

2014

S'ENGAGER POUR UN SERVICE
RESPONSABLE ET DURABLE

APPROFONDIR
LES COMPÉTENCES,
SENSIBILISER LES PUBLICS

PROTÉGER LES RESSOURCES,
AGIR EN FAVEUR DE
L'ENVIRONNEMENT

RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE

RAPPORT COMMUN
AU SEDIF ET AU
DÉLÉGATAIRE

PRENDRE PART À L'ÉVOLUTION
DES TERRITOIRES

DÉVELOPPER
LES SOLIDARITÉS

S'INSCRIRE DANS UNE
DÉMARCHE PROSPECTIVE

VEOLIA
Eau d'Ile-de-France
Délégataire du SEDIF



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

CHARTRE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

11 ENGAGEMENTS POUR UN SERVICE DE L'EAU EXEMPLAIRE

Le SEDIF, acteur majeur du service public de l'eau potable, et son Délégué, Veolia Eau d'Ile-de-France, s'engagent pour un service de l'eau exemplaire en matière de développement durable.

- 1 Protéger
l'environnement, préserver les ressources naturelles, optimiser la gestion des déchets et favoriser la biodiversité.
- 2 Lutter
contre le changement climatique par un service neutre en carbone : économie d'énergie, recours aux énergies vertes et reforestation.
- 3 Contribuer
à rendre la ville durable par la qualité des ouvrages et une conception paysagère des sites.
- 4 Maintenir
et développer les certifications dans les domaines de la qualité, de l'environnement, de la sécurité sanitaire, de la santé et de la sécurité au travail.
- 5 Développer
des solutions environnementales, économiques et sociales par la recherche et l'innovation.
- 6 Faire progresser
l'expertise du service public de l'eau potable par le développement des compétences.
- 7 Favoriser
avec les parties prenantes, l'accès au service de l'eau au travers des actions Eau Solidaire et Solidarité Eau.



- 8 Lutter
contre les discriminations et favoriser la diversité pour assurer l'égalité des chances.
- 9 Encourager
les sous-traitants et fournisseurs à adhérer aux engagements en matière de développement durable.
- 10 Sensibiliser
les consommateurs aux enjeux de développement durable liés au service de l'eau.
- 11 Fonder
la gouvernance du service public de l'eau sur une communication transparente et sur l'anticipation des risques.

SOMMAIRE

1	S'ENGAGER	03
	POUR UN SERVICE RESPONSABLE ET DURABLE	
	LA CHARTE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	04
	LES SYSTÈMES DE MANAGEMENT	05
	MANAGEMENT DE LA QUALITÉ	06
	PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	07
	LES CERTIFICATIONS DU DÉLÉGATAIRE	08
2	PRÉSERVER	09
	PROTÉGER LES RESSOURCES, AGIR EN FAVEUR DE L'ENVIRONNEMENT	
	LA PROTECTION DES RESSOURCES	10
	PHYT'EAUX CITÉS	12
	UN SERVICE DE L'EAU DURABLE	13
	UN SERVICE DE L'EAU NEUTRE	14
	LA BIODIVERSITÉ	15
	DES OUVRAGES AU CŒUR DES VILLES	16
3	PARTAGER	17
	DÉVELOPPER LES SOLIDARITÉS, APPRONFONDIR LES COMPÉTENCES, SENSIBILISER LES PUBLICS	
	LA SOLIDARITÉ LOCALE	18
	LA SOLIDARITÉ INTERNATIONALE	21
	DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES	22
	SENSIBILISER LA JEUNESSE AUX ENJEUX DE L'EAU	24
	LA DIVERSITÉ	26
4	ANTICIPER	27
	S'INSCRIRE DANS UNE DÉMARCHE PROSPECTIVE, PRENDRE PART À L'ÉVOLUTION DES TERRITOIRES	
	L'ANTICIPATION DES RISQUES	28
	LA PRÉPARATION À LA GESTION DES CRISES	29
	LE CLUB DES GRANDS SERVICES D'EAU DU MONDE	30
	L'ÉVALUATION DU SERVICE	31
	INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE	32



1

S'ENGAGER

POUR UN SERVICE
RESPONSABLE ET DURABLE

LA CHARTE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

DE NOMBREUSES APPLICATIONS DEPUIS SA SIGNATURE

DÉPLOIEMENT DE NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR CONTRIBUER AUX « RÉSEAUX INTELLIGENTS »



Qualio

Près de 200 sondes posées pour analyser l'eau en continu.



Res'Echo

Détection anticipée des fuites grâce à un réseau de plus de 1 000 capteurs.



Téléo

Maîtrise des consommations d'eau avec le télérelevé, 85 % du territoire couvert.

PROTECTION DES RESSOURCES ET PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT



Zéro phyto

gestion différenciée et suppression de l'emploi des produits phytosanitaires sur tous les sites d'exploitation du SEDIF depuis le 1^{er} janvier 2013.



Phyt'Eaux Cités

de plus en plus de collectivités accompagnées vers le zéro phyto, 84 communes signataires de la charte sur 110 visées.



Biodiversité

Labellisation de 2 sites par an, exigence dans le choix des plantations des sites en travaux.



Protection des captages

Un partenariat exemplaire pour protéger les captages de la fosse de Melun et basse vallée de l'Yerres, des périmètres de protection autour des points de prélèvements du SEDIF.



Intégration paysagère des opérations

Qualité architecturale et aménagements paysagers réunis à Clamart, Puteaux, Villejuif.



Recherche et développement

Recherches sur l'introduction de la chimie verte dans les procédés de traitement et pour la réduction de l'empreinte du service de l'eau sur les ressources, étude d'un pilote photovoltaïque pour de l'autoconsommation.

SOLIDARITÉ LOCALE ET INTERNATIONALE POUR GARANTIR LE DROIT À L'EAU



Eau Solidaire

Près de
22 000
foyers aidés depuis 2011.



Solidarité Eau

De 1 centime de franc en 1986 à 1 centime d'euro en 2015 par m³ d'eau versé à des ONG au profit de projets pérennes en Afrique et en Asie.

UN MANAGEMENT INTÉGRÉ QUALITÉ-ENVIRONNEMENT POUR UNE AMÉLIORATION CONTINUE



Maintien, renouvellement et développement des certifications

3 nouvelles certifications depuis 2011 (ILO-OHS, ISO 27001, Publi-cert®).



Achat durable

Optimisation des équipements, réduction des consommations énergétiques et achat d'énergie renouvelable, diminution des consommables et des produits chimiques, compensation des émissions de gaz à effet de serre.



Chantiers responsables

Une charte imposée aux prestataires, une gestion raisonnée des déchets, le recours aux techniques sans tranchée pour les travaux sur le réseau.

LES SYSTÈMES DE MANAGEMENT

LE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA QUALITÉ INTÉGRÉ ET CERTIFIÉ PAR 2 NORMES INTERNATIONALES

Dès 1999, le SEDIF s'est engagé sur la voie de la certification dans une logique d'amélioration continue du service de l'eau.

LA CERTIFICATION

La certification, acte majeur dans la vie d'un organisme, a pour objet d'évaluer et de reconnaître la conformité d'un système de management à une norme.

L'adoption d'un système de management relève d'une décision stratégique de l'organisme. Une démarche de certification nécessite une volonté forte au plus haut niveau, un engagement total de la direction et des élus.

Une certification est obtenue pour une période de 3 ans, comportant chaque année un audit de contrôle effectué par un organisme externe agréé par le COFRAC (comité français d'accréditation).

ISO 14001 MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

Depuis 15 ans, le SEDIF s'implique dans une démarche de certification environnementale, afin de réduire l'impact déjà peu polluant de son activité sur l'environnement.

Obtenue en 2002, la certification ISO 14001 du SEDIF a été renouvelée en mai 2014, à la suite d'un audit externe de 3 jours.

PÉRIMÈTRE

Toutes les activités de maîtrise d'ouvrage, de contrôle de la délégation de service pour l'exploitation des installations concourant à la production et à la distribution de l'eau potable sur l'ensemble de son territoire, ainsi que les activités de ses sites administratifs

Maintenir et développer les certifications dans les domaines de la qualité, de l'environnement, de la sécurité sanitaire, de la santé et de la sécurité au travail

Une norme n'est pas un document figé, ses exigences et ses lignes directrices évoluent régulièrement.

L'année 2015 verra la parution de nouvelles normes ISO 14001 et ISO 9001.

Les organisations certifiées disposeront d'une période de 3 ans, à compter de leur publication, pour adapter leurs systèmes de management à ces nouveaux référentiels.

Depuis 2002, aucune non-conformité majeure ou mineure, ni aucun point faible, n'ont été identifiés au cours des différents audits externes, tant dans le domaine de l'environnement que de la qualité.

ISO 9001 MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

La démarche qualité du SEDIF a abouti, en juin 2006, à l'obtention de la certification qualité ISO 9001 pour tout l'achat public.

Renouvelée en 2012, la certification a été maintenue en 2014. Un audit externe de renouvellement est prévu en mai 2015.

PÉRIMÈTRE

Tout achat effectué par la personne publique, depuis la décision d'achat, programme approuvé ou lancement de la mise en concurrence, jusqu'au paiement du marché et, le cas échéant, jusqu'à l'expiration du délai de garantie



MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

L'ACHAT PUBLIC SURVEILLÉ PAR 34 INDICATEURS

LA POLITIQUE QUALITÉ 2014 DÉFINIT 11 AXES PRIORITAIRES

- 1 **Se conformer** aux exigences légales et autres exigences,
- 2 **Appliquer** à la passation des marchés le principe d'amélioration continue,
- 3 **Prévenir** le risque et assurer la sécurité juridique, dans le respect des règles de la commande publique,
- 4 **Passer** et gérer les marchés publics dans le souci de la transparence,
- 5 **Respecter** les délais réglementaires de paiement des marchés,
- 6 **Maîtriser** et réduire les délais internes de passation et d'exécution des marchés,
- 7 **Améliorer** la planification des consultations de marchés publics,
- 8 **Favoriser** l'accès des entreprises à la commande publique,
- 9 **Poursuivre** l'effort entamé de dématérialisation documentaire,
- 10 **Mettre en œuvre** une politique d'achat durable,
- 11 **Maintenir** une démarche innovante et progressiste de la part d'un service public.

Cette politique est mise en œuvre à travers un programme de management de la qualité surveillé par 34 indicateurs, dont 28 de performance et 6 de suivi.

