

20
11

RAPPORT D'ACTIVITÉ





André SANTINI

- > Ancien Ministre
- > Député-Maire d'Issy-les-Moulineaux
- > Président du Comité de Bassin Seine-Normandie
- > Président de la Société du Grand Paris

Première année d'exécution du contrat de délégation de service public (DSP), 2011 remplit les objectifs assignés par le Comité au délégataire. Conformément aux engagements contractuels et avec un prix de l'eau abaissé et maîtrisé, le délégataire exerce sa mission dans le cadre d'une société dédiée disposant de personnels et de moyens propres. 136 indicateurs de performance contrôlés par le SEDIF, renseignent ce dernier sur la gestion du service public, qu'il s'agisse de sa bonne exécution technique, de la qualité du service à l'utilisateur, de l'exécution financière du contrat.

Des projets importants ont été lancés par la DSP :

- le programme « **eau solidaire** », d'aide aux familles rencontrant des difficultés pour payer leur facture d'eau. En 2011, plus de 2 millions d'euros ont été consacrés à ce dispositif,
- le déploiement du **télérelevé Téléo**,
- le dispositif de surveillance du **réseau Res'Echo** pour une détection rapide des fuites,
- un **centre de pilotage unique ServO** pour surveiller 24h/24 tout le processus de production et distribution d'eau et gérer les crises,
- de **nouveaux services à l'utilisateur** (facturation au réel associée au télérelevé, appel de bienvenue, bilan consommation,...).

Le dispositif « solidarité eau », d'aide internationale pour l'accès à l'eau dans les pays émergents, a fêté ses 25 ans. Depuis 1986, le SEDIF a ainsi apporté son aide à plus 3 000 000 de personnes dans 19 pays d'Asie et d'Afrique, pour un montant de 19,7 millions d'euros.

Conformément aux engagements pris au Forum Mondial de l'Eau de Marseille, sa contribution passera à 1 centime d'euro le m³ d'ici fin 2015.

En tant qu'acteur incontournable du service public de l'eau en Ile-de-France, le SEDIF prend une part déterminante aux débats sur le Grand Paris de l'eau et anime la réflexion sur la mutualisation des moyens de production, qui s'avère un enjeu majeur de la gestion future des services publics d'eau.

Avec une dette faible et un niveau d'investissement toujours dynamique pour l'économie francilienne, les élus du SEDIF poursuivent donc leur travail pour tendre vers une gestion exemplaire du service public de l'eau, garant d'une qualité d'eau irréprochable et permanente. Le rapport d'activité revient sur les éléments marquants du service public de l'eau, le rapport annuel apporte toute précision sur la qualité et le prix du service.

Un rapport développement durable commun au SEDIF et à son délégataire, est désormais présenté.

Ensemble
André Santini

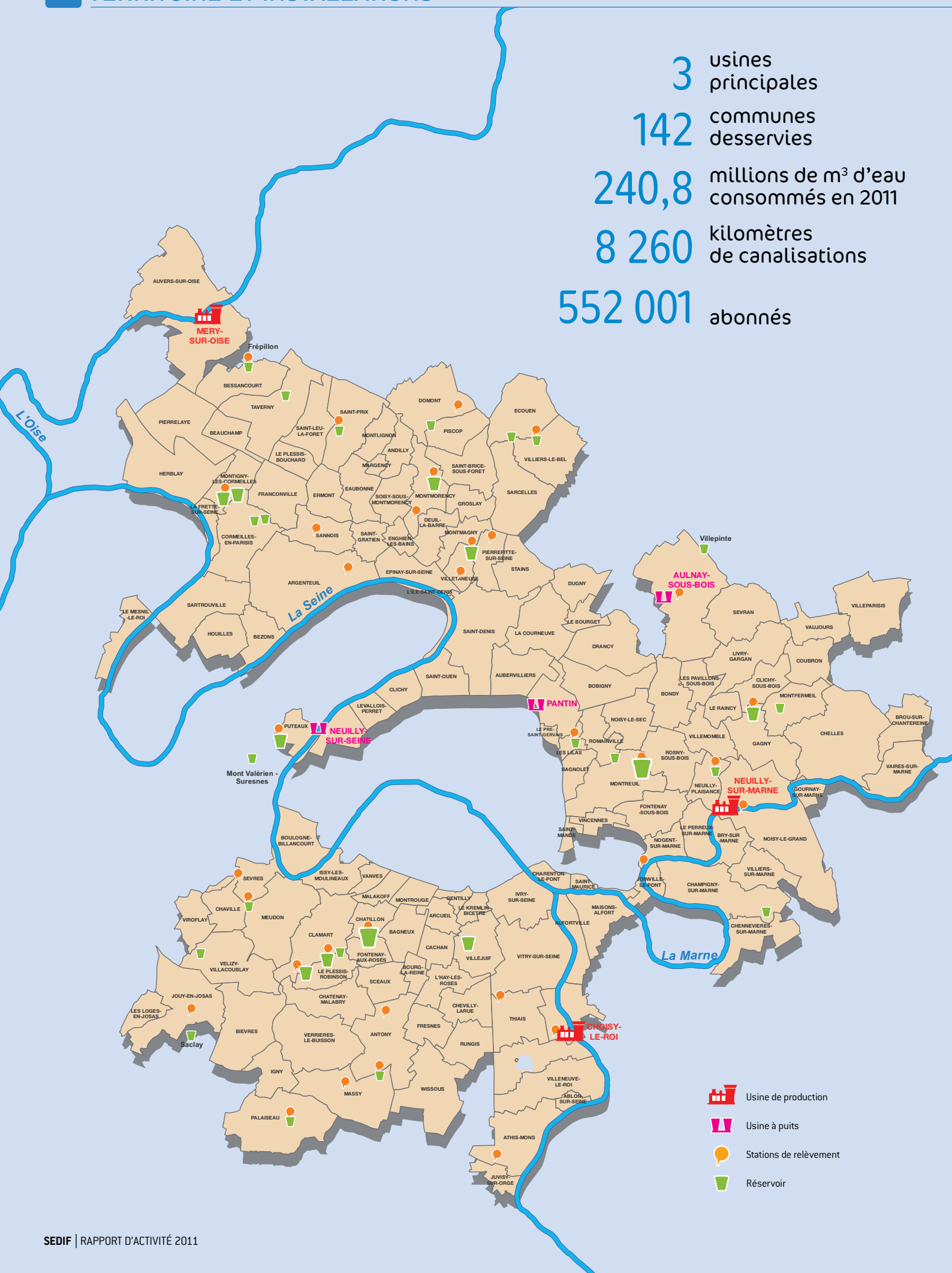
3 usines principales

142 communes desservies

240,8 millions de m³ d'eau consommés en 2011

8 260 kilomètres de canalisations

552 001 abonnés



- Usine de production
- Usine à puits
- Stations de relèvement
- Réservoir

TERRITOIRE ET INSTALLATIONS	P.02
LES FAITS MARQUANTS	P.04

01 L'INSTITUTION

LES INSTANCES DÉCISIONNAIRES	P.06	LES ÉVOLUTIONS INTERCOMMUNALES	P.11
LE BUREAU	P.07	LES RESSOURCES HUMAINES	P.12
LES DÉLÉGUÉ(E)S TITULAIRES ET SUPPLÉANT(E)S	P.08	LA CCSPL : LA PARTICIPATION DES ASSOCIATIONS D'USAGERS	P.14
LES COMMUNES ET INTERCOMMUNALITÉS MEMBRES DU SEDIF	P.10	LES COMMISSIONS TECHNIQUES	P.15

02 L'INDUSTRIE

RECHERCHE & DÉVELOPPEMENT

L'OPTIMISATION DES TRAITEMENTS ET LES PARTENARIATS	P.18	LA RÉNOVATION DES RÉSERVOIRS DE VILLEPINTE	P.23
LES NOUVEAUX POLLUANTS SOUS SURVEILLANCE	P.19	LES GRANDS PROJETS D'AMÉNAGEMENTS	P.24

INVESTISSEMENTS

LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2011 : PREMIÈRE ANNÉE DU XIV ^{ÈME} PLAN	P.21	LES OUVRAGES DE TRANSPORT	P.25
LA RÉNOVATION DE LA STATION DE MONTIGNY-LÈS-CORMEILLES	P.22	LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE DIAMÈTRE INFÉRIEUR OU ÉGAL À 300 MM	P.26
		LE REMPLACEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB	P.27
		LES MARCHÉS PUBLICS	P.28

03 LES SERVICES

UNE COMMUNICATION POUR TOUS	P.30	LE TÉLÉRELEVÉ	P.35
LA RELATION AVEC LES USAGERS	P.33	LES SYSTÈMES D'INFORMATION	P.36
LES NOUVEAUX SERVICES	P.34		

04 LES FINANCES

LE BUDGET CONSOLIDÉ 2011 DU SERVICE DE L'EAU	P.38	LE COMPTE ADMINISTRATIF 2011	P.42
L'ÉQUILIBRE DES COMPTES DU SEDIF	P.40	LE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS	P.44
LES RATIOS BUDGÉTAIRES ET FINANCIERS	P.41	LA DETTE	P.46

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

LA MISE EN ŒUVRE DU CONTRÔLE	P.48	LA PERFORMANCE : OUTILS DE CONTRÔLE ET DE RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE	P.50
L'INFORMATIQUE AU SERVICE DE LA TRANSPARENCE ET DU REPORTING	P.49	LE CONTRÔLE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS	P.51
		L'ÉVALUATION DU SERVICE DE L'EAU	P.52



Campagne d'affichage 2011

1^{ER} JANVIER

Application du nouveau contrat de délégation de service public qui permet de diminuer le prix de l'eau tout en améliorant la qualité du service rendu aux 4 millions d'usagers du SEDIF.

7 FÉVRIER

Promulgation de la loi initiée par M. Cambon, 1^{er} vice-président du SEDIF, qui renforce le mécanisme de solidarité en faveur des familles en difficulté pour le paiement des factures d'eau.

MARS / AVRIL

Campagne de communication grand public pour valoriser les grands axes du nouveau contrat.

5 AVRIL

Présentation du programme « Eau solidaire » visant à aider les plus démunis à payer leur facture d'eau aux élus et acteurs sociaux du territoire du SEDIF.

5, 6 & 7 AVRIL

1^{ère} participation du SEDIF au Salon de la Nouvelle Ville organisé par l'AMIF, dans le cadre de la campagne de présentation du nouveau contrat de délégation de service public.

11 AVRIL

L'adhésion de la Communauté d'agglomération Est Ensemble au SEDIF est effective suite à son approbation par arrêté interpréfectoral.

16 JUIN

Le SEDIF reçoit le prix spécial des Trophées du Sans Tranchée 2011 pour ses initiatives en faveur de la réduction des nuisances lors de la réalisation de travaux.

23 JUIN

Le Comité du SEDIF crée la mission « Grand Paris de l'eau », chargée de réfléchir sur la mutualisation des ressources et la rationalisation des outils de production des gestionnaires en charge de service de l'eau.

13 JUILLET

Le SEDIF renouvelle sa certification environnementale ISO 14001 obtenue en février 2002, déjà renouvelée en 2005 et 2008.

19 AOÛT

Une visite est organisée en présence du Président André Santini et des membres du Bureau du SEDIF pour constater le déroulement de plusieurs chantiers : renouvellement d'une conduite à Montfermeil, travaux à l'usine de Neuilly-sur-Marne, reconstruction de la station de pompage du site de Pavé blanc.



Visite du chantier de Montfermeil le 19 août 2011 par le Président André Santini et les membres du Bureau du SEDIF



L'usine de Choisy-le-Roi dans les années 40

15 OCTOBRE

L'usine de production d'eau potable du SEDIF à Choisy-le-Roi, ouverte au public à cette occasion, fête ses 150 ans.

20 OCTOBRE

Au regard du succès de l'action Phyt'Eaux Cités initiée en 2007, l'ensemble des partenaires signe la poursuite de leurs engagements jusqu'en 2016, sur un territoire élargi à 109 communes.

21 / 24 OCTOBRE

1^{ère} participation du SEDIF au salon Kidexpo pour sensibiliser les plus jeunes aux problématiques de l'eau.



Salon Kidexpo

18 NOVEMBRE

Le SEDIF et le SIAAP signent un accord pour contribuer à améliorer l'accès à l'eau potable et à l'assainissement dans les pays en développement.

6 DÉCEMBRE

Signature d'une Charte du Développement Durable qui engage le SEDIF et son délégataire pour un service d'eau exemplaire en matière de développement durable.

15 DÉCEMBRE

Le programme « Vers un Service public de l'eau neutre en carbone » est officiellement lancé en présence du Président André Santini. Etabli jusqu'en 2022, il prévoit une gestion optimisée du Service de l'eau et organise un soutien à l'enjeu de la reforestation.

15 DÉCEMBRE

Le Comité du SEDIF approuve les demandes d'adhésion du Syndicat Intercommunal d'Alimentation en Eau Potable des communes de la vallée de Chauvry (SIAEP) et du Syndicat Intercommunal des Eaux de la vallée du Sausseron (SIEV), soit 7 nouvelles communes qui rejoindront le SEDIF à compter du 1^{er} janvier 2013.



01 L'INSTITUTION

LES INSTANCES DÉCISIONNAIRES	P.06
LE BUREAU	P.07
LES DÉLÉGUÉ(E)S TITULAIRES ET SUPPLÉANT(E)S	P.08
LES COMMUNES ET INTERCOMMUNALITÉS MEMBRES DU SEDIF	P.10
LES ÉVOLUTIONS INTERCOMMUNALES	P.11
LES RESSOURCES HUMAINES	P.12
LA CCSPL : LA PARTICIPATION DES ASSOCIATIONS D'USAGERS	P.14
LES COMMISSIONS TECHNIQUES	P.15

LES INSTANCES DÉCISIONNAIRES

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



Réunion du comité

LE COMITÉ

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

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

Il délibère sur :

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

LE BUREAU

Il compte douze membres élus par le Comité, dont le Président et a reçu délégation pour :

- approuver les programmes, avant-projets, schémas directeurs, et leurs études pré-alables de faisabilité, dans la limite des inscriptions budgétaires,
- autoriser le lancement des procédures de marchés et leur signature,
- arbitrer les litiges éventuels dans l'application et l'exécution de la délégation de service public,
- recourir et conclure des transactions pour régler d'éventuels litiges susceptibles d'intervenir dans la passation ou l'exécution de contrats ou marchés publics,
- acquérir, aliéner, des biens mobiliers et immobiliers,
- gérer le personnel.

Réuni chaque mois, il a pris **105 délibérations** en 2011, et examiné **38 dossiers** traitant notamment de la préservation de la ressource, la sécurité de la distribution, la gestion du contrat de DSP, la maîtrise d'ouvrage, la relation clientèle, la stratégie de communication, préparant ainsi les décisions du Comité.

LE PRÉSIDENT

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

- conclure les accords-cadres et marchés à passer selon une procédure adaptée, en raison de leur montant,
- mettre en œuvre le droit de préemption urbain, approuver les permis de construire et de démolir,
- conclure les emprunts dans la limite des décisions du Comité,
- décider des actions en justice et moyens de défense du SEDIF.

