

## L'eau est essentielle, prenons en soin.

L'eau est le 2<sup>e</sup> besoin vital après l'oxygène. À l'état naturel, elle résulte d'un équilibre fragile et nécessite une série complexe de traitements avant d'être potable. Cycles de l'eau, production et traitement, normes de qualité, gestes pour bien consommer... Toute l'info utile sur cette ressource précieuse.



**Édito - André Santini** - Président du SEDIF, Ancien Ministre, Maire d'Issy-les-Moulineaux, Vice-Président de la Métropole du Grand Paris

### À l'écoute de vos besoins

L'eau est millénaire, précieuse, vitale. Il importe qu'elle soit bien gérée. C'est-à-dire au plus près des besoins quotidiens de chacun, à l'écoute des attentes en matière de service et bien sûr dans le respect des exigences en matière de santé et d'environnement.

Pour répondre à ces multiples défis, le SEDIF et son déléguataire de service public - Veolia Eau d'Ile-de-France - investissent et innovent chaque année pour un réseau de distribution toujours plus performant, un service de haut niveau et une qualité d'eau irréprochable.

Parce que l'eau est notre bien commun, nous tenions à délivrer à tous les Franciliens quelques clés pour mieux comprendre comment, sur notre territoire, cette ressource est gérée, produite, protégée, distribuée.

**Bonne lecture.**

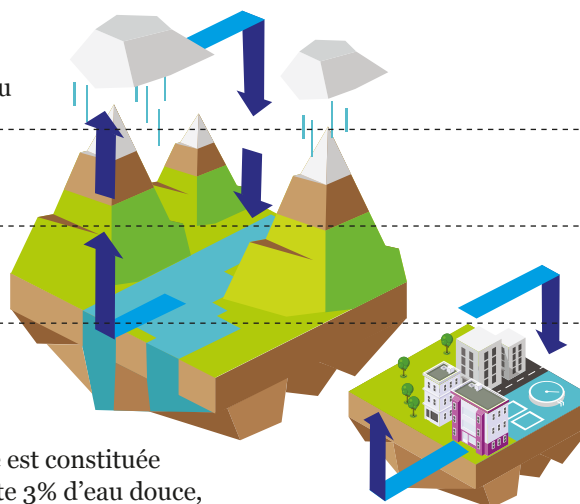
## LE GRAND ET LE PETIT CYCLE DE L'EAU

Depuis son apparition il y a 3,5 milliards d'années, le cycle naturel de l'eau est toujours le même...

**Seulement 1%** de l'eau présente sur Terre est véritablement disponible sous forme de lacs, rivières, nappes phréatiques, soit **9 millions de km<sup>3</sup>**

**72%** de la surface terrestre est recouverte d'eau

**97%** de cette réserve est constituée d'eau salée, reste 3% d'eau douce, pour l'essentiel inaccessible ou très difficile à exploiter (calottes polaires, glaciers, nappes très profondes)