LES INDICATEURS RECOUVRENT LES 6 PROCESSUS IDENTIFIÉS

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

Maintenir et développer les certifications dans les domaines de la qualité, de l'environnement, de la sécurité sanitaire, de la santé et de la sécurité au travail

Sur 28 indicateurs de performance,

6

n'ont pas atteint la cible, soit une performance globale de

79 %

en 2014.

À LA SUITE D'UN AUDIT EXTERNE EN MAI 2014, LE SEDIF A MAINTENU LA CERTIFICATION QUALITÉ.

L'auditeur a particulièrement apprécié :

- les indicateurs qualité précis et concrets,
- les fiches de suivi des notifications permettant de suivre les délais de chaque étape des marchés,
- un taux de formation élevé,
- un système structuré avec des objectifs et cibles déclinés à tous les niveaux,
- une direction engagée,
- un personnel impliqué,
- les différents plans d'actions visant l'amélioration continue.

Fiche de suivi des Notifications		☐ Procédure Processus ☐ Documents règlementaires ☐ Environnement Code : MARI-ENR07 Index : MAJ Formulaires : 2 Pages : 1/1
Nom Opération		
N° Opération		
N° Affaire		
N° Marché		
		DATES
CAO ou JURY		
Mise à disposition par le SM du PV de CAO		
Réunion de mise au point technique (Secteur / MOE / Entreprise ou groupement)		
Compte-rendu de réunion rédigé par MOE ou entreprise (validé par le Secteur)		
Dépôt par le Secteur au SM du paragraphe <u>complet</u> de notification		
Renvoi éventuel par SM au Secteur du paragraphe de notification pour complément		
Précisions par le SM des compléments ou modifications à apporter :		
2 ^{ème} dépôt par le Secteur au SM du paragraphe <u>complet</u>		
Envoi à la reprographie par le SM		
Retour de la reprographie		
Envoi par le SM au VP de la lettre de notification pour signature		
Retour de signature VP		
Dépôt à la préfecture et retour de la préfecture		
Envoi par le SM de la lettre de notification à l'entreprise		
Dépôt du marché sur le réseau Demat (V) et information Secteur		
Avis d'attribution BOAMP / JOUE et information Préfet		
Archivage du dossier / Mise à jour du tableau de suivi des activités		

Service systèmes de management

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

4^{ÈME} RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 14001

LA POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE 2014 SE DÉCLINE EN 16 AXES PRIORITAIRES

- 1 **Se conformer** aux exigences légales et autres exigences en vigueur et les anticiper dans la mesure du possible,
- 2 **Appliquer** aux performances environnementales le principe d'amélioration continue,
- 3 **Améliorer** la qualité des rejets dans le milieu naturel,
- 4 **Prévenir** les risques de pollution accidentelle liés à l'activité,
- 5 **Valoriser** la prise en compte de l'environnement dans les marchés de travaux, les techniques appliquées et le suivi des chantiers,
- 6 **Diminuer** les diverses nuisances engendrées par l'activité, dont les nuisances sonores,
- 7 **Favoriser** l'utilisation de techniques sans tranchée pour la pose et la réhabilitation de canalisations,
- 8 **Poursuivre** les actions en matière d'économie de la ressource en eau,
- 9 **Evaluer** l'impact des projets sur l'environnement,
- 10 **Appliquer** le concept de construction durable aux nouveaux bâtiments,
- 11 **Adopter** des modes de production responsables,
- 12 **Contrôler** la délégation pour une exploitation des ouvrages exemplaire en matière d'environnement,
- 13 **Maîtriser** la consommation d'énergie et utiliser les énergies renouvelables,
- 14 **S'attacher** à préserver un environnement équilibré, respectueux des paysages et de la biodiversité,
- 15 **Améliorer** les comportements individuels en faveur de l'environnement,
- 16 **Trier et revaloriser** les déchets.

La performance moyenne des actions menées en faveur de l'environnement s'élève, pour l'année 2014, à

89,50 %

Chantier de refonte de l'unité de traitement des effluents à Choisy-le-Roi, visité dans le cadre de l'audit de renouvellement de la certification ISO 14001



Un important programme de management environnemental, enrichi chaque année, met en œuvre la politique décidée par les élus. Le programme 2014 comptait 104 opérations planifiées sur plusieurs années. Toutes seront menées à terme, dans des délais contrôlés par des indicateurs de performance.

A LA SUITE DE 3 JOURS D'AUDIT EXTERNE INTÉGRÉ DE RENOUVELLEMENT EN 2014, L'AUDITEUR A RELEVÉ 8 POINTS FORTS

- le suivi précis des indicateurs environnementaux,
- l'écoconception pour les opérations de travaux, avec le souci de prendre en compte l'urbanisme, l'esthétique, la biodiversité et de diminuer les impacts environnementaux,
- le management participatif avec concertation des élus et des partenaires en amont des projets,
- la simulation de situation de crise de grande envergure,
- les dossiers de travaux précis et organisés,
- la traçabilité tout au long des projets,
- la communication externe : écoles, presse, événements, site web avec information sur les chantiers ...
- le taux de formation élevé : 94,5 % du personnel en 2013, avec une moyenne de 5 jours par agent.

LES CERTIFICATIONS DU DÉLÉGATAIRE

RENOUVELLEMENT ET OBTENTION DE NOUVELLES CERTIFICATIONS

3 CERTIFICATIONS RENOUVELÉES

> ISO 14001

Elle définit une série d'exigences spécifiques à la mise en place d'un système de management environnemental au sein d'une organisation, quels que soient sa taille et son domaine d'activité.

> OHSAS 18001

Elle définit les exigences minimales pour les meilleures pratiques en matière de gestion de la santé et de la sécurité au travail.

> NF Service Centre de Relation Client

Les équipes de Veolia Eau d'Ile-de-France ont été récompensées pour le sérieux et le professionnalisme du Centre de Relation Client. 85 % des demandes ont été satisfaites au 1^{er} contact, au-delà des 60 % exigés par le référentiel. Les auditeurs ont salué la formation des collaborateurs, enrichie depuis peu par une méthode de coaching.

2 NOUVELLES CERTIFICATIONS OBTENUES

> ISO 27001

Elle facilite le management de la sécurité des informations, notamment les données financières, les documents soumis à la propriété intellectuelle, les informations relatives au personnel ou les données confiées par des tiers.

> Publi-cert®

Veolia Eau d'Ile-de-France s'est engagé contractuellement à faire évaluer sa démarche de développement durable et obtient pour la 1^{ère} fois une certification Publi-cert®. Arcet Cotation lui a attribué la note « AA++ » correspondant au niveau « proche de l'excellence ».

Maintenir et développer les certifications dans les domaines de la qualité, de l'environnement, de la sécurité sanitaire, de la santé et de la sécurité au travail

L'audit a porté sur des thèmes du développement durable dans 4 domaines d'évaluation :

- environnement,
- cohésion sociale,
- développement économique,
- gouvernance et relations avec les parties prenantes.

Le domaine « gouvernance et relations avec les parties prenantes », associé à la transparence de la gestion du service du SEDIF, a été jugé comme un point fort, en raison même de la nature du contrat. Le degré de précision et la rigueur des mécanismes de contrôle ont été soulignés dans le rapport d'évaluation. Toutes les actions en faveur du développement durable ont été prises en considération, au même titre que les moyens que l'entreprise se donne pour progresser.

Certifications	Périmètres
ISO 9001, renouvelée en 2013	Production et distribution d'eau potable, accueil et service aux clients, travaux délégués et assistance au SEDIF, indicateurs de performance et reporting
ISO 14001, renouvelée en 2014	
OHSAS 18001, renouvelée en 2014	
ISO 27001, obtenue en 2014	
ISO 22000, renouvelée en 2013	Sécurité d'approvisionnement en eau potable
NF Service Centre de Relation Client, renouvelée en 2014	Qualité du service aux abonnés
Qualicert selon le référentiel « Filière d'épandage agricole de matières fertilisantes recyclées », renouvelée en 2012	Valorisation agricole des terres de décantation des usines de Neuilly-sur-Marne et Méry-sur-Oise
Label Diversité de l'AFNOR, renouvelé en 2014	Prévention des discriminations, égalité des chances et promotion de la diversité
ILO-OHS, obtenue en 2013	Outil de management de la santé et de la sécurité au travail
Label ARCET Certification Publi-cert®, obtenue en 2014	Evaluation basée sur des indicateurs de développement durable



2

PRÉSERVER

PROTÉGER LES RESSOURCES,
AGIR EN FAVEUR DE
L'ENVIRONNEMENT

LA PROTECTION DES RESSOURCES

LES PÉRIMÈTRES DE PROTECTION

La mise en place de périmètres de protection autour des points de prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine est un outil réglementaire essentiel pour garantir leur protection vis-à-vis des pollutions ponctuelles et accidentelles, et donc assurer la sécurité sanitaire de l'eau.

Au-delà de l'objectif de préservation de la ressource, leur instauration participe à la pérennisation des installations de captage et de traitement.

**Protéger
l'environnement,
préserver les
ressources naturelles,
optimiser la gestion
des déchets et favoriser
la biodiversité**

En 2014

PANTIN :
établissement de l'étude préalable à l'avis de l'hydrogéologue agréé, désigné en mars 2014

AULNAY-SOUS-BOIS :
actualisation de l'étude préalable et transmission à l'hydrogéologue coordinatrice pour avis suite au comblement de 3 forages à l'Yprésien et à la création de 3 nouveaux forages

3 TYPES DE PÉRIMÈTRES DE PROTECTION RÉGLEMENTAIRES

Protection	
immédiate	les terrains doivent être la pleine propriété du pétitionnaire
rapprochée	toutes sortes d'installations, travaux, activités, dépôts, ouvrages, aménagements ou occupation des sols de nature à nuire directement ou indirectement à la qualité des eaux peuvent être interdites ou réglementées
éloignée	ces mêmes activités peuvent être réglementées

en cours pour les nouveaux forages des usines à puits de Pantin et d'Aulnay-sous-Bois, dont les moyens de production font l'objet de travaux de réhabilitation.

Ces démarches sont couplées aux procédures réglementaires d'autorisation de la filière de traitement au titre du Code de la santé publique, et d'autorisation de prélèvement et/ou de rejet au titre du Code de l'environnement.

PROCÉDURE DE MISE EN PLACE DES PÉRIMÈTRES DE PROTECTION

Le pétitionnaire établit une étude hydrogéologique et environnementale, soumise à l'avis d'un hydrogéologue agréé désigné par l'Etat. Ce dernier définit les périmètres de protection et les prescriptions associées. Un état parcellaire est alors établi. L'ensemble de ces éléments est soumis à enquête administrative puis publique. A l'issue de l'enquête, les périmètres de protection sont déclarés d'utilité publique par arrêté préfectoral, les parcelles concernées sont grevées de servitudes.