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

INFORMATION DES ÉLUS

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

72

délibérations ont été adoptées par le Comité réuni 4 fois en 2011

LE BUREAU

AU 31 DECEMBRE 2011

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)
- > Député du Val-de-Marne



Jacques MAHEAS

- > 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-Bièvre



Daniel DAVISSE

- > Maire de Choisy-le-Roi (94)



Jean-Pierre PERNOT

- > Maire de Méry-sur-Oise (95)
- > Président du SIAMMAF
- > 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

- > Premier adjoint au maire de Livry-Gargan (93)
- > Vice-président du Conseil général de la Seine-Saint-Denis
- > Président de l'EPTB Seine Grands Lacs

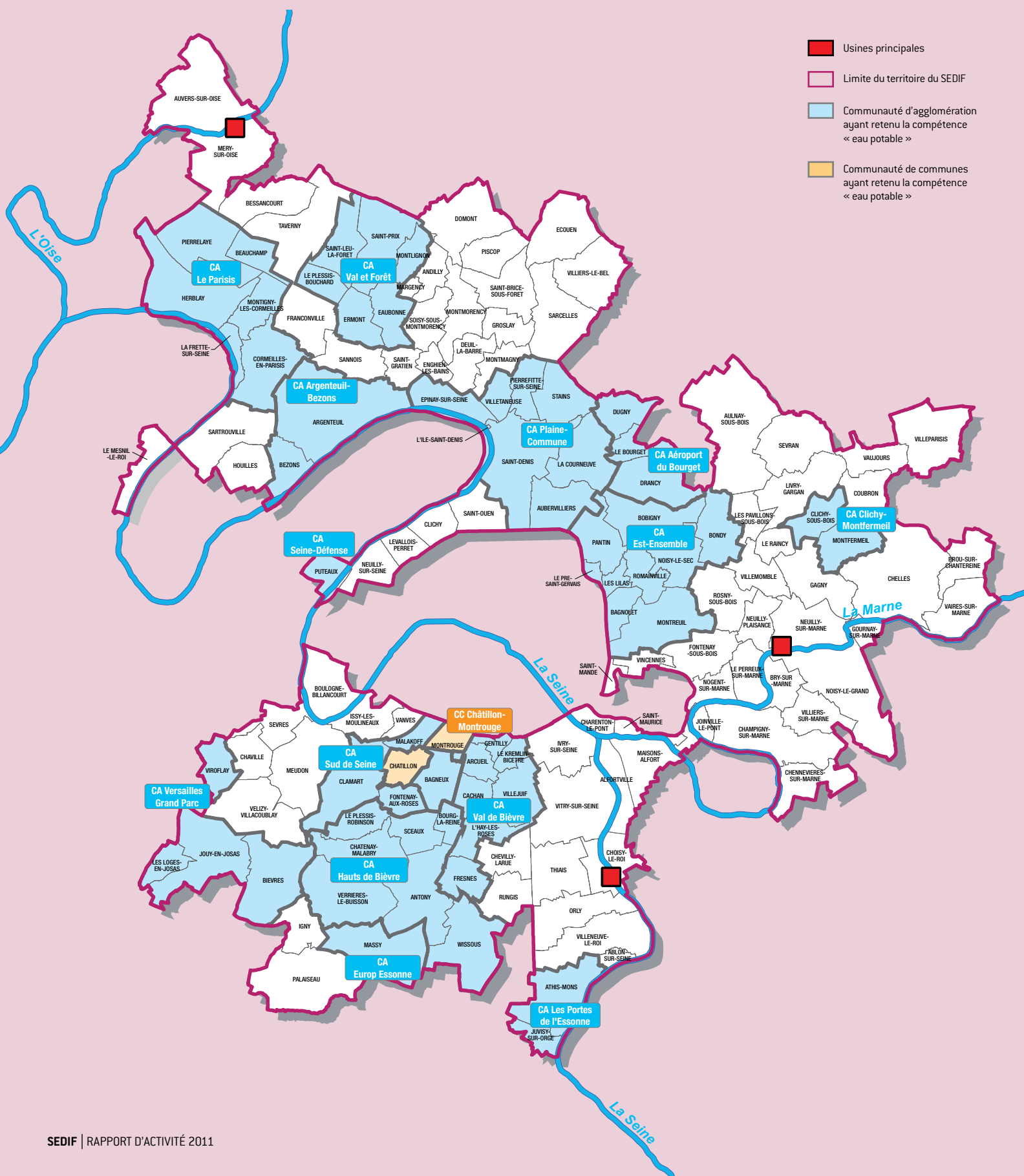
LES DÉLÉGUÉ(E)S TITULAIRES ET SUPPLÉANT(E)S AU 31/12/2011

Les délégué(e)s sont désigné(e)s par les conseils municipaux ou conseils communautaires des communes ou communautés qu'ils représentent au sein du SEDIF.

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

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

LES COMMUNES ET INTERCOMMUNALITÉS MEMBRES DU SEDIF AU 31 DÉCEMBRE 2011



LES EFFETS DE L'INTERCOMMUNALITÉ SUR LE SEDIF

LES RESSOURCES HUMAINES



LES EFFECTIFS

Les effectifs ici présentés sont les effectifs payés au 31 décembre de l'année concernée et ne recensent donc pas les postes budgétaires créés mais non encore pourvus (recrutements en cours et agents détachés). L'âge moyen est de 42 ans et demi.

Effectifs du SEDIF	Effectifs au 31 décembre 2010		Effectifs au 31 décembre 2011	
	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Services administratifs :	9	48	8	44
Catégories A (direction, directeurs territoriaux, attachés)	7	16	5	14
Catégories B (rédacteurs)	1	13	1	13
Catégories C (adjoints administratifs)	1	19	2	17
Sous-total personnel administratif	57		52	
Services techniques :	25	13	27	16
Catégories A (direction, ingénieurs)	21	12	23	14
Catégories B (techniciens, contrôleurs)	4	1	3	2
Catégories C (adjoint technique)	0	0	1	0
Sous-total personnel technique	38		43	
Effectif total payé	95		95	
Effectif total budgété	113		111	

LE COMITE TECHNIQUE PARITAIRE

En 2011, le CTP, qui a vocation à étudier les questions relatives aux conditions de travail, s'est réuni trois fois et a été consulté à plusieurs reprises sur l'organisation des services du SEDIF (cf. page 16)

LA NOUVELLE ORGANISATION DE LA FONCTION « MARCHÉS PUBLICS »

Le SEDIF a réalisé une étude consacrée aux fonctions administratives liées à la préparation, la passation et l'exécution des marchés, destinée à évaluer l'existant, les besoins et à proposer une nouvelle organisation pertinente.

Le CTP a été informé de la réalisation de cette étude dans sa séance du 20 juin 2011.

Sur cette base, la Direction générale a réaffirmé les objectifs suivants :

- consolidation de la fluidité opérationnelle et de la sécurité juridique des marchés passés,
- séparation claire des fonctions d'élaboration et de contrôle,
- valorisation et renforcement des compétences des agents sur leur cœur de métier respectif,
- utilisation optimale des ressources,

et défini les principes directeurs de la nouvelle organisation :

- recentrage du service des marchés sur les activités de contrôle et d'expertise juridiques,

- renforcement du pilotage transversal de la fonction « marchés publics »,
- déconcentration approfondie, au sein des services dépeniers, des activités liées à l'élaboration des marchés et à leur exécution,
- développement d'outils destinés à améliorer l'interface entre le service des marchés et les autres services,
- évolution de l'organisation relative à la liquidation des marchés,
- ajustement du dispositif ISO 9001.

Ces principes, soumis au CTP du 16 septembre 2011, se traduiront en 2012 sur l'organigramme, par l'intégration d'un nouveau chargé d'affaires au sein du service des marchés, le maintien d'une compétence administrative en appui à la Direction des Travaux, le positionnement auprès du Directeur général des services techniques de la cellule comptable, et la suppression de l'ancien Service d'ingénierie administrative (SIA).



LA MISE EN PLACE D'UN INTRANET ET D'UN TROMBINOSCOPE

Le service des ressources humaines a participé au comité de pilotage visant à instaurer un **Intranet** au sein du SEDIF. Celui-ci a été mis en place et tous les documents RH y ont été insérés. Toutes les informations concernant les ressources humaines sont dorénavant publiées sur cet Intranet.

Un **trombinoscope** y est mis à jour de façon régulière, afin de faciliter les échanges au sein de la structure.

LE MANAGEMENT PAR OBJECTIFS

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

De nouveaux objectifs transversaux et pluriannuels ont été définis pour l'année 2011 ; ils visent à :

- **Maintenir** un prix de l'eau juste et compétitif
- **Garantir** et améliorer la qualité de service
- **Affirmer et améliorer** le rôle d'autorité organisatrice et le contrôle du délégataire
- **Renforcer** les compétences pour une meilleure efficacité de l'action publique
- **Poursuivre** la prise en compte du développement durable dans les activités du service de l'eau

Ces objectifs sont déclinés en objectifs annuels, eux-mêmes déclinés en objectifs par direction et par service, puis en objectifs individuels. Ainsi, suite à la baisse de près

de 20 % du prix de l'eau obtenue dans le cadre du nouveau contrat de DSP, l'objectif de maintien d'un prix de l'eau juste et compétitif se traduit-il notamment par des actions menées pour l'amélioration de la gestion patrimoniale, le contrôle de la cohérence entre le prix et la qualité du service rendu.

L'objectif de garantir et d'améliorer la qualité de service passe par l'identification des demandes des usagers et le souci d'y apporter une réponse. L'analyse des enquêtes menées auprès d'eux permet d'identifier les demandes.

Enfin, le SEDIF a organisé tout au long de l'année 2011 ses actions de contrôle sur l'exécution du contrat de DSP. Elles se sont accompagnées de « revues trimestrielles » réunissant les directions du SEDIF et du délégataire, afin de faire un point d'avancement régulier sur la mise en œuvre des engagements contractuels et d'analyser les résultats des indicateurs de performance.

LA CCSPL : LA PARTICIPATION DES ASSOCIATIONS D'USAGERS

6 associations siègent à la commission

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

Mise en œuvre au SEDIF dès 1992, elle permet aux représentants d'usagers de s'exprimer. Elle se réunit au moins une fois par an pour donner son avis sur les rapports annuel et d'activité du SEDIF et du délégataire, avant leur présentation aux membres du Comité. Elle doit être consultée pour tout projet d'avenant ou de modification relatif au contrat de délégation de service public, de partenariat et de participation à un programme de recherche et de développement.

Elle est composée :

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

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

Le 10 juin 2011, la CCSPL a **examiné et donné son avis** sur les dossiers suivants :

- **le rapport d'activité 2010 du délégataire** relatant les missions réalisées pour le SEDIF, les moyens humains, techniques et financiers mis en œuvre, le bilan des actions dédiées à la relation clientèle ainsi qu'à la qualité de l'eau, au réseau de distribution et à la sécurité du service ; il s'agissait du dernier rapport d'activité relatif au contrat de régie intéressée dont le terme est intervenu le 31 décembre 2010 ;
- **le rapport d'activité, le rapport développement durable et le rapport annuel sur le prix et la qualité 2010 du SEDIF** qui établissent un bilan de l'activité du service sur l'année concernant notamment les actions envers les abonnés, les événements majeurs de l'année, les études et contrôles sur la qualité de l'eau et du service, la situation financière, les investissements réalisés, le détail du prix de l'eau facturé ;
- **le bilan 2010 de l'Observatoire de la qualité du service de l'eau** qui permet, grâce à des enquêtes, de mesurer la satisfaction des usagers ;
- **le bilan 2010 sur l'évaluation de la qualité du service fourni, par la mesure de performance**, établie sur les indicateurs définis dans le contrat de régie intéressée qui a pris fin le 31/12/2010, et dont le non respect entraîne un versement de pénalités de la part du régisseur ;
- **les projets de participation du SEDIF à des programmes de recherche et de développement** pour l'année 2011.

Elle a également **été informée** du bilan très positif de la 1^{ère} phase 2006-2011 de l'action Phyt'Eaux Cités et du projet de lancement de sa phase 2.

Les éditions 2010 du bilan de l'Observatoire de la qualité du service de l'eau, des rapports d'activité, annuel et de développement durable du Sedif et du rapport d'activité du délégataire



LES COMMISSIONS TECHNIQUES : UNE AIDE À LA PRISE DE DÉCISION DU COMITÉ

Constituées de délégués titulaires désignés parmi les élus du Comité selon le principe de la représentation proportionnelle et présidées de droit par le Président, elles sont chargées d'étudier et de rendre un avis sur les questions à soumettre à l'assemblée délibérante. Les délégués sont ainsi associés aux processus décisionnels, et contribuent aux réflexions menées sur des sujets essentiels à l'activité du SEDIF.

COMMISSION SOLIDARITÉ EAU

Créée pour associer les délégués aux actions de solidarité internationale du SEDIF, elle instruit et donne un avis sur les demandes de subventions sollicitées par les associations, avant leur présentation au Comité.

Cette commission est aussi l'occasion de présenter en détail les actions menées, l'état d'avancement des projets, les missions d'évaluation et d'échanges techniques, et les relations que le SEDIF entretient avec d'autres partenaires institutionnels et collectivités territoriales.

Elle se réunit en principe deux fois par an. Exceptionnellement en 2011, elle s'est réunie trois fois. Les réunions de janvier et de mai ont porté sur le programme 2011 et la commission a émis un avis favorable sur 19 projets représentant un financement de 1,5 million d'euros. Lors de la séance de novembre, la commission a retenu 9 projets pour un montant total d'aides de 1 million d'euros, attribués au titre du programme primitif 2012.

Une aide exceptionnelle en faveur d'Haïti, pour un montant de 100 000 euros, a par ailleurs été intégrée dans le programme Solidarité Eau.

La commission a également été associée à l'élaboration de la motion présentée par le SEDIF dans le cadre de la préparation du Forum Mondial de l'eau à Marseille en mars 2012.

COMMISSION COMMUNICATION

Consultée avant l'adoption du budget primitif pour valider les orientations du plan de communication, elle s'est réunie en

novembre 2011 pour étudier notamment les grands axes du dispositif de communication du SEDIF, le budget primitif 2012 communication/relations publiques et le dispositif de communication au Forum Mondial de l'Eau.

COMMISSION DE CONTRÔLE FINANCIER

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

En 2011, elle s'est réunie quatre fois et a approuvé les propositions faites au Comité sur les affaires récurrentes telles que les comptes prévisionnels du délégataire, le contrôle des comptes de l'exercice 2010, ainsi que les documents budgétaires du Syndicat.

COMMISSION TARIFICATION

Chargée d'examiner la politique tarifaire du SEDIF, elle se réunit autant que de besoin.

L'année 2011 ayant été la première année de mise en œuvre du nouveau contrat de DSP -et des nouveaux tarifs du service public de l'eau qui lui sont associés-, elle n'a pas eu à se réunir. Un bilan lui sera présenté dès le début de l'année 2012, notamment sur la mise en place du nouveau dispositif « eau solidaire », auquel elle a fortement participé par ses travaux en 2010.

COMMISSION TRAVAUX

Elle est consultée sur le programme de réalisation des travaux issus du schéma directeur, du plan d'investissement et des



Le programme Solidarité Eau au Vietnam

Des membres du Comité sont également désignés pour représenter le SEDIF dans diverses commissions ou organismes extérieurs (Commissions Locales de l'Eau, Académie de l'Eau, SYNCOM, Observatoire des usagers de l'assainissement en Ile-de-France du SIAAP, FNCCR, CNAS, ...).

programmes d'investissement annuels, et ce, avant le débat d'orientation budgétaire, l'adoption du budget primitif, supplémentaire et du compte administratif.

Elle est également informée des modalités et du résultat de l'examen des comptes du délégataire sur les travaux délégués, sur lesquels elle porte un avis.

Réunie quatre fois en 2011, elle a émis un avis favorable sur tous les dossiers relevant de sa compétence, avant présentation en Comité, notamment sur les grandes orientations du schéma directeur 2011-2025, la version définitive du XIV^{ème} plan, le débat d'Orientations Budgétaires pour l'exercice 2012.

En 2011, deux projets ont fait l'objet d'une présentation spécifique : l'opération de rénovation et de reconstruction de la station de pompage « Pavé Blanc » à Clamart, et le déploiement du télérelevé.

À titre exceptionnel, et selon le souhait du Comité, un groupe de travail mixte a été mis en place réunissant les commissions Travaux et Contrôle Financier, afin d'étudier les marges de manœuvres disponibles sur les trois leviers principaux de l'équilibre du budget syndical que sont le prix de l'eau, le niveau d'endettement et le niveau des investissements.

COMMISSION DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Créée en 2009 dans le cadre du choix du futur mode de gestion du SEDIF, cette

commission a été chargée en 2010 d'ouvrir et d'analyser les candidatures reçues, d'établir la liste des candidats admis à présenter une offre, d'ouvrir et analyser les offres reçues, d'émettre un avis sur le choix des entreprises avec lesquelles ont été engagées les négociations. Ses membres (5 titulaires et leur suppléant) sont élus par le Comité, au scrutin de liste, sur le principe de la représentation proportionnelle et à bulletin secret. Le comptable du SEDIF et un représentant du ministre chargé de la concurrence siègent à la commission, avec voix consultative.

En 2011, il n'y a pas eu lieu de la réunir.

COMITÉ TECHNIQUE PARITAIRE (CTP)

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

En 2011, le CTP s'est réuni trois fois et a été consulté à plusieurs reprises sur l'organisation des services du SEDIF, notamment dans le cadre de la nouvelle organisation de la fonction « marchés publics ». Il a également émis un avis sur le plan de formation, sur les questions relatives à l'hygiène et à la sécurité, les nouvelles modalités de mise en œuvre du Compte Epargne Temps et été informé de la mise en place de l'Intranet.

COMMISSION D'APPEL D'OFFRES ET JURYS DE CONCOURS OU DE MAÎTRISE D'ŒUVRE

Réunie tous les mois, elle agréé les candidatures, juge les offres et rend des avis motivés sur la passation des avenants.

Outre les membres élus, y participent le représentant de la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, et le Trésorier Principal de Paris « Établissements Publics Locaux ». Pour certaines affaires, les assistants à maîtrise d'ouvrage, les maîtres d'œuvre extérieurs ou les partenaires financiers désignés par le Président de la CAO peuvent participer aux commissions en qualité de personnalités compétentes.

En 2011, la CAO a examiné 59 dossiers au cours de 14 réunions.

