



L'eau,  
service  
public  
essentiel

**RAPPORT  
ANNUEL  
D'ACTIVITÉ  
2020**

[f](#) [t](#) @SyndicatEauxIDF | [in](#) [v](#) SEDIF



**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

602 173

ABONNÉS

782 267 m<sup>3</sup>

DISTRIBUÉS/JOUR

78

RÉSERVOIRS

151

COMMUNES  
DESSERVIES

90,7 %

TAUX DE RENDEMENT  
DU RÉSEAU

45

STATIONS DE POMPAGE

\_04



01

SE MOBILISER  
POUR LE SERVICE  
PUBLIC DE L'EAU  
DES FRANCIENS

\_28



02

ANTICIPER  
ET INVESTIR  
POUR L'AVENIR  
AUX CÔTÉS DES  
ACTEURS DES TERRITOIRES

\_52



03

ASSURER  
EN PERMANENCE  
UN SERVICE  
D'EXCELLENCE  
À UN COÛT MAÎTRISÉ

SOMMAIRE





## Le Président

**André SANTINI**

Ancien Ministre

Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)

Vice-président de la Métropole  
du Grand Paris

Vice-président de Grand Paris  
Seine Ouest

En 2020, le SEDIF, qui fournit un service essentiel en produisant et distribuant de l'eau potable, a su s'adapter pour répondre aux défis de la crise sanitaire, fournir une eau de qualité sur l'ensemble de son territoire, répondre aux interrogations de ses usagers et continuer à œuvrer au service public de l'eau de demain.

*Ensemble  
A. Santini*

# L'eau, un service public plus que jamais essentiel

## PRÉSENT PENDANT LA CRISE SANITAIRE ET PRÊT À RELEVER DE NOUVEAUX DÉFIS !

Depuis bientôt 100 ans, le SEDIF constitue un outil collectif au service de l'intérêt général. La mutualisation lui a permis de structurer un réseau d'approvisionnement et de desserte bien maillé, d'innover de façon permanente pour améliorer la qualité de l'eau produite, d'affirmer progressivement son rôle d'autorité organisatrice, de répondre de façon concertée aux enjeux sociaux et environnementaux posés par l'exploitation de cette ressource particulière qu'est l'eau, et son égal accès à tous à un prix optimisé.

Elle lui a également permis de faire face à la crise sanitaire de la COVID-19, le traitement de l'eau assurant la destruction du virus et fournissant une eau pouvant être consommée en toute sécurité, sans avoir à ajouter de chlore.

Face à cette crise inédite depuis un siècle, le SEDIF et son délégataire ont dû s'adapter rapidement, organiser leurs équipes, les doter de matériel adéquat, leur permettre de s'approprier divers outils de communication digitale pour assurer la continuité du service, garantir la production et la distribution d'une eau de qualité, répondre aux questions des usagers, et soutenir l'activité économique en assurant le paiement rapide des factures et en relançant dès que possible les chantiers.

Avec plus de 90 millions d'euros investis par le SEDIF en 2020, je retiens l'importance de notre action pour le Grand Paris et le soutien de l'économie en Île-de-France : plus de 70 projets sont en cours sur les chantiers de futures lignes de tramway, des sites olympiques ou des aménagements urbains.

**La crise sanitaire a aussi mis en exergue l'excellence du service public de l'eau.**

Elle a aussi mis en avant l'intérêt d'un partenariat entre les autorités organisatrices pour assurer un secours mutuel en eau potable en cas de besoin. La ressource, soumise aux changements climatiques, nécessite plus que jamais d'être protégée et sécurisée.

Les défis pour demain sont nombreux et le SEDIF s'y prépare.

Nous finalisons actuellement le XVI<sup>e</sup> plan d'investissement sur 10 ans, pour notamment intégrer l'osmose inverse basse pression (OIPB), dispositif innovant de traitement de l'eau, qui permettra, dans la ligne des préconisations de la directive communautaire UE 2020/2184, de garantir une eau de meilleure qualité, en filtrant les résidus médicamenteux et les micropolluants, le calcaire et de diminuer la quantité de chlore nécessaire aujourd'hui à un traitement efficace contre les virus.

La gestion pérenne et responsable du patrimoine, mise en œuvre depuis de nombreuses années, a également pour effet de limiter les fuites d'eau et donc la perte d'une ressource précieuse.

Le numérique est aussi un défi majeur pour demain. Le SEDIF l'utilise pour le pilotage de ses usines et pour mieux répondre aussi aux besoins de ses usagers, dans une volonté d'amélioration continue.

Autant d'enjeux qui ont été intégrés dans la réflexion menée pour le mode de gestion qui prendra effet au 1<sup>er</sup> janvier 2024, concrétisant ainsi le projet « **Vers une eau pure, sans calcaire, sans chlore** », sans perturbateurs endocriniens et toujours sans déchets plastiques.

# Faits marquants et chiffres clés 2020

UNE NOUVELLE BAISSSE  
DU PRIX DE L'EAU  
DE 10 CENTIMES  
AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

## INSTITUTIONNEL ET CONTINUITÉ DE SERVICE

### Au 1<sup>er</sup> janvier

Souhaitant faire bénéficier les usagers du service public de l'eau d'une situation économique favorable et d'une gestion rigoureuse, les élus du SEDIF ont voté une baisse du prix de l'eau de 1,40 €/m<sup>3</sup> (prix au 1<sup>er</sup> octobre 2019) à 1,30 €/m<sup>3</sup>. ①

### 17 mars

Le SEDIF met en œuvre le plan de continuité d'activité du service public de l'eau potable suite aux mesures exceptionnelles gouvernementales de confinement pour assurer sans interruption une eau de parfaite qualité sanitaire au robinet du consommateur.

### 30 avril

Le SEDIF prépare la sortie du confinement en travaillant sur un retour progressif de ses agents dans ses locaux et à la reprise des chantiers, en veillant au strict respect des conditions de distanciation et des gestes barrières, afin de préserver la qualité du service public et la sécurité de celles et ceux qui l'exercent.