Tous les points de prélèvement utilisés par le SEDIF pour la production d'eau potable sont protégés par de tels périmètres. 2 procédures sont



Travaux de forage à Aulnay-sous-Bois

RECONQUÉRIR LA QUALITÉ DE L'EAU BRUTE SUR LE CAPTAGE GRENELLE EN SEINE-ET-MARNE

CONTRAT DE CAPTAGE DE LA FOSSE DE MELUN

La loi Grenelle 1 prévoyait d'assurer la protection de l'aire d'alimentation des 500 captages les plus menacés par les pollutions diffuses avant fin 2012, dont les captages de la fosse de Melun et de la basse vallée de l'Yerres dans la nappe de Champigny qui alimentent les grandes usines franciliennes de Veolia Eau, d'Eau du Sud Parisien et du SEDIF (forages et unité d'Arvigny). Jusqu'à 25 millions de m³ y sont prélevés par an.

Un diagnostic approfondi des aires d'alimentation de ces captages, couvrant 2 465 km² et plus de 200 communes de Seine-et-Marne, du Val-de-Marne et de l'Essonne, a été réalisé pour mettre en évidence et hiérarchiser les principales pressions polluantes. Cette démarche a permis de délimiter une zone d'action prioritaire pour la reconquête de la qualité de l'eau, dans laquelle les bénéfices des interventions seront maximisés. Cette zone s'étend sur 63 communes (2 dans l'Essonne, 5 dans le Val-de-Marne et 56 en Seine-et-Marne) et près de 650 km², comprenant environ 200 exploitations agricoles, majoritairement en grandes cultures, et plus de 1 000 entreprises de taille variée.

Un des premiers et plus importants contrats de captage en France, à travers un partenariat entre le SEDIF, Eau du Sud Parisien - Lyonnaise des Eaux et Veolia Eau

Des objectifs quantifiés de réduction des substances phytosanitaires, des nitrates et des substances d'origine urbaine ou industrielle ont été définis pour atteindre des teneurs inférieures à la norme sur la qualité des eaux brutes.

La concertation avec les principaux acteurs locaux a abouti à un plan d'actions, construit autour de 3 volets :

Volet	Opérateur de terrain	Objectif
Agriculture	Chambre d'agriculture de la Seine-et-Marne	évolution des pratiques agricoles
Urbain (hors assainissement)	AQUI'Brie	réduction de l'utilisation des produits phytosanitaires par les gestionnaires d'espaces urbanisés
Risque industriel et artisanal	Chambre de commerce et d'industrie de la Seine-et-Marne	suppression des risques de pollution industrielle

Un dispositif original

- un partenariat entre des opérateurs publics et privés de l'eau
- une participation d'acteurs associatifs et d'organismes consulaires
- un affichage clair d'objectifs de résultat

Le plan d'actions est piloté par les producteurs d'eau SEDIF, Veolia Eau et Eau du Sud Parisien, avec le soutien financier de l'Agence de l'eau Seine-Normandie. Le suivi général est réalisé par un comité constitué de ces 4 partenaires et d'acteurs locaux : la Direction départementale des territoires (DDT) et le Conseil général de Seine-et-Marne, la Région Ile-de-France et des représentants des collectivités locales.

La DDT de Seine-et-Marne est le garant réglementaire de l'application de ce plan d'actions, lancé à l'automne 2014. La seule partie animation est chiffrée à 2,8 M€ sur 5 ans.

Afin d'assurer la réalisation des actions de chaque volet et l'atteinte de l'objectif de reconquête de la qualité de l'eau, les 3 producteurs d'eau ont défini des indicateurs de réalisation et de résultat pluriannuels, négociés avec chaque opérateur de terrain.



Signature du contrat, 12 décembre 2013

PHYT'EAUX CITÉS

UNE ACTION EXEMPLAIRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE LOCAL

UN ACCOMPAGNEMENT PROGRESSIF VERS LE ZÉRO PHYTOSANITAIRE

Lancé en 2012 pour 4 ans, le 2nd programme Phyt'Eaux Cités vise 110 communes, qui adhèrent en leur nom ou au travers des intercommunalités auxquelles elles appartiennent.

Phyt'Eaux Cités permet aux collectivités de diminuer l'utilisation des pesticides de manière raisonnée pour atteindre le « zéro phyto ». Cet objectif ne peut être atteint durablement que s'il est mené dans le cadre d'une réflexion d'ensemble sur l'usage des espaces publics, les moyens de la collectivité et les attentes des usagers. En effet, se lancer sans réflexion préalable oblige souvent à revenir en arrière dans la gestion des espaces, pour avoir mal anticipé un problème technique ou réalisé une communication insuffisante.

Fin 2014, 84 collectivités ont rejoint ce programme qui couvre désormais les 2/3 du territoire ciblé. Ce résultat est d'autant plus intéressant que les années 2013 et 2014 ont été très difficiles à gérer pour les collectivités avec une pluie abondante et des températures très douces qui ont favorisé le retour des plantes indésirables et des parasites.

Protéger l'environnement, préserver les ressources naturelles, optimiser la gestion des déchets et favoriser la biodiversité



Le 2nd programme Phyt'Eaux Cités 2012-2016 arrive à mi-parcours. L'année 2014 a été l'occasion de dresser un bilan de l'opération et d'en confirmer l'opportunité.

DE PLUS EN PLUS DE TRÈFLES

L'évolution du nombre de trèfles décernés aux collectivités pour leurs pratiques phytosanitaires encourage la poursuite de ce programme. Le nombre et la surface d'espaces traités ont continué à diminuer entre 2012 et 2013, ainsi que la quantité moyenne de substances actives épanchées par collectivité (- 2 kg). Le respect des points réglementaires et de bonnes pratiques a augmenté, passant de 66 % à 75 %.

En 2014, 19 communes ont vu leur diplôme s'enrichir d'une feuille de trèfle en récompense de leurs efforts. Mais surtout, le territoire de Phyt'Eaux Cités est passé de 7 communes en zéro phyto en 2013 à 17 communes en 2014, soit 22 % des collectivités suivies en 2014 contre 10 % en 2013.

La réduction des produits phytosanitaires dans l'espace public est une question de santé publique, mais aussi un changement de mode d'action, du curatif au préventif. Cette nécessité est reconnue par la loi Labbé du 6 février 2014, visant à mieux encadrer l'utilisation des produits phytosanitaires sur le territoire national, dont l'application est avancée au 31 décembre 2016. Les collectivités accompagnées par le programme Phyt'Eaux Cités y sont préparées.



Remise des trèfles, 16 décembre 2014

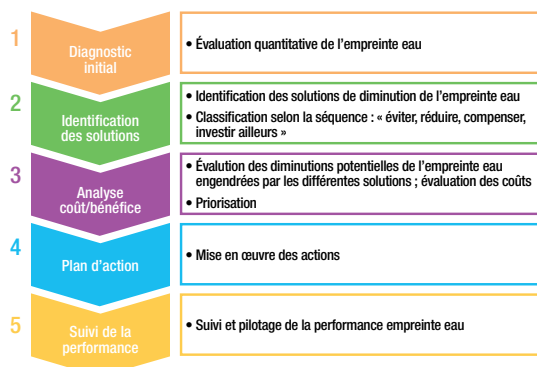
UN SERVICE DE L'EAU DURABLE

EMPREINTE EAU : RÉDUIRE L'IMPACT SUR LA RESSOURCE

DIMINUTION DE L'EMPREINTE EAU DE VEOLIA EAU D'ÎLE-DE-FRANCE

L'empreinte eau se définit comme l'impact de la production de biens et services sur les ressources en eau locales, et étudie la possibilité de la réduire. Pour assurer la durabilité du plus grand service d'eau de France, principalement alimenté par la Seine, la Marne et l'Oise, le SEDIF, par le biais de son délégataire, s'engage à maîtriser son empreinte sur ces ressources.

UNE DÉMARCHE STRUCTURÉE



UNE DÉMARCHE BASÉE SUR UNE ÉVALUATION QUANTITATIVE

Outil de mesure : le Water Impact Index



Veolia Eau d'Île-de-France s'est appuyé sur un cabinet spécialisé et sur les résultats d'un doctorat réalisé avec l'université de Montpellier, afin de proposer une méthode permettant d'évaluer la diminution de l'empreinte eau. La démarche systématique construite dans ce cadre a été testée sur le périmètre du SEDIF. Les études menées en 2014 ont eu pour objectifs d'en présenter les résultats et d'en évaluer la pertinence.

Résultats

Une simulation de l'empreinte du service de l'eau pour 2022 a été réalisée selon 2 scénarios.

- Scénario 1 : effet naturel de la baisse des consommations d'eau qui réduit de 7 % l'empreinte eau, sans investissement ni action spécifique.
- Scénario 2 : baisse de 12 % grâce à l'application du Schéma directeur du SEDIF et du contrat de délégation.

CHIMIE VERTE : RÉDUIRE L'IMPACT DE LA PRODUCTION

PROMOTION DE LA CHIMIE VERTE ET RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION DE PRODUITS CHIMIQUES

Dans le cadre d'une activité industrielle, la chimie verte est un concept traduisant la notion d'empreinte environnementale dans la fabrication et l'utilisation des produits chimiques. Le SEDIF souhaite développer la recherche dans cette direction afin d'introduire, dès que possible, cette nouvelle chimie dans le service de l'eau.

Un état des lieux a été réalisé dans les usines, avant d'identifier les principaux postes de consommation et les voies de progrès potentielles. Les produits chimiques majoritairement consommés sont les coagulants, l'acide, la soude et le chlore.

Les travaux de recherche se sont principalement concentrés sur l'évaluation à l'échelle laboratoire et pilote de nouveaux coagulants ou floculants issus de la chimie du végétal (amidons, tanins), en vue de les substituer en tout ou partie aux coagulants ou polymères actuellement utilisés en clarification ou pour l'épaississement des terres de décantation.

Des travaux de thèse ont également été initiés en 2014, dans l'objectif de développer un nouveau coagulant présentant une empreinte environnementale plus faible que les produits actuels.

L'empreinte environnementale du service de l'eau sera réduite via 2 axes principaux :

1 la réduction des quantités de produits utilisés grâce à l'optimisation des process de production,

2 le remplacement des produits chimiques usuels par des produits chimiques présentant une plus faible empreinte environnementale.

