



RAPPORT ANNUEL



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

1 LA PRÉSENTATION DU SERVICE

Le Service public de l'eau : de la source à l'utilisateur	p.02	Les stations de pompage et les réservoirs	p.09
Au service de plus de 560 000 abonnés	p.04	Le réseau principal du SEDIF	p.10
Population et abonnements au 31 décembre 2012	p.05	L'évolution du réseau	p.11
Les ressources en eau	p.06	Les consommations d'eau	p.12
Les 3 usines principales du SEDIF	p.07	Volumes vendus et linéaire de canalisations par commune	p.14
Les usines à puits du SEDIF	p.08	La planification du service	p.16

2 LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU

Comprendre le détail de la facture des services d'eau et d'assainissement	p.18	La facture d'eau et d'assainissement au 1 ^{er} janvier 2013	p.22
La facture d'eau et d'assainissement (au tarif général) et les différents tarifs	p.20	Comprendre l'utilisation de chaque centime de la part eau potable de la facture	p.24
		La solidarité internationale	p.26

3 LA QUALITÉ DU SERVICE DE L'EAU

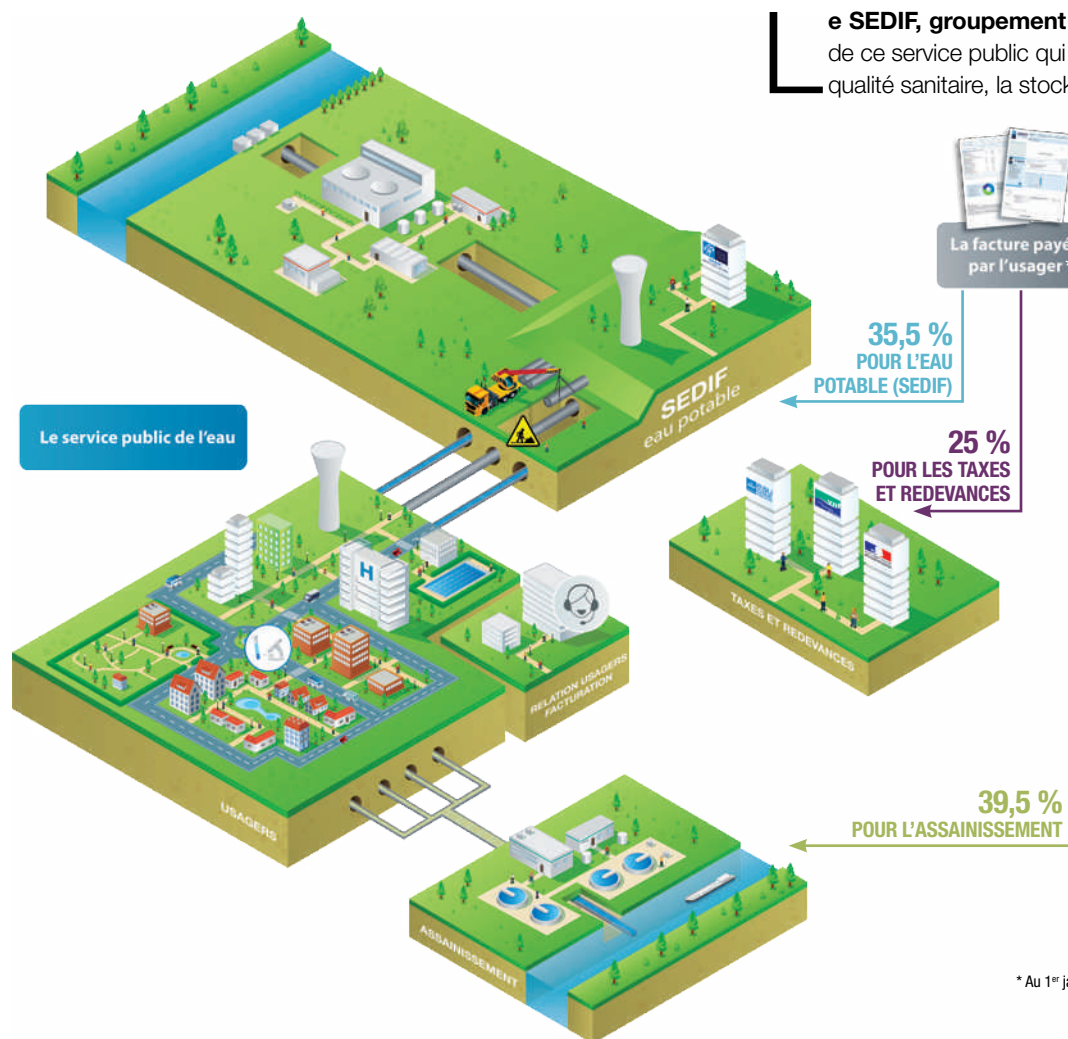
L'évaluation de la qualité de service	p.28	Les pesticides	p.38
La mesure du service à l'utilisateur	p.29	Le fluor et autres composés minéraux	p.39
Le contrôle de la qualité de l'eau	p.30	L'aluminium	p.40
Les paramètres mesurés	p.32	La dureté	p.41
La bactériologie	p.34	La qualité de l'eau distribuée	p.42
Le chlore	p.35	Le plomb	p.44
La turbidité	p.36	La préservation de l'environnement	p.45
Les nitrates	p.37		

4 LES INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES

Les indicateurs 2012 du rapport annuel	p.46
--	------

Le Service public de l'eau : de la source à l'utilisateur

Le Service public local de l'eau relève de la responsabilité des communes ou groupements de communes.



Le SEDIF, groupement de communes et de communautés d'agglomération et de communes, est responsable de ce service public qui consiste à prélever de l'eau dans le milieu naturel, la transformer en eau potable, en contrôler la qualité sanitaire, la stocker et l'acheminer 24 h/24 et 7 j/7 jusqu'au robinet des consommateurs. Pour ce faire :

- le SEDIF dispose d'installations dont il est propriétaire (usines de traitement d'eau potable, installations de stockage, canalisations ...),
- dont il assure la maintenance, la rénovation, le renouvellement, l'extension, les déplacements, etc.
- à les sensibiliser, notamment les plus jeunes, à la préservation de la ressource,
- à recouvrer le montant de la facture d'eau et à venir en aide aux usagers en cas de difficulté de paiement.

La mission de service public exercée par le SEDIF ne s'arrête pas au robinet des consommateurs, qu'ils soient des particuliers, professionnels, entreprises ou collectivités locales ; elle consiste également :

- à être à leur écoute en leur transmettant toutes informations utiles sur le prix et la qualité de l'eau, et sur l'ensemble des services,
- à les informer en cas d'interruption du service et, en cas d'arrêts d'eau prolongés, leur apporter tout moyen de secours,

Par le biais de cette facture, le SEDIF a en charge de collecter diverses taxes et redevances (notamment d'assainissement), dont il n'assume aucune responsabilité quant à leur taux ou leur montant, mais qu'il recouvre et reverse ensuite aux différents organismes dont elles relèvent (cf pages 18-19).

Depuis le 1^{er} janvier 2011, le SEDIF a confié, sous son contrôle, la production, l'exploitation, la distribution de l'eau et la relation avec les usagers à une société dédiée, Veolia Eau d'Ile-de-France, par le biais d'un **contrat de délégation de service public** dont l'échéance est fixée au 31 décembre 2022.

* Au 1^{er} janvier 2012.

- 2 Le Service public de l'eau : de la source à l'utilisateur
- 4 Au service de plus de 560 000 abonnés
- 5 Population et abonnements au 31 décembre 2012
- 6 Les ressources en eau
- 7 Les 3 usines principales du SEDIF
- 8 Les usines à puits du SEDIF
- 9 Les stations de pompage et les réservoirs

1

LA PRÉSENTATION DU SERVICE

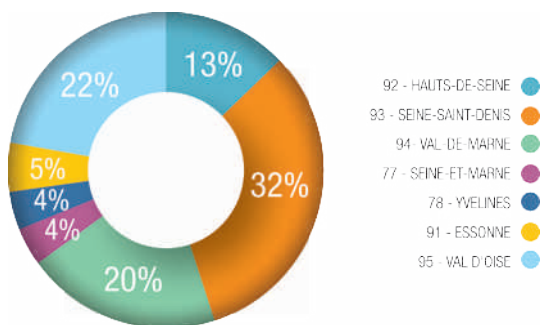
- 10 Le réseau principal du SEDIF
- 11 L'évolution du réseau
- 12 Les consommations d'eau
- 14 Volumes vendus et linéaire de canalisations par commune
- 16 La planification du service



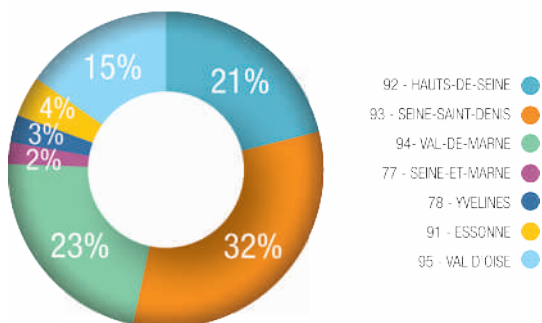
Au service de plus de 560 000 abonnés

En 2012, le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France a desservi en eau potable 4,36 millions d'habitants résidant dans 142 communes.

RÉPARTITION DU NOMBRE D'HABITANTS
PAR DÉPARTEMENT



RÉPARTITION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS
PAR DÉPARTEMENT



Le suivi de l'évolution des populations et de leurs mouvements permet au SEDIF d'anticiper les besoins de consommation de ses usagers.

→ UNE DENSITÉ DE POPULATION ÉLEVÉE

Avec une moyenne de 5 724 habitants au km², **les 142 communes desservies par le SEDIF en 2012** comptent parmi les territoires les plus peuplés de France. Leurs 4,36 millions d'habitants⁽¹⁾, dont les trois quarts sont concentrés dans le noyau formé par les communes des départements de la petite couronne (Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne), représentent plus de 560 000 abonnés au Service de l'eau.

→ PROGRESSION DES ABONNEMENTS EN 2012

En 2012, le nombre d'abonnements a progressé de 1,51 % par rapport à 2011.

Cette évolution résulte essentiellement de l'accélération du processus d'individualisation des abonnements en habitat collectif.

En 2012, la création d'abonnements individuels, en forte augmentation par rapport à 2011, a en effet concerné 5 441 abonnés pour 240 dossiers clôturés.

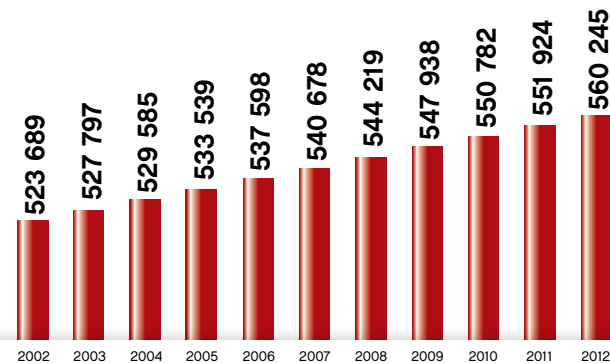
Au 1^{er} janvier 2013, le SEDIF accueille

7 nouvelles communes du Val d'Oise représentant 12 000 nouveaux usagers et 4 600 abonnés

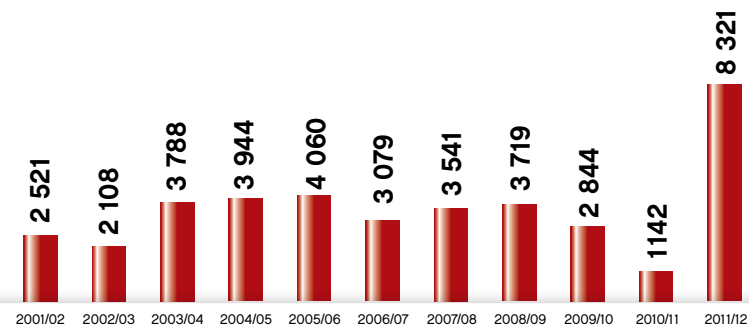
(1) Conformément au décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 du Ministère de l'écologie et du développement durable (dit « rapport du maire »), le nombre d'habitants desservis est désormais estimé sur la base de la population totale des communes et de leur population totale majorée, c'est-à-dire celle qui résulte des recensements généraux ou complémentaires. La population 2012 est celle fournie par l'INSEE, sans ajustement ni modification.

Population et abonnements au 31 décembre 2012

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS
SUR LE TERRITOIRE DU SEDIF DEPUIS 10 ANS



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES
SUR LE TERRITOIRE DU SEDIF PAR ANNÉE



RÉPARTITION ET ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ABONNEMENTS

Départements	Population au 31/12/2012	Nombre d'abonnements au 31/12/2011	Nombre d'abonnements au 31/12/2012	Évolution en % du nombre d'abonnements 2011-2012	Nombre d'habitants par abonnement au 31/12/2012
92 - Hauts-de-Seine	919 324	73 109	73 792	0,93	12,46
93 - Seine-Saint-Denis	1 412 485	173 544	177 402	2,22	7,96
94 - Val-de-Marne	978 554	110 755	111 924	1,06	8,74
Petite couronne	3 310 363	357 408	363 118	1,60	9,12
77 - Seine-et-Marne	94 299	20 635	20 827	0,93	4,53
78 - Yvelines	136 380	24 157	24 329	0,71	5,61
91 - Essonne	157 202	28 388	28 760	1,31	5,47
95 - Val d'Oise	664 461	121 336	123 211	1,55	5,39
Grande couronne	1 052 342	194 516	197 127	1,34	5,34
Total général	4 362 705	551 924	560 245	1,51	7,79
Abonnés hors territoire du SEDIF		77	74		
Total général avec autres abonnés hors territoire du SEDIF		552 001	560 319	1,51	

Les ressources en eau

Plus de 300 millions de m³ sont prélevés chaque année pour approvisionner en eau les consommateurs desservis par le SEDIF.

99 %

de l'eau prélevée proviennent de la Seine, la Marne et l'Oise



LES INDICATEURS 2012 ISSUS DU DÉCRET N° 2007-675 DU 2 MAI 2007
Ressources utilisées et volumes prélevés

Eau de surface	Ressource	Volume prélevé (en m ³)
Choisy-le-Roi	Seine	122 743 200
Neuilly-sur-Marne	Marne	106 832 600
Méry-sur-Oise	Oise	69 521 046
Total eau de surface		299 096 846
Eau souterraine		
Aulnay-sous-Bois ⁽¹⁾	Albien et Sparnacien	525 223
Pantin ⁽²⁾	Albien	10 800
Neuilly-sur-Seine ⁽³⁾	Albien	1 954 286
Domont ⁽³⁾	Lutétien	124 987
Total eau souterraine		2 615 296
Total prélevé		301 712 142
Indice d'avancement de protection de la ressource en eau		84,72 %

(1) usine en travaux depuis 2011, volume prélevé lié aux travaux et à des essais de pompage

(2) usine hors exploitation depuis 2002 (rénovation en cours), volume prélevé lié à des essais de pompage

(3) usines remises en exploitation début 2012

→ DES RESSOURCES DE SURFACE SOUS SURVEILLANCE

Les nappes souterraines d'Ile-de-France ne sont pas suffisamment productives pour répondre aux besoins en eau de tous les Franciliens. Aussi, pour assurer l'alimentation en eau de ses consommateurs, le SEDIF recourt-il aux eaux de surface.

Pour diversifier son approvisionnement, le SEDIF prélève l'eau dans les trois grands cours d'eau de la région : la Seine alimente l'usine de Choisy-le-Roi, la Marne l'usine de Neuilly-sur-Marne/Noisy-le-Grand et l'Oise l'usine de Méry-sur-Oise.

Se situant à l'amont de Paris mais à l'aval de vastes bassins versants, sur lesquels les pressions démographique et économique sont fortes, les principales usines de production d'eau potable du SEDIF sont équipées de filières de traitement très performantes.

En effet, la qualité de l'eau de la Seine, la Marne et l'Oise est exposée aux rejets des activités agricoles, industrielles et domestiques. Elle peut varier rapidement sous l'effet de phénomènes naturels (crues, orages ...) ou de pollutions accidentelles.

Afin de la surveiller en permanence, le SEDIF a installé, en amont des prises d'eau, des stations d'alerte qui informent à tout moment de l'état physico-chimique de l'eau qui va être puisée.

Des périmètres de protection ont en outre été établis autour des prises d'eau de ces trois usines, et pour améliorer la qualité de ses ressources fragiles, le SEDIF s'engage dans des actions de protection de la ressource et de prévention des pollutions (voir p. 6-7 du rapport développement durable).

→ DES ACCÈS AUX RESSOURCES SOUTERRAINES INDISPENSABLES

En complément, pour faire face à des risques d'indisponibilité des ressources de surface, le SEDIF conserve l'accès à des nappes souterraines, naturellement mieux protégées.

Ainsi, trois usines puisent dans les nappes profondes de l'Albien et du Sparnacien. Ce sont les unités de Neuilly-sur-Seine, Pantin et Aulnay-sous-Bois. Pour augmenter ses approvisionnements en eau souterraine en situation de crise, le SEDIF dispose également de droits de paysage dans la nappe du

calcaire de Champigny, et reprend dans son patrimoine, à compter du 1^{er} janvier 2013, l'unité dite d'Arvigny.

Le SEDIF exploite également, depuis le 1^{er} janvier 2011, l'usine de Domont qui traite les eaux de la nappe du Lutétien. Cette usine alimente la partie nord de Domont, dans l'attente de la desserte de la totalité de la commune par l'usine de Méry-sur-Oise programmée pour mi-2013.

Les 3 usines principales du SEDIF

Trois sites performants pour une eau de qualité.

USINE DE CHOISY-LE-ROI

Avec **300 000 m³** d'eau produits en moyenne/jour pour une capacité maximale de 600 000 m³, l'usine Edmond Pépin figure parmi les plus grandes usines d'eau potable du monde. En 2012, elle a alimenté 1,91 million d'habitants de la banlieue sud (Hauts-de-Seine, sud des Yvelines, ouest du Val-de-Marne et de l'Essonne).



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

La production journalière moyenne de cette usine, également parmi les plus importantes du monde, représente **255 000 m³** d'eau par jour pour une capacité maximale de 600 000 m³ et couvre les besoins des 1,63 million d'habitants de l'est de la banlieue parisienne (Seine-Saint-Denis, est du Val-de-Marne et communes de Seine-et-Marne).



USINE DE MÉRY-SUR-OISE

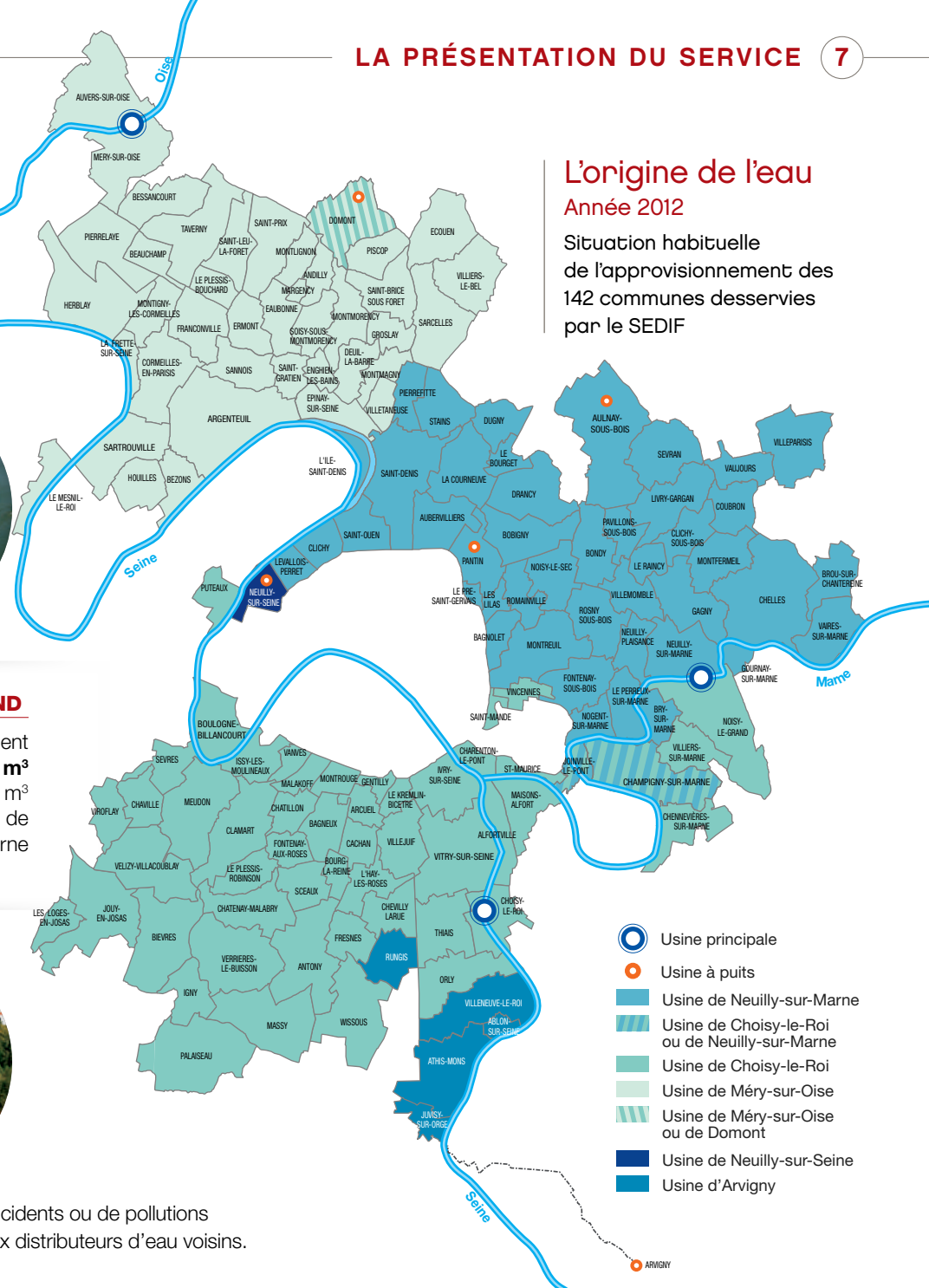
Cette usine fournit en moyenne **151 000 m³** d'eau par jour pour une production maximale de 340 000 m³, à 820 000 habitants du nord de la banlieue parisienne (Val d'Oise, nord des Yvelines et de la Seine-Saint-Denis). Sa filière de nanofiltration, mise en service en novembre 1999, est une première mondiale pour le traitement d'une eau de rivière.



Ces trois usines sont toutes interconnectées et peuvent se secourir mutuellement en cas de travaux, d'incidents ou de pollutions grâce à des liaisons de gros diamètre. Elles peuvent aussi apporter, si nécessaire, un secours efficace aux distributeurs d'eau voisins.

L'origine de l'eau Année 2012

Situation habituelle de l'approvisionnement des 142 communes desservies par le SEDIF



Les usines à puits du SEDIF

La nappe de l'Albien-Néocomien représente une importante réserve d'eau souterraine de très bonne qualité. C'est en effet une nappe profonde (1 000 mètres de profondeur au centre du Bassin parisien), bien protégée des pollutions de surface.

Le Schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) du bassin de la Seine et des cours d'eau côtiers normands la classe comme ressource stratégique pour l'alimentation en eau potable de secours. Compte tenu de son faible taux de recharge naturelle, le SDAGE définit les conditions de son exploitation pour que cette fonction soit assurée.

La DRIEE⁽¹⁾ Ile-de-France, service de l'Etat en charge de la gestion de cette ressource, contrôle étroitement les volumes prélevés ainsi que les conditions d'entretien des forages.

Le SEDIF exploite 4 usines à puits.

Le 1^{er} janvier 2013, le SEDIF a intégré dans son patrimoine l'unité d'Arvigny et ses 7 forages qui puisent dans la nappe de Champigny, ressource clé du plan d'ultime secours.

(1) DRIEE: Direction Régionale et Interdépartementale de l'Energie et de l'Environnement

USINE D'AULNAY-SOUS-BOIS

Cette usine exploite les eaux d'un forage dans la nappe albienne et de trois forages dans la nappe moins profonde (environ 100 mètres) du Sparnacien. Elle est à l'arrêt depuis le dernier trimestre 2011. La réhabilitation de l'usine est prévue en 2013, et sa remise en service en 2015.



USINE DE NEUILLY-SUR-SEINE

L'usine de Neuilly-sur-Seine traite l'eau de deux forages albiens, exploités alternativement. L'eau produite est mélangée avec celle produite par l'usine de Choisy-le-Roi avant d'être mise en distribution. Le fonctionnement de l'usine a repris fin février 2012, à l'issue de travaux de rénovation.

USINE DE PANTIN

Cette usine, à l'arrêt depuis 2002, comporte un forage à l'Albien opérationnel en cas d'ultime secours. Les travaux de création de trois nouveaux forages dans la nappe du Sparnacien (100 mètres de profondeur) et de réhabilitation de l'usine et de ses réservoirs sont prévus en 2013. La remise en service est planifiée en 2015.