### 2 juin

Le tribunal administratif de Paris, dans un jugement rendu public, déboute l'association Démocratie et Justice pour l'eau qui remettait en cause l'arrêté interpréfectoral du 8 juin 2018 autorisant l'adhésion au SEDIF de l'EPT Plaine commune pour trois de ses communes, et de l'EPT Grand Orly Seine Bièvre pour neuf de ses communes.

### 28 juillet

À l'occasion du dixième anniversaire de la reconnaissance des droits humains à l'eau et à l'assainissement par les Nations unies, le SEDIF rappelle son engagement, en France et à l'étranger, pour défendre le droit d'accès à l'eau pour tous depuis 1986.

### 9 septembre

L'EPT Plaine Commune renouvelle son adhésion au SEDIF.

### 24 septembre

Installation du nouveau Comité syndical, André SANTINI est réélu à la présidence du SEDIF avec près de 85 % des voix.

### 13 octobre

En 2005, la loi OUDIN-SANTINI était votée à l'unanimité des deux assemblées, sous l'impulsion de Jacques OUDIN au Sénat et André SANTINI à l'Assemblée nationale. Elle autorise les collectivités territoriales, les syndicats d'eau et d'assainissement, et les agences de l'eau, à consacrer jusqu'à 1 % de leur budget eau et assainissement à des actions en faveur de l'accès à l'eau potable pour les populations défavorisées.



15 ANS APRÈS SON ADOPTION,  
LA LOI OUDIN-SANTINI A PERMIS  
DE MOBILISER AU TOTAL  
30 MILLIONS D'EUROS  
PAR AN

GRÂCE AU PROGRAMME  
SOLIDARITÉ EAU, EN 2020  
LE SEDIF A MOBILISÉ  
2,4 MILLIONS D'EUROS  
POUR AIDER 23 PROJETS  
EN AFRIQUE, EN ASIE ET EN HAÏTI







3

DÈS LE 18 MAI,  
REPRISE DE L'ACTIVITÉ  
DES CHANTIERS  
DE RENOUVELLEMENT  
DE DISTRIBUTION  
POUR ATTEINDRE 70 KM  
DE TRAVAUX  
CETTE ANNÉE  
MARQUÉE  
PAR LA CRISE  
SANITAIRE.

## TECHNIQUE

### 27 mars

Le réservoir R3 de Montigny-lès-Cormeilles, de 45 000 m<sup>3</sup>, est remis en exploitation. Pour garantir la qualité du service et malgré les difficultés liées au confinement, l'ensemble des intervenants, le délégataire, la maîtrise d'œuvre, le coordonnateur SPS, les titulaires des marchés de travaux se sont mobilisés aux côtés du SEDIF, pour finir en urgence les travaux indispensables à la remise en exploitation.

### Printemps 2020

Pour la première fois en France, le SEDIF analyse l'état d'une partie de son réseau, sans interrompre la distribution d'eau, grâce aux outils de diagnostic PipeDiver® et SmartBall® développés par l'entreprise française Pure Technologies, produits d'une technologie innovante. 2

### 1<sup>er</sup> juillet

Le SEDIF signe le Contrat de territoire eau et climat de la nappe du calcaire de Champigny afin de protéger les nappes d'eaux souterraines du Champigny, qui alimentent l'usine d'Arvigny et constituent une ressource de secours en cas de crise.

### 20 août

Visite du chantier des filtres à sables à Choisy-le-Roi et de la station de suppression de Joinville-le-Pont. 3

### 26 novembre

Lancement du groupe d'experts Eau sans chlore.

## COMMUNICATION

### 1<sup>er</sup> janvier

Depuis janvier 2020, le SEDIF est présent sur les réseaux sociaux Facebook et Twitter avec un nom unifié sur les deux plateformes : @SyndicatEauxIDF 4

### Du 20 juillet au 15 août

Le SEDIF et son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France, lancent la campagne de communication « C'est chaud » pour sensibiliser les jeunes sur les dangers du streetpooling, l'ouverture sauvage des bouches incendie. Les trois vidéos de cette campagne, inspirées d'histoires vraies, sont diffusées sur plusieurs radios franciliennes, sur YouTube et les réseaux sociaux. 5

### Entre le 15 septembre et le 10 décembre

Appel à projets « Trophées Eau Solidaire », organisé dans le cadre du programme Eau Solidaire et en partenariat avec les bailleurs sociaux, cinq projets innovants et pédagogiques ont été retenus pour inciter les habitants à maîtriser leur consommation d'eau et aider au « mieux-vivre chez soi ». 6

### Décembre

Lancement de la mini-série de sensibilisation aux économies d'eau « Concernés ».



5



4



6

A photograph of a man with glasses and a beard, wearing a blue shirt, and a young girl with curly hair, wearing a white shirt, both sitting at a wooden table and drinking water from clear glasses. The background shows a window with a grid pattern. A large blue graphic overlay is positioned on the left side of the image, containing a white water drop shape with the number '01' inside, and a block of white text below it.

