



ÉDITION
2013

LE SEDIF EN CHIFFRES



SYNDICAT
DES EAUX
D'ILE DE
FRANCE

SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

L'édito du Président

→ LE PLUS GRAND SERVICE PUBLIC D'EAU EN FRANCE



Avec plus de 700 000 m³ d'eau produits chaque jour, c'est le plus grand Service public d'eau en France.

236 milliards de litres ont été fournis à l'utilisateur en 2012 grâce à un réseau de canalisations de près de 8 300 kilomètres.

Le SEDIF et son délégataire gèrent un budget consolidé de plus de 530 millions d'euros H.T. et développent des techniques de production et de distribution de très haute technologie à partir de trois usines parmi les plus performantes du monde, situées sur les grands cours d'eau qui traversent la région parisienne (Seine, Marne, Oise).

En investissant chaque année jusqu'à 150 millions d'euros H.T. dans ses installations contrôlées en permanence, le Service public de l'eau garantit une eau sûre répondant aux besoins des abonnés, même dans des conditions climatiques difficiles, telles que celles survenues au mois de février 2012.

La qualité sanitaire de l'eau du SEDIF est attestée par des centaines de milliers d'analyses réalisées tout au long du parcours de l'eau, jusqu'au robinet du consommateur.

Respectueux de l'environnement, le Service public de l'eau est certifié ISO 14001.

Soucieux d'offrir le meilleur service à ses usagers, le SEDIF dispose d'un service clientèle moderne et s'est doté d'outils comme l'Observatoire de la qualité du Service public de l'eau, permettant d'évaluer en permanence leur satisfaction.

D'un format pratique, cette brochure fournit les chiffres essentiels permettant à chacun de prendre la mesure des moyens mis en œuvre par le SEDIF, qui livre pour 1,47 € H.T.*, 24 heures sur 24, 365 jours par an, à domicile et sans déchet, une eau de qualité irréprochable.

Ensemble
André Santini

ANDRÉ SANTINI
Président du SEDIF

* Au 1^{er} janvier 2013, pour 1 m³ soit 1 000 litres d'eau

L'identité et le rôle du SEDIF

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF) est un établissement public créé en 1923, responsable du service public de l'eau potable pour le compte des communes ou intercommunalités franciliennes qui y adhèrent.

Dirigé par les élus de ces communes et intercommunalités, le SEDIF assure l'alimentation quotidienne de plus de 4 millions d'usagers, desservant en 2013 149 communes réparties sur 7 départements d'Ile-de-France, hors Paris.

Il est le premier Service public d'eau de France et l'un des tout premiers en Europe.

En tant qu'autorité organisatrice et maître d'ouvrage, propriétaire de toutes ses installations, le SEDIF décide en toute transparence des grandes orientations du service : il fixe le prix de l'eau potable, définit la politique de gestion de son patrimoine, des investissements, et le haut niveau de qualité de service attendu pour l'usager. Il réalise l'ensemble des travaux de renouvellement, dans un objectif d'amélioration continue de la qualité de service et de la sécurité d'approvisionnement, pour un prix de l'eau maîtrisé et finançant l'ensemble des charges du service.

Par une convention de délégation de service public, le SEDIF a confié la gestion du service public de l'eau à un délégataire qui en assure l'ensemble des missions d'exploitation et de maintenance, dans le cadre de règles définies par le SEDIF et sous son contrôle.



Les effectifs en 2012

99 agents appartenant à la Fonction publique territoriale ou contractuels de droit public

1 539 personnes employées par la SNC Veolia Eau d'Ile-de-France, délégataire du SEDIF

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 (SIAVOS)
- 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)