USINE DE DOMONT

Cette usine, mise à disposition du SEDIF en 2011 par la commune de Domont, alimente la partie nord de Domont, dans l'attente de la desserte de la totalité de la commune par l'usine de Méry-sur-Oise programmée pour mi-2013. Elle exploite un forage dans le calcaire du Lutétien.

Les stations de pompage et les réservoirs

→ 45 STATIONS DE POMPAGE

Pour assurer l'alimentation de toutes les zones du territoire du SEDIF, quel qu'en soit le relief, son réseau de distribution est équipé de 45 stations de pompage.

38 stations de relèvement de deuxième ou de troisième élévation **ont comme vocation de permettre l'alimentation de sites dont l'altitude peut excéder 90 mètres.**

À ce niveau, l'eau doit être élevée 2 à 3 fois sur le trajet depuis l'usine de production d'eau potable pour obtenir une pression satisfaisante au robinet.

5 stations, dites « de surpression », installées sur les parties de réseau très longues, complètent le dispositif en assurant une augmentation de la pression pour compenser les pertes de charges.

2 stations de pompage sont spécialisées pour le transfert de grands volumes d'eau traitée entre les secteurs, selon le principe de secours mutuel garanti par l'interconnexion des 3 usines principales du SEDIF.

→ 65 RÉSERVOIRS

La régularité et la sécurité de l'alimentation sont aussi garanties sur les réseaux de première, deuxième et troisième élévation par un ou plusieurs réservoirs.

65 réservoirs, installés fréquemment sur les parties hautes des communes desservies, permettent ainsi :

- la distribution continue quelles que soient les variations instantanées de la demande,
- la mise en pression des réseaux,
- la satisfaction immédiate des besoins d'urgence (pics de consommation, incendies).

Leur capacité totale est de 647 600 m³.

Les réserves d'effacement des usines principales représentent en outre un volume de stockage de 151 000 m³ d'eau potable, soit un volume total maximum de stockage de 798 600 m³.

À compter du 1^{er} janvier 2013, le SEDIF dispose en propre de 5 000 m³ supplémentaires de réserve à Arvigny.



Capacité de stockage des réservoirs par secteur (en m³)

Réservoirs	Seine	Marne	Oise	Total
Usines principales	71 000	64 000	16 000	151 000
1 ^{ère} élévation	187 000	219 100	95 400	501 500
2 ^{ème} élévation	71 900	19 950	48 950	140 800
3 ^{ème} élévation	3 500	180	1 620	5 300
Total général	333 400	303 230	161 970	798 600

Réservoir surélevé de Châtillon



Stations et réservoirs de Frépillon

Le réseau principal du SEDIF

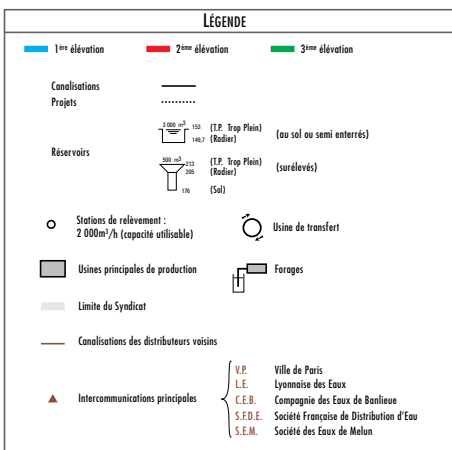


SCHÉMA DE L'USINE MERY-SUR-OISE
Capacité : 340 000 m³/jour

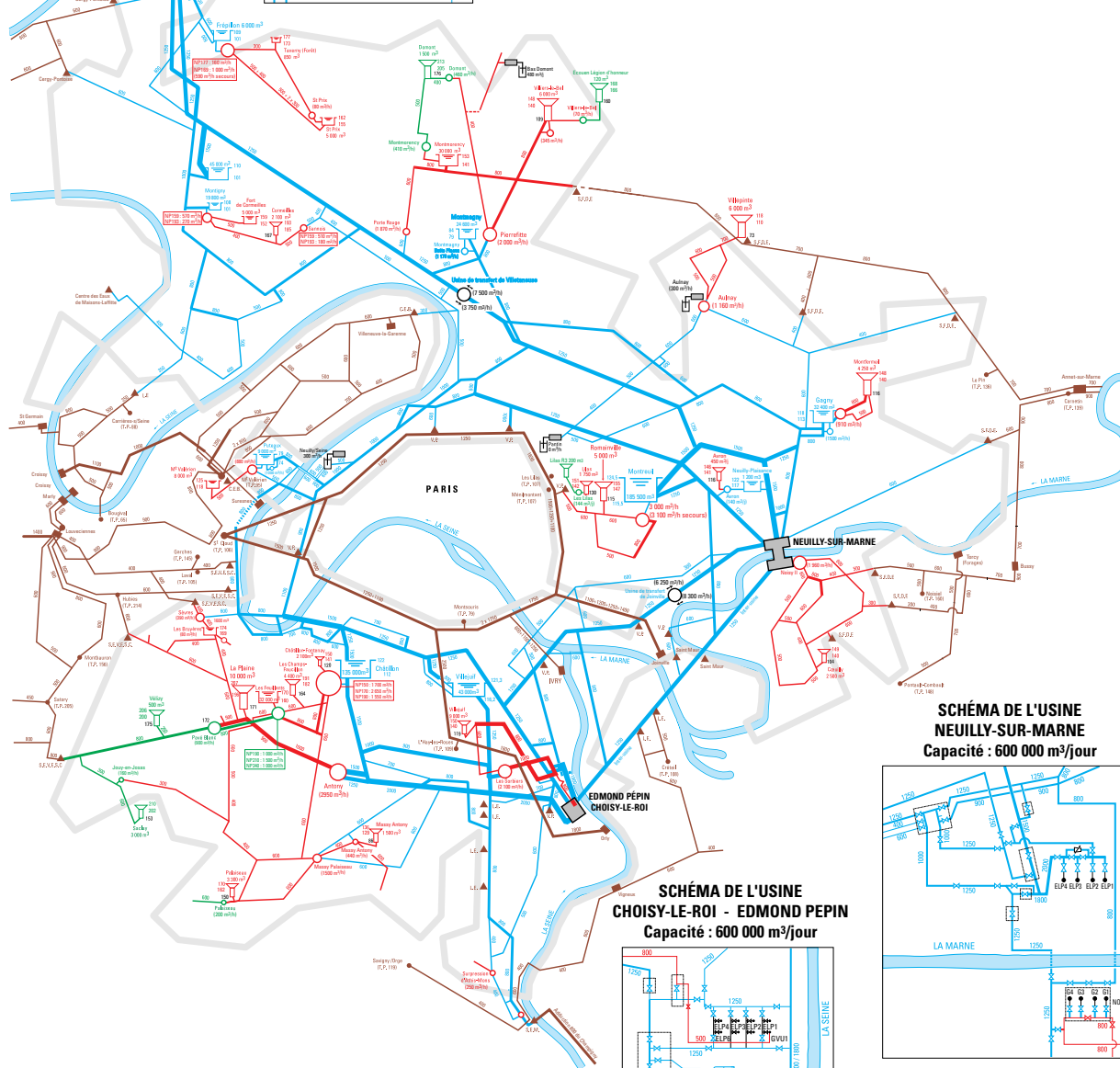
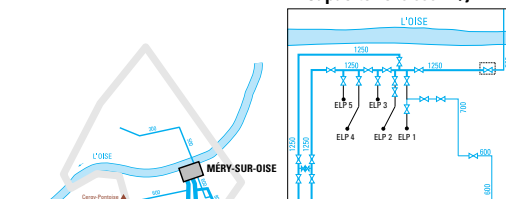


SCHÉMA DE L'USINE CHOISY-LE-ROI - EDMOND PEPIN
Capacité : 600 000 m³/jour

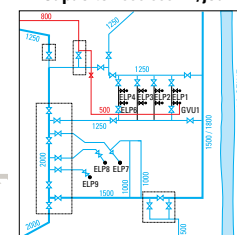
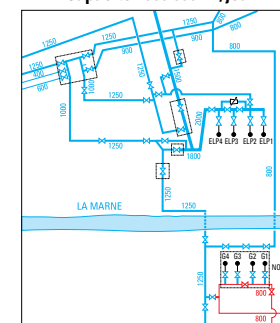


SCHÉMA DE L'USINE NEUILLY-SUR-MARNE
Capacité : 600 000 m³/jour



L'évolution du réseau

61,2 kilomètres de canalisations ont été posés en 2012, dont 46,8 ont concerné le renouvellement de parties anciennes du réseau.

→ PRÈS DE 8 275 KM DE CANALISATIONS

Le réseau de distribution du SEDIF comporte deux familles de canalisations :

- le réseau primaire ou de transport part des usines de production et alimente les réservoirs, qui assurent l'interface entre la production et la distribution de l'eau potable. Une partie de ce réseau comprend aussi les interconnexions de sécurité reliant les trois usines principales entre elles. D'une longueur totale de 772 km, ce réseau est composé de conduites d'un diamètre supérieur à 300 mm et pouvant atteindre 2 mètres ;
- le réseau secondaire ou de distribution, alimenté par le réseau primaire et long de 7 502 km, est constitué des canalisations de diamètre inférieur ou égal à 300 mm, qui desservent les usagers du SEDIF en eau potable. 562 305 branchements sont raccordés sur ce réseau.

En 2012, 3 155 branchements neufs ont été installés sur le territoire du SEDIF, tandis que 15 527 branchements en plomb étaient remplacés. 558 468 compteurs sur branchements sont en service (hors compteurs incendie).

562 305
branchements
desservent les
abonnés

UN MODE DE POSE SPÉCIFIQUE AUX RÉSEAUX D'EAU

Pour les protéger des intempéries et notamment du gel, les canalisations et les branchements sont réalisés à une profondeur d'au moins 90 cm.

Un branchement de 5 m de long, équipé d'un compteur d'eau, coûte 3 200 € T.T.C. à la charge de l'abonné*.

UN DISPOSITIF SÉCURISÉ

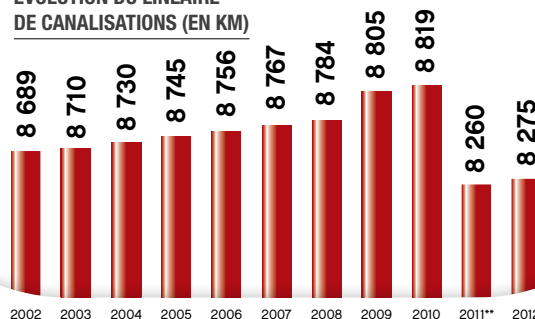
Les branchements sont dotés d'un dispositif anti-retour : le réseau public et les consommateurs sont ainsi à l'abri d'un retour d'eau en provenance du réseau intérieur d'un abonné.

DÉSINFECTION ET NETTOYAGE

Les canalisations et les branchements sont systématiquement désinfectés dès leur installation et avant leur mise en service, selon une procédure rigoureuse mise en œuvre par un personnel spécialement formé.

Par ailleurs, des diagnostics sont réalisés sur les canalisations en service, afin d'identifier les zones du réseau qui nécessitent un entretien. En 2012, 60 km de canalisations ont été nettoyés par injection d'un mélange d'eau et d'air comprimé.

ÉVOLUTION DU LINÉAIRE DE CANALISATIONS (EN KM)



LES INDICATEURS 2012 ISSUS DU DÉCRET N° 2007-675

Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,47 %
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100 points
Rendement du réseau de distribution	88,92 %***
Indice linéaire des volumes non comptés	11,56 m³/km/j
Indice linéaire de pertes en réseau	9,94 m³/km/j***

UN CONTRÔLE EN CONTINU

Le SEDIF surveille également la qualité des travaux réalisés par ses prestataires, dont les interventions doivent respecter les exigences des normes ISO 9001 et ISO 14001.

LE RESPECT DES RIVERAINS

Le SEDIF et son délégataire développent des méthodes de travail qui limitent les gênes occasionnées aux riverains par les chantiers :

- raccordement du branchement au réseau public sans interruption de l'alimentation en eau des autres riverains ;
- pose sans tranchée pour réduire l'ouverture de la chaussée.

DES ENGAGEMENTS PRÉCIS

En 2012, le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, fixé à un jour, s'est élevé à 99,04 %.

* Pour un branchement pavillonnaire y compris coffret de façade au 1^{er} janvier 2013.

** La diminution du linéaire en 2011 s'explique par le retrait du SEDIF des communes de Viry-Châtillon et de Ris-Orangis et par le nouveau mode de calcul qui s'appuie sur les données géoréférencées issues des plans papier, intégrés dans l'outil cartographique du SEDIF (SIG).

*** Valeurs provisoires

Les consommations d'eau

En 2012, la consommation des abonnés⁽¹⁾ du SEDIF s'est élevée à 236,4 millions de m³ contre 240,8 millions de m³ en 2011, soit une baisse de 1,8 %.

L'année 2012 enregistre de nouveau une baisse de la consommation d'eau. Les éléments explicatifs de cette baisse tendancielle sur le territoire du SEDIF (vieillesse relative de la population d'Ile-de-France, réduction du nombre d'habitants par foyer, plus grande attention portée à la consommation d'eau et modernisation du parc d'équipements ménagers) demeurent toujours d'actualité ; il s'agit là d'un phénomène qui dépasse le cadre du SEDIF et que l'on retrouve dans de très nombreux services d'eau.

422 m³

C'est la consommation moyenne annuelle par abonné sur l'ensemble du territoire du SEDIF

Consommation annuelle en 2012

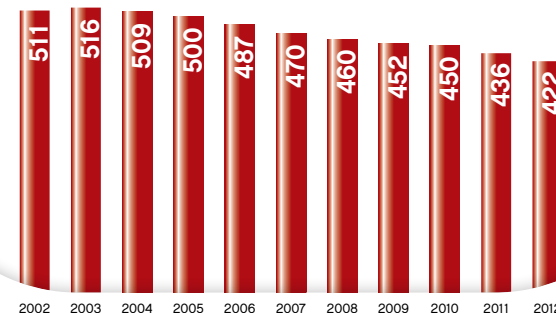
	Consommation annuelle (en m ³)	Consommation annuelle par abonné (en m ³)
77 - Seine-et-Marne	4 254 505	204
78 - Yvelines	6 889 613	283
91 - Essonne	8 593 019	299
92 - Hauts-de-Seine	54 755 511	742
93 - Seine-Saint-Denis	75 780 164	427
94 - Val-de-Marne	53 714 825	480
95 - Val d'Oise	32 411 499	263
Total	236 399 136	422
Abonnés hors territoire du SEDIF	24 556	332
Total général	236 423 692	422

Evolution des volumes consommés et des volumes vendus en gros (en millions de m³)

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Volumes consommés par les abonnés	268,2	271,4	269,7	266,9	262,3	254,6	250,7	248,2	248,1	240,8	236,4
Volumes vendus en gros	10	11,7	9,8	9,7	9	7,8	7,9	7,4	6,7	3,5	1,9
Total	278,2	283,1	279,5	276,6	271,3	262,4	258,6	255,6	254,8	244,3	238,3

(1) y compris les abonnés au-delà des limites du territoire du SEDIF

ÉVOLUTION DE LA CONSOMMATION ANNUELLE
MOYENNE PAR ABONNEMENT (en m³)



→ LA CONSOMMATION EST PLUS SOUTENUE DANS LES ZONES URBANISÉES

Les disparités entre la petite et la grande couronne demeurent. La petite couronne totalise 76 % de la population du SEDIF, 65 % des abonnements et 78 % de la consommation.

Dans le département des Hauts-de-Seine, le plus urbanisé du territoire du SEDIF (10 300 habitants au km² avec une forte proportion d'immeubles collectifs), la consommation moyenne par

abonné est de 742 m³ par an contre 422 m³ en moyenne sur l'ensemble du territoire du SEDIF, à comparer au département de la Seine-et-Marne où la consommation moyenne par abonné est de 204 m³ par an.

La baisse restant limitée, les variations par département sont peu significatives et relèvent plus de fluctuations statistiques que de tendances.

→ VENTES ET ACHATS D'EAU EN GROS

Une distinction doit être faite entre les achats et les ventes d'eau issus d'eau superficielle ou d'eau de nappe.

Concernant les achats et ventes d'eau issus de ressources superficielles, il s'agit essentiellement d'échanges d'eau avec les distributeurs voisins.

En revanche, dans le cadre de la diversification de la ressource et de la mise en œuvre du dispositif d'ultime secours, le SEDIF est conduit à acheter en gros de l'eau issue de nappes souterraines, en particulier celles du calcaire de Champigny et de l'Albien.

“ Parole d'abonnés ”

58 %

des abonnés boivent l'eau du robinet tous les jours



LES INDICATEURS 2012 ISSUS DU DÉCRET N° 2007-675 DU 2 MAI 2007

1 - Volumes d'eau vendus (m³)

Volumes consommés = volumes vendus corrigés des DAE*	236 423 692
Volumes consommés par les abonnés domestiques	217 739 754
Volumes consommés par les abonnés non domestiques	18 683 938
Volumes vendus aux autres distributeurs voisins (eau en gros)	1 898 655
Volume non facturé	8 043
Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud (SEVESC)	196 146
Suez Environnement	2 946
Compagnie des Eaux de Maisons-Laffitte (CEML)	7 951
Ville de Saint-Maur-des-Fossés	30 556
Eau de Paris	31 340
Société Française de Distribution d'Eau (SFDE)	1 620 685
Régies publiques des Lacs de l'Essonne	988
Total général ventes d'eau	238 322 347

* DAE : débits à établir

** Y compris les achats d'eau pour double abonnement

LES INDICATEURS 2012 ISSUS DU DÉCRET N° 2007-675 DU 2 MAI 2007

2 - Volumes d'eau achetés (m³)**

Suez Environnement	24 593
Société Française de Distribution d'Eau (SFDE)	2 905 685
Société des Eaux de Fin d'Oise (SEFO)	2 888
Eau de Paris	63 309
Société des Eaux de Versailles et de Saint-Cloud (SEVESC)	44 712
Société des Eaux de Melun	7 948 310
SAUR	11 658
Total général achats d'eau	11 001 155

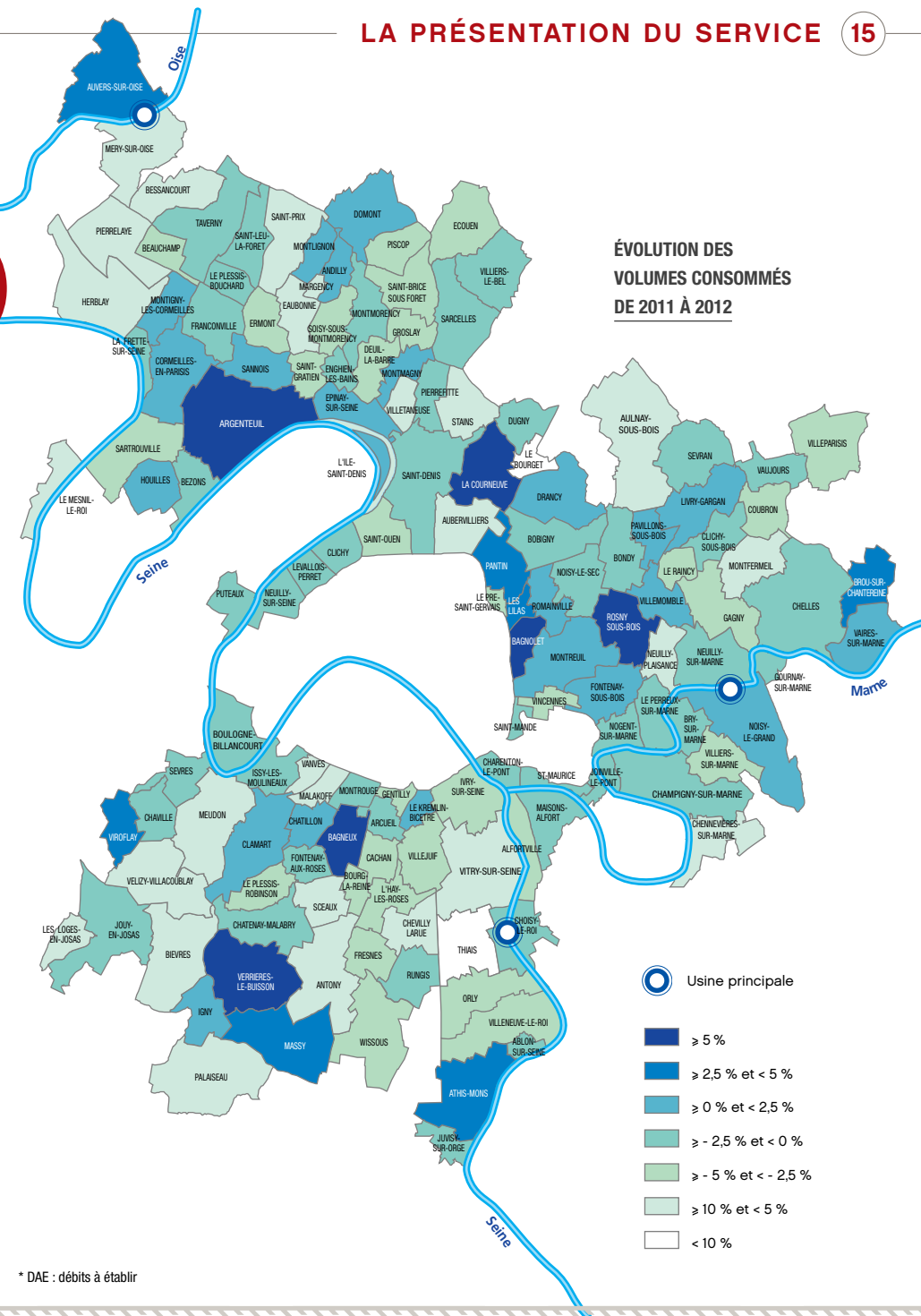
Volumes vendus et linéaire de canalisations par commune

Dpt	Commune	Superficie (en km ²)	Population au 31/12/12 (source INSEE)	Nombre d'abonnements au 31/12/2012	Nombre de compteurs au 31/12/2012	Nombre de branchements au 31/12/2012	Volumes consommés (= volumes vendus corrigés des DAE*) 2011 (en m ³)	Volumes consommés (= volumes vendus corrigés des DAE*) 2012 (en m ³)	Linéaire de canalisations au 31/12/2012 (en m)
77	Brou-sur-Chantereine	4,3	4 306	742	764	781	200 057	208 042	13 320
77	Chelles	15,9	53 238	11 437	11 465	11 384	2 468 016	2 440 703	165 319
77	Vaires-sur-Marne	6,0	12 459	2 805	2 821	2 788	574 683	577 376	35 209
77	Villeparisis	8,3	24 296	5 843	5 863	5 522	1 055 641	1 028 384	65 579
Total 77		34,50	94 299	20 827	20 913	20 475	4 298 397	4 254 505	279 426
78	Houilles	4,4	31 849	7 129	7 128	7 247	1 393 932	1 403 669	66 732
78	Jouy-en-Josas	10,1	8 316	1 443	1 443	1 468	518 591	509 628	37 830
78	Loges-en-Josas (les)	2,5	1 596	404	395	418	93 714	87 114	10 254
78	Mesnil-le-Roi (le)	3,3	6 543	1 369	1 381	1 439	327 337	308 530	25 211
78	Sartrouville	8,5	51 504	8 905	8 939	9 266	2 416 245	2 297 682	118 996
78	Vélizy-Villacoublay	8,9	20 348	2 280	2 380	2 460	1 639 038	1 544 238	60 952
78	Viroflay	3,5	16 224	2 799	2 802	2 871	708 611	738 752	35 506
Total 78		41,20	136 380	24 329	24 468	25 169	7 067 468	6 889 613	355 482
91	Athis-Mons	8,6	30 845	5 737	5 751	5 708	1 472 957	1 542 611	92 864
91	Bièvres	9,7	4 747	1 214	1 210	1 257	266 386	245 957	30 911
91	Igny	3,8	10 878	2 974	2 973	3 055	471 660	472 568	38 015
91	Juvisy-sur-Orge	2,2	14 756	2 760	2 764	2 638	799 813	794 308	38 484
91	Massy	9,4	43 006	4 444	4 496	4 006	2 537 858	2 640 994	91 952
91	Palaiseau	11,5	31 175	6 006	5 961	5 775	1 768 190	1 651 729	94 462
91	Verreries-le-Buisson	9,9	15 830	3 742	3 749	3 883	789 005	828 806	58 812
91	Wissous	9,1	5 965	1 883	1 873	1 958	430 978	416 046	38 225
Total 91		64,20	157 202	28 760	28 777	28 280	8 536 847	8 593 019	483 725
92	Antony	9,6	62 644	10 043	10 154	10 235	3 338 945	3 128 185	131 316
92	Bagneux	4,2	38 384	2 696	2 615	2 790	1 841 075	2 181 240	47 060
92	Boulogne-Billancourt	6,2	115 264	5 458	5 481	5 490	7 417 658	7 282 791	96 569
92	Bourg-la-Reine	1,9	20 303	2 444	2 428	2 496	1 014 203	985 591	29 580
92	Châtenay-Malabry	6,4	32 573	2 116	2 350	2 450	1 723 582	1 693 575	58 777
92	Châtillon	2,9	32 947	3 020	3 002	3 163	1 842 245	1 846 501	49 667
92	Chaville	3,6	18 887	2 812	2 820	2 789	921 876	905 149	36 122
92	Clamart	8,8	53 113	9 026	9 276	8 742	2 952 341	3 017 338	116 668
92	Clichy-la-Garenne	3,1	59 228	2 804	2 829	2 422	3 909 549	3 838 329	52 226
92	Fontenay-aux-Roses	2,5	23 603	2 153	2 187	2 295	1 236 716	1 223 674	40 473
92	Issy-les-Moulineaux	4,3	65 178	4 425	4 445	4 080	3 810 102	3 717 210	65 969
92	Levallois-Perret	2,4	64 757	2 851	2 759	2 999	4 431 928	4 394 121	47 240
92	Malakoff	2,1	31 325	3 211	3 166	3 347	1 774 582	1 637 776	41 855
92	Meudon	9,9	45 834	3 939	4 111	4 388	2 494 060	2 366 865	77 904
92	Montrouge	2,1	48 983	2 365	2 349	2 436	2 662 926	2 623 220	42 529
92	Neuilly-sur-Seine	3,7	62 565	3 201	3 229	3 434	4 957 470	4 855 318	68 653
92	Plessis-Robinson (le)	3,4	27 931	2 009	2 176	2 190	1 518 925	1 451 157	45 238
92	Puteaux	3,2	45 093	2 394	2 307	2 608	3 930 420	3 840 223	62 954
92	Seceaux	3,6	19 986	2 405	2 442	2 695	1 091 802	1 026 137	39 897
92	Sèvres	3,9	23 412	2 588	2 586	2 756	1 287 450	1 259 278	55 498
92	Vanves	1,6	27 314	1 832	1 825	1 906	1 572 818	1 481 833	29 042
Total 92		89,40	919 324	73 792	74 537	75 711	55 730 673	54 755 511	1 235 237
93	Aubervilliers	5,8	76 728	4 796	4 855	4 405	4 799 518	4 415 342	81 842
93	Aulnay-sous-Bois	16,2	82 778	14 478	14 618	14 997	4 294 164	4 068 481	193 764
93	Bagnolet	2,6	34 232	2 954	2 875	3 141	2 092 540	2 204 040	42 184
93	Bobigny	6,8	47 855	4 503	4 552	4 608	2 879 857	2 864 828	76 299
93	Bondy	5,5	53 934	6 912	7 059	6 862	2 441 899	2 418 950	80 101
93	Bourget (le)	2,1	14 943	1 705	1 698	1 530	968 387	855 807	24 280
93	Clichy-sous-Bois	4,0	29 998	3 718	3 728	2 538	1 309 001	1 294 492	41 490
93	Coubon	4,1	4 795	1 346	1 346	1 378	195 462	185 805	17 804