**01**

**SE MOBILISER  
POUR LE SERVICE  
PUBLIC DE L'EAU  
DES FRANCILIENS**

**6** Les missions du premier service public d'eau de France

**8** Périmètre desservi en 2020

**9** Un espace de mutualisation en évolution

**10** Des équipes au service des usagers et des collectivités...

**11** ... Et fortement mobilisées pendant la crise sanitaire

**12** L'organisation institutionnelle du service public de l'eau

**14** Réunir et former les nouveaux élus dans le contexte de crise sanitaire

**16** Préparer le nouveau mode de gestion

**18** Les commissions

**20** La gestion déléguée du service public de l'eau

**22** Plan climat eau énergie : des actions qui portent leurs fruits

**24** Eau solidaire, le programme au cœur des territoires

**25** Favoriser l'accès à l'eau dans le monde

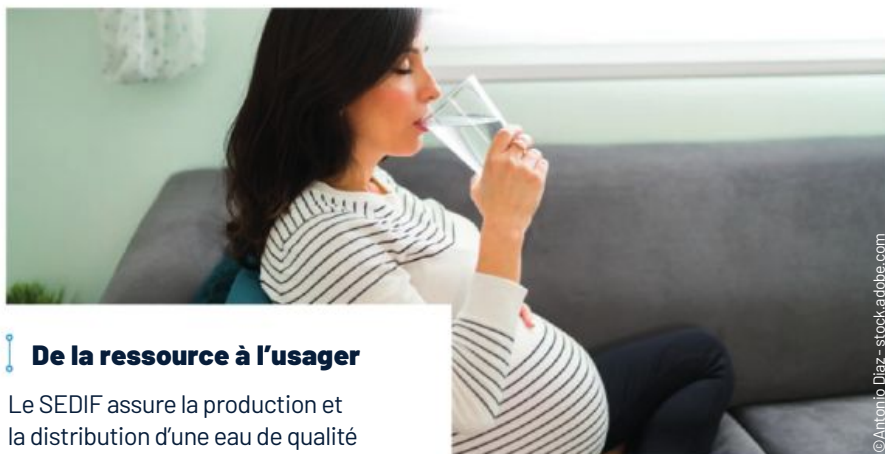
**26** Un service certifié



# Les missions

## du premier service public d'eau de France

Le SEDIF, premier service public d'eau de France pour la population desservie, assure la production et la distribution d'eau potable. Il veille scrupuleusement à la qualité irréprochable de cette eau et à la qualité du service délivré à ses usagers. Propriétaire de l'ensemble des infrastructures nécessaires à la réalisation de ses missions, il garantit la continuité de service en tant qu'opérateur d'importance vitale.



© Antonio Diaz - stock.adobe.com

### De la ressource à l'utilisateur

Le SEDIF assure la production et la distribution d'une eau de qualité sanitaire irréprochable à l'ensemble des communes desservies.

Il possède à cet effet un patrimoine important qu'il entretient et renouvelle constamment (dont trois usines de production et de distribution d'eau situées à Choisy-le-Roi, Neuilly-sur-Marne et Méry-sur-Oise).

Le service public de l'eau, attachant une importance toute particulière à la qualité du service délivré à ses abonnés et à l'ensemble des usagers du territoire, définit les axes prioritaires d'amélioration des parcours afin de leur apporter une expérience efficace, personnalisée et différenciante.

Il garantit en particulier :

- d'informer au mieux les consommateurs en leur transmettant toutes les informations utiles sur la qualité de l'eau, le prix et les travaux en cours ;
- de les sensibiliser à la préservation de la ressource ;
- de gérer avec rapidité leurs demandes et réclamations ;
- de recouvrer le montant de la facture d'eau et venir en aide aux usagers ayant des difficultés de paiement ;
- de mettre à leur disposition des outils et services simples et utiles.

Par le biais de la facture d'eau, le SEDIF est chargé de collecter diverses taxes et redevances (notamment d'assainissement), qu'il recouvre sans assurer aucune responsabilité quant à leur taux et leur montant, et les reverse ensuite aux différents organismes qui les ont institués.

### Une délégation sous contrôle et une phase de réflexion pour son futur mode de gestion

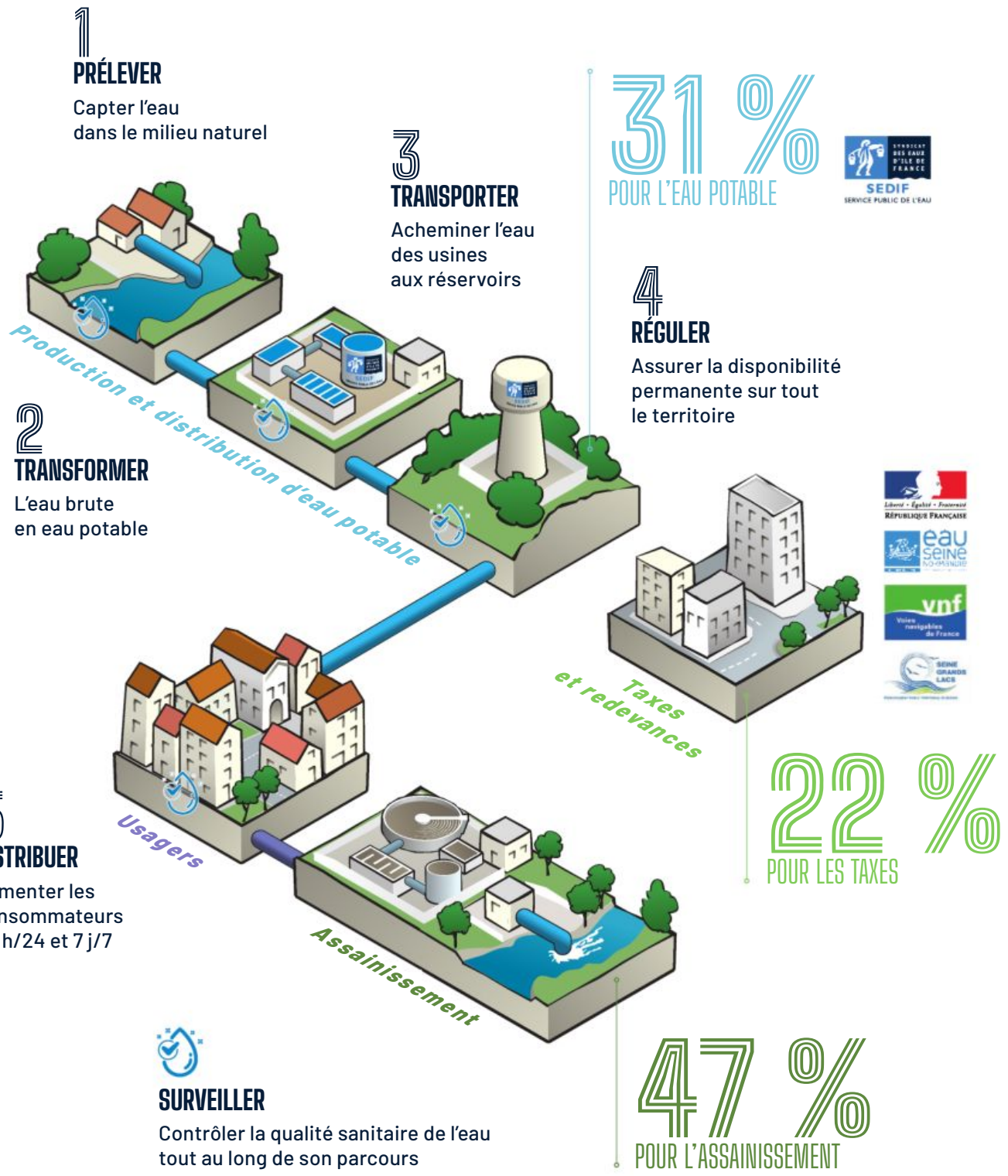
Pour assurer toutes ces missions, le SEDIF a confié, sous son pilotage et son contrôle, la production, l'exploitation, la distribution de l'eau et la relation avec les usagers à une société dédiée, Veolia Eau d'Île-de-France, par un contrat de délégation de service public. Ce contrat s'applique aux périmètres du SEDIF au moment de sa signature en 2010 et prendra fin le 31 décembre 2023.

