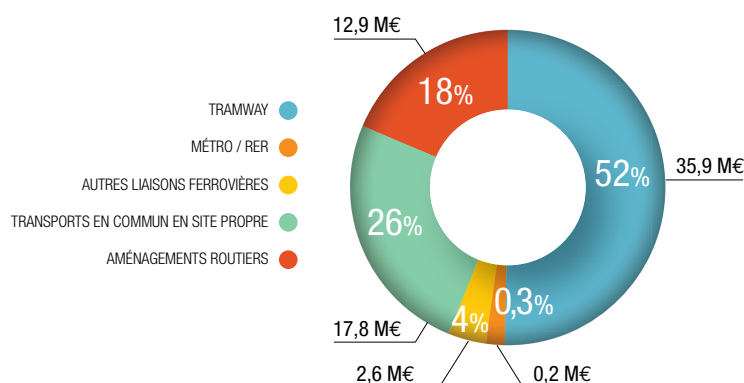
La deuxième année du contrat de délégation du service public de l'eau potable a été marquée notamment par :

UNE VISION PROSPECTIVE DES OPÉRATIONS D'AMÉNAGEMENT À VENIR IDENTIFIÉES SUR LE TERRITOIRE DU SEDIF (2012-2025)

- Une synthèse détaillée issue des données disponibles et des échanges avec les aménageurs¹ a été élaborée. Sur le territoire du SEDIF, 34 projets de transports en commun² ou d'aménagement³ ont été identifiés.

(1) Collectivités territoriales, bureaux d'études, Société du Grand Paris, STIF, SNCF ...
(2) Grand Paris Express, train/tram, prolongation des lignes de tramway ou de métro
(3) Désenclavement et réaménagement de quartiers, opérations de sécurité ...

- Les impacts financiers prévisionnels pour le Service public de l'eau sont de 69,4 M€ H.T. :

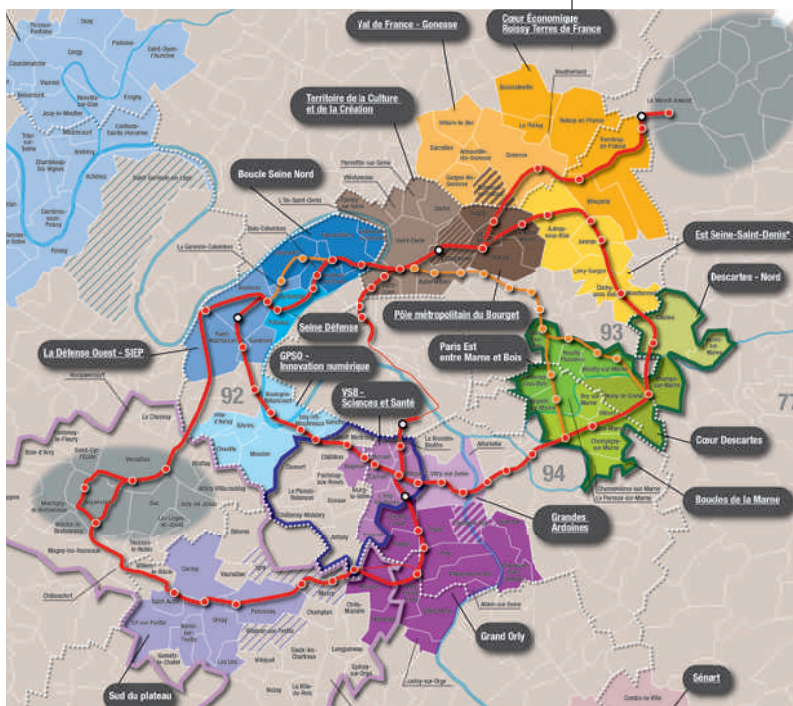


DES PROCÉDURES CONSOLIDÉES

- un **guide pratique** diffusé aux aménageurs, destiné à rationaliser les échanges et à préciser les contraintes du Service public de l'eau potable ;
- un **contrôle du délégataire renforcé** sur les opérations de zones d'aménagement concerté (ZAC), projets de rénovation urbaine (PRU) et aménagements urbains.

Carte du Grand Paris et des contrats de développement territorial
Juillet 2012

© IAU ÎdF - Tous droits réservés



Le programme d'investissement 2012 bilan de la 2^{ème} année du XIV^{ème} Plan

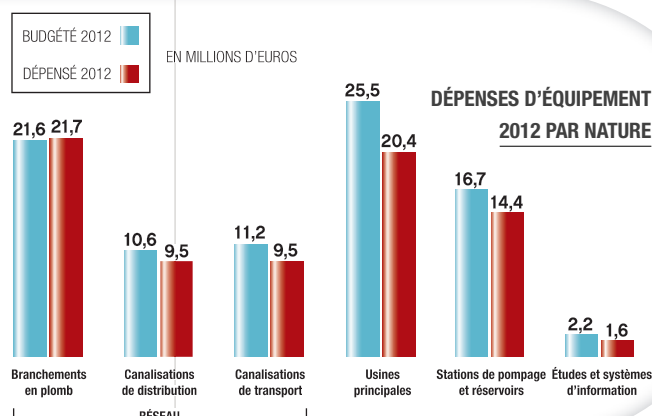
Le taux de réalisation
de l'année 2012
s'élève à

88 %

Le programme d'investissement 2012 a permis de consacrer 77,1 M€ H.T. aux dépenses d'équipement, portant en grande partie sur le réseau et les usines principales.

Les investissements au terme de la période 2011-2012 s'élèvent à 171,7 M€ H.T., soit 35 % des dépenses d'équipement prévues au XIV^{ème} Plan (2011-2015).

Avec un budget de près de 88 M€ H.T. et un montant effectif de dépenses d'équipement de 77,1 M€ H.T., le taux de réalisation de l'année 2012 s'élève à 88 %.



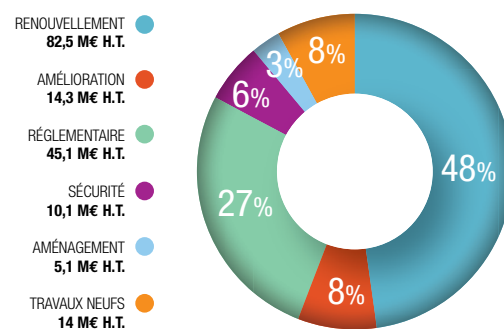
Ainsi, plus de la moitié des dépenses de l'année 2012 a été consacrée au réseau :

- 28 % des dépenses ont permis la modernisation de 15 527 branchements en plomb,
- 12 % ont été consacrés au renouvellement d'importantes canalisations de transport, en particulier la liaison en diamètre 800 mm entre Bondy et Saint-Denis et celle en 500 mm entre Montigny et Argenteuil,
- 13 % ont contribué au renouvellement de 23,7 km de réseau de distribution, répartis sur 92 chantiers.

Les travaux en usines principales (26 % des dépenses) ont permis l'achèvement de la construction d'une nouvelle usine élévatoire à Neuilly-sur-Marne, la mise en place d'une désinfection aux ultra-violet dans les usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne, et le démarrage de la refonte de l'unité d'électrochloration à Choisy-le-Roi. Enfin,

pour les stations de pompage et réservoirs (19 % des dépenses), l'année 2012 a vu le démarrage de la construction du réservoir R7 de Villejuif et de la reconstruction de la station de pompage de Puteaux.

DÉPENSES PAR TYPOLOGIE DE TRAVAUX - BILAN 2011-2012



L'accent a été mis sur le renouvellement du patrimoine (ouvrages et canalisations), qui représente 60 % des prévisions du XIV^{ème} Plan et 48 % des dépenses en 2011-2012.

Les travaux rattachés aux objectifs réglementaires sont liés à des impératifs de mise en conformité (essentiellement le remplacement des branchements en plomb). Ils représentent un quart des dépenses de la tranche 2011-2012.

Comme prévu initialement au Plan, les travaux participant à l'amélioration du fonctionnement global du système de production/distribution représentent environ 8 % des dépenses.

La sécurisation du système de production/distribution concerne en particulier la protection contre les inondations, la sécurisation électrique et la sûreté des sites.

Sur la période 2011-2012, les travaux neufs concernent principalement la construction du nouveau réservoir R7 à Villejuif.

Enfin, les travaux devant être réalisés à la demande d'aménageurs de l'espace public n'ont représenté que 3 % des dépenses.

L'élévatoire de Neuilly-sur-Marne

→ UNE RÉNOVATION D'ENVERGURE

Installés en 1955, les équipements de pompage de l'élévatoire A avaient atteint leur limite de vétusté et devaient être remplacés. Ce constat a constitué le point de départ d'un ambitieux programme de fiabilisation et d'optimisation de tout le post-traitement de l'usine : réservoirs de contact chlore et déchloration, réservoirs d'effacement et unité élévatoire elle-même, dont le rôle principal consiste à pomper l'eau potable des réservoirs d'effacement pour l'élever vers le réseau de transport et les réservoirs de première élévation du secteur Marne.

D'un montant de 31,2 M€ H.T., la rénovation de l'unité élévatoire de l'usine de Neuilly-sur-Marne était l'une des plus importantes opérations du XIII^{ème} Plan du SEDIF. La nouvelle unité élévatoire a été inaugurée le 25 octobre 2012, au terme de quatre années de travaux.

Cette importante opération a tenu compte de la politique de développement durable du SEDIF avec la mise en place de la vitesse variable sur les moteurs des groupes et des matériels à haut rendement, afin de réduire autant que possible la consommation électrique de l'unité élévatoire, qui est, de loin, le poste le plus énergivore de l'usine.

Approuvé en 2001 par le Bureau syndical, ce programme a permis :

- la rénovation du génie civil intérieur des réservoirs d'effacement. Ces réservoirs créent un volume tampon entre la production continue d'eau potable par l'usine et le besoin variable des consommateurs au cours d'une journée,
- le chicanage de deux réservoirs, un dédié au contact avec le chlore et un réservoir d'effacement pour limiter les zones d'eaux stagnantes et mieux contrôler la qualité de l'eau en sortie d'usine,



31,2
millions
d'euros

pour la
rénovation
complète de
l'élévatoire de
Neuilly-sur-Marne

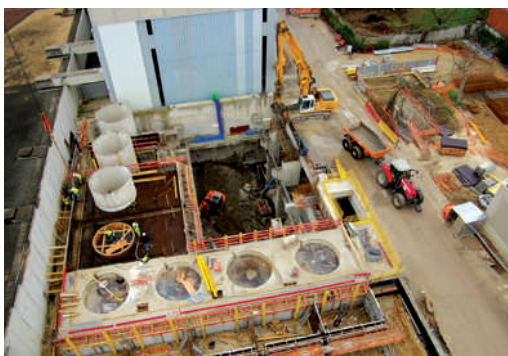
Le chantier
a mobilisé plus de
20 000
hommes-jours
pendant 40 mois

- l'adaptation des liaisons hydrauliques entre réservoirs pour permettre un fonctionnement en série des quatre réservoirs et bénéficier d'un volume d'effacement plus important,
- la rénovation des pompes de l'élévatoire B, la mise en place de nouveaux moteurs et de la vitesse variable,
- la construction de l'élévatoire C et l'installation de deux nouveaux groupes de pompage.

Les études d'avant-projet et de projet ont abouti à la définition de quatre marchés, attribués fin 2008 : génie civil, équipements hydrauliques, équipements électromécaniques et électricité, et groupes électropompes.

10 000 m³ de terrassement, 3 200 m³ de béton et 350 tonnes d'acier ont été nécessaires à la construction de cette nouvelle unité.

La nouvelle élévatoire s'intègre parfaitement dans le tissu industriel de l'usine de Neuilly-sur-Marne en prolongeant le bâtiment existant de l'élévatoire B.



Réalisation du niveau R0 avec les trois tours d'équilibre à l'aspiration des pompes et l'emplacement des 5 réservoirs antibélier à leur refoulement



La salle des pompes de la nouvelle unité avec les pompes P1 et P2

La rénovation du système de pilotage de Neuilly-sur-Marne

7
millions
d'euros
pour piloter
la production plus
efficacement

Au cours des 10 dernières années, l'usine de Neuilly-sur-Marne a subi d'importants travaux de rénovation. Ainsi, toutes les unités ont été mises à niveau pour un montant total d'environ 150 M€ H.T.

Dans le prolongement de ces travaux, un nouveau système de pilotage de la production est en place depuis 2012 dans cette usine, au terme de 24 mois de travaux et pour un montant d'environ 7 M€ H.T.