Dpt	Commune	Superficie (en km ²)	Population au 31/12/12 (source INSEE)	Nombre d'abonnements au 31/12/2012	Nombre de compteurs au 31/12/2012	Nombre de branchements au 31/12/2012	Volumes consommés (= volumes vendus corrigés des DAE*) 2011 (en m ³)	Volumes consommés (= volumes vendus corrigés des DAE*) 2012 (en m ³)	Linéaire de canalisations au 31/12/2012 (en m)
93	Courneuve (la)	7,5	38 361	3 540	3 523	3 370	2 682 157	2 504 699	74 671
93	Drancy	7,8	67 202	12 884	12 880	12 503	3 076 348	3 101 872	119 252
93	Dugny	3,9	10 735	623	661	592	602 968	595 272	16 995
93	Epinay-sur-Seine	4,6	54 775	4 289	4 380	4 228	2 880 314	2 898 178	68 862
93	Gagny	6,8	39 350	8 447	8 543	8 707	1 719 903	1 655 353	102 349
93	Gournay-sur-Marne	1,7	6 457	2 162	2 161	2 240	291 059	288 422	28 881
93	Ile-Saint-Denis (l')	1,8	7 070	349	353	366	380 521	380 884	11 585
93	Lilas (les)	1,3	22 410	1 851	1 815	1 859	1 225 172	1 256 722	25 421
93	Livry-Gargan	7,4	42 060	8 792	8 793	8 531	1 941 148	1 967 396	104 042
93	Montfermeil	5,5	25 499	6 540	6 548	6 267	1 164 256	1 064 544	68 412
93	Montreuil	8,9	103 675	11 511	11 292	11 698	5 784 086	5 881 379	142 670
93	Neuilly-Plaisance	3,4	20 683	4 427	4 426	4 472	980 223	923 042	53 099
93	Neuilly-sur-Marne	6,9	33 781	3 337	3 420	3 538	1 951 387	1 917 679	69 330
93	Noisy-le-Grand	13,0	63 526	9 115	9 144	9 014	3 312 035	3 311 986	140 360
93	Noisy-le-Sec	5,0	39 949	4 737	4 745	4 780	2 006 649	1 960 190	64 703
93	Pantin	5,0	54 464	3 115	3 025	3 126	3 385 035	3 516 910	55 859
93	Pavillons-sous-Bois (les)	2,9	21 972	4 798	4 791	4 718	1 005 769	1 013 651	48 173
93	Pierrefitte-sur-Seine	3,4	28 076	4 267	4 280	3 918	1 427 188	1 393 065	53 602
93	Pré-Saint-Gervais (le)	0,7	18 171	1 028	1 006	1 071	899 640	866 315	12 401
93	Raincy (le)	2,2	14 194	2 754	2 740	2 803	757 630	728 106	35 975
93	Romainville	3,4	26 025	3 376	3 394	3 358	1 381 657	1 387 056	42 507
93	Rosny-sous-Bois	5,9	41 431	4 645	4 714	4 717	2 309 396	2 443 990	76 265
93	Saint-Denis	12,4	107 959	7 481	7 636	6 504	6 995 314	6 953 550	137 752
93	Saint-Ouen	4,3	47 604	3 542	3 543	3 339	3 154 866	3 056 077	62 212
93	Sevran	7,3	50 225	6 878	6 941	6 963	2 221 340	2 191 585	90 907
93	Stains	5,4	34 048	4 388	4 480	4 318	1 880 518	1 780 100	57 986
93	Vaujours	3,8	6 601	1 372	1 381	1 425	334 001	327 449	23 873
93	Villemomble	4,0	28 257	5 612	5 617	5 767	1 389 776	1 423 716	71 112
93	Villetaneuse	2,3	12 662	1 130	1 129	1 151	723 734	683 231	21 578
Total 93		195,60	1 412 485	177 402	178 092	174 802	76 844 918	75 780 164	2 438 598
94	Ablon-sur-Seine	1,1	5 198	1 003	1 007	1 042	233 687	230 474	14 622
94	Alfortville	3,7	44 439	4 160	4 101	4 250	2 256 148	2 147 891	55 382
94	Arcueil	2,3	19 964	2 798	2 730	2 944	1 179 551	1 160 789	42 004
94	Bry-sur-Marne	3,4	15 825	3 094	3 076	3 111	978 445	956 295	45 879
94	Cachan	2,7	28 550	3 228	3 115	3 391	1 567 558	1 516 964	42 396
94	Champigny-sur-Marne	11,3	76 235	11 356	11 404	11 762	3 528 050	3 505 837	162 449
94	Charenton-le-Pont	1,9	29 664	1 381	1 310	1 529	1 808 904	1 777 566	28 816
94	Chennevières-sur-Marne	5,3	18 227	3 140	3 193	3 364	1 010 223	922 213	52 673
94	Chevilly-Larue	4,2	18 659	1 681	1 793	1 936	1 486 200	1 382 075	37 537
94	Choisy-le-Roi	5,4	41 275	4 509	4 523	4 514	1 999 044	1 966 497	72 766
94	Fontenay-sous-Bois	5,6	53 667	7 346	7 254	7 624	3 011 774	3 048 707	90 748
94	Fresnes	3,6	26 446	1 811	1 830	1 994	1 628 900	1 554 511	42 358
94	Gentilly	1,2	17 222	1 594	1 591	1 535	937 577	913 779	23 505
94	Hay-les-Roses (l')	3,9	30 588	3 943	3 975	4 017	1 528 073	1 458 265	53 349
94	Ivry-sur-Seine	6,1	58 189	3 758	3 672	4 007	3 511 007	3 389 141	70 040
94	Joinville le Pont	2,3	17 990	2 858	2 819	2 831	943 521	933 742	41 900
94	Kremlin-Bicêtre (le)	1,5	26 267	1 241	1 133	1 444	1 664 265	1 682 379	23 379
94	Maisons-Alfort	5,4	53 513	5 834	5 933	5 860	3 198 462	3 163 352	79 617
94	Nogent-sur-Marne	2,8	31 975	3 381	3 388	3 468	1 762 554	1 758 826	54 957
94	Orly	6,7	21 691	2 435	2 475	2 466	1 278 839	1 232 432	44 351
94	Perreux-sur-Marne (le)	4,0	32 799	6 233	6 233	6 217	1 581 343	1 558 262	67 249
94	Rungis	4,2	5 729	1 346	1 341	1 381	671 978	659 089	33 426

Dpt	Commune	Superficie (en km ²)	Population au 31/12/12 (source INSEE)	Nombre d'abonnements au 31/12/2012	Nombre de compteurs au 31/12/2012	Nombre de branchements au 31/12/2012	Volumes consommés (= volumes vendus corrigés des DAE*) 2011 (en m ³)	Volumes consommés (= volumes vendus corrigés des DAE*) 2012 (en m ³)	Linéaire de canalisations au 31/12/2012 (en m)
94	Saint-Mandé	0,9	22 666	1 214	1 172	1 377	1 404 752	1 379 498	20 665
94	Saint-Maurice	1,4	14 647	766	703	847	861 722	860 560	18 088
94	Thiais	6,4	29 949	3 324	3 361	3 309	1 859 459	1 639 849	62 222
94	Villejuif	5,3	55 879	5 681	5 642	5 791	3 372 994	3 223 595	79 086
94	Villeneuve-le-Roi	8,4	18 568	5 196	5 198	5 126	979 745	932 724	64 779
94	Villiers-sur-Marne	4,3	27 568	4 688	4 721	4 930	1 365 578	1 309 246	65 813
94	Vincennes	1,9	48 955	3 301	3 152	3 365	2 805 741	2 716 808	45 963
94	Vitry-sur-Seine	11,7	86 210	9 624	9 713	9 506	5 256 487	4 733 459	139 769
Total 94		128,90	978 554	111 924	111 558	114 838	55 672 581	53 714 825	1 675 789
95	Andilly	2,7	2 570	700	699	716	146 474	147 165	15 935
95	Argenteuil	17,2	104 843	16 682	16 776	16 746	5 179 867	5 669 236	212 523
95	Auvers-sur-Oise	12,7	6 953	2 601	2 599	2 569	281 565	294 381	33 937
95	Beauchamp	3,0	8 834	2 823	2 822	2 860	427 896	412 618	42 430
95	Bessancourt	6,4	7 090	2 039	2 072	2 103	320 229	294 437	35 296
95	Bezons	4,2	28 277	4 776	4 795	4 626	1 575 793	1 564 532	53 346
95	Cormeilles-en-Parisis	8,5	23 318	6 188	6 191	6 148	993 827	1 005 708	88 567
95	Deuil-la-Barre	3,8	21 741	4 658	4 682	4 350	1 061 729	1 016 607	49 272
95	Domont	8,3	15 075	3 436	3 439	3 516	642 909	644 280	55 149
95	Eaubonne	4,4	24 386	4 716	4 770	4 789	1 230 852	1 158 274	67 291
95	Ecouen	7,6	7 515	1 486	1 487	1 530	312 642	300 305	22 549
95	Enghien-les-Bains	1,8	11 959	1 901	1 901	1 943	733 964	718 099	21 631
95	Ermont	4,2	27 713	3 938	4 011	4 180	1 406 077	1 340 320	64 047
95	Franconville	6,2	33 324	4 444	4 581	4 634	1 504 759	1 499 387	74 604
95	Frette-sur-Seine (la)	2,0	4 621	1 639	1 636	1 646	190 573	185 835	21 633
95	Grosley	3,0	8 601	2 030	2 016	2 100	369 504	353 792	28 121
95	Herblay	12,7	26 533	7 381	7 396	7 578	1 256 968	1 153 920	97 478
95	Margency	0,7	2 891	777	779	775	140 231	130 878	8 927
95	Méry-sur-Oise	11,2	9 410	2 754	2 754	2 595	395 265	361 475	49 137
95	Montigny-lès-Cormeilles	4,1	19 296	3 444	3 465	3 419	880 117	891 490	58 317
95	Montignion	2,8	2 685	873	864	887	142 224	144 094	15 392
95	Montmagny	2,9	14 423	2 462	2 443	2 438	590 600	593 999	31 955
95	Montmorency	5,4	21 475	3 739	3 748	3 883	1 129 634	1 105 981	67 691
95	Pierrelaye	9,2	8 122	2 246	2 242	2 265	408 589	377 722	36 217
95	Piscop	4,1	778	280	280	299	38 762	37 755	8 430
95	Plessis-Bouchard (le)	2,7	7 812	1 919	1 932	1 966	328 345	327 450	25 094
95	Saint-Brice-sous-Forêt	6,0	14 487	2 885	2 915	2 997	670 639	647 572	46 233
95	Saint-Gratien	2,4	20 326	2 351	2 401	2 512	1 110 527	1 080 635	40 023
95	Saint-Leu-la-Forêt	5,2	14 962	4 293	4 297	4 427	689 103	673 125	53 157
95	Saint-Prix	7,9	7 464	2 313	2 321	2 343	353 749	322 093	33 256
95	Sannois	4,8	26 659	4 155	4 172	4 346	1 192 164	1 197 138	64 444
95	Sarcelles	8,5	59 204	5 907	6 037	4 450	3 230 235	3 164 056	89 014
95	Soisy-sous-Montmorency	4,0	17 670	3 516	3 522	3 589	900 892	876 987	50 699
95	Taverny	10,5	26 440	5 297	5 333	5 467	1 296 403	1 282 740	81 552
95	Villiers-le-Bel	7,3	27 004	2 562	2 684	2 278	1 459 290	1 437 413	43 839
Total 95		208,40	664 461	123 211	124 062	122 970	32 592 397	32 411 499	1 787 185
Total SEDIF (1)		762,20	4 362 705	560 245	562 407	562 245	240 773 281	236 399 136	8 255 442
Total hors territoire SEDIF (2)				74	74	60	56 480	24 556	18 586
Total général (3) = (1) + (2)		762,20	4 362 705	560 319	562 481	562 305	240 829 761	236 423 692	8 274 028

* DAE : débits à équilibre



La planification du service

→ HORIZON : UN OUTIL PARTAGÉ DE SUIVI DES OPÉRATIONS DE TRAVAUX

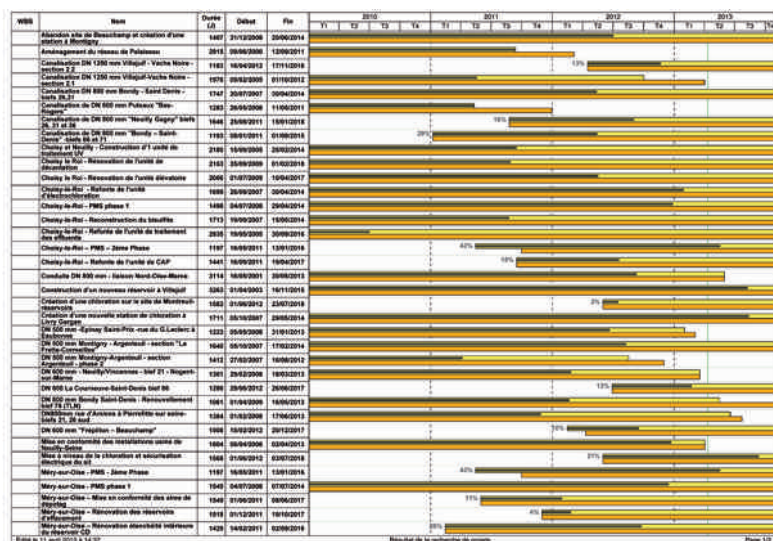


Diagramme de Gantt, obtenu à partir de HORIZON

Dès le début des années 2000, le SEDIF s'est doté d'outils de suivi de ses opérations d'investissement. En 2012, le SEDIF a fait le choix d'une base de gestion de projets collaborative informatisée, baptisée HORIZON, qui recense l'intégralité des opérations de travaux du XIV^{ème} Plan.

L'outil HORIZON permet de générer des statistiques et de visualiser l'avancement des projets sous forme de diagrammes de Gantt. Un module indépendant, pour les requêtes complexes, permet l'édition de rapports, utilisés notamment dans le cadre de la prévision d'activité des services ou de la révision du XIV^{ème} Plan.

Les évolutions de l'outil devraient faciliter les suivis spécifiques, tels que la gestion de la trésorerie et les demandes d'aides auprès de l'Agence de l'eau Seine-Normandie.

→ LA MODÉLISATION HYDRAULIQUE

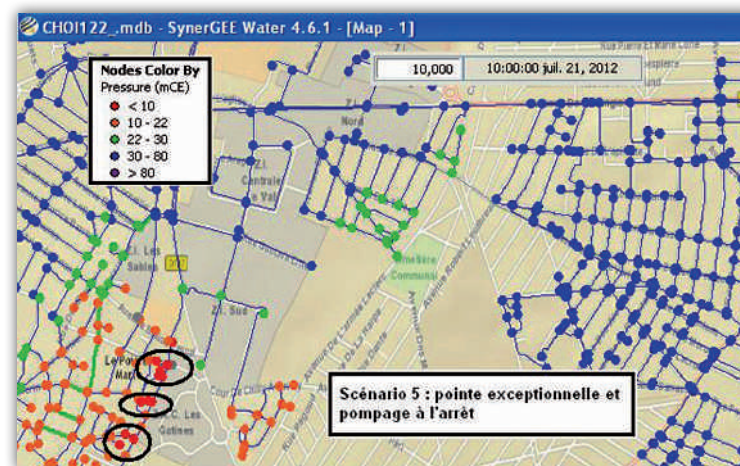
En 2012, le logiciel SynerGEE s'est imposé comme l'outil indispensable à la réalisation des études hydrauliques. Le SEDIF a d'ailleurs accueilli la manifestation SynerGEE Team France 2012, occasion de tisser des liens avec plus de 20 experts utilisateurs du logiciel.

Les modèles hydrauliques utilisés sous SynerGEE permettent de simuler, selon divers scénarios, le comportement des installations en amont du robinet du consommateur. Ils fournissent les débits et pressions dans le réseau, le niveau des réservoirs, le fonctionnement des pompes et des vannes. L'interprétation des résultats est facilitée par

une interface graphique, compatible avec le système de cartographie.

Les ingénieurs du SEDIF ont acquis la maîtrise des 11 sous-modèles détaillés, créés et entretenus par le délégataire. Ils les ont fait évoluer pour mieux les adapter aux besoins de son statut d'autorité organisatrice, et ont entrepris la construction d'un modèle stratégique, qui couvrira la totalité du réseau principal du SEDIF.

Ces moyens constituent désormais une aide précieuse au service des études : dimensionnement, vérification de la capacité des installations face aux situations exceptionnelles, élaboration de Schémas directeurs et de plans de secours.



En 2013, les aspects de la qualité de l'eau, tels que la modélisation des temps de séjour et la propagation du chlore, seront intégrés aux modèles.

La pression en certains nœuds s'avère insuffisante (points rouges) en l'absence de pompage, à l'heure de la pointe de consommation.

- 18 Comprendre le détail de la facture des services d'eau et d'assainissement
- 20 La facture d'eau et d'assainissement (au tarif général) et les différents tarifs
- 22 La facture d'eau et d'assainissement au 1^{er} janvier 2013
- 24 Comprendre l'utilisation de chaque centime de la part eau potable de la facture
- 26 La solidarité internationale

2

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU



Comprendre le détail de la facture des services d'eau et d'assainissement

Sur le territoire du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, l'eau est disponible, au tarif général, à un prix complet moyen pondéré de 4,0593 € T.T.C. par m³ au **1^{er} janvier 2012**. Ce prix varie de 2,5871 à 5,1525 € T.T.C. par m³ selon le coût de l'assainissement, variable en fonction de l'organisation retenue par les communes.

Le prix de l'eau potable représente en moyenne

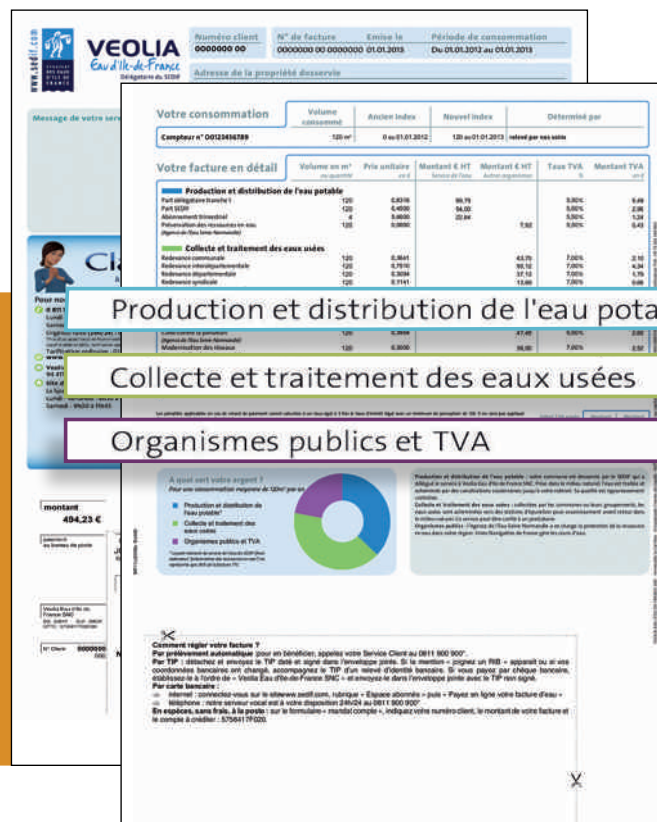
35,5 %

du prix complet moyen au 1^{er} janvier 2012. Les différents tarifs appliqués sont décrits page 21, et l'évolution de ce prix et des autres composantes de la facture figure pages 22-23.

1 m³

= 1000 litres
= 4,0593 € T.T.C.

en moyenne sur le territoire du SEDIF
soit 0,0040 € T.T.C. le litre
au 1^{er} janvier 2012



SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE
35,5 %
du total facturé
soit 1,4425 €/m³ H.T.

+

SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT
39,5 %
du total facturé
soit 1,6029 €/m³ H.T.

+

TAXES ET REDEVANCES
25 %
du total facturé
soit 1,0139 €/m³

=

4,0593 € T.T.C./m³
Prix moyen pondéré

Par exemple	Quantité estimée	Coût estimé
Un bain	130 litres	0,52 €
Une douche	40 litres	0,16 €
Un lave-vaisselle	15 litres	0,06 €
Un lave-linge	70 litres	0,28 €
Une chasse-d'eau	5 litres	0,02 €

SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE



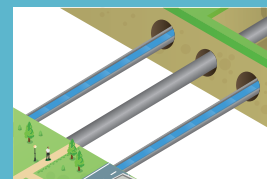
Le SEDIF est responsable de l'ensemble des missions permettant la production et la distribution de l'eau potable



Transformation de l'eau prélevée en eau potable



Gestion et entretien du patrimoine (réseau, usines, réservoirs ...)



Acheminement de l'eau jusqu'aux utilisateurs



Contrôle qualité

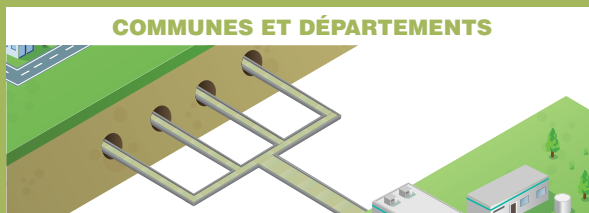


Relation usagers, gestion des abonnés, facturation

SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT



Plusieurs acteurs organisent le service de l'assainissement



Création, entretien, renouvellement des réseaux de collecte et de transport des eaux usées

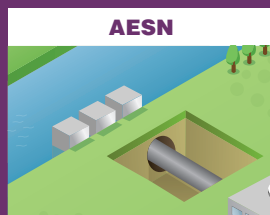


Transport et traitement des eaux usées

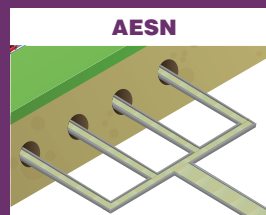
TAXES ET REDEVANCES



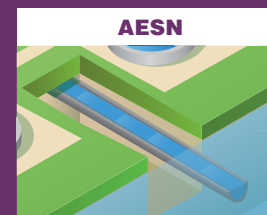
L'Agence de l'eau Seine-Normandie et Voies Navigables de France prélèvent des taxes et redevances par le biais de la facture d'eau et d'assainissement pour assurer leurs missions



Redevance pour la préservation des ressources en eau



Redevance pour la modernisation des réseaux de collecte des eaux usées



Redevance pour la lutte contre la pollution



Taxe pour l'entretien des cours d'eau navigables



La TVA est due sur la facture d'eau et d'assainissement

La facture d'eau et d'assainissement (au tarif général) et les différents tarifs

Au 1^{er} janvier 2013, la facture d'eau calculée sur la base d'une consommation annuelle moyenne de 120 m³ a augmenté de 1,5 % par rapport au 1^{er} janvier 2012.