Pour la commune de Seine-Port, qui a adhéré au SEDIF le 31 décembre 2019, l'exploitation du service est confiée via une délégation de service public à la société SUEZ.

L'ensemble des communes du périmètre seront associées dans le nouveau mode de gestion, approuvé par le Comité du SEDIF le 27 mai 2021.

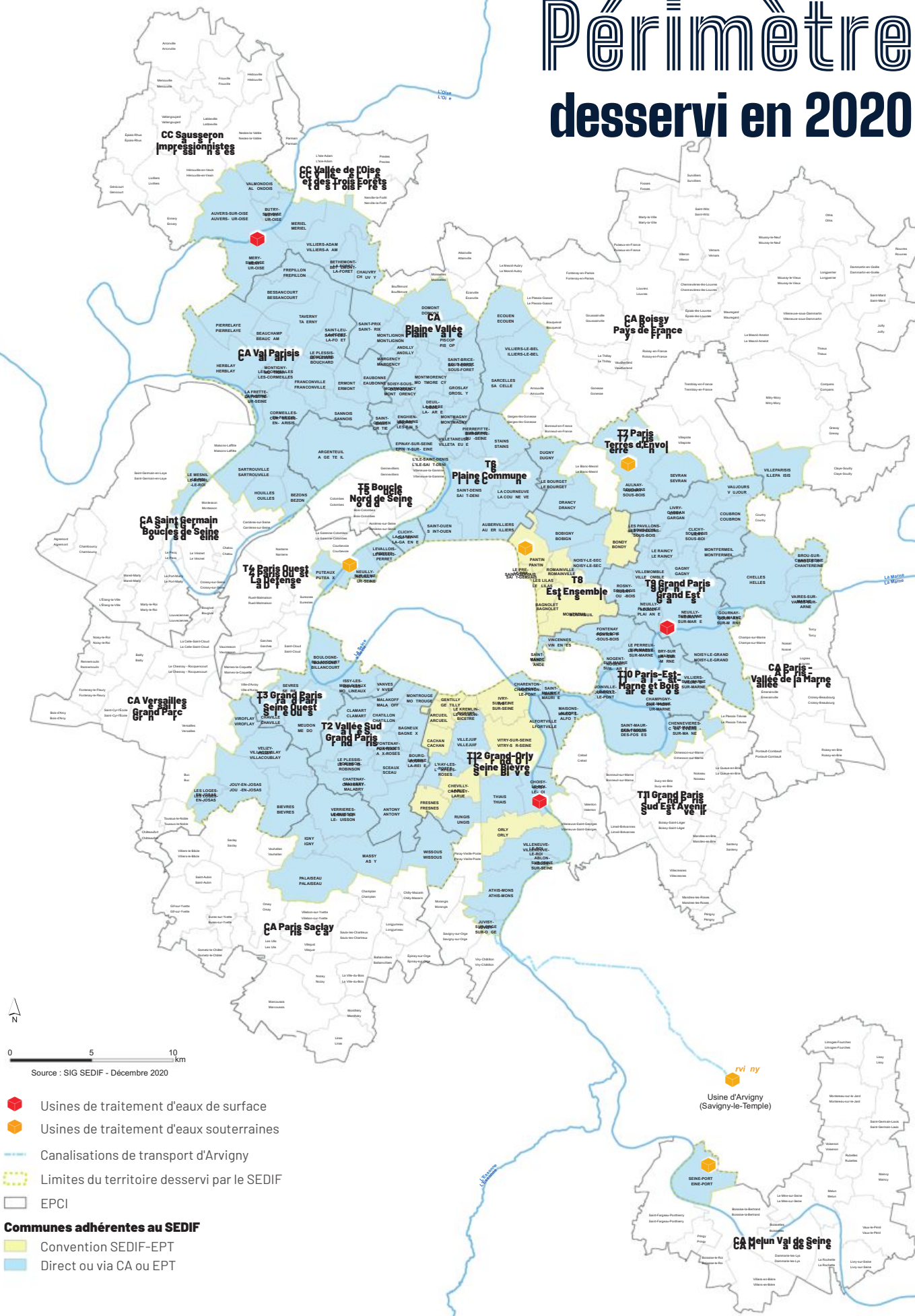
# Le cycle de l'eau

Captée en milieu naturel, l'eau est traitée afin de la rendre consommable, puis « retraitée » après usage pour être à nouveau rendue à son milieu naturel. Voici les grandes étapes de ce cycle et la répartition des coûts payés par l'usager au 1<sup>er</sup> janvier 2020.





# Périmètre desservi en 2020



Source : SIG SEDIF - Décembre 2020

- Usines de traitement d'eaux de surface
- Usines de traitement d'eaux souterraines
- Canalisations de transport d'Arvigny
- Limites du territoire desservi par le SEDIF
- EPCI
- Communes adhérentes au SEDIF**
- Convention SEDIF-EPT
- Direct ou via CA ou EPT

**rvi ny**  
Usine d'Arvigny  
(Savigny-le-Temple)

**CA Melun Val de Seine**



# Un espace de mutualisation en évolution

Jusqu'au 31 décembre 2020, le SEDIF desservait en eau potable 151 communes, dont 22 réparties sur trois établissements publics territoriaux (EPT) dans le cadre d'une convention de coopération, prolongée une nouvelle fois en juin et arrivée à échéance en fin d'année.