Rénovation de la station de pompage à Clamart





02 L'INDUSTRIE

RECHERCHE & DÉVELOPPEMENT

L'OPTIMISATION DES TRAITEMENTS ET LES PARTENARIATS P.18

LES NOUVEAUX POLLUANTS SOUS SURVEILLANCE P.19

INVESTISSEMENTS

LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2011 : PREMIÈRE ANNÉE DU XIV^{ème} PLAN P.21

LA RÉNOVATION DE LA STATION DE MONTIGNY-LÈS-CORMEILLES P.22

LA RÉNOVATION DES RÉSERVOIRS DE VILLEPINTE P.23

LES GRANDS PROJETS D'AMÉNAGEMENTS P.24

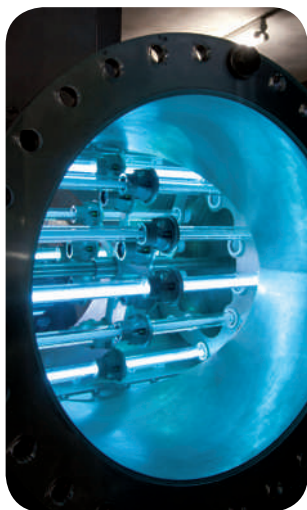
LES OUVRAGES DE TRANSPORT P.25

LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE DIAMÈTRE INFÉRIEUR OU ÉGAL À 300 MM P.26

LE REMPLACEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB P.27

LES MARCHÉS PUBLICS P.28

L'OPTIMISATION DES TRAITEMENTS ET LES PARTENARIATS



Réacteur ultraviolets (UV)

Le traitement aux ultraviolets (UV) est un procédé de désinfection par rayonnement UV permettant l'inactivation des micro-organismes en dénaturant leur matériel génétique, bloquant ainsi leur processus de reproduction. Cette étape contribue donc à la désinfection de l'eau et à la sécurisation du risque sanitaire. En 2011, l'installation d'une nouvelle étape de traitement aux ultraviolets a débuté sur les usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne. Cette insertion a fait l'objet d'un dossier de demande d'autorisation de modification de la filière de traitement auprès des Préfectures. Ces traitements seront mis en œuvre en 2012. Le dossier relatif à l'usine de Choisy-le-Roi a reçu un avis favorable, celui de Neuilly-sur-Marne sera traité dans le premier semestre 2012.

L'OPTIMISATION DES FILIÈRES

Le thème de la chimie verte a été abordé pour la première fois cette année. Ainsi un plan d'actions a-t-il été proposé, avec pour objectif de remplacer, au moins en partie, l'utilisation des coagulants de synthèse actuels par des produits verts. Différents produits verts seront testés à partir de 2012.

L'attention s'est également portée sur l'étape de coagulation/floculation. Une synthèse des connaissances (connaissances théoriques et résultats d'essais menés par le SEDIF) relatives à la coagulation aux sels de fer et d'aluminium a été réalisée. Des travaux effectués sur le pilote de clarification de l'usine de Neuilly-sur-Marne

permettront en 2012 d'effectuer des essais comparatifs entre les 2 coagulants.

Concernant la qualité des rejets des usines, une étude effectuée à partir des indices biologiques, a mis en évidence l'absence d'impact sur les cours d'eau entre l'amont et l'aval des rejets des usines du SEDIF. Le traitement des rejets est donc efficace en termes d'impact sur le milieu naturel.

LES ÉVOLUTIONS DES FILIÈRES

Enfin, dans le cadre de l'évolution des filières, les études portant sur les techniques membranaires ont été poursuivies sur les pilotes des centres d'essais des usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne. Ainsi, l'étude du pouvoir colmatant de différentes qualités d'eau d'alimentation envisagées permettra d'affiner le choix du point d'insertion d'une étape de nanofiltration. De plus, les avantages et inconvénients de la microfiltration sur membranes immergées ont été étudiés au travers de deux pilotes. Les résultats de ces études permettront en 2012 de réfléchir à l'évolution de la filière à court terme.

PARTENARIATS

Le SEDIF participe aux réflexions menées par l'ensemble des acteurs de l'eau à l'échelle régionale, mais aussi nationale et internationale. Il a notamment travaillé avec l'Université de l'Illinois sur la cinétique d'inactivation d'Adénovirus, Coxsackievirus et Norovirus par la technologie UV moyenne pression.

PARTENARIATS

Pour certains thèmes d'étude, le SEDIF s'associe avec d'autres producteurs d'eau partageant les mêmes interrogations, ou avec des universitaires disposant de connaissances et de savoir-faire spécifiques.

Intitulé des études	Partenaires
Suivi radiologique de la Seine	AESN, Eau de Paris, Eau du Sud Parisien, EDF
PIREN-Seine	Université Pierre et Marie Curie (Paris VI)
Modélisation de la production et du transfert des pollutions agricoles dans le bassin d'alimentation de captage de la fosse de Melun	ARMINES, INRA, Eau du Sud Parisien, Veolia Eau
Cinétique d'inactivation d'Adénovirus, Coxsackievirus et Norovirus par la technologie UV moyenne pression	Université de l'Illinois
Biofilm 8	Université Henri Poincaré, CNRS et VERI

LES NOUVEAUX POLLUANTS

SOUS SURVEILLANCE



Le SEDIF développe un important programme d'études pour optimiser ses installations et garantir la sécurité sanitaire de l'eau distribuée. Il suit particulièrement les nouvelles molécules qui peuvent être détectées dans l'eau.

Les progrès analytiques permettent de mettre en évidence la présence de médicaments, de produits de soin, de détergents, de plastifiants,... dans les cours d'eau et les nappes, mais aussi parfois dans l'eau de consommation.

DES MÉDICAMENTS ...

Depuis plus de 10 ans, le SEDIF a entrepris un important programme de mesures, qui couvre une large diversité de produits (plus de 120). Parmi ceux-ci, des médicaments aussi divers

que des analgésiques, des anti-inflammatoires, des anti-épileptiques, des liporégulateurs, des bêta-bloquants, des antibiotiques, des substances anticancéreuses. La plupart de ces molécules ont été mesurées au moins une fois dans les ressources en eau que puise le SEDIF : la Seine, la Marne et l'Oise. Les concentrations peuvent atteindre une centaine de microgrammes par litre⁽¹⁾ (µg/l). Par contre, **aucun de ces médicaments n'a jamais été mesuré dans l'eau produite par les usines du SEDIF.** Ces résultats ont été confirmés pour les trois usines principales du SEDIF, incluses dans une enquête réalisée par l'Agence nationale de sécurité sanitaire (Anses) à l'initiative de la Direction générale de la santé, dont le rapport final⁽²⁾ a été rendu public en février 2011.

(1) Microgramme par litre = 1 millionième de gramme par litre

(2) Rapport sur la campagne nationale d'occurrence des résidus de médicaments dans les eaux destinées à la consommation humaine, Anses, janvier 2011, 31 p

120
produits recherchés
par le programme
d'études du SEDIF
depuis 10 ans



En 2012, le SEDIF lancera des essais de tests biologiques évaluant le potentiel toxique des eaux brutes ”

... AUX SOUS-PRODUITS DE CHLORATION

Devant la variété et le nombre de micropolluants qui peuvent être recherchés dans les eaux, le SEDIF a souhaité en 2011 concentrer son programme d'études sur quelques produits pour lesquels les données sont encore peu nombreuses, et lancer une réflexion pour mieux cibler les substances d'intérêt pour la production d'eau potable.

Les travaux ont notamment porté sur les sous-produits d'oxydation, et en particulier les nitrosamines.

Leur présence dans l'eau potable peut résulter d'une contamination de la ressource, mais ils peuvent aussi être formés lors des traitements de désinfection de l'eau, principalement sous l'action du chlore. Des 8 nitrosamines recherchées par le SEDIF, 6 ont été détectées dans les ressources en eau et dans l'eau produite. La réglementation française ne prévoit pas de norme sur les nitrosamines pour l'eau potable ; cependant, l'OMS préconise un seuil de 0,1 µg/l pour la N-nitrosodiméthylamine (NDMA).

Quand elle a été détectée, les concentrations mesurées n'ont jamais atteint la valeur recommandée.

Ces campagnes de mesures des nitrosamines prolongent une étude que le SEDIF a confiée à l'Ecole Nationale Supérieure de Chimie de Rennes sur les conditions de formation de sous-produits de chloration dans ses installations. Les valeurs très faibles des mesures de trihalométhanes, d'acides haloacétiques, d'halonitriles, d'haloacétone, de solvants chlorés

et de nitrosamines indiquent une bonne maîtrise du pilotage des filières et des rechloration en réseau, et un risque limité au regard des connaissances toxicologiques.

UNE VEILLE EN CONSTANTE ÉVOLUTION

La réflexion conduite en 2011 a permis de construire une grille d'analyse pour adapter le choix des composés à rechercher. Trois critères ont été retenus : l'existence de données sur la présence des composés en rivière, dans l'eau potable, et des seuils de qualité proposés pour l'eau potable (recommandation de l'OMS, seuils réglementaires de pays étrangers, avis d'experts,...).

Ces règles permettront de définir les paramètres à étudier en 2012. Mais le SEDIF lancera également des essais de tests biologiques évaluant le potentiel toxique des eaux brutes, qui pourraient venir compléter l'approche analytique.



Prise d'eau de l'usine de Neuilly-sur-Marne

LE PROGRAMME D'INVESTISSEMENT 2011 : PREMIÈRE ANNÉE DU XIV^{ème} PLAN

Essentiellement consacré aux travaux de renouvellement, le programme d'investissement 2011 a représenté 107 M€ H.T. de dépenses.

Les travaux réalisés par le SEDIF peuvent se répartir en 6 objectifs : renouvellement, amélioration, réglementaire, sécurité, aménagement et travaux neufs. Le graphique (situé en marge) présente cette ventilation sur les montants dépensés en 2011.

Conformément au XIV^{ème} plan, les investissements sur l'année 2011 ont été consacrés principalement au renouvellement des installations. Ainsi, près de 55 M€ H.T. ont été investis par le SEDIF sur cette thématique. Les opérations majeures ont été les suivantes :



Reconstruction de la station de pompage de Pavé Blanc

- **La reconstruction de la station de pompage de Pavé Blanc** en remplacement de l'ancienne station vétuste, qui s'achèvera en 2012. Il s'agit de construire une unité équipée de 3 groupes de pompage à vitesse variable de 1 400 m³/h. 6,6 M€ H.T. ont été consacrés à cette opération ;

55 millions d'€

investis par le SEDIF pour le renouvellement des installations



L'unité élévatoire de Neuilly-sur-Marne

- **La refonte de l'unité élévatoire à Neuilly-sur-Marne**, qui s'achèvera au premier semestre 2012. Près de 6,3 M€ H.T. ont été dépensés sur l'année 2011, faisant de cette opération la dépense majeure de renouvellement ;
- **Le renouvellement des canalisations de distribution** pour lutter contre les casses. 4 M€ H.T. ont été mandatés sur cette opération ;
- **Le renouvellement de la canalisation de DN 500 mm Montigny Argenteuil - section Argenteuil**. Près de 2 M€ H.T. ont été investis en 2011 dans cette opération majeure de renouvellement de feeder.

28 % des dépenses d'investissement sont liées aux impératifs réglementaires et résultent principalement du remplacement des branchements en plomb : l'année 2011 a vu l'achèvement de la phase n° 6 de travaux, la suite de la phase n° 7 et le déroulement des études de maîtrise d'œuvre pour la phase n° 8 de cette opération.

Ainsi, près de 27,5 M€ H.T. ont-ils été mobilisés en 2011 pour répondre à l'objectif réglementaire à atteindre en 2013 sur la teneur en plomb.

UN TAUX DE RÉALISATION DE PLUS DE 90 %

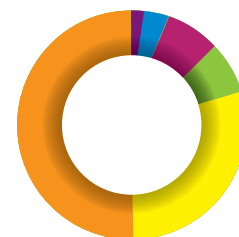
L'année 2011, première année du XIV^{ème} Plan d'Investissement, est également la première année réalisée dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service public.

Le niveau d'investissement est l'un des plus importants du XIV^{ème} Plan avec 107 M€ H.T. et le taux de réalisation, de plus de 90 %, est exemplaire.

28 %

des dépenses d'investissement sont liées aux impératifs réglementaires

VENTILATION DES INVESTISSEMENTS 2011 PAR OBJECTIFS DE TRAVAUX



3% Aménagements
2,8 M€ HT

4% Sécurité
4,8 M€ HT

7% Amélioration
7,2 M€ HT

7% Travaux neufs
7,5 M€ HT

28% Réglementaire
29,8 M€ HT

51% Renouvellement
54,9 M€ HT

LA RÉNOVATION DE LA STATION DE MONTIGNY-LÈS-CORMEILLES

2,45 M€

ont été consacrés à la rénovation de la station de Montigny-lès-Cormeilles

Débutés en 2011, les travaux de rénovation de la station de relèvement de Montigny-Lès-Cormeilles participent au dispositif de sécurisation de l'approvisionnement du SEDIF.

La station de relèvement comporte deux étages de pompage qui alimentent respectivement deux réseaux distincts concernant plus de 75 000 habitants des villes de Montigny-Lès-Cormeilles, Cormeilles-en-Parisis, Franconville, Herblay, La Frette-sur-Seine, Pierrelaye, Sannois et Argenteuil.

Elle aspire dans le réseau de l'usine principale de Méry-sur-Oise pour alimenter les deux réservoirs R1 et R2 d'une capacité totale de 20 000 m³, situés sur le même site.

Afin de disposer d'équipements fiables et disponibles immédiatement et de garantir la continuité du service de l'eau en cas de rupture d'alimentation électrique, le SEDIF a décidé la mise en place de groupes électrogènes implantés sur des sites stratégiques de la distribution de l'eau, dont un à Montigny-Lès-Cormeilles.

En réponse à la politique de sûreté des sites du SEDIF, il a également été prévu la création d'un sas d'accès au bâtiment de la station, équipé d'une vidéosurveillance et d'un contrôle d'accès intérieur par badge.



Mise en place des installations de chantier

D'une durée de 17 mois et d'un montant de 2,45 M€ T.T.C., les travaux ont débuté par la construction du bâtiment et des équipements destinés à accueillir le groupe électrogène fixe. Ils se poursuivent par le remplacement des équipements électromécaniques et hydrauliques vétustes.

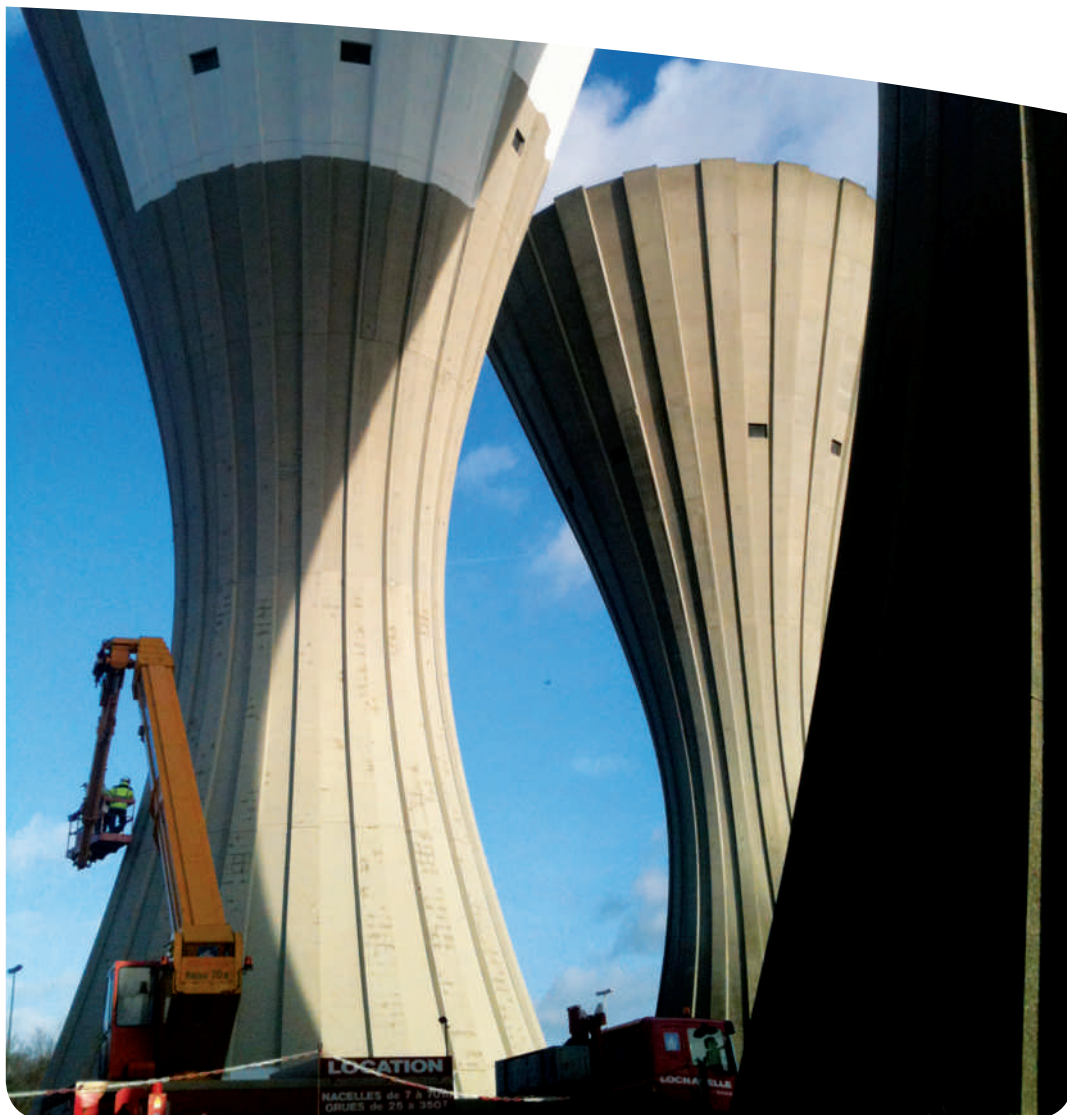


Avant la rénovation



Après la rénovation

LA RÉNOVATION DES RÉSERVOIRS DE VILLEPINTÉ



1,12 M€

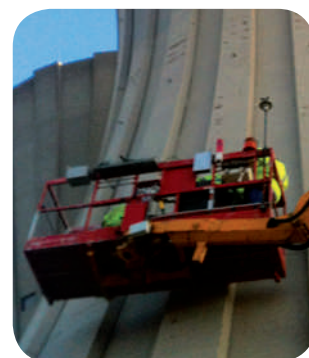
ont été consacrés
à la rénovation
des réservoirs de
Villepinte

Les trois réservoirs surélevés de 2^{ème} élévation de Villepinte datent de 1978 et servent principalement à l'alimentation de la commune d'Aulnay-sous-Bois. Leur vétusté, ainsi que la nécessité d'en améliorer le fonctionnement, ont conduit à engager la rénovation de ces ouvrages d'une capacité de 2 000 m³ chacun. Les travaux ont débuté en octobre 2011 pour une durée de 15 mois.