UN SERVICE DE L'EAU **NEUTRE**

ÉCONOMISER L'ÉNERGIE

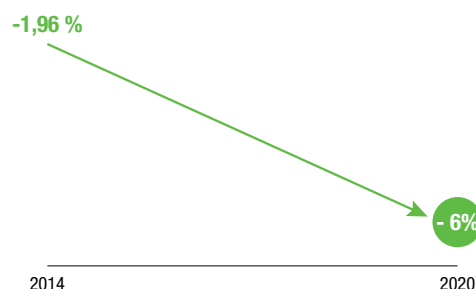
RÉDUIRE LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE

Veolia Eau d'Ile-de-France s'est engagé à réduire ses consommations d'énergie électrique de 6 % à l'horizon 2020 (4 % en usines et 2 % sur le réseau). Le bilan 2014 est très positif et s'explique par les bonnes performances des installations : réduction de la consommation d'eau de service et des pertes en filière de production dans les usines principales, installation d'une pompe à chaleur à Méry-sur-Oise, travaux de renouvellement opérés par le délégataire et le SEDIF.

La baisse devrait se poursuivre, notamment grâce au remplacement des membranes de nanofiltration dans l'usine de Méry-sur-Oise, programmé à partir de 2016.



OBJECTIF 2020



-1,96 %

de consommations électriques en 2014

REFORESTATION SOLIDAIRE

COMPENSER LES ÉMISSIONS DE CARBONE PAR DES PROJETS DE REFORESTATION SOLIDAIRE DANS LE MONDE

COMPENSER LES ÉMISSIONS DE CARBONE

En partenariat avec l'association Up2Green Reforestation, Veolia Eau d'Ile-de-France soutient depuis 2011 des projets de reforestation solidaire dans le monde en vue de compenser les émissions de carbone liées à son activité.

Ces projets ont pour vocation de protéger l'environnement et de contribuer localement au développement social et économique, ainsi qu'à la préservation de la biodiversité et des savoir-faire. L'association accompagne humainement et techniquement des organismes locaux dans leurs programmes de reforestation et/ou d'agroforesterie répondant aux problématiques locales.

Bilan positif en 2014 :

367 300

plantés = plus que les 314 000 nécessaires à la compensation de 31 400 teqCO₂ d'émissions en 2013

plus de **180** espèces pour restaurer la biodiversité locale

Ecoliers plantant des arbres en Colombie

Les retombées sociales du projet sont nombreuses. Des initiatives créatrices de lien social, telles que la mise en place de repas communautaires en Amazonie (appelés « mingas »), accompagnent les activités liées à la plantation (désherbage, construction de pépinière, remplissage des sacs, etc.).



LA BIODIVERSITÉ

LA GESTION ENVIRONNEMENTALE DES SITES

AMÉNAGEMENTS SUR SITE EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

2014 : AMÉNAGEMENTS À MONTFERMEIL ET NEUILLY-SUR-MARNE

En parallèle du suivi de la biodiversité sur les sites du SEDIF, Veolia Eau d'Ile-de-France assure l'aménagement de 2 sites spécifiques par an, sur lesquels sont proposés des plans de gestion dédiés et des installations propices à la restauration de la biodiversité. L'année suivante ces sites font l'objet d'un audit et d'une labellisation Biodiversité.

UNE HAIE DE FENOUIL

Créée sur les 2 sites, elle drainera d'importantes populations d'insectes en période estivale, lesquelles trouveront des espaces favorables à leur reproduction et dynamiseront localement la pollinisation des plantes de la prairie. Cette haie, entrecoupée de poteaux en chêne percés, participe à l'amélioration de la fonctionnalité de l'écosystème.

UNE MARE

Une mare participe à la création d'un nouvel écosystème, offrant des gravières et une végétation favorable à la faune liée à ces espaces. Créé dans l'enceinte de l'usine en bordure de la Marne, cet aménagement assure une transition écologique entre le site principal de production d'eau potable et son environnement immédiat.

CHOISY-LE-ROI ET LA GRAINETERIE DU MUSÉUM NATIONAL D'HISTOIRE NATURELLE

Ouverte en 1820, cette vénérable institution assure une mission de service public des plus importantes : la conservation de la biodiversité végétale métropolitaine.

Protéger l'environnement, préserver les ressources naturelles, optimiser la gestion des déchets et favoriser la biodiversité

Sur le site de l'usine de Choisy-le-Roi, une petite population de *Medicago orbicularis*, plante classée « en danger critique d'extinction » pour la région Ile-de-France, avait été découverte en 2013. Des fruits ont pu être collectés à l'automne 2014, avant d'être pris en charge par la Graineterie. Une fois séchés, ces fruits seront décortiqués pour en extraire les précieuses graines, qui rejoindront pour la plupart une chambre froide dédiée garantissant une conservation pour les 50 à 80 prochaines années. Une petite partie sera mise en culture en avril/mai 2015 afin d'analyser la viabilité des semences, pour pouvoir peut-être à terme réintroduire l'espèce.

1^{er} constat de Simon LANG, botaniste du Muséum : « les fruits comme les graines sont au moins 2 fois plus petits qu'ils ne devraient l'être. Cela est révélateur d'un problème de consanguinité, malheureusement fréquent pour de si petites populations ». La souche demeure fragile et une amélioration de celle-ci sera peut-être à prévoir pour assurer sa survie à moyen terme.



© Muséum national d'Histoire naturelle

DES OUVRAGES AU CŒUR DES VILLES

RECONSTRUCTION DE LA STATION DE RELÈVEMENT D'ANTONY

La vétusté des ouvrages du site d'Antony, les dysfonctionnements constatés ainsi que la nécessité d'améliorer et de sécuriser le fonctionnement des installations, ont conduit à engager une rénovation complète programmée depuis 2012. Elle se traduit par la reconstruction de la station de relèvement de 2^{ème} élévation.

Cette station alimente une partie du réseau du plateau de Clamart, soit environ 48 000 habitants des communes de Clamart, Chaville, Châtenay-Malabry, Fontenay-aux-Roses, Massy, Meudon, Le Plessis-Robinson, Sèvres, Verrières-le-Buisson et Viroflay. Compte tenu de sa situation centrale sur le plateau de Clamart, Antony se positionne naturellement en station de secours en cas de défaillance des autres stations du plateau ou du réservoir de la Plaine.

Après la démolition des ouvrages existants (station et poste de chloration), un réaménagement paysager complet du site parachèvera la nouvelle construction.

Contribuer à rendre
la ville durable par la
qualité des ouvrages
et une conception
paysagère des sites

Enveloppe financière
des travaux :

6,72 M€^{H.T.}

Calendrier

Mars 2014

désignation du maître
d'œuvre suite à un
concours européen
d'architecture et
d'ingénierie

2015

études d'exécution
et dossier de permis
de construire

1^{er} semestre 2016

début des travaux

2nd semestre 2018

mise en service

UN BÂTIMENT PAYSAGE

L'analyse du site et des données inhérentes au fonctionnement de la station ont conduit à imaginer un « bâtiment paysage », dont la forme sinusoïdale s'inscrit dans le terrain. La partie émergente de la courbe abritera les locaux propres à la station, tandis que la partie en creux du terrain, qui formera une contre-courbe, fera office de zone de rétention des eaux pluviales. Couvert de végétation, le volume bâti apparaîtra donc comme un soulèvement du terrain. La douce courbure de son toit contrastera avec la rigueur des immeubles environnants.

Le traitement paysager du site s'étendra sur toute la surface du terrain, en lanières longitudinales :

- prairies fleuries,
- plantes arbustives le long des clôtures,
- arbres de haute tige (bouleaux, charmes, érables et frênes) en limites sud et est,
- herbacées et plantes aquatiques pour la noue de rétention des eaux pluviales.

UN BÂTIMENT SCULPTURE

Les 3 façades de l'édifice seront traitées de façon identique par un habillage en tôles d'innox poli brillant perforées. Cette enveloppe, qui rappelle la pureté de l'eau, sera percée d'ouvertures circulaires de diamètres variés, évoquant le mouvement ascendant d'une multitude de bulles d'air.

L'habillage de façade recouvrira uniformément les murs de la station, les portes et les grilles de prise d'air, afin de gommer toute référence industrielle, au profit d'une écriture exclusivement sculpturale.

A la tombée du jour, l'édifice se transformera en dentelle lumineuse, grâce aux points de lumière apportés par les LEDS fixées derrière le parement de façade.



Vue de la future station d'Antony depuis l'avenue Gallieni



3

PARTAGER

DÉVELOPPER LES SOLIDARITÉS,
APPRONFONDIR
LES COMPÉTENCES,
SENSIBILISER LES PUBLICS

LA SOLIDARITÉ **LOCALE**

POUR UN ACCÈS À L'EAU POUR TOUS : LE PROGRAMME EAU SOLIDAIRE

L'AIDE D'URGENCE : LES PRINCIPALES ÉVOLUTIONS

- Une dotation financière annuelle est affectée aux Centres communaux ou intercommunaux d'action sociale (CCAS/CIAS) qui la redistribuent aux abonnés éligibles à l'Aide Eau Solidaire (AES) afin d'alléger leur facture d'eau.
- Pour la personne non abonnée (qui paie l'eau dans ses charges locatives), une aide peut lui être attribuée via le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) géré par le Conseil général. Le financement est partagé par moitié entre le Département et le Service public de l'eau. L'aide FSL peut aussi bénéficier aux abonnés.

Parallèlement, les bénéficiaires sont sensibilisés à la maîtrise des consommations d'eau.

BILAN ET PERSPECTIVES DU PROGRAMME EAU SOLIDAIRE : LES CCAS ET LES ÉLUS DU SEDIF RÉUNIS LE 13 NOVEMBRE 2014

Dans le cadre d'une réunion avec les acteurs sociaux, le SEDIF et son délégataire ont présenté un premier bilan très positif du dispositif lancé en 2011.

Forts de ce constat, les élus du SEDIF ont souhaité que l'AES, jusqu'alors réservée aux abonnés qui reçoivent une facture d'eau, soit étendue aux non abonnés, usagers consommateurs en immeubles collectifs.

L'extension de l'AES sera étudiée dans le cadre de l'expérimentation ouverte par la loi Brottes, pour laquelle le SEDIF a candidaté fin 2014. L'année 2015 sera consacrée à la mise au point de la procédure d'attribution des AES aux non abonnés, en collaboration avec une vingtaine de villes pilotes volontaires.

Favoriser, avec les parties prenantes, l'accès au service de l'eau au travers des actions Eau Solidaire et Solidarité Eau

AUTRES INTERVENTIONS D'URGENCE

Le Service de l'eau prend en charge les créances des abonnés en surendettement et s'implique dans la gestion des squats et des camps, en recherchant avec les communes des solutions acceptables par tous. Ces aides ont représenté près de 72 000 € en 2014.