L'EPT Plaine Commune a choisi de réadhérer pour 6 communes couvertes par cette convention, redevenant ainsi membre du SEDIF pour l'intégralité de son territoire.

Né en 1922 d'une volonté partagée par les élus de constituer un grand service public de l'eau, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France constitue un espace de mutualisation conçu pour permettre à tous ses usagers de bénéficier d'un même accès à l'eau potable, quelle que soit la situation géographique, la densité ou l'éloignement par rapport aux sources d'approvisionnement de la commune où ils habitent, ou leurs éventuelles difficultés sociales.

Le SEDIF a vu son périmètre géographique évoluer au fil des lois et des adhésions. La loi NOTRe, notamment, a confié aux EPT la compétence eau potable et prévu leur retrait de droit des syndicats auxquels leurs communes étaient préalablement adhérentes, sauf choix contraire dûment exprimé avant le 31 décembre 2017 et validé par le préfet. À cette date, huit EPT avaient réadhéré. Trois étaient encore en réflexion.

## Une convention de coopération prolongée à deux reprises

Pour assurer la continuité du service public de l'eau et permettre à ces trois EPT de poursuivre leur réflexion, une convention de coopération a été mise en place entre ces structures et le SEDIF, initialement jusqu'au 31 décembre 2019. Un premier avenant a prolongé cette convention jusqu'au 30 juin 2020, puis un second, pour tenir compte des conséquences de la crise sanitaire sur l'installation des instances territoriales, jusqu'au 31 décembre 2020.

## Des réadhésions

Dès juin 2018, ces EPT ont réadhéré pour certaines de leurs communes qui en avaient exprimé le choix. Tel est le cas pour Aubervilliers, Épinay-sur-Seine, La Courneuve, Saint-Ouen, Ablon-sur-Seine, Athis-Mons, Juvisy-sur-Orge, Choisy-le-roi, L'Haÿ-les-Roses, Rungis, Thiais, Villejuif et Villeneuve-le-Roi. En décembre 2019, Est Ensemble

a réadhéré pour les communes de Bobigny et Noisy-le-Sec. Enfin, le 9 septembre 2020, le conseil de territoire de Plaine Commune a approuvé sa proposition d'adhésion au SEDIF pour les six communes restantes de son territoire.

Les 16 communes pour lesquelles aucune réadhésion n'est intervenue représentent environ 14 % de la population du SEDIF. La convention de coopération, qui confiait jusqu'au 31 décembre la gestion du contrat de concession au SEDIF, est échue.

La mutualisation doit être un choix librement consenti. Mais la fin de la convention de coopération ne signifie pas l'absence de continuité du service public de l'eau. En effet, la délégation de service public ne s'achève que le 31 décembre 2023. D'ici là, les EPT, qui restent partie à ce contrat, assurent le rôle d'autorité organisatrice sur leur territoire. Ils pourront réadhérer au SEDIF pour les communes qui le souhaiteront, ou décider d'un autre choix de gestion dès 2024.



Île-de-France vue du ciel

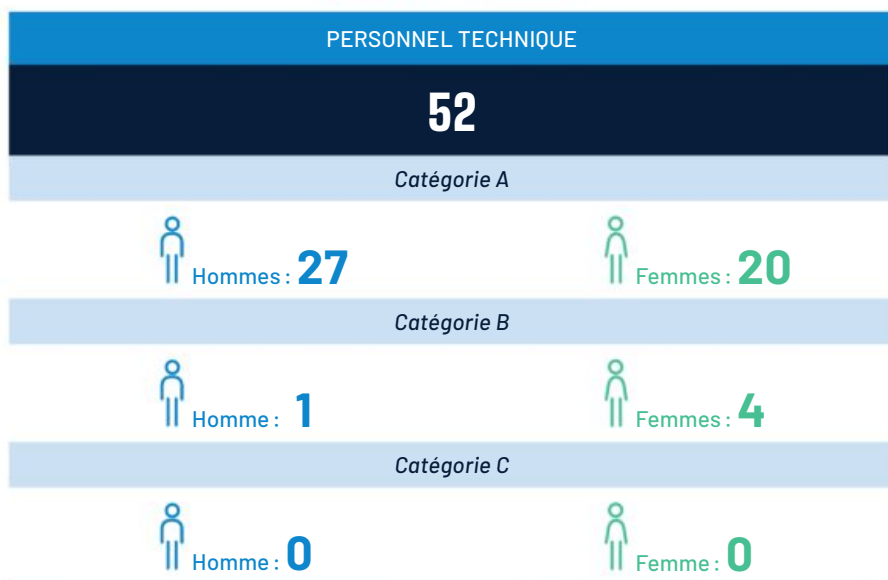
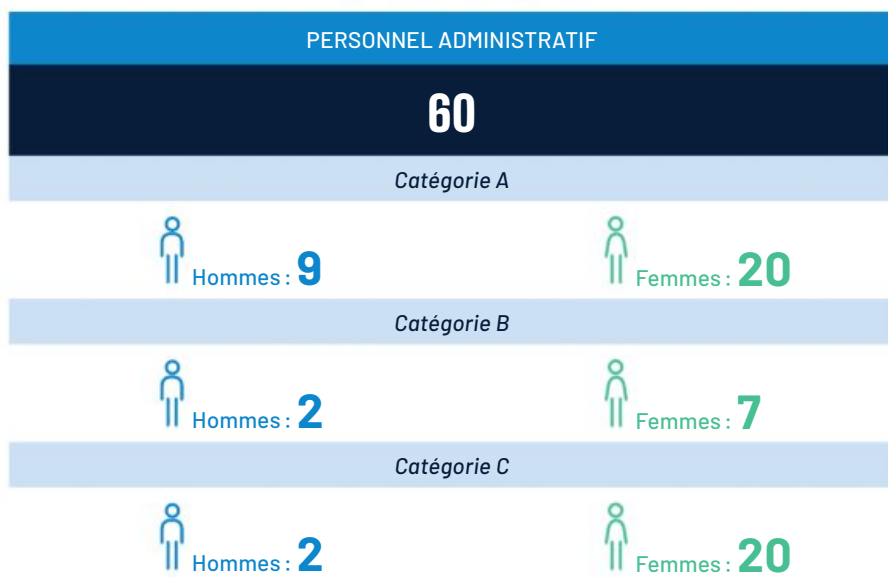
# Des équipes au service des usagers et des collectivités...