En application du Schéma directeur d'informatique industrielle, l'opération a consisté à répartir les applications de l'usine dans deux sous-ensembles, les applications de conduite temps réel (CTR) et les applications d'exploitation temps différé (ETD). Le système de CTR comprend trois applications principales :

- **la supervision centrale des unités (SCU)** supervise et pilote les unités fonctionnelles de l'usine et les ouvrages du réseau (stations de pompage et réservoirs principalement),
- **l'application de conduite des installations (ACI)** est la transposition à Neuilly-sur-Marne d'un système de conduite automatique similaire à celui mis en place à Méry-sur-Oise depuis 1995,
- **l'application de diagnostic des installations (ADI)** est une toute nouvelle application. Compte tenu du nombre considérable de données qui remontent chaque jour dans le système d'archivage du poste de commande, il est impossible de suivre les évolutions fines et de détecter les faibles variations qui peuvent être des signes avant-coureurs d'une défaillance et donc d'un incident de production. C'est le rôle de l'ADI, système expert qui, à partir d'une trentaine de règles de base, surveille les évolutions lentes de certaines données, et alerte l'exploitant avant la survenance d'un défaut.

Pour accueillir les systèmes de pilotage, le poste de commande de l'usine a été entièrement rénové, et l'ensemble a été mis en service de manière transparente par rapport à l'exploitation de l'usine. Des unités en cours de travaux sur l'usine ou sur le réseau restent encore à intégrer. Après la fiabilisation graduelle du système, l'objectif est de permettre à terme le dépostage nocturne des chefs de poste, à l'image de ce qui existe à Méry-sur-Oise depuis 10 ans. Dans cette configuration, le système de conduite aide les chefs de poste pour le pilotage de l'usine pendant la journée. La nuit, de 22 h à 6 h, le système gère seul la production et alerte le personnel d'astreinte en cas d'anomalie. Seuls des agents de sûreté restent présents dans l'usine, 24 h sur 24. Toutes ces dispositions vont dans le sens d'une production d'eau plus fiable et plus sûre.



Le poste de commande
de l'usine de
Neuilly-sur-Marne

Il s'agissait de remplacer le système de supervision et de contrôle commande installé à la fin des années 80, puis constamment mis à jour et amélioré. Fait rare, ce système était encore pleinement opérationnel 20 ans après sa création, mais sa maintenance devenait de plus en plus délicate, les spécialistes étant de moins en moins nombreux, pour assurer le maintien en condition opérationnelle du système.

Dès 2005, il a donc été décidé de réaliser une dernière opération de sécurisation pour prolonger encore sa durée de vie, et, dans le même temps, de lancer les études en vue de son remplacement.

Les ouvrages de transport

→ RÉNOVATION D'UNE CANALISATION DE DN 500 MM « MONTIGNY-LÈS-CORMEILLES / ARGENTEUIL » SUR LA SECTION « LA FRETTE-SUR-SEINE / CORMEILLES-EN-PARISIS »

Constituée d'éléments en béton armé à joints coulés au plomb, cette canalisation a été posée en 1935. D'une longueur de 4 520 m, elle part des réservoirs de Montigny-lès-Cormeilles et constitue un secours du feeder stratégique de DN 1 000 mm et 800 mm reliant Méry-sur-Oise à Eaubonne.

Les nombreuses fuites intervenues ces dernières années ont rendu nécessaire son renouvellement progressif. La première partie de la canalisation, située sur la commune de Montigny-lès-Cormeilles, a été renouvelée en 2005 sur un linéaire de 720 m. La seconde partie, située sous la RD 392, a été renouvelée d'avril à décembre 2012 sur un linéaire de 3 800 m.

La technique sans tranchée de tubage sans espace annulaire a été mise en œuvre sur un linéaire de 2 400 m environ. Cette technique permet de conserver la capacité hydraulique de la canalisation grâce à une très faible réduction du diamètre lors du tubage et à la diminution de la rugosité.

Ce procédé permet également de limiter les terrassements et les impacts sur la circulation : le trafic routier a pu être maintenu sur la RD 392, même de nuit.

Soudés bout à bout en surface, les éléments de canalisation sont ensuite insérés dans la canalisation existante via un dispositif de réduction de diamètre. La canalisation retrouve son diamètre initial au bout de 24 à 48 heures, et la paroi extérieure de la nouvelle conduite vient se plaquer contre la paroi intérieure des tuyaux existants.

Fait marquant du chantier, un tronçon de canalisation de 500 m a été tiré en souterrain dans l'ancienne canalisation, sur une distance de 1 250 m, avant de rejoindre son emplacement définitif.

Les travaux de tubage proprement dits ont eu lieu de juin à septembre 2012. L'ensemble des travaux de réseau a été finalisé en décembre 2012, pour un montant de 3,3 M€ H.T.



Dispositif d'insertion de canalisation et de réduction de diamètre

→ CANALISATION DE DN 800 MM « BONDY – SAINT-DENIS » RENOUVELLEMENT DES BIEFS 26 ET 31

Cette canalisation, posée entre 1935 et 1940, est constituée de tuyaux en béton armé à âme en tôle avec joints coulés au plomb. Elle assure aujourd'hui l'équilibre et la sécurité d'alimentation de la zone nord du secteur Marne. L'apparition de nombreuses fuites a conduit le SEDIF à engager, en 1991, le renouvellement intégral de la liaison. Dans ce contexte, les biefs 26 et 31, situés principalement à Bondy, ont été renouvelés en deux phases, l'une en 2011, l'autre en 2012.

Cette seconde phase des travaux a concerné 490 m du bief 31 le long de la route d'Aulnay, et environ 110 m du bief 26 le long de l'avenue Gallieni (RN 3), ainsi que leurs raccordements. Suite aux conclusions de l'étude hydrau-

lique, il a été décidé de renouveler les conduites existantes du bief 31 par une canalisation de DN 600 mm en fonte ductile.

Pour limiter la gêne aux usagers de la voirie ainsi que les volumes de terrassement, 300 m du bief 31, ont été renouvelés par tubage avec espace annulaire, et les 155 m restants en tranchée ouverte. La conduite acier de 35 m franchissant le canal de l'Ourcq sur une passerelle métallique a été simplement réhabilitée par l'application d'une résine intérieure.

Les travaux se sont déroulés par tronçons successifs de février à novembre 2012, pour un montant de 1,7 M€ H.T.



Raccordement du bief 31 sur le bief 26 sous la RN 3 à Bondy

Bief : partie de conduite comprise entre deux vannes

Le renouvellement du réseau de distribution (diamètre inférieur ou égal à 300 mm)

8 275
kilomètres de
canalisations

composent le réseau
au 31 décembre 2012

IGNY

Rue des Genêts – pose en
forage dirigé d'une conduite en
PEHD de DN 150 mm – tir pilote
sous un escalier



DRANCY

Rue Maurice Bernard – pose en
tranchée sous fourreau d'une
conduite en PEHD de
DN 125 mm – opération de
tirage de la conduite avec
un treuil



(1) Une opération est considérée
comme récolée lorsque le constat
des prestations a été transmis
au SEDIF et les plans définitifs
(dits de récolement) intégrés
dans son système d'information
géographique

(2) Polyéthylène haute densité

→ RAPPEL DES OBJECTIFS

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le SEDIF assure la maîtrise d'ouvrage du renouvellement patrimonial des conduites de distribution. Son délégataire gère, pour sa part, l'accompagnement des opérations de voirie ou les déplacements liés à la création de lignes de tramway par exemple, pour un linéaire de 18 km par an, ainsi que les travaux neufs pour le compte de tiers.

Le XIV^{ème} Plan prévoit le renouvellement patrimonial de 198 km de canalisations vétustes. Une première phase couvrant les années 2011 et 2012 devait permettre le remplacement de 44 km de conduites.

RENOUVELLEMENT PATRIMONIAL

L'année 2012 a permis d'absorber une partie du décalage observé au démarrage de l'opération. Ainsi, 23,7 km ont été posés, dont 30 % environ par le biais de techniques sans tranchée, portant le linéaire remplacé depuis mai 2011 à 34 km. 92 chantiers ont été réalisés en 2012 sur 54 communes. En moyenne, 10 chantiers se déroulaient simultanément. Les 10 km restants ont été réalisés au cours du premier trimestre 2013.

TRAVAUX RÉALISÉS PAR OU POUR LE COMPTE DE TIERS (TRAVAUX DÉLÉGUÉS)

En 2012, 117 dossiers ont été instruits, représentant 15,2 km. 85 opérations (10,5 km) sont achevées, soit 69 % du linéaire total, dont 69 récolées⁽¹⁾, soit 59 % du nombre total d'opérations achevées au 2 avril 2013. 5,5 km correspondent à des travaux de renouvellement ou de déplacement de canalisations.

LES OPÉRATIONS LES PLUS IMPORTANTES RÉALISÉES EN 2012 :

- Choisy-le-Roi, boulevard de Stalingrad, 780 ml de fonte de diamètre 200 mm sous route départementale, durée 3,5 mois ;
- Clamart, rue Paul Vaillant-Couturier, 750 ml de fonte de diamètre 150 mm en milieu urbain dense avec commerces, abandon de double réseau et reports de conduites multiples, durée 4 mois ;
- Neuilly-sur-Seine, rue du Général Lanrezac, 160 ml de PEHD⁽²⁾ de diamètre 100 mm entre le 15 juillet et le 15 août sous voie à forte circulation, à proximité du pont de Neuilly ;
- Herblay, route de Conflans et rue d'Eragny, 560 ml de fonte de diamètre 100 et 150 mm sous voie à forte circulation avec intervention en deux phases pour respecter des contraintes de calendrier et de déviation, durée 6 + 3 semaines.

Le remplacement des branchements en plomb

Depuis plus de 10 ans, des investissements très importants sont réalisés par le SEDIF pour remplacer les branchements en plomb et se conformer aux exigences européennes à l'échéance du 25 décembre 2013.

→ L'ANNÉE 2012 A ÉTÉ MARQUÉE PAR :

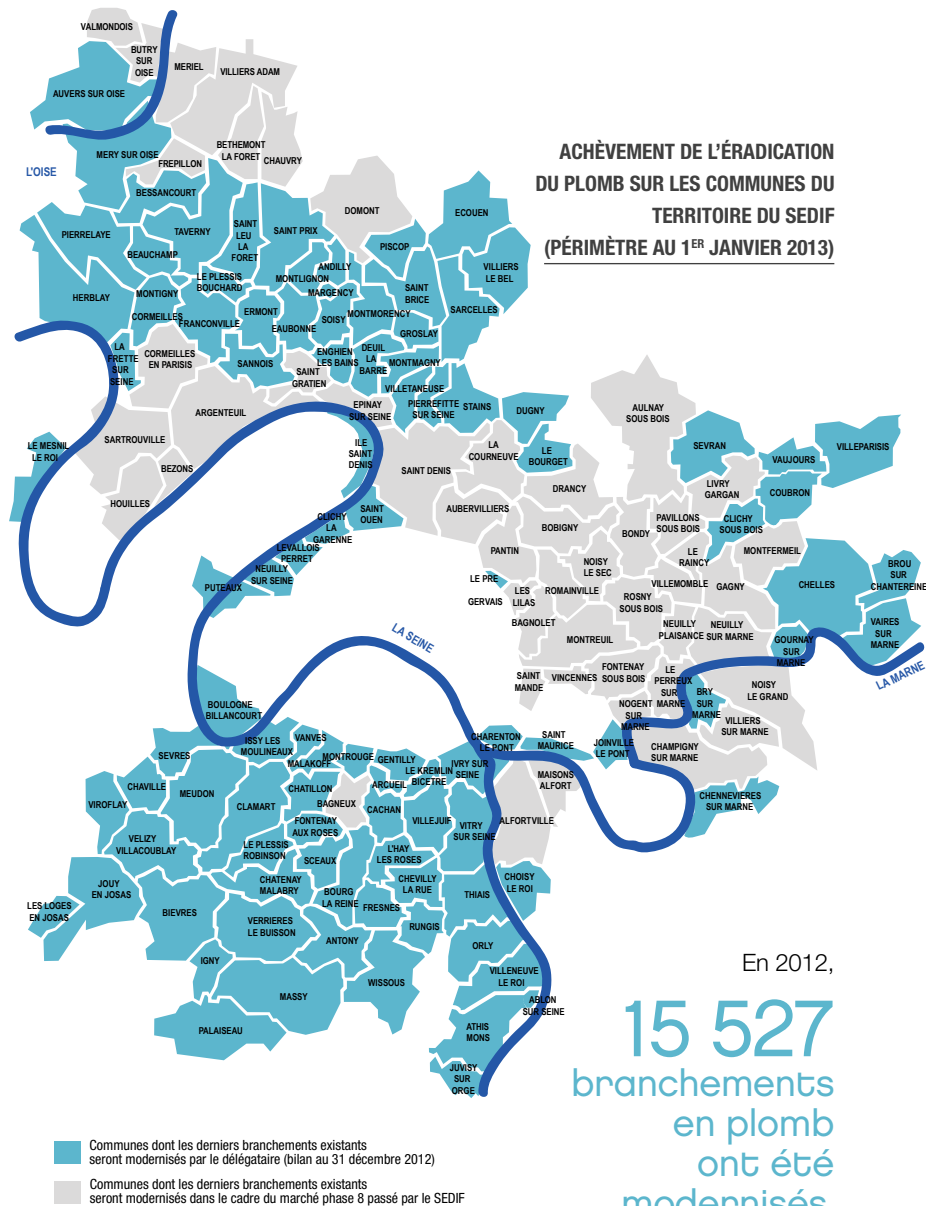
- la fin des travaux de modernisation de la 7^{ème} phase et le commencement, durant l'été, des travaux de la 8^{ème} et dernière phase de renouvellement ;
- la prise en compte de la nouvelle réglementation relative à la réforme « DT / DICT » (déclaration de projet de travaux / déclaration d'intention de commencement de travaux) applicable depuis le mois de juillet 2012 ;
- la mise en place de la cartographie du réseau de transport de gaz sur les cartes de programmation, afin d'optimiser la sécurité.

