



# Mon eau & moi



L'INFO SUR L'EAU, À LA SOURCE



ENTRE  
**40 ET 100 L**  
le lave-linge  
soit 30 centimes d'e

ENTRE  
**120 ET 180 L**  
le bain  
soit 65 centimes d'e

ENTRE  
**6 ET 10 L**  
la chasse d'eau  
soit 4 centimes d'e

ENTRE  
**30 ET 90 L**  
la douche  
soit 25 centimes d'e

## Que consommez-vous ?



**L'ÉDITO PAR ANDRÉ SANTINI,**  
Président du SEDIF,  
Ancien Ministre, Maire  
d'Issy-les-Moulineaux,  
Vice-président de la  
Métropole du Grand Paris

### Redécouvrez l'eau !

Votre ville est desservie en eau potable par le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF), dont le territoire compte 150 communes totalisant près de 4,6 millions d'habitants. Mais connaissez-vous vraiment cette eau qui arrive à votre robinet, 24 h/24, 7 j/7 ? Où est-elle puisée et comment est-elle rendue potable ? Qui sont les hommes et les femmes qui assurent cette mission ? Comment sa qualité est-elle garantie, vous permettant de la boire en toute confiance ? Avec ce journal inédit *Mon eau & moi*, nous vous invitons à redécouvrir votre eau. Que vous soyez abonné au Service de l'eau ou consommateur payant l'eau dans vos charges, vous en saurez plus sur sa production, sa qualité, son prix et les moyens d'en faire bon usage afin de préserver cette précieuse ressource. Et si vous ne retenez qu'une chose : soyez assuré que le SEDIF et Veolia Eau d'Île-de-France, son délégué, œuvrent au quotidien pour vous délivrer une eau d'excellence en toutes circonstances.

#### Votre consommation moyenne annuelle

50 M<sup>3</sup>



90 M<sup>3</sup>



105 M<sup>3</sup>



120 M<sup>3</sup>



1 M<sup>3</sup> = 1 000 LITRES

# Connaissez-vous vraiment votre eau ?



## ● CYCLE NATUREL DE L'EAU:

- 1. Évaporation / 2. Condensation / 3. Précipitations / 4. Ruissellement

## ● PRODUCTION D'EAU POTABLE:

- 5. Pompage / 6. Traitement / 7. Stockage

## ● DISTRIBUTION:

- 8. Réseau de canalisations / 9. Usage de l'eau

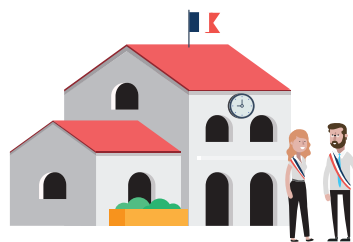
## ● TRAITEMENT DES EAUX USÉES:

- 10. Collecte / 11. Assainissement / 12. Rejet

## Qui produit et achemine l'eau chez vous ?

### Le SEDIF : le plus grand service public de l'eau en France

Créé en 1923, le **Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF)** regroupe **150 communes** autour de Paris, dont la vôtre. C'est un établissement public, avec à sa tête des élus représentant les communes (ou intercommunalités) adhérentes. Le SEDIF est responsable de l'alimentation en eau potable des 4,6 millions d'habitants de son territoire. Pour assurer cette mission au quotidien, il fait appel au savoir-faire d'une filiale de Veolia qui lui est entièrement dédiée: Veolia Eau d'Île-de-France, dans le cadre d'une délégation de service public qui a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2011.



**Le SEDIF** est propriétaire des ouvrages de production et de distribution de l'eau: trois usines situées sur la Seine, la Marne et l'Oise, traitant l'eau des cours d'eau; 8 600 kilomètres de canalisations desservant les 600 000 points de distribution; 69 réservoirs, plusieurs forages et stations de surpression, etc.

Sous le contrôle du SEDIF et avec 1 400 collaborateurs, **Veolia Eau d'Île-de-France** gère le service, exploite les usines et entretient le réseau, veille à la qualité sanitaire de l'eau, garantit la continuité du service et les interventions urgentes ainsi que la relation clientèle. Objectif: apporter, 24 h/24 et 365 j/an, une eau de qualité irréprochable en toutes circonstances.



## Grand cycle, petit cycle : d'où vient votre eau ?

**Le grand cycle** de l'eau peut être tracé à partir de l'évaporation des océans, mers, lacs, rivières... qui forme les nuages, lesquels se transforment en précipitations (pluie, neige...) qui s'infiltrent dans le sol avant de reformer les ressources aquatiques.