Les CAP deviennent L'AES

Au 1^{er} janvier 2014, après deux ans et demi d'utilisation, les CAP (Chèques d'Accompagnement Personnalisé) du programme Eau Solidaire ont été dématérialisés ainsi que leur gestion administrative. Cette aide d'urgence est désormais appelée AES (Aide Eau Solidaire).



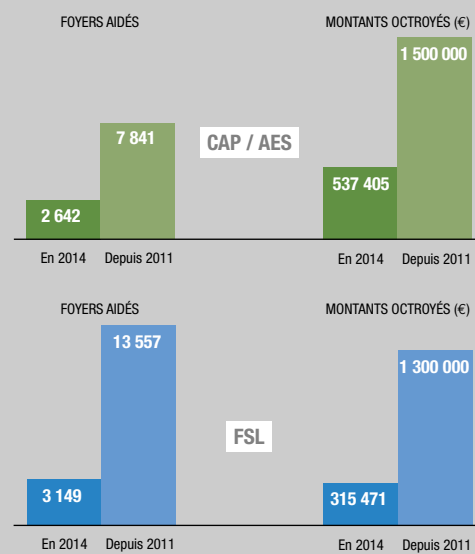
1 %
des recettes
des ventes d'eau
consacré au
programme
Eau Solidaire,
soit 2,3 M€ en 2014

Pour en savoir plus
sur l'action sociale
du SEDIF :

➔ www.sedif.com,
rubrique Action sociale

Évolution de l'utilisation de l'AES et du FSL

Malgré les changements induits par la dématérialisation des CAP, 2014 a confirmé la bonne utilisation de l'AES.



DES ACTIONS INDISPENSABLES ET COMPLÉMENTAIRES AU VOLET URGENCE

L'ASSISTANCE

Le programme prévoit des actions d'assistance aux copropriétés dégradées. Plusieurs copropriétés sont ainsi accompagnées en lien avec les syndicats, administrateurs judiciaires et pouvoirs publics :

- protocoles d'apurement des dettes,
- réparation de fuites,
- aide technique et financière pour individualiser les logements ou réaliser certains travaux,
- aide aux économies d'eau.

LA PRÉVENTION

En complément des aides directes, plusieurs démarches sont engagées par le SEDIF et son délégataire en faveur d'une consommation durable de l'eau.



Un budget de

120 000 €

a été consacré
aux actions d'assistance
en 2014.

MAÎTRISER LA CONSOMMATION POUR RÉDUIRE LA FACTURE

Diverses actions ont été menées en 2014, par le biais de Points d'Information et de Médiation Multi Services (PIMMS) ou en partenariat avec des associations.

- Le programme Mediaterrée d'Unis Cités fait entrer l'écologie dans les quartiers populaires grâce à des jeunes en service civique qui présentent les éco-gestes.
- Voisin Malin sensibilise aux économies d'eau, à l'entretien des installations intérieures et promeut le programme Eau Solidaire.
- Azao fait réaliser par des plombiers des diagnostics environnementaux des installations dans les logements des copropriétés dégradées.
- Les Compagnons Bâtisseurs organisent des ateliers de bricolage au sein des copropriétés en difficulté : échange de savoir-faire, dépannages pédagogiques, chantiers d'auto-réhabilitation accompagnée.



L'appartement témoin, nouvel outil pédagogique pour sensibiliser aux économies d'eau

LA SOLIDARITÉ **LOCALE**

LE PROGRAMME ÉCO CONSO

Dans le cadre du contrat de DSP, le délégataire s'est engagé à mettre en œuvre ce programme spécifique aux économies d'eau. Diverses actions sont réalisées pour inciter les usagers à s'inscrire pleinement dans la démarche de développement durable engagée par le SEDIF et Veolia Eau d'Ile-de-France.

POUR TOUS LES USAGERS

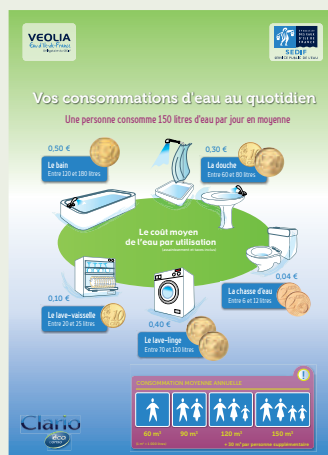
LE KIT ÉCO-LOGIS, UN FRANC SUCCÈS

- Des limiteurs de débit qui réduisent la consommation d'eau de 10 à 30 %.
- 1 000 kits distribués par an lors d'actions de sensibilisation, réunions, animations, expositions communales ou conseils de quartier auxquels le Service de l'eau participe.



LE SABLIER DE DOUCHE, INNOVATION 2014

- Pour limiter la durée de la douche à 5 minutes.
- Fabriqués en 10 000 exemplaires et distribués avec les malles pédagogiques (visites scolaires, conférences « l'eau à l'école », expositions communales).

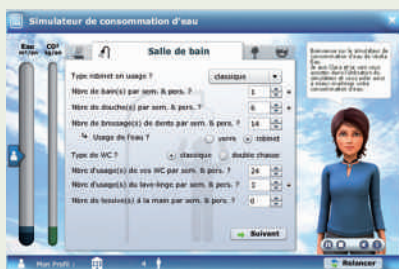


LE PANNEAU ET LA FICHE PRATIQUE

sur les bons gestes de maîtrise des consommations

- Panneau affiché lors des manifestations.
- Fiche disponible sur

➔ www.sedif.com, rubrique Nos publications / Publications abonnés



LE SIMULATEUR DE CONSOMMATION

Pour évaluer et ajuster sa consommation.

➔ www.sedif.com
> espace abonné

POUR LES ABONNÉS DONT LE COMPTEUR EST ÉQUIPÉ DU TÉLÉRELEVÉ

LES SERVICES TÉLÉO+, SANS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

Pour suivre sa consommation quotidienne et fixer son propre seuil d'alerte en cas de surconsommation.



➔ www.sedif.com
> espace abonné

POUR LES PLUS JEUNES



DES ACTIONS ET SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

présentés p.24-25



LA SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

LE DROIT À L'EAU POUR TOUS ET PARTOUT

Depuis 1986, le SEDIF soutient le développement de l'alimentation en eau potable dans plusieurs pays francophones d'Afrique et d'Asie, par la réalisation de puits, l'installation de pompes ou la pose de canalisations en attribuant des subventions à des associations françaises non gouvernementales. En 2014, le Comité a délibéré sur l'attribution d'une aide de 2,1 M€ pour 22 projets dans 15 pays d'Afrique et d'Asie.

Pays	Montants
Burkina Faso	30 000 €
Rwanda	40 000 €
Cambodge	50 000 €
Togo	75 000 €
RD Congo	80 000 €
Haïti	110 000 €
Sénégal	130 000 €
Tchad	143 500 €
Comores	144 000 €
Niger	150 000 €
Maroc	150 000 €
Mauritanie	200 000 €
Madagascar	240 000 €
Laos	250 000 €
Mali	285 000 €
Total	2 077 500 €

UN EXEMPLE AU NIGER

Le SEDIF subventionne l'association SEVES dans la région de Maradi. 38 communes nigériennes ont la responsabilité de 175 mini-réseaux d'eau potable et œuvrent à structurer le suivi de leur exploitation. Pendant 2 ans, une phase pilote aura permis de sécuriser l'accès à l'eau pour 30 000 personnes dans 10 villages. La poursuite du projet concernera 300 000 personnes.

Favoriser, avec les parties prenantes, l'accès au service de l'eau au travers des actions Eau Solidaire et Solidarité Eau

1 milliard
de personnes dans le monde n'ont pas accès à un point d'eau aménagé.

2 milliards
n'ont pas accès à une eau potable.

Depuis 1986, le SEDIF a contribué pour

25 millions
d'euros à des opérations ayant bénéficié à

4,2 millions
de personnes.

CONTRÔLER LA RÉALISATION DES OPÉRATIONS

En 2014, le SEDIF a effectué des missions de contrôle pour vérifier le bon déroulement de 3 opérations qu'il cofinance avec des sociétés d'eau étrangères :

- programme de mini-réseaux d'eau potable au Laos, avec la Société des Eaux de Vientiane,
- installation d'équipements hydrauliques à Kindia, en Guinée, avec la Société des Eaux de Guinée,
- projets d'alimentation en eau potable des villes d'Ambahikily et d'Ambodifotatra à Madagascar, avec la JIRAMA.

ASSURER LA VIABILITÉ DES PROJETS

Une fois les projets achevés, le SEDIF se pré-occupe de la viabilité des installations mises en service. Par exemple, la ville de Yélimané au Mali a bénéficié, en 2007, d'une aide pour renforcer ses équipements et rénover son réseau. Depuis, l'exploitant communique sur ses résultats : le prix de l'eau est de 0,70 € le m³ ; le volume d'eau distribuée a progressé de 60 000 à 90 000 m³ entre 2009 et 2013, soit une hausse de 50 % !

Au regard des résultats encourageants de son programme Solidarité Eau, le SEDIF augmente le montant de son aide :
1 centime de franc en 1986 > 1 centime d'euro par m³ d'eau distribuée en 2015
Désormais, le montant consacré à la solidarité internationale sera de 2,4 M€ par an.



La station de potabilisation d'Antsaha, ville d'Ambodifotatra sur l'île de Sainte-Marie à Madagascar, cofinancée par la société des eaux de Madagascar et le SEDIF a été inaugurée en septembre 2014. Sa production de 400 m³ d'eau potable par jour couvrira les besoins de la ville pour les 20 ans à venir.

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES

LA FORMATION AU SEIN DU SEDIF

En 2014, 457 jours ont été consacrés à la formation (contre 521,5 en 2013), dont :

- 77 % de formation professionnelle continue,
- 16 % de préparation aux concours et examens,
- 7 % de formation d'intégration.

La thématique prépondérante reste l'informatique et la prise en main des outils métiers (28 % des 354 jours de formation professionnelle continue), mais dans une bien moindre mesure que les années précédentes.

Le temps de formation consacré au management a nettement augmenté. Les formations en hygiène et sécurité ont elles aussi été plus nombreuses (sauveteur secouriste du travail, lutte contre l'incendie, sensibilisation à la sécurité en exploitation pour les nouveaux arrivants ...).

Le nombre de formations environnementales est resté stable.

Les formations achats publics sont revenues à un niveau normal, après avoir diminué en 2013 au regard de l'effort substantiel qui avait été consenti sur ce thème lors des 2 années précédentes.