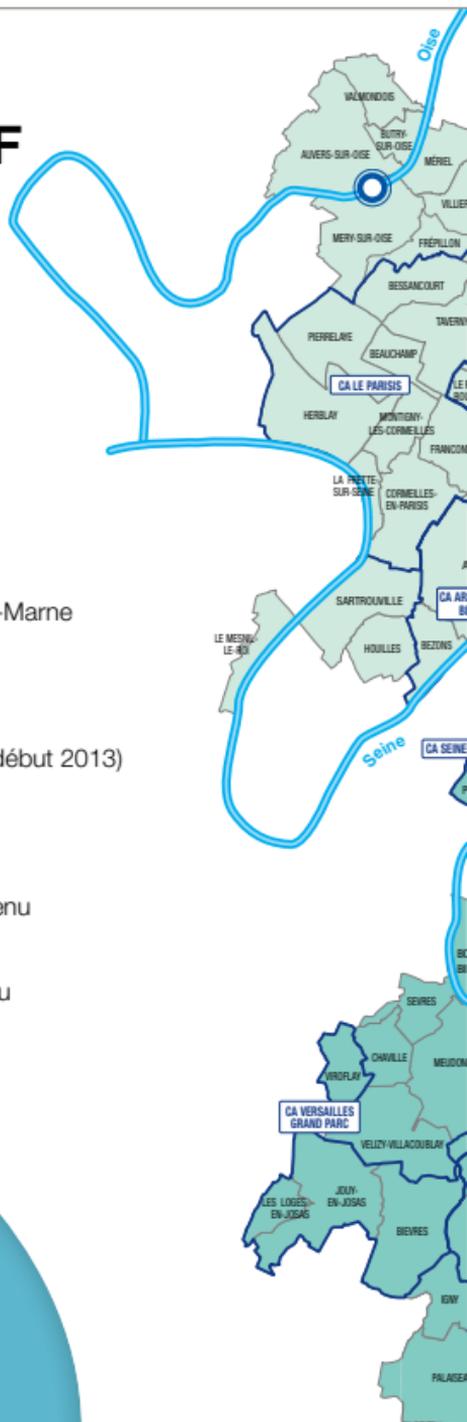
Le territoire du SEDIF et l'origine de l'eau en 2013

-  Usine principale
-  Usine à puits
-  Usine de Neuilly-sur-Marne
-  Usine de Choisy-le-Roi ou de Neuilly-sur-Marne
-  Usine de Choisy-le-Roi
-  Usine de Méry-sur-Oise
-  Usine de Méry-sur-Oise ou de Domont (début 2013)
-  Usine de Neuilly-sur-Seine
-  Usine d'Arvigny
-  Communauté d'agglomération ayant retenu la compétence « eau potable »
-  Communauté de communes ayant retenu la compétence « eau potable »

1 communauté
de communes

14 communautés
d'agglomération

80 communes
à titre individuel



Situation habituelle de
l'approvisionnement des

149 communes

desservies par le SEDIF
en 2013



Une qualité de l'eau irréprochable

Pour assurer la sécurité sanitaire des consommateurs, l'eau doit respecter deux conditions essentielles :



- Ne pas contenir de **micro-organismes** (bactéries, virus ou parasites) susceptibles de provoquer des maladies ;
- Ne pas présenter de **concentrations en substances indésirables** (nitrates, pesticides, métaux lourds ...).

En outre, elle doit satisfaire à des critères de confort portant sur la **couleur** ou le **goût**.

→ 3 NIVEAUX DE CONTRÔLE SONT ASSURÉS

- Celui réalisé sous l'autorité de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France⁽¹⁾ par des laboratoires agréés par le Ministère de la Santé ;
- Celui conduit par le délégataire sur la ressource, les filières de traitement et dans le réseau de distribution, comprenant une surveillance en continu de certains paramètres ;
- Celui confié par le SEDIF aux laboratoires choisis par l'ARS d'Ile-de-France, avec des exigences parfois plus strictes que la réglementation.

(1) Les Agences Régionales de Santé, ARS, ont été mises en place au 1^{er} avril 2010, en remplacement des Directions Départementales de l'Action Sanitaire et Sociale (DDASS).

Plus de

210 000
analyses par an

réalisées dans le cadre de l'auto-surveillance, auxquelles s'ajoutent plus de

125 000
analyses du contrôle sanitaire, garantissent la qualité de l'eau distribuée par le SEDIF.

