

Avenant n°3 à la convention

entre

le Syndicat des Eaux d'Ile de France

et Veolia Eau d'Ile de France SNC

et l'Etablissement Public Territorial Paris Est Marne et Bois

pour la facturation et le recouvrement de la redevance d'assainissement

Désignation des parties

Entre :

Le Syndicat des Eaux d'Ile de France (SEDIF), dont le siège administratif est situé à Paris, 6ème, 79 boulevard Saint-Germain, représenté par son Président, Monsieur André SANTINI, dûment habilité, et ci-après dénommé « **le SEDIF** »

d'une part,

ET

La Société Veolia Eau d'Ile de France SNC, société en nom collectif au capital de 100 000 Euros inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 524 334 943, dont le siège social est 28 boulevard de Pesaro à Nanterre (92000), représentée par son représentant, légal dûment habilité à la date de signature des présentes, intervenant en qualité de délégué du service public de l'eau potable du SEDIF, et ci-après dénommée « **le Délégué du SEDIF** »,

d'autre part.

ET

L'Etablissement Public Territorial Paris Est Marne et Bois, représenté par son président, Olivier CAPITANIO, dûment habilité, intervenant au titre de sa compétence en matière d'assainissement, ci-après dénommé « **l'Exploitant du Service d'Assainissement** »,

de dernière part.

Ensemble dénommé « les Parties »

Il est convenu ce qui suit :

Accusé de réception en préfecture
094-200057941-20250107-D2024-268-CC
Date de télétransmission : 07/01/2025
Date de réception préfecture : 07/01/2025

Préambule

Le Déléataire du SEDIF assure depuis le 1er janvier 2011, aux termes d'un contrat de Délégation de Service Public entré en vigueur le 13 juillet 2010, l'exploitation du service de production et de distribution publique d'eau potable du Syndicat des Eaux d'Ile de France et à ce titre la facturation et le recouvrement des sommes dues par les abonnés au service de l'eau. Ce contrat arrive à échéance au 31 décembre 2024.

Le protocole de fin de contrat, établi avec le SEDIF et son délégataire en annexe 49 du contrat de délégation du service public, précise en son article 26 (en annexe 1 de cet avenant), les conditions de poursuite des actions de recouvrement et de reversement au-delà de la date d'échéance du contrat de délégation. Toutes les dispositions jusqu'alors arrêtées sur l'année 2023 sont rallongées d'un an suite à la prolongation du contrat de délégation de service public signé entre le SEDIF et son délégataire.

Pour faire suite, les Parties ont convenu de ce qui suit :

Article 1

L'article 12 « Durée et entrée en vigueur » est modifié et complété comme suit :

La prolongation du contrat de Délégation de Service Public jusqu'au 31/12/2024 emporte des conséquences sur la facturation, les régularisations de facturation et les encaissements réalisés au-delà de cette échéance.

Le présent avenant a pour objet d'en préciser les conditions et les modalités :

- Une facture de clôture sera émise au cours du 1er trimestre 2025, couvrant des consommations de l'année 2024.
- Le délégataire poursuivra la perception et le reversement des encaissements intervenus sur l'année 2025 et au-delà, sauf exercice du droit de transfert stipulé à l'article 2.

Le Déléataire du SEDIF effectue trimestriellement le constat des encaissements réalisés relativement aux factures émises au titre de la Délégation de Service Public.

Les encaissements constatés seront reversés dans les conditions prévues à l'article 3 ci-dessous.

Article 2

L'article 4.4 « Mandat de recouvrement confié au Déléataire du SEDIF » est modifié ainsi :

L'Exploitant du Service d'Assainissement donne mandat au Déléataire du SEDIF d'effectuer toutes les actions et diligences afin de recouvrer les sommes dues par les débiteurs des créances "Assainissement" de l'Exploitant du Service d'Assainissement et d'affecter en

conséquence les moyens nécessaires au même titre que pour l'ensemble des parts portées sur la facture.

Le Délégué du SEDIF engage toutes les actions de recouvrement en fonction de l'échéance de la facture, du type de débiteur et du montant dû, sous la forme de relance par courrier, par SMS ou par appel. En cas d'échec de ces actions, le délégué peut mandater des sociétés de recouvrement, des huissiers et engager des actions en contentieux devant les tribunaux compétents, sans accord préalable de l'Exploitant du Service d'Assainissement. Ces surcoûts externes de recouvrement et frais de justice font l'objet d'un partage selon les modalités définies à l'article 10.2.

L'Exploitant du Service d'Assainissement doit fournir toute assistance et toute information utile au Délégué du SEDIF pour lui permettre le recouvrement des créances Assainissement.

A compter du 31 décembre 2026, le Délégué du SEDIF se réserve le droit de transférer les créances restantes à la fin d'une année civile à l'Exploitant du Service d'Assainissement. Si le délégué exerce ce droit, il devra en avoir notifié l'Exploitant du Service d'Assainissement par courrier recommandé avant le 31 octobre de l'année N. Cette décision s'impose alors de plein droit à l'Exploitant du Service d'Assainissement.