### Le Grand Cycle

#### PRÉCIPITATIONS

Neige, pluie

#### ÉVAPORATION TRANSPIRATION

Lacs, rivières, landes, zones humides

#### ÉVAPORATION

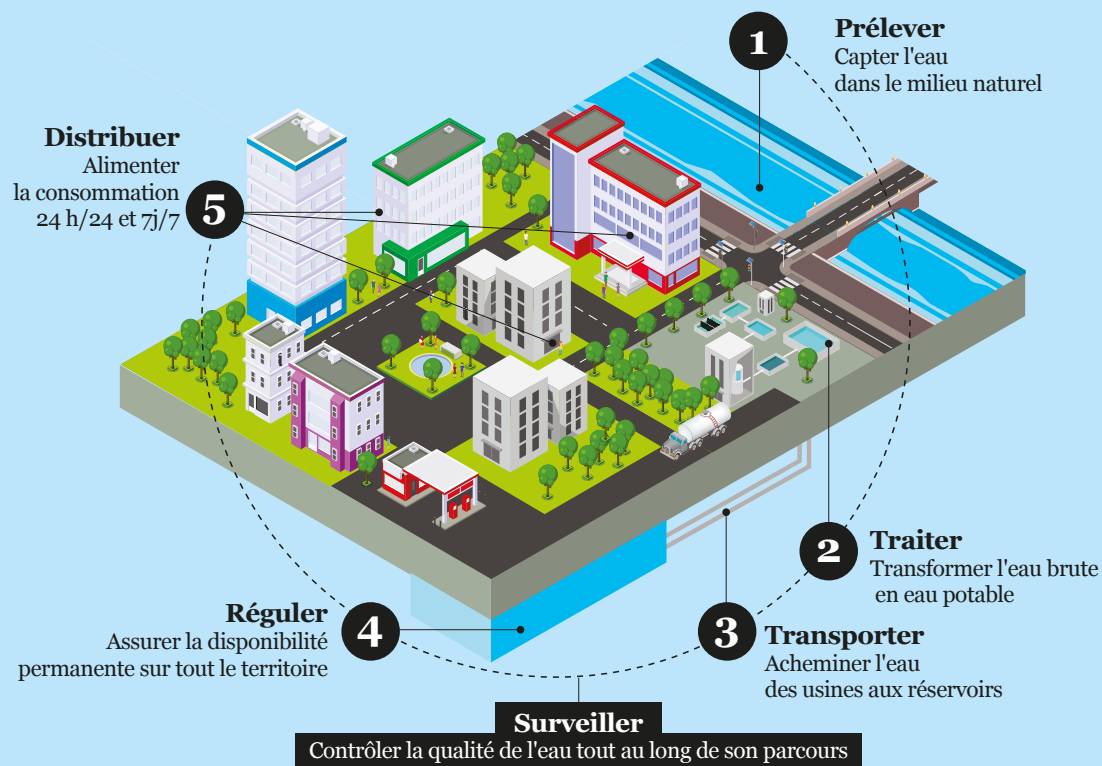
Mers, océans

### Le Petit Cycle

PRÉLÈVEMENT, TRAITEMENT, UTILISATION, ASSAINISSEMENT, RESTITUTION

# Eau potable : une mission de service public

Le service public de l'eau impose de grandes responsabilités quant à la qualité de l'eau fournie et à la disponibilité sans faille d'un service vital pour les habitants.



## L'organisation de votre service public de l'eau

**Un responsable :**  
le **SEDIF (Syndicat des Eaux d'Île-de-France)**

Créé en 1923, il est responsable du service public de l'eau potable pour le compte des communes ou intercommunalités franciliennes qui y adhèrent. Dirigé par les élus de ces collectivités, le SEDIF assure l'alimentation quotidienne de 4,6 millions d'usagers en desservant 150 communes réparties sur 7 départements d'Île-de-France.

**Un délégataire de service public :**  
**Veolia Eau d'Île-de-France**

Délégataire du SEDIF, Veolia Eau d'Île-de-France est chargé de l'exploitation des ouvrages de production et de distribution d'eau, et de la gestion du service. Près de 1400 salariés y travaillent pour assurer l'alimentation en eau des habitants, 24 heures sur 24, en toutes circonstances, sous le contrôle du SEDIF et pour une durée de 12 ans (2011-2022).