La part de la production et de la distribution de l'eau potable, assurées par le SEDIF et son délégataire, a augmenté de 1,9 %. Les redevances d'assainissement augmentent de 3,8 % compte tenu de la revalorisation annuelle de leurs taux. Les redevances et taxes versées aux organismes publics (Agence de l'eau Seine-Normandie, Voies Navigables de

France et Etat) ont globalement diminué (- 1,6 %) en raison notamment de la révision à la baisse des redevances liées à la préservation des ressources en eau (- 15,4 %).

L'assainissement demeure en tête des postes et représente 40,4 % de la facture.

90% **“ Parole d'abonnés ”**
sont attentifs au prix de l'eau

Votre consommation		Volume consommé	Ancien index	Nouvel index	Déterminé par	
Compteur n° D0123456789		120 m ³	0 au 01.01.2012	120 au 01.01.2013	relevé par nos soins	VERSO

Votre facture en détail		Volume en m ³ ou quantité	Prix unitaire en €	Montant € HT Service de l'eau	Montant € HT Autres organismes	Taux TVA %	Montant TVA en €
Production et distribution de l'eau potable							
Part délégataire tranche 1	120	0,8316		99,79		5,50 %	5,48
Part SEDIF	120	0,4500		54,00		5,50 %	2,96
Abonnement trimestriel	4	5,6600		22,64		5,50 %	1,24
Préservation des ressources en eau (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,0660			7,92	5,50 %	0,43
Collecte et traitement des eaux usées							
Redevance communale	120	0,3641			43,70	2,71 %	1,18
Redevance interdépartementale	120	0,7510			90,12	7,00 %	6,31
Redevance départementale	120	0,3094			37,13	7,00 %	2,60
Redevance syndicale	120	0,1141			13,69	2,41 %	0,33
Redevance fermière communale	120	0,0337			4,04	2,71 %	0,11
Redevance fermière syndicale	120	0,0188			2,25	2,41 %	0,05
Redevance fermière départementale	120	0,0730			8,76	7,00 %	0,61
Organismes publics							
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,3954			47,45	5,50 %	2,60
Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,3000			36,00	2,47 %	0,89
Développement des voies navigables (Voies Navigables de France)	120	0,0150			1,80	5,50 %	0,10
Total en € : 494,23 TTC				176,43	292,86		24,94

Les pénalités applicables en cas de retard de paiement seront calculées à un taux égal à 3 fois le taux d'intérêt légal avec un minimum de perception de 12€. Il ne sera pas appliqué d'escompte en cas de paiement anticipé.

Détail TVA payée sur les débits	Montant TVA	Montant HT
TVA à 5,5%	12,81 €	233,60 €
TVA à 7,0%	12,13 €	235,89 €
Total	24,94 €	469,29 €

→ UNE GRILLE TARIFAIRE STRUCTURÉE AUTOUR DE 4 PRINCIPAUX TYPES D'ABONNEMENT



LE TARIF GÉNÉRAL DE VENTE DE L'EAU

Le tarif général de vente de l'eau est appliqué par défaut à tout abonné du Service. Il comprend deux termes (tarifs au 1^{er} janvier 2013) :

- un abonnement trimestriel fonction du diamètre du compteur, revenant au délégataire et contribuant aux frais fixes du Service : **5,66 € H.T.** pour un compteur de 15 mm (le plus courant) ;
- un prix par m³ (**1,2816 € H.T.**) composé :
 - > de la part destinée au SEDIF pour le financement de ses investissements et de son fonctionnement : **0,45 €** depuis le 1^{er} janvier 2011,
 - > de la part revenant au délégataire pour le financement de l'exploitation du service soit : **0,8316 €** entre 0 et 180 m³ annuels (tranche 1) **1,0167 €** au-delà de ce seuil (tranche 2).

Sur la base d'une consommation de 120 m³, on obtient un **prix moyen au m³ de 1,4703 € H.T.**, appliqué sur l'ensemble du territoire du SEDIF au **1^{er} janvier 2013**.



LE TARIF MULTI-HABITAT

Le tarif multi-habitat s'adresse aux immeubles d'habitation collective, afin que chaque foyer bénéficie du tarif préférentiel fixé pour la tranche 1 du tarif général. Il comprend :

- l'abonnement trimestriel du tarif général, fonction du diamètre du compteur,
- l'abonnement complémentaire trimestriel égal au produit du nombre de logements (L) x l'abonnement trimestriel de base pour un compteur de 15 mm, soit : L x **5,66 € H.T.** (valeur au 1^{er} janvier 2013),
- le prix au m³, soit au 1^{er} janvier 2013 : **0,45 € + 0,8316 €** entre 0 et (L x 180) m³ annuels, **0,45 € + 1,0167 €** au-delà de ce seuil.

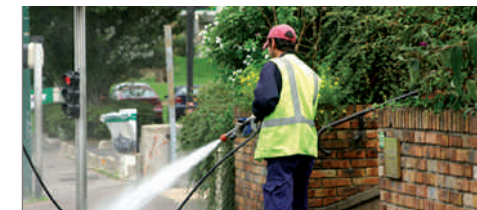
Le Règlement du Service public de l'eau (RDS), adopté par délibération du Comité du SEDIF du 21 octobre 2010 et entré en vigueur au 1^{er} janvier 2011 décrit les modalités de facturation de l'eau et des prestations accessoires (consultable sur www.sedif.com, rubrique « publications abonnés »). En plus des éléments de facturation de l'eau présentés dans ces pages, des frais d'accès au service sont facturés en cas de souscription d'un nouvel abonnement (à l'exception des cas décrits au RDS) à hauteur de 52,90 € H.T. au 1^{er} janvier 2013.



LE TARIF GRANDE CONSOMMATION

Les abonnés consommant plus de 5 475 m³/an (soit 15 m³/jour) peuvent bénéficier du tarif « grand consommateur », qui comprend :

- l'abonnement trimestriel du tarif général, fonction du diamètre du compteur,
- l'abonnement complémentaire de **273,18 €** par trimestre au 1^{er} janvier 2013,
- le prix du m³ décroissant selon des tranches de consommation croissantes, pour les volumes consommés au-delà de 5 475 m³ par an.



LE TARIF VOIRIE PUBLIQUE

Le tarif applicable aux usages d'arrosage et de nettoyage sur les routes et voies ouvertes à la circulation publique piétonne ou routière comprend :

- l'abonnement trimestriel « voirie publique » inférieur au tarif général, et fonction du diamètre du compteur,
- le prix au m³ correspondant environ à la moitié du prix au tarif général, soit au 1^{er} janvier 2013 : **0,225 € + 0,4158 €** entre 0 et 180 m³, **0,225 € + 0,5089 €** au-delà de ce seuil.

2 taux différents de TVA depuis le 1^{er} janvier 2012

La 4^{ème} loi de finances rectificative de 2011 a créé un taux de TVA à 7 %, qui s'applique à compter du 1^{er} janvier 2012 aux redevances des services d'assainissement et à la redevance AESN pour modernisation des réseaux de collecte. En revanche, le prix de la fourniture de l'eau, les redevances de bassin et de lutte contre la pollution prélevées par l'AESN, ainsi que la taxe prélevée par VNF puisqu'elle est liée à un prélèvement d'eau, restent soumis au taux réduit de 5,5 %.

La facture d'eau et d'assainissement au 1^{er} janvier 2013

FACTURE ANNUELLE 120 M³

Evolution des 3 parts du prix de l'eau entre le 01/01/12 et le 01/01/13

Après une baisse d'environ 20 % liée à l'entrée en vigueur du nouveau contrat de délégation de service public au 1^{er} janvier 2011, la part du prix de l'eau relevant de la responsabilité du SEDIF enregistre au 1^{er} janvier 2013 une hausse modérée de 1,9 % par rapport à 2012.

Part du prix relative
à la production et à
la distribution de l'eau
potable, assurées par le
SEDIF et son délégataire
+ 1,9 %

1^{ÈRE} PART : PRODUCTION ET DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE (assurées par le SEDIF et son délégataire)

Consommation prix au m³ (part revenant au délégataire)	SEDIF	120	0,8088	97,06	0,8316	99,79	2,8 %
Consommation prix au m³ (part revenant au SEDIF)	SEDIF	120	0,4500	54,00	0,4500	54,00	0,0 %
Abonnement trimestriel (revenant au délégataire)	SEDIF	4	5,5100		5,6600		
Abonnement trimestriel ramené au m³	SEDIF	120	0,1837	22,04	0,1887	22,64	2,7 %
Total SEDIF			1,4425 ⁽¹⁾	173,10	1,4703 ⁽¹⁾	176,43	1,9 %

Part du prix
correspondant à
l'assainissement
+ 3,8 %

2^{ÈME} PART : COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES

Redevance communale ⁽²⁾	Communes	120	0,3930	47,16	0,3978	47,74	1,2 %
Redevance syndicale ⁽²⁾	Syndicats	120	0,1256	15,07	0,1329	15,94	5,7 %
Redevance départementale ⁽²⁾	Départements	120	0,3769	45,23	0,3824	45,89	1,5 %
Redevance interdépartementale ⁽²⁾	SIAAP	120	0,7074	84,89	0,7510	90,12	6,2 %
Total Collecte et traitement des eaux usées			1,6029	192,35	1,6641	199,69	3,8 %

Valeurs moyennes
pondérées sur
l'ensemble des
communes du SEDIF

Taxes et
redevances
- 2,9 %

3^{ÈME} PART : ORGANISMES PUBLICS

3 ^{ÈME} PART : ORGANISMES PUBLICS							
Préservation des ressources en eau ⁽³⁾	AESN	120	0,0780	9,36	0,0660	7,92	-15,4 %
Lutte contre la pollution	AESN	120	0,3990	47,88	0,3954	47,45	-0,9 %
Modernisation des réseaux de collecte	AESN	120	0,3000	36,00	0,3000	36,00	0,0 %
Développement des voies navigables	VNF	120	0,0200	2,40	0,0150	1,80	-25,0 %
T.V.A.	Etat	120	0,2169	26,03	0,2078	24,94	-4,2 %
Total Organismes publics			1,0139	121,67	0,9842	118,11	-2,9 %

TVA à 7 %
sur certains éléments
de la facture
(voir encadré
page 21)

⁽¹⁾ Prix moyen pour une consommation
de 30 m³ par trimestre, soit 120 m³ par an
et ramené en €/m³

⁽²⁾ Pour mieux traduire la valeur des différentes
parts de la redevance d'assainissement,
ce tableau est établi, depuis le 1^{er} janvier 2006,
à partir des tarifs pratiqués sur l'ensemble des
communes desservies, calculés en moyenne
pondérée par leur population.

⁽³⁾ La redevance pour la préservation
des ressources en eau figure sur la facture
dans la 1^{ère} part « distribution de l'eau ».

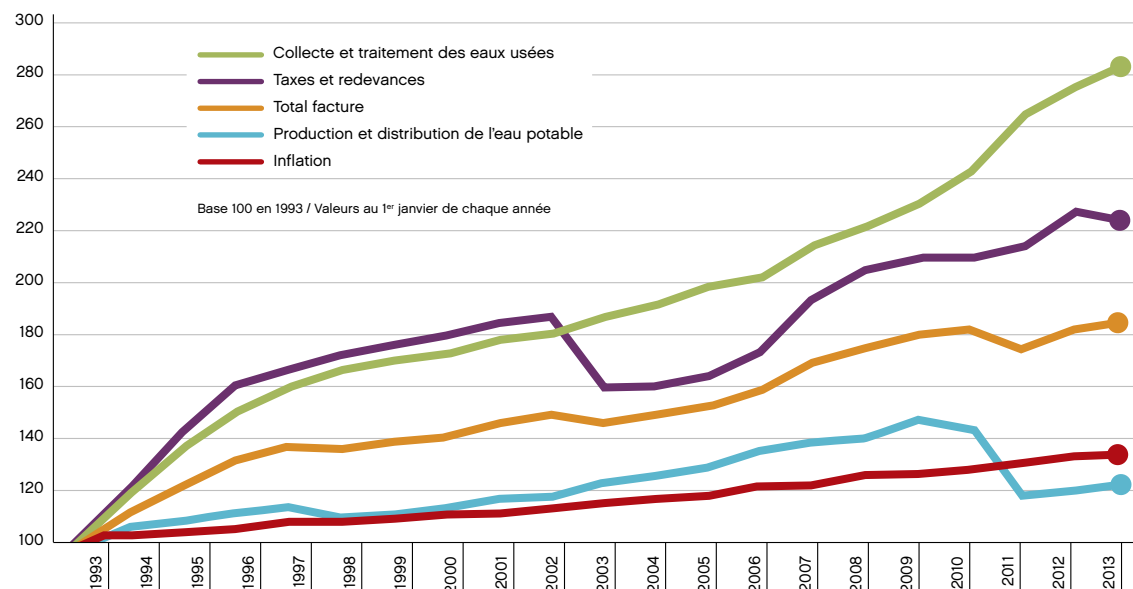
TOTAL	Prix complet ramené au m ³	Montant (en €)	Prix complet ramené au m ³	Montant (en €)	Évolution (en %)
	4,0593	487,11	4,1186	494,23	1,5 %

La part du prix de l'eau revenant au SEDIF pour une consommation annuelle standard de 120 m³ est passée de 1,44 € H.T. au 1^{er} janvier 2012 à 1,47 € H.T. au 1^{er} janvier 2013, soit une hausse de 3 centimes induite par les révisions trimestrielles, tandis que le prix complet moyen pondéré sur le territoire du SEDIF est passé de 4,06 € T.T.C./m³ à 4,12 € T.T.C./m³, du fait des redevances d'assainissement.

Prix complet T.T.C. moyen pondéré
sur l'ensemble
des communes
(4,12 € au 1^{er} janvier 2013)

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

Des trois composantes de la facture d'eau, la part correspondant au service assuré par le SEDIF connaît l'évolution la plus modérée, inférieure à l'inflation.



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

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

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

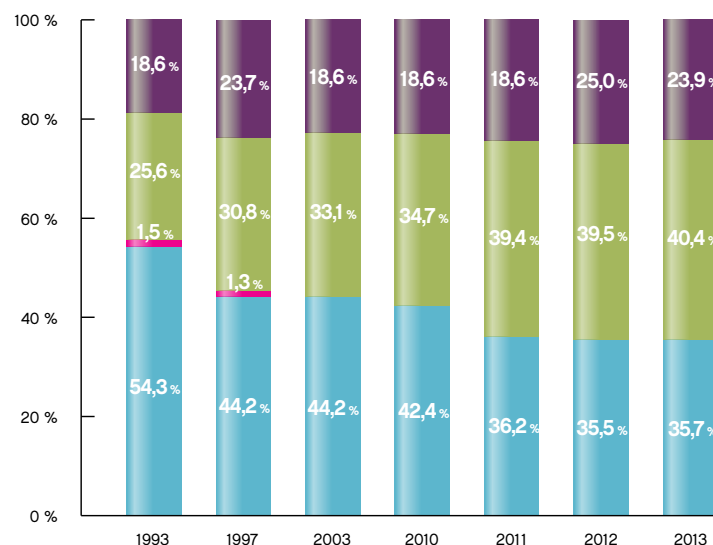
+ 34,1 % en 20 ans
soit 1,48 % par an

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

ÉVOLUTION DE LA PART RELATIVE DES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DE LA FACTURE DEPUIS 20 ANS

En 20 ans, la part que représente le service de production et distribution d'eau potable sur la facture d'eau a diminué d'un tiers. Comptant pour 54,3 % de la facture totale en 1993, le service assuré par le SEDIF n'en représente que 35,7 % en 2013. Depuis l'entrée en vigueur du nouveau contrat de DSP en 2011, il est passé au deuxième rang des coûts, derrière la part de l'assainissement qui compte désormais pour 40,4 % de la facture.

Cette évolution sur la période résulte des hausses régulièrement plus fortes des redevances assainissement et des taxes et redevances, conjuguées à la baisse du prix de l'eau potable obtenue en 2011 dans le cadre de la nouvelle délégation de service public.



**EN 20 ANS, LE POIDS
DE L'EAU POTABLE DANS
LA FACTURE A DIMINUÉ
DE PLUS D'UN TIERS.**

Production et distribution de l'eau potable
Collecte et traitement des eaux usées
Majorations communales
Taxes et redevances

Pour chaque année, les 100 %
correspondent au total de la
facture

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

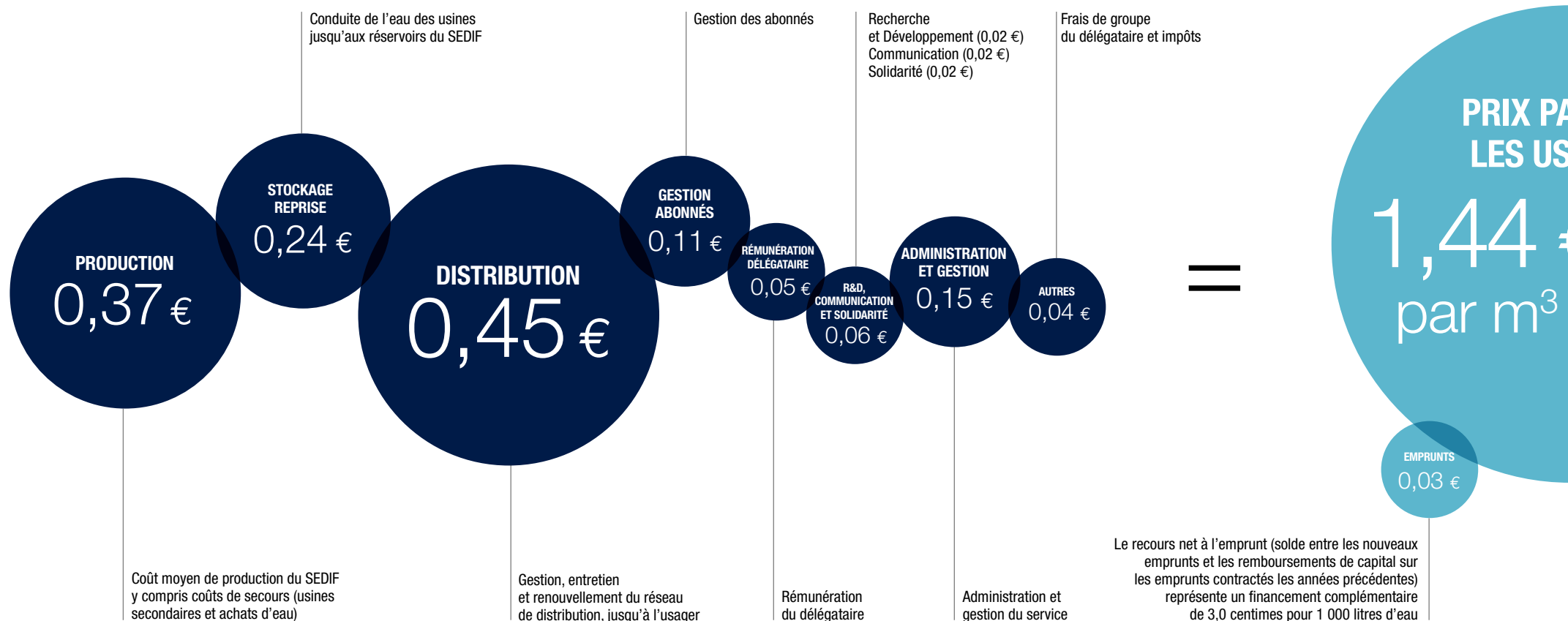
→ RÉPARTITION DES CHARGES SELON LES MISSIONS DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



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



RESSOURCES

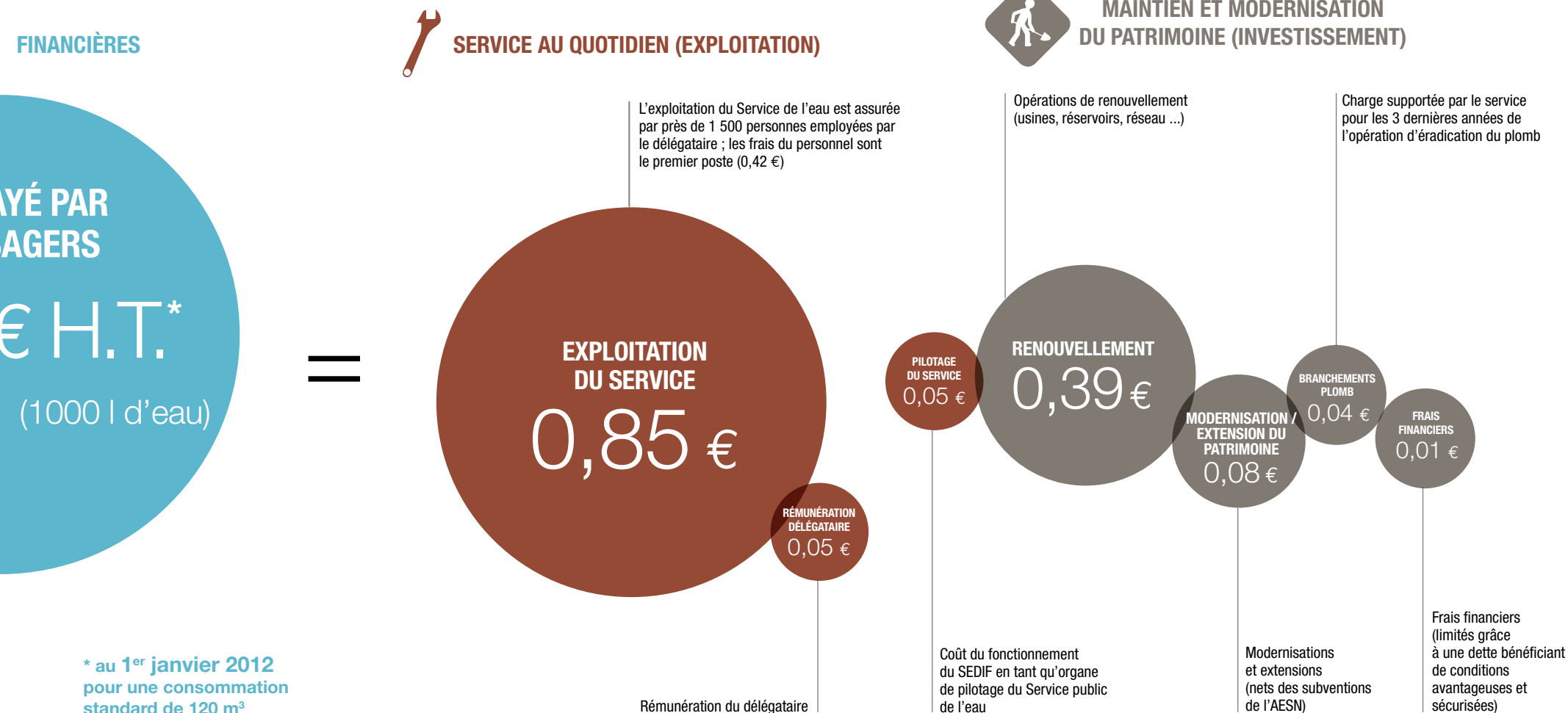


Méthode : la part de la facture revenant au Service de l'eau (35,5%) est ici analysée sous 2 angles de vue différents pour comprendre comment les **ressources financières** du Service :

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

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

→ RÉPARTITION DES CHARGES SELON LEUR NATURE



La solidarité internationale

En allouant des subventions à des associations de droit français, le SEDIF soutient des projets pour améliorer l'accès à l'eau potable dans des pays du Sud, principalement en Afrique et en Asie.

En 2012, le SEDIF a contribué à 18 projets dans 12 pays d'Afrique et d'Asie pour 1,45 M€, ce qui porte le montant cumulé des aides depuis 1986 à 21,15 M€ et à plus de 4 000 000 le nombre de bénéficiaires.



L'accès à l'eau potable facilite la vie quotidienne : une pompe à Madagascar et un raccordement domiciliaire au Laos.