En cas d'exercice de ce droit, le Délégué du SEDIF transmettra, au plus tard le 15 février de l'année N+1, la liste détaillée des impayés, en date du 31 décembre N, avec a minima les informations suivantes telles que disponibles dans son système d'information : Nom et prénom dans un même champ, adresse, raison sociale et Siret si personne morale, référence de la facture initiale émise par le délégué, référence du contrat, période de consommation, volume initial facturé, montant initial facturé de la part de l'Exploitant du Service d'Assainissement (HT, TVA, TTC), montant restant à recouvrer de la part de l'Exploitant du Service d'Assainissement au 31/12/N (HT, TVA, TTC) avec fourniture des pièces jointes (factures initiales).

Les échéanciers éventuellement accordés par le Délégué du SEDIF ne seront pas transférés.

Tout encaissement au-delà du 31 décembre N, au titre de la part due à l'Exploitant du Service d'Assainissement sera restitué par le délégué à l'usager.

L'Exploitant du Service d'Assainissement fera son affaire personnelle des réclamations et des actions de recouvrement des redevances "assainissement" en impayées au 31 décembre N pour quelque cause que ce soit.

Article 3

Le calendrier de reversement des encaissements du Délégué du SEDIF à l'Exploitant du Service d'Assainissement, précisé à l'article 6 « Versements des encaissements des redevances d'assainissement », est modifié ainsi au-delà du 31/12/2024.

Les encaissements du 1^{er} trimestre interviendront le 15 mai 2025. Les encaissements au titre des trimestres suivants sont ensuite versés en milieu du deuxième mois suivant la fin dudit trimestre.

Article 4

L'article 10.1 « Prestations de base » est abrogé.

L'article 10.2 « Partage des surcoûts externes de recouvrement et frais de justice » est modifié ainsi :

La facturation des différentes prestations menées par le Délégué du SEDIF au-delà du 31/12/2024 sera limitée aux seules dépenses externes réalisées par ses soins conformément aux dispositions de l'article 10.2. Le Délégué du SEDIF fournira la justification des dépenses externes engagées.

Elles feront donc l'objet d'une facturation du Délégué du SEDIF à l'Exploitant du Service d'Assainissement, au titre d'un trimestre, le quinze du second mois du trimestre suivant.

Le règlement de l'ensemble des factures présentées à l'Exploitant du Service d'Assainissement vaut quitus.

Article 5

Toutes les clauses de la convention initiale non expressément annulées ou modifiées par le présent avenant demeurent intégralement applicables.

Vu pour être annexé à la convention initiale,

Pour le SEDIF,
Le Président

Pour le Délégué du
SEDIF,
Son représentant légal

Pour l'EPT Paris Est Marne
et Bois,
Le Président

André SANTINI
Ancien Ministre
Maire d'Issy-les-Moulineaux
Vice-Président de la
Métropole du Grand Paris



Pour le Président et par délégation,
le Directeur Général des Services,

François ROUSSEL-DEVAUX

ANNEXE 1 – ARTICLE 26 DU PROTOCOLE DE FIN DE CONTRAT

SEDIF – Contrat de délégation du service public de l'eau potable

CONTRAT DE DELEGATION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

Annexe 49 – protocole de fin de contrat

Accusé de réception en préfecture
094-200057941-20250107-D2024-268-CC
Date de télétransmission : 07/01/2025
Date de réception préfecture : 07/01/2025

article 26 Conditions de clôture de la facturation et du recouvrement, des modalités de transfert entre le Délégataire et l'Opérateur entrant

article 26.1. Période de Tuilage

Un interlocuteur dédié issu du domaine clientèle est désigné par le Délégataire afin d'accompagner l'Opérateur entrant sur cette période pour :

- Participer aux réunions de coordination,
- Piloter la fin de contrat et assurer la continuité de service avec l'Opérateur entrant.

article 26.2. Principe de relève et calcul des volumes

Il est procédé à un état des Index télérelevés au 31 décembre 2023.

Pour les compteurs non télérelevés, une relève, qui peut être contradictoire, est effectuée au plus proche du 31 décembre 2023. Tous les moyens sont mis en œuvre pour approcher des 100% de compteurs relevés (Photo de compteurs, relève exceptionnelle le week-end etc.)

Si certains volumes sont estimés, ils doivent l'être sans changement des méthodes de calculs utilisées par le Délégataire. Cette méthode est communiquée à l'Opérateur entrant pour information au début de la période de tuilage. Le contrôle des estimations est assuré par le SEDIF.