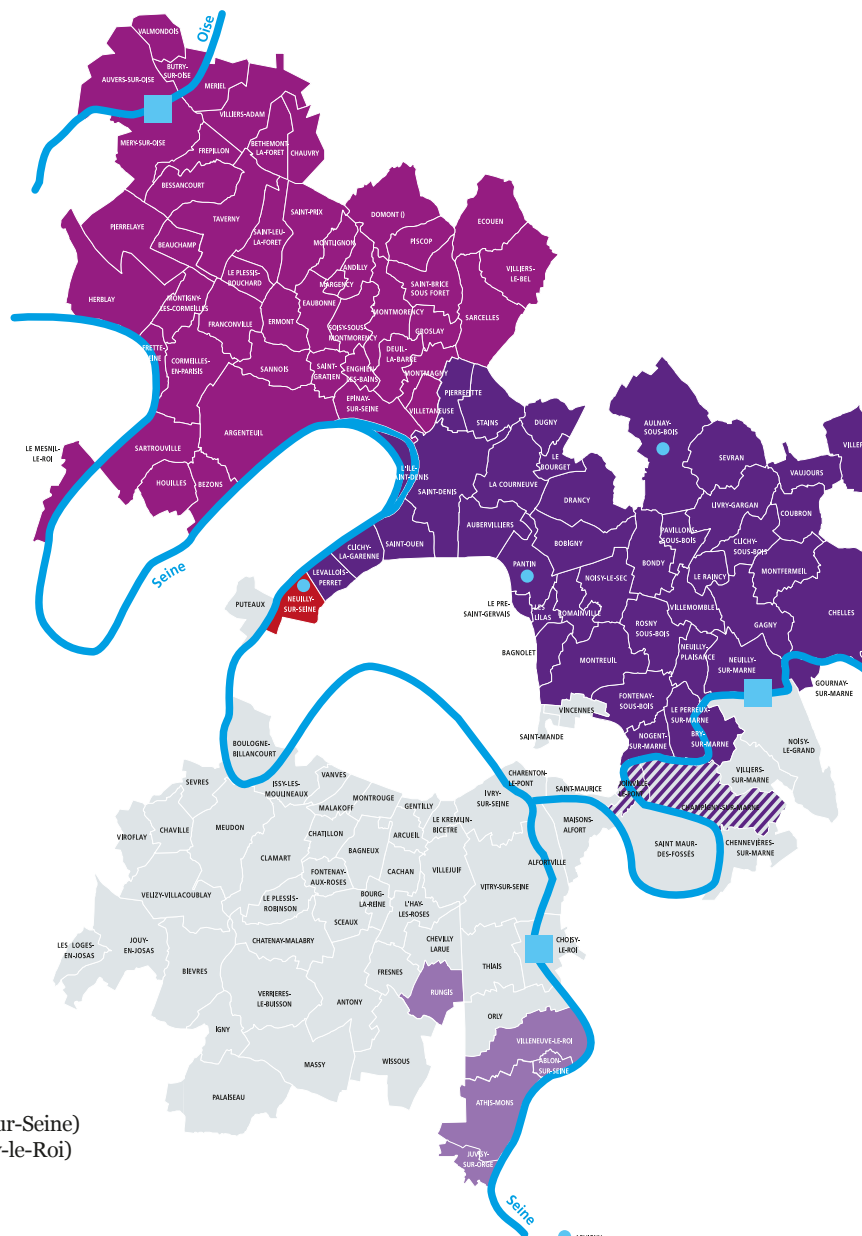
## D'où vient l'eau de votre robinet ?

97% de l'eau produite par le Syndicat des Eaux d'Île-de-France provient des 3 grands cours d'eau de notre région :

**la Seine, la Marne, et l'Oise.**

Elles produisent chaque année près de 250 milliards de litres.

D'autre part, 4 usines à puits prélèvent dans les nappes souterraines pour diversifier les approvisionnements en eau du SEDIF, essentiel en cas de crise majeure (Plan Ultime Secours).



- Usine principale
- Usine à puits (forage)
- Eau de la Marne (usine de Neuilly-sur-Marne)
- Eau de l'Oise (usine de Méry-sur-Oise)
- Eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi)
- Eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi) ou de la Marne (usine de Neuilly-sur-Marne) selon le quartier
- Eau de la nappe du Champigny (usine à puits d'Arvigny)
- Eau de la nappe de l'Albien (forage de Neuilly-sur-Seine) mélangée avec l'eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi)