La répartition des jours de formation par catégorie hiérarchique des agents formés est proche de la répartition des effectifs. Néanmoins, et contrairement à 2013, ce sont les agents de catégorie A qui ont proportionnellement suivi le plus de stages.

Les Droits Individuels à la Formation (DIF), 20 heures par an, ont été consommés à hauteur de 20 %, contre un tiers en 2013. Cette diminution découle de celle du nombre de jours pris pour la préparation aux concours et examens professionnels (73 jours contre 150 en 2013), puisque l'ensemble des agents autorisés à suivre ces préparations y consacrent une part de leur DIF.

Faire progresser l'expertise du service public de l'eau potable par le développement des compétences

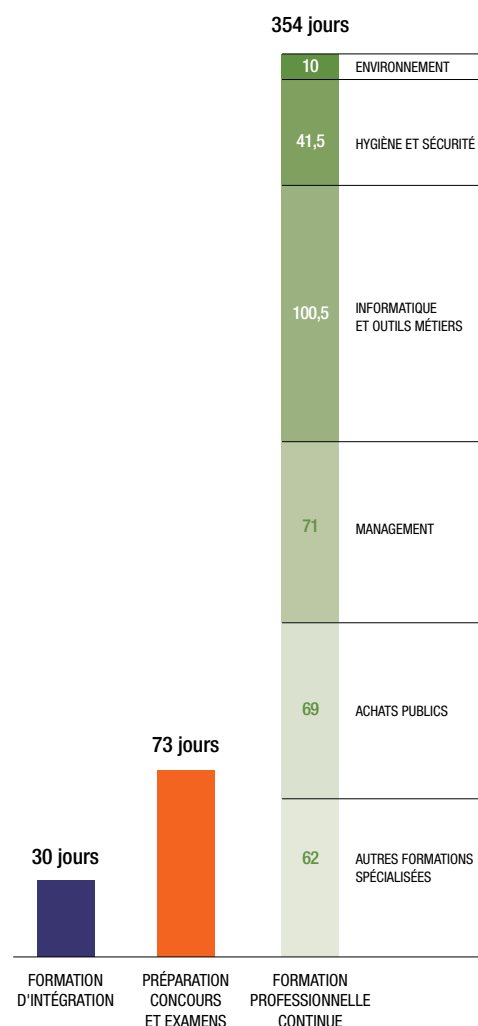
En 2014 :

93 %
des agents du SEDIF formés

4,3 jours
de formation par agent en moyenne

Les dépenses de formation s'élèvent à 121 000 € (cotisation CNFPT comprise), contre 104 600 € en 2013. La prise en main des nouveaux outils bureautiques, proposée à l'ensemble des agents, explique principalement cette augmentation.

RÉPARTITION DES JOURS DE FORMATION PAR THÉMATIQUE



LA FORMATION AU SEIN DE VEOLIA EAU D'ÎLE-DE-FRANCE

En 2014, Veolia Eau d'Île-de-France a poursuivi sa politique sociale en faveur de la progression des compétences des collaborateurs et au service de la bonne réalisation des projets de la société dédiée.

Le délégataire a renforcé sa politique de formation en alternance en s'impliquant dans les dispositifs de contrats d'apprentissage et de contrats de professionnalisation (pour les plus de 26 ans).

Une journée d'intégration a été spécialement dédiée aux alternants pour leur donner une vision complète de l'entreprise, de ses métiers, enjeux et règles de fonctionnement.

Une fois leur diplôme obtenu, les jeunes peuvent se voir proposer un poste en CDI. Cette forme de recrutement donne toutes les garanties de réussite tant pour l'entreprise que pour le futur salarié.



En 2014 :

36 nouveaux apprentis recrutés, ce qui porte à **56** le nombre de contrats en alternance, soit

3,95 %
de l'effectif du délégataire
au 31/12/2014

27 590
heures consacrées
à la formation des salariés

OBJECTIF CONTRACTUEL :
AU MOINS 20 CONTRATS D'APPRENTISSAGE
SUR 100 EMBAUCHES ANNUELLES

Résultat 2014	Résultat 2013	Résultat 2012
61,02 %	59,52 %	42,04 %

BILAN FORMATION

	2014				RAPPEL 2013	RAPPEL 2012	RAPPEL 2011
	CADRES	MAÎTRISE ET TECHNICIENS	EMPLOYÉS ET OUVRIERS	TOTAL			
Nombre d'actions de formation continue	626	936	892	2 454	2 036	2 174	1 904
Nombre d'heures de formation continue	5 593	9 377	12 620	27 590	24 169	24 980	16 093

SENSIBILISER LA JEUNESSE AUX ENJEUX DE L'EAU

UNE COMMUNICATION SPÉCIALEMENT CONÇUE POUR LES ENFANTS, LE MONDE SCOLAIRE ET PÉRISCOLAIRE

Acteur pédagogique au service de l'apprentissage des plus jeunes, le SEDIF contribue depuis plusieurs années déjà à la formation des enfants et au développement de leur sens civique. A cet effet, le SEDIF propose à ses collectivités adhérentes, un grand nombre d'outils pédagogiques et d'actions de sensibilisation inscrits dans une démarche de développement durable et de respect des ressources naturelles.

Ainsi, le SEDIF a mis en ligne, en 2014, une toute nouvelle plateforme pédagogique destinée aux enfants et au monde scolaire et périscolaire :

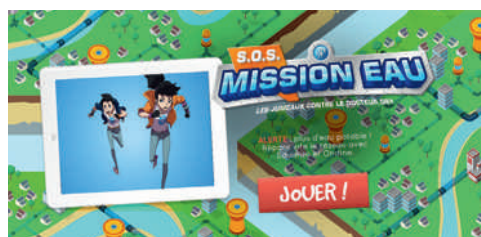
www.kezakeau.fr (également accessible via le site du SEDIF : www.sedif.com).

Kezakeau.fr rassemble l'ensemble des ressources pédagogiques du SEDIF, riches en informations pour les enseignants et les élèves du primaire. Elle propose des jeux éducatifs et ludiques pour mieux faire connaître les missions du SEDIF et sensibiliser le public aux grands enjeux de l'eau potable. Son contenu est adapté aux programmes scolaires, il répond ainsi à l'objectif d'initiation au développement durable tel que prévu par les programmes de l'Education nationale.

À L'ÉCOLE OU CHEZ SOI

« SOS MISSION EAU », UN JEU VIDÉO PÉDAGOGIQUE POUR APPRENDRE EN S'AMUSANT

Également disponible sur tablette, ce jeu interactif consiste à reconstruire le réseau de distribution d'eau du SEDIF, détruit par le méchant docteur Dry.



Sensibiliser les consommateurs aux enjeux de développement durable liés au service de l'eau



LE KIT PÉDAGOGIQUE

« DU NUAGE AU ROBINET »

Le livret du professeur et 30 livrets de l'élève abordent de manière plaisante les grandes questions concernant l'eau et l'environnement.

Du nuage au robinet



LA « MALLE PÉDAGOGIQUE »

Contient une quarantaine d'expériences qui peuvent être reproduites en classe pour se familiariser avec la chimie et la physique de l'eau, ainsi qu'un cahier personnalisé pour aider et accompagner les élèves. La méthodologie des expériences est présentée dans un livret de l'enseignant.



LA DIVERSITÉ

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

GARANTIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES ET L'ÉQUITÉ

Obtenu en 2012 et renouvelé en 2014, le label Diversité de Veolia Eau d'Ile-de-France est une reconnaissance de son action pour prévenir les discriminations, lutter contre les préjugés et promouvoir l'égalité des chances.

En 2014, cet engagement s'est notamment traduit par la participation à la 8^{ème} édition de la course de la Diversité, organisée le 2 octobre 2014 au Bois de Vincennes, par la Fédération Française du Sport d'Entreprise.

Cette course est un événement porteur des valeurs promues par les entreprises, telles que la cohésion sociale, la solidarité, la non-discrimination et l'égalité des chances. Elle a mobilisé 663 participants de 22 entreprises différentes dont 190 salariés de Veolia et 10 de Veolia Eau d'Ile-de-France.

Lutter contre les discriminations et favoriser la diversité pour assurer l'égalité des chances

Le lieu de résidence,
20^{ème} critère de
discrimination prévu
par la loi



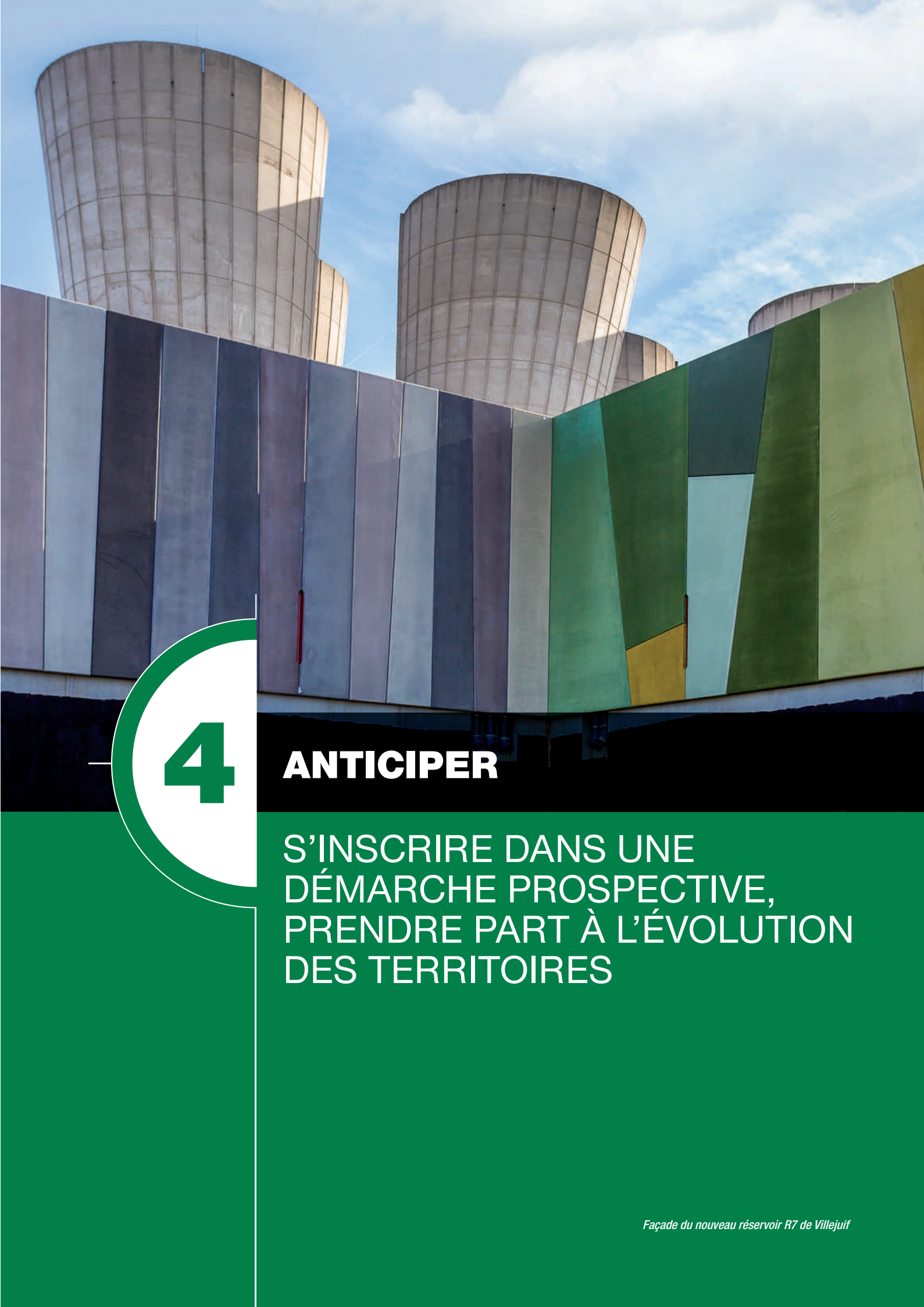
À l'arrivée de la course, en plus du traditionnel classement, les organisateurs ont proposé d'autres classements selon 3 critères :