Projets aidés en 2012

Pays	Opération	Association	Montant (en €)
Cambodge	Réalisation de 35 points d'eau potable dans la province de Sieam Reap, commune de Reul, district de Puork	HAMAP	75 000
Guinée	Renforcement de la capacité de production de l'usine de traitement de Yessoulou pour l'alimentation en eau potable de la ville de Conakry	OIEau	180 000
Haïti	Construction de 6 citernes familiales et renforcement des capacités locales dans les communes d'Aquin et Fonds des Nègres	Désir d'Haïti	12 000
Haïti	Construction de citernes familiales sur l'île de la Tortue dans le département Nord-Ouest	L'Appel	32 500
Haïti	Eau et assainissement dans 10 villages de la commune des Verrettes	HAMAP	84 500
Laos	Réalisation de mini réseaux d'eau potable dans 4 provinces (programme MIREP III)	GRET	200 000
Madagascar	Adduction d'eau potable de la ville d'Ambodifotatra sur l'île de Sainte-Marie	GRET	30 000
Madagascar	Renforcement du service de l'eau potable de la ville de Tamatave, région Est	Protos	50 000
Madagascar	Etude de faisabilité pour la réhabilitation du système d'alimentation en eau potable d'Ambahikily, district de Morombé, région du Sud-Est	Experts-Solidaire	28 000
Mali	Rénovation des systèmes d'alimentation en eau potable de Tambacara, Guiffi, Ouologuella et Bangassi dans la commune de Diafounou Gory, cercle de Yélimané, région de Kayes	SEVES	200 000
Mali	Gestion intercommunale de pompes à motricité humaine dans le cercle de Bougouni	Acqua-OING	100 000
Maroc	Généralisation de l'eau potable dans les communes d'Aïn Jemma et de Sfassif	ADEFRAMS	100 000
Niger	Optimisation du service public de l'eau dans la région de Maradi	SEVES	69 000
République Démocratique du Congo	Amélioration des conditions d'accès à l'eau potable dans le cadre de la lutte contre le choléra à Kalémie, district de Tanganyika, province du Katanga	Solidarités International	86 000
Rwanda	Réhabilitation du réseau d'eau potable de Gatare, district de Gicumbi, province du Nord	L'Appel	20 000
Tchad	Réalisation d'un kiosque à eau potable dans le village de Kol dans la région de Mondoul	SEVES	23 000
Tchad	Consolidation du service public de l'eau dans les régions du Sud	Initiatives Développement	40 000
Togo	Extension du réseau de distribution d'eau potable dans la ville de Dapaong, région des Savanes	EAST	120 000

- 28 L'évaluation de la qualité de service
- 29 La mesure du service à l'utilisateur
- 30 Le contrôle de la qualité de l'eau
- 32 Les paramètres mesurés
- 34 La bactériologie
- 35 Le chlore
- 36 La turbidité
- 37 Les nitrates
- 38 Les pesticides

3

- 39 Le fluor et autres composés minéraux
- 40 L'aluminium
- 41 La dureté
- 42 La qualité de l'eau distribuée
- 44 Le plomb
- 45 La préservation de l'environnement



LA QUALITÉ DU SERVICE DE L'EAU

L'évaluation de la qualité de service

La qualité de service est au centre des préoccupations du SEDIF et de ses élus, et doit répondre aux exigences de la réglementation et des consommateurs. Relation clientèle, qualité de l'eau et des travaux, respect de l'environnement, ... font partie de ses axes essentiels.

La politique de qualité de service du SEDIF est mesurée selon deux axes (mesures de la performance et de la satisfaction), permettant de s'assurer que les objectifs de qualité de service fixés sont bien atteints :

→ LA MESURE DE LA PERFORMANCE

Elle est appréciée sur la base d'**indicateurs de performance** imposés **contractuellement** au délégataire. Ils visent à assurer une qualité de service optimale dans un processus d'amélioration continue et concernent la plupart des aspects du service : relation clientèle, qualité et sécurité de l'eau, gestion des installations, des équipements et du réseau, environnement, travaux, aspect social, ...

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. Certains résultats sont suivis mensuellement, d'autres annuellement.

Dans un souci d'incitation à une qualité maximale, la plupart font également l'objet d'un seuil d'intéressement pour le délégataire.

Les principaux indicateurs contractuels de performance sont présentés en détail dans les pages du présent rapport annuel. S'y ajoutent les indicateurs issus du décret du 2 mai 2007, listés à partir de la page 46.

→ LA MESURE DE LA SATISFACTION

Elle s'appuie sur l'« **Observatoire de la qualité du Service public de l'eau** ». Par le biais d'enquêtes réalisées par un organisme indépendant (TNS Sofres), l'Observatoire permet d'évaluer la qualité de service et de satisfaction attendue par les différentes catégories d'usagers (cf p. 52 du rapport d'activité).

Ces enquêtes, réalisées en plusieurs vagues sur une année, permettent au SEDIF de vérifier régulièrement la qualité de service ressentie par les usagers et différents abonnés.

Les questions portent sur le prix et la qualité de l'eau, les travaux, le centre d'appels téléphoniques, les informations fournies ...

Le SEDIF peut ainsi demander au délégataire, le cas échéant, de prendre les mesures nécessaires à l'amélioration des résultats. Quelques résultats chiffrés de ces enquêtes (cf. « parole d'abonnés ») sont repris dans les différentes pages du présent rapport.

La synthèse des différentes vagues d'enquêtes menées sur l'année est présentée au Bureau et au Comité, ainsi qu'à la Commission consultative du service public local (CCSPL).

Ce système de management est caractérisé par la **boucle de la qualité de service**, insérée dans la norme AFNOR NF P15-900-4 (lignes directrices relatives à la gestion d'un système en eau potable) dont le schéma de principe figure en page 27.

“ Parole d'abonnés ”

94%

des particuliers abonnés sont satisfaits ou très satisfaits du service de l'eau dans leur commune

LE SEDIF PARTICIPE À L'ANALYSE COMPARATIVE DES SERVICES D'EAU POTABLE MENÉE PAR LA FNCCR ET À L'OBSERVATOIRE NATIONAL DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Depuis 2009, le SEDIF participe à l'**analyse comparative des Services d'eau potable** menée par la FNCCR.

30 collectivités ont participé à l'étude des données de l'exercice 2010, dont les résultats ont été présentés en 2012. Les Services d'eau potable comparés sont très divers, par leur taille

(de 10 000 à plus de 4 000 000 d'habitants), l'origine de l'eau utilisée (superficielle ou souterraine), les traitements mis en œuvre, ou les modes de gestion (régie, délégation, mixte). Cette analyse constitue un outil supplémentaire pour améliorer le pilotage du service ; elle permet à chaque collectivité de disposer d'un référentiel de données

et de se situer par rapport à d'autres collectivités. Le SEDIF participe également, depuis 2009, à l'**Observatoire national des Services d'eau et d'assainissement**, en saisissant sur le site de l'ONEMA, les résultats annuels des indicateurs de performance fixés par le décret du 2 mai 2007.

La mesure du service à l'utilisateur

Le contrat de délégation de service public prévoit de nombreux indicateurs permettant de contrôler la qualité du service aux usagers.

Sont analysés ici les 16 indicateurs de performance consacrés au service à l'utilisateur et liés aux performances du Centre Relation Client (CRC), au respect des délais d'intervention et de mise en eau. 14 de ces indicateurs vérifient le respect des « engagements Clario » inscrits dans le Règlement de service. 10 ont obtenu un taux de réalisation ou un résultat répondant à l'objectif fixé, 6 ne l'ont pas atteint, dont 3 ont donné lieu à l'application d'une pénalité financière.

→ PERFORMANCES DU CENTRE RELATION CLIENT

En 2012, il a traité **62 529 courriers/emails** (+ 24,5 % par rapport à 2011) et reçu **475 513 appels** téléphoniques (+ 32 % par rapport à 2011) ; ses performances d'efficacité de prise en charge des appels et courriers ont été les suivantes :

- l'objectif de réponse aux appels entrants (90 %) a été largement atteint avec un résultat de 93,98 % (dans une fourchette variant de 85,51 % à 96,02 % selon les mois),
- le taux de réponse aux courriers/courriels sous 8 jours ouvrés, en légère baisse, s'est établi à 95,65 %, en dessous de l'objectif fixé (99,5 %),

- la valeur cible du temps moyen de décroché (< à 40 s) n'a jamais été atteinte, la moyenne annuelle se situant à un peu plus de 58 s.

Selon les enquêtes menées dans le cadre de l'Observatoire de la qualité pour vérifier le jugement des différents abonnés sur la qualité du CRC, 85 % des personnes interrogées ont été satisfaites ou très satisfaites de leur contact téléphonique. Le SEDIF a demandé au délégataire une amélioration de ce taux de satisfaction.

→ INTERVENTIONS ET MISES EN EAU

Bien que proches des objectifs fixés, 3 indicateurs sur 9 n'ont pas atteint les performances exigées par le contrat. L'envoi de devis sous 8 jours (1 534 envois pour 1 591 demandes de devis) se situe à 96,42 % et l'intervention des équipes sous 2 h en cas d'urgence à 99,44 %, pour un objectif de 99,5 %. Les travaux et mise en eau sous 10 jours obtiennent un résultat de 98,41 % pour un objectif fixé à 99 %.

A noter que la période de gel de février 2012 a fortement impacté les résultats de ces indicateurs.

→ AUTRES INDICATEURS

Le taux de réclamations écrites (objectif : < 3 pour mille) s'est établi en légère hausse, à 3,84 pour mille abonnés.

INDICATEURS DE PERFORMANCE 2012 SERVICE À L'USAGER

Indicateurs contractuels	Objectif de résultat	Résultat
Certification NF Centre de relation client	maintien	résultat positif
Taux de réclamations écrites (courriers, mails, ...)	< 3 pour mille	3,84 pour mille
Centre Relation Client		
Réponse aux courriers/courriels sous 8 jours	99,5 %	95,65 %
Taux d'appels non perdus	90 %	93,98 %
Temps moyen de décroché	< 40 secondes	58,08 s
Taux de rappel dans la journée pour un message déposé sur le répondeur avant 16h30	99 %	99,60 %
Taux de factures établies sur la base d'une consommation réelle (*)	30 % à fin 2013	35,74 %
Interventions – mise en eau		
Respect d'une plage horaire de 2 heures pour les rendez-vous à domicile	99 %	99,59 %
Intervention des équipes en cas d'urgence (dont fuite) sous 2 heures	99,5 %	99,44 %
Devis de branchement sous 8 jours ouvrés	99,5 %	96,42 %
Travaux et mise en eau sous 10 jours ouvrés à compter de la validation du devis (sous réserve de l'obtention des autorisations administratives)	99 %	98,41 %
Ouverture et mise en service des branchements des nouveaux abonnés dans le 1 ^{er} jour ouvrable suivant la demande (sous réserve de la conformité de l'installation)	99 %	99,04 %
Demande d'abonnement ou de résiliation prise en compte dans les 24 heures	99 %	100 %
Réponse sous 48 heures à une demande d'information sur la qualité de l'eau	99,5 %	99,59 %
Prélèvement en eau sous 24 heures suite à une réclamation, et envoi des résultats d'analyses sous 48 heures	99,5 %	100 %
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	< 5 pour mille abonnés	4,57 pour mille

* Cet indicateur est lié au déploiement du télérelevé, qui doit être achevé fin 2015.

“ Parole d'abonnés ”

85%

des abonnés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits de leur dernier contact téléphonique avec le centre d'appels

Le contrôle de la qualité de l'eau

Avant d'être distribuée aux consommateurs, l'eau puisée fait l'objet de traitements poussés dont l'efficacité est constamment contrôlée, tout au long du cycle de production, de la ressource aux robinets de consommation.

→ DES CRITÈRES DE QUALITÉ STRICTS

La Code de la santé publique, dans ses articles R. 1321-1 et suivants, précise la réglementation applicable à l'eau destinée à la consommation humaine.

Les paramètres à surveiller sont définis par un arrêté de janvier 2007, qui fixe également les seuils à respecter pour que l'eau puisse être consommée sans danger. La plupart de ces seuils s'appuient sur des recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

Les paramètres réglementaires sont au nombre de 54 (voir liste et seuils des paramètres pages 32 et 33).

Le SEDIF va au-delà et analyse **11 paramètres supplémentaires**.

→ DES CONTRÔLES NOMBREUX ET RIGOUREUX

Trois niveaux de contrôle garantissent en permanence la qualité de l'eau potable distribuée par le SEDIF et assurent **sa conformité à la réglementation française et européenne**.

→ **Le contrôle sanitaire**, contrôle officiel, assuré sous l'autorité des Agences Régionales de Santé⁽¹⁾ (ARS), confié à des laboratoires agréés par le Ministère de la Santé, porte sur l'eau brute, l'eau produite et l'eau distribuée.

Sa fréquence est définie par un arrêté de janvier 2007 modifié en 2010. Pour les eaux brutes et produites, elle est fonction du volume prélevé ou produit, pour les eaux distribuées, du nombre d'habitants de la commune. Même si la réglementation ne le prévoit pas, le SEDIF a demandé à l'ARS d'Ile-de-France que chaque commune fasse l'objet au minimum d'un contrôle par mois.

Sur la ressource prélevée et l'eau en sortie des usines de production, **plus de 30 000 contrôles/an** sont réalisés sur près de **500 prélèvements** et vérifient l'efficacité des traitements mis en œuvre.

La qualité de l'eau distribuée est surveillée par près de **5 000 prélèvements/an** aux points de consommation. Ils sont réalisés sur plus de 1 200 points de prélèvements, sélectionnés sous le contrôle des autorités sanitaires et répartis sur le territoire du SEDIF en fonction de l'origine de l'eau, des traitements appliqués et du département.

→ **La surveillance sanitaire**, conduite par le délégataire du SEDIF représente plus de **210 000 analyses/an** sur la ressource, les filières de traitement et le réseau de distribution.

Le programme de surveillance a été établi après une analyse de risque, conduite au moyen de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) sur tout le parcours de l'eau, de l'usine de production jusqu'au robinet du consommateur, dans le cadre de la certification ISO 22000. Les mesures sont effectuées notamment dans les laboratoires des usines de production, selon les procédés les plus modernes. Des appareils de mesure en continu confortent le pilotage des installations de production et de distribution en temps réel.

→ **Le contrôle contractuel**, confié par le SEDIF aux laboratoires choisis par l'ARS d'Ile-de-France renforce le contrôle qualité en sortie d'usines et sur le réseau, en fixant, pour certains paramètres, des exigences de qualité plus strictes que la réglementation en vigueur. En cas de risques sanitaires pour les consommateurs, l'ARS enclenche aussitôt la mise en alerte des services des eaux des communes et du SEDIF, et peut interdire la consommation jusqu'à vérification du retour à la normale.

“ Paroles d'abonnés ”

89 %

reconnaissent que l'eau du robinet est l'un des produits alimentaires les plus surveillés.

90 %

sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité sanitaire de l'eau.

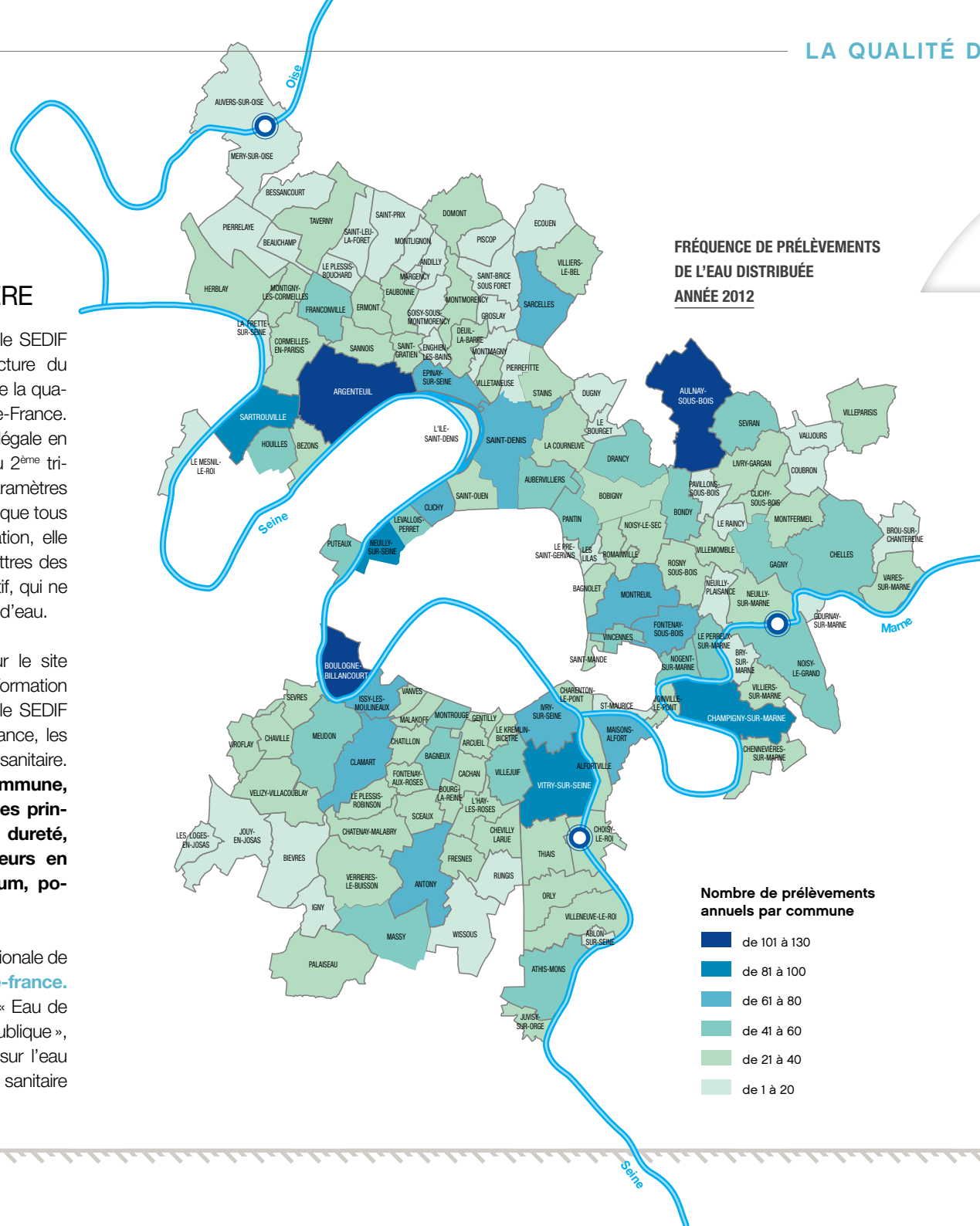
⁽¹⁾ Les Agences Régionales de Santé, ARS, ont été mises en place au 1^{er} avril 2010, en remplacement des Directions Départementales de l'Action Sanitaire et Sociale (DDASS)

→ UNE INFORMATION COMPLÈTE ET RÉGULIÈRE

Conformément à la réglementation, le SEDIF adresse aux abonnés, avec la facture du 4^{ème} trimestre, la synthèse annuelle de la qualité de l'eau réalisée par l'ARS d'Ile-de-France. Le SEDIF anticipe cette information légale en présentant dans la **Lettre Clario** du 2^{ème} trimestre une analyse des principaux paramètres de qualité pour l'année écoulée. Afin que tous puissent bénéficier de cette information, elle est distribuée dans les boîtes aux lettres des personnes résidant en habitat collectif, qui ne reçoivent pas directement de facture d'eau.

Les particuliers disposent aussi, sur le site www.sedif.com, d'un support d'information dynamique sur la qualité de l'eau : le SEDIF réactualise, dès qu'il en a connaissance, les résultats des analyses du contrôle sanitaire. **Chacun peut ainsi, pour sa commune, connaître l'origine de son eau, ses principales caractéristiques (pH, dureté, conductivité) ainsi que ses teneurs en sels (calcium, magnésium, sodium, potassium, ...).**

Enfin, le site internet de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France www.ile-de-france.sante.fr présente, sous la rubrique « Eau de consommation » de l'onglet « Santé publique », les résultats des analyses réalisées sur l'eau distribuée dans le cadre du contrôle sanitaire en Ile-de-France.



LES LABORATOIRES DU CONTRÔLE SANITAIRE

Les laboratoires choisis par l'ARS d'Ile-de-France pour assurer le contrôle sanitaire à compter de mai 2009 et pour une durée maximale de 45 mois sont :

Départements de Seine-et-Marne, Essonne, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne : **SGS Multilab**

Département des Yvelines : **Eurofins IPL Ile-de-France** (Eurofins IPL IDF)

Département des Hauts-de-Seine : **Eurofins Hydrologie France**

Département du Val d'Oise : **Groupe Laboratoire départemental** constitué de LDA95 (mandataire), Eurofins IPL IDF et Eurofins IPL Nord

Les paramètres mesurés

ANALYSES RÉGLEMENTAIRES EN SORTIE D'USINES ET SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Paramètre	Unité	Limite de qualité	Référence de qualité	Fréquence annuelle théorique		
				Usines principales	Forages	Réseau de distribution
Paramètres microbiologiques						
Bactéries aérobies revivifiables à 22°C	/ ml	-	(1)	142 à 143	2 à 14	4892
Bactéries aérobies revivifiables à 37°C	/ ml	-	(1)	142 à 143	2 à 14	4892
Bactéries sulfito réductrices y compris les spores	/ 100 ml	-	0 (2)	140 à 143	14	4876
Coliformes totaux	/ 100 ml	-	0	142 à 143	2 à 14	4899
Entérocoques	/ 100 ml	0	-	142 à 143	2 à 14	4891
Escherichia coli	/ 100 ml	0	-	142 à 143	2 à 14	4902
Composés organohalogénés volatils						
Bromoforme	µg/l	-	-(3)	14 à 24	3	87
Chloroforme	µg/l	-	-(4)	14 à 24	3	87
Dibromochlorométhane	µg/l	-	-(5)	14 à 24	-	87
Dibromo(1,2)méthane	µg/l	-	-(6)	20 à 24	-	49
Dichloro(1,1)éthylène	µg/l	-	-	20 à 24	-	49
Dichloro(1,2)éthylène	µg/l	-	-(7)	20 à 24	-	49
Dichloro(1,2)éthane	µg/l	3	-	20 à 24	-	49
Dichlorobromométhane	µg/l	-	-(8)	14 à 24	-	87
Dichlorométhane	µg/l	-	-(9)	14 à 24	-	49
Tétrachloréthylène + trichloroéthylène	µg/l	10 (10)	-	14 à 24	3	49
Tétrachlorure de carbone	µg/l	-	-(11)	20 à 24	-	49
Trichloro(1,1,1)éthane	µg/l	-	-	20 à 24	3	49
Trihalométhanes (total)	µg/l	100 (12)	-	14 à 24	3	87
Paramètres chimiques						
Aluminium	µg/l	-	200	14 à 24	3	4632
Ammonium	mg/l	-	0,1 (13)	142 à 143	2 à 14	4859
Antimoine	µg/l	5	-	-	-	91
Arsenic	µg/l	10	-	14 à 24	3	-
Baryum	mg/l	0,7	-	14 à 24	3	-
Benzène	µg/l	1	-	14 à 24	3	-
Bore	mg/l	1	-	14 à 24	3	-
Bromates	µg/l	10 (14)	-	14 à 24	3	-
Cadmium	µg/l	5	-	-	-	91
Calcium	mg/l	-	-	14 à 24	-	-
Carbone organique total	mg/l	-	2 (15)	142 à 143	2 à 14	-
Chlore libre et total	mg/l	-	-(16)	142 à 143	2 à 14	4908
Chlorures	mg/l	-	250 (17)	142 à 143	2 à 14	-
Chrome	µg/l	50	-	-	-	91
Conductivité	µS/cm	-	de 180 à 1000 (18)	142 à 143	2 à 14	4861
Cuivre	mg/l	2	1	-	-	91
Cyanures totaux	µg/l	50	-	142 à 143	3	-
Fer total	µg/l	-	200	14 à 24	3	256
Fluorures	mg/l	1,5	-	14 à 24	3	-
Magnésium	mg/l	-	-	14 à 24	-	-
Manganèse	µg/l	-	50	14 à 24	3	-
Mercur	µg/l	1	-	14 à 24	3	-
Nickel	µg/l	20	-	-	-	91
Nitrates	mg/l	50	-	142 à 143	2 à 14	-
Nitrites	mg/l	0,5	-	142 à 143	2 à 14	91
Oxygène dissous	mg/l	-	-	-	-	-

ANALYSES RÉGLEMENTAIRES EN SORTIE D'USINES ET SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Paramètre	Unité	Limite de qualité	Référence de qualité	Fréquence annuelle théorique		
				Usines principales	Forages	Réseau de distribution
Paramètres chimiques						
Paramètres de l'équilibre calcocarbonique	-	-	- (19)	142 à 143	3	-
pH	u pH	-	de 6,5 à 9 (20)	142 à 143	3	4909
pH équilibrant	u pH	-	-	142 à 143	-	-
pH in situ	u pH	-	de 6,5 à 9	142 à 143	2 à 14	-
Plomb	µg/l	10 (21)	-	-	-	9
Potassium	mg/l	-	-	14 à 24	3	-
Paramètres organoleptiques: saveur, odeur, couleur	qualitatif	-	- (22)	142 à 143	2 à 14	# 4900
Sélénium	µg/l	10	-	14 à 24	3	-
Sodium	mg/l	-	200	14 à 24	3	-
Sulfates	mg/l	-	250 (17)	142 à 143	2 à 14	-
Température	°C	-	25	142 à 143	2 à 14	# 4900
TH	°F	-	- (23)	142 à 143	2 à 11	-
Titre Alcalimétrique Complet	°F	-	- (23)	142 à 143	2 à 14	-
Turbidité	NFU	1 (24)	0,5 (24) (25)	142 à 143	2 à 14	# 4900
Radioactivité						
Radioactivité alpha globale	Bq/l	-	- (26)	14 à 24	2	-
Radioactivité bêta globale résiduelle	Bq/l	-	- (27)	14 à 24	2	-
Tritium	Bq/l	-	100 (28)	14 à 24	2	-
Dose totale indicative (DTI)	MSv/an	-	0,1	14	-	-
Hydrocarbures aromatiques polycycliques						
Benzo[g,h,i] pérylène	µg/l	-	-	-	-	91
Benzo[k] fluoranthène	µg/l	-	-	-	-	91
Benzo[b]fluoranthène	µg/l	-	-	-	-	91
Indéno[1,2,3-cd]pyrène	µg/l	-	-	-	-	91
Hydrocarbures Aromatiques Polycycliques Totaux	µg/l	0,1 (29)	-	-	-	91
Benzo[a]pyrène	µg/l	0,01	-	-	-	91
Anthracène	µg/l	-	-	-	-	89
Benzo[1,2]fluorène	µg/l	-	-	-	-	-
Benzo[a]anthracène	µg/l	-	-	-	-	89
Chrysène	µg/l	-	-	-	-	87
Dibenzo[ah]anthracène	µg/l	-	-	-	-	87
Fluoranthène	µg/l	-	-	-	-	89
Naphtalène	µg/l	-	-	-	-	89
Acénaphytène	µg/l	-	-	-	-	87
Phénanthrène	µg/l	-	-	-	-	89
Pyrène	µg/l	-	-	-	-	89
Pesticides, sous-produits et produits apparentés (30)						
2,4,5-T	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
2,4-D	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
2,4-MCPA	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
3,4-dichlophényl-3-méthylurée	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
3,4-dichlorophénylurée	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Alachlore	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Aldrine	µg/l	0,03	-	14 à 24	3	-
AMPA, ac.aminométhylphosphonique	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Atrazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Bentazone	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-