**Le petit cycle** de l'eau s'insère dans le grand cycle: il s'agit de capter l'eau, la traiter, si nécessaire, pour la rendre potable et la distribuer. Une fois salie, cette eau est collectée puis traitée, afin de la restituer suffisamment propre au milieu naturel pour ne pas altérer l'équilibre écologique de celui-ci.

# Boire votre eau du robinet en toute confiance

L'eau qui arrive à votre robinet est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés. Sur le territoire du SEDIF, sa qualité sanitaire est assurée par 140 000 analyses annuelles, réalisées sous l'autorité de l'ARS, Agence Régionale de Santé, qui en publie un bilan chaque année. S'y ajoutent près de 210 000 analyses, dans le cadre de la surveillance sanitaire des installations réalisée par l'exploitant, de la ressource au réseau de distribution, en passant par la filière de traitement.



## VOTRE EAU EN 2016 :

### SÛRE

L'eau du robinet fait l'objet de normes très exigeantes, établies au niveau européen et constamment mises à jour. **54 paramètres** sont définis et surveillés, le SEDIF allant jusqu'à **69 paramètres** : bactéries, pesticides, nitrates... **En 2016**, sur les **5 076 prélèvements** effectués dans le cadre du contrôle sanitaire, aucun n'a révélé la présence de germes sur le réseau de distribution du SEDIF.

### RICHE

Durant son parcours dans la nature, l'eau se charge en **sels minéraux essentiels à notre bien-être**. C'est le cas du calcium et du magnésium pour le squelette, du sodium pour les muscles, du potassium pour l'influx nerveux, des sulfates pour l'élimination des toxines. Le fluor contribue à une dentition saine mais ne doit pas être absorbé en excès.

Tout savoir sur les teneurs en minéraux de votre eau : [www.sedif.com](http://www.sedif.com), rubrique « L'eau chez moi ».

### DOUCE, DURE ?

La dureté de l'eau est liée à la quantité de sels de calcium et de magnésium dissous dans l'eau. Elle diffère selon la nature des sols traversés par l'eau et peut varier au cours de l'année. La dureté est exprimée en degrés français : 1 °f = 10 mg/l de carbonate de calcium. Une eau dure (au-delà de 30 °f) peut constituer un apport en calcium pour l'organisme, mais elle présente un inconvénient pour les appareils ménagers. Une eau très douce (moins de 10 °f) peut entraîner des problèmes de corrosion des conduites. Aucune norme sanitaire ne concerne ce paramètre.

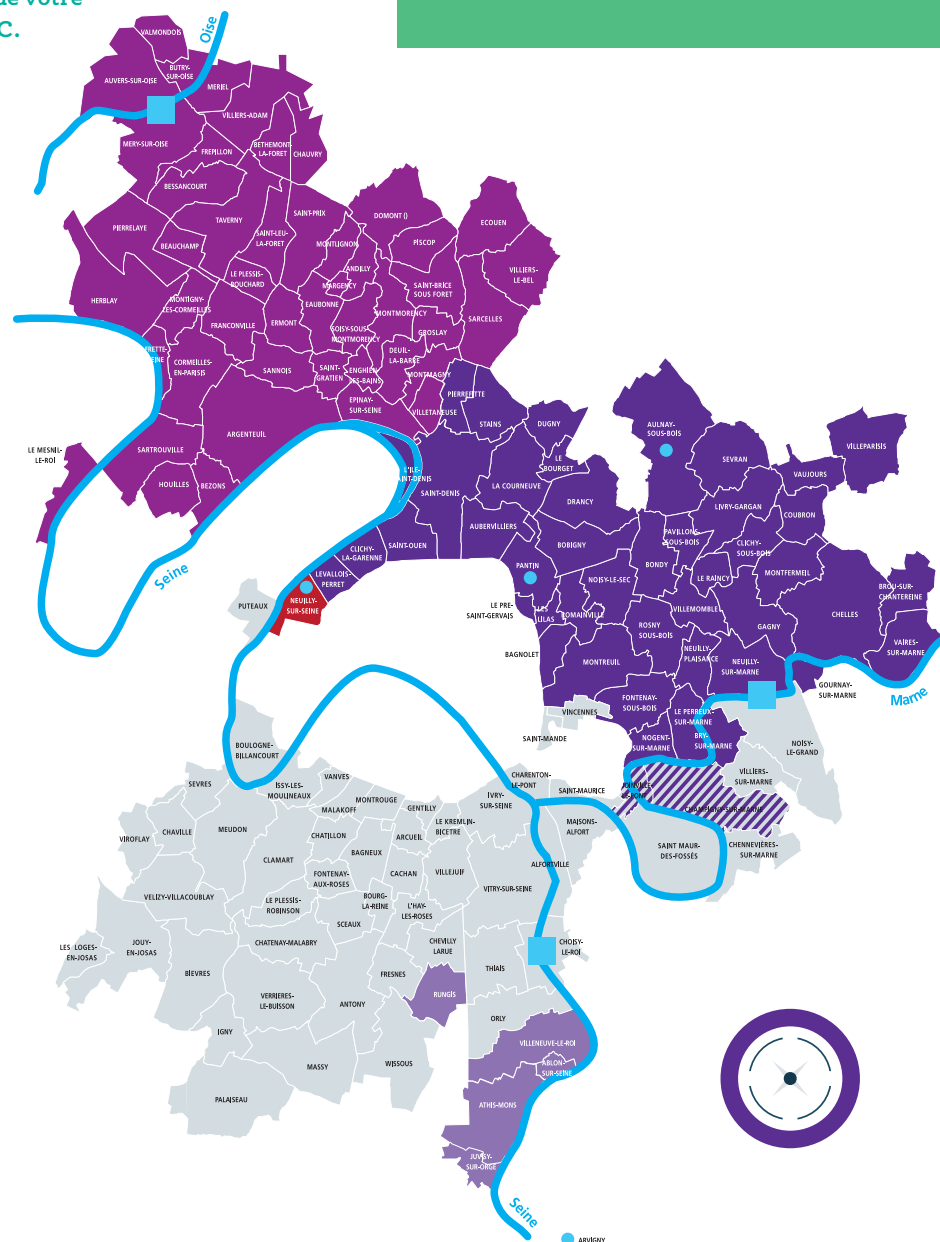
Pour éviter l'entartrage de votre chauffe-eau, maintenez la température de votre thermostat entre 55 et 60 °C.