Cette opération, d'un montant de travaux de 1,12 M€ H.T, porte principalement sur la réfection du parement des façades et du revêtement intérieur des fûts et des cuves. Le remplacement de l'instrumentation ainsi que le renforcement de la sûreté seront aussi réalisés.

La réfection extérieure des ouvrages est rendue très difficile et périlleuse pour les intervenants de par leur hauteur de 47,50 mètres et leur structure hyperboloïde. La technique retenue consiste à travailler à partir d'une nacelle fixée sur le bras élévateur d'un camion, ce qui permet d'assurer la sécurité des ouvriers du chantier et une intervention rapide et adaptée aux contraintes climatiques.

Une purge des bétons non adhérents est pratiquée sur toute la hauteur des ouvrages après nettoyage à l'aide d'un nettoyeur haute pression. Un traitement est réalisé sur les aciers avant la reprise du parement en béton et l'imperméabilisation de la totalité de la surface des réservoirs.



24

24

24

24

24

24



24

24

24

24

- 24

24

24

24

- 24

- 24

24

- 24

LES OUVRAGES DE TRANSPORT

▮ RÉNOVATION D'UNE CANALISATION DE DN 500 MM « EPINAY-SUR-SEINE - SAINT-PRIX » À EAUBONNE

Cette canalisation posée en 1936 constitue aujourd'hui le secours partiel de la liaison principale assurant le transfert entre les secteurs Oise et Marne. Une partie emprunte la rue du général Leclerc et les avenues de Budenheim et Matcok à Eaubonne.

Considérant la vétusté de cette canalisation et le programme de réfection de la chaussée du Conseil général du Val-d'Oise sur ces voies, **le SEDIF a procédé à sa rénovation sur environ 1 200 mètres, à partir de juin 2011.**

Pour conserver la capacité hydraulique du réseau, minimiser la gêne occasionnée à la circulation et réduire les surfaces terrassées, la technique du tubage sans espace annulaire a été employée pour en rénover environ 1 000 mètres en PEHD (polyéthylène haute densité) de DN 500 mm, les 200 mètres restants l'étant par technique traditionnelle en fonte ductile de DN 500 mm.

Les opérations de tubage ont principalement été réalisées de nuit, sous interruption de la circulation. La partie tubée a été raccordée au réseau existant et remise en service en décembre 2011. Les travaux du réseau se sont achevés en janvier 2012.



Fin du chantier :
janvier 2012
Montant des travaux :
1,34 M€ T.T.C.

Les travaux sont réalisés de nuit pour permettre l'interruption de la circulation



Fin des travaux :
été 2012.
Montant des travaux :
1,32 M€ T.T.C.

Pose d'une conduite DN 500 en fonte ductile en tranchée ouverte

▮ DÉVOIEMENT D'UNE CANALISATION DE DN 500 MM À SAINT-DENIS

La future ligne de tramway T8, longue de 8,46 km, sera mise en service au quatrième trimestre 2014 et desservira les communes de Saint-Denis, Épinay-sur-Seine et Villetaneuse.

La canalisation de DN 500 mm se trouvant initialement sous la plateforme du futur tramway, a été déplacée sur 500 mètres environ au niveau de la future chaussée du boulevard Marcel Sembat et du futur trottoir de la rue Brise Echalas. Initiés en 2011, les travaux réalisés en tranchée ouverte se poursuivront en 2012. Au niveau du réseau de distribution locale, les branchements existants ont été repris sur une nouvelle conduite de DN 100 mm, posée en parallèle de celle de 500 mm, sur 240 mètres environ.

Compte tenu de l'influence potentielle des courants « vagabonds », aussi bien au niveau de la ligne de tramway que des conduites de GRDF, ce qui accélère la dégradation des canalisations métalliques, la conduite en fonte mise en place est revêtue de polyéthylène extrudé afin de permettre la protection par un matériau isolant. La fin du chantier est prévue à l'été 2012.

LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION DE DIAMÈTRE INFÉRIEUR OU ÉGAL À 300 MM



Remplacement de la conduite par éclatement à Aulnay-sous-Bois : opérateur guidant dans une fouille l'outil de coupe

RAPPEL DE L'OBJECTIF

L'année 2011 a été marquée par la reprise sous maîtrise d'ouvrage publique du SEDIF de 22 des 40 km par an de conduites de distribution à renouveler.

8 260 km
de canalisations
composent
le réseau (au
15 janvier 2012).



Renouvellement en technique traditionnelle à Montfermeil (ouverture en tranchée)

Sur les 5 ans du XIV^{ème} plan d'investissement, il est prévu le remplacement de 188 km de canalisations vétustes. Une première phase couvrant les programmes 2011 et 2012 est en cours de réalisation et doit permettre le renouvellement de 44 km de conduites pour un budget de travaux estimé à 22,1 M€ H.T.

Le délégataire du SEDIF assure, pour sa part, l'accompagnement des opérations de voirie ou les déplacements liés à la création de lignes de tramway pour un linéaire de 18 km par an.

ACTIVITE 2011

Renouvellement :

Les études ont été menées sur les 22 km du programme 2011, élaboré en fonction des critères de vétusté, de la probabilité de casse des conduites, le tout en étroite collaboration avec les communes. Les travaux ont débuté au mois de mai 2011 et depuis cette date 10,5 km ont été posés :

- 4,3 km en technique sans tranchée,
- 6,2 km en traditionnel.

Tiers (hors programme et hors opérations tramways) :

5,9 km ont été réalisés pour des tiers dont 2,2 km de renouvellement.

Opérations Tramways :

1,7 km a été posé ou déplacé pour permettre la réalisation d'infrastructures de transport en site propre.

LES OPERATIONS LES PLUS IMPORTANTES REALISEES DANS L'ANNÉE :

- **Montfermeil**, avenue des Myosotis, 640 ml⁽¹⁾ de 125 mm en 6 semaines, en forage traditionnel ;
- **Aulnay-sous-Bois**, rue de Bigorre, 240 ml de 125 mm, en éclatement ;
- **Gagny**, chemin de Montguichet, 380 ml de 125 mm, en forage dirigé ;
- **Sèvres**, avenue Gambetta, 250 ml de 125 mm en tubage et abandon d'une intercommunication.

L'âge moyen du réseau est de 45,6 ans avec un rendement de 90 %.

(1) ml = mètre linéaire

LE REMPLACEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB

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

LES NOUVEAUTÉS 2011

L'année 2011 a été marquée par :

- **La poursuite des travaux de modernisation** et le lancement, en septembre 2011, des études de la dernière phase de cette opération de renouvellement des branchements en plomb pour une durée d'un an et demi ;
- **L'amélioration de la qualité du service** suite à la mise en œuvre du protocole « abonnés » destiné à fiabiliser le contact avec les usagers lors de la programmation des travaux ;
- **La généralisation de la cartographie du parc des branchements** qui a permis d'optimiser la gestion de son renouvellement par un visuel adapté et une communication renforcée avec les communes adhérentes au SEDIF.

LES CHIFFRES DE L'ANNÉE 2011

20 546 modernisations de branchements en plomb ont été réalisées, soit environ 400 branchements par semaine.

Les campagnes de modernisation ont été finalisées pour 51 communes du SEDIF. L'éradication des éventuels branchements en plomb subsistants sur ces communes a été confiée au délégataire du SEDIF (communes en bleu sur la carte ci-contre).

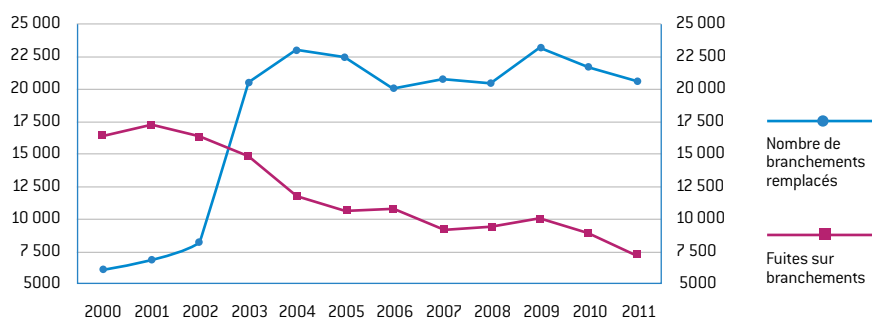
UNE QUALITÉ DE SERVICE AMÉLIORÉE

Une réduction des fuites de plus de 55 % est constatée depuis le démarrage de l'opération au début de l'année 2000 (cf. graphique ci-dessus).

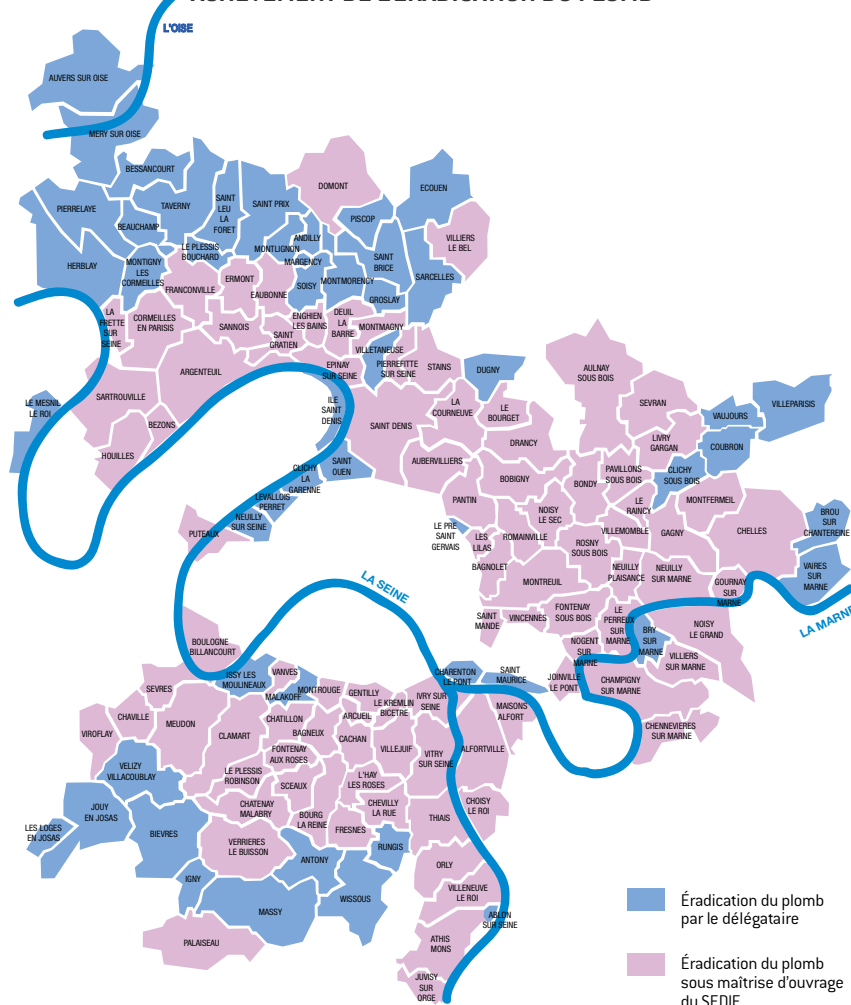
LE COÛT DES TRAVAUX

Suite à la mise en concurrence réalisée dans le cadre de la phase 7 du renouvellement des branchements, le prix du remplacement d'un branchement en plomb a baissé d'environ 16 % par rapport à la phase précédente. Ce prix est passé de 1 458 € H.T à 1 221 € H.T.

ÉTUDES DES FUITES SUR LES BRANCHEMENTS



ACHÈVEMENT DE L'ÉRADICATION DU PLOMB



LES MARCHÉS PUBLICS

LE SEDIF EST CERTIFIÉ ISO 9001 POUR TOUT SON ACHAT PUBLIC

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

Les systèmes certifiés subissent chaque année des contrôles très stricts lors d'audits externes réalisés par des organismes agréés par le COFRAC* et doivent être renouvelés tous les trois ans. La certification ISO 9001 du SEDIF, déjà renouvelée en 2009, devra l'être en 2012.

La politique qualité 2011 définit 11 axes prioritaires concrétisés par 30 indicateurs, recouvrant les 6 processus identifiés :

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

Sur les 30 indicateurs du plan qualité, 3 n'ont pas atteint la cible, représentant un résultat positif de 90 %.

Ces non-conformités concernent toutes des délais internes et non réglementaires.

*Comité français d'accréditation

LES MARCHÉS PUBLICS EN CHIFFRES

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de marchés signés (marchés formalisés ¹ + MAPA ² + MS ³)	78	107	68	80	76
Montant des marchés signés (procédures formalisées + MAPA + MS)	104 M€ HT ⁴	162 M€ HT ⁴	78 M€ HT	97,5 M€ HT ⁴	54,6 M€ HT

En 2011, le SEDIF a signé 76 marchés de 3 840 € à 9,1 M€ H.T. pour ses besoins de fonctionnement et d'investissement. Le total de ces marchés s'élève à 54,6 M€ H.T. et représente une baisse d'environ 44 % par rapport au total des marchés signés en 2010. Cette diminution est essentiellement liée à l'absence de notification de marchés relatifs aux travaux de remplacement des branchements

en plomb mais aussi à la première année du XIV^{ème} Plan d'investissement 2011-2015.

- (1) Marchés formalisés au sens du Code des marchés publics : appel d'offres, marchés négociés, dialogue compétitif, concours ...
(2) MAPA : marchés passés selon une procédure adaptée (le montant des MAPA représente environ 5,8 % du montant total des marchés notifiés en 2011).
(3) MS : marchés subséquents aux accords-cadres.
(4) Année de notification des marchés travaux de remplacement des branchements en plomb.