Les principaux paramètres surveillés

Le Code de la santé publique fixe la réglementation de l'eau potable.

- **Les indicateurs bactériologiques :** aucun germe témoin d'une possible contamination fécale ne doit être retrouvé dans 100 ml d'eau.
- **Le chlore :** utilisé comme désinfectant dans la filière de production, sa présence dans le réseau de distribution prévient le développement des bactéries. Il ne fait pas partie des paramètres définissant la qualité de l'eau potable.
- **La dureté :** liée à la quantité totale de sels de calcium et de magnésium dissous, elle est exprimée en degrés français. 1 °f équivaut à 10 mg/l de carbonate de calcium. Une eau très dure se situe au-delà de 30 °f, une eau très douce en-deçà de 10 °f.
- **Les nitrates :** utilisés en agriculture comme fertilisants, ils ne doivent pas dépasser une concentration de 50 mg/l dans l'eau distribuée.
- **Les pesticides :** il s'agit de molécules de synthèse (désherbants, insecticides, fongicides, etc.), dont la norme est fixée à 0,1 µg/l pour chaque substance. En outre, le total des pesticides ne doit pas dépasser la limite de 0,5 µg/l.
- **L'aluminium :** la réglementation française a fixé la référence de qualité à 200 µg/l et le considère comme un indicateur de la bonne maîtrise des traitements de coagulation. Le SEDIF s'impose le respect d'un seuil de 100 µg/l.
- **Les autres constituants minéraux :** calcium, magnésium, sodium, potassium, sulfates et chlorures sont des composés naturellement présents dans l'eau et essentiels à notre bien-être.
- **Le plomb :** au robinet du consommateur, sa teneur ne doit pas dépasser 25 µg/l depuis fin 2003 ; elle sera abaissée à 10 µg/l fin 2013.
- **Les bromates :** formés par l'oxydation des bromures par l'ozone, leur teneur doit être inférieure à 10 µg/l. La valeur la plus basse doit être visée sans compromettre la désinfection.



Le prix de l'eau en 2013

Il convient de distinguer, dans la facture d'eau :

LE PRIX DE L'EAU POTABLE, QUI SEUL RELÈVE DE LA RESPONSABILITÉ DU SEDIF ...

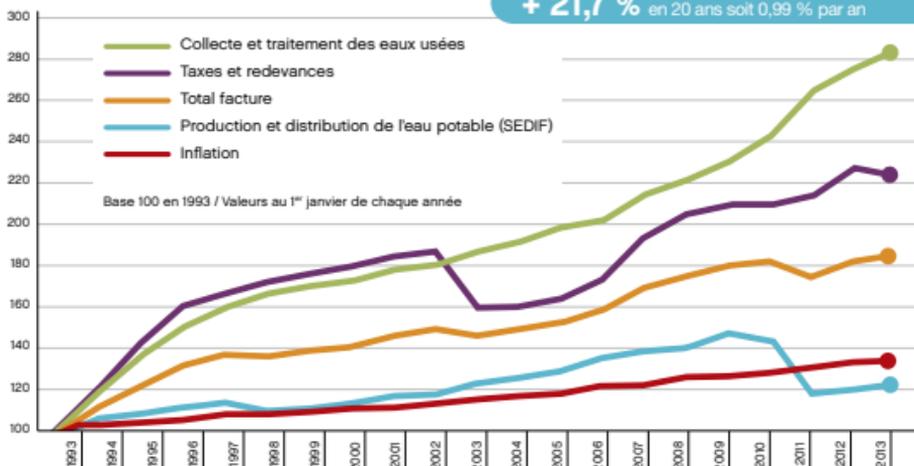
Au 1^{er} janvier 2013, le prix de l'eau hors taxes et frais d'assainissement (abonnement trimestriel inclus), identique dans les

1 000 litres d'eau livrés à domicile coûtent 4,1186 € taxes et frais d'assainissement compris, soit

0,0041 €/litre

L'évolution du prix de l'eau

ÉVOLUTION COMPARÉE DES COMPOSANTES DE LA FACTURE ET DE L'INFLATION SUR 20 ANS



149 communes, est de **1,4703 €¹ pour 1 000 litres** d'eau (en hausse de 1,9 % par rapport à 2012, après une baisse d'environ 20 % au 1^{er} janvier 2012 liée à l'entrée en vigueur du nouveau contrat de DSP).