Les campagnes de modernisation sont achevées pour 102 communes du SEDIF. L'éradication des quelques branchements en plomb subsistants sur ces communes a été confiée au délégataire du SEDIF (communes en bleu sur la carte ci-contre).

Une réduction des fuites d'environ 50 % est constatée depuis le démarrage de l'opération au début de l'année 2000 (cf. graphique ci-contre), malgré un léger retour à la hausse en 2012 dû à la période de gel du mois de février.

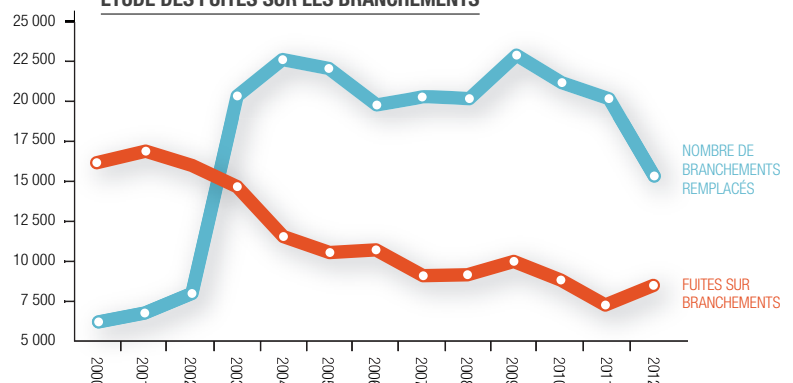
Suite à la mise en concurrence réalisée dans le cadre de la 8^{ème} et dernière phase, le prix moyen du remplacement d'un branchement a augmenté d'environ 5 % par rapport à la phase précédente et s'élève à 1 286 € H.T.

Cette légère hausse s'explique par la complexité des dernières modernisations à réaliser et par l'augmentation de la longueur moyenne des branchements par rapport à la phase précédente (de 7,90 m à 8,90 m).



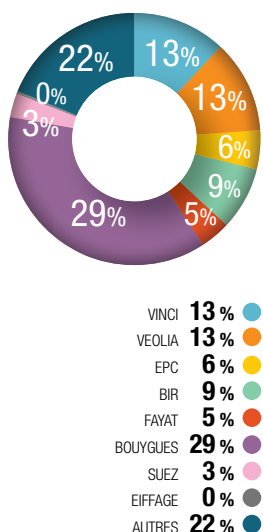
En 2012,
15 527
branchements
en plomb
ont été
modernisés,
soit environ
300 branchements
par semaine.

ÉTUDE DES FUITES SUR LES BRANCHEMENTS

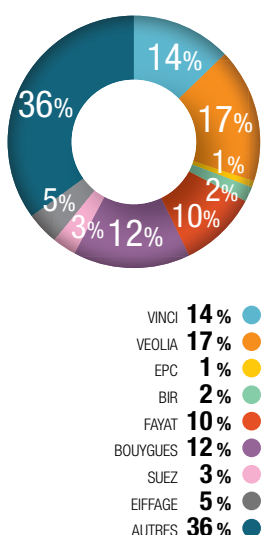


Marchés publics : la dématérialisation progresse

AFFECTATION PAR GROUPE ET PAR MONTANT DES MARCHÉS SIGNÉS EN 2012



AFFECTATION PAR GROUPE ET PAR MONTANT DES MARCHÉS SIGNÉS SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES



(1) Procédures formalisées au sens du Code des marchés publics : appel d'offres, marché négocié, dialogue compétitif, concours ... (environ 81 % du montant total des marchés signés en 2012)

(2) MAPA : marchés passés selon une procédure adaptée (environ 12 % du montant total des marchés signés en 2012)

(3) MS : marchés subséquents aux accords-cadres (environ 7 % du montant total des marchés signés en 2012)

(4) Comité français d'accréditation

→ LES MARCHÉS PUBLICS EN CHIFFRES

En 2012, conformément à l'article 133 du Code des marchés publics, le SEDIF a recensé 64 marchés ou accords-cadres d'un montant supérieur à 20 000 € H.T., couvrant ses besoins tant en fonctionnement qu'en investissement. Leur montant global s'élève à 105,5 M€ H.T., et représente une augmentation d'environ 93 % par rapport au total des marchés signés en 2011. Cette augmentation est notamment due à la conclusion des marchés relatifs à la 8^{ème} phase de remplacement des branchements en plomb (environ 28,5 M€) et à la construction du réservoir R7 de Villejuif (environ 30,7 M€ de travaux).

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de marchés (PF ⁽¹⁾ + MAPA ⁽²⁾ + MS ⁽³⁾)	107	68	80	76	64
Montant des marchés H.T. (PF + MAPA + MS)	162 M€	78 M€	97,5 M€	54,6 M€	105,5 M€

→ LA DÉMATÉRIALISATION

Malgré un nombre de consultations mises en ligne en diminution de 30 % en 2012, le SEDIF a constaté une augmentation du nombre moyen de retraits de dossiers de consultation par marché (21 en 2012 contre 19 en 2011).

En outre, l'augmentation du nombre d'offres dématérialisées s'est confirmée en 2012 (+ 88 % de plis déposés par rapport à 2011). Ce phénomène a sans doute été accentué par l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2012 des obligations faites d'une part aux opérateurs économiques de dématérialiser leurs offres pour les marchés informatiques, et d'autre part aux personnes publiques d'accepter les offres dématérialisées pour tous les marchés excédant 90 000 € H.T.

	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de consultations en ligne	77	76	58	62	44
Nombre de retraits électroniques de DCE	747	916	612	1183	939
Nombre de dépôts électroniques de plis	4	8	17	25	47

Par ailleurs, le SEDIF a poursuivi sa démarche de dématérialisation de la chaîne complète de passation et d'exécution des marchés.

Ainsi, le processus de dématérialisation des pièces comptables a été mené à son terme par la Direc-

tion des finances via la conclusion d'une convention avec la Direction Générale des Finances Publiques, pour être opérationnel mi-2013.

En 2012, le SEDIF a renouvelé pour la 2^{ème} fois la certification qualité ISO 9001 couvrant tout son achat public, depuis la décision d'achat jusqu'au paiement du marché

La certification qualité, obtenue en juin 2006, s'inscrit dans le cadre d'un management intégré qualité – environnement incluant une certification environnementale ISO 14001 obtenue en février 2002.

Les systèmes certifiés subissent chaque année des contrôles très stricts lors d'audits externes réalisés par des organismes agréés par le COFRAC⁽⁴⁾ et doivent être renouvelés tous les trois ans.

Au terme de 3 jours d'audit intégré, du 2 au 4 mai 2012, l'auditeur du BVC n'a identifié aucune non-conformité, ni aucun point faible.

L'auditeur a particulièrement apprécié la bonne implantation du système de management intégré, son adéquation avec les spécificités du SEDIF, la dynamique du processus d'amélioration continue, la mise en place d'objectifs concrets et a relevé **12 points forts**, dont :

- l'élaboration d'un groupe de travail sur l'amélioration du processus de notification,
- la réalisation des fiches de synthèse juridique sur les marchés publics ainsi que le recueil de compilation associé.

La politique qualité 2012 définit 11 axes prioritaires concrétisés par **28 indicateurs, recouvrant les 6 processus identifiés** :

- management,
- planification et passation des marchés,
- exécution des marchés,
- paiement des marchés,
- support informatique,
- support juridique.

Sur les 28 indicateurs du plan qualité, 2 n'ont pas atteint la cible, représentant un résultat positif de 93 %. Ces non-conformités concernent toutes des délais internes et non réglementaires. Des axes d'amélioration ont été mis en œuvre.

3

LES SERVICES

La communication du SEDIF	30
La relation avec les usagers	33
Les nouveaux services aux abonnés	34
Le télérelevé	35
Les évolutions du système d'information du SEDIF	36

La communication du SEDIF

Responsable d'un service public essentiel, le SEDIF a le devoir d'informer les consommateurs sur la qualité et le prix de l'eau. A cette obligation de transparence, s'ajoute la volonté de sensibiliser le public, dès son plus jeune âge, aux enjeux de l'eau et de l'environnement, au travers d'une communication active, pédagogique et innovante. Les élus et les institutionnels ne sont pas oubliés.

→ LA COMMUNICATION VERS LES ABONNÉS ET LES CONSOMMATEURS

Un ensemble de documents adaptés à la diversité des usagers du Service de l'eau permet de diffuser informations et conseils.

La Lettre Clario accompagne chaque facture, qui intègre désormais l'étiquette de l'eau, un encadré présentant l'origine et la composition de l'eau du robinet. Egalement distribuée aux consommateurs non abonnés, elle assure une information sur tout le territoire du SEDIF.



Une communication spécifique : trois newsletters Clario sont adressées par courriel chaque trimestre. La première est destinée aux usagers, la seconde aux professionnels, et la troisième aux collectivités territoriales.

2 kits au service des abonnés et des consommateurs :

- le kit du nouvel abonné comprend un guide complet et détaillé sur l'abonnement (provenance de l'eau distribuée, relevé, entretien du compteur, facture, coordonnées, qualité ...)
- le kit consommateur, avec son propre guide, s'adresse aux particuliers non abonnés, qui représentent la majorité des consommateurs (le SEDIF comptant **560 319 abonnés pour 4 362 705 consommateurs**).

Le site internet www.sedif.com présente de nombreuses informations sur le Service public de l'eau et l'actualité du SEDIF. La documentation du SEDIF y est téléchargeable, ainsi que 18 fiches pratiques ou concernant le prix et la qualité de l'eau. Les abonnés y disposent d'un espace pour gérer leur abonnement et leur facture.



ANNONCÉE DÈS NOVEMBRE 2012, L'ADHÉSION DE 7 NOUVELLES COMMUNES AU SEDIF A SUSCITÉ UNE COMMUNICATION TOURNÉE VERS L'AVENIR SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE DU SEDIF.



→ LA COMMUNICATION « GRAND PUBLIC »

Depuis de nombreuses années, le SEDIF réalise des **campagnes de communication** utilisant notamment l'affichage, pour renforcer ses messages sur la qualité sanitaire de l'eau distribuée et sur le niveau de service fourni.

En novembre 2012, la campagne d'affichage **Solidarité Eau** a valorisé l'engagement solidaire du SEDIF, en rappelant aux Franciliens leur participation directe à l'amélioration de la gestion de l'eau à l'étranger, tout en soulignant l'exceptionnelle qualité de l'eau dont ils sont eux-mêmes bénéficiaires.

Participant aux **événements organisés par les communes** sur le thème de l'eau ou de l'environnement, le SEDIF fournit au public une documentation et des animations adaptées à la découverte des métiers de l'eau. Il a participé à 14 expositions communales en 2012 ; 3 988 personnes ont visité ses stands, dont 1 687 enfants.

Idéales pour illustrer le haut niveau d'expertise requis pour la distribution d'une

eau de qualité, **les visites des usines de production** constituent pour ingénieurs, professionnels ou scolaires, un outil de choix dans la découverte des traitements de l'eau potable. En cours de rénovation, les circuits de visite permettront notamment d'améliorer l'accessibilité des usines de Choisy-le-Roi et de Méry-sur-Oise. En 2012, 2 631 personnes ont visité les usines du SEDIF.

La brochure « **Le SEDIF en chiffres** » présente, dans un format pratique, les principales données concernant le Syndicat, ses missions, ses moyens et ses activités.

Évolution de la charte graphique du SEDIF : en décembre 2012, le SEDIF unifie ses documents et renforce la cohérence de sa communication en se dotant d'une nouvelle charte graphique.

