

## **AVENANT N°2**

### **AU CONTRAT D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCE DU SYNDICAT MIXTE DE GESTION DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT DE GUADELOUPE 2023-2025**

Entre,

- Le Syndicat Mixte de Gestion de l'Eau et de l'Assainissement de Guadeloupe, représenté par le Président, Monsieur Ferdy LOUISY, désigné, ci-après, « le SMGEAG »,
- La Région, représentée par le Président, Monsieur Ary CHALUS, désigné ci-après, « la Région »,
- Le Département représenté par le Président, Monsieur Guy LOSBAR, désigné, ci-après, « le Département »,

Et,

- D'autre part, l'État représenté par :
  - Le Ministre des Outre-mer, Manuel VALLS, désigné, ci après, « Le Ministre »,
  - Le préfet de la Région Guadeloupe, Xavier LEFORT, désigné, ci-après, « Le Préfet »,
  - Et le Directeur régional des finances publiques de Guadeloupe, Jean-Yves LE GALL, désigné, ci-après, « le Directeur régional »,

Le présent avenant n°2 vise à préciser les obligations des parties prenantes au Contrat d'accompagnement renforcé du SMGEAG 2023-2025, conformément à l'art 7 du contrat initial.

Il prévoit une subvention exceptionnelle d'exploitation versée au SMGEAG au titre de l'exercice 2025 par l'État pouvant atteindre 18 millions d'euros. Les versements seront conditionnés sous réserve de remise de livrables validés par le Comité de suivi local (CSL), puis par le Comité de suivi national (CSN). Il est à noter que la perspective de la subvention exceptionnelle 2026 ne devrait pas excéder 15 M€.

Il prévoit également un financement de l'Etat via le fonds outre-mer (FOM), réparti sur les exercices 2025 et 2026, après validation par le comité de pilotage du FOM, pour :

- prolonger le dispositif actuel d'Assistance Technique (AT) déjà financé par le FOM, jusqu'au 31 décembre 2026 ;
- le renforcer avec un Assistant Technique en chef à temps plein basé en Guadeloupe pendant 2 ans et un Assistant Technique comptabilité pendant 18 mois.

L'État financera également à hauteur de 80 % le recrutement d'un DGA Ressources et d'un ingénieur grand travaux.

Les obligations du SMGEAG (visées à l'article 2 du contrat initial) peuvent être précisées selon 5 thématiques :

- Organisation interne et management du SMGEAG
- Projets structurants d'exploitation et d'investissement du SMGEAG
- Augmentation des recettes du SMGEAG
- Diminution des charges du SMGEAG
- Réorganisation de la chaîne comptable et financière

## Synthèse

Les éléments pour le versement sont repris selon le même format qu'en 2024 dans le tableau ci-dessous :

<b>Indicateurs</b>	<b>Réalisé 2022</b>	<b>Réalisé 2023</b>	<b>Objectifs 2024</b>	<b>Réalisé 2024</b>	<b>Objectifs 2025</b>
<b>Nombre fuites réparées</b>	2708	6065	7000	8048	7800
<i>Fuites appareil</i>	0	43	/	50	100
<i>Fuites réseau</i>	399	577	/	662	1200
<i>Fuites compteur</i>	176	819	/	1286	1500
<i>Fuites branchement</i>	2133	4626	/	6050	5000
<b>Programme investissement total en crédits consommés</b>	7,3 M€	17 M€	80 M€	35 M€	80 M€
<b>Nombre compteurs remplacés par an</b>	0	10.800	18,000	16,500	25 000
<b>Indicateur de coupures d'eau</b>	/	/	/	420*	350
<b>Nombre équipement télégestion en service</b>	0	0	0	0	300
<b>% conformité des stations d'épuration de plus de 2 000 EH</b>	/	39,00 %	50,00 %	50,00 %	61,00 %
<b>Taux de recouvrement</b>	66 %	66 %	80 %	**	75 %
<b>Montant de facturation</b>	93 M€	91 M€	110 M€	92 M€	110 M€
<b>Evolution masse salariale - montant et ETP</b>	34,5 M€/ 521	36,4 M€/ 500	35,2 M€/ 490	36,1 M€/496 (isopérimètre)	33,1 M€/ 460
<b>Intérimaires (012 6211)</b>	-	0,4 M€	-	1,0 M€	0,3 M€
<b>Achat d'eau, fournitures non stockables, produit de traitement, autres ma</b>	14,1 M€	15,9 M€	-	13,2 M€	11,9 M€