Les Index ainsi établis constituent la base pour calculer les volumes consommés au 31 décembre 2023.

article 26.3. Facturation

Le Délégataire effectue une facture de clôture avec les index arrêtés au 31 décembre 2023 selon les principes énoncés au sous-article précédent. La facture est envoyée dès le 2 janvier 2024 et au plus tard le 15 février 2024.

La situation des clients grands comptes, fait l'objet d'une attention particulière, les volumes facturés sont établis jusqu'au 31 décembre 2023, les factures de clôture envoyées dans un flux prioritaire avant le 15 janvier 2024.

Les factures au fil de l'eau s'arrêtent au 30 novembre 2023, et les factures de clôture portent sur une durée et des volumes de consommations supérieurs au trimestre, au maximum 4 mois pour les factures trimestrielles et 13 mois pour les factures des clients mensualisés.

En cas de nouvel abonnement souscrit au mois de décembre 2023, une seule facture est envoyée, intégrant les frais d'accès au service et la facturation de la clôture au 31 décembre 2023 pour l'abonné.

article 26.4. Relation avec les abonnés

Les rendez-vous clients sont réalisés par le Délégué jusqu'au 31 décembre 2023, toute demande d'intervention avec rendez-vous au-delà de cette date est transmise à l'Opérateur entrant pour planification.

Le Délégué doit prévoir l'insertion d'une communication du SEDIF au format A4 recto verso couleur lors de l'envoi d'une des deux dernières factures émises en 2023, sans coûts supplémentaires.

Pour les abonnés ayant choisi la dématérialisation, le Délégué transmet les factures archivées à l'Opérateur entrant ou au SEDIF selon le choix de ce dernier.

article 26.5. Facture de clôture en fin de contrat

Le niveau de responsabilité et d'exécution est détaillé en fonction des différentes étapes dans le tableau ci-après.

La mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant pour réaliser la charge relative à la facture de clôture fait l'objet d'une facturation au Délégué, selon les dispositions prévues à l'article 18 du présent protocole.

Les modalités de mise en œuvre sont précisées pendant la période de lissage.

En cas de divergence entre le Délégué et l'Opérateur entrant, le SEDIF en tant qu'autorité organisatrice évalue la situation et informe chaque partie prenante des actions à mettre en œuvre.

Dans ce tableau, le terme Délégué désigne le personnel non transféré ou des services du groupe VEOLIA.

étapes du parcours	pilotage /responsabilité	Exécution
Relève	Délégué	Délégué
Facturation	Délégué	Mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant ou le Délégué
Encaissement	Délégué	Mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant ou le Délégué
Recouvrement amiable	Délégué	Mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant ou le Délégué
Réclamations, litiges et contacts relatifs à la facture de clôture	Délégué	Mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant ou le Délégué
Annulation réfection de facture	Délégué	Mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant ou le Délégué
Interventions terrain post facturation	Délégué	Mise à disposition du personnel de l'Opérateur entrant ou le Délégué
Reversement aux tiers	Délégué	Délégué

**article 26.6. Modalités envisagées pour la mise en œuvre
des opérations de clôture de la facturation et de la
relation client**

- Possibilité de prise en charge de la relation client relative à l'émission de la facture de clôture par l'Opérateur entrant
- Possibilité de mettre en place une sous traitance pour le traitement du flux d'appels simples, à titre indicatifs les items de contacts : Duplicata de facture, changement de Coordonnées bancaires, Infos paiement et Changement destinataire des factures
- Formation et mise en place par le Délégitaire du prestataire en amont de la fin de contrat
- Nécessité de maintenir des experts clientèle non transférés ou du groupe VEOLIA pour accompagner cette facturation et la coordination avec l'Opérateur entrant sur le traitement post facturation de clôture
- Pour faciliter l'encaissement, maintien des outils de paiement en selfcare (téléphonie et espace abonné 3 mois à partir de l'édition de la dernière facture
- Possibilité de maintien par le Délégitaire des prestations externes liées au recouvrement pour toute facture non réglée
- Responsabilité exclusive du Délégitaire, qui demeure seul responsable concernant l'encaissement, recouvrement et des contentieux des factures qu'il a émises et des versements au tiers, même en cas de convention de prestations avec l'Opérateur entrant.
- Continuité de la prestation de facturation, encaissement recouvrement de la part assainissement pour toute facture émise par le Délégitaire, qui met en œuvre les actions nécessaires pour son application, selon les modalités de l'article 33 du présent protocole.
- Intégration des données à prévoir suite aux changements de coordonnées (ROCK) et dernier index facturé pour mise à jour dans la nouvelle base
- Maintien des engagements avec des tiers pour traiter le flux de facturation : éditique, encaissement, relance amiable externalisée etc. selon les dispositions prévues à l'article 20 du présent protocole.

Le transfert des données relatif au fichier client est traité dans l'article 25 du présent protocole.

Ces dispositions font éventuellement l'objet d'actualisations, dont la mise au point est faite lors de la période de tuitage.