→ LA COMMUNICATION VERS LES ÉLUS ET LE MONDE INSTITUTIONNEL

Différentes publications traitent de l'actualité du SEDIF : la revue trimestrielle **Inf'eau**, le **rapport annuel** sur le prix et la qualité du service public de l'eau, le **rapport d'activité** et le **rapport développement durable** publiés en juin, la plaquette « **L'eau en toute transparence** » et les brochures de présentation des usines. Les communes et leurs élus trouvent également sur le site internet www.sedif.com, dans un espace **extranet** qui leur est réservé, les documents administratifs utiles aux relations entre collectivités.

3 988
personnes
ont visité les stands
du SEDIF, dont
1 687 enfants



Rapports annuel,
d'activité et développement
durable 2011

Le SEDIF présente ses innovations au Salon des Maires

Dans le cadre de la valorisation des objectifs de son nouveau contrat de délégation de service public, le SEDIF était présent en novembre 2012 au Salon des Maires sur le stand de la FNCCR, pour présenter les innovations majeures du Syndicat.



→ LA COMMUNICATION VERS LA JEUNESSE

Le Mobil'eau : pour sa dernière année d'existence, l'exposition itinérante a accueilli 2 247 visiteurs en 2012 (dont 1 971 scolaires), dans 8 communes. Une nouvelle forme d'exposition itinérante est actuellement en cours de préparation.

L'eau à l'école : proposées aux enseignants des classes de CM1-CM2, ces mini-conférences apportent un complément pédagogique au programme scolaire ; 37 ont eu lieu en 2012.

La malle pédagogique : envoyée à la demande des enseignants (70 exemplaires en 2012), elle permet de réaliser en classe des expériences sur les différentes étapes du traitement de l'eau potable.

Dans le cadre d'échanges avec les scolaires, des brochures pédagogiques sont diffusées chaque année pour sensibiliser les plus jeunes aux enjeux de l'eau, dont le kit « **Du nuage au robinet** » destiné aux enseignants et à leurs élèves (91 exemplaires diffusés en 2012).

« **Sarah Yaga, la sorcière de l'eau** » : ce film pour enfants explique avec humour les mystères de l'eau, son traitement et pourquoi il faut la respecter.



12 > 17 Mars 2012
MARSEILLE - FRANCE

PRÉSENT AU 6^{ÈME} FORUM MONDIAL DE L'EAU, LE SEDIF COMMUNIQUE SUR SON ENGAGEMENT À L'INTERNATIONAL.

En mars 2012, à l'occasion du 6^{ème} Forum Mondial de l'Eau, le SEDIF a partagé sa réflexion sur les solutions de demain avec les autres acteurs et partenaires du domaine de l'eau, et exposé sa vision universelle du droit à l'eau pour tous.

Le SEDIF poursuit ainsi l'avancement de la cause de l'eau, tout en finançant des actions de solidarité dans une vingtaine de pays d'Afrique et d'Asie. Il développe parallèlement des partenariats avec différents acteurs des domaines de l'eau et de l'assainissement : la Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening, syndicat intercommunal belge, et le Syndicat Interdépartemental pour l'Assainissement de l'Agglomération Parisienne (SIAAP).



La relation avec les usagers

Objet d'une attention particulière, son organisation s'appuie essentiellement sur le Centre Relation Client (CRC).

Le CRC gère les appels téléphoniques, les courriers, et le site d'accueil basé à Saint-Denis. En 2012, il a reçu **475 513 appels**.

Accessible au 0 811 900 900*, du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30 et le samedi matin, le CRC répond aux abonnés et usagers sur toutes les questions relevant du Service de l'eau.

Ses performances sont régulièrement évaluées grâce à des enquêtes réalisées par un organisme de contrôle indépendant, portant notamment sur le temps de décroché, la qualité de l'accueil, la bonne prise en compte de la demande et la qualité de la réponse.

Il a traité **62 529 mails et courriers**** (+ 24,5 % par rapport à 2011) ; si nécessaire, une réponse écrite a été adressée, dans 95,65 % des cas, sous 8 jours ouvrés maximum.

Si besoin, le CRC peut ordonner une intervention aux agents sur le terrain ; le matériel informatique embarqué de leur « véhicule communicant » leur permet d'accéder à certaines données du dossier de l'abonné.

Le site d'accueil basé à Saint-Denis*** ouvert tous les jours et le samedi matin, reçoit les abonnés à la recherche d'informations sur le Service de l'eau, ou qui connaissent des difficultés de paiement. En 2012, il a reçu plus de 5 800 visiteurs.

DES ENGAGEMENTS À TENIR

Afin de garantir à tous, et à tout moment, une qualité d'eau et de service optimum, **12 engagements** sont inscrits dans le Règlement du Service public (RDS) de l'eau ; le non-respect de certains peut donner lieu à indemnisation de l'abonné.

* prix d'un appel local depuis un poste fixe en France métropolitaine - depuis un mobile ou par ADSL : tarif selon opérateur

** adresse postale : Veolia Eau d'Ile-de-France 94417 Saint-Maurice cedex

*** Immeuble Le Spallès - 2 rue Faraday (M° Carrefour Pleyel) - ouvert tous les jours de 8 h 30 à 17 h 45 et le samedi de 9 h à 11 h 45

Le CRC est certifié
NF Service Centre de
Relation Client

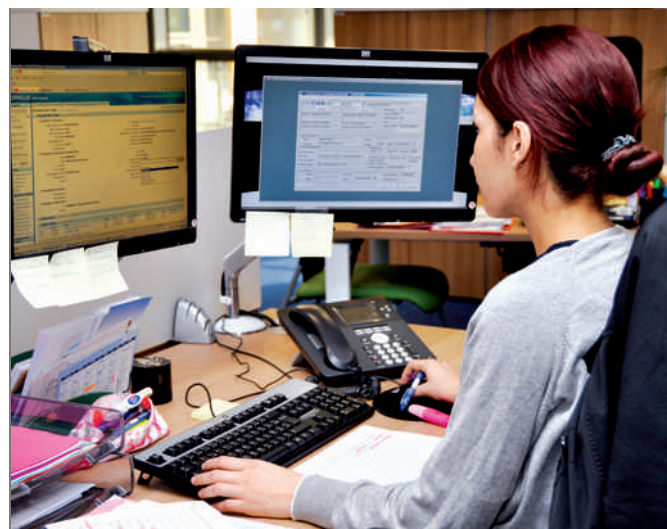
Le CRC a reçu

475 513
appels

Il a traité

62 529
mails et
courriers

Le RDS et les
12 engagements
Clario sont
consultables
sur le site
www.sedif.com
(kiosque/publications
abonnés)



→ GROUPES PARTICIPATIFS : POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE DES USAGERS

Dans le cadre du nouveau contrat de DSP, une démarche de « groupes participatifs » a été mise en place afin de mieux identifier les attentes des consommateurs.

En 2012, le délégataire a organisé 7 réunions au sein de conseils de quartier de communes volontaires, lui permettant de débattre avec les habitants sur le Service public de l'eau. Dans ce même esprit, **2 réunions** se sont tenues, l'une **avec des usagers de catégorie professionnelle**, l'autre **avec des bailleurs d'immeubles**.

Ces échanges directs contribuent à faire évoluer le service à rendre à tous les usagers.

L'ESPACE « ABONNÉS » DU SITE INTERNET WWW.SEDIF.COM PERMET DE GÉRER SON ABONNEMENT OU DE PAYER SA FACTURE. TOUTES LES INFORMATIONS SUR LE SERVICE DE L'EAU Y SONT ÉGALEMENT DISPONIBLES.



Les nouveaux services aux abonnés



De nouveaux services, adaptés à la diversité des usagers, ont été développés à l'occasion du nouveau contrat de DSP. Un dispositif d'aide et d'assistance a été instauré pour les usagers en difficulté.

→ DES SERVICES ADAPTÉS À CHACUN

Sous la marque « Clario », sont déclinés tous les services permettant de répondre aux attentes et besoins de chaque catégorie d'utilisateur : particuliers, consommateurs, professionnels, gestionnaires d'immeubles et collectivités.

Depuis 2011, de nouveaux services gratuits sont proposés :

- l'appel de bienvenue et le kit d'information pour les nouveaux abonnés ;
- le bilan et le simulateur de consommation sur internet ;
- la lettre d'information trimestrielle « Clario » par courriel ;
- le service « confiance » qui vise à renforcer la sécurité des clients « fragiles » et permettre à leurs proches d'assurer une gestion plus directe des abonnements.

S'y ajoutent les services « Téléo + » associés au déploiement du télérelevé (de 2011 à 2015), qui apportent aux abonnés des améliorations de service, parmi lesquelles :

- facturation de la consommation réelle et non plus sur estimation ;
- détection de consommation anormale ;
- pas de présence nécessaire de l'abonné pour le relevé de compteur.

A ces services gratuits, peuvent s'ajouter des prestations complémentaires payantes : bilan consommation à domicile, analyse de la qualité de l'eau et des réseaux ...

→ EAU SOLIDAIRE : UN DISPOSITIF AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS

Ce nouveau dispositif, souhaité par les élus du SEDIF et mis en œuvre à l'occasion du nouveau contrat de DSP, permet d'assurer l'accès à l'eau aux usagers en difficulté, qu'ils soient directement abonnés ou consommateurs en immeuble collectif :

- **Si la personne est abonnée au Service de l'eau** et reçoit une facture d'eau, une aide peut lui être apportée grâce aux Chèques d'accompagnement personnalisé. Ces tickets prépayés d'un montant de 10, 20 ou 30 € sont mis à la disposition des Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale, pour être distribués aux abonnés faisant face à des difficultés.
- **Si la personne n'est pas abonnée au Service de l'eau** et paye l'eau dans ses charges, une aide peut lui être octroyée via le Fonds de Solidarité pour le Logement géré par le Conseil général.

En 2012, 5 325 foyers ont bénéficié du volet urgence du dispositif, pour un budget total de 711 233 € (y compris surendettement et squats, frais de fabrication et de remise des chèques).

Ce dispositif est pris en charge par une cellule dédiée qui joue également un rôle de conseil ; elle collabore à des opérations locales de sensibilisation et en partenariat avec les acteurs sociaux. Cette unité suit également les copropriétés en grande difficulté, les conseille et les accompagne, en lien avec les syndicats, administrateurs judiciaires et pouvoirs publics.

Outre les aides financières qu'il permet d'apporter, ce dispositif intègre des actions de prévention et d'assistance, permettant de maîtriser les consommations d'eau et, par là même, de diminuer le montant des factures.

Clario
à votre service

Les services Clario
sont consultables
dans l'espace abonnés
du site internet
www.sedif.com

Le télérelevé

L'un des engagements clés du délégataire dans le cadre du contrat de délégation de service public (DSP) entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011, consiste à déployer « Téléo », système de télérelève des index des compteurs d'eau potable des usagers, à l'échelle de tout le territoire, avant le 31 décembre 2015.

Ce système implique le déploiement d'un réseau fixe (associant les technologies radio et internet), composé de :

- modules radio (560 000 environ) équipant les compteurs des usagers,
- répéteurs (47 000 environ) situés dans les rues, relais radio entre les capteurs et les concentrateurs,
- concentrateurs situés sur des points hauts (500 environ), destinés à transmettre les informations collectées au système informatique du service clientèle.

Le délégataire du SEDIF, Veolia Eau d'Ile-de-France, pose les modules radio équipant les compteurs des usagers et s'est associé à l'opérateur spécialisé M2O pour le déploiement du réseau fixe.

De nouveaux services comme la facturation sur consommation réelle ou l'alerte fuite sont alors offerts aux abonnés, et le passage du releveur n'est plus nécessaire (moins de gêne).

Au 31 décembre 2012, le délégataire a posé 105 707 compteurs équipés de modules radio, au titre du calendrier de déploiement (128 085 au titre de tous les programmes de renouvellement des compteurs et modules).

Un rythme d'avancement élevé, atteignant 14 800 compteurs/mois pour le 4^{ème} trimestre, a permis de remplir le premier objectif fixé à fin 2012, d'au moins 30 % en taux de desserte.

Compte tenu du parc équipé préalablement au nouveau contrat de DSP, le taux global de radio-équipement du parc de compteurs en service est passé à 69,5 %.