<b>matières et fournitures non stockées</b>					
<b>Nombre de véhicules</b>	/	/	/	349 (dont 317 véhicules de service et 32 véhicules de fonctions)	230 (dont 217 véhicules de service et 13 véhicules de fonctions)
<b>Charges externes (fournitures, sous-traitance, locations immobilières et mobilières, entretien, divers, télécommunications)</b>	7,3 M€	11,83 M€	-	13,4 M€	11,5 M€
<b>Montant des heures supplémentaires et d'astreintes</b>	-	0,780 M€		0,790 M€	0,5 M€

\* Le réalisé proposé pour l'indicateur de coupures d'eau est une moyenne des ICE constatés d'avril 2024 à décembre 2024. Si la fiabilité de l'ICE doit encore être améliorée avec un véritable rapprochement entre les coupures d'eau planifiées et les coupures d'eau constatées, la tendance qu'il décrit le rend incontournable.

\*\* Le taux d'encaissement de l'année N augmente à chaque fois qu'une facture de l'année N est payée. Le taux de recouvrement de l'année N s'arrête au 31/12 de l'année N+1.

Afin d'assurer une mise en œuvre efficace et pragmatique des engagements pris dans le cadre du présent avenant, une approche équilibrée entre exigence et adaptabilité est retenue. Ainsi, les objectifs fixés constituent des cibles opérationnelles à atteindre, mais leur réalisation ne saurait être évaluée de manière strictement comptable et déconnectée des réalités du terrain. Dans l'hypothèse où certains objectifs ne pourraient être pleinement atteints dans les délais impartis, le SMGEAG s'engage à produire un rapport détaillé justifiant les écarts constatés. Ce document exposera les actions entreprises, les avancées réalisées et les contraintes rencontrées, afin de démontrer la bonne direction des actions engagées par le SMGEAG et la continuité des efforts en vue de l'atteinte des résultats attendus.

Cette approche garantit une gestion à la fois rigoureuse et pragmatique, permettant d'assurer la poursuite des actions tout en tenant compte des aléas susceptibles d'affecter leur déploiement. Elle offre également la souplesse nécessaire pour éviter toute impasse financière ou opérationnelle, sans pour autant compromettre la crédibilité du SMGEAG auprès de ses partenaires institutionnels et financiers.

Pour le réalisé 2024, seuls les objectifs sur les réparations de fuites seront atteints. Néanmoins, en regardant l'évolution des pressions sur les feeders depuis le début de l'année 2023, on voit que l'état global de l'infrastructure continue à se détériorer et que cet indicateur seul ne suffit pas à impacter positivement le réseau. Il est donc proposé de le détailler en sous indicateurs pour éviter de se focaliser sur les réparations simples et à moindre impact sur le réseau et de l'accompagner d'un indicateur de temps moyen de réparation des fuites qui doit être inférieur à 48h.

Le renforcement de la télégestion et la mise en place sur les sites non pourvus permettra de piloter l'exploitation, détecter les fuites et limiter les déperditions d'eau. Il est proposé de mettre en place un indicateur de nombre d'équipements de télégestion installés.

Entre 2022 et 2023, en dépit des engagements du SMGEAG dans le cadre du contrat d'accompagnement renforcé, les charges courantes d'exploitation, hors amortissement, sont en augmentation de 11,5 M€ soit + 16 %. En lien avec le plan d'actions d'économie (PE) qui sera voté au 1er semestre 2025, un nouvel indicateur est proposé sur les charges générales du SMGEAG. L'objectif est de mettre en place le PE et de constater une diminution des charges de 4M€ en 2025 et 4M€ en 2026.