Le personnel du SEDIF est composé de fonctionnaires et agents publics territoriaux. Ils préparent et mettent en œuvre les décisions prises par les élus et contrôlent les missions du délégataire, dans le respect des clauses du contrat de DSP.

En 2020, au-delà de l'organisation de la continuité des services, la politique ressources humaines s'est poursuivie sur plusieurs volets et notamment :

- mise en œuvre du RIFSEEP, étendu à tous les agents du SEDIF, en intégrant les cadres d'emplois manquants (filière technique) dès publication du décret concerné ;
- adaptation du plan de formation aux conditions de crise avec le déploiement de formations dématérialisées et tenues à distance, pour les thèmes qui le permettent.



**112** AGENTS  
DONT 41 HOMMES  
ET 71 FEMMES <sup>(1)</sup>

(1) Au 31/12/2020

# ... Et fortement mobilisées pendant la crise sanitaire

Produire et distribuer de l'eau est un service essentiel qui ne peut s'arrêter, quelles qu'en soient les raisons. Malgré les confinements successifs et les mesures d'adaptation qui en ont découlé, le SEDIF et ses délégataires se sont mobilisés pour assurer la continuité du service tout en veillant à la sécurité des agents. Le SEDIF s'est également fortement engagé pour maintenir l'activité économique.

## Équiper l'ensemble des agents et réorganiser le travail

La crise sanitaire et le confinement qui en a résulté ont profondément bouleversé les modes de travail des agents du service public de l'eau. Des plans de continuité d'activité ont été mis en œuvre, distinguant les activités qui devaient être exercées sur place et celles qui pouvaient l'être à distance.

Dans les usines, les délégataires ont constitué des équipes pour limiter les risques de contagion. Les autres activités ont pu être réalisées à distance. 95 % des effectifs du SEDIF ont ainsi exercé leur activité en télétravail. Comme partout, il a fallu composer entre la garde des enfants, l'organisation de « l'école à la maison » et la continuité du service public pour de nombreux agents.

L'ensemble du personnel a été doté en équipement informatique portable, puis en téléphones mobiles.

De nouveaux modes de fonctionnement ont été mis en place : développer les visio-conférences, y compris pour le fonctionnement des instances, mettre en place des webinaires pour former les nouveaux élus ainsi que les agents, repenser aussi le management des équipes, et certains aménagements de

bureaux pour préparer le retour en présentiel. Les équipes se sont mobilisées et ont su mettre en place des solutions innovantes pour poursuivre leur activité et assurer le surcroît de travail lié à la situation afin d'assurer au mieux la mise en œuvre de nouvelles réglementations, le respect des règles de distanciation et la sécurité des agents.

## Assurer la continuité de service et être à l'écoute de nos usagers

L'organisation mise en place a permis aux agents de réaliser l'ensemble de leurs missions, qu'il s'agisse de la gestion courante, du contrôle des délégations de service public ou des travaux de la mission 2023. La continuité de service a été assurée et les agents présents pour répondre aux interrogations des usagers, notamment les rassurer sur la qualité sanitaire de l'eau du robinet, cette eau jouant un rôle crucial parmi l'ensemble des gestes barrières préconisés contre la COVID-19 avec le lavage des mains.



**95 % des effectifs du SEDIF étaient en télétravail... avec une belle capacité d'adaptation !**

Des aménagements et facilités ont été mis en œuvre s'agissant des paiements : possibilités de fractionner le paiement des factures si besoin, suspension des pénalités de paiement pendant le confinement compte tenu des délais incertains des acheminements postaux. Les services ont été également présents pour les communes membres et les entreprises.

## Soutenir l'activité économique

Soutenir l'activité économique pendant une crise est un enjeu important. Dès l'annonce du premier confinement, le SEDIF a traité un fort afflux de factures et plus de 30 M€ ont été décaissés entre mars et avril 2020. Les agents ont régulièrement été en relations avec les entreprises partenaires pour organiser l'ajournement de 68 chantiers, puis leur reprise dès le mois de mai.

**LE SERVICE DE L'EAU ET LES ÉQUIPES DU SEDIF ONT SU JOUER PLEINEMENT LEUR RÔLE PENDANT LA CRISE.**



# L'organisation institutionnelle du service public de l'eau

## LES COLLECTIVITÉS MEMBRES

**(11 établissements publics territoriaux,  
8 communautés d'agglomération et 8 communes)**

Adhèrent, délèguent la compétence eau potable, désignent leurs délégués lors d'un Conseil de territoire, communautaire ou municipal, qui formeront le Comité.

## LE COMITÉ

### Assemblée délibérante plénière

Organe délibérant composé de délégués titulaires et délégués suppléants représentant ses adhérents, le Comité règle par ses délibérations les affaires majeures du SEDIF, délibère sur le contrat de délégation de service public et ses avenants, le futur mode de gestion du service public de l'eau, décide des grandes orientations du service public de l'eau et des investissements à réaliser, vote le budget, les comptes et le prix de l'eau.

## LE PRÉSIDENT

### Organe exécutif

Représente le SEDIF, préside le Comité et le Bureau, fixe leur ordre du jour, prépare et exécute les délibérations, ordonne les dépenses et prescrit l'exécution des recettes, prend les décisions dans les domaines pour lesquels il a reçu délégation du Comité.

Et

## LES VICE-PRÉSIDENTS

Prendent les décisions dans les domaines pour lesquels ils ont reçu délégation du Président.

Composent

## LE BUREAU

### Assemblée délibérante restreinte

Gère les affaires courantes, prend les décisions dans les domaines pour lesquels il a reçu délégation du Comité (programmes et avant-projets de travaux, marchés publics, biens mobiliers et immobiliers, etc.).