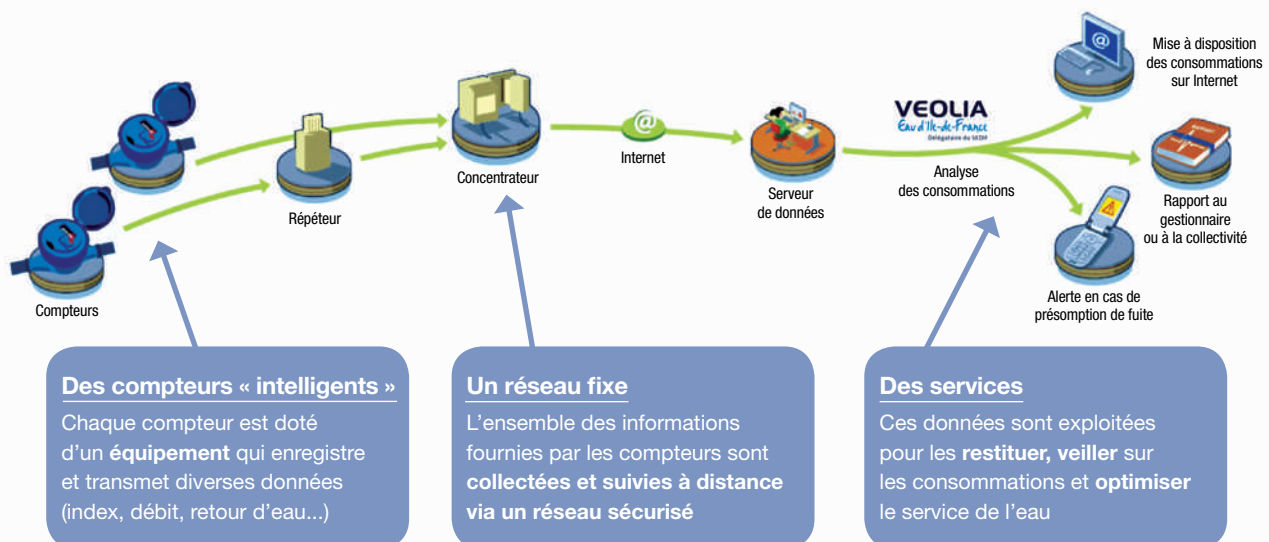
Quant au déploiement des relais (répéteurs, concentrateurs), l'opérateur M2O a suivi les obtentions d'autorisations administratives de pose des équipements par les collectivités (communes, communautés d'agglomération, ...), en mobilisant des équipes suffisantes pour assurer un rythme intensif.

Ce déploiement a concerné 64 communes en 2012. La couverture du territoire du SEDIF est de 36 % au 31 décembre 2012.



Pose d'un répéteur

La couverture du territoire du SEDIF est de
36 %
au 31 décembre 2012



Les évolutions du système d'information du SEDIF

Avec la poursuite de la dématérialisation et la mise en œuvre du nouveau contrat de délégation, le SEDIF a fait évoluer son système d'information (SI) vers des fonctions de pilotage, de suivi et de mutualisation.

→ LE SCHÉMA DIRECTEUR 2011-2013 DU SI DU SEDIF

Ce document cadre permet de fixer les orientations informatiques du SEDIF pour 3 ans ; elles concernent l'adaptation des besoins utilisateurs, la mutualisation des données, la structuration et la sécurisation du SI et le renforcement de la gouvernance. Dans ce cadre, différents projets ont été lancés (études et/ou réalisation).

→ LES PROJETS MIS EN PLACE EN 2012

- **le marché d'infogérance**, renouvelé en juillet 2012 pour une durée de 4 ans, vise à assurer les prestations d'hébergement et d'infogérance pour tous les systèmes informatiques, réseaux et applications du SEDIF, ainsi que la fourniture et la maintenance des matériels associés ; ce marché intègre également la mise en place, la fourniture et la maintenance de la téléphonie sur IP (Internet Protocol) ;
- **le projet ATLAS** (SIG) basé sur le logiciel ESRI, partagé avec le délégataire, et qui consiste en une refonte logicielle et fonctionnelle du précédent SIG (base de données d'exploitation et patrimoniale concernant essentiellement le réseau),

est en cours de déploiement au SEDIF. Le déploiement de la solution ESRI permet désormais d'établir des documents cartographiques utiles à l'exercice de la maîtrise d'ouvrage ;

- **le projet de GED** (Gestion Electronique de Documents), dont le marché a été notifié fin 2012, doit permettre d'optimiser la dématérialisation de la gestion des documents au sein du SEDIF et avec certains organismes extérieurs ; il sera déployé progressivement à partir du 1^{er} semestre 2013 ;
- **l'application Oxyad Actes** a été déployée fin 2012 ; elle permet la gestion dématérialisée de la préparation et du suivi des séances de Bureau, Comité, Commissions techniques, Commission d'appel d'offres, ainsi que des actes administratifs.

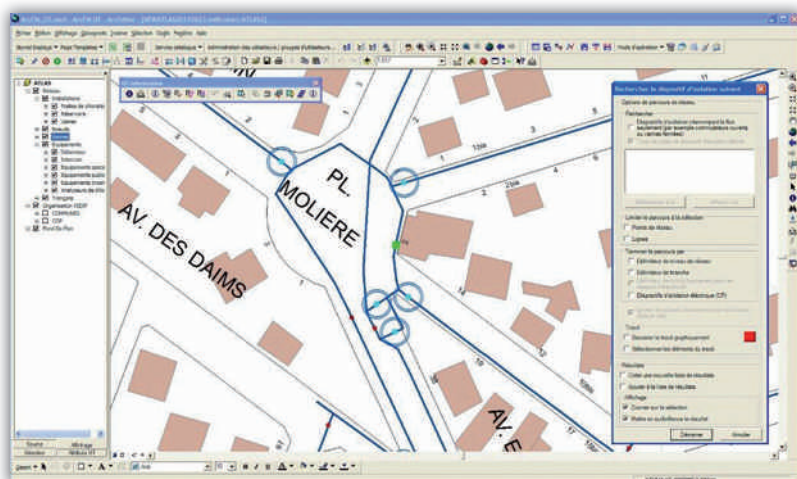
→ LES PROJETS AVEC LE DÉLÉGATAIRE

Depuis 2011, le SEDIF bénéficie d'un accès au système d'information du délégataire ; dans ce cadre, certains projets nouveaux ou de renouvellement ont été lancés :

- **le projet RC&F**, mené en 2012, a permis de migrer tout le système d'information Relation Clientèle et Facturation vers un nouveau système début 2013 ;
- **le ServO** (Centre de pilotage du service de l'eau) a été enrichi de nouvelles fonctionnalités ;
- **le projet SIGADE**, mis en production en 2012, permet de stocker et de mettre à disposition tous les documents techniques concernant les usines et les ouvrages secondaires du SEDIF.

Parallèlement, des études ont démarré sur les projets ISO 27001, Téléo, site web de crise, extranet du SEDIF, etc.

Exemples d'utilisation de la solution ATLAS



4

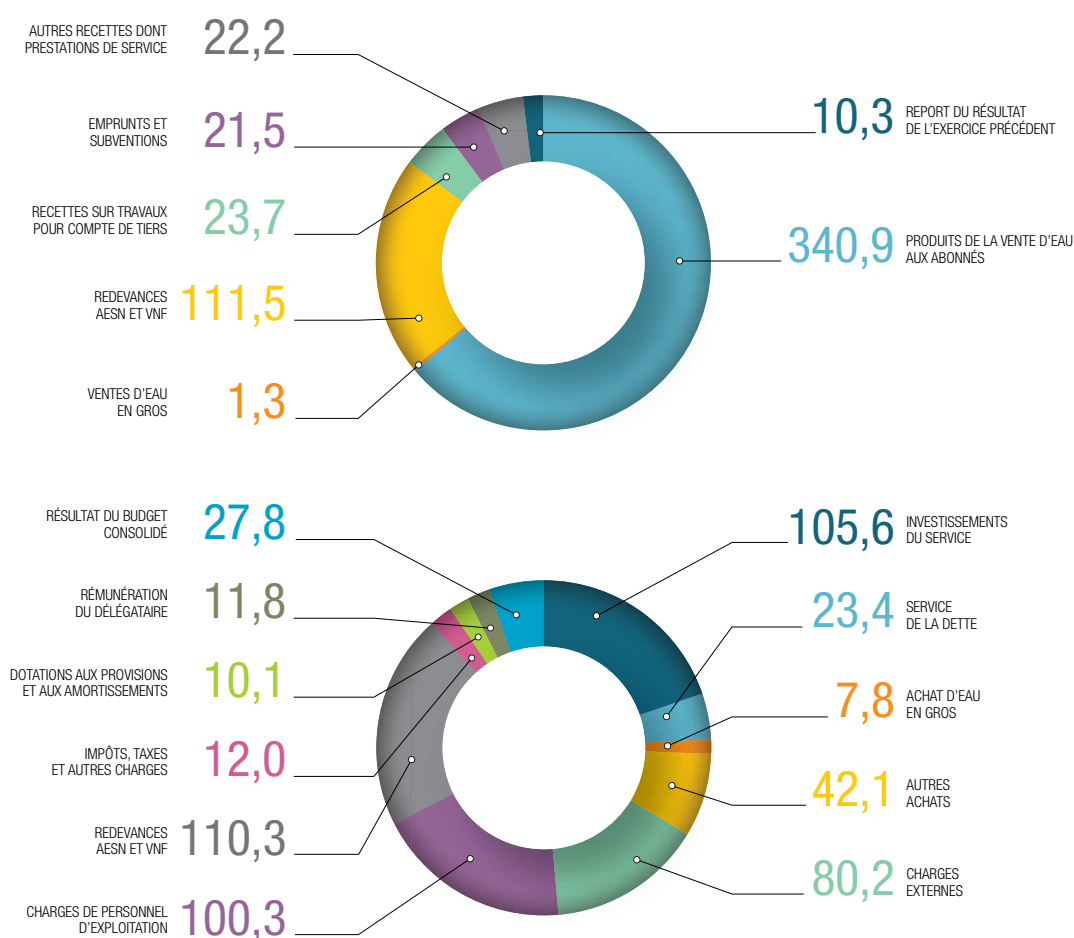
LES FINANCES

Le budget consolidé 2012 du Service de l'eau	38
L'équilibre des comptes du SEDIF	40
Les ratios budgétaires et financiers	41
Le compte administratif 2012	42
Le financement des investissements	44
La dette	46

Le budget consolidé 2012 du Service de l'eau

Les données du compte d'exploitation tenu par le délégataire, couplées aux données du compte administratif tenu par le SEDIF permettent de proposer, après neutralisation des mouvements réciproques, une vision consolidée du budget du Service de l'eau, présentant l'équilibre financier complet du service.

RECETTES ET DÉPENSES CONSOLIDÉES DE L'EXERCICE 2012 = 531,4 M€



Le compte administratif du SEDIF est un document budgétaire géré par le SEDIF selon les principes de base du droit public budgétaire ; le compte 2012 est commenté dans les pages suivantes. Tirant l'essentiel de ses recettes des ventes d'eau aux abonnés, il couvre les dépenses décidées par le SEDIF : investissements mais aussi fonctionnement de ses services.



Le compte d'exploitation du délégataire se décompose en 5 sous-comptes, et retrace l'ensemble des recettes et dépenses permettant d'assurer les missions qui lui ont été confiées, qui relèvent essentiellement de l'exploitation du service. Le compte d'exploitation est présenté dans le rapport d'activité du délégataire.



Le budget consolidé du Service de l'eau, après retraitement des mouvements internes pour éviter les doubles comptes, donne la vision d'ensemble du budget du Service de l'eau.

→ L'ÉVOLUTION DES RECETTES CONSOLIDÉES

Recettes du Service de l'eau (en M€)	2011	2012	variation
Produits de la vente d'eau aux abonnés	317,3	340,9	7,4 %
Ventes d'eau en gros	2,5	1,3	-48 %
Redevances AESN et VNF	103,0	111,5	8,3 %
Recettes sur travaux pour compte de tiers	20,1	23,7	17,9 %
Emprunts et subventions	28,1	21,5	-23,5 %
Autres recettes dont prestations de service	31,8	22,2	-30,2 %
Report du résultat de l'exercice précédent	31,5	10,3	-67,3 %
Total des recettes	534,3	531,4	-0,5 %

Le total 2012 des recettes du service est quasiment stable comparé à 2011, et traduit notamment :

- l'inscription de la totalité du produit de vente d'eau conformément au calendrier contractuel de reversement qui prévoyait pour 2011 une mise en place progressive, suivie dès 2012 du plein régime, soit une hausse de 23,6 M€,
- la diminution des autres recettes (- 9,6 M€) dont les produits de cession d'éléments d'actif du SEDIF et les versements pour solde de l'ancien contrat de DSP qui n'ont plus lieu en 2012,
- un moindre recours à l'emprunt bancaire et une diminution des ventes d'eau en gros tributaire des demandes d'achat.