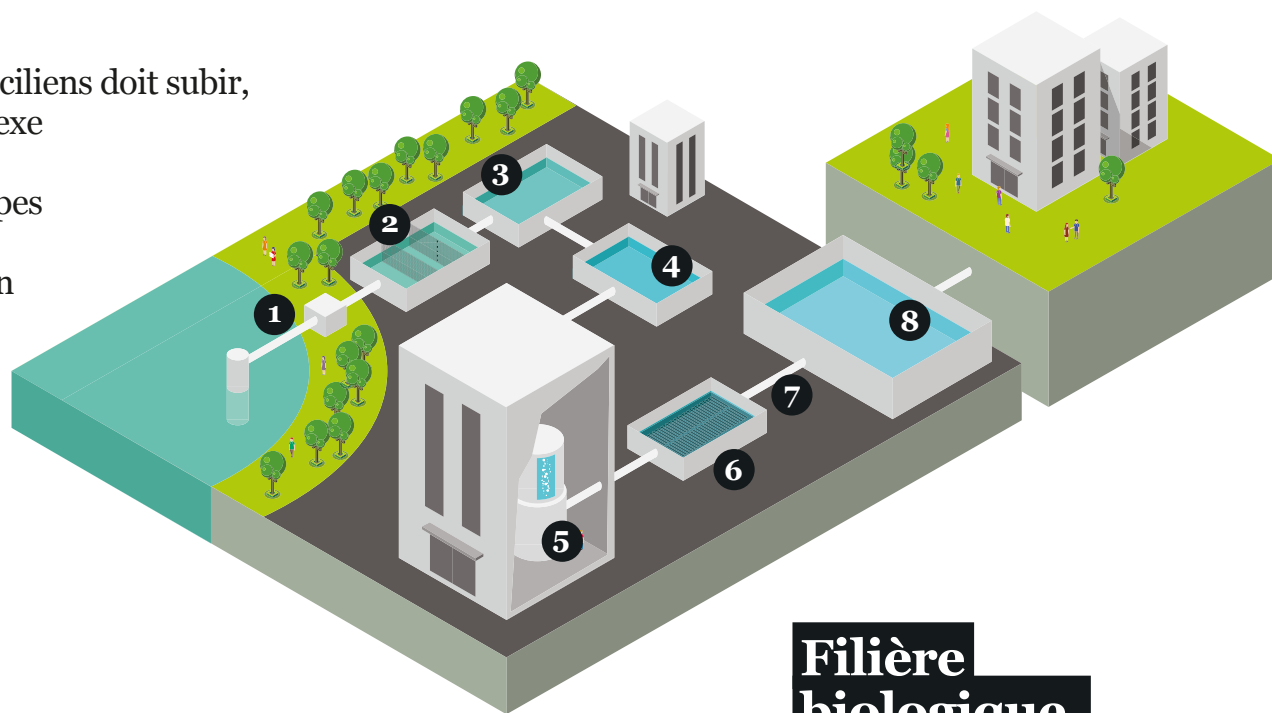


**Une ambition commune :**  
le plus haut niveau de qualité technique et environnementale

Un centre de pilotage, le ServO, a en charge l'optimisation de la production et de l'entretien du réseau, la gestion des réponses aux clients et la maîtrise des risques. Des efforts considérables permettent la délivrance d'un service neutre en carbone, première mondiale pour un service de l'eau.

# Comment l'eau potable est-elle produite ?

L'eau qui coule dans les robinets franciliens doit subir, avant d'être potable, une série complexe de traitements visant à la purifier. Aujourd'hui, le SEDIF utilise deux types de filières de traitement : une filière biologique, utilisée pour la production d'eau potable dans ses trois usines franciliennes, et une filière membranaire, utilisée pour une partie de la production de l'usine de Méry-sur-Oise (nanofiltration).



- 1 Captage**  
Pompage de l'eau dans le milieu naturel.
- 2 Prétraitement**  
Pour débarrasser l'eau des gros et plus petits débris.
- 3 Flocculation et décantation**  
90% des matières en suspension sont éliminées.