### DURETÉ (°F) - VALEURS 2016 MOYENNES

- 32 Nappe du Champigny à Arvigny
- 26 Eau de la Marne à Neuilly-sur-Marne
- 23 Eau de la Seine à Choisy-le-Roi
- 18 Eau de l'Oise à Méry-sur-Oise
- 16 Eau de mélange à Neuilly-sur-Seine

## Origine de l'eau par commune

- 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)



Sur le réseau de distribution du SEDIF, ont été disposés **200 CAPTEURS QUALIO** qui mesurent en permanence un certain nombre de paramètres. Ces mesures sont transmises au centre de pilotage du Service de l'eau. Veolia Eau d'Île-de-France est ainsi capable de « tracer » les éventuels problèmes de qualité d'eau, les ingénieurs disposant de toutes les informations pour établir des diagnostics fiables et ajuster les traitements si nécessaire.





# Pourquoi votre eau a-t-elle un prix ?

L'eau coule « naturellement » de votre robinet et on oublie souvent le travail nécessaire pour assurer ce service ! L'eau potable est un produit fini, dont la production exige un savoir-faire très élaboré et le transport une expertise confirmée, sans compter les nombreux contrôles pour garantir sa qualité sanitaire.

Tout ce travail correspond à des coûts, que le SEDIF et son délégataire Veolia Eau d'Île-de-France maîtrisent au mieux.

## RÉPARTITION DU PRIX TTC D'UN MÈTRE CUBE D'EAU

1. Une part **Traitement et distribution de l'eau potable** = la seule sous la responsabilité du SEDIF. Pour une consommation moyenne de 120m<sup>3</sup> d'eau par an, le prix de cette part, le même pour toutes les communes du SEDIF, s'élève à **1,37 € HT le m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> trimestre 2017**.
2. Une part **Collecte et traitement des eaux usées** = les redevances d'assainissement reversées aux collectivités en charge des eaux usées.
3. Une part **Organismes publics** = les taxes et redevances destinées à l'Agence de l'Eau Seine-Normandie, qui finance des actions de protection de la ressource en eau, à l'EPTB Seine Grands Lacs pour le soutien d'étiage, et à VNF (Voies Navigables de France) qui assure l'entretien des cours d'eau navigables.