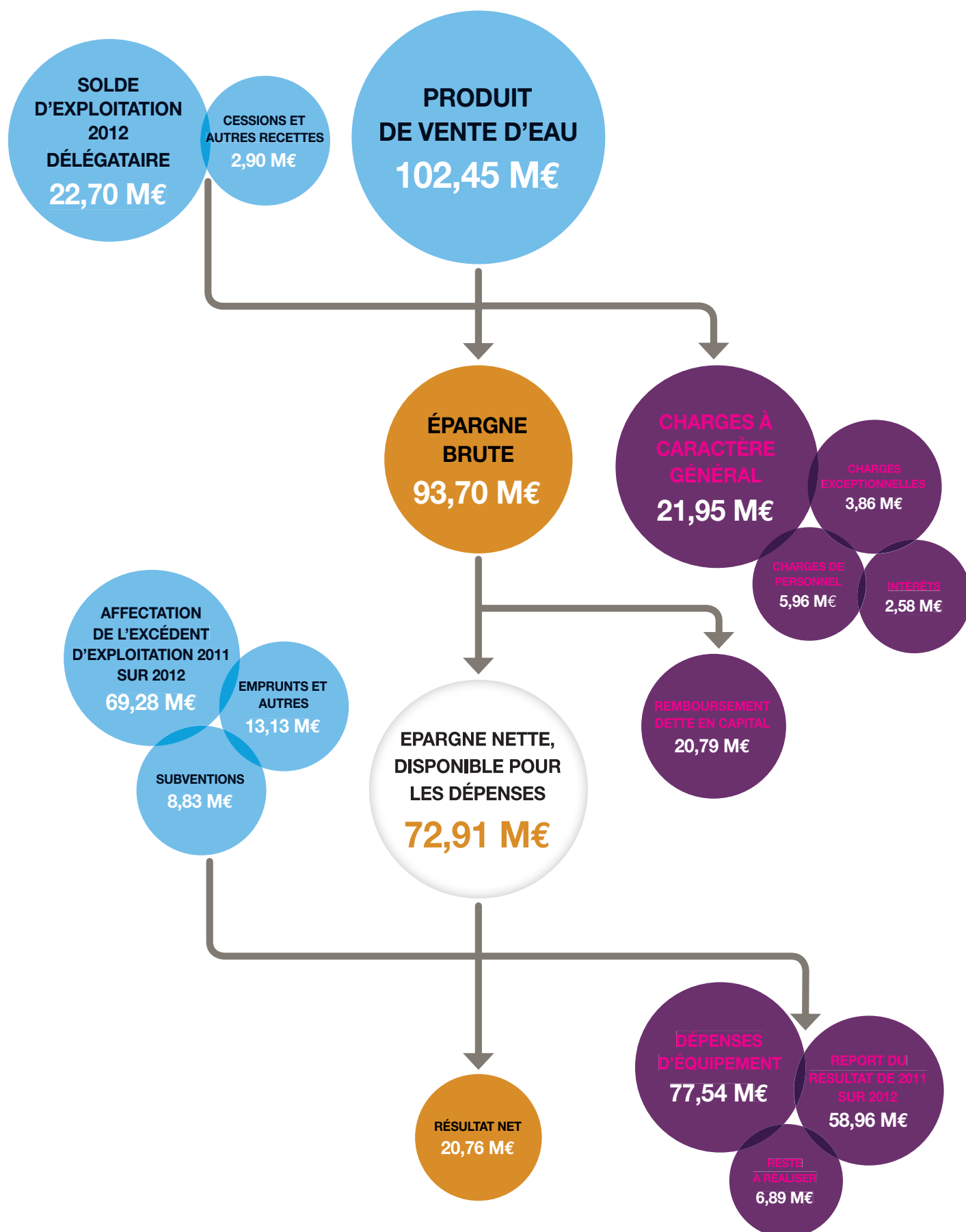
→ L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES CONSOLIDÉES

Dépenses du Service de l'eau en M€	2011	2012	variation
Investissements du service	127,1	105,6	-16,9 %
Service de la dette	24,8	23,4	-5,7 %
Achats d'eau en gros	8,0	7,8	-2,5 %
Autres achats	42,7	42,1	-1,4 %
Charges externes	69,2	80,2	15,9 %
Charges de personnel d'exploitation	100,9	100,3	-0,6 %
Redevances AESN et VNF	104,2	110,3	5,8 %
Impôts, taxes et autres charges	17,8	12,0	-32,6 %
Dotations aux provisions et aux amortissements	12,8	10,1	-21,1 %
Rémunération du délégataire	13,1	11,8	-9,9 %
Résultat du budget consolidé	13,9	27,8	100 %
Total des dépenses	534,3	531,4	-0,5%

Les dépenses de l'exercice 2012 se caractérisent par :

- des investissements en retrait (- 21,5 M€) comparé à 2011,
- des charges externes d'exploitation en hausse (+ 11 M€) correspondant à l'exécution des missions du délégataire,
- des charges de personnel en légère baisse (- 0,6 M€) ,
- le recul de la rémunération du délégataire (-1,3 M€ avant versement des pénalités au SEDIF).

L'équilibre des comptes du SEDIF



Les ratios budgétaires et financiers

LES RATIOS DEPUIS 2007

	Ancien contrat de DSP				Nouveau contrat de DSP	
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Epargne de gestion (en M€)	100,6	94,2	89,1	85,4	82,5	96,3
Epargne brute (en M€)	94,8	91,3	87,7	83,9	79,3	93,7
Epargne nette (en M€)	54,1	66,8	69,6	62,7	57,7	72,9
Taux d'épargne	85 %	85 %	83 %	84 %	75 %	73 %
Capacité de désendettement (en années)	1,6	1,6	2,0	2,6	2,7	2,2

→ L'ÉPARGNE DE GESTION

Excédent des recettes réelles de fonctionnement sur les dépenses réelles de fonctionnement, hors intérêts de la dette. Elle mesure l'épargne dégagée par la gestion courante, hors frais financiers.

→ L'ÉPARGNE BRUTE

Excédent des recettes réelles de fonctionnement sur les dépenses réelles de fonctionnement. Elle est affectée à la couverture d'une partie des dépenses d'investissement, et notamment au remboursement de la dette en capital.

→ L'ÉPARGNE NETTE

Excédent des recettes réelles de fonctionnement sur les dépenses réelles de fonctionnement, déduction faite de l'annuité de la dette. Elle mesure l'épargne disponible pour l'équipement, après remboursement des intérêts et du capital de la dette.

→ LA CAPACITÉ DE DÉSENETTEMENT

Ratio théorique correspondant au nombre d'années nécessaires à la collectivité pour rembourser la totalité de sa dette, si elle y consacrait l'ensemble de son épargne brute.

→ LE TAUX D'ÉPARGNE

Ratio correspondant à la part de l'épargne brute sur les recettes réelles de fonctionnement.

En 2011, première année du nouveau contrat de délégation de service public, les dépenses de fonctionnement intègrent la rémunération du délégataire. Les recettes, en année de démarrage et conformément au calendrier de versement prévu à l'article 44 du contrat de DSP, comptabilisent 83 % du produit de ventes d'eau, et le montant provisoire du résultat du délégataire. L'épargne diminue en conséquence, et se trouve à son niveau le plus bas depuis 2007.

L'année 2012 enregistre ensuite une forte progression des recettes, liée à la prise en compte de l'équivalent d'une année pleine de produit de vente d'eau, conformément au régime courant prévu au contrat, à la différence de l'exercice 2011. Le versement du complément de résultat du délégataire relatif à l'exercice n-1 s'y ajoute. L'épargne retrouve le niveau des années 2007-2008, caractéristique des années de début de Plan.

2,2 ans

C'est le nombre d'années nécessaires au SEDIF pour rembourser sa dette, s'il y consacrait toute son épargne brute.

Le taux d'épargne de

73%

en 2012 permet d'autofinancer les investissements. La capacité de désendettement en légère baisse est le signe d'une situation financière saine.

Le compte administratif 2012

Le compte administratif (CA) enregistre l'ensemble des opérations de dépenses et de recettes réalisées au cours de l'exercice 2012.

L'ANNÉE 2012 PRÉSENTE UN COMPTE ADMINISTRATIF REPRÉSENTATIF DE L'ÉQUILIBRE DU NOUVEAU CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC.

Avec l'instauration du nouveau contrat de délégation de service public (DSP) au 1^{er} janvier 2011, un nouveau dispositif de perception du solde d'exploitation du délégataire et de versement de sa rémunération a été mis en place.

	2011	2012
Section de fonctionnement		
Dépenses en M€ H.T.		
Charges à caractère général dont :	14,59	21,95
Rémunération provisoire du délégataire	7,82	9,39
Rémunération complémentaire du délégataire : solde de l'exercice n-1		5,24
Frais d'administration générale	2,41	2,45
Frais de relations publiques	1,94	1,33
Frais d'études générales	1,31	1,39
Autres frais	1,11	2,15
Charges de personnel et frais assimilés	5,76	5,96
Autres charges de gestion courantes	0,10	0,84
Charges financières	3,18	2,58
Charges exceptionnelles dont :	2,29	3,02
Programme Solidarité Eau	2,24	1,48
Autres (dont provisions)	0,05	1,54
Dotations aux amortissements	98,51	99,54
Total (A)	124,43	133,89
Recettes en M€ H.T.		
Produit de vente d'eau	85,32	102,45
Solde d'exploitation délégataire	10,99	22,70
Flux ancien délégataire	6,71	0,00
Produit de cession des éléments d'actifs	1,42	0,00
Produit remboursement avance Société des Eaux de Melun	0,48	0,51
Autres	0,31	2,39
Travaux délégués, solde ancien contrat de DSP	61,24	0,00
Ingénierie déléguée, solde ancien contrat de DSP	8,60	0,00
Quote-part subventions investissement	18,64	17,36
Total (B)	193,71	145,41
Résultat cumulé de la section d'exploitation (C = B-A)	69,28	11,52

La rémunération du délégataire est versée en 2 temps, conformément à l'article 42 du contrat de DSP :

- la rémunération provisoire est versée fin janvier ;
- la rémunération définitive donne lieu, le cas échéant, à la fin du mois de mai de l'exercice n+1, à un versement complémentaire ou au remboursement de la différence entre les calculs provisoires et définitifs.

Conformément à l'article 44 et à l'annexe 15 du contrat de DSP, pour 2011, première année d'application, 83 % du produit de vente d'eau ont été versés au SEDIF, le complément intervenant pendant le premier trimestre 2012 ; d'où la faiblesse du montant du produit de vente d'eau comptabilisé pour 2011 et sa progression (+ 17,13 M€ H.T.) en 2012.

Le CA 2011 a la particularité de prendre en charge les écritures concernant les travaux transférés et l'ingénierie déléguée de l'exercice 2010. Celles-ci, non connues à la date de sa clôture, n'avaient pu être intégrées au CA 2010. Les comptes 2012 ne sont plus impactés par l'ancien contrat de DSP, et sont, à ce titre, représentatifs de l'équilibre du nouveau contrat ; d'où un excédent d'exploitation reporté de l'exercice n-1 en réserves 2012 plus élevé qu'en 2011.

	2011	2012
Section d'investissement		
Dépenses en M€ H.T.		
Immobilisations incorporelles	1,11	1,49
Immobilisations corporelles	0,04	0,44
Immobilisations en cours dont :	106,38	75,61
Usines et réservoirs	59,57	34,79
Remplacement branchements en plomb	27,48	21,73
Canalisations individualisées	19,02	19,00
Bâtiments administratifs et systèmes d'information	0,31	0,09
Emprunts et dette assimilés	21,61	20,79
Subventions d'investissement	18,64	17,36
Travaux délégués, solde ancien contrat de DSP	61,24	0,00
Ingénierie déléguée, solde ancien contrat de DSP	8,60	0,00
TOTAL (D)	217,61	115,69
Reste à réaliser à reporter (E)	6,32	6,89
Recettes en M€ H.T.		
Réserves (excédent d'exploitation exercice n-1)	12,84	69,28
Subventions d'investissement	6,63	8,83
Emprunts et dettes assimilés	21,47	12,62
Prêts remboursement avance Société des Eaux de Melun	0,51	0,51
Immobilisations corporelles		0,00
Immobilisations incorporelles		0,00
Immobilisations en cours	0,01	0,00
Amortissement des immobilisations	98,51	99,54
Total (F)	139,97	190,78
Report du résultat n-1 sur n (G)	18,69	-58,96
Résultat cumulé de la section d'investissement (H = F + G - D - E)	-65,28	9,24
Résultat net de clôture (à reporter en n+1) (H+C)	4,00	20,76

L'ensemble des données ci-dessus doivent être appréciées sous réserve de la concordance avec les écritures du comptable.

Le financement des investissements

Le tableau ci-contre ne tient pas compte des travaux confiés au délégataire.