ANALYSES RÉGLEMENTAIRES EN SORTIE D'USINES ET SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Paramètre	Unité	Limite de qualité	Référence de qualité	Fréquence annuelle théorique		
				Usines principales	Forages	Réseau de distribution
Pesticides, sous-produits et produits apparentés ⁽³⁰⁾						
Carbendazime	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Carbétamide	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Chlordane alpha	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Chlortoluron	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Cyanazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Cyprodinil	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
DDT-2,4'	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
DDT-4,4'	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Déisopropylatrazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Deltaméthrine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Déséthylatrazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Déséthylterbuthylazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Diazinon	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Dichlorprop	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Dieldrine	µg/l	0,03	-	14 à 24	3	-
Diffufénicanil	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Diméthoate	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Dinoterbe	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Diuron	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Endosulfan Alpha	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Endosulfan Béta	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Endosulfan sulfate	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Endrine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Ethofumésate	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Fénarimol	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Fenpropidin	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Flusilazole	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Glyphosate	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
HCH Alpha	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
HCH Gamma (Lindane)	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Heptachlore	µg/l	0,03	-	14 à 24	3	-
Heptachlore époxyde	µg/l	0,03	-	14 à 24	3	-
Heptachlore époxyde cis	µg/l	0,03	-	14 à 24	3	-
Hexachlorobenzène	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Ioxynil	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Iprodione	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Isoproturon	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Lambda Cyhalothrine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Linuron	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Malathion	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Mécoprop	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Metabenzthiazuron	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Métazachlore	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Métobromuron	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Métolachlore	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Métribuzine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Oxadixyl	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-

ANALYSES RÉGLEMENTAIRES EN SORTIE D'USINES ET SUR LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

Paramètre	Unité	Limite de qualité	Référence de qualité	Fréquence annuelle théorique		
				Usines principales	Forages	Réseau de distribution
Pesticides, sous-produits et produits apparentés ⁽³⁰⁾						
Parathion éthyl	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Parathion méthyl	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Perméthrine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Prochloraze	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Prométhrine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Propanil	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Propazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Pyridate	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Quintozène	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Simazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Sulcotrione	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Tébutame	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Terbuconazole	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Terbuméton	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Terbutylazine	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Terbutryne	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Triadimol	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Trifluraline	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Vinchlozoline	µg/l	0,1	-	14 à 24	3	-
Somme des pesticides quantifiés	µg/l	0,5	-	14 à 24	3	-

(1) Variation dans un rapport dix par rapport à la valeur habituelle • (2) Si l'eau est d'origine superficielle ou influencée par une eau d'origine superficielle • (3) Valeur guide OMS : 100 µg/l • (4) Valeur guide OMS : 300 µg/l • (5) Valeur guide OMS : 100 µg/l • (6) Valeur guide OMS : 0,4 µg/l • (7) Valeur guide OMS : 50 µg/l • (8) Valeur guide OMS : 60 µg/l • (9) Valeur guide OMS : 20 µg/l • (10) Somme des concentrations des paramètres spécifiés • (11) Valeur guide OMS : 4 µg/l • (12) La valeur la plus faible possible inférieure à cette valeur doit être visée sans pour autant compromettre la désinfection (somme des concentrations en Bromoforme, Chloroforme, Dichlorobromométhane, Chlorodibromométhane). Si l'eau subit un traitement de chloration • (13) S'il est démontré que l'ammonium a une origine naturelle, la valeur à respecter est de 0,5 mg/l pour les eaux souterraines • (14) La valeur la plus faible possible inférieure à cette valeur doit être visée sans pour autant compromettre la désinfection. Si l'eau subit un traitement d'ozonation ou de chloration • (15) Pas de changement anormal • (16) Absence d'odeur ou de saveur désagréable et pas de changement anormal • (17) Les eaux ne doivent pas être corrosives • (18) À 20°C et les eaux ne doivent pas être corrosives • (19) Les eaux doivent être à l'équilibre calcocarbonique ou légèrement incrustantes les eaux doivent être classées 1 ou 4 • (20) Les eaux ne doivent pas être agressives • (21) Lors de la mise en œuvre des mesures destinées à atteindre cette valeur, la priorité est donnée aux cas où les concentrations en plomb sont les plus élevées • (22) Acceptable pour le consommateur et pas de changement anormal, notamment pas de saveur détectée pour un taux de dilution de 3 à 25°C • (23) Paramètre permettant de calculer l'équilibre calcocarbonique de l'eau • (24) Applicable pour les eaux mises en distribution d'origine superficielle • (25) La référence de qualité de 2 NFU s'applique aux robinets normalement utilisés pour la consommation humaine • (26) Si l'activité est supérieure à 0,1 Bq/l, il est procédé à la recherche des radionucléides spécifiques • (27) Si l'activité est supérieure à 1 Bq/l, il est procédé à la recherche des radionucléides spécifiques • (28) Si l'activité est supérieure à 100 Bq/l, il est procédé à la recherche des radionucléides spécifiques • (29) Somme de Benzo[g,h,i] pérylène, Benzo[k]fluoranthène, Benzo[b]fluoranthène, Indénol[1,2,3-cd]pyrène • (30) Liste non exhaustive

La bactériologie

La qualité bactériologique de l'eau distribuée en 2012 est restée très satisfaisante, le taux de conformité pour les germes témoins d'une possible contamination fécale s'établit à 99,88 %.

→ ANALYSE DES GERMES INDICATEURS

Le contrôle bactériologique s'assure de l'absence de germes pathogènes susceptibles de porter atteinte à la santé du consommateur. La recherche de tous ces micro-organismes n'étant pas possible, le contrôle repose sur des bactéries choisies pour leur grande résistance aux traitements de désinfection.

Ce sont notamment *Escherichia coli* et entérocoques, dont la présence est l'indicateur d'une possible contamination de l'eau, en particulier d'origine fécale. Ils font l'objet d'une limite de qualité stipulant qu'ils ne

doivent pas être détectés dans un échantillon de 100 millilitres d'eau.

La mise en évidence de germes indicateurs déclenche immédiatement des actions sur le terrain et de nouveaux contrôles sont réalisés. Si la présence de ces germes est à nouveau confirmée, des investigations plus poussées sont alors conduites sur le réseau public et sur le réseau intérieur.

En 2012, le contrôle sanitaire a porté sur 4 902 prélèvements bactériologiques. Seuls 6 échantillons ont révélé la présence d'*Escherichia coli* ou d'entérocoques, soit un taux de conformité de 99,88 %. La persistance de ces germes n'a jamais été confirmée par les analyses de recontrôle systématique.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateur de désinfection	Objectif de résultat	Résultats
Usines de traitement (Choisy, Neuilly, Méry)		
<i>Escherichia coli</i>	0/100 ml	100 %
Entérocoques	0/100 ml	99,77 %
Usines à puits		
<i>Escherichia coli</i>	0/100 ml	100 %
Entérocoques	0/100 ml	100 %
Réseau		
<i>Escherichia coli</i>	0/100 ml	99,92 %
Entérocoques	0/100 ml	99,96 %

99,88 %

des prélèvements conformes pour les germes indicateurs de contamination fécale

GERMES FÉCAUX NOMBRE DE DÉPASSEMENTS PAR COMMUNE



Le chlore

Le chlore préserve la qualité de l'eau, pendant son stockage et durant son transport jusqu'au domicile du consommateur.

→ LE CHLORE DANS L'EAU POTABLE

Utilisé à très faible dose comme désinfectant dans le traitement de l'eau potable, le chlore prévient le développement des bactéries dans les réseaux de distribution, notamment en période estivale, quand les températures augmentent.

Selon la réglementation, le taux de chlore ne fait pas partie des paramètres définissant la qualité de l'eau destinée à la consommation. Il est cependant recommandé « une absence d'odeur ou de saveur désagréable et pas de changement anormal »⁽¹⁾. Comme l'impératif sanitaire prévaut, la chloration peut être temporairement augmentée si les objectifs de protection microbiologique l'exigent.

Le chlore est susceptible de former, en présence de matières organiques, des sous-produits : les trihalométhanes (THM) dont les représentants les plus connus sont le chloroforme et le bromoforme. La somme des THM (cf. tableau paramètres page 32) doit être inférieure à 100 µg/l. Il est recommandé de viser la valeur la plus faible possible, sans toutefois compromettre la désinfection.

Le SEDIF s'impose le respect d'un seuil fixé à 75 µg/l sur l'eau distribuée. En 2012, l'ensemble des 91 prélèvements réalisés au robinet du consommateur présente des résultats inférieurs à 40 µg/l.

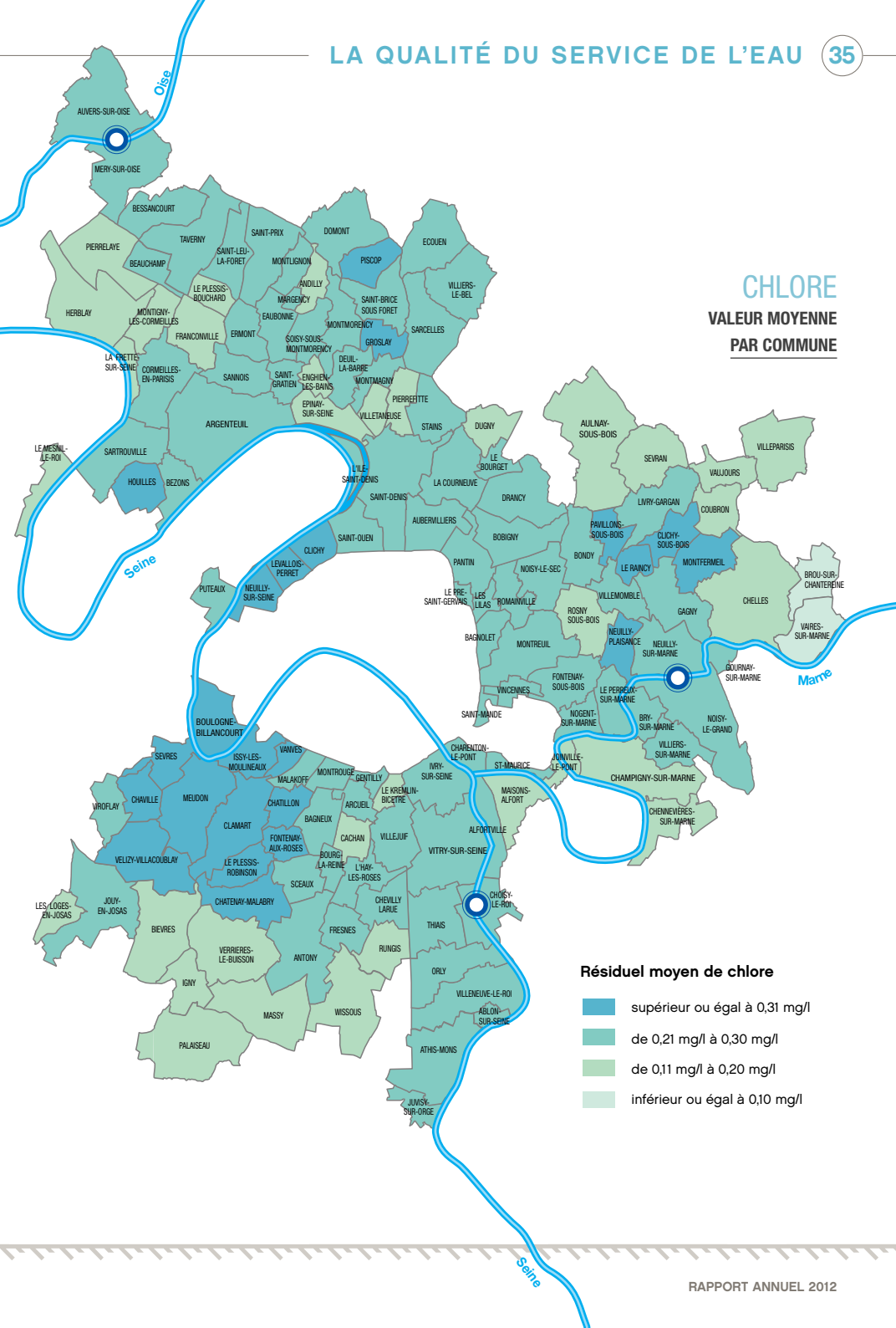
→ LE CHLORE DANS LE RÉSEAU

Le chlore injecté en usine a tendance à décroître au cours du transport de l'eau jusqu'aux points de distribution. C'est pourquoi le SEDIF a réparti des installations de rechloration sur tout le réseau, au niveau des stations de surpression, des principaux réservoirs et aux nœuds du réseau.

Ce dispositif permet de trouver un compromis entre une bonne protection bactériologique et un « goût de chlore » limité. En 2012, le résiduel de chlore est généralement resté compris entre 0,1 et 0,4 mg/l sur l'ensemble du réseau de distribution.

(1) Arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité

CHLORE VALEUR MOYENNE PAR COMMUNE



La turbidité

Avec une valeur moyenne inférieure à 0,3 NFU en 2012, l'eau distribuée sur le territoire du SEDIF présente une très faible turbidité.

→ LES DISPOSITIFS DE TRAITEMENT

La turbidité¹ est un paramètre auquel s'appliquent une limite de qualité et une référence de qualité. Pour les eaux produites par les usines principales, les valeurs sont respectivement 1 NFU² et 0,5 NFU. De plus, une référence de qualité de 2 NFU s'applique au robinet du consommateur.

Les eaux qui alimentent les usines principales sont, dans leur majorité, chargées de matières en suspension ; elles sont donc naturellement turbides.

Pour les eaux de forages, mieux protégées, en l'absence de seuil réglementaire formalisé dans les textes, le seuil appliqué est 2 NFU.

C'est au cours des étapes de clarification, au début de la filière de traitement, que la turbidité est éliminée. La coagulation, la décantation et la filtration permettent en sortie d'usines d'obtenir une turbidité inférieure à 0,05 NFU.

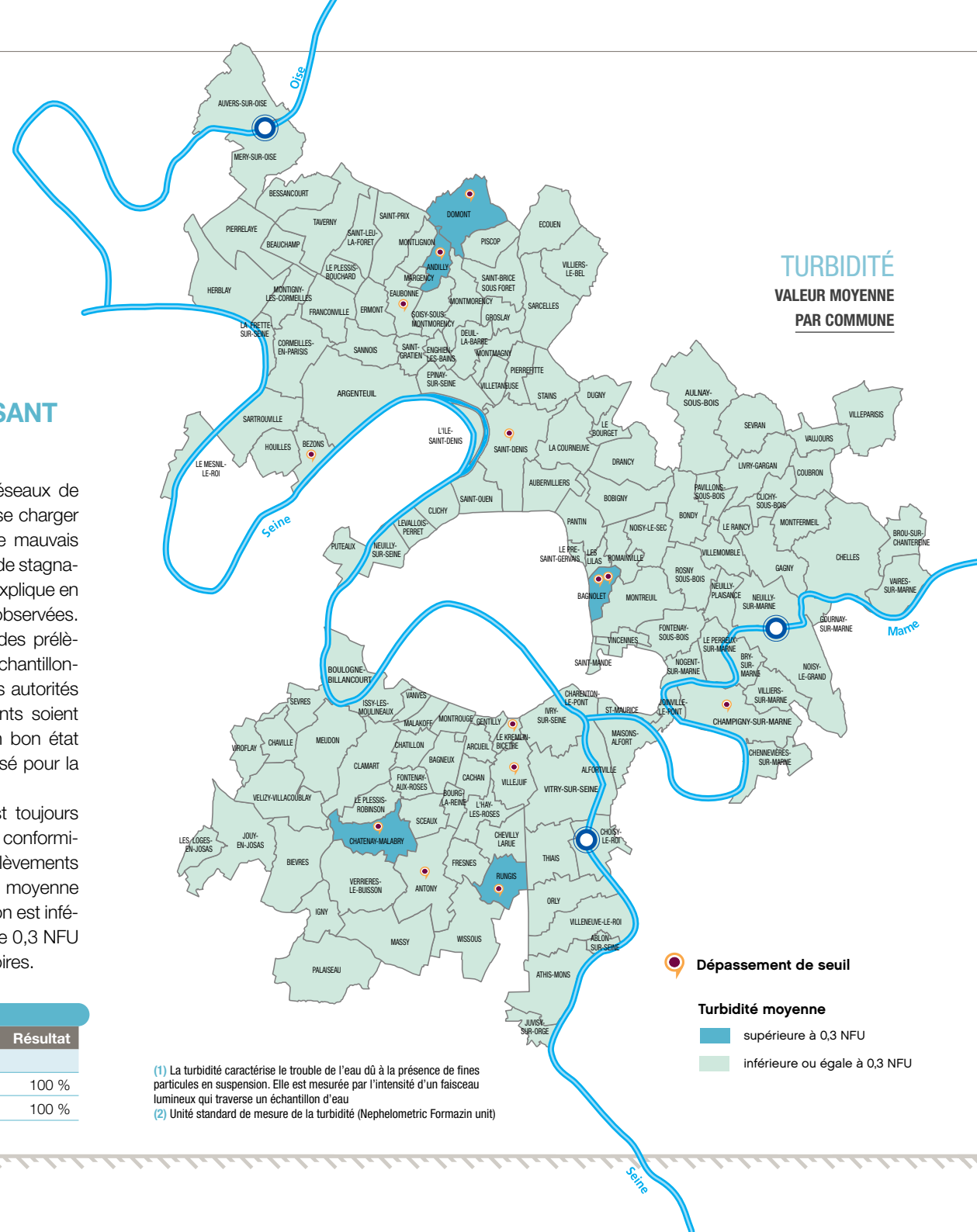
→ UN BILAN SATISFAISANT EN 2012

Lors de son transport dans les réseaux de distribution, l'eau peut à nouveau se charger de ces fines particules, en cas de mauvais entretien des réseaux intérieurs ou de stagnation dans les canalisations, ce qui explique en grande partie les non-conformités observées. Pour améliorer la représentativité des prélèvements réalisés, les points d'échantillonnage sont vérifiés et validés par les autorités sanitaires, afin que les prélèvements soient réalisés sur un réseau intérieur en bon état et sur un robinet normalement utilisé pour la consommation.

Le bilan des contrôles réalisés est toujours caractérisé par un pourcentage de conformité très élevé, soit 99,73 % des prélèvements effectués en 2012. La turbidité moyenne relevée aux points de consommation est inférieure à la limite de quantification de 0,3 NFU atteinte par la majorité des laboratoires.

INDICATEURS DE PERFORMANCE - USINES PRINCIPALES

Indicateur de clarification	Objectif de résultat	Valeur cible	Résultat
Turbidité			
Valeur moyenne journalière	< 0,1 NFU	100 % des résultats	100 %
Valeur maximale journalière	< 0,5 NFU	100 % des résultats	100 %



(1) La turbidité caractérise le trouble de l'eau dû à la présence de fines particules en suspension. Elle est mesurée par l'intensité d'un faisceau lumineux qui traverse un échantillon d'eau

(2) Unité standard de mesure de la turbidité (Nephelometric Formazin unit)

Les nitrates

Les teneurs moyennes en nitrates en sortie des usines sont largement inférieures au seuil de 50 mg/l fixé par la réglementation.

→ LES CAUSES ET LES RISQUES

Les nitrates produits par les végétaux, les animaux et les hommes sont présents à l'état naturel dans les sols. Mais les activités humaines ont augmenté les apports au milieu naturel, entraînant un accroissement des concentrations en nitrates dans les ressources en eau.

La réglementation en a fixé la limite de qualité à 50 mg/l, afin de protéger les populations les plus vulnérables, en particulier les nourissons et les personnes âgées. En effet, dans de rares cas, les nitrates ingérés se transforment en nitrites qui peuvent provoquer un empoisonnement aigu en limitant le transport de l'oxygène dans le sang.

→ LES SOLUTIONS

Les dégradations actuelles résultent notamment de nombreuses années de fertilisation mal maîtrisée. Pour lutter contre cette pollution, il convient de limiter les apports de nitrates d'origine agricole. Les évolutions du cadre réglementaire et l'adoption de l'éco-

conditionnalité des aides au niveau européen contraignent les agriculteurs à améliorer leurs pratiques.

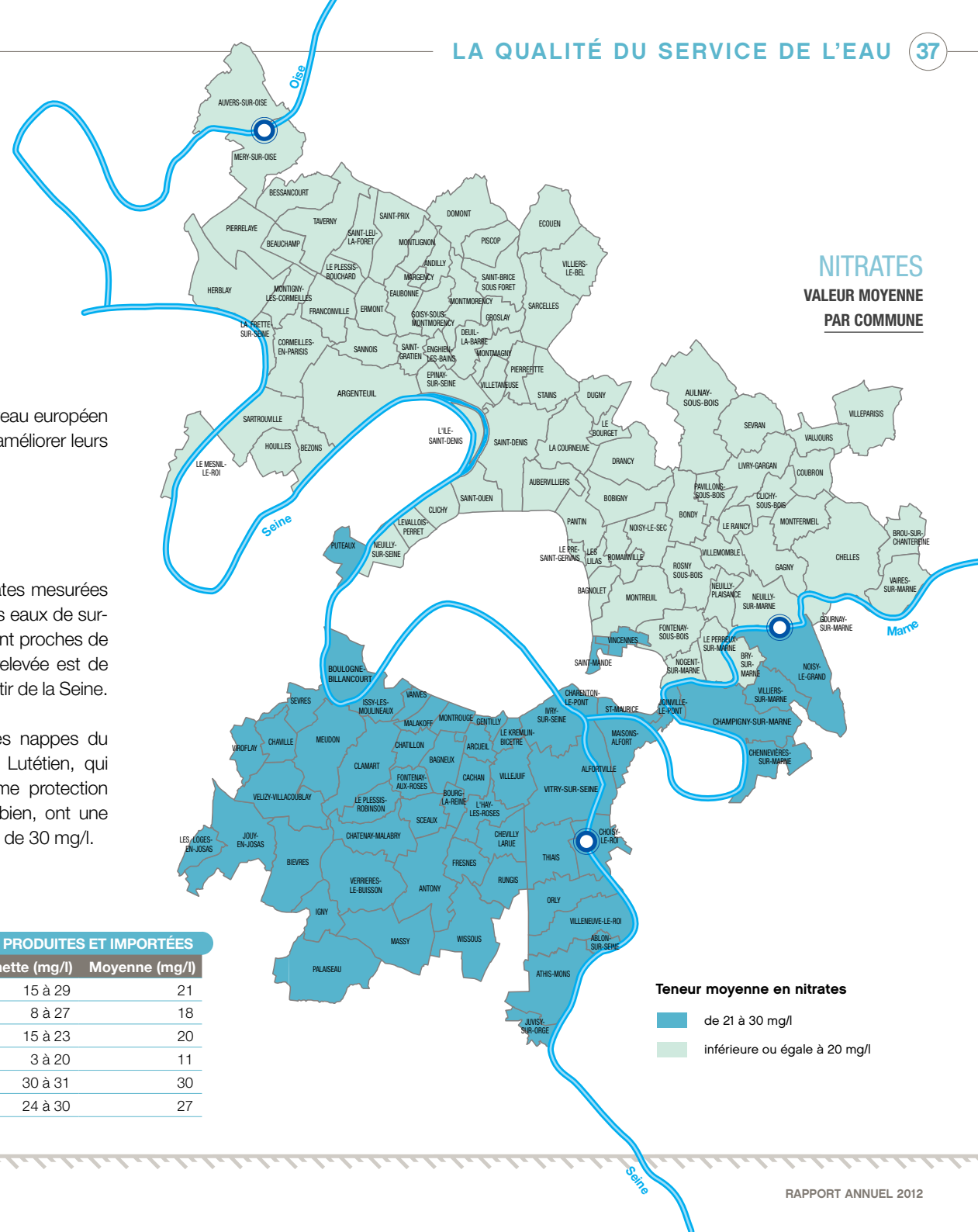
→ LE BILAN 2012

Les teneurs moyennes en nitrates mesurées en sortie des usines traitant des eaux de surface (cf. tableau ci-dessous) sont proches de 20 mg/l. La valeur maximale relevée est de 29 mg/l sur l'eau produite à partir de la Seine.