LA DEMATÉRIALISATION

	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de consultations en ligne	78	77	76	58	62
Nombre de retraits de DCE par voie électronique	615	747	916	612	1183
Nombre de remise de plis par voie électronique	11	4	8	17	25

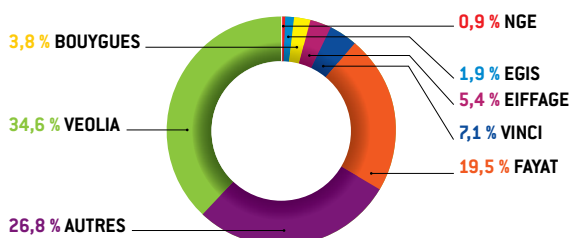
En 2011, le SEDIF a constaté une utilisation croissante de la plateforme de dématérialisation par les opérateurs économiques. En effet, le nombre de retraits de dossiers de consultation par voie électronique par rapport au nombre de consultations lancées a doublé, le nombre de remise de plis dématérialisés continue d'augmenter et concerne tous types de marchés, principalement services et travaux. Il convient de relever que la quasi-totalité des retraits de dossiers est effectuée par voie dématérialisée. Par ailleurs, afin de répondre aux dernières évolutions réglementaires et techniques en matière de télétransmission des actes, de simplifier et d'homogénéiser les processus d'échanges dématérialisés, le

SEDIF s'est engagé dans une démarche de dématérialisation de la chaîne complète de passation et d'exécution des marchés. Ce projet doit notamment permettre au SEDIF de disposer :

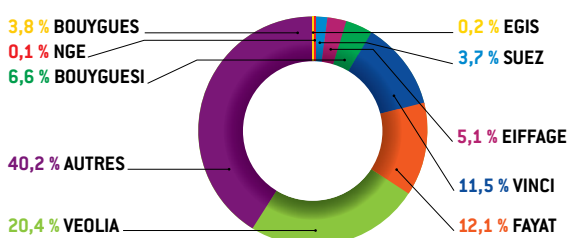
- d'un dispositif cohérent, unifié et sécurisé de signature et de télétransmission des actes aux différents intervenants (Trésorerie, Préfecture, entreprises titulaires...),
- d'un outil de gestion des flux d'informations et de documents,
- et d'un espace de travail collaboratif.

Actuellement en phase de définition des besoins fonctionnels, le SEDIF envisage un déploiement de la solution début 2013.

AFFECTATION PAR GROUPE ET PAR MONTANT DES MARCHÉS SIGNÉS EN 2011



AFFECTATION PAR GROUPE ET PAR MONTANT DES MARCHÉS SIGNÉS SUR LES 5 DERNIÈRES ANNÉES (2007-2011)





03 LES SERVICES

UNE COMMUNICATION POUR TOUS	P.30
LA RELATION AVEC LES USAGERS	P.33
LES NOUVEAUX SERVICES	P.34
LE TÉLÉRELEVÉ	P.35
LES SYSTÈMES D'INFORMATION	P.36

UNE COMMUNICATION POUR TOUS, QUI ASSOCIE INFORMATION ET PÉDAGOGIE



Affichage événementiel

Responsable d'un service public essentiel, le SEDIF est tenu d'informer les consommateurs sur la qualité de l'eau, son prix et le service. À cette obligation de transparence, s'ajoute la volonté de sensibiliser le public, en particulier la jeunesse, aux enjeux de l'eau et de l'environnement, par une communication très active, pédagogique et souvent innovante.

LA COMMUNICATION VERS LES ABONNÉS ET LES CONSOMMATEURS

Depuis la mise en place, le 1^{er} janvier 2011, du nouveau contrat de délégation de service public, des documents adaptés à la diversité des usagers du service de l'eau, permettent de diffuser informations et conseils.

- La **Lettre Clario** accompagne ainsi chaque facture, elle-même totalement renouvelée. Celle du deuxième trimestre, dédiée à la qualité de l'eau, présente les résultats d'analyses de l'année écoulée ; elle est distribuée dans les boîtes aux lettres pour toucher aussi les consommateurs non abonnés.
- Pour une communication plus ciblée, **trois newsletters Clario** sont adressées par courriel chaque trimestre. La première

consacrée à la qualité de l'eau, est destinée aux usagers. La seconde, dédiée aux professionnels, s'intéresse à des sujets plus spécifiques. La troisième s'adresse aux collectivités territoriales.

- Autre nouveauté : le **Kit du nouvel abonné** contient un **Guide client** présentant des informations sur la provenance de l'eau distribuée, le relevé et l'entretien du compteur, la facture et les modalités de paiement, les moyens de contacts du service, les engagements de qualité ainsi que diverses fiches utiles.

Un **kit consommateur**, avec son propre Guide, existe en parallèle pour les particuliers non abonnés qui représentent la majorité des consommateurs (le SEDIF comptant 552 000 abonnés pour près de 4 340 000 consommateurs).



La lettre Clario

- Le **site internet** www.sedif.com présente de nombreuses informations sur le service de l'eau et l'actualité du SEDIF ; il propose en version téléchargeable l'ensemble de la documentation du SEDIF et permet aux abonnés d'accéder à leur esp@ce client pour gérer leur abonnement ou payer leur facture en ligne.



- 18 fiches** traitant de questions pratiques ou concernant le prix et la qualité de l'eau y sont également disponibles.

LA COMMUNICATION « GRAND PUBLIC »

- Depuis 2002, le SEDIF a réalisé plusieurs **campagnes de communication** utilisant notamment l'affichage, pour renforcer ses messages sur la qualité sanitaire de l'eau distribuée et sur le niveau de service fourni. **La campagne 2011** avait pour objectif de valoriser le nouveau contrat de délégation de service public qui apporte des réponses concrètes aux défis de la gestion de l'eau. Le choix s'est porté sur une communication pédagogique, explicative, loin de toutes les polémiques liées à l'eau. La campagne décline les grands axes du nouveau contrat : baisse du prix de l'eau, programme Eau Solidaire, service neutre en carbone... Pour rebondir sur cette campagne d'affichage, le SEDIF a développé une communication plus explicative, au moyen d'**insertions publi-rédactionnelles** dans la presse, déclinées en 6 thématiques entre début octobre et début décembre 2011 : la satisfaction des usagers, le rôle éducatif du SEDIF vers les enfants, le respect de l'environnement, la solidarité, la qualité de l'eau et l'investissement d'avenir.

ronnement, la solidarité, la qualité de l'eau et l'investissement d'avenir.

- Le SEDIF participe également aux **événements organisés par les communes** sur le thème de l'eau ou de l'environnement, qui permettent au public de trouver la documentation et les animations qui lui font apparaître toute la complexité des métiers de l'eau. Le SEDIF a participé à 13 expositions communales en 2011 ; 3 105 personnes ont visité ses stands dont 2 080 enfants.

- Les **visites des usines de production** restent le meilleur moyen de se rendre compte du haut niveau technologique nécessaire à la distribution d'une eau de qualité irréprochable. Nos usines sont d'ailleurs visitées par un grand nombre d'ingénieurs et de professionnels de l'eau venant du monde entier. Rendues à nouveau possibles à Méry-sur-Oise pour les scolaires, elles permettent aux plus jeunes et à leurs accompagnants de découvrir la complexité des traitements nécessaires à la production d'eau potable. En 2011, 2 620 personnes ont visité les usines du SEDIF.



Visite d'une usine par des scolaires

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

2620

personnes ont visité les usines du SEDIF en 2011

Exemples d'affichage de la campagne 2011 et de publi-rédactionnels



3 555

visiteurs ont été
accueillis dans
le Mobil'eau en
2011



Rapports annuel, d'activité
et développement durable 2010

LA COMMUNICATION VERS LES ELUS ET LE MONDE INSTITUTIONNEL

Différentes publications traitent régulièrement de l'actualité du SEDIF : la revue trimestrielle **Inf'eau**, le **rapport d'activité**, le **rapport de développement durable** et le **rapport annuel sur le prix et la qualité de l'eau** publiés en juin, la plaquette **L'eau en toute transparence** et les brochures de présentation des usines.

Les communes et leurs élus trouvent également sur le site internet www.sedif.com, dans un **espace extranet** qui leur est réservé, les documents administratifs utiles aux relations entre collectivités.



LE SEDIF PRÉSENT AU SALON DE LA NOUVELLE VILLE ET AU SALON KIDEXPO

Dans le cadre de la valorisation du nouveau contrat de délégation, le SEDIF était présent en 2011 au Salon de la Nouvelle Ville, organisé par l'AMIF (Association des Maires d'Ile-de-France).

Le SEDIF a également participé en 2011 pour la première fois au salon Kidexpo. Le but : expliquer aux enfants le parcours de l'eau potable du nuage au robinet, sensibiliser les jeunes générations aux enjeux de l'eau et de l'environnement.

LA COMMUNICATION VERS LA JEUNESSE

- **Les Reporters de l'eau** : sur l'année scolaire 2010-2011, ce jeu-concours organisé pour les élèves des classes de CE2, CM1, CM2, a mobilisé 400 élèves issus de 60 classes participantes, parmi lesquelles 8 classes gagnantes ont été invitées à une sortie ludique et culturelle au Muséum d'Histoire Naturelle.
- **L'eau à l'école** : proposées aux enseignants des classes de CM1-CM2, ces mini-conférences apportent un complément pédagogique au programme scolaire ; 48 ont eu lieu en 2011.
- **Plusieurs milliers de brochures pédagogiques** sont diffusées chaque année, dont le kit « Du nuage au robinet » destiné aux enseignants et à leurs élèves (29 exemplaires diffusés en 2011).
- **« Sarah Yaga, la sorcière de l'eau »** : ce film pour enfants leur explique avec humour les mystères de l'eau, de son traitement et pourquoi il faut la respecter.
- **Le Mobil'eau** : inaugurée en 2007, l'exposition itinérante a accueilli 3 555 visiteurs en 2011 (dont 2 523 scolaires), dans 8 communes.
- **La malle pédagogique** : cet outil envoyé à la demande aux enseignants (36 exemplaires en 2011) permet de réaliser en classe des expériences qui reproduisent les étapes du traitement de l'eau potable.



LA RELATION AVEC LES USAGERS

Objet d'une attention particulière dans le nouveau contrat de délégation de service public, son organisation s'appuie essentiellement sur le Centre Relation Client (CRC).



Le CRC gère les appels téléphoniques, les courriers, et le site d'accueil basé à Saint-Denis. **En 2011, il a reçu 358 708 appels.**

Accessible au **0 811 900 900***, du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30 et le samedi matin, le CRC répond aux abonnés et usagers sur toutes les questions relevant du service de l'eau. Ses performances sont régulièrement évaluées par un organisme de contrôle indépendant qui évalue la qualité de l'accueil, la bonne prise en compte de la demande et la qualité de la réponse.

Il a traité 50 231 courriers et mails**; si nécessaire, une réponse écrite a été adressée, dans 98,89 % des cas, sous 8 jours ouvrés maximum. Si besoin, le CRC peut ordonner une intervention aux agents sur le terrain ; le matériel informatique embarqué de leur « véhicule communicant » leur permet d'accéder à certaines données du dossier de l'abonné.

Le site d'accueil basé à Saint-Denis*** ouvert tous les jours et le samedi matin, reçoit les abonnés à la recherche d'informations sur le service de l'eau, ou qui connaissent des difficultés de paiement. Il a reçu plus de 7 600 visiteurs en 2011.

L'espace « abonnés » du site internet **www.sedif.com** permet de gérer son abonnement ou de payer sa facture. Toutes les informations sur le service de l'eau y sont également disponibles

DES ENGAGEMENTS À TENIR

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

GROUPES ET COMITÉS PARTICIPATIFS : POUR UNE MEILLEURE ÉCOUTE DES USAGERS

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

En 2011, 6 réunions au sein de Conseils de quartier de communes volontaires, ont ainsi permis aux habitants de débattre avec le délégataire sur le service public de l'eau. Dans ce même esprit, **2 réunions** se sont tenues **avec des usagers de catégorie professionnelle.**

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



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

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

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

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

LES NOUVEAUX SERVICES AUX USAGERS



1%

des recettes des ventes d'eau consacré au dispositif Eau solidaire prévu par le contrat de DSP

Le contrat de DSP a permis de développer de nouveaux services, adaptés à la diversité des usagers. Un dispositif d'aide a été développé pour les usagers en difficulté.

DES SERVICES ADAPTÉS À CHACUN

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

De nouveaux services gratuits sont proposés, tels que :

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

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

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

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

EAU SOLIDAIRE : UN DISPOSITIF AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS

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

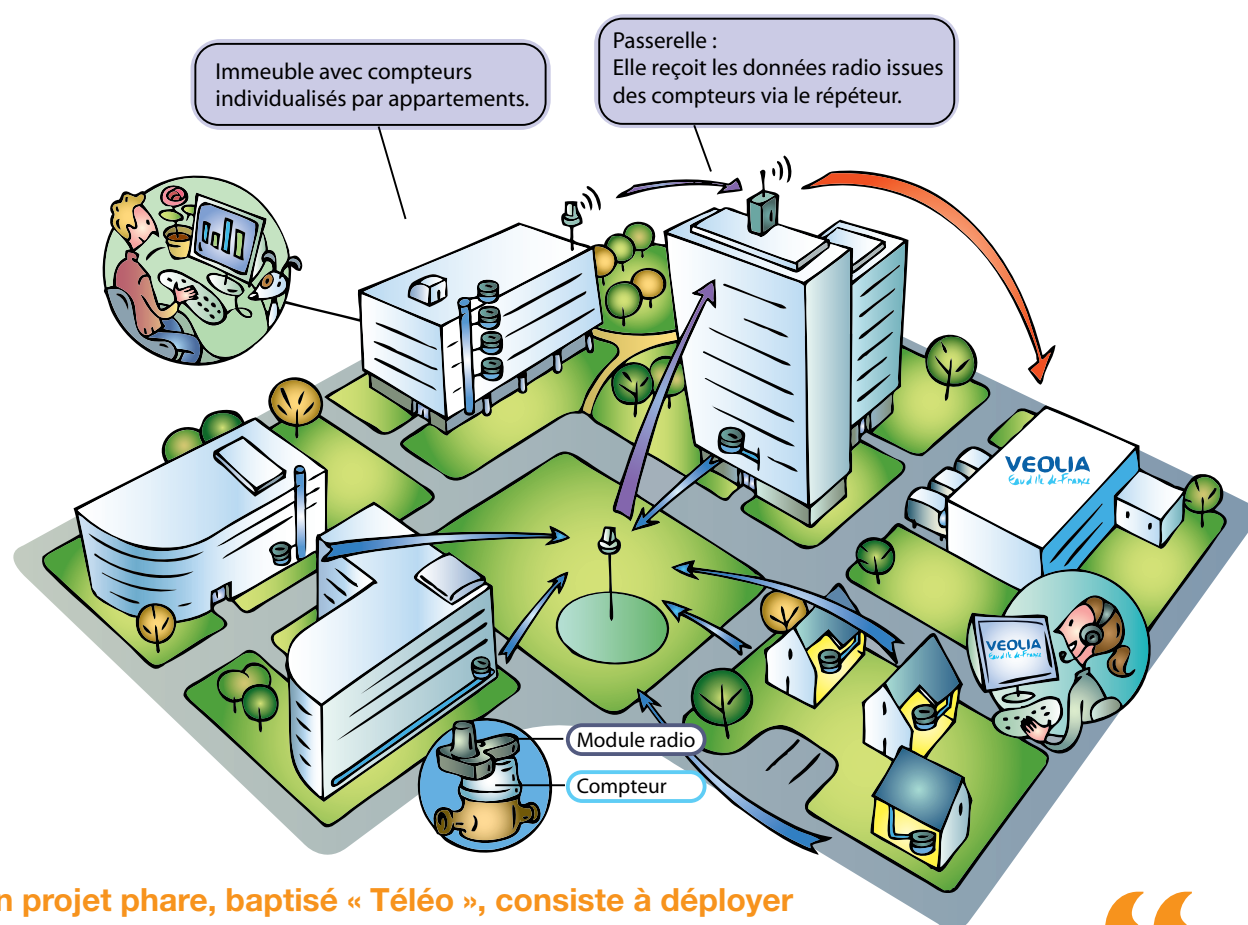
- **si la personne est abonnée au Service de l'eau et reçoit une facture d'eau**, une aide peut lui être apportée grâce aux **Chèques d'Accompagnement Personnalisé**. Ces tickets prépayés d'un montant de 10, 20 ou 30 € sont mis à la disposition des Centres Communaux ou intercommunaux d'Action Sociale,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

En 2011, ce sont près de 4 700 familles qui ont bénéficié du dispositif, pour un budget total de 632 000 €. Ce dispositif est pris en charge par une cellule dédiée qui joue également un rôle de conseil ; elle collabore à des opérations locales de sensibilisation et en partenariat avec les acteurs sociaux. Cette unité suit également les copropriétés en grande difficulté, les conseille et les accompagne, en lien avec les syndicats, administrateurs judiciaires et pouvoirs publics.

Publiée trimestriellement et jointe à la facture de chaque abonné à partir de 2011, la Lettre Clario est une véritable mine d'informations et de conseils sur l'eau.



LE TÉLÉRELEVÉ



Un projet phare, baptisé « Téléo », consiste à déployer d'ici 2015 et à l'échelle de tout le territoire, un système de télérelevé des index des compteurs d'eau potable des usagers.

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

- de **modules radio** équipant les compteurs des usagers,
- de **répéteurs** situés dans les rues, destinés à recueillir chaque signal radio,
- de **concentrateurs** situés sur des points hauts, destinés à transmettre les informations collectées au système informatique du service clientèle.

Le délégataire du SEDIF gère la pose des modules radio équipant les compteurs des usagers et s'est associé à l'opérateur M20 City pour le déploiement du réseau fixe.

De nouveaux services comme la facturation sur consommation réelle ou l'alerte fuite seront alors offerts aux abonnés.