Le Comité de Suivi National constate également que l'organisation interne et le management au sein du SMGEAG doivent être suivis de plus près. Aussi, les livrables du présent avenant n°2 seront systématiquement des réalisations tangibles, objectivables et ayant un impact mesurable.

Pour tous les autres aspects de la performance suivis dans le contrat COROM, les objectifs qui étaient fixés ne sont pas atteints pour l'année 2024. De nombreux plans d'actions ont été produits (cf. livrables 2024) mais n'ont pas été suivis d'effet (cf. comptes rendus des CSN de 2024). Aussi, le versement de la subvention de fonctionnement de l'avenant du contrat d'accompagnement renforcé de 2025 est conditionné à un état d'avancement jugé satisfaisant et conforme par le CSN des engagements du SMGEAG à son égard notamment au sujet des livrables suivants, transmis au 31 mars au CSN :

1. Livrable d'août 2024 sur la « fiabilisation du calendrier relève – facturation et consolidation des données de facturation » : il est demandé un état d'avancement concernant les 13 préconisations indiquées dans le livrable 2024 ainsi qu'un retour concernant l'objectif du nombre de jours de relève entre les tournées quadrimestrielles.
2. Livrable de septembre 2024 sur la « convergence tarifaire » : il est demandé la transmission des comptes-rendus des réunions du groupe de travail ainsi que la délibération pour l'harmonisation de la part fixe et des amplitudes des

tranches de facturation de l'eau potable et de l'assainissement avec mise en place au 2Q 2025 .

3. Livrable de septembre 2024 sur la « communication et l'amélioration de la relation usagers » : il est demandé un état d'avancement de la prestation externalisée et la transmission du plan stratégique communication.
4. Livrable d'octobre 2024 sur le « déploiement des badgeuses sur les 3 sites principaux » : il est demandé un bilan de la phase test ainsi qu'un état d'avancement de l'installation des badgeuses et de la mise en place du dispositif pour le personnel itinérant et de la mise en service des logiciels de paie. Les extraits du PV de consultation des instances CSE et CST sont également attendus.
5. Livrable de novembre 2024 sur la « rationalisation de l'usage des véhicules du SMGEAG et du carburant » : il est demandé la transmission de la délibération du Comité syndical pour mise en rebus des 40 véhicules de plus de 8 ans transférés en propriété et l'état d'avancement de l'objectif de réduction des coûts de 30%.

### **Livrables pour l'année 2025 par thématiques**

Les livrables du SMGEAG pour l'année 2025 seront communiqués en 4 échéances :

- 31 mars 2025
- 31 mai 2025
- 31 juillet 2025
- 30 septembre 2025

A mi-chemin de chacune de ces échéances, un point d'étape et une présentation au CSL seront organisés pour assurer un meilleur pilotage de la production de ces livrables et garantir leur qualité.

### **Le SMGEAG s'engage à l'amélioration sensible de sa situation financière et technique**

Par la signature du présent avenant, le SMGEAG confirme son accord et réitère ses engagements initiaux énoncés dans l'article 2 du contrat initial.

Le SMGEAG s'engage pour 2025 à utiliser les subventions perçues pour apurer ses dettes fournisseurs et à améliorer sa situation technique et financière au travers d'actions reprises ci-après :

#### ***Le SMGEAG consolidera son organisation interne et son management***

- Transmission du livrable final de la mission d'accompagnement pour l'atteinte d'une organisation cible et efficiente du SMGEAG : 31 mars
- Déploiement effectif des badgeuses sur tous les sites du SMGEAG (hors unité de production d'eau potable et station d'épuration), et badgeage obligatoire pour tous les agents concernés et mise en place d'un contrôle automatisé : 31 mai
- Transmission d'un rapport d'audit sur les non-conformités dans la gestion RH et proposition de plan d'actions correctif : 31 mai
- Notification d'attribution du marché pour la structuration de la fonction ressources humaines : 31 mai
- Notification d'attribution du marché d'accompagnement pour la mise en œuvre du dispositif de départ volontaire dès 2025 : 31 mai
- Déploiement effectif des badgeuses sur les unités de production d'eau potable et station d'épuration, et badgeage obligatoire pour tous les agents concernés : 31 juillet