... DES TAXES ET REDEVANCES PERÇUES POUR D'AUTRES ORGANISMES.

Le coût moyen de la facture d'eau incluant les taxes et les frais d'assainissement est de 4,1186 € (au 1^{er} janvier 2013, il varie de **2,2108 à 5,1721 €/m³ selon les communes**).

(1) Pour une consommation moyenne de 120 m³ par an.

+ 187 % en 20 ans soit 5,41 % par an

+ 124,7 % en 20 ans soit 4,13 % par an

+ 85,1 % en 20 ans soit 3,13 % par an

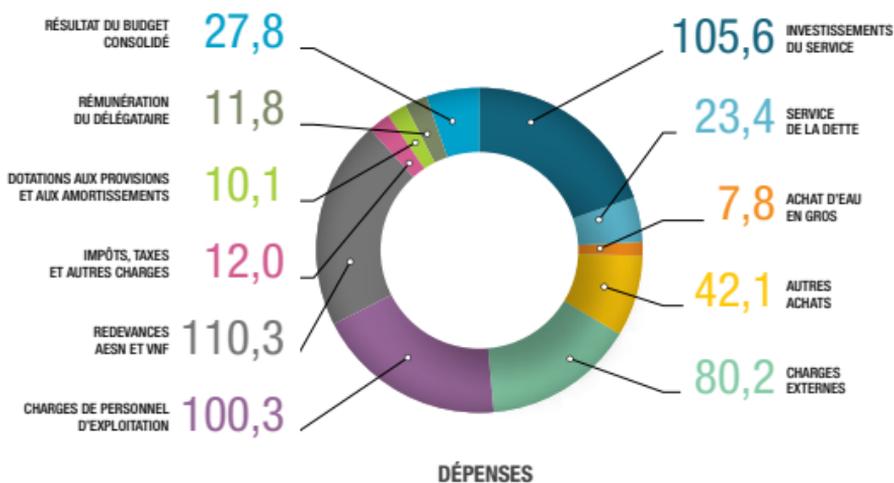
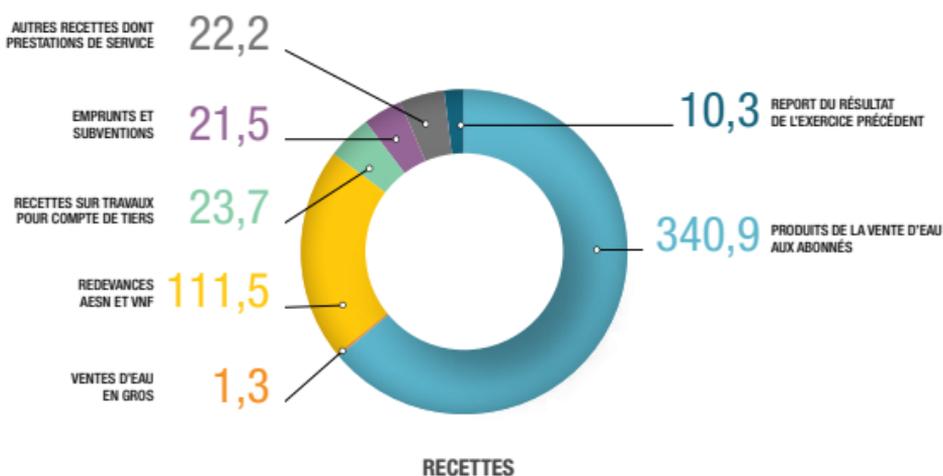
+ 34,1 % en 20 ans soit 1,48 % par an