- 4 Filtration**  
Rétention des matières en suspension qui n'ont pas été piégées lors des étapes précédentes.
- 5 Ozonation**  
Désinfection de l'eau grâce à l'ozone.
- 6 Filtration sur charbon ou membrane**

- 7 Traitement UV**  
Désinfection de l'eau par rayonnement UV.
- 8 Chloration**  
Pour maintenir la qualité de l'eau dans les canalisations.

## Filière biologique, filière membranaire... Quelle différence ?

Plus onéreux, le procédé membranaire permet de mieux contrôler le taux de minéraux dans l'eau ainsi que d'éliminer des résidus organiques plus petits.

### L'EAU DU SEDIF TOUJOURS EXCELLENTE EN 2017

**VOUS POUVEZ LA BOIRE EN TOUTE TRANQUILLITÉ!**

### Comment l'eau potable est-elle contrôlée ?

L'eau du robinet répond à des normes strictes inscrites dans le code de la santé publique. Les contrôles opérés sur l'eau portent sur **63 paramètres différents dont 54 au titre de la réglementation**. L'eau du robinet est un des produits alimentaires les plus contrôlés par les services de santé.

**100%**  
de conformité bactériologique

## Les principaux points de contrôle

### CaCO<sup>3</sup> / LA DURETÉ

La dureté de l'eau est liée à la quantité de sels de calcium et de magnésium. Le calcaire est un désagrément pour les appareils ménagers mais c'est un apport en sels minéraux.

### CL / LE CHLORE

Le chlore est un conservateur alimentaire utilisé à très faible dose en divers points du réseau pour préserver la qualité bactériologique de l'eau dans les canalisations. Son odeur s'élimine facilement en une heure au réfrigérateur.

### NO<sup>3</sup> / NITRATES

Ils sont naturellement produits par les organismes vivants et sont indispensables à la croissance des végétaux. Leur concentration élevée dans les rivières et les nappes provient de mauvaises pratiques de fertilisation. Le seuil de qualité de 50 mg/L pour l'eau potable n'est jamais dépassé en sortie des usines du SEDIF.

### PESTICIDES

Plus de 450 substances sont régulièrement recherchées.

Désherbants, insecticides, fongicides... Les limites de qualité de 0,1 µg/L pour chacun des produits surveillés et de 0,5 µg/L pour le total des pesticides n'ont jamais été dépassées en sortie des usines en 2017.

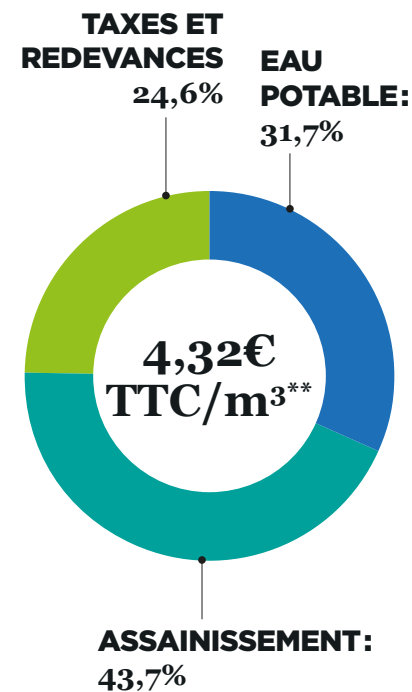
### ALUMINIUM

Les sels d'aluminium servent au traitement de l'eau lors de l'étape de clarification. La réglementation fixe une référence de qualité à 200 µg/L. Le SEDIF s'oblige à respecter une valeur maximale de 100 µg/L.

**Au total, PLUS DE 350 000 ANALYSES PAR AN sont effectuées**

## Comprendre le prix de l'eau

L'eau potable ne représente qu'un tiers de votre facture. Son prix est de 1,37€ HT/m<sup>3</sup>\*



\* sur le territoire du SEDIF au 1<sup>er</sup> janvier 2018  
\*\* prix moyen sur le territoire du SEDIF  
Pour une facture de 120 m<sup>3</sup>/an au 1<sup>er</sup> janvier 2018

## Notre site internet fait peau neuve

En 2019, Veolia Eau d'Île-de-France renforce sa relation client à travers une refonte complète de son site internet [eau.veolia.fr/vedif](http://eau.veolia.fr/vedif) et de son espace client.