- Délibération actant la création d'une régie personnalisée partageant les attributions entre l'autorité organisatrice du réseau d'eau et d'assainissement et l'opérateur de réseau (conformément à l'article 7 des statuts du SMGEAG) au 31 décembre 2025 : 31 juillet
- Adoption et diffusion d'un règlement intérieur en phase avec les enjeux de restructuration : 31 juillet
- Adoption d'un cycle de travail adapté aux besoins : 30 septembre
- Mise en place effective de la nouvelle organisation et du dispositif de départ volontaire suite à la mission d'accompagnement RH : 30 septembre

***Le SMGEAG mènera les projets structurants d'exploitation et d'investissement***

- Livrables récurrents sur le suivi des fuites / plan de renouvellement de compteurs / suivi des investissements en AE CP / nombre de télé-transmetteurs reliés à la télégestion
- Plan d'action d'amélioration des performances de l'exploitation : 31 mai
- Plan d'actions pour la mise en place d'un système de supervision efficace : 31 mai
- Restitution du schéma directeur d'eau potable, d'assainissement et de la gestion des eaux pluviales urbaines : 30 septembre
- Centralisation effective de la supervision de la télégestion et fonctionnement effectif de 75% des télé-transmetteurs du SMGEAG : 30 septembre

***Le SMGEAG augmentera ses recettes***

- Livrables récurrents sur le taux de recouvrement / le montant de facturation / le délai moyen de traitement des demandes clientèles et des réclamations (avec un objectif inférieur à 30 jours)
- Prise d'une délibération pour l'harmonisation de la part fixe et des amplitudes des tranches de facturation de l'eau potable et de l'assainissement avec mise en place en une seule fois au 2Q 2025 : 31 mars
- Production et délibération d'un plan d'actions clientèle avec la mise en œuvre d'actions structurantes concernant la relève, la facturation et la relation usagers. En plus d'un plan d'action global clientèle, il sera également demandé de fournir certains éléments précisés dans le tableau en annexe : 31 mars



- Mise en place d'un tarif unique de l'eau qui tient compte des coûts de production et de distribution : 31 juillet
- Etat d'avancement du plan d'actions clientèle : actions réalisées, actions à venir, objectif de réalisation de 50 % : 31 juillet

#### ***Le SMGEAG diminuera ses charges***

- Livrables récurrents sur les effectifs / le nombre de véhicules et leur affectation / la consommation moyenne quotidienne de carburant
- Production et délibération du plan d'économies (PE) avec un planning de mise en œuvre et un objectif de réduction des dépenses de 8M d'euros d'ici 2026 dont 4 M d'euros en 2025 : 31 mars
- Bilan d'étape et résultats du PE : économies réalisées et à venir, objectif de réalisation de 50 % soit 2M d'euros d'économies : 31 juillet

#### ***Le SMGEAG réorganisera sa chaîne comptable et financière***

- Livrable récurrent sur les balances comptables du dernier jour du mois m-1, accompagnées de notes explicatives
- Validation par les instances du SMGEAG d'un schéma d'écriture comptable et étalement de la charge de 19,25 millions d'euros de 2021 et saisie officielle de l'étalement sur 3 années : 31 mars
- Détail et passage des corrections des 48M d'euros dans les balances comptables : 31 mars
- Plan d'actions sur la réorganisation de la chaîne financière et comptable du SMGEAG, objectif d'avancement de 50 % : 31 mars
- Intégration de l'actif apuré par une équipe dédiée de l'ensemble des anciens opérateurs ayant produit un procès-verbal en ce sens et intégration de la dotation aux amortissements dans le budget : 30 septembre
- Balances comptables du dernier jour du mois m-1 certifiées exactes par l'agent comptable, accompagnées de notes explicatives : 30 septembre

### L'État confirme son soutien au SMGEAG

Pour l'année 2025, l'État s'engage à verser une subvention exceptionnelle d'exploitation à hauteur de 18 millions d'euros sous réserve de l'atteinte des objectifs assignés au SMGEAG.