Nature des opérations (en M€ H.T.)	2010 réalisé	2011 réalisé	2012 réalisé
Usines principales, stations de pompages et réservoirs (A)	92,20	59,58	34,79
Choisy-le-Roi	21,83	13,73	9,27
Méry-sur-Oise	8,42	2,90	1,44
Neuilly-sur-Marne	40,89	25,31	9,67
Stations de pompages et réservoirs	21,06	17,64	14,41
Réseaux (B)	38,13	46,49	40,73
Remplacement branchements en plomb	22,31	27,46	21,73
Canalisations de transport	15,82	15,07	9,54
Canalisations de distribution		3,95	9,46
Autres opérations (C)	0,69	1,46	2,02
Bâtiments administratifs, mobilier, ...	0,09	0,43	0,49
Etudes et systèmes d'information	0,60	1,03	1,54
Total du financement D = A+B+C	131,02	107,53	77,54

→ LE XIV^{ÈME} PLAN : RÉNOVATION DU PATRIMOINE ET DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le XIV^{ème} Plan (2011-2015) intègre les effets du nouveau contrat de délégation de service public, donc l'élargissement du périmètre des travaux sous maîtrise d'ouvrage publique, alors même que le contexte, marqué par la baisse continue des ventes d'eau et l'instabilité du paysage inter-communal, reste difficile.

Le XIV^{ème} Plan se caractérise principalement par l'objectif de renouvellement du patrimoine, le tiers des dépenses du Plan étant consacré au renforcement de la sécurité des installations, avec notamment :

- la création de nouvelles réserves de première élévation sur le site de Villejuif,



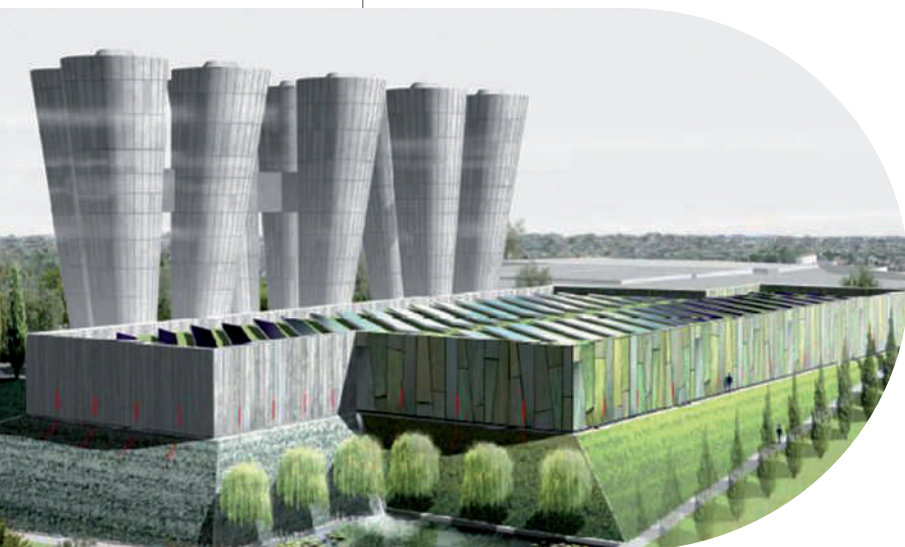
Le site de Neuilly-sur-Marne

- la protection contre les inondations de l'usine de Neuilly-sur-Marne,
- la création de nouveaux forages sur les sites de Pantin et d'Aulnay-sous-Bois,
- la poursuite de la mise en œuvre du Plan de Management de la Sûreté.

L'ANNÉE 2012 : SECONDE ANNÉE DU XIV^{ÈME} PLAN

L'exercice 2012 reste, comme les précédents exercices, marqué par l'impact du remplacement des branchements en plomb, pour 21,7 M€, soit plus du quart des dépenses consacrées au patrimoine technique du SEDIF.

Le site de Villejuif
© LELLI Architectes



→ LES 10 PRINCIPALES OPÉRATIONS DE 2012 (EN M€ H.T.)

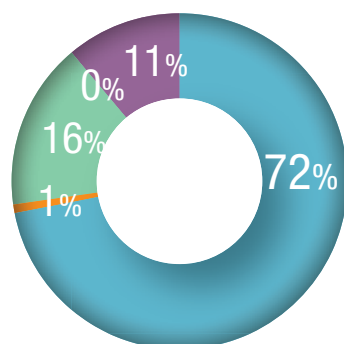
Libellé	Montant mandaté
Remplacement des branchements en plomb 6-7-8 ^{ème} phases	21,7
Canalisation de DN 500 mm Montigny-Argenteuil - section La Frette-Cormeilles	3,1
Construction d'un nouveau réservoir à Villejuif	3,0
Usine de Choisy-le Roi : rénovation de l'unité d'électrochloration	3,0
Usine de Choisy-le Roi : reconstruction de l'unité de bisulfite	2,4
Usine de Neuilly-sur-Marne : rénovation et mise en série des réservoirs d'effacement	2,1
Usine de Choisy-le Roi : construction d'une unité de traitement aux UV	1,9
Reconstruction de la station de relèvement de Puteaux	1,5
Rénovation générale de la station de relèvement de Montigny et implantation d'un groupe électrogène	1,4
Usine de Neuilly-sur-Marne : rénovation de l'unité nourricière	1,4
Total	41,5

Les 10 principales opérations effectuées représentent 54 % des dépenses destinées au patrimoine technique du SEDIF lors de l'exercice 2012.

→ LA STRUCTURE DE FINANCEMENT

Les recettes consacrées aux investissements (en M€ H.T.)				
Exercices	2011		2012	
Prêts AESN	11,5	11 %	8,8	11 %
Prêts établissements bancaires	10,0	9 %	0,0	0 %
Subventions AESN	6,6	6 %	12,6	16 %
Participations de tiers et autres recettes	1,0	1 %	0,5	1 %
Total ressources externes	29,1	27 %	22,0	28 %
Autofinancement des dépenses d'investissement	78,4	73 %	55,5	72 %
Total des recettes	107,5	100 %	77,5	100 %

LES SOURCES DE FINANCEMENT
DES INVESTISSEMENTS EN 2012



AUTOFINANCEMENT **72 %**
 AUTRES RECETTES **1 %**
 SUBVENTIONS AESN **16 %**
 PRÊTS ÉTABLISSEMENTS BANCAIRES **0 %**
 PRÊTS AESN **11 %**

L'autofinancement, dégagé principalement à partir du produit des ventes d'eau, permet de financer les investissements d'équipement à hauteur de 72 % en 2012. Les ressources issues des avances et subventions de l'Agence de l'eau Seine-Normandie le complètent, à hauteur de 27 %, ainsi que d'autres subventions, de moindres montants, pour 1 %.

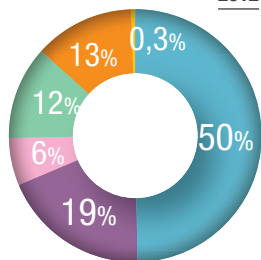
La structure de financement du XIV^{ème} Plan prévoit sur 5 ans un autofinancement à hauteur de 66 %. Cet autofinancement était, selon le Plan, complété notamment par le recours à l'emprunt bancaire (15 %) et les avances et subventions de l'Agence de l'eau Seine-Normandie (10 %).

Avec un autofinancement plus important que les prévisions moyennes sur le Plan, et un recours à l'emprunt en recul comparé à l'année 2011, le SEDIF préserve en 2012 sa capacité à emprunter en prévision des vagues de renouvellement des équipements à venir.

La dette

209
millions d'euros
d'encours
de dette
au 31 décembre
2012

RÉPARTITION DE L'ENCOURS DE DETTE ENTRE ORGANISMES PRÊTEURS AU 31 DÉCEMBRE 2012



AESN	104,2 M€
CAISSE D'ÉPARGNE	40,6 M€
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE	11,6 M€
DEXIA	25,6 M€
BNP PARIBAS	26,4 M€
CRÉDIT AGRICOLE	0,6 M€

→ UNE POLITIQUE D'EMPRUNT Saine ET RIGoureuse EN 2012



Après avoir augmenté en 2009 et 2010 en raison des besoins liés aux programmes d'investissement de fin du XIII^{ème} Plan, et s'être stabilisée en 2011, la dette du SEDIF diminue en 2012. L'encours de dette au 31 décembre 2012 ressort à **209 M€**, légèrement inférieur à l'année précédente (218 M€). Avec une capacité de désendettement de 2,2 ans au 31 décembre 2012, le SEDIF se place parmi les collectivités présentant une situation financière saine.

LA DETTE DU SEDIF EN CHIFFRES

Encours au 31/12/2012	209 M€
• dont Agence de l'eau Seine-Normandie (AESN)	104,2 M€
• dont banques	104,8 M€
Taux moyen global	1,14 %
Taux fixe moyen AESN*	0,02 %
Taux fixe moyen banques	3,63 %
Taux variable moyen banques	0,59 % (constaté mi-février 2013)
Durée de vie moyenne	5 ans et 11 mois
Durée de vie résiduelle	11 ans

*142 prêts octroyés à taux 0 % depuis 1999, et 4 prêts antérieurs à 1999 à taux fixe de 2 %.

MOUVEMENTS EN 2012

Remboursements en capital	20,8 M€
Intérêts	2,6 M€
Emprunts nouveaux en 2012	12,6 M€
• dont AESN	12,6 M€
• dont banques	0 M€

→ LA DETTE DU SEDIF ET LA CHARTE GISSLER

La charte Gissler de bonne conduite entre les banques et collectivités classe les emprunts de 1A à 5E selon le risque de taux encouru. Tous les emprunts de la dette du SEDIF sont classés 1A (risque minimal), excepté deux emprunts DEXIA à taux variable :

- 0,6 M€ d'encours classé 1B, et entièrement remboursé en 2013,
- 23,8 M€ d'encours actuellement classé 4B, et qui sera classé 1B en 2014.

NB :

- le 1 désigne un indice de la zone euro, le 4 un indice hors zone euro, ici le Libor, taux interbancaire londonien en dollar ;
- le A désigne un taux fixe simple ou variable simple, le B une barrière simple, sans effet de levier.

5



LE CONTRÔLE ET L'ÉVALUATION

Les modalités du contrôle	48
L'informatique au service de la transparence et du reporting	49
La performance du délégataire	50
L'évaluation du Service de l'eau	52

Les modalités du contrôle

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 afférents à la gestion. Le SEDIF a également une mission de contrôle qu'il entend mener au-delà des obligations précisées par le Code général des collectivités territoriales. A cet effet, il met en place un contrôle approfondi de son délégataire, selon les modalités suivantes :

→ LE CONTRÔLE PERMANENT

Le SEDIF dispose, en qualité d'autorité organisatrice et aux termes du contrat de DSP, d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière de la délégation et sur la qualité du service rendu aux abonnés.

La transparence de la gestion, ainsi qu'une plus grande lisibilité de l'activité du délégataire au travers de la création d'une société dédiée figurent parmi les axes structurants du nouveau contrat.

→ LES REVUES TRIMESTRIELLES

L'article 49.2 du contrat de DSP prévoit que « le délégataire établit et remet une revue trimestrielle d'activité » qui reprend de nombreuses données sur l'exécution du contrat, telles que l'avancement du programme des travaux délégués, les principaux incidents d'exploitation et les résultats des indicateurs de performance mensuels.

Quatre revues trimestrielles, formalisées par une réunion d'échanges entre le SEDIF et son délégataire, ont eu lieu en 2012, permettant de consolider

les éléments attendus dans la revue et de traiter les sujets relatifs à l'application du contrat et au respect des engagements.

→ LE REPORTING ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Afin d'assurer un suivi précis des conditions d'exécution du contrat, des indicateurs de performance sont imposés contractuellement au délégataire. Ils couvrent la plupart des aspects du service et pour chacun d'entre eux, un objectif de résultat a été fixé et donne lieu à des pénalités dès lors qu'il n'est pas respecté. Certains de ces objectifs entrent directement dans le calcul de la rémunération du délégataire au travers de la part d'intéressement relatif à la qualité de service.

Tableau récapitulatif de l'activité du délégataire. Le tableau est divisé en plusieurs colonnes et lignes, avec des couleurs de fond alternant entre vert, orange et blanc. Les données sont présentées sous forme de listes à puces ou de chiffres, correspondant à différents indicateurs de performance et aspects contractuels.

La fiabilité des valeurs des indicateurs de performance fournies par le délégataire est garantie. Ce dernier s'est engagé contractuellement à obtenir, puis à maintenir, l'attestation, par un organisme indépendant, de son processus de production des indicateurs de performance au niveau maximum soit le niveau « d'assurance raisonnable ». Chaque indicateur fait ainsi l'objet d'une fiche descriptive, élaborée par le délégataire puis minutieusement vérifiée par le SEDIF, notamment pour les aspects relatifs aux règles de calcul, aux données contextuelles et à la méthode de collecte des données.