### Vous offrir une expérience à la hauteur de vos attentes

Accessible dès le mois de décembre 2018, notre site internet se modernise afin de mieux répondre aux préoccupations et aux attentes de nos 4,6 millions de consommateurs.

Retrouvez en ligne toute l'information sur la qualité et le prix de l'eau dans votre ville ainsi que de nouveaux services, parmi lesquels :

- un simulateur de consommation,
- des conseils pour maîtriser votre consommation.

### De nouveaux services pour gérer votre compte plus facilement

Abonnés, votre espace client se réinvente également en mettant à votre disposition une interface ergonomique pour une expérience plus digitale, personnalisée, simple et instantanée.

Un tableau de bord vous offrira une vision synthétique de votre activité. Vous pourrez également consulter votre historique de consommation et suivre le traitement de vos demandes en temps réel. Pour vous faire gagner du temps, de nouvelles fonctionnalités accessibles en ligne seront mises en place au cours de l'année 2019 :

- la souscription,
- la signature électronique de vos contrats,

- la prise de rendez-vous,
- la possibilité de demander et d'ajuster vos échéanciers de paiement.

Être plus proche de vous et vous offrir la meilleure expérience client possible, telle est la mission que nous nous sommes fixée. À bientôt sur notre nouveau site internet !



## ZOOM

### "L'EAU SOLIDAIRE", un dispositif social pour faciliter l'accès à l'eau

Ce programme comprend 3 dispositifs :

- l'aide d'urgence pour le paiement des factures ou des charges d'eau,
- des solutions d'assistance pour accompagner les copropriétés en difficulté,
- des actions de prévention pour sensibiliser les habitants à la maîtrise de leur budget eau avec l'appui de partenaires associatifs.

Plus de 13 000 familles sont aidées chaque année par le programme Eau Solidaire.

### TÉLÉO

#### L'innovation au service d'une consommation maîtrisée

Téléo est un système de télé-relevé qui vous permet de suivre votre consommation en ligne et de paramétrer vous-même des seuils d'alerte (si vous avez un espace client sur internet). Les factures sont établies sur la base de votre consommation réelle et non d'estimations. Il permet également de détecter rapidement toute consommation anormale, en cas de fuite par exemple.

## 10 gestes pour économiser l'eau

## LE VRAI/FAUX DE L'EAU

**A**  
L'EAU DU ROBINET N'A RIEN À ENVIER AUX EAUX EN BOUTEILLE

**B**  
LA FACTURE D'EAU DES USAGERS DU SEDIF A AUGMENTÉ CES DERNIÈRES ANNÉES

**C**  
L'EAU EST PLUS CHÈRE QUAND LE SERVICE EST DÉLÉGUÉ

Le prix de l'eau ne dépend nullement du mode de gestion du service mais plutôt des conditions locales d'exploitation : ville ou campagne, plaine ou montagne, difficulté à prélever l'eau dans le milieu naturel et à la traiter pour la rendre potable, complexité et accessibilité du réseau de canalisations pour son entretien (entree ou en galerie), exigence de qualité de service définie par la collectivité.

**C - FAUX**  
(moins que l'inflation!)  
de la facture: +13,4 % en 25 ans  
table qui ne représente que 32 %  
et redevances / • Faux pour l'eau potable: +139,9 % en 25 ans pour les taxes  
+226,6 % en 25 ans pour l'assainissement.  
• Vrai pour la facture globale:

**B - VRAI ET FAUX**  
Les eaux minérales présentent des teneurs en sels minéraux qui correspondent à des vertus thérapeutiques reconnues par arrêté ministériel. Quant à la qualité de l'eau du robinet, l'eau du SEDIF en particulier présente toutes les qualités requises pour apporter les éléments nécessaires à l'organisme.