La subvention exceptionnelle d'exploitation se décompose en quatre versements (4 millions d'euros en mars et mai, 5 millions d'euros en juillet et septembre). Chacun de ces versements est subordonné au respect des conditions établies en annexe 1. Ce versement peut être partiel.

L'État s'engage également à :

- prolonger le dispositif actuel d'Assistance Technique ;
- le renforcer avec un Assistant Technique en chef à temps plein basé en Guadeloupe pendant 2 ans et un Assistant Technique comptabilité pendant 18 mois ;
- financer à hauteur de 80 % le recrutement d'un DGA Ressources et d'un ingénieur grand travaux dans le cadre du plan Eau DOM.

### La Région confirme son soutien au SMGEAG

Par la signature du présent avenant, la Région confirme son accord et réitère ses engagements initiaux énoncés à l'article 4 du contrat initial.

*La Région maintient sa capacité de maîtrise d'ouvrage pour le compte du SMGEAG en fonction des besoins et de l'urgence sur une période de 3 à 5 ans, notamment pour les travaux d'urgence post Fiona « sans regrets ». Art 4*

Par la signature du présent avenant, la Région s'engage à :

- **Cofinancer à hauteur de 50 000€ le marché de structuration de la fonction ressources humaines du SMGEAG (estimé à 200 000€ par an), sous couvert de validation par la commission permanente ;**
- **Honorer ses engagements pris dans la convention de financement du plan pluriannuel d'investissement du SMGEAG du 6 août 2024.**

Le Département confirme son soutien au SMGEAG

Par la signature du présent avenant, le Département s'engage à :

- *Financer le PPI (Plan pluriannuel d'investissement) à hauteur de 27 M€ de travaux conformément à ses engagements pris dans la convention du 6 août 2024 dont 15 M€ au budget 2025 ;*
- *Financer la « task force » incluant un chargé de mission et un cabinet en appui (estimé à 120 000€) ;*
- *Cofinancer aux côtés de l'Etat, de la Région et du SMGEAG, le dispositif de départ volontaire pour 2M€ ;*
- *Accompagner la campagne de communication.*

Ainsi rédigé, le présent avenant n°2 comporte 19 pages dont 1 annexe, les dispositions du contrat initial non modifiées par le présent avenant demeurent.

A \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_ :

Pour l'État  
Le Ministre des Outre-mer



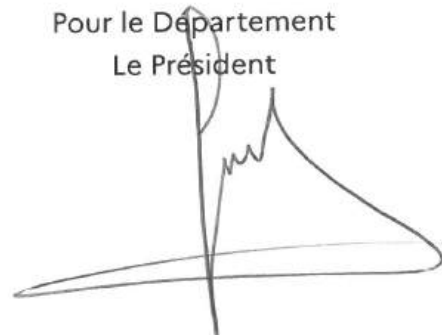
Pour le SMGEAG  
Le Président



Pour l'État  
Le Préfet



Pour le Département  
Le Président



Pour l'État  
Le Directeur Régional des Finances  
Publiques



Pour la Région  
Le Président



**ANNEXE 1 TABLEAU PRÉVISIONNEL DES VERSEMENTS**

<b>Calendrier de versement</b>	<b>Montants versés par l'État</b>	<b>Conditions à remplir cumulatives et livrables attendus</b>
31 mars 2025		<p>Le versement de la subvention de fonctionnement de l'avenant du contrat d'accompagnement renforcé de 2025 est conditionné à un état d'avancement jugé satisfaisant et conforme aux engagements du SMGEAG envers le CSN notamment au sujet des livrables suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Fiabilisation du calendrier relève – facturation et consolidation des données de facturation : état d'avancement concernant les 13 préconisations qui ont été indiquées dans le livrable et l'objectif du respect du nombre de jours de relève entre les tournées quadrimestrielles.</li><li>2. Livrable sur la convergence tarifaire : transmission des comptes-rendus des réunions du groupe de travail ainsi que la délibération pour l'harmonisation de la part fixe et des amplitudes des tranches de facturation de l'eau potable et de l'assainissement avec mise en place en une seule fois au 2Q 2025 .</li><li>3. Livrable sur la communication et l'amélioration de la relation usagers : état d'avancement de la prestation externalisée et transmission du plan stratégique communication.</li><li>4. Livrable sur le déploiement des badgeuses sur les 3 sites principaux : bilan de la phase test, état d'avancement de l'installation des badgeuses, de la mise en place du dispositif pour le personnel itinérant et de la mise en service du logiciel de paie. Transmission des extraits des PV de consultation des instances</li></ol>