## LES COMMISSIONS

1

### Commission consultative du service public local de l'eau

Participe à la gestion, au contrôle et à l'amélioration du service public de l'eau, en permettant aux représentants des usagers de s'exprimer.

3

### Commissions techniques obligatoires

Étudient et rendent un avis sur les questions à soumettre au Comité et au Bureau dans les domaines suivants : marchés publics, délégation de service public, contrôle financier.

5

### Commissions techniques constituées par choix du Comité

Étudient et rendent un avis sur les questions à soumettre au Comité dans les domaines suivants : tarification, travaux, relations internationales & solidarité, communication, systèmes d'information.

# Le bureau

Composition au 31 décembre 2020



Retrouvez la composition du Comité en 2020 dans l'annexe 02

« Les données de l'eau dans ma commune ».

## Le Président

**André SANTINI**

Ancien Ministre  
Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)  
Vice-président de la Métropole  
du Grand Paris  
Vice-président de Grand Paris Seine Ouest



## Les 10 Vice-présidents (dans leur ordre d'élection)



### 1. Luc STREHAIANO

Maire de Soisy-sous-Montmorency (95)  
Vice-président délégué  
du conseil départemental du Val d'Oise  
Président de la CA Plaine Vallée



### 2. Georges SIFFREDI

Président du conseil départemental  
des Hauts-de-Seine (92)  
Vice-président de la Métropole  
du Grand Paris



### 3. Richard DELL'AGNOLA

Maire de Thiais (94)  
Vice-président de Grand Orly Seine  
Bièvre  
Vice-président de la Métropole  
du Grand Paris



### 4. Luc CARVOUNAS

Maire d'Alfortville (94)  
Vice-président de la Métropole du Grand Paris  
Vice-président de Grand Paris Sud Est Avenir



### 5. Pierre-Christophe BAGUET

Maire de Boulogne-Billancourt (92)  
Président de Grand Paris Seine Ouest



### 6. Sylvain BERRIOS

Maire de Saint-Maur-des-Fossés (94)  
Vice-président de la Métropole du Grand Paris  
Vice-président de Paris Est Marne & Bois



### 7. Pierre-Édouard ÉON

Maire de Méry-sur-Oise (95)  
Premier Vice-président de la  
communauté de communes de la  
Vallée de l'Oise et des Trois Forêts  
Conseiller départemental du Val d'Oise



### 8. Gilles POUX

Maire de La Courneuve (93)  
Conseiller métropolitain de la Métropole  
du Grand Paris  
Conseiller territorial de Plaine Commune



### 9. Grégoire de LASTEYRIE

Maire de Palaiseau (91)  
Président de la CA Paris Saclay



### 10. Tonino PANETTA

Maire de Choisy-le-Roi (94)  
Conseiller territorial de Grand Orly  
Seine Bièvre

# Réunir et former les nouveaux élus dans le contexte de crise sanitaire

L'installation des nouveaux élus du SEDIF s'est déroulée sur fond de crise sanitaire. La situation a bouleversé les conditions d'organisation des différentes réunions, notamment des Comités – qui rassemblent l'ensemble des délégués – et des formations. Le SEDIF a fait preuve de créativité pour répondre aux nouvelles contraintes.

# 40%

DES NOUVEAUX ÉLUS  
ONT PARTICIPÉ À LA  
FORMATION CONSACRÉE  
À LA PRÉSENTATION  
GÉNÉRALE DU SEDIF

## Un Comité d'installation sous toile

Les Comités du SEDIF se tiennent habituellement dans la salle de conférences de son usine d'eau de Choisy-le-Roi. Le respect des mesures de distanciation a toutefois nécessité une autre organisation.

C'est ainsi que le Comité d'installation a eu lieu le 24 septembre dans l'enceinte de l'usine de Choisy sous une structure en toile de 300 m<sup>2</sup>, dotée de tous les équipements utiles pour permettre la tenue de cette réunion, retransmise sur le site internet du SEDIF, dans les meilleures conditions possibles.

## Des formations en présentiel dans des conditions adaptées

Les formations à destination des élus, notamment des nouveaux arrivants, ont commencé dès le 1<sup>er</sup> octobre 2020. Elles ont été organisées autour de quatre sessions.

La première, réalisée dans une salle parisienne, a eu pour objet une présentation générale des modes de fonctionnement du SEDIF : les missions du SEDIF, ses moyens, le circuit de l'eau depuis la ressource jusqu'au robinet du consommateur, sa qualité, le service aux usagers et la relation clientèle, le rôle des délégués, les grands chiffres budgétaires. Les élus ont également été sensibilisés à la déontologie avec l'intervention de Didier MIGAUD, Président de la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique.

La seconde session s'est déroulée la semaine suivante, sur plusieurs jours, dans les principales usines : les élus étaient invités à se rendre dans celle desservant leur territoire. Par groupe de 10 à 15 personnes, ils ont été formés aux enjeux du SEDIF (les conséquences du changement climatique, la révolution numérique, et les grands projets d'investissement). Leur ont, également, été présentés le projet « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore » et le renouvellement des canalisations. Ils ont ensuite pu visiter les installations.

## Des formations à distance interactives

Fin octobre était mis en place un nouveau confinement. Les deux sessions suivantes de formation ont donc été menées dans le cadre de webinaires où les élus pouvaient intervenir par chat, ce qui permettait des réponses quasi instantanées.

Les thèmes du premier webinaire, le 3 décembre, étaient le contrat de délégation de service public actuel et les dispositifs de solidarité sur le plan local et à l'international.

Le 11 décembre, les élus étaient sensibilisés aux modes de gestion du service public de l'eau.

Environ 50 personnes ont pu suivre ces formations en ligne, avec un taux de satisfaction important.





Le Comité d'installation s'est tenu le 24 septembre 2020

## COMITÉ D'INSTALLATION LE RENOUVELLEMENT DES INSTANCES

À l'issue des élections municipales des 15 mars et 28 juin 2020, les communes et EPCI syndiqués ont désigné le 24 septembre 2020 leurs représentants au SEDIF.

Le Comité du SEDIF est composé de délégués désignés par les organes

délibérants des communes et EPCI membres du SEDIF. Le Comité élit son Président et les membres du Bureau.