+ 21,7 % en 20 ans soit 0,99 % par an

Le budget consolidé 2012 du Service de l'eau

Recettes et dépenses
consolidées de
l'exercice 2012 =

531,4 M€



L'analyse du coût du Service public de l'eau en 2012

Comprendre l'utilisation de chaque centime de la part eau potable de la facture

Le recours net à l'emprunt (solde entre les nouveaux emprunts et les remboursements de capital sur les emprunts contractés les années précédentes) représente un financement complémentaire de 3 centimes pour 1 000 litres d'eau

EMPRUNTS
0,03 €

RESSOURCES
FINANCIÈRES

PRODUCTION
0,37 €

Coût moyen de production du SEDIF y compris coûts de secours (usines secondaires et achats d'eau)

* au 1^{er} janvier 2012 pour une consommation standard de 120 m³

PRIX PAYÉ PAR
LES USAGERS
1,44 € H.T.*
par m³ (1000 l d'eau)



Méthode : la part de la facture revenant au Service de l'eau (35,5 %) est ici analysée sous 2 angles de vue différents pour comprendre comment les **ressources financières** du Service :

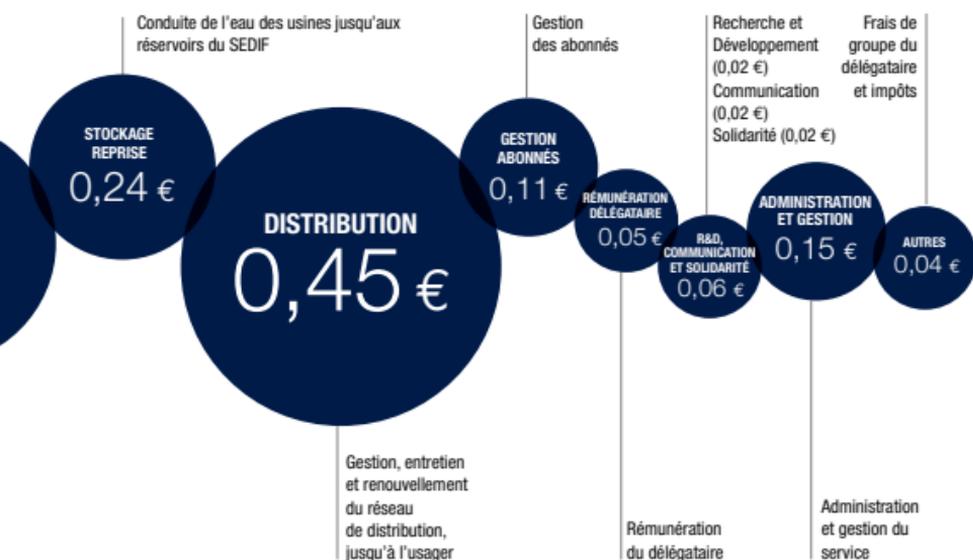
1. permettent de couvrir les **charges réparties selon les différentes missions assurées par le Service de l'eau** ;
2. sont utilisées pour financer les différents types de charges du Service, selon leur nature : **dépenses d'exploitation courante**, maintien et modernisation du patrimoine.

EXPLOI
DU SE
0,8

Ce travail n'est pas lisible directement à partir des comptes du Service mais résulte d'un travail d'analyse complémentaire et complexe de répartition des différentes imputations comptables.