		<p>CSE et CST de paie.</p> <p>5. Livrable sur la rationalisation de l'usage des véhicules du SMGEAG et du carburant : transmission de la délibération du Comité syndical pour mise en rebus des 40 véhicules de plus de 8 ans transférés en propriété. Etat d'avancement de l'objectif de réduction des coûts de 30%.</p>
31 mars 2025	1 million d'euros	6. Transmission du livrable final de la mission d'accompagnement pour l'atteinte d'une organisation cible et efficiente du SMGEAG
	1 million d'euros	<p>7. Validation par les instances du SMGEAG d'un schéma d'écriture comptable et étalement suite à la correction du report à nouveau de la charge de 194,9,25 millions d'euros de 2021 et saisie officielle de l'étalement sur 3 années</p> <p>8. Note synthétique et passage des corrections concernant la consolidation des 48M d'euros dans les balances comptables</p> <p>9. Plan d'actions sur la réorganisation de la chaîne financière et comptable du SMGEAG, objectif d'avancement de 50 % amélioration du fonctionnement de la Direction financière et de l'agence comptable du SMGEAG (recommandation n°4)</p>
	1 million d'euros	<p>10. Production et délibération d'un plan d'actions clientèle avec la mise en œuvre d'actions structurantes concernant la relève, la facturation et la relation usagers. En plus d'un plan d'action global clientèle, il sera également demandé de fournir les éléments suivants :</p> <p>- Mise en place d'enquêtes satisfaction clientèles externes pour le centre d'appels,</p>

		<p>les agences clientèles et le service réclamations : Démarrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi des fermetures mensuelles des professionnels et bilan des actions entreprises.</li> <li>- Etat d'avancement sur l'évolution du nombre de compteurs non répertoriés et de branchements illicites qui ont été recensés et enregistrés dans la base de données ainsi que le nombre de nouveaux abonnements affiliés.</li> </ul> <p>11. Prise d'une délibération pour l'harmonisation de la part fixe et des amplitudes des tranches de facturation de l'eau potable et de l'assainissement avec mise en place en une seule fois avant la facturation du 2ème quadrimestre 2025.</p>
	1 million d'euros	<p>12. Production et délibération du plan d'économies (PE) avec un planning de mise en œuvre avec un objectif de réduction des dépenses de 8M d'euros d'ici 2026 dont 4 M d'euros en 2025</p>
31 mai 2025	1 million d'euros	<p>1. Plan d'actions pour l'amélioration des performances de l'exploitation comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une méthodologie claire et opérationnelle de détection des fuites, intégrant l'exploitation des données issues de la supervision,</li> <li>- un plan de déploiement des moyens humains et techniques adaptés, précisant les ressources dédiées, les équipements nécessaires et le calendrier d'intervention.</li> </ul>
		<p>2. Plan d'actions pour la mise en place d'un système de supervision</p>

	1 million d'euros	<p>efficace comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un calendrier précis des prochaines étapes, avec les échéances de mise en service des outils de supervision.</li> <li>- un état d'avancement du déploiement des équipements de supervision (capteurs de pression, débitmètres, automates, télégestion, etc.).</li> <li>- une organisation claire des équipes dédiées à l'exploitation et à l'analyse des données collectées.</li> </ul>
	1 million d'euros	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Déploiement effectif des badgeuses sur tous les sites du SMGEAG (hors UPEP et STEP) et badgeage obligatoire pour tous les agents concernés et mise en place d'un contrôle automatisé</li> </ol>
	1 million d'euros	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Transmission d'un rapport d'audit sur les non-conformités dans la gestion RH, proposition de plan d'actions correctif</li> <li>5. Notification d'attribution du marché pour la structuration de la fonction ressources humaines</li> <li>6. Notification d'attribution du marché d'accompagnement pour la mise en œuvre du dispositif de départ volontaire dès 2025</li> </ol>
	1 million d'euros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adoption et diffusion d'un règlement intérieur tourné vers les principes du service public et de la performance afin de sanctionner les comportements contraires à ce règlement et aux obligations statutaires (recommandation n°10) en phase avec les enjeux de restructuration.</li> <li>2. Déploiement effectif des badgeuses sur les UPEP et les STEP, et badgeage obligatoire pour tous les agents concernés</li> </ol>