Pour les eaux souterraines, les nappes du calcaire de Champigny et du Lutétien, qui ne bénéficient pas de la même protection naturelle que la nappe de l'Albien, ont une concentration moyenne voisine de 30 mg/l.

TENEURS EN NITRATES DES EAUX PRODUITES ET IMPORTÉES

Unité de distribution	Fourchette (mg/l)	Moyenne (mg/l)
Usine de Choisy-le-Roi	15 à 29	21
Usine de Neuilly-sur-Marne	8 à 27	18
Usine de Méry-sur-Oise	15 à 23	20
Usine de Neuilly-sur-Seine	3 à 20	11
Usine de Domont	30 à 31	30
Usine d'Arvigny	24 à 30	27



Les pesticides

Insecticides, fongicides et désherbants sont des produits phytosanitaires qui entraînent une contamination des eaux de surface et des eaux souterraines mal protégées. Les aliments, les fruits et légumes gardent également des traces des traitements subis.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs pesticides	Objectifs de résultat	Valeur cible	Résultats		
			Usines principales	Usines à puits	Eaux importées
Atrazine	$\leq 0,1 \mu\text{g/l}$	100 %	100 %	100 %	100 %
Déséthylatrazine	$\leq 0,05 \mu\text{g/l}$	100 %	100 %	100 %	100 %
Glyphosate	$\leq 0,1 \mu\text{g/l}$	100 %	100 %	100 %	100 %
AMPA ²	$\leq 0,1 \mu\text{g/l}$	100 %	100 %	100 %	100 %
Autres pesticides	$\leq 0,1 \mu\text{g/l}$	100 %	100 %	100 %	100 %
Pesticides totaux	$\leq 0,5 \mu\text{g/l}$	100 %	100 %	100 %	100 %

→ DES TENEURS TRÈS RÉGLEMENTÉES

En application de la directive européenne 98/83/CE, le Code de la santé publique fixe une limite de qualité à $0,1 \mu\text{g/l}$ pour chaque pesticide recherché¹ et à $0,5 \mu\text{g/l}$ pour leur somme.

La valeur de $0,1 \mu\text{g/l}$ correspond aux limites de détection des méthodes d'analyses disponibles dans les années 1970 pour les pesticides recherchés à cette époque. Elle n'est pas fondée sur une approche toxicologique et n'a pas de signification sanitaire. Elle est ainsi jusqu'à 20 fois plus faible que les recommandations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), déjà déterminées pour limiter les risques liés à une absorption régulière d'une substance pendant une vie entière.

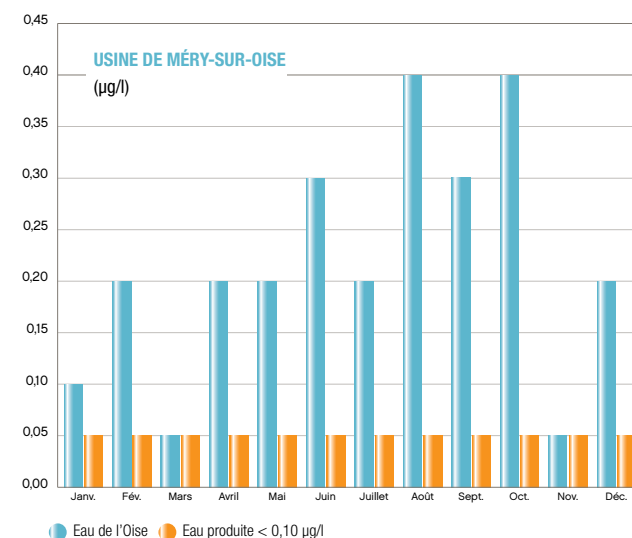
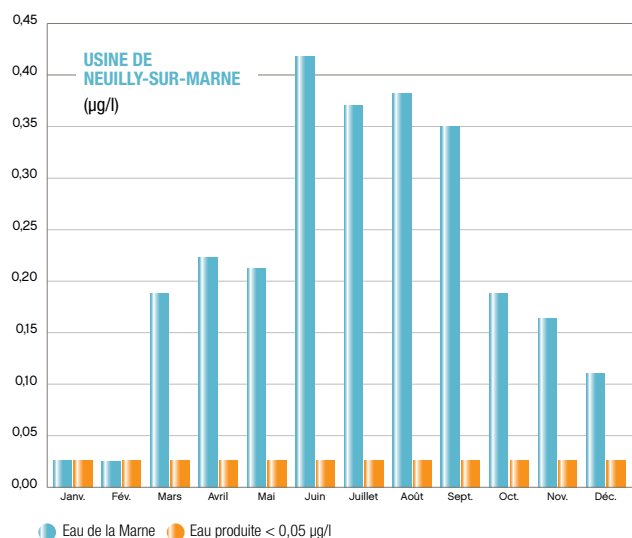
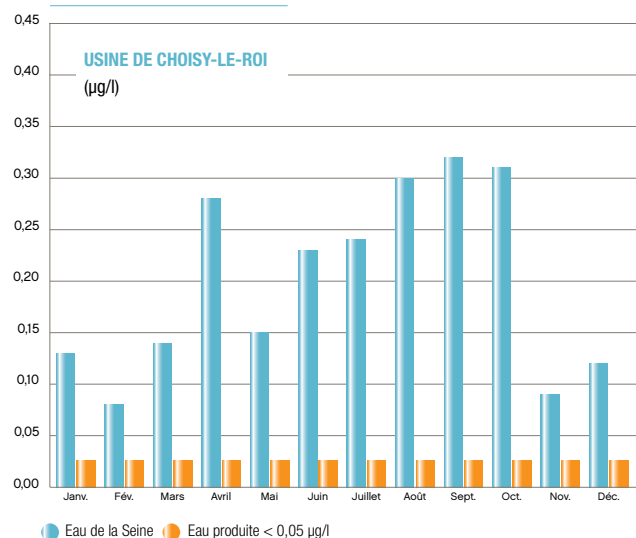
Le nombre de pesticides analysés par le contrôle sanitaire est au minimum de 76. Selon les laboratoires en charge de son exécution, le nombre de molécules recherchées peut atteindre 184.

→ UNE SÉCURITÉ GARANTIE

L'élimination des pesticides dans le processus de traitement de l'eau est bien maîtrisée. Elle s'appuie essentiellement sur le recours au charbon actif en poudre et en grains et, à Méry-sur-Oise, sur la nanofiltration.

EN 2012, LES LIMITES DE QUALITÉ N'ONT JAMAIS ÉTÉ ATTEINTES DANS L'EAU PRODUITE PAR LES USINES DU SEDIF.

CONCENTRATION EN AMPA⁽²⁾



(1) à l'exception d'aldrine, dieldrine, heptachlore, heptachlore époxyde, pour lesquels la limite est fixée à $0,03 \mu\text{g/l}$ - (2) acide aminométhylphosphonique, métabolite du Glyphosate (herbicide)

Le fluor et autres composés minéraux

La composition minérale de l'eau est le reflet des terrains qu'elle a traversés. Elle varie selon son origine. Elle peut être modifiée par les traitements de potabilisation.

→ **Le sodium** se retrouve dans tous les types d'eaux, souterraines et de surface, à des teneurs variables. C'est un élément vital pour notre organisme : un adulte doit en absorber environ 3 g par jour. Les concentrations moyennes dans l'eau sont inférieures à 22 mg/l, à l'exception des eaux issues du traitement de la nappe du Lutétien qui sont voisines de la référence de qualité (200 mg/l).

→ **Le potassium** joue un rôle dans la transmission de l'influx nerveux chez l'homme. Sa concentration moyenne varie de 2,6 à 7,7 mg/l, en fonction des ressources utilisées par le SEDIF. Il n'y a plus de valeur réglementaire pour ce paramètre.

→ **Les teneurs en sulfates** dans l'eau sont très variables ; elles ne dépassent généralement pas 1 g/l, sauf pour certaines eaux minérales pouvant contenir jusqu'à 1,2 g/l. Les sulfates ne sont pas toxiques, même si, à de fortes doses (1 à 2 g/l), ils peuvent produire un léger effet purgatif. Les concentrations moyennes dans l'eau distribuée par le SEDIF sont inférieures à 54 mg/l, à l'exception de l'eau traitée de la nappe du Lutétien pour laquelle elle atteint 153 mg/l (valeur de référence : 250 mg/l).

→ **Les chlorures** sont l'un des minéraux majeurs de notre alimentation. Un adulte doit en ingérer environ 600 mg/j. Même à de fortes concentrations dans l'eau, ils n'ont aucun effet sur la santé. Les teneurs moyennes dans l'eau distribuée sont restées inférieures à 50 mg/l (valeur de référence : 250 mg/l).

→ **Le fluor** est un élément essentiel pour une dentition saine, un régime équilibré en fluor permettant de limiter les caries dentaires. A l'inverse, en excès, il peut provoquer des altérations dentaires (taches colorées, dents cassantes). Mais ce risque est exclu pour les eaux distribuées par le SEDIF, dont les concentrations ne dépassent pas 0,30 mg/l et restent bien inférieures au seuil réglementaire (limite de qualité de 1,5 mg/l).

VALEURS MOYENNES (mg/l)

Unité de distribution	Calcium	Magnésium	Sodium	Potassium	Chlorures	Sulfates	Bicarbonates	Fluor
Usine de Choisy-le-Roi	91,7	3,7	13,8	2,6	27,0	31,5	230	0,10
Usine de Neuilly-sur-Marne	94,3	9,2	14,9	2,8	26,8	53,2	245	0,22
Usine de Méry-sur-Oise	58,9	3,5	19,2	3,0	27,7	22,9	165	< 0,10
Usine de Neuilly-sur-Seine	N.A.	N.A.	13,0	7,7	16,3	21,8	201	0,26
Usine de Domont	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	48,7	153,0	454	N.A.
Usine d'Arvigny	123,7	6,9	16,2	3,6	42,7	41,1	302	0,18

Eau de Seine (usine de Choisy-le-Roi)

Minéralisation moyenne en mg/litre

Calcium	91,7	Chlorures	27,0
Magnésium	3,7	Sulfates	31,5
Sodium	13,8	Bicarbonates	230
Potassium	2,6	Fluor	0,10

Eau de Marne (usine de Neuilly-sur-Marne)

Minéralisation moyenne en mg/litre

Calcium	94,3	Chlorures	26,8
Magnésium	9,2	Sulfates	53,2
Sodium	14,9	Bicarbonates	245
Potassium	2,8	Fluor	0,22

Eau de l'Oise (usine de Méry-sur-Oise)

Minéralisation moyenne en mg/litre

Calcium	58,9	Chlorures	27,7
Magnésium	3,5	Sulfates	22,9
Sodium	19,2	Bicarbonates	165
Potassium	3,0	Fluor	< 0,10

Déclinée pour chaque ressource utilisée par le SEDIF, l'étiquette de l'eau valorise les qualités minérales de l'eau du robinet.

N.A. : non analysé

L'aluminium

Les teneurs moyennes en aluminium dans les eaux refoulées par les usines ne dépassent pas 40 µg/l. Elles sont très inférieures à la référence de qualité de 200 µg/l fixée par le Code de la santé publique.

→ L'ALUMINIUM DANS LE TRAITEMENT DE L'EAU

L'aluminium est l'un des constituants majeurs de l'écorce terrestre. Presque toutes les eaux en contiennent naturellement en quantité plus ou moins importante.

Des sels d'aluminium sont utilisés dans le traitement de l'eau pour leur grande capacité à éliminer les matières en suspension d'origine minérales ou organiques présentes dans les ressources.

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses) considèrent que les connaissances scientifiques actuelles ne permettent pas de conclure à une toxicité de l'aluminium dans l'eau. La valeur de 200 µg/l n'a pas été fixée par rapport à un risque sanitaire. C'est une référence de qualité, indicatrice de l'efficacité des traitements. L'OMS recommande néanmoins de viser un haut niveau de performance des filières de traitement avec un objectif de 100 µg/l en sortie d'installation.

→ LE RESPECT DE LA NORME

En sortie de ses usines de production, le SEDIF s'impose le respect d'un seuil de 100 µg/l, inférieur à la norme. Ceci conduit à définir des conditions d'exploitation très strictes. Ainsi, en 2012, les valeurs moyennes des concentrations des eaux mises en distribution ne dépassent pas 40 µg/l.

4 632 prélèvements ont aussi été faits aux robinets du consommateur. La teneur moyenne est inférieure à 25 µg/l. Cependant, pour 5 échantillons, la concentration mesurée était légèrement supérieure à la norme (de 201 à 332 µg/l). Ces dépassements sont isolés et ponctuels, les enquêtes réalisées systématiquement ont montré un retour à une situation normale, sans révéler de dysfonctionnement.

INDICATEURS DE PERFORMANCE - USINES PRINCIPALES

Indicateur clarification	Objectif de résultat	Valeur cible	Résultat
Aluminium total	≤ 100 µg/l	100 %	100 %

LES INDICATEURS RADIOLOGIQUES

Le Bassin parisien ne présente pas une activité radiologique naturelle importante. Le suivi régulier des indicateurs de radioactivité montre des valeurs très faibles.

Quatre indicateurs réglementaires

Réglementairement, la qualité radiologique des eaux destinées à la consommation humaine est suivie par quatre indicateurs :

- les activités alpha globale et bêta globale résiduelle servent à orienter la stratégie d'analyse,
- l'activité en tritium et la dose totale indicative (DTI) sont des références de qualité. Si elles ne sont pas satisfaites, une enquête environnementale et des actions correctives peuvent être engagées.

Lorsque les valeurs des activités alpha globale et bêta globale résiduelle sont inférieures respectivement à 0,1 Bq/l et 1 Bq/l⁽¹⁾, la dose totale indicative est supposée inférieure ou égale à sa référence de qualité (0,1 mSv/an⁽²⁾) et n'est pas calculée. La référence de qualité pour le tritium est fixée à 100 Bq/l.

En 2012, aucun dépassement des seuils de qualité n'a été mesuré pour ces quatre indicateurs dans les eaux produites par le SEDIF.

L'eau et l'alimentation contribuent très faiblement à l'exposition des populations aux rayonnements ionisants, majoritairement due à la radioactivité naturelle et aux expositions médicales.

(1) becquerel par litre - (2) millisievert par an

Unité de distribution	Moyenne (µg/l)	Maximum (µg/l)
Usine de Choisy-le-Roi	40	91
Usine de Neuilly-sur-Marne	31	56
Usine de Méry-sur-Oise	3	8
Usine de Neuilly-sur-Seine	15	22
Usine de Domont	N.A.	N.A.
Usine d'Arvigny	< 5	< 5

N.A. : non analysé

La dureté

Le Bassin parisien est un bassin très majoritairement calcaire.
La plupart des eaux qui y sont puisées sont dures ou très dures.

→ UNE EAU DURE N'A AUCUNE INCIDENCE SUR LA SANTÉ

La dureté de l'eau est liée à la nature géologique des sols traversés, mais peut varier de façon naturelle au cours de l'année, sous l'effet de l'activité biogéochimique. Les traitements de potabilisation peuvent également influencer sur la dureté de l'eau produite.

La quantité totale de calcium et de magnésium contenue dans l'eau est mesurée par le « titre hydrotimétrique » (TH). Cette grandeur est exprimée en degrés français (°F) : 1°F = 10 mg/l de carbonate de calcium, soit 4 mg/l de calcium.

→ LA RÉGLEMENTATION SUR LA DURETÉ DE L'EAU POTABLE

La réglementation n'a pas fixé de seuil pour la dureté de l'eau. Toutes les eaux contiennent du calcium, mais à des concentrations très

différentes. Une eau dure participe à l'apport en calcium nécessaire à notre organisme, mais une eau très dure laisse des dépôts dans les installations sanitaires et sur les ustensiles.

→ LES VALEURS RELEVÉES EN 2012

Les valeurs moyennes de dureté des eaux distribuées en 2012 se sont situées entre 17 °F et 34 °F, ce qui les classe de peu dures à très dures, reflet de la nature géologique des bassins ou des nappes où elles ont été puisées et des traitements de potabilisation mis en œuvre.

DURETÉ DES EAUX PRODUITES ET IMPORTÉES

Unité de distribution	Fourchette (°F)	Moyenne (°F)
Usine de Choisy-le-Roi	18 à 28	24
Usine de Neuilly-sur-Marne	19 à 33	28
Usine de Méry-sur-Oise	13 à 38	17
Usine de Neuilly-sur-Seine	11 à 26	18
Usine de Domont	23 à 23	23
Usine d'Arvigny	32 à 37	34

Une fiche pratique
sur le thème du calcaire
est disponible sur le site
internet du SEDIF.

“ Parole
d'abonnés ”
47%
trouvent l'eau
trop calcaire

Envoyée aux consommateurs
sur demande, la languette
dureté permet de mesurer
la dureté de l'eau au robinet.

La qualité de l'eau distribuée

				Germes fécaux (Limites de qualité)	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
Dpt	Commune	Population	Nombre de prélèvements	Nombre de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NFU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
77	BROU SUR CHANTERINE	4 306	12	0	0,10	571	7,70	<0,3	0	15	0	0,05	0
77	CHELLES	53 238	58	0	0,18	579	7,69	<0,3	0	22	0	0,05	0
77	VAIRES SUR MARNE	12 459	25	1	0,08	578	7,73	<0,3	0	22	0	0,06	0
77	VILLEPARISIS	24 296	32	0	0,17	569	7,77	<0,3	0	21	0	0,07	0
78	HOUILLES	31 849	56	0	0,31	421	7,89	0,28	0	4	0	<0,05	0
78	JOUY EN JOSAS	8 316	15	0	0,23	544	7,68	0,22	0	31	0	<0,05	0
78	LE MESNIL LE ROI	6 543	16	0	0,16	417	7,81	0,25	0	-	-	<0,05	0
78	LES LOGES EN JOSAS	1 596	13	0	0,12	540	7,68	0,20	0	32	0	<0,05	0
78	SARTROUVILLE	51 504	93	0	0,28	427	7,87	0,20	0	4	0	<0,05	0
78	VELIZY VILLACOUBLAY	20 348	36	0	0,42	548	7,65	0,22	0	31	0	<0,05	0
78	VIROFLAY	16 224	25	0	0,29	538	7,63	0,25	0	28	0	<0,05	0
91	ATHIS MONS	30 845	60	0	0,26	709	7,30	<0,3	0	-	-	0,05	0
91	BIEVRES	4 747	12	0	0,16	540	7,64	<0,3	0	35	0	0,05	0
91	IGNY	10 878	14	0	0,13	540	7,61	<0,3	0	35	0	0,07	0
91	JUVISY SUR ORGE	14 756	23	0	0,21	710	7,32	<0,3	0	-	-	0,04	0
91	MASSY	43 006	59	0	0,12	534	7,65	<0,3	0	34	0	0,05	0
91	PALaiseau	31 175	36	0	0,12	537	7,66	<0,3	0	35	0	0,07	0
91	VERRIERES LE BUISSON	15 830	28	0	0,14	541	7,64	<0,3	0	33	0	0,04	0
91	WISSOUS	5 965	13	0	0,11	525	7,61	<0,3	0	37	0	0,05	0
92	ANTONY	62 644	74	0	0,26	538	7,52	0,28	1	35	0	0,07	0
92	BAGNEUX	38 384	48	0	0,30	552	7,55	0,23	0	32	0	<0,05	0
92	BOULOGNE BILLANCOURT	115 264	126	0	0,35	542	7,57	0,20	0	34	0	<0,05	0
92	BOURG LA REINE	20 303	26	0	0,30	547	7,56	0,18	0	33	0	<0,05	0
92	CHATENAY MALABRY	32 573	37	0	0,34	546	7,53	0,33	1	31	0	0,09	0
92	CHATILLON	32 947	38	0	0,39	553	7,57	0,28	0	35	0	<0,05	0
92	CHAVILLE	18 887	26	0	0,40	543	7,56	0,20	0	33	0	<0,05	0
92	CLAMART	53 113	61	0	0,34	556	7,54	0,20	0	32	0	<0,05	0
92	CLICHY LA GARENNE	59 228	61	0	0,32	572	7,52	0,21	0	26	0	<0,05	0
92	FONTENAY AUX ROSES	23 603	25	0	0,37	552	7,54	0,27	0	30	0	<0,05	0
92	ISSY LES MOULINEAUX	65 178	62	0	0,32	551	7,59	0,21	0	34	0	<0,05	0
92	LE PLESSIS ROBINSON	27 931	24	0	0,32	551	7,54	0,22	0	32	0	0,06	0
92	LEVALLOIS PERRET	64 757	60	0	0,34	563	7,53	0,19	0	24	0	<0,05	0
92	MALAKOFF	31 325	39	0	0,30	535	7,59	0,24	0	33	0	<0,05	0
92	MEUDON	45 834	52	0	0,33	542	7,55	0,22	0	34	0	<0,05	0
92	MONTRouGE	48 983	48	0	0,30	534	7,60	0,24	0	36	0	0,09	0
92	NEUILLY SUR SEINE	62 565	82	1	0,31	491	7,64	0,22	0	24	0	<0,05	0
92	PUTEAUX	45 093	50	0	0,30	557	7,63	0,22	0	32	0	<0,05	0
92	SCEAUX	19 986	24	0	0,28	569	7,50	0,24	0	34	0	<0,05	0
92	SEVRES	23 412	25	0	0,33	543	7,61	0,18	0	33	0	<0,05	0
92	VANVES	27 314	37	0	0,34	557	7,57	0,25	0	35	0	<0,05	0
93	AUBERVILLIERS	76 728	57	0	0,24	574	7,54	<0,3	0	26	0	0,05	0
93	AULNAY SOUS BOIS	82 778	105	1	0,15	567	7,60	<0,3	0	32	1	0,08	0
93	BAGNOLET	34 232	31	0	0,23	576	7,52	0,31	2	29	0	0,07	0
93	BOBIGNY	47 855	39	0	0,25	585	7,53	<0,3	0	31	0	0,05	0
93	BONDY	53 934	45	0	0,23	573	7,52	<0,3	0	28	0	0,05	0
93	CLICHY SOUS BOIS	29 998	26	0	0,34	561	7,56	<0,3	0	30	0	<0,03	0
93	COUBRON	4 795	12	0	0,19	570	7,59	<0,3	0	31	0	<0,03	0
93	DRANCY	67 202	60	0	0,23	581	7,56	<0,3	0	26	0	0,04	0