→ RÉPARTITION DES CHARGES SELON LES MISSIONS DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

DE L'USINE DE PRODUCTION D'EAU POTABLE À LA DESSERTE DE L'USAGER

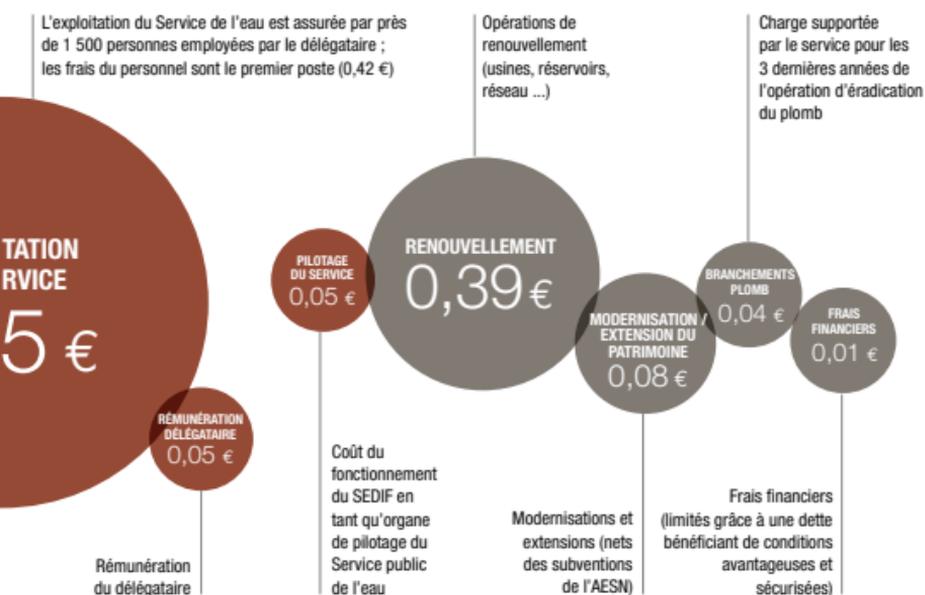


→ RÉPARTITION DES CHARGES SELON LEUR NATURE

SERVICE AU QUOTIDIEN (EXPLOITATION)



MAINTIEN ET MODERNISATION DU PATRIMOINE (INVESTISSEMENT)



Les installations de production du SEDIF (données 2012)

99%

de l'eau distribuée sont produits à partir des 3 usines principales du SEDIF, situées sur les 3 grands cours d'eau d'Ile-de-France.

L'USINE DE CHOISY-LE-ROI (SEINE)

fournit chaque jour 300 000 m³ à 1,91 million d'habitants de la banlieue sud (capacité maximale de 600 000 m³/jour).



L'USINE DE NEUILLY-SUR-MARNE / NOISY-LE-GRAND

fournit chaque jour 255 000 m³ à 1,63 million d'habitants de l'est parisien (capacité maximale de 600 000 m³/jour).

L'USINE DE MÉRY-SUR-OISE

fournit chaque jour 151 000 m³ à 820 000 habitants du nord de la banlieue de Paris (capacité maximale de 340 000 m³/jour).



4 USINES À PUIXS¹

à Arvigny (calcaire de Champigny), Aulnay-sous-Bois² (Albien et Sparnacien), Neuilly-sur-Seine (Albien) et Pantin² (Albien)

1 ADDUCTION

provenant de l'usine de Maisons-Laffitte (Albien)

LA DISTRIBUTION

- 45 stations de pompage et 65 réservoirs
- 798 600 m³ de capacité de stockage d'eau potable
- 4 stations d'alerte en amont et 3 au niveau des prises d'eau des usines de production
- près de 8 275 km de canalisations
- 562 305 branchements

(1) L'unité d'Arvigny est intégrée dans le patrimoine du SEDIF depuis le 1^{er} janvier 2013. Depuis 2011, le SEDIF exploite en outre l'usine de Domont (Lutétien), mise à disposition par la commune de Domont dans l'attente de la desserte de la totalité de la commune par l'usine de Méry-sur-Oise programmée pour mi-2013. (2) A l'arrêt.

1%

provient d'installations traitant de l'eau de nappe

LES CERTIFICATIONS ISO 9001 ET ISO 14001



Dans le domaine des marchés publics, le SEDIF s'engage de manière volontaire dans une politique de transparence, d'amélioration continue, de respect des exigences légales et de maîtrise des délais de passation et de paiement.

La **certification ISO 9001** pour la passation, l'exécution et le paiement de tout achat public a été renouvelée en 2012, dans le cadre d'un système de management intégré qualité-environnement.