	1 million d'euros	3. Délibération actant la création d'une régie personnalisée partageant les attributions entre l'autorité organisatrice du réseau d'eau et d'assainissement et l'opérateur de réseau (conformément à l'article 7) au 31 décembre 2025
31 juillet 2025	1 million d'euros	4. Plan d'actions clientèle : actions réalisées, actions à venir, objectif de réalisation de 50 %. En plus du plan d'action global, il est attendu de fournir les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- rationalisation des agences avec fermeture de 4 agences clientèles avec le moins d'affluence ;</li> <li>- rationalisation des modes de paiement et notamment des bornes ;</li> <li>- évolution du taux de recouvrement des grands comptes et plan d'actions pour l'amélioration ;</li> <li>- suivi des fermetures mensuelles des professionnels et bilan des actions entreprises ;</li> <li>- résultat d'enquêtes satisfaction clientèles externes pour le centre d'appels, les agences clientèles et le service réclamations et plan d'actions.</li> <li>- Rapport sur l'évolution du nombre de compteurs non répertoriés et de branchements illicites qui ont été recensés et enregistrés dans la base de données ainsi que le nombre de nouveaux abonnements affiliés</li> </ul>
	1 million d'euros	5. Bilan d'étape et résultats du PE : économies réalisées et à venir, objectif de réalisation de 50 % soit 2M d'euros d'économies, objectif de diminution des véhicules de service affectés individuellement et structuration de la gestion en pool des véhicules.

	1 million d'euros	6. Mise en place d'un tarif unique de l'eau qui tient compte des coûts de production et de distribution (recommandation n°13)
30 septembre 2025	1 million d'euros	1. Centralisation effective de la supervision de la télégestion et fonctionnement effectif de 75% des télé-transmetteurs du SMGEAG
	1 million d'euros	2. Intégration de l'actif apuré par une équipe dédiée de l'ensemble des anciens opérateurs ayant produit un procès-verbal en ce sens et intégration de la dotation aux amortissements dans le budget
	1 million d'euros	3. Restitution des schémas directeurs d'eau potable et d'assainissement, de la gestion des eaux pluviales et des plans d'actions
	1 million d'euros	4. Balances comptables du dernier jour du mois m-1 certifiées exactes par l'agent comptable, accompagnées de notes explicatives
	1 million d'euros	5. Mise en place effective de la nouvelle organisation et du dispositif de départ volontaire suite à la mission d'accompagnement RH 6. Adoption de cycles de travail adaptés aux besoins
Livrables récurrents	Livrable obligatoire à chaque échéance n'entraînant pas de versement	Tableau de bord des indicateurs de performance intégrant :  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de fuites réparées</li> <li>- Délai moyen de réparation de fuites</li> <li>- Nombre de compteurs renouvelés</li> <li>- Suivi des investissements en AE CP</li> <li>- Nombre de télé-transmetteurs reliés à la télégestion</li> <li>- Taux de recouvrement</li> <li>- Montant de facturation</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Délai moyen de traitement des demandes clientèles et des réclamations</li> <li>- Effectifs (statut, ancienneté, corps, emploi)</li> <li>- Nombre véhicules (coût, affectation)</li> <li>- Consommation moyenne quotidienne de carburant</li> <li>- Charges de fonctionnement</li> <li>- Balances comptables du dernier jour du mois m-1 par l'agent comptable, accompagnées de notes explicatives</li> <li>- Tableau de suivi technique de la programmation pluriannuelle d'investissement actualisé</li> </ul>
--	--	--