Dpt	Commune	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux (Limites de qualité)	Chlore	Conductivité
				Nombre de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)
93	DUGNY	10 735	12	0	0,14	507
93	EPINAY SUR SEINE	54 775	75	0	0,20	471
93	GAGNY	39 350	37	0	0,29	570
93	GOURNAY SUR MARNE	6 457	12	0	0,22	579
93	LA COURNEUVE	38 361	33	0	0,23	569
93	LE BOURGET	14 943	12	0	0,24	566
93	LE PRE SAINT GERVAIS	18 171	17	0	0,27	578
93	LE RAINCY	14 194	13	0	0,34	572
93	LES LILAS	22 410	19	0	0,27	586
93	LES PAVILLONS SOUS BOIS	21 972	18	0	0,31	583
93	L'ILE SAINT DENIS	7 070	11	0	0,26	579
93	LIVRY GARGAN	42 060	35	0	0,21	572
93	MONTERMEIL	25 499	23	0	0,33	564
93	MONTREUIL	103 675	67	0	0,27	569
93	NEUILLY PLAISANCE	20 683	18	0	0,32	590
93	NEUILLY SUR MARNE	33 781	30	0	0,22	581
93	NOISY LE GRAND	63 526	52	0	0,30	557
93	NOISY LE SEC	39 949	37	0	0,24	583
93	PANTIN	54 464	44	0	0,24	581
93	PIERREFITTE SUR SEINE	28 076	20	0	0,18	511
93	ROMAINVILLE	26 025	23	0	0,27	575
93	ROSNY SOUS BOIS	41 431	39	0	0,19	586
93	SAINT DENIS	107 959	78	0	0,21	524
93	SAINT OUEEN	47 604	37	0	0,28	571
93	SEVRAN	50 225	44	0	0,17	578
93	STAINS	34 048	30	0	0,21	554
93	VAUJOURS	6 601	13	0	0,15	577
93	VILLEMOMBLE	28 257	26	0	0,24	578
93	VILLETANEUSE	12 662	21	0	0,17	435
94	ABLON SUR SEINE	5 198	15	0	0,22	709
94	ALFORTVILLE	44 439	36	0	0,23	523
94	ARCUEIL	19 964	27	0	0,22	530
94	BRY SUR MARNE	15 825	15	0	0,24	580
94	CACHAN	28 550	37	0	0,20	527
94	CHAMPIGNY SUR MARNE	76 235	84	0	0,20	562
94	CHARENTON LE PONT	29 664	37	0	0,24	531
94	CHENNEVIERES SUR MARNE	18 227	26	0	0,20	550
94	CHEVILLY LARUE	18 659	26	0	0,27	526
94	CHOISY LE ROI	41 275	40	0	0,28	523
94	FONTENAY SOUS BOIS	53 667	76	0	0,25	576
94	FRESNES	26 446	38	0	0,23	540
94	GENTILLY	17 222	27	0	0,23	526
94	IVRY SUR SEINE	58 189	62	1	0,24	525
94	JOINVILLE LE PONT	17 990	25	0	0,15	560
94	LE KREMLIN BICETRE	26 267	26	0	0,16	521
94	LE PERREUX SUR MARNE	32 799	46	0	0,27	575
94	L'HAY LES ROSES	30 588	37	0	0,29	524
94	MAISONS ALFORT	53 513	61	1	0,19	529

pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
Valeur moyenne	Valeur moyenne (NFU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
7,59	<0,3	0	25	0	0,03	0
7,75	<0,3	0	11	0	0,07	0
7,56	<0,3	0	30	0	0,05	0
7,56	<0,3	0	26	0	0,05	0
7,58	<0,3	0	24	0	0,09	0
7,54	<0,3	0	32	0	0,04	0
7,56	<0,3	0	34	0	0,04	0
7,55	<0,3	0	29	0	0,07	0
7,56	<0,3	0	29	0	0,03	0
7,56	<0,3	0	26	0	0,04	0
7,56	<0,3	0	21	0	0,09	0
7,59	<0,3	0	31	1	0,06	0
7,60	<0,3	0	28	0	0,06	0
7,57	<0,3	0	26	0	0,09	0
7,57	<0,3	0	25	0	0,07	0
7,57	<0,3	0	28	0	0,05	0
7,56	<0,3	0	35	1	0,05	0
7,56	<0,3	0	25	0	0,06	0
7,54	<0,3	0	34	1	0,04	0
7,69	<0,3	0	14	0	0,04	0
7,52	<0,3	0	31	0	0,08	0
7,54	<0,3	0	25	0	0,04	0
7,63	<0,3	1	18	0	0,06	0
7,54	<0,3	0	26	0	0,08	0
7,56	<0,3	0	24	0	0,07	0
7,58	<0,3	0	17	0	0,04	0
7,58	<0,3	0	32	0	0,05	0
7,54	<0,3	0	31	0	0,05	0
7,80	<0,3	0	7	0	0,05	0
7,32	<0,3	0	-	-	<0,03	0
7,69	<0,3	0	43	1	0,07	0
7,72	<0,3	0	38	0	0,04	0
7,60	<0,3	0	27	0	<0,03	0
7,67	<0,3	0	33	0	0,05	0
7,65	<0,3	1	30	0	0,07	0
7,70	<0,3	0	37	0	0,04	0
7,67	<0,3	0	29	0	0,04	0
7,68	<0,3	0	38	0	0,06	0
7,69	<0,3	0	37	0	0,04	0
7,62	<0,3	0	27	0	0,09	0
7,67	<0,3	0	32	0	0,05	0
7,71	<0,3	0	34	0	<0,03	0
7,70	<0,3	0	35	0	0,05	0
7,62	<0,3	0	30	0	0,04	0
7,67	<0,3	1	35	0	0,03	0
7,62	<0,3	0	26	0	0,03	0
7,69	<0,3	0	35	0	0,03	0
7,70	<0,3	0	34	0	0,05	0

				Germes fécaux (Limites de qualité)	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité	Aluminium	Ammonium			
Dpt	Commune	Population	Nombre de prélèvements	Nombre de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NFU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
94	NOGENT SUR MARNE	31 975	46	0	0,24	584	7,61	<0,3	0	26	0	0,08	0
94	ORLY	21 691	26	0	0,22	554	7,63	<0,3	0	35	0	0,04	0
94	RUNGIS	5 729	15	0	0,16	704	7,44	0,60	1	-	-	0,07	0
94	SAINT MANDE	22 666	26	0	0,23	528	7,73	<0,3	0	43	0	0,04	0
94	SAINT MAURICE	14 647	14	0	0,23	527	7,70	<0,3	0	38	0	0,05	0
94	THIAIS	29 949	37	0	0,23	551	7,66	<0,3	0	30	0	0,05	0
94	VILLEJUIF	55 879	52	0	0,21	524	7,66	<0,3	1	37	0	0,05	0
94	VILLENEUVE LE ROI	18 568	30	0	0,23	705	7,33	<0,3	0	-	-	0,05	0
94	VILLIERS SUR MARNE	27 568	36	0	0,24	552	7,65	<0,3	0	30	0	0,09	0
94	VINCENNES	48 955	48	0	0,21	536	7,69	<0,3	0	33	0	0,04	0
94	VITRY SUR SEINE	86 210	84	1	0,22	527	7,70	<0,3	0	35	0	0,10	0
95	ANDILLY	2 570	13	0	0,15	393	7,97	0,72	1	14	0	0,07	0
95	ARGENTEUIL	104 843	119	0	0,23	386	7,92	<0,3	0	5	0	0,10	0
95	AUVERS SUR OISE	6 953	12	0	0,21	382	7,98	<0,3	0	5	0	0,07	0
95	BEAUCHAMP	8 834	12	0	0,22	385	7,96	<0,3	0	4	0	0,06	0
95	BESSANCOURT	7 090	12	0	0,30	384	7,99	<0,3	0	4	0	0,05	0
95	BEZONS	28 277	29	0	0,22	390	7,91	<0,3	1	4	0	0,10	0
95	CORMEILLES EN PARISIS	23 318	24	0	0,24	403	7,91	<0,3	0	6	0	0,05	0
95	DEUIL LA BARRE	21 741	24	0	0,25	403	7,88	<0,3	0	8	0	0,06	0
95	DOMONT	15 075	24	0	0,23	655	7,77	0,63	1	7	0	0,06	0
95	EAUBONNE	24 386	27	0	0,26	399	7,93	<0,3	1	7	0	0,07	0
95	ECOUEN	7 515	11	0	0,29	410	7,92	<0,3	0	9	0	0,05	0
95	ENGHIEN LES BAINS	11 959	12	0	0,13	388	7,92	<0,3	0	10	0	0,06	0
95	ERMONT	27 713	36	0	0,25	387	7,93	<0,3	0	3	0	0,06	0
95	FRANCONVILLE	33 324	42	0	0,20	388	7,93	<0,3	0	5	0	0,08	0
95	GROSLAY	8 601	12	0	0,34	377	7,93	<0,3	0	6	0	0,05	0
95	HERBLAY	26 533	31	0	0,20	385	7,94	<0,3	0	7	0	0,08	0
95	LA FRETTE SUR SEINE	4 621	12	0	0,18	394	7,96	<0,3	0	9	0	0,06	0
95	LE PLESSIS BOUCHARD	7 812	12	0	0,20	394	7,99	<0,3	0	3	0	0,06	0
95	MARGENCY	2 891	12	0	0,24	384	8,00	<0,3	0	13	0	0,05	0
95	MERY SUR OISE	9 410	12	0	0,24	401	8,00	<0,3	0	3	0	0,09	0
95	MONTIGNY LES CORMEILLES	19 296	24	0	0,20	399	7,93	<0,3	0	11	0	0,06	0
95	MONTLIGNON	2 685	12	0	0,24	383	8,01	<0,3	0	14	0	0,05	0
95	MONTMAGNY	14 423	15	0	0,27	389	7,90	<0,3	0	9	0	0,06	0
95	MONTMORENCY	21 475	24	0	0,21	388	7,90	<0,3	0	5	0	0,05	0
95	PIERRELAIE	8 122	12	0	0,17	392	7,94	<0,3	0	6	0	0,05	0
95	PISCOP	778	12	0	0,31	382	8,02	<0,3	0	9	0	0,06	0
95	SAINT BRICE	14 487	15	0	0,27	402	7,93	<0,3	0	4	0	0,06	0
95	SAINT GRATIEN	20 326	24	0	0,21	391	7,92	<0,3	0	6	0	0,06	0
95	SAINT LEU LA FORET	14 962	18	0	0,28	385	7,96	<0,3	0	7	0	0,05	0
95	SAINT PRIX	7 464	12	0	0,27	382	7,97	<0,3	0	6	0	0,05	0
95	SANNOIS	26 659	30	0	0,26	389	7,90	<0,3	0	4	0	0,07	0
95	SARCELLES	59 204	70	0	0,28	395	7,93	<0,3	0	6	0	0,11	1
95	SOISY SOUS MONTMORENCY	17 670	19	0	0,24	382	7,95	<0,3	0	10	0	0,06	0
95	TAVERNY	26 440	29	0	0,25	398	7,92	<0,3	0	4	0	0,06	0
95	VILLIERS LE BEL	27 004	30	0	0,29	388	7,93	<0,3	0	5	0	0,05	0
TOTAL		4 362 705	4 911	6	0,24				13		5		

Le plomb

Pour éliminer le plomb dans l'eau du robinet, le SEDIF a adopté un vaste plan d'interventions.

Le plomb est un métal toxique. Il se trouve notamment dans l'air, les aliments, les peintures anciennes. L'organisme ne pouvant l'éliminer, son accumulation peut être à l'origine de retards psychomoteurs et de troubles du comportement. La limite de qualité en plomb est fixée à 25 µg/l au robinet du consommateur.

→ L'ORIGINE DU PLOMB DANS L'EAU

Le plomb est quasiment **inexistant** dans les eaux brutes puisées par le SEDIF et **à la sortie de ses usines de production d'eau potable**.

C'est lors de son passage dans des canalisations qui en contiennent que l'eau peut se charger en plomb. Sur le réseau public, l'utilisation de tuyaux en plomb a été abandonnée très tôt par le SEDIF. Les seuls éléments qui peuvent encore être en plomb aujourd'hui sont les branchements reliant le réseau public de distribution au compteur. Les réseaux intérieurs des anciennes habitations peuvent également en contenir.

→ LE PROGRAMME D'ADAPTATION DU SEDIF

ACTION SUR LES BRANCHEMENTS

Des investissements très importants (550 mil-

lions d'euros au total) sont mobilisés depuis 1999 par le SEDIF pour remplacer 252 838 branchements en plomb, soit 45 % du parc, avant l'échéance réglementaire du 25 décembre 2013.

Fin 2012, sur un parc total de 562 305 branchements, **235 946 ont été remplacés** par des branchements en polyéthylène, **dont 15 527 en 2012**. Les 16 892 restants le seront avant fin 2013¹.

Pour répondre au mieux aux objectifs de la réglementation, le SEDIF a décidé de traiter les branchements selon une planification respectueuse des contraintes imposées, en tenant compte des risques potentiels et des objectifs sanitaires :

- dans un premier temps (1999-2005), priorité a été donnée aux abonnés recevant du public ou sensibles (1999-2001), puis aux branchements longs (2002-2005) et aux opérations de voirie,
- dans un second temps, les branchements longs ont été traités par rue ; depuis 2006, le reste des branchements est traité par secteur géographique. Ainsi, les campagnes de modernisation ont été finalisées pour 102 communes du SEDIF. L'éradication des éventuels branchements en

plomb subsistants sur ces communes a été confiée au délégataire du SEDIF (voir p. 27 du rapport d'activité).

Cette planification s'est traduite par des coûts moyens relativement élevés sur les premières phases. Depuis 2006, le regroupement géographique et la diminution des longueurs de branchements ont permis une réduction très significative des coûts. La légère hausse des coûts de la 8^{ème} et dernière phase (+ 5 %) s'explique par la complexité des modernisations à réaliser et par l'augmentation de la longueur moyenne des branchements.

UN TRAITEMENT PALLIATIF

Les études pour diminuer la solubilité du plomb dans les eaux engagées dès 1990, ont montré l'efficacité de traitements dits « filmogènes ». Ainsi, un faible ajout d'acide orthophosphorique dans les eaux produites permet la formation d'un film protecteur sur les parois des canalisations et limite la dissolution du plomb dans l'eau.

Ce traitement est appliqué depuis 2004 dans les filières de Choisy-le-Roi et de Neuilly-sur-Marne après accord des autorités sanitaires. Une autorisation interpréfectorale permet également de traiter, depuis le second semestre 2008, les eaux produites à l'usine d'Arvigny, qui puise l'eau de la nappe du calcaire de Champigny.

En 2012, aucun dépassement de la norme de 25 µg/l en plomb n'a été enregistré sur les 91 prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire de l'eau distribuée.

→ LES RÉSEAUX PRIVÉS

Fin 2013, la norme sera à nouveau abaissée à 10 µg/l. À cette date, il n'y aura plus de branchement en plomb, mais le nouveau seuil ne pourra être respecté que par la suppression du plomb dans les réseaux privés. Les propriétaires sont encouragés à entreprendre les travaux nécessaires lorsque leurs immeubles comportent encore des tuyauteries en plomb.

⁽¹⁾ données aux 31 décembre 2012, hors 7 nouvelles communes intégrées le 1^{er} janvier 2013

AUTRES MÉTAUX : CUIVRE ET NICKEL

D'autres métaux constitutifs des canalisations des réseaux privés tels que le cuivre, ou présents dans les éléments de robinetterie tels que le nickel, font également l'objet d'un contrôle sanitaire car ils sont susceptibles d'être retrouvés dans l'eau prélevée au robinet.

Sur les 91 prélèvements réalisés en 2012, la valeur limite de 2 mg/l en cuivre a été respectée. Pour le nickel, 6 dépassements de la limite de qualité de 20 µg/l ont été signalés. Les enquêtes systématiques montrent que les défauts sont passagers. Les autorités sanitaires concluent que ces valeurs ne valent que pour le point d'utilisation où elles ont été mesurées et ont recommandé d'effectuer des purges après stagnation prolongée de l'eau. Une attention particulière doit être apportée par les propriétaires privés à la nature et l'entretien des réseaux intérieurs.

La préservation de l'environnement

Bien que la production et la distribution d'eau potable soient des activités peu polluantes, le SEDIF conduit, depuis plus de 11 ans, un management environnemental pertinent et efficace.

La politique environnementale du SEDIF se décline en 16 objectifs, parmi lesquels on peut noter :

- le respect des exigences légales et, si possible, leur anticipation,
- l'amélioration de la qualité des rejets dans le milieu naturel,
- la prévention des risques accidentels de pollution,
- l'évaluation de l'impact des projets sur l'environnement,
- la pose de canalisations en techniques sans tranchée,
- l'application du concept de construction durable aux nouveaux bâtiments,
- l'intégration paysagère des ouvrages,
- le respect des paysages et de la biodiversité,
- la maîtrise de l'énergie,
- l'utilisation des énergies renouvelables,
- l'établissement du Bilan Carbone® et la réduction des gaz à effet de serre,
- le contrôle de la délégation pour une exploitation des ouvrages exemplaire en matière d'environnement.

Chaque année, un épais programme de management environnemental met en œuvre la politique décidée par les élus. Le programme 2012 comptabilisait 77 opérations planifiées sur plusieurs années. Toutes seront menées à bien, dans des délais maîtrisés par des indicateurs de performance.

La performance moyenne des actions menées en faveur de la protection de l'environnement s'élève pour l'année 2012 à

91%

Au cours de 3 jours d'audit externe intégré qualité-environnement, l'auditeur du Bureau Veritas Certification n'a identifié aucun écart majeur ni mineur et a relevé 12 points forts, dont :

- la réalisation du Bilan Carbone®,
- l'intégration, dans les marchés de gestion interne, d'exigences environnementales pour le jugement des offres,
- le recyclage des archives détruites,
- l'utilisation de lettres vertes pour les vœux,
- la plaquette de tri des déchets administratifs,
- la communication intranet,
- la réalisation des fiches de synthèse juridique sur l'environnement ainsi que le recueil de compilation associé,
- le suivi environnemental des chantiers et la gestion des non-conformités identifiées,
- la prise en compte de l'environnement dans les deux chantiers visités :

- > rénovation des réservoirs R1, R2 et R3 de Villepinte (phasage adapté à la nidification du faucon crécerelle),
- > rénovation de l'unité d'électrochloration de Choisy-le-Roi (suivi des volumes stockés en cours de chantier afin de ne pas dépasser la classification Seveso seuil bas).

Depuis l'obtention de la certification, aucune non-conformité n'a jamais été identifiée lors des audits externes.

LE SEDIF A RENOUVÉLÉ 3 FOIS, EN 2005, 2008 ET 2011, LA CERTIFICATION ENVIRONNEMENTALE ISO 14001 OBTENUE EN FÉVRIER 2002 POUR L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS EXERCÉES SUR LA TOTALITÉ DU TERRITOIRE SYNDICAL, INCLUANT LES ACTIVITÉS ADMINISTRATIVES.



Les indicateurs réglementaires 2012

du rapport sur le prix et la qualité du service

issus du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007

Indicateurs	Résultats 2012	Détails - Commentaires
Caractérisation technique du service		
Présentation du territoire desservi	oui	carte page 2 du rapport d'activité
Mode de gestion et date d'échéance du contrat de délégation du service	contrat de délégation de service public échéance au 31/12/2022	page 2 du rapport annuel
Nombre d'habitants desservis	4 362 705	Sur la base de la population du recensement 2012 fournie par l'INSEE, sans ajustement ni modification pages 4 et 5 du rapport annuel
Nombre d'abonnements	560 319	Nombre de personnes physiques ou morales ayant souscrit un contrat d'abonnement et auxquelles une facture d'eau est envoyée au 31/12 de l'année N page 5 du rapport annuel
Nature des ressources utilisées et volumes prélevés sur chaque ressource	total volumes prélevés : 301 712 142 m³	page 6 du rapport annuel
Volume acheté à d'autres services	11 001 155 m³	page 13 du rapport annuel
> Volume consommé autorisé facturé	236 423 692 m³	page 13 du rapport annuel
> Volume consommé par les abonnés domestiques	217 739 754 m³	
> Volume consommé par les abonnés non domestiques	18 683 938 m³	
> Volume vendu à d'autres services publics d'eau potable	1 898 655 m³	
Linéaire du réseau de desserte (hors branchements)	8 274,03 km	Longueur de la totalité des canalisations constituant le réseau public d'eau potable, à l'exclusion des branchements (au 31/12/2012) pages 14 et 15 du rapport annuel
Tarification de l'eau et recettes du service		
Références des délibérations de l'autorité organisatrice du service fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux abonnés		> délibération n° 2010-31 du Comité du SEDIF du 24/06/2010 sur le choix du délégataire et approuvant le projet de convention de DSP > délibération n° 2010-35 du Comité du SEDIF du 21/10/2010 approuvant le Règlement du Service public de l'eau
Présentation générale des modalités de tarification de l'eau et des frais d'accès au service	oui	pages 18 et 21 du rapport annuel
Prix T.T.C. du service au m³ pour 120 m³	4,12 € T.T.C./m³ (soit 0,004 €/litre)	Prix du service de l'eau potable toutes taxes comprises pour 120 m³ au 1 ^{er} janvier de l'année de présentation du rapport, soit le 1 ^{er} janvier 2013 page 22 du rapport annuel
Présentation d'une facture d'eau calculée au 1 ^{er} janvier de l'année de présentation du rapport et au 1 ^{er} janvier de l'année précédente, pour une consommation de référence d'un ménage définie par l'INSEE	oui	pages 20 et 22 du rapport annuel
Montant des recettes liées à la facturation du prix de l'eau ainsi que des autres recettes d'exploitation provenant notamment des ventes d'eau à d'autres Services publics d'eau potable et de contributions exceptionnelles du budget général	342,2 M€	dont 102,45 M€ revenant au compte administratif du SEDIF, et 1,3 M€ de recettes issues des ventes d'eau en gros pages 38 et 39 du rapport d'activité

Indicateurs	Résultats 2012	Détails - Commentaires
Indicateurs de performance		
Données relatives à la qualité des eaux distribuées recueillies dans le cadre du contrôle sanitaire	oui	pages 30 à 44 du rapport annuel
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité : > pour ce qui concerne la microbiologie > pour les paramètres physico-chimiques	99,87 % 99,89 %	Pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques ou physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	100 points	Indice de 0 à 100 attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau. De 0 à 60 les informations visées sont relatives à la connaissance du réseau (inventaire), de 70 à 100 elles sont relatives à la gestion du réseau page 11 du rapport annuel
Rendement du réseau de distribution	88,92 %*	Ratio entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus en gros à d'autres Services publics d'eau potable et, d'autre part, le volume produit augmenté des volumes achetés en gros à d'autres Services publics d'eau potable page 11 du rapport annuel
Indice linéaire des volumes non comptés	11,56 m³/km/j	Ratio entre le volume non compté, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé, et le linéaire du réseau de desserte page 11 du rapport annuel
Indice linéaire de pertes en réseau	9,94 m³/km/j*	Ratio entre le volume de pertes, qui est la différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé, et le linéaire du réseau de desserte page 11 du rapport annuel
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,47 %	Quotient du linéaire moyen du réseau de desserte renouvelé sur les 5 dernières années par la longueur du réseau de desserte page 11 du rapport annuel
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	84,72 %	Niveau d'avancement (exprimé en %) de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel d'où provient l'eau potable distribuée page 6 du rapport annuel
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	4,57 pour 1 000 abonnés	Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par millier d'abonnés page 29 du rapport annuel
> Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service > Taux de respect de ce délai	24 h 99,04 %	Temps d'attente maximum auquel s'est engagé l'opérateur du service pour la fourniture de l'eau aux nouveaux abonnés dotés d'un branchement fonctionnel (il peut s'agir d'un branchement existant ou d'un branchement neuf dont la réalisation vient d'être achevée) pages 11 et 29 du rapport annuel
Durée d'extinction de la dette de la collectivité	2,2 ans	Durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du Service d'eau potable si la collectivité affecte à ce remboursement la totalité de l'autofinancement dégagé par le service pages 41 et 46 du rapport d'activité
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,55 %	Taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	oui	
Taux de réclamations écrites	3,84 pour 1 000 abonnés	Les réclamations écrites de toute nature relatives au Service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles liées au Règlement de service. Le nombre de réclamations est rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000. page 29 du rapport annuel

* valeurs provisoires

Les indicateurs réglementaires 2012

du rapport prix et qualité du service

issus du décret n° 2007-675 du 2 mai 2007

Indicateurs	Résultats 2012	Détails - Commentaires
Financement des investissements		
Montant financier des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	105,6 M€	pages 38 et 39 du rapport d'activité
Montant des subventions de collectivités ou d'organismes publics et des contributions du budget général pour le financement de ces travaux	8,83 M€	page 43 du rapport d'activité
Nombre et pourcentage de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés au cours de l'année par rapport au nombre total de branchements	15 527 (2,76 %)	pages 27 du rapport d'activité et 44 du rapport annuel
Nombre et pourcentage de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1 ^{er} janvier de l'année de présentation du rapport par rapport au nombre total de branchements	16 892 (3 %) ¹	page 44 du rapport annuel
Encours de la dette et montant de l'annuité de remboursement de la dette au cours du dernier exercice	209 M€	page 46 du rapport d'activité
Remboursement de la dette en capital	20,8 M€	
Remboursement des intérêts en 2012	2,6 M€	
Montant des amortissements réalisés par la collectivité organisatrice du service	99,54 M€	pages 42 et 43 du rapport d'activité
Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité	711 232,71 €* 5 325 dossiers aidés*	Abandons de créance annuels ou montants versés à un fonds de solidarité divisé par le volume facturé page 34 du rapport d'activité * correspond aux abandons FSL abonnés + versements FSL non abonnés + versements CAP (y compris frais de fabrication et de remise) + prise en charge dans le cadre du surendettement et des squats
Nombre de demandes d'abandons de créance reçues	5 325 dossiers aidés*	page 34 du rapport d'activité
Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'usager et les performances environnementales du service et montant prévisionnel des travaux : Ces projets sont présentés dans les rapports annuel, d'activité et développement durable. Compte tenu des difficultés à identifier la part environnementale de chaque opération, le SEDIF réalise une estimation, calculée comme suit : > 100 % de l'investissement si l'objectif de l'opération est totalement environnemental, > 50 % de l'investissement si la part environnementale est réellement significative, > 10 % de l'investissement si la part est marginale. Sachant que le coût de la part environnementale est calculé sur des opérations achevées et non sur celles qui sont en cours de réalisation ou en devenir, son montant est estimé à 11,6 M€ par an. Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice :		
• Stations de relèvement et réservoirs - Restructuration des ouvrages du site de Massy-Antony - Refonte de la station d'Antony - Réhabilitation des réservoirs R1 et R2 de Montigny • Usines principales - Méry-sur-Oise - Rénovation intérieure du réservoir CD		
- Mise en conformité des aires de dépotage - Rénovation du bassin Ségur - Choisy-le-Roi - Réfection de voirie et réhabilitation de l'éclairage - Neuilly-sur-Marne - Réfection de voirie		
- Méry-sur-Oise et Choisy-le-Roi - Amélioration de l'accueil du public - Renouvellement des destructeurs d'ozone - Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne - Refonte des unités de traitement au charbon actif en poudre		
- Méry-sur-Oise, Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne - Plan de Management de la Sécurité phase 2 • Canalisations de transport - Travaux de remise à niveau de chambres à vannes stratégiques		

(1) hors 7 nouvelles communes intégrées au 1^{er} janvier 2013.