L'informatique au service de la transparence et du reporting

Pour contrôler en toute transparence la bonne application du nouveau contrat de délégation, le SEDIF s'est doté d'outils informatiques spécifiques. Cette nouvelle mission s'articule autour des actions suivantes :

→ LE CONTRÔLE DU SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION (SI) DU DÉLÉGATAIRE

Le Schéma directeur du SI du délégataire constitue le document de référence qui décrit l'existant (infrastructures, applications, bases de données) et son évolution déclinée en projets. Le suivi de l'avancement de ces derniers s'effectue au travers de comités de pilotage permettant d'assurer l'évaluation en termes de périmètres, moyens, respect des plannings et des objectifs. Trois comités de pilotage se sont tenus en 2012 afin d'assurer ce contrôle.

→ L'ACCESSIBILITÉ AU SYSTÈME D'INFORMATION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'essentiel du système d'information du délégataire, correspondant à plus de quarante applications métiers, est accessible au SEDIF en temps réel via un portail d'accès distant. Plus de cinquante agents du SEDIF peuvent ainsi travailler à partir des données métiers de la délégation.

En 2012, la fiabilité et la capacité de ces accès ont été améliorées. Parallèlement, l'utilisation d'applications d'échange documentaire a été généralisée, favorisant la dématérialisation des documents entre le SEDIF et son délégataire, et facilitant ainsi les procédures de contrôle.



Contrôle des indicateurs sur l'EDD du SEDIF

→ LE SUIVI DES PROJETS MAJEURS DU DÉLÉGATAIRE PAR LE SEDIF

En 2012, des projets informatiques majeurs ont été menés en lien avec des équipes du SEDIF. On peut citer notamment : la Relation Clientèle et Facturation (projet RC&F), l'informatique géographique (projets ATLAS et SIG Ressources), la gestion documentaire technique (projet SIGADE) ou encore la supervision et le pilotage du service de l'eau (CME/ServO). Ces solutions, prévues par le contrat de délégation, intègrent les outils SI qui contribuent au contrôle.

→ L'OUTIL DE REPORTING (EDD)

Le contrat de délégation définit 136 indicateurs de performance du Service public de l'eau. L'évolution de ces indicateurs est suivie dans l'application EDD (entrepôt de données du SEDIF). Cet outil est accessible à tous les agents du SEDIF et permet de contrôler et d'analyser les données principales de la délégation ; l'accessibilité au SI du délégataire leur fournit les moyens de valider ces indicateurs. L'outil de reporting EDD a été enrichi en 2012 par des améliorations fonctionnelles.

Mon tableau de bord		5. Accueil	1. Suivi de la performance	2. Reporting	3. FNCES	4. Chiffres clés	5. Rép. de l'eau	6. Suivi des volumes
2. Reporting		Installations et réseaux	Entretien et travaux	Systèmes d'information	Environnement	Vieilles social, sécurité et économique	Service client	Qualité des eaux en sortie d'usine : eau de surface
								Qualité des eaux en sortie d'usine : eau souterraine
								Qualité des eaux distribuées
								Qualité de l'eau
								Capture de page

La performance du délégataire

40%

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

Le SEDIF a placé la performance au cœur du contrat de délégation de service public.

Une partie de la rémunération du délégataire est basée sur la qualité du service. La performance de la qualité de service est suivie à l'aide de 136 indicateurs regroupés en 3 volets :

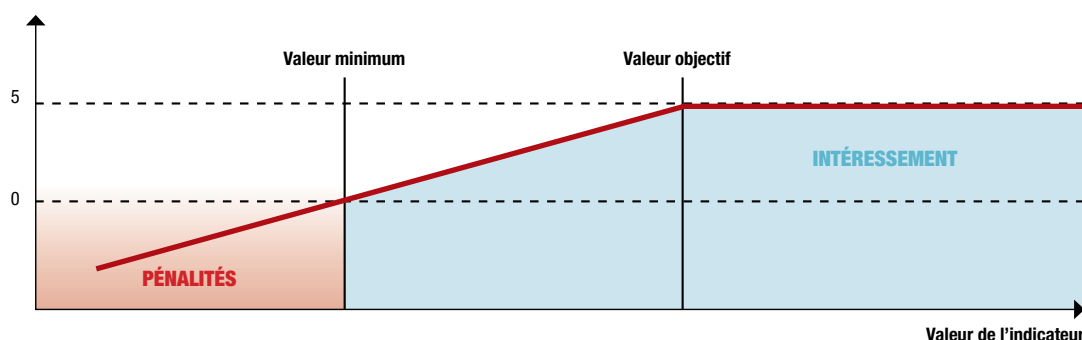
- la gestion technique du service (annexe 6 du contrat),
- le développement durable (annexe 7),
- le service à l'utilisateur (annexe 8).

Sur ces 136 indicateurs, 47 font l'objet d'un système d'intéressement/pénalité en 2012 selon le résultat obtenu.

5 autres indicateurs seront mis en œuvre de 2013 à 2015, conformément au plan de déploiement prévu contractuellement, portant ainsi à terme le nombre d'indicateurs « intéressés » à 52.

Pour chacun de ces indicateurs, 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 un intéressement est notée sur 450 points, répartis à part égale entre les 3 volets (150 points chacun). Une part de la rémunération du délégataire est pondérée selon le résultat de sa performance ainsi mesurée.



→ **GESTION TECHNIQUE DU SERVICE : 16 INDICATEURS SUR 47 EN 2012**
POUR UN POIDS DANS L'INTÉRESSEMENT DE 150 POINTS / 450

Paramètres	Résultats
Gestion des installations • Performance du réseau • Performance des compteurs • Nettoyage des réservoirs • Fonctionnement des installations UV • Traitement à l'acide orthophosphorique • Continuité du service	Contrat rempli ! ✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne est maintenue en 2012. ✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 81 %. ✓ Certains indicateurs démontrent une amélioration du service, notamment l'utilisation du système SYNCOM qui vise à coordonner les signalements de travaux.
Entretien et travaux • Délais de réfection des sols • Délai de transmission des fiches de constat des travaux	Points de vigilance ✗ D'autres, concernant notamment le rendement de réseau, les pertes en réseau ou encore les indices linéaires de réparation des branchements et du réseau, sont à suivre, avec une performance 2012 moins bonne qu'en 2011, qui s'explique notamment par la période de froid intense du mois de février. ✗ Le délégataire voit s'appliquer par ailleurs des pénalités modérées pour les délais de transmission de certains documents.
Relevé des compteurs • Déploiement des compteurs	

→ DÉVELOPPEMENT DURABLE : 15 INDICATEURS SUR 47 EN 2012 POUR UN POIDS DANS L'INTÉRESSEMENT DE 150 POINTS / 450

Paramètres	Résultats
Gestion des déchets et chantiers • Acceptation des déchets industriels spéciaux • Valorisation des terres de décantation • Conformité à la charte « chantiers responsables »	Contrat rempli ! ✓ Les objectifs sont globalement atteints et la performance moyenne est maintenue en 2012. ✓ Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 78 %. ✓ Certains indicateurs témoignent d'une amélioration du service, notamment pour l'insertion des jeunes sans qualification et la formation du personnel. Points de vigilance ✗ Les indicateurs relatifs à l'énergie, aux gaz à effet de serre et au transport entreront progressivement dans le périmètre de l'intéressement de 2013 à 2015. Ils sont actuellement mesurés sans générer d'intéressement, et sont suivis avec vigilance car ils montrent une légère dégradation, notamment pour les émissions de gaz à effet de serre qui ont augmenté en 2012. ✗ Des pénalités mesurées sont dues en 2012 pour les objectifs de l'annexe 7 concernant notamment le respect de la charte dite « chantiers responsables » ou encore la réduction des kilomètres parcourus, insuffisante en 2012.
Volet social et sociétal • Contrats d'apprentissage • Études de recherche • Formation des plus de 45 ans • Projets pédagogiques • Maintien du label Diversité • Télétravail • Comités participatifs et clubs consommateurs • Programme Eau Solidaire	
Volet économique • Promotion de l'eau du robinet • Communication autour des économies d'eau • Promotion du covoiturage • Réduction des kilomètres parcourus	

→ PERFORMANCE DU SERVICE À L'USAGER : 16 INDICATEURS SUR 47 EN 2012 POUR UN POIDS DANS L'INTÉRESSEMENT DE 150 POINTS / 450

Paramètres	Résultats
Continuité de la fourniture d'eau • Interruptions de service	Contrat rempli ! ✓ Des objectifs globalement atteints pour une performance légèrement en retrait en 2012. Le pourcentage d'atteinte des objectifs, calculé à partir des points d'intéressement obtenus, est de 78 %. ✓ Certains indicateurs révèlent une amélioration du service, et notamment le taux d'appels non perdus, en net progrès. Points de vigilance ✗ D'autres, à surveiller, montrent une légère dégradation notamment les réponses aux courriers, ou le délai d'établissement des devis de branchement. ✗ Des pénalités sont dues en 2012 pour les objectifs concernant notamment l'efficacité de traitement des demandes écrites des usagers, les devis de branchement et le temps moyen de décroché.
Relation clientèle • Réclamations écrites • Délais de réponse aux courriers • Demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement ou de devis • Délais d'intervention urgente ou programmée à domicile • Temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à messages	
Mise en eau • Délais et travaux	
Facturation • Réclamations liées à une erreur de relevé	

L'évaluation du Service de l'eau

Soucieux de la qualité du service apporté aux usagers et des performances globales du Service public de l'eau, le SEDIF fait évaluer la qualité du service ressentie par un organisme extérieur et participe à l'analyse comparative des Services d'eau.

Les niveaux de satisfaction globale du service se situent entre

88 %
et
94 %
selon les cibles d'abonnés

→ L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ

Un dispositif d'enquêtes téléphoniques réalisées en continu par un organisme indépendant (TNS SOFRES) auprès de différentes cibles (particuliers, gestionnaires d'immeubles, communes, ...), permet de recueillir le ressenti des usagers desservis par le SEDIF.

L'ensemble du service est ainsi abordé, un focus particulier étant porté sur le Centre Relation Client.

L'analyse des résultats obtenus permet au SEDIF d'engager les actions correctives éventuellement nécessaires à l'optimisation de ses performances.

Les niveaux de satisfaction globale du service pour les abonnés se situant entre 88 et 94 % selon les cibles, le SEDIF concentre ses actions d'amélioration sur des points précis.



Cet effort d'évaluation résulte d'une préoccupation constante des élus, qui restent très attentifs aux résultats de la qualité du service rendu aux usagers.

Les résultats 2012 sont disponibles sur le site internet du SEDIF www.sedif.com (le kiosque-Observatoire).

→ L'ANALYSE COMPARATIVE DES SERVICES D'EAU

Depuis 2009, le SEDIF participe à l'analyse comparative des Services d'eau potable menée par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). 30 collectivités ont participé à l'étude des données de l'exercice 2010, dont les résultats ont été présentés en 2012.

Les Services d'eau potable comparés sont très divers, par leur taille (de 10 000 à plus de 4 000 000 d'habitants), l'origine de l'eau utilisée (superficielle ou souterraine), les traitements mis en œuvre, le mode de gestion (régie, délégation, mixte).

7 aspects de leur activité sont analysés au moyen de divers indicateurs, issus du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 ou retenus par le comité de pilotage de l'analyse comparative pour éclairer les aspects non couverts par les indicateurs réglementaires :

- la gestion du patrimoine,
- la sécurité de l'alimentation en eau,
- la qualité du service à l'usager,
- la qualité de l'eau distribuée,
- les relations à l'environnement,
- les aspects économiques et financiers,
- le prix de l'eau.

Cette analyse constitue un outil supplémentaire pour améliorer le pilotage du service. Elle permet à chaque collectivité de disposer d'un référentiel de données et de se situer par rapport aux autres participants. La pérennisation de la démarche permet la fiabilisation des données collectées et le suivi de l'évolution des performances des Services en fonction du contexte.

Le SEDIF participe également, depuis 2009, à l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement (ONEMA), en saisissant sur son site, les résultats annuels des indicateurs de performance fixés par le décret du 2 mai 2007.



Réalisation : LINEAL - 03 20 41 40 76 - Crédits photos : SEDIF - VEOLIA EAU D'ÎLE-DE-FRANCE - FOTOLIA - Impression : ELECTROGELOZ



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

14, rue Saint-Benoît - 75006 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 45 42 42 - Fax : +33 (0)1 53 45 42 79 - Email : sedif@sedif.com - www.sedif.com