### SUR LE TERRITOIRE DU SEDIF

Prix de la part eau potable  
**1,37 € HT/m<sup>3</sup>**

Prix moyen de l'eau  
(assainissement et taxes inclus)  
**4,33 € TTC/m<sup>3</sup>**

\* Ratios moyens calculés sur la base d'une facture annuelle de 120 m<sup>3</sup>

## QUE FAIT VOTRE SERVICE DE L'EAU ?

### PRODUIRE L'EAU POTABLE

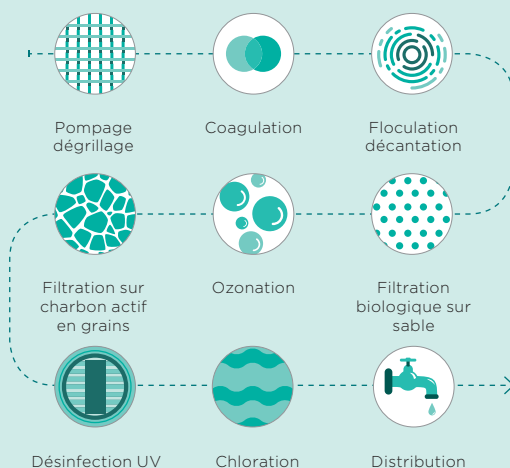
#### OÙ ?

L'eau qui arrive à votre robinet est issue de l'une des **3 usines principales du SEDIF**, références mondiales pour leur dimension et leur niveau technologique, situées sur les grands cours d'eau franciliens : la Seine (usine de Choisy-le-Roi), la Marne (usine de Neuilly-sur-Marne), l'Oise (usine de Méry-sur-Oise).

**Volume produit par jour : 750 millions de litres.**

#### COMMENT ?

Cette eau de surface est transformée en eau potable par **un processus complexe**, qui comprend plusieurs étapes : décantation, filtration, ozonation, chloration... Sont ainsi éliminés les micro-organismes, produits toxiques et substances indésirables.



### DISTRIBUER L'EAU POTABLE

En sortie d'usine, l'eau est envoyée sous pression dans le réseau de distribution. Les **8600 kilomètres de canalisations** du SEDIF sont équipés de stations de surpression pour alimenter les zones les plus élevées. **69 réservoirs** assurent une autonomie de 20 heures en cas d'arrêt de la production.

### ENTREtenir LE RÉSEAU

Les travaux de réparation et de renouvellement des canalisations sont réalisés dans un environnement très urbanisé, qui oblige à tenir compte de fortes contraintes : nuisances aux riverains, impact sur la circulation automobile, encombrement du sous-sol... **Plusieurs centaines d'ouvriers** interviennent sur le réseau du SEDIF, parfois en urgence la nuit et les week-ends, afin d'assurer la continuité du service de l'eau en toutes circonstances, **24h/24**.

### ET LES EAUX USÉES ?

Le système d'assainissement (qui ne dépend pas du SEDIF) comprend la collecte des eaux usées et leur dépollution en station d'épuration, avant leur rejet dans le milieu naturel. En Île-de-France, les communes, les départements et le SIAAP (Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne) sont en charge des eaux usées.

## Qui vous facture votre eau ?



Votre bailleur ou votre syndicat via vos charges si vous habitez en immeuble collectif



Directement Veolia Eau d'Île-de-France, délégataire du SEDIF, si vous avez un abonnement individuel

## Difficultés de paiement : comment faire ?

Si vous avez des difficultés à régler vos charges d'eau ou votre facture d'eau, des solutions vous sont proposées par le Service de l'eau. Si vous êtes abonné et qu'il s'agit d'un problème financier passager, contactez le Centre Relation Client dont le numéro figure sur votre facture. Si vous n'êtes pas abonné ou que vos difficultés sont plus sérieuses, contactez le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de votre commune dont les coordonnées sont disponibles en mairie. Il peut vous faire bénéficier de l'Aide Eau Solidaire ou d'une aide du Fonds Solidarité Logement départemental (FSL).

### COMMENT OBTENIR UNE AIDE FINANCIÈRE ?

Pour en bénéficier, votre CCAS vous demandera :

**Si vous payez l'eau dans vos charges**

1. le numéro du contrat d'abonnement au Service de l'eau de votre immeuble (disponible auprès du gestionnaire de votre immeuble) ;

2. le volume d'eau consommé annuellement (eau chaude + eau froide) indiqué sur la quittance de régularisation de charges ;

3. des justificatifs de vos ressources.

**Si vous êtes abonné et recevez une facture d'eau**

1. le numéro du contrat d'abonnement au Service de l'eau ;

2. le volume d'eau consommé indiqué sur votre facture ;
3. des justificatifs de vos ressources.

**En fonction de votre dossier, le CCAS vous informe du montant de l'aide.**

### COMMENT L'AIDE EST-ELLE VERSÉE ?

**Vous payez l'eau dans vos charges :**

Veolia Eau d'Île-de-France verse l'aide au gestionnaire de votre immeuble. Son montant vient en déduction de votre quittance de charges.

**Vous êtes abonné et recevez une facture d'eau :** Veolia Eau d'Île-de-France réduit votre impayé du montant de l'aide.