Au 31 décembre 2011, le délégataire a posé plus de 88 000 compteurs équipés de modules radio, au titre du calendrier de déploiement (49 communes concernées).

Il s'agit d'un rythme d'avancement satisfaisant, bien que des difficultés soient rencontrées pour la prise de rendez-vous, avec 10 % des abonnés.

Le déploiement des relais (répéteurs et concentrateurs), a été engagé par l'opérateur M20 City sur 25 communes et la couverture du territoire du SEDIF est de 6,3 % au 31 décembre 2011. L'opérateur rencontre en effet des difficultés d'obtention des autorisations administratives pour la pose des équipements, malgré le soutien du SEDIF (courriers et contacts) en direction des collectivités en question.

Le processus d'autorisation doit en outre être soumis, en sus de la commune, aux différentes collectivités : communautés d'agglomération ou communautés de communes.

Le dernier trimestre de l'année a débloqué utilement diverses situations, et l'opérateur va redoubler d'efforts (moyens humains et méthode de travail) afin de rattraper le bon rythme de déploiement du réseau.

“ Le télérelevé se traduit par une facturation sur consommation réelle. ”

LES ÉVOLUTIONS DU SYSTÈME D'INFORMATION DU SEDIF

Avec la mise en place du nouveau contrat de délégation de service public, le SEDIF a fait évoluer son Système d'Information (SI) vers des fonctions de pilotage, de suivi ou de mutualisation.

LE SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION DU SEDIF 2011-2013

Validé par le Bureau du SEDIF en décembre 2011, ce document cadre permet de fixer les orientations informatiques du SEDIF pour 3 ans et de définir un plan de mise en œuvre. Les orientations principales concernent : l'adaptation aux besoins des services, la mutualisation des données, la structuration et la sécurisation du SI et le renforcement de la gouvernance.

LES PROJETS MIS EN PLACE EN 2011

Le projet **Entrepôt de Données (EDD)**, opérationnel depuis août 2011, permet de fournir au SEDIF les données de pilotage et de référence concernant son activité. Au sein d'une même application, sont réunis des indicateurs de performance et des données sur l'exploitation, la clientèle, les travaux, la qualité de l'eau.

L'application **Gestion de Projets Informatisée (GPI)**, permettant de faire un suivi de toutes les opérations de travaux prévues au Plan, a été renouvelée. Parallèlement, plusieurs prestations de maintenance avec des intégrateurs de solutions ont été mises

en place et ont concerné l'EDD, GPI, l'internet/intranet, Civil Finances et RH, OXYAD, les Immobilisations, etc.

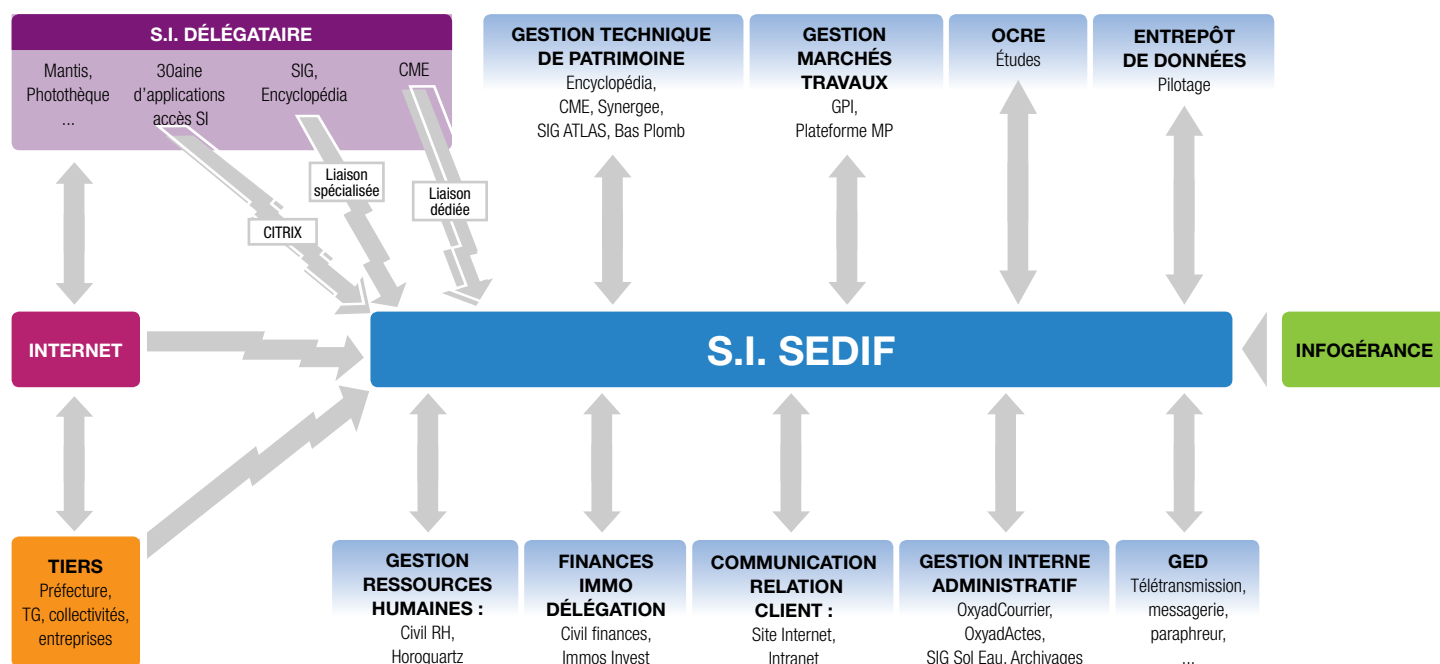
LES PROJETS EN PRÉPARATION POUR 2012

Le projet de **GED (Gestion Electronique de Documents)**, étudié en 2011, doit permettre d'organiser et d'optimiser la production, le traitement et l'échange de documents électroniques au sein du SEDIF et avec différents organismes extérieurs. Dans le cadre de l'évolution du SIG (système d'information géographique), une nouvelle plateforme baptisée **OCRE** sera mise en place fin 2012.

OCRE s'intégrera dans l'architecture SIG existante et permettra de répondre aux besoins de connaissance, de partage et de diffusion d'informations spatiales sur le territoire amont des fleuves. De plus, un projet de SIG dédié au programme Solidarité Eau devrait être également lancé.

Par ailleurs, l'année 2011 a été marquée par la préparation du marché d'infogérance informatique du SEDIF qui fera l'objet d'une mise en concurrence en 2012. Une étude sur la vulnérabilité du système d'information doit être également lancée en 2012.

SCHÉMA CIBLE DU SYSTÈME D'INFORMATION DU SEDIF À L'HORIZON 2013





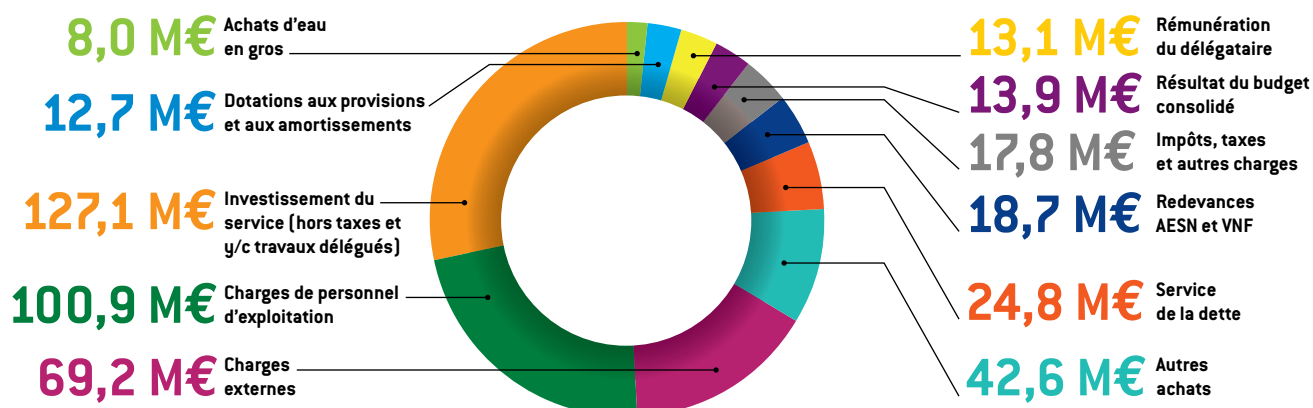
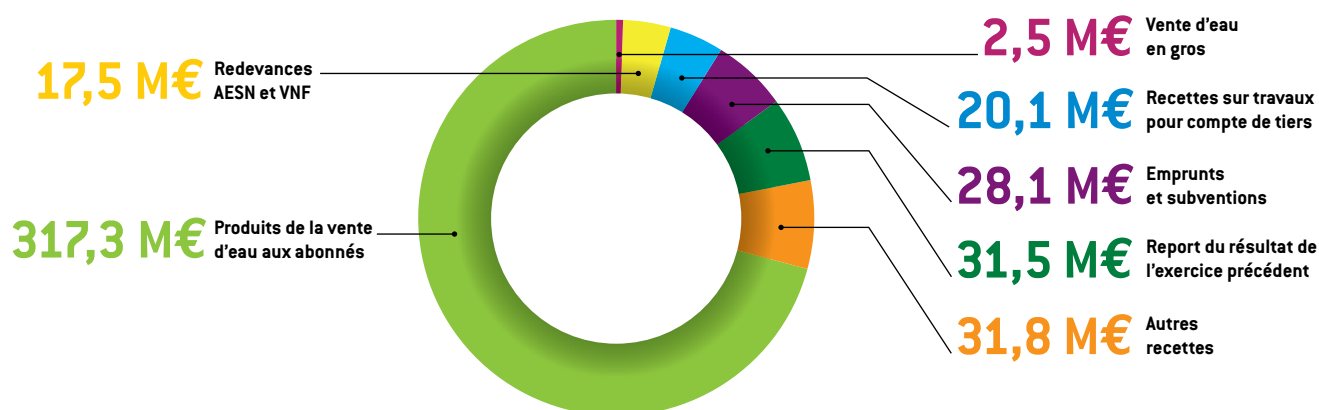
04 LES FINANCES

LE BUDGET CONSOLIDÉ 2011 DU SERVICE DE L'EAU	P.38
L'ÉQUILIBRE DES COMPTES DU SEDIF	P.40
LES RATIOS BUDGÉTAIRES ET FINANCIERS	P.41
LE COMPTE ADMINISTRATIF 2011	P.42
LE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS	P.44
LA DETTE	P.46

LE BUDGET CONSOLIDÉ 2011 DU SERVICE DE L'EAU

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

RECETTES ET DÉPENSES CONSOLIDÉES DE L'EXERCICE 2011 = 448,8 M€



Le Compte Administratif du SEDIF

est un document budgétaire géré par le SEDIF selon les principes de base du droit public budgétaire ; le compte 2011 est commenté dans les pages suivantes. Les recettes, essentiellement issues des ventes d'eau, couvrent les dépenses décidées par le SEDIF : investissements mais aussi fonctionnement de ses services.



Le Compte d'Exploitation du délégataire

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



Le budget consolidé du service de l'eau,

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

L'ÉVOLUTION DES RECETTES CONSOLIDÉES

Recettes du service de l'eau (en M€)	2010	2011	Variation
Produits de la vente d'eau aux abonnés	407,7	317,3	-22,2%
Ventes d'eau en gros	4,5	2,5	-45,2%
Redevances AESN et VNF	18,5	17,5	-5,4%
Recettes sur travaux pour compte de tiers	19,0	20,1	5,7%
Emprunts et subventions	70,8	28,1	-60,3%
Autres recettes	31,7	31,8	0,5%
Report du résultat de l'exercice précédent	29,3	31,5	7,6%
Total des recettes	581,5	448,8	-22,8%

Le total 2011 des recettes du service est en baisse de 22,8 %, comparé à 2010, et traduit notamment :

- la baisse du produit de vente d'eau aux abonnés de 90 M€, effet de :
 - la baisse du prix de l'eau de près de 20 % au 1^{er} janvier 2011 suite au nouveau contrat de DSP,
 - de la mise en place d'une règle différente de rattachement des produits à l'exercice,
 - l'évolution du périmètre du SEDIF,
 - la baisse tendancielle des ventes d'eau.
- un moindre recours à l'emprunt bancaire, conformément aux orientations du Plan.

L'ÉVOLUTION DES DÉPENSES CONSOLIDÉES

Dépenses du service de l'eau (en M€)	2010	2011	Variation
Investissements du service (hors taxes et y/c travaux délégués)	202,6	127,1	-37,3%
Service de la dette	23,2	24,8	6,9%
Achats d'eau en gros	10,2	8,0	-21,1%
Autres achats	27,4	42,6	55,7%
Charges externes	126,6	69,2	-45,4%
Charges de personnel d'exploitation	82,4	100,9	22,4%
Redevances AESN et VNF	18,5	18,7	1,3%
Impôts, taxes et autres charges	20,5	17,8	-13,2%
Dotations aux provisions et aux amortissements	0,0	12,7	
Rémunération du délégataire	38,5	13,1	-66,1%
Résultat du budget consolidé	31,6	13,9	-56,2%
Total des dépenses	581,5	448,8	-22,8%

Le recul des dépenses est caractérisé par :

- un volume d'investissements en diminution, après une année 2010 qui avait vu un niveau de dépenses exceptionnel,
- les charges externes du services qui enregistrent également un recul net, le nouveau délégataire réalisant désormais lui-même des tâches auparavant sous-traitées,
- une compensation par l'augmentation des charges de personnel et des achats, mobilisés pour réaliser ces nouvelles tâches,
- la rémunération du délégataire réduite de 66,1 %,
- conformément aux règles du Plan Comptable Général, une dotation aux provisions et aux amortissements est mise en place dans les comptes du délégataire.

Les évolutions du budget consolidé du service de l'eau illustrent la mise en oeuvre du nouveau contrat de délégation de service public intervenue le 1^{er} janvier 2011.

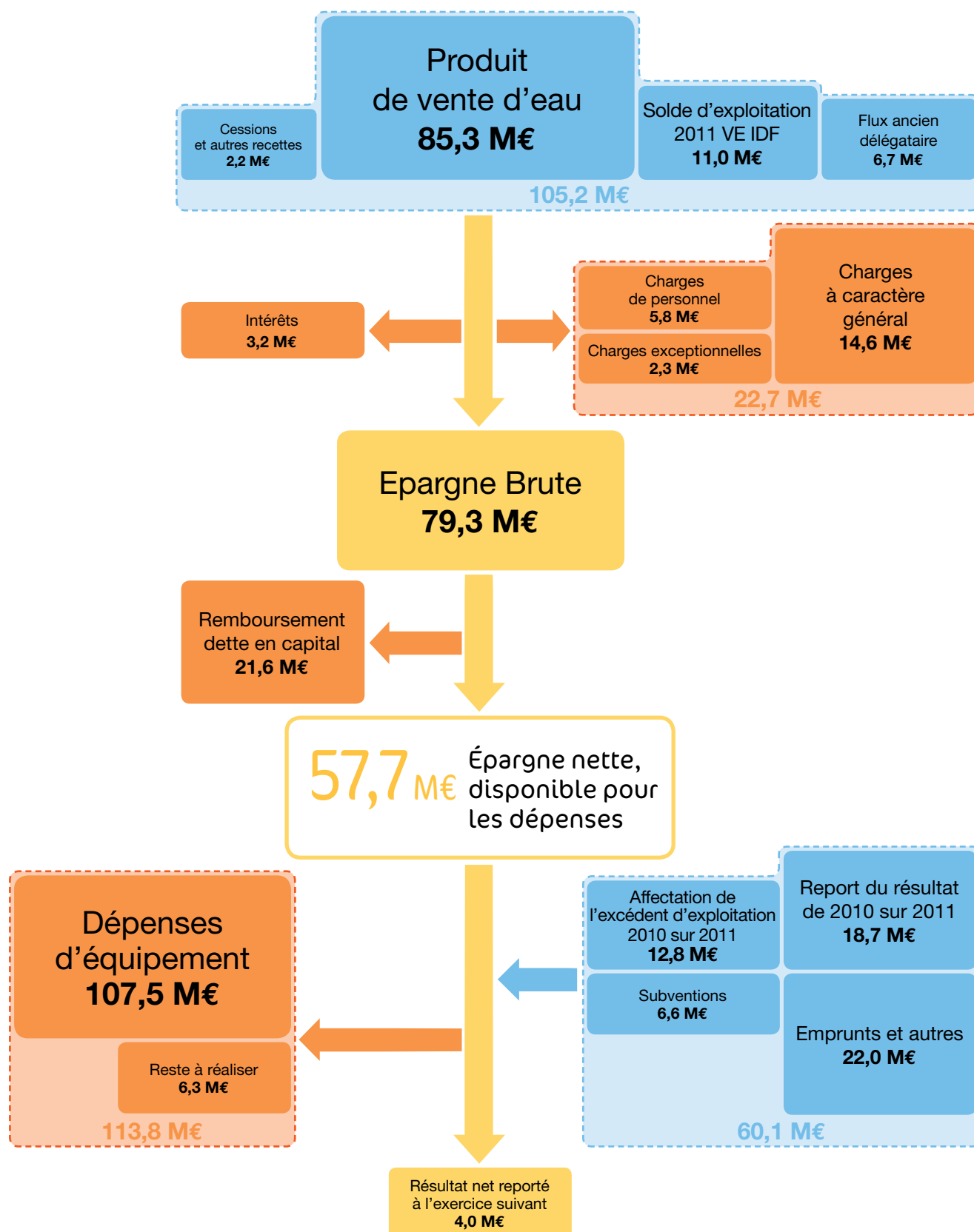
22,8 %

de baisse des recettes du service dont la baisse du prix de l'eau est le principal levier

66,1 %

C'est la diminution de la rémunération du délégataire suite à la mise en oeuvre du nouveau contrat de délégation de service public

L'ÉQUILIBRE DES COMPTES DU SEDIF



LES RATIOS BUDGÉTAIRES ET FINANCIERS

LES RATIOS DEPUIS 2006

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Épargne de gestion (en M€)	97,9	100,6	94,2	89,1	85,4	82,5
Épargne brute (en M€)	92,1	94,8	91,3	87,7	83,9	79,3
Épargne nette (en M€)	43,5	54,1	66,8	69,6	62,7	57,7
Taux d'épargne	86 %	85 %	85 %	83 %	84 %	75 %
Capacité de désendettement (en années)	2,0	1,6	1,6	2,0	2,6	2,7

L'épargne du SEDIF connaît une baisse continue depuis 2007, liée en partie au recul régulier du volume d'eau vendu. Le taux d'épargne de 75 % en 2011 permet d'autofinancer les investissements. La capacité de désendettement est stable et reste le signe d'une situation financière saine.