- **la mixité** : classement des femmes dans l'ensemble des courses,
- **le handicap** : classement pour une course en duo avec au moins un membre en situation de handicap,
- **l'aspect intergénérationnel** : classement pour une course en duo jeune et sénior.

Les bénéfices de la course ont été reversés à l'association « Coup de pouce humanitaire » qui soutient des projets de développement dans les domaines de la santé et de l'éducation, en Afrique, en Asie et en Amérique latine.

L'association apporte en particulier son soutien aux personnes handicapées, souvent marginalisées, et à la cause des femmes, en participant par exemple à la construction de foyers pour jeunes filles.





4

ANTICIPER

S'INSCRIRE DANS UNE
DÉMARCHE PROSPECTIVE,
PRENDRE PART À L'ÉVOLUTION
DES TERRITOIRES

L'ANTICIPATION DES RISQUES

DES ACTIONS DE PRÉVENTION

PRÉVENTION DES POLLUTIONS ACCIDENTELLES

LA TRAÇABILITÉ ET LA SURVEILLANCE CONSTANTE DE LA QUALITÉ DE L'EAU : LE PROJET QUALIO

L'installation de 204 sondes d'analyse de la qualité de l'eau a été définie sur la base de l'expérience métier et d'un algorithme d'implantation couplé à un modèle hydraulique. Les conditions d'installation des outils de mesure et les contraintes inhérentes à une zone très urbanisée ont également été prises en compte.

Le déploiement global s'est déroulé courant 2014 et se terminera début 2015.

Fonder la gouvernance du service public de l'eau sur une communication transparente et sur l'anticipation des risques

L'ensemble des mesures des 185 sondes implantées est visualisable au centre de pilotage (ServO) : chlore libre, chlore actif, pression relative, conductivité et température. La restitution et la surveillance de ces mesures rendent déjà le suivi de la qualité de l'eau plus performant sur le réseau du SEDIF.

185

sites de surveillance équipés et opérationnels au 31 décembre 2014 :

13

sondes posées en ouvrage

29

en chambre du réseau

143

en installation compacte sur le réseau

LA SÉCURISATION DU RÉSEAU

L'EXEMPLE DE LA RESTRUCTURATION DU SITE DE TAVERNY ET DE LA SÉCURISATION DU SECTEUR CHAUVRY-SAUSSERON

Après l'intégration, au 1^{er} janvier 2013, de 7 communes du Val d'Oise issues des anciens syndicats des eaux des vallées de Chauvry et du Sausseron, le SEDIF met progressivement à son standard les infrastructures et le réseau d'alimentation en eau de ces nouveaux membres, tout en recherchant les optimisations possibles de l'architecture hydraulique.

2 études ont été lancées pour optimiser les investissements et renforcer les sécurités hydrauliques et électriques de ce secteur.

Les aménagements prévus permettent de s'affranchir de la reconstruction du réservoir R1 de Taverny en :

- mutualisant le volume d'eau stocké dans le réservoir de Chauvry sur l'ensemble du secteur,
- assurant un secours mutuel des réseaux TAVER 177 et CHAUV 188 au travers du renouvellement/renforcement d'une liaison hydraulique vétuste.

1^{ÈRE} ÉTUDE

Le schéma directeur « Chauvry/Sausseron » porte sur l'analyse du fonctionnement actuel, le niveau d'équipement des ouvrages et les modalités d'exploitation. Il étudie les possibilités d'évolution pour optimiser la desserte en eau et augmenter la sécurité, et aboutira à un programme de travaux global et adapté aux enjeux locaux.

2^{NDE} ÉTUDE

Cette étude de faisabilité a été réalisée suite à un diagnostic du site de Taverny ayant mis en évidence la vétusté des infrastructures (notamment du réservoir R1), des équipements hydrauliques et électriques existants. Elle a permis d'identifier des solutions nécessitant l'adaptation de l'architecture de transport/stockage de ce secteur pour décliner le schéma directeur précité.

LA PRÉPARATION À LA GESTION DES CRISES

S'ENTRAÎNER POUR S'AMÉLIORER : 2 EXERCICES EN 2014

ORGANISER CHAQUE ANNÉE UN EXERCICE
DE GESTION DES CRISES

UNE CRUE DE LA SEINE SUIVIE EN TEMPS RÉEL

La préfecture du Val-de-Marne a organisé fin 2014 un exercice de crise simulant une crue majeure de la Seine sur plusieurs communes alimentées par le SEDIF, dont Choisy-le-Roi. Tous les organismes d'Etat concernés et les opérateurs de réseaux ont été mobilisés sur une échelle de temps réelle (15 jours de montée de crue, puis une semaine de décrue). L'exercice a été rythmé par des échanges permanents et 2 réunions de la cellule de crise rassemblant tous les participants, sous l'égide du Préfet. Les objectifs principaux étaient de vérifier le fonctionnement du commandement, la mise en œuvre du plan électro-secours et la continuité des secours, en particulier vis-à-vis des établissements de santé.

CONCLUSIONS

- Avec la mise en place des barrières anti-crue, l'usine de Choisy-le-Roi reste opérationnelle jusqu'au niveau R1.0 (crue type 1910).
- De nouvelles informations apportées par les opérateurs de réseau d'électricité et de télécommunication sont à consolider.
- Forte incidence des dysfonctionnements du réseau d'assainissement lors d'une crue.

EDWIGE : UNE INTRUSION SOUS HAUTE SURVEILLANCE À L'USINE DE MÉRY-SUR-OISE

A l'occasion de l'établissement du Plan particulier de protection de l'usine, la préfecture du Val d'Oise a organisé un exercice de crise simulant des actes de malveillance.

DÉROULÉ

16 octobre 2014, de 7h à 11h, en temps accéléré

2 exercices concluants :

Aucune perturbation
majeure sur le
fonctionnement normal
du service de l'eau.

SCÉNARIO

Déversement d'un jerrican contenant une substance polluante dans le bassin de storage et dépose d'une charge d'explosifs dans l'enceinte de l'usine, avec prise d'otages.

OBJECTIFS

- tester l'efficacité des équipements déployés dans le cadre du plan de management de la sûreté du SEDIF,
- vérifier l'efficacité de l'organisation de Veolia Eau d'Ile-de-France (astreinte, procédures d'alerte et plans de continuité),
- améliorer la connaissance opérationnelle des services de l'Etat concernés par la protection du site et des populations.

Plus de 100 personnes ont été mobilisées parmi les équipes de Veolia Eau d'Ile-de-France et son laboratoire d'analyses, du SEDIF et des services de l'Etat et du territoire : préfecture et gendarmerie du Val d'Oise, brigade fluviale de Conflans-Sainte-Honorine, service de déminage de Versailles, délégation territoriale du Val d'Oise de l'Agence Régionale de Santé, mairie et police municipale de Méry-sur-Oise, Secrétariat général de la zone de défense et de sécurité (préfecture de police de Paris).

3 cellules de crise ont été activées, toutes connectées au portail préfectoral « Crisorsec » pour assurer en temps réel les échanges d'information :

- le poste de commandement opérationnel de la préfecture à l'usine de Méry-sur-Oise,
- une cellule Veolia Eau d'Ile-de-France à Nanterre (centre de pilotage ServO) et son antenne à Méry-sur-Oise,
- une cellule SEDIF à Paris.

Une réunion post-crise a mis en évidence l'importance des responsabilités des différents acteurs et la nécessité de maîtriser la communication auprès de la population.

AXES DE PROGRÈS

- continuer à s'améliorer en matière d'organisation, de procédures, d'astreinte, de formations,
- poursuivre la mise en place d'outils de vidéo-audioconférence et de portails de crise via internet,
- augmenter encore l'efficacité et la qualité du service public de l'eau potable et sa capacité à répondre aux situations d'urgence.



LE CLUB DES GRANDS SERVICES D'EAU DU MONDE

WASHINGTON DC WATER, 7^{ÈME} MEMBRE ACTIF

FAVORISER LES ÉCHANGES DE SAVOIR-FAIRE
ENTRE GRANDS SERVICES D'EAU DU MONDE

VISITE DU SERVICE DES EAUX DE WASHINGTON, 9-11 JUIN 2014

7^{ème} membre actif à rejoindre le Club des grands Services d'eau, Washington DC Water a signé son adhésion officielle le 11 juin 2014 à l'occasion de la visite de la délégation française à Washington.

LE CLUB



**DES GRANDS
SERVICES D'EAU
du Monde**

Lors de cette rencontre, le service des eaux de Washington a présenté les progrès réalisés au sein de son service clientèle. DC Water dispose d'outils qui lui permet d'intervenir rapidement et à moindre coût, tout en garantissant un minimum d'interruptions du réseau. Particulièrement concerné par le vieillissement des infrastructures, le service a présenté ses dernières opérations de curage de canalisations.

Le service a également partagé ses préoccupations dans le domaine de la qualité de l'eau. Depuis 2006, il recense en particulier un plus grand nombre de cas d'eau colorée, ainsi qu'une augmentation de l'activité microbiologique.