À l'issue des municipales de 2020, le Comité a été fortement renouvelé, avec 69 nouveaux délégués titulaires (51 %) et 99 nouveaux suppléants (73 %). La

proportion de déléguées titulaires féminines est en légère hausse (20 %). Réunis en Comité le 24 septembre 2020, ils ont élu le Président, et les vice-présidents formant le Bureau, soit 11 membres.

### ÉLECTION DU PRÉSIDENT

Les délégués ont élu dès le premier tour André SANTINI, Président du SEDIF, avec 84,54 % des suffrages exprimés.

### ÉLECTION DES VICE-PRÉSIDENTS

Après avoir fixé à dix le nombre de membres du Comité appelés à former, avec le Président, le Bureau du SEDIF, les délégués ont procédé à l'élection des vice-présidents, en assurant au sein de ce Bureau une représentation équilibrée des courants politiques conforme aux résultats des élections municipales sur le territoire du SEDIF.

Le nouveau Bureau ainsi élu s'est réuni pour la première fois le 2 octobre 2020.

# Préparer le nouveau mode de gestion

Le SEDIF a confié à une mission spécifique, composée d'une équipe pluridisciplinaire dirigée par un magistrat de la Cour des comptes, le soin de préparer le choix de son nouveau mode de gestion dans un souci de transparence et d'indépendance. Après une première phase de diagnostic en 2019, cette mission a approfondi ses analyses en 2020 et proposé des pistes d'orientations. Les élus se sont prononcés le 27 mai 2021.



La décision du 27 mai 2021 est consultable sur [www.sedif.com](http://www.sedif.com) à la rubrique Actualités.

## Méthodes de travail et calendrier

L'installation du comité syndical en septembre 2020 n'a pas permis de tenir le calendrier initial fixant le choix du futur mode de gestion à la fin 2020, trois mois ne suffisant pas à former les nouveaux délégués et partager avec eux les travaux de la Mission 2023.

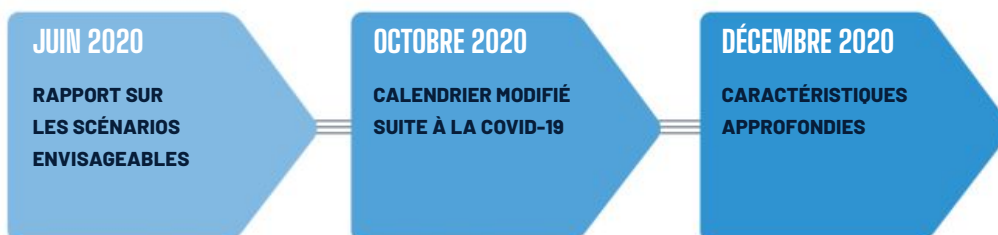
La date du choix du mode de gestion a donc été décalée de quelques mois pour leur permettre de prendre connaissance des différents modes de gestion existants et participer activement au processus décisionnel dont l'échéance est fixée au 27 mai 2021.

Le benchmark initié en 2019 a été poursuivi et des ateliers ont été menés de juin à décembre 2020 avec les différentes directions pour dessiner les contours du service public de l'eau de demain.

Dix-huit thématiques ont été définies autour de quatre axes :

- la gouvernance (dont le pilotage et le contrôle du contrat, les relations avec les communes et groupements de communes membres du SEDIF);
- l'exploitation (gestion de la ressource, de la production et de la distribution, services aux usagers, systèmes d'information, etc.);
- le patrimoine (grands projets et travaux);
- les finances (tarification, facturation, rémunération de l'opérateur, financement des investissements, méthodes comptables).

## Ateliers pour la confection du cahier des charges des exigences du service public de l'eau



L'ensemble des rapports produits est consultable sur le site internet du SEDIF [www.sedif.com](http://www.sedif.com) à la rubrique Mission 2023.



Les échanges ont été fructueux, avec de nombreuses idées qui seront adaptées et déclinées selon le mode de gestion et d'organisation qui seront retenus par les élus. La réflexion sera poursuivie sur les premiers mois de 2021 et enrichies avec l'audition de représentants d'association.

Pour préparer les arbitrages, un groupe de travail rassemblant des élus a été constitué en septembre. Les commissions thématiques du SEDIF ont également été saisies en 2021.

### Quelques exemples de mode de gestion en France et en Europe

La Mission 2023 est allée à la rencontre de nombreuses collectivités ayant la compétence eau pour étudier l'ensemble des modes de gestion existants sur le territoire national :

- Elle a examiné la gestion directe en rencontrant Eau de Paris et la métropole de **Montpellier**. À Montpellier, la régie dessert en eau potable entre 380 000 usagers sur 13 communes (la métropole en compte 31). Elle est signataire d'une convention d'objectifs,

gère son système d'information et sa relation clientèle par l'intermédiaire de marchés et s'appuie sur les compétences travaux des services de la métropole.

- Elle a rencontré les métropoles de **Lyon** et **Bordeaux** qui étaient en concession et qui se préparaient à les renouveler avant que le résultat des élections municipales de 2020 conduise à d'autres choix. Des échanges intéressants ont pu être menés, notamment sur les mécanismes de maîtrise de la rémunération du délégataire et les moyens nécessaires pour que l'autorité organisatrice puisse jouer pleinement son rôle.
- Elle a examiné la société publique locale (SPL) à la métropole de **Grenoble** et de **Rennes**. La SPL de Rennes, par exemple, a été créée en 2015 pour assurer un pilotage 100 % public du service de l'eau, et mise en place en 18 mois autour d'une équipe aguerrie. Elle regroupe la ville, la métropole et un syndicat mixte, et dessert 267 600 usagers. Trois associations participent à son conseil d'administration.
- Elle a également étudié à **Dôle** et **Chartres** le choix des métropoles de recourir à une SEMOP.

## LES ENJEUX DU SEDIF POUR LE SERVICE DE L'EAU DE DEMAIN

Le choix du mode de gestion résulte de la prise en compte de diverses contraintes techniques, informatiques, financières et économiques afin de répondre aux quatre enjeux dans lesquels le SEDIF projette le service de l'eau de demain :