L'ÉPARGNE DE GESTION

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

L'ÉPARGNE BRUTE

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

L'ÉPARGNE NETTE

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

CAPACITÉ DE DÉSENDETTEMENT

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

TAUX D'ÉPARGNE

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



2,7 ans

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

LE COMPTE ADMINISTRATIF 2011

Le compte administratif (CA) enregistre l'ensemble des opérations de dépenses (348,4 M€) et de recettes (352,4 M€) réalisées au cours de l'exercice 2011 et dégage un résultat net de clôture de 4,0 M€.

L'ANNÉE 2011 PRÉSENTE UN COMPTE ADMINISTRATIF DONT L'ÉQUILIBRE EST RENOUVELÉ.

Avec l'instauration du nouveau contrat de délégation de service public, un nouveau dispositif de perception du solde d'exploitation du délégataire et de versement de sa

rémunération a été mis en place. En parallèle, le compte administratif 2011 prend en compte les flux provenant du solde de l'ancien contrat.

Le compte administratif 2011 est présenté Hors Taxes, contrairement à celui de 2010. En effet le SEDIF est désormais soumis de plein droit à la TVA.

	2010 TTC	2011 HT
Section de fonctionnement		
Dépenses en M€		
Charges à caractères général dont :	7,57	14,59
Rémunération provisoire du délégataire		7,82
Frais d'administration générale	3,43	2,41
Frais de relations publiques	1,60	1,94
Frais d'études générales	0,58	1,31
Autres frais	1,96	1,11
Charges de personnel et frais assimilés	5,59	5,76
Autres charges de gestion courante	0,47	0,10
Charges financières	1,90	3,18
Charges exceptionnelles dont :	1,66	2,29
Programme solidarité Eau	1,63	2,24
Autres	0,03	0,05
Dotation aux amortissements	89,08	98,51
Total (A)	106,27	124,43
Recettes en M€		
Produits de vente d'eau	91,36	85,32
Solde d'exploitation 2011 VEIDF		10,99
Flux ancien délégataire	5,18	6,71
Produits de cession des éléments d'actifs	0,01	1,42
Produits remboursement avance Société des Eaux de Melun	0,46	0,48
Produit de TVA	1,09	
Autres	2,26	0,31
Travaux délégués, solde ancien contrat de DSP		61,24
Ingénierie déléguée, solde ancien contrat de DSP		8,60
Quote-part subventions investissement	18,75	18,64
Total (B)	119,11	193,71
Résultat cumulé de la section d'exploitation (C=B-A)	12,84	69,28

Le compte administratif 2011 prend en charge les écritures concernant les travaux transférés et l'ingénierie déléguée de l'exercice 2010.

Celles-ci n'avaient pas pu être intégrées au compte administratif de 2010 car non connues à la date de sa clôture. Leur prise en compte

en 2011 augmente les écritures d'ordre en recettes pour la section de fonctionnement et en dépenses pour la section d'investissement. Elles viennent ainsi sensiblement modifier la structure des recettes et des dépenses correspondantes en comparaison à 2010. Il s'agit toutefois d'écritures d'ordre, qui n'impactent pas le résultat net de clôture.

	2010 TTC	2011 HT
Section d'investissement		
Dépenses en M€		
Immobilisations incorporelles	0,74	1,11
Immobilisations corporelles	0,06	0,04
Immobilisations en cours dont :	155,90	106,38
Usines et réservoirs	109,88	59,57
Remplacements branchements en plomb	26,68	27,48
Canalisations individualisées	18,91	19,02
Bâtiments administratifs et systèmes d'information	0,43	0,31
Emprunts et dette assimilées	21,28	21,61
Charges de TVA	25,69	
Subventions d'investissement	18,75	18,64
Travaux délégués		61,24
Ingénierie déléguée		8,60
Total (D)	222,42	217,61
Reste à réaliser à reporter (E)	15,35	6,32
Recettes en M€		
Réserves règlementées et autres réserves	91,96	12,84
Subventions d'investissements	2,94	6,63
Emprunts et dettes assimilées	67,83	21,47
Remboursement avance Société des Eaux de Melun	0,51	0,51
Immobilisations corporelles	0,02	
Immobilisations incorporelles	0,12	
Immobilisations en cours	25,57	0,01
Créances diverses - TVA sur immobilisations et ingénierie	25,69	
Amortissement des immobilisations	89,08	98,51
Total (F)	303,72	139,97
Report du résultat 2010 sur 2011 (G)	-62,61	18,69
Résultat cumulé de la section d'investissement (H=F+G-D-E)	3,34	-65,28
Résultat net de clôture (à reporter en N+1) (H+C)	16,18	4,00

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

LE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS

Nature des travaux (en M€ H.T.)	2010 réalisé	2011 budgété avec reports 2010	2011 réalisé
Usines principales, stations de pompages et réservoirs (A)	92,20	65,24	59,58
Choisy-le-Roi	21,83	15,82	13,73
Méry-sur-Oise	8,42	4,11	2,90
Neuilly-sur-Marne	40,89	27,60	25,31
Stations de pompage et réservoirs	21,06	17,71	17,64
Réseaux (B)	38,13	51,17	46,49
Remplacements branchements en plomb	22,31	34,02	27,46
Canalisations individualisées	15,82	17,15	19,03
Autres opérations (C)	0,69	3,02	1,46
Bâtiments administratifs, mobilier,...	0,09	1,36	0,43
Etudes et systèmes d'information	0,60	1,66	1,03
Total du financement D=A+B+C	131,02	119,43	107,53

Le tableau ci-dessus ne tient pas compte des travaux délégués.

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



Le XIV^{ème} Plan d'investissement (2011-2015) intègre les effets du nouveau contrat de délégation de service public et donc l'élargissement du périmètre des travaux gérés sous maîtrise d'ouvrage publique, contexte marqué par la baisse continue des ventes d'eau et un paysage intercommunal en pleine évolution.

Le XIV^{ème} Plan d'investissement se caractérise principalement par l'objectif de renouvellement du patrimoine, le tiers des dépenses du Plan étant consacré à la réduction de la vulnérabilité des installations, avec notamment :

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

Ci-dessus, le site de Villejuif.

Ci-contre, l'usine de Neuilly-sur-Marne.

▮ L'ANNÉE 2011 : PREMIÈRE ANNÉE DU XIV^{ème} PLAN

L'exercice 2011 reste, comme les précédents exercices, marqué par l'impact du remplacement des branchements en plomb, pour 27,5 M€, soit plus du quart des dépenses consacrées au patrimoine technique du SEDIF.

L'effort en matière de maintien à niveau du patrimoine et de renouvellement des instal-

lations, représente plus de la moitié des dépenses d'investissement de l'exercice.

Les 10 principales opérations effectuées représentent 62 % des dépenses destinées au patrimoine technique du SEDIF lors de l'exercice 2011.

LES 10 PRINCIPALES OPÉRATIONS DE 2011 (EN M€ H.T.)

Libellé	Montant mandaté
Remplacement des branchements en plomb 5-6-7 ^{ème} phases	27,5
Usine de Neuilly-sur-Marne : refonte de l'unité élévatoire	6,0
Pavé Blanc : reconstruction de la station de relèvement	5,2
Usine de Choisy-le-Roi : construction d'une unité de traitement aux UV	5,1
Usine de Neuilly-sur-Marne : rénovation et mise en série des réservoirs d'effacement	4,0
Usine de Neuilly-sur-Marne : rénovation de l'unité nourricière	3,9
Usine de Neuilly-sur-Marne : rénovation des postes électriques	3,5
Pierrefitte-Montmagny : rénovation générale des réservoirs	2,3
Neuilly-sur-Seine : conformité des installations de l'usine de production d'eau souterraine	2,3
Usine de Méry-sur-Oise : rénovation des postes électriques	2,2
Total	62,0

▮ LA STRUCTURE DE FINANCEMENT

LES RECETTES CONSACRÉES AUX INVESTISSEMENTS EN 2011 (EN M€ H.T.)

Avances AESN	11,5	11 %
Prêts établissements bancaires	10,0	9 %
Subventions AESN	6,6	6 %
Participations de tiers et autres recettes	1,0	1 %
Total ressources externes	29,1	27 %
Autofinancement des dépenses d'investissement	78,4	73 %
Total des recettes	107,5	100 %

L'autofinancement, dégagé principalement à partir du produit de vente d'eau, permet de financer les investissements d'équipement à hauteur de 73 %. Le recours à l'emprunt bancaire auprès des organismes privés, et les ressources issues des avances et subventions de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie, le complètent, à hauteur de 26 %, ainsi que d'autres subventions, de moindres montants, pour 1 %.

La structure de financement du XIV^{ème} Plan prévoit sur 5 ans un autofinancement à hau-

teur de 66 %. Cet autofinancement était, selon le Plan, complété notamment par le recours à l'emprunt bancaire (15 %) et les avances et subventions de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie (10 %).

Avec un autofinancement plus important que les prévisions moyennes sur le Plan, et un recours à l'emprunt en recul comparé à l'année 2010, le SEDIF préserve en 2011 sa capacité à emprunter en prévision des vagues de renouvellement des équipements à venir.

LES SOURCES DE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS EN 2011



73,4 % Autofinancement

10,7 % Avances AESN

9,3 % Prêts établissements bancaires

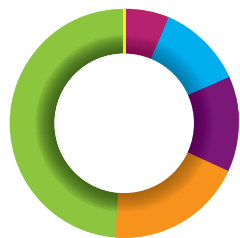
6,2 % Subventions AESN

0,4 % Autres recettes

73%
des investissements
du SEDIF sont
autofinancés.

LA DETTE

RÉPARTITION DE L'ENCOURS DE DETTE ENTRE ORGANISMES PRÊTEURS AU 31/12/2011



48 %	AESN 104,6 M€
20 %	Caisse d'Épargne 43,8 M€
13 %	Dexia 27,8 M€
13 %	BNP Paribas 28,4 M€
6 %	Société Générale 12,6 M€
0,4 %	Crédit Agricole 0,9 M€

218,1 M€

Il s'agit de l'encours de dette au 31 décembre 2011

LA DETTE DU SEDIF ET LA CHARTE GISSLER

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

- 1,2 M€ d'encours classé 1B, et entièrement remboursé en 2013
- 25 M€ d'encours actuellement classé 4B, et qui sera classé 1B en 2014

NB :

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

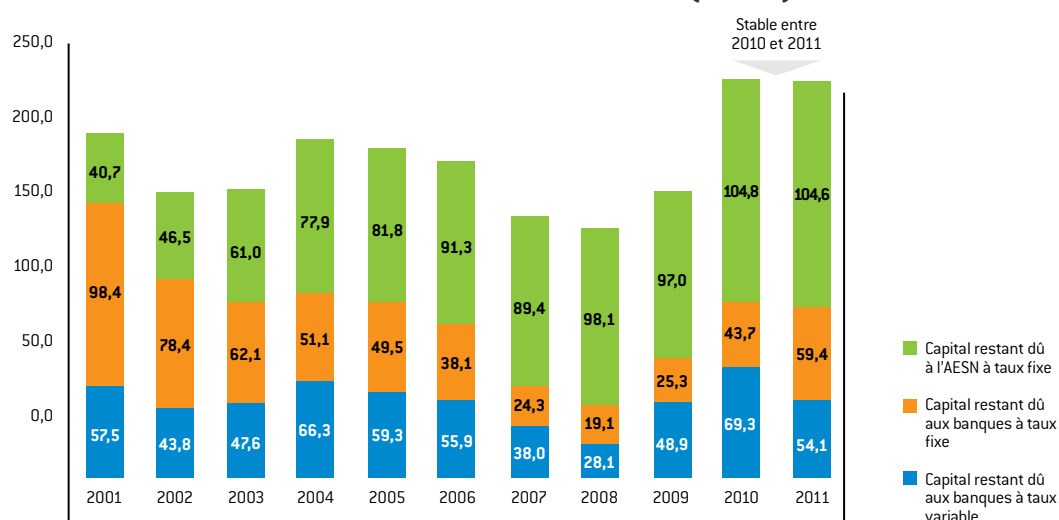
UNE POLITIQUE D'EMPRUNT TOUJOURS SAIN ET RIGOUREUSE EN 2011

Après avoir augmenté en 2009 et 2010 en raison des besoins liés aux programmes d'investissement de fin de contrat, la dette du SEDIF se stabilise en 2011.

L'encours de dette au 31 décembre 2011

ressort à 218,1 M€, légèrement supérieur à 2010. Avec une capacité de désendettement de 2,7 ans au 31/12/2011, le SEDIF se place parmi les collectivités présentant une situation financière saine.

ÉVOLUTION DE L'ENCOURS DE DETTE AU 31/12/2011 (EN M€)



La dette du SEDIF en chiffres	
Encours au 31/12/2011	218,1 M€
> dont Agence de l'Eau Seine-Normandie (AESN)	104,6 M€
> dont banques	113,5 M€
Taux moyen global	1,43 %
Taux fixe moyen AESN*	0,02 %
Taux fixe moyen établissements bancaires	3,64 %
Taux variable moyen établissements bancaires	1,67 % (constaté mi-janvier 2012)
Durée de vie moyenne	6 ans et 2 mois
Durée de vie résiduelle	11 ans et 9 mois

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

Mouvements de la dette en 2011	
Remboursement en capital	21,6 M€
Intérêts	3,2 M€
Emprunts nouveaux en 2011	21,9 M€
> dont Agence de l'Eau Seine-Normandie (AESN)	11,5 M€
> dont banques	10,4 M€



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

LA MISE EN OEUVRE DU CONTRÔLE	P.48
L'INFORMATIQUE AU SERVICE DE LA TRANSPARENCE ET DU REPORTING	P.49
LA PERFORMANCE : OUTILS DE CONTRÔLE ET DE RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE	P.50
LE CONTRÔLE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS	P.51
L'ÉVALUATION DU SERVICE DE L'EAU	P.52

LA MISE EN OEUVRE DU CONTRÔLE

▮ STRUCTURATION DU CONTRÔLE DE LA DÉLÉGATION

Le SEDIF dispose, en qualité d'autorité organisatrice et aux termes du contrat de DSP, d'un **droit de contrôle permanent** sur l'exécution technique et financière de la délégation ainsi que sur la qualité du service rendu aux abonnés. La mise en œuvre de ce contrôle permanent et en temps réel s'effectue grâce à un accès direct du SEDIF au système d'information du délégataire, 38 applications métiers étant accessibles via un portail d'accès distant (cf page 49).

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

Afin d'assurer un suivi précis des conditions d'exécution du contrat, des **indicateurs de performance** sont imposés contractuellement au délégataire. Ils couvrent la plupart des aspects du service et pour chacun d'entre eux, un objectif de résultat a été fixé et donne lieu à des pénalités dès lors qu'il n'est pas respecté. Une part fait également l'objet d'un seuil d'intéressement (cf page 50).

Le délégataire est également soumis à une **obligation de reporting** élargie.