La situation stratégique de la capitale des Etats-Unis a conduit DC Water à mettre en place une gestion accrue de la maîtrise des risques, afin d'éviter toute rupture de la continuité du service. Il s'agit de l'un des nombreux thèmes d'échanges avec les autres services signataires motivés par le partage des bonnes pratiques.

**Faire progresser
l'expertise du service
public de l'eau potable
par le développement
des compétences**

Les 7 membres du Club :

le SEDIF, le Milwaukee
Water Council,
De Watergroep et les
services des eaux des villes
de Sydney, Rabat, Prague
et Washington

En conclusion de ces échanges, l'accord de coopération prévoit de travailler en collaboration sur 2 thèmes principaux :

- l'optimisation des processus d'exploitation et l'amélioration du service à la clientèle associé à la gestion des grandes quantités de données (Big Data). Les domaines d'intérêt comprendraient l'analyse des données des compteurs, les données de segmentation de la clientèle, la conception tarifaire et la mesure de la qualité de l'eau,
- le renforcement des programmes de gestion des urgences et de maîtrise des risques.



Signature de la convention entre Christian Cambon, 1^{er} vice-président du SEDIF, et George S. Hawkins, General Manager de DC Water

L'ÉVALUATION DU SERVICE

MESURER LA SATISFACTION DES USAGERS ET SE COMPARER

L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ

Plusieurs enquêtes téléphoniques réalisées par un organisme indépendant ont permis de recueillir le ressenti des différents usagers (particuliers, professionnels, gestionnaires d'immeubles, communes, ...).

L'ensemble du service de l'eau est ainsi évalué : prix et qualité de l'eau, gestion des coupures d'eau, travaux, relevé des compteurs, facture et modes de paiement, documents d'information. Le Centre d'appels Relation Client fait l'objet d'une enquête spécifique. 91 % des usagers l'ayant contacté en 2014 se sont déclarés satisfaits.

Les résultats d'enquêtes sont présentés à la Commission consultative du service public local (CCSPL) qui compte, parmi ses membres, 6 représentants d'associations d'usagers.

➔ www.sedif.com
rubrique Nos publications/Observatoire

En 2014, la satisfaction globale des usagers s'est améliorée (entre 91 et 94 % selon les cibles). Cette progression résulte, pour partie, du plan d'actions mis en œuvre par le délégataire au regard de certaines baisses de résultats en 2013.

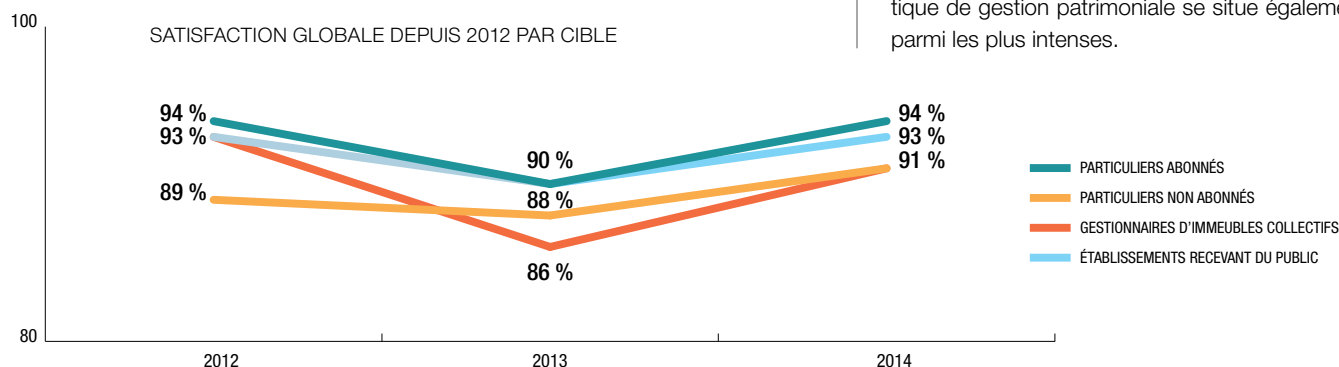
La satisfaction globale à l'égard du service de l'eau progresse et revient à un très bon niveau.

Pour améliorer le pilotage du service de l'eau, le SEDIF participe, depuis 2009, à l'analyse comparative conduite par la FNCCR et à l'Observatoire national piloté par l'ONEMA sur les services d'eau potable et d'assainissement. En 2014, il a participé pour la 1^{ère} fois à l'analyse comparative des services d'eau européens.



LES ANALYSES COMPARATIVES : LE SEDIF SE COMPARE À L'INTERNATIONAL

Depuis 2004, l'association des producteurs d'eau néerlandais VEWIN coordonne une analyse comparative des services d'eau européens. La participation du SEDIF a permis de situer ses performances techniques, financières et environnementales au regard de celles de 36 autres services d'eau potable, essentiellement européens. L'analyse, établie sur les données de l'exercice 2013, a notamment mis en perspective les résultats obtenus en termes de performance hydraulique. Avec seulement 10 m³ d'eau perdue par kilomètre de réseau et par jour, le SEDIF est plus performant que la moyenne du groupe. Sa politique de gestion patrimoniale se situe également parmi les plus intenses.



INDICATEURS DE SUIVI ET DE PERFORMANCE DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

PROGRAMMES - PROJETS DD	PARAMÈTRES SUIVIS ET INDICATEURS DE PERFORMANCE	TENDANCE 2011-2014
Management environnemental	Maintien et renouvellement de la certification ISO 14001	→
Biodiversité	Rapports de proposition d'aménagement de 2 sites par an, labellisation l'année suivante	→
Gestion des déchets	Obtention et maintien de la certification Qualicert	→
Chimie verte	Politique de recherche et développement	↗
Empreinte eau	Politique de recherche et développement	↗
Bilan Carbone®	Emissions de gaz à effet de serre - bilan simplifié ¹	↘
Reforestation communautaire	Programme de lutte contre les gaz à effet de serre	↘
Economie d'énergie électrique	Réduction des consommations électriques ²	↘
Energies électriques renouvelables	Ratio entre l'achat d'énergies renouvelables et la consommation totale d'énergie électrique	↗
Véhicules propres	Véhicules légers à énergie propre	↗
Alternance	Politique d'insertion des jeunes sans qualification : nombre de contrats d'apprentissage	→
Formation	Politique de formation du personnel : ratio entre les masses salariales consacrées à la formation des plus de 45 ans et des moins de 45 ans	↘
Diversité	Obtention et maintien du label Diversité	→
Processus participatif avec les usagers	2 réunions avec des clubs consommateurs et 4 comités participatifs par an	→
ServO	Mise en place du centre de pilotage au 1 ^{er} janvier 2011	→
Télérelevé	Déploiement du télérelevé : couverture du réseau	↗
Relation usagers	Engagements Clario : nombre de services disponibles au 31/12	↗
Opération annuelle « Buvez l'eau »	1 opération de promotion de l'utilisation de l'eau du robinet	→
Eau Solidaire	Part des produits de la vente d'eau affectée à l'aide aux plus démunis (objectif = 1 %)	↗
Eco Conso	1 opération de promotion des économies d'eau par les usagers	→
Démarches pédagogiques	3 projets pédagogiques à destination de la société civile	→

¹ L'outil servant à calculer le bilan des émissions de gaz à effet de serre existe en 2 versions :

- la version exhaustive sera utilisée pour le calcul des réductions des émissions en 2015, 2018 et 2020 (années jalons) ;
- la version simplifiée, qui ne prend en compte que les principaux postes d'émissions, sert au calcul des années intermédiaires.

Les résultats 2011 s'élèvent à 46 306 t_{eq}CO₂ selon la version exhaustive (valeur de référence) et 44 705 t_{eq}CO₂ selon la version simplifiée.

² La valeur de référence est recalculée en 2013 suite à l'intégration de l'unité d'Arvigny dans le périmètre du SEDIF.

SUIVI DES PERFORMANCES			
2011	2012	2013	2014
Certifié ISO 14001			
Remise de 2 rapports pour obtenir la labellisation des sites de Villiers-le-Bel et Palaiseau	Labellisation des 2 sites, proposition des sites de Choisy-le-Roi et de Frépillon	Labellisation des 2 sites, proposition des sites de Neuilly-sur-Marne et Montfermeil	Labellisation des 2 sites, proposition des sites de Méry-sur-Oise et Neuilly-Plaisance
Certification Qualicert pour les usines de Méry-sur-Oise et Neuilly-sur-Marne	Renouvellement (Marne) et maintien (Oise) de la certification Qualicert	Maintien de la certification Qualicert (Marne et Oise)	
Mise en place du plan d'action de l'étude	Premiers résultats, poursuite des essais		Développement d'un coagulant réduisant l'empreinte environnementale
Développement de l'outil permettant une approche simplifiée de l'empreinte eau	Approfondissement de l'outil, amélioration du suivi de l'impact sur les ressources en eau		Evaluation de la baisse de l'empreinte eau à l'horizon 2022
44 705 teqCO ₂ émis	45 600 teqCO ₂ émis	31 400 teqCO ₂ émis	30 200 teqCO ₂ émis
128 300 arbres plantés, certification du programme par Ecocert	516 850 arbres plantés, certification du programme par Ecocert	471 740 arbres plantés, certification du programme par Ecocert	367 300 arbres plantés, certification du programme par Ecocert
Programme initié : 191 GWh consommés	189 GWh consommés	196 GWh consommés	194 GWh consommés
23,24 %	23 %	100 %	100 %
2 véhicules à Méry-sur-Oise	2 véhicules à Méry-sur-Oise	27 véhicules = 4,5 % du parc de véhicules légers	27 véhicules = 4,6 % du parc de véhicules légers
22 contrats	37 contrats	50 contrats	36 contrats
82,78 %	91,18 %	80,58 %	77,79 %
Obtention du label Diversité	Maintien du label Diversité		
7 réunions	9 réunions (7 groupes participatifs + 2 groupes « pro » et « bailleurs »)	9 réunions (7 groupes participatifs + 2 groupes « pro » et « bailleurs »)	7 réunions
Mise en place du centre de pilotage sur l'ensemble du service, accès au ServO pour le SEDIF	Approfondissement et développement des outils du ServO pour la gestion du réseau		
6,30 %	36,07 % > objectif 30 %	63,21 % > objectif 53,33 %	84,84 % > objectif 76,67 %
26 services	29 services	32 services	35 services
3 programmes	2 programmes	2 programmes	1 programme
0,86 % des produits de ventes d'eau	0,75 % des produits de ventes d'eau	0,79 % des produits de ventes d'eau	0,94 % des produits de ventes d'eau
4 programmes	2 programmes	3 programmes	2 programmes
4 projets	3 projets	3 projets	3 projets