La **certification ISO 14001** a été renouvelée en 2011 pour le management environnemental de l'ensemble de ses activités sur tout son territoire.

Bien que son activité soit peu polluante, le SEDIF a adopté volontairement la norme environnementale pour prévenir les risques de pollution accidentelle, préserver les ressources en eau, protéger les paysages et la biodiversité, garantir la prise en compte du respect de l'environnement dans toutes ses opérations, maîtriser la consommation d'énergie et réduire les gaz à effet de serre.

La qualité du service

Le SEDIF mesure la performance du service fourni par son délégataire et vérifie la satisfaction des usagers par le biais d'enquêtes.

→ LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

136 indicateurs fixés dans le contrat de DSP mesurent les performances du service fourni par son délégataire. Ils couvrent tous les domaines de l'exploitation et du service : relation clientèle, qualité et sécurité de l'eau, gestion des installations, environnement, travaux, aspect social.

Pour les travaux, des indicateurs prévoient ainsi des délais limités pour les réfections de sol et un nombre de branchements en plomb à modifier chaque année. Le délégataire s'engage également sur la continuité du service en cas d'arrêts d'eau.

Ce système traduit l'objectif d'amélioration continue que se sont fixé le SEDIF et son délégataire : les valeurs cibles vont au-delà de la réglementation et

s'accompagnent de sanctions financières lorsqu'elles ne sont pas atteintes.

→ L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Commun au SEDIF et au délégataire, instauré en 2002 et réalisé par la société TNS Sofres, il a permis en 2012 d'interroger 4035 usagers (abonnés, non abonnés, gestionnaires d'immeubles et d'établissements), sur toutes les communes adhérentes.

En 2012, la satisfaction globale reste élevée : 94 % chez les particuliers abonnés. Des questions ont aussi porté sur la satisfaction des usagers vis-à-vis de leur dernier contact téléphonique avec le Centre relation client.

En 2012, le taux de satisfaction globale vis-à-vis du CRC s'est établi à 85 %.

À la disposition des abonnés

Soucieux de répondre toujours plus efficacement aux attentes des consommateurs, le SEDIF et son délégataire, Veolia Eau d'Ile-de-France, ont mis en place un dispositif de relation aux usagers moderne et diversifié.

Plusieurs moyens de contact sont mis à la disposition des 560 000 abonnés du Service de l'eau et, au-delà, des 4 millions de personnes desservies par le réseau du SEDIF :

→ UN NUMÉRO D'APPEL UNIQUE

0 811 900 900⁽¹⁾ : il permet d'obtenir des réponses sur la qualité de l'eau, sa facture, son compteur, son abonnement (7h30 - 19h30 en semaine et 7h30 - 12h le samedi). Le Centre relation client (CRC) a reçu 475 513 appels en 2012.

→ UN SITE INTERNET

www.sedif.com pour gérer son abonnement en ligne et obtenir de nombreuses informations sur l'eau potable.

(1) Prix d'un appel local en France métropolitaine depuis un poste fixe ; mobiles et ADSL : tarif selon opérateurs.

Une seule adresse pour écrire :
Veolia Eau d'Ile-de-France
94417 Saint-Maurice Cedex

→ UN SITE D'ACCUEIL SITUÉ À SAINT-DENIS

Centre d'information mais aussi de traitement des dossiers abonnés (rue M. Faraday - Métro Carrefour Pleyel - ouvert de 8h30 à 17h45 en semaine et de 9h à 11h45 le samedi).

→ DES INTERVENTIONS À DOMICILE EFFICACES

Grâce au « **véhicule communicant** », le technicien dispose de moyens informatiques pour gérer sur place les demandes de l'abonné non réglées par téléphone.

LES ENGAGEMENTS DE SERVICE



Le Service de l'eau s'engage, pour mieux répondre aux attentes de tous, à respecter les délais, informer et conseiller le consommateur et à garantir le service zéro carbone.