Il doit ainsi produire, mensuellement et/ou annuellement, de nombreux rapports portant sur tous les domaines de l'exploitation :

- bilans techniques et économiques : bilans de fonctionnement et économiques des usines de production d'eau, des stations de pompage réservoirs, usines à puits et stations de chlorations, du réseau...

- données comptables et réglementaires : compte d'exploitation du service, compte rendu de la situation des biens et immobilisations...
- rapports thématiques portant notamment sur la relation clientèle, rapport « zéro carbone », rapport « eau solidaire », ...

La remise de ces rapports est contractuellement fixée à une date prédéterminée et des pénalités sont applicables en cas de non respect des échéances.

Par ailleurs, l'article 49.2 du contrat de DSP prévoit que « le délégataire établit et remet une **revue trimestrielle** d'activité » qui reprend de nombreuses données sur l'exécution du contrat, telles que les résultats des indicateurs de performance, les principaux incidents d'exploitation et qui donnent lieu à une réunion d'échanges entre le SEDIF et le délégataire. Trois revues trimestrielles ont eu lieu en 2011 et ont permis d'évoquer et de traiter les écarts constatés dans l'application du contrat ou le respect des engagements, et de faire le point sur les projets stratégiques.

Pour exercer ses missions de contrôle de la délégation, le SEDIF a choisi de se faire assister par un assistant à maîtrise d'ouvrage qui dispose des compétences techniques et financières, ainsi qu'en termes de contrôle du service à l'utilisateur.

Par ailleurs, un groupe de travail composé d'agents du SEDIF a été créé, afin d'élaborer des outils permettant une harmonisation des pratiques de contrôle au sein des services.

▮ RÉPARTITION DES RÔLES SEDIF-DÉLÉGATAIRE

En tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau et maître d'ouvrage, le SEDIF décide des grandes orientations du service et notamment de la politique d'investissement, des choix budgétaires, des évolutions du service à l'utilisateur et réalise les travaux neufs et les travaux de renouvellement afférents à la gestion patrimoniale.

Le délégataire se voit confier pour sa part « la gestion du service public de production, de transport, de sécurité, de stockage et de distribution d'eau potable sur le territoire des collectivités membres du SEDIF ». La gestion du service inclut l'exploitation, l'entretien et la surveillance des installations, la réalisation de certains travaux ainsi que la conduite des relations avec

les usagers. Les travaux qui incombent au délégataire sont les travaux d'entretien nécessaires au maintien des fonctionnalités des équipements (MCO) et ceux liés à la relation clientèle (travaux d'extension à la demande de particuliers ou de tiers).

Le délégataire est également chargé de proposer et financer certains projets de **travaux neufs permettant d'optimiser l'exploitation du service sous réserve** de l'accord préalable du SEDIF. Les projets engagés en 2011 sont, par exemple : le déploiement du système de relevés à distance des consommations d'eau (Téléo), le déploiement du dispositif de surveillance de réseau (Res'écho), la mise en place d'un dispositif assurant la traçabilité de la qualité de l'eau (Qualio).

L'INFORMATIQUE AU SERVICE DE LA TRANSPARENCE ET DU REPORTING

Avec la mise en place du nouveau contrat de délégation, le SEDIF s'est doté des outils informatiques et de gouvernance nécessaires pour assurer un contrôle complet sur l'activité du délégataire.



Centre de supervision et pilotage du service de l'eau (CME/Servo).

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

Depuis le 1^{er} janvier 2011, l'essentiel du système d'information du délégataire, composé de 38 applications métiers, est accessible au SEDIF en temps réel via un portail d'accès distant. Cet accès concerne une cinquantaine d'agents du SEDIF, ayant chacun accès aux applications métiers de leur domaine de responsabilité (relation clientèle, facturation, comptabilité, travaux, maintenance, exploitation, qualité de l'eau, supervision du service de l'eau). L'ensemble des informations de l'exploitation est ainsi à la disposition des services du SEDIF.

LE CONTRÔLE DU SCHÉMA DIRECTEUR DU SYSTÈME D'INFORMATION DU DÉLÉGATAIRE

Le Schéma directeur du système d'information (SI) du délégataire constitue le document de référence qui fournit la liste et le planning des projets identifiés par le contrat de délégation ainsi que les budgets associés, les impacts, les risques et les principes de gouvernance retenus.

Afin de suivre l'avancement de ces projets, des comités de suivi et de pilotage composés de représentants du SEDIF et de Veolia Eau Ile-de-France se réunissent régulièrement.

LE SUIVI DES PROJETS MAJEURS DU DÉLÉGATAIRE PAR LE SEDIF

En 2011, la rénovation du SI du délégataire a permis de mettre en œuvre des projets informatiques en lien avec des équipes du SEDIF, dans les domaines de la tarification (projet RC&F), de l'informatique géographique (projets ATLAS et SIG rivières), de la gestion documentaire (projet SIGADE) ou encore de la supervision et du pilotage du service de l'eau (CME/Servo).

LA MISE EN PLACE D'UN OUTIL DE REPORTING, L'EDD

Le contrat de délégation définit, dans ses annexes 6 à 9, 136 indicateurs de performance du service public de l'eau. L'évolution de ces indicateurs est suivie dans l'application EDD (Entrepôt de données du SEDIF), accessible à tous les agents du SEDIF, qui permet de contrôler et d'analyser les données principales de la délégation. De plus, l'accessibilité du système d'information du délégataire fournit aux agents du SEDIF les moyens de valider ces indicateurs.

38

applications métiers du délégataire sont accessibles au SEDIF

Contrôle des indicateurs sur l'EDD du SEDIF

Année	Mois	Nombre de réclamations écrites (courrier, mail, etc.) pour 1000 abonnés (IP_313)	Objectif (IP_313)	Seuil de déclenchement des pénalités (IP_313)
2011	JANVIER	0.31	3.00	5.00
	FÉVRIER	0.55	3.00	5.00
	MARS	0.30	3.00	5.00
	AVRIL	0.22	3.00	5.00
	MAI	0.35	3.00	5.00
	JUN	0.29	3.00	5.00
	JUILLET	0.23	3.00	5.00
	AOÛT	0.20	3.00	5.00
	SEPTEMBRE	0.28	3.00	5.00
	OCTOBRE	0.30	3.00	5.00
	NOVEMBRE	0.36	3.00	5.00
	DÉCEMBRE	0.32	3.00	5.00
2011		3.89	3.00	5.00
2012	JANVIER	0.33	3.00	5.00
	FÉVRIER	0.36	3.00	5.00
2012		0.71	3.00	5.00

LA PERFORMANCE : OUTILS DE CONTRÔLE ET DE RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGATAIRE

LE RAPPORT QUALITÉ/PRIX AU CŒUR DE LA RÉMUNÉRATION VARIABLE DU DÉLÉGATAIRE

40%

de l'assiette de la part variable de la rémunération du délégataire sont adossés à sa performance mesurée par les indicateurs

La qualité du service rendu détermine une part conséquente de sa rémunération

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

Le service est suivi à l'aide de 136 indicateurs de performance, regroupés en 4 familles :

- gestion du service - exploitation et travaux
- gestion du service - environnement et développement durable
- service à l'utilisateur
- gestion du service - qualité de l'eau.

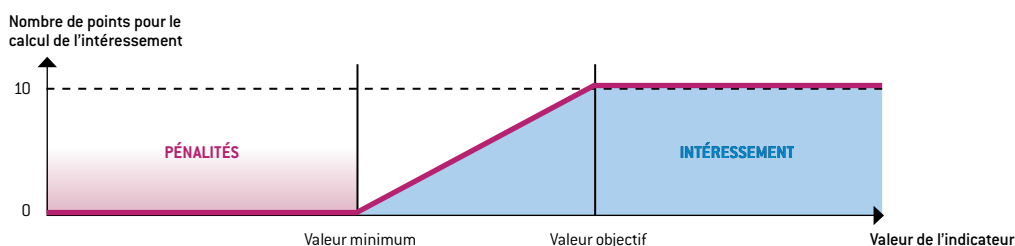
Ils sont imposés contractuellement au délégataire.

Pour chacun d'entre eux, un objectif de résultat a été fixé et donne lieu à des pénalités, dès lors qu'il n'est pas respecté. La plupart font également l'objet d'un seuil d'intéressement.

51 INDICATEURS CONSTITUTIFS DE L'INTÉRESSEMENT DU DÉLÉGATAIRE SUR SA PERFORMANCE

Gestion du service	Développement durable	Service à l'utilisateur
	Paramètre	
Gestion des installations	Système de management environnemental	Continuité de la fourniture
Entretien et travaux	Energie et gaz à effet de serre	Relation clientèle
Certifications	Rejets	Mise en eau
Relevé des compteurs	Transport	Facturation
Système d'information	Gestion des déchets	
	Chantiers	
	Volet social et sociétal	
	Volet économique	
Poids dans la part de l'intéressement sur la qualité du service sur 16 indicateurs	Poids dans la part de l'intéressement sur la qualité du service sur 20 indicateurs	Poids dans la part de l'intéressement sur la qualité du service sur 17 indicateurs
150	150	150

PASSAGE DU RÉGIME DE PÉNALITÉS À L'INTÉRESSEMENT SELON LA PERFORMANCE



LE CONTRÔLE COMPTABLE ET FINANCIER DE LA DÉLÉGATION

Le contrat de DSP a permis d'améliorer encore les possibilités de contrôle et donc la lisibilité des comptes produits par le délégataire et retraçant son activité :

- L'obligation faite au délégataire de constituer une société dédiée se traduit par la production de comptes sociaux portant exclusivement sur l'activité rattachée à l'exécution du contrat.
- Les comptes établis sont conformes aux exigences du Plan Comptable Général (le PCG) et sont contrôlés, comme toute société, par un commissaire aux comptes.
- Au-delà de ce contrôle réglementaire, le SEDIF assure un contrôle

indépendant avec l'appui d'un cabinet d'expertise comptable : la conformité des comptes produits avec les termes et obligations découlant de la mise en œuvre du contrat a été vérifiée.

- Enfin, le délégataire est tenu de présenter une vision analytique de ses comptes, afin de distinguer l'affectation des recettes et des charges relevant des différentes missions qui lui sont confiées : ces outils sont essentiels pour mieux comprendre la nature et la constitution des coûts du service public de l'eau, dont une vision synthétique figure dans le rapport annuel (cf pages 24 et 25).

LE CONTRÔLE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

Des exigences fortes en termes de service à l'utilisateur sont inscrites au nouveau contrat de DSP ; des indicateurs de performance imposent au délégataire des obligations de résultats et le contrôle de son activité a été renforcé.

Outre les services directement liés à la relation clientèle (prise en charge des appels téléphoniques, réponses rapides aux courriers, ...), le service à l'utilisateur s'étend à divers aspects tels que la continuité du service, la rapidité de mise en eau, la facturation, la communication, le respect des rendez-vous, etc.

UNE QUALITÉ DE SERVICE ÉVALUÉE MENSUELLEMENT

L'élaboration d'un nouveau contrat de délégation de service public (DSP) a été l'occasion, pour le SEDIF, de renforcer ses exigences en matière de qualité de service à rendre aux usagers, qu'ils soient abonnés ou simples consommateurs, particuliers ou professionnels.

Applicable depuis le 1^{er} janvier 2011, il a permis de traduire cette volonté des élus du SEDIF, par l'intégration de **nouveaux indicateurs de performance contractuels** dont le non-respect déclenche le versement de pénalités.

Pour inciter le délégataire à aller encore au-delà de ces exigences minimales, la plupart des **17 indicateurs** liés à la qualité de la relation clientèle prévoient parallèlement un intéressement, si les objectifs sont atteints ou dépassés.

Les résultats de l'année 2011 sont détaillés dans le rapport annuel (cf p. 29).

Au suivi mensuel des indicateurs, s'ajoute la remise par le délégataire, au 1^{er} mars de chaque année, de **plusieurs rapports et bilans** consacrés à la relation clientèle et au dispositif « eau solidaire ».

DES ENGAGEMENTS SUR LE DÉPLOIEMENT DE NOUVEAUX SERVICES

De la même manière, **des engagements** ont été prévus au contrat, imposant au délégataire de mettre en œuvre, dans un délai fixé, de nouveaux services.

A ces engagements, sont associées **des pénalités** en cas de dépassement de délai.

Dans ce cadre, plusieurs dispositifs ont d'ores et déjà été déployés, parmi lesquels :

- le kit d'information « consommateur »,
- la nouvelle maquette de facture,
- l'étiquette de l'eau,
- la lettre Clario par courriel,
- le simulateur de consommation via internet.

Le service rendu aux usagers est un point essentiel auquel le SEDIF attache une importance toute particulière. C'est pourquoi, en plus de cette mesure régulière de la performance, il fait appel à un organisme privé qui réalise des enquêtes dans le cadre d'un « Observatoire de la qualité » (cf p. 52).

17

indicateurs de performance mesurent l'efficacité du service à l'utilisateur

Parmi les engagements à remplir : une facture explicite dès le 1^{er} janvier 2011

VEOLIA Eau de France
Délégataire du SEDIF

Numéro client : 0000000000
N° de facture : 0000000000
Emise le : 01.01.2012
Période de consommation : Du 01.01.2011 au 01.01.2012

Adresse de la propriété desservie : 000000 Facture Moyenne

Message de votre service d'eau : Information pour les abonnés abonnés à l'Assurance Fuite : à partir du 1^{er} juillet, le tarif est de 3 euros par trimestre.

00000 FACTURE MOYENNE

Facture
Émise par Veolia Eau de France SNC

Montant à régler avant le 15.01.2012 : 487,11 € TTC

Votre facture : 487,11 €
Production et distribution de l'eau potable : 182,45 €
Collecte et traitement des eaux usées : 192,36 €
Organismes publics et TVA : 112,30 €

Votre consommation d'eau : 120 m³

Votre eau contient des sels minéraux

VERS

Votre facture en détail

Production et distribution
Part délégataire tranche 1
Part SEDIF
Abonnement trimestriel
Préservation des ressources en eau
Agence de l'Eau Seine-Normandie

Collecte et trait

TIP Titre Interbancaire de Paiement

000000000000 00000001

48711

L'ÉVALUATION DU SERVICE DE L'EAU

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



Satisfaction des usagers et perception du service sont testés tout au long de l'année

L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ

Instauré en 2002, ce **dispositif d'enquêtes téléphoniques** réalisées en continu par un organisme indépendant (TNS SOFRES) auprès de différents consommateurs (particuliers, gestionnaires d'immeubles, communes, ...) permet d'être à l'écoute des 4 millions d'usagers et 142 communes desservies par le SEDIF. Il s'intéresse à l'ensemble des activités du service, y compris au Centre Relation Client.

L'analyse des résultats permet au SEDIF d'en tirer des enseignements précieux, et d'engager les actions correctives éventuellement nécessaires à l'optimisation de ses performances.

Les niveaux de **satisfaction globale pour les abonnés se situant entre 91 et 92 %** selon les cibles (abonnés, non abonnés, communes, syndics), le SEDIF peut concentrer ses actions d'amélioration sur des points précis, pour renforcer la sécurité et la qualité du service de l'eau.

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

Les résultats 2011 sont disponibles sur le site internet du SEDIF www.sedif.com (le kiosque - observatoire).

L'ANALYSE COMPARATIVE DES SERVICES D'EAU

Depuis 2009, le SEDIF participe à **l'analyse comparative des services d'eau potable menée par la FNCCR**. En 2011, 46 collectivités ont participé à cette étude.

Les services d'eau potable comparés sont très divers, par leur taille (de 4 600 à 4 354 000 habitants), l'origine de l'eau utilisée (superficielle

ou souterraine), les traitements, leur mode de gestion (régie, délégation, mixte).

7 aspects de leur activité sont analysés :

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

Pour chaque thématique, différents indicateurs sont comparés. Ainsi, pour l'étude de la gestion du patrimoine du service, l'indice linéaire des volumes non comptés, l'indice linéaire de perte et le rendement de chaque service ont fait l'objet d'une analyse.

Pour comparer la qualité du service à l'usager, ont notamment été étudiés les divers moyens de paiement, le respect du délai d'ouverture des branchements, la fréquence des coupures d'eau et la communication.

Cette analyse constitue un outil supplémentaire pour améliorer le pilotage du service, en mettant à disposition de chaque collectivité un référentiel de données.

Le SEDIF participe également, depuis 2009, à **l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement (ONEMA)**, en saisissant sur son site, les résultats annuels des indicateurs de performance fixés par le décret du 2 mai 2007. Cet observatoire doit permettre d'assurer une plus grande transparence sur les données des services d'eau, en proposant un suivi des performances de chaque service d'année en année et en permettant à chaque collectivité de se situer par rapport à d'autres services.



SEDIF
SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE
 SERVICE PUBLIC DE L'EAU

14, rue Saint-Benoît - 75006 Paris
 Tél. : 01 53 45 42 42 - Fax : 01 53 45 42 79
sedif@sedif.com