Ces objectifs de qualité sont définis dans la brochure intitulée « Les 12 engagements Clario », disponible sur appel au **0 811 900 900** et sur le site internet du SEDIF.

Ainsi en 2012, sur 62 529 courriers ou mails reçus, le taux de réponse sous 8 jours a-t-il été proche de 96 %.

Le dispositif Eau Solidaire

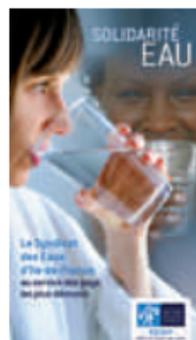
Depuis le 1^{er} janvier 2011, 1 % des produits des ventes d'eau (revenant au délégataire) est consacré au dispositif **Eau Solidaire** qui permet de venir en aide aux foyers en difficulté pour le paiement des factures d'eau ou des charges locatives s'y rapportant.



En 2012, près de 1 900 abonnés ont ainsi réglé leur facture grâce à des « Chèques d'accompagnement personnalisé » (CAP) distribués par l'intermédiaire des CCAS / CIAS et plus de 3 300 dossiers ont été traités dans le cadre du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL).

Initiée par le premier Vice-président du SEDIF, la **loi Cambon**, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2012, permet aux services d'eau et d'assainissement d'allouer 0,5 % de leurs recettes au FSL.

Le programme Solidarité Eau



Depuis 1986, le SEDIF met en œuvre le programme **Solidarité Eau** afin de développer l'accès à l'eau potable dans les pays les moins favorisés d'Afrique et d'Asie francophones. Ces pays

souffrent en effet d'un manque cruel d'eau potable : leurs ressources sont insuffisantes et l'eau dont ils peuvent disposer est souvent de mauvaise qualité.

La **loi Oudin-Santini** du 9 février 2005 est venue conforter cette initiative en permettant aux collectivités et établis-

ssements publics de financer des actions de solidarité internationale jusqu'à 1 % de leur budget « eau ».

→ EN 27 ANS ...

Plus de **200 opérations** ont été réalisées grâce au concours du SEDIF, en partenariat avec des ONG (organisations non gouvernementales).

Fin 2012, 21,5 millions d'euros ont été consacrés à des projets d'aide au développement de réseaux hydrauliques.

4 millions de personnes ont bénéficié de ces projets et disposent aujourd'hui d'eau potable près de leur habitation.

La communication

Le SEDIF agit pour faire mieux connaître ses missions et sensibiliser le public aux grands enjeux de l'eau potable.

→ L'INFORMATION DES ABONNÉS

- **550 000 exemplaires de la Lettre Clario** sont diffusés chaque trimestre avec les factures (celle du 2^{ème} trimestre consacrée à la qualité de l'eau est distribuée dans toutes les boîtes aux lettres pour atteindre aussi les consommateurs qui ne reçoivent pas de facture) ;
- La **newsletter Clario**, adressée chaque trimestre, complète l'information des différents abonnés ;
- **18 fiches** dispensent informations pratiques et conseils ;
- **L'étiquette de l'eau** apporte une information précise sur l'origine et la minéralité de l'eau du robinet.



→ DES PUBLICATIONS INSTITUTIONNELLES

telles la revue « Inf'eau », la documentation technique sur les usines ou les rapports annuels, présentent les moyens et les activités du SEDIF.

→ UNE COMMUNICATION VERS LE GRAND PUBLIC

Le SEDIF réalise régulièrement des actions de communication par voie de presse ou d'affichage valorisant son action et ses engagements.



→ LE SITE INTERNET DU SEDIF

www.sedif.com met à la disposition de tous de nombreux documents et parutions (rubrique « Le kiosque »), ainsi qu'une plate-forme pédagogique (rubrique « Les reporters de l'eau »).

→ DES ACTIONS ET DES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

s'adressent au public scolaire : les animations « L'eau à l'école », la « malle pédagogique », le film « Sarah Yaga, la sorcière de l'eau » ou encore le kit « Du nuage au robinet ».







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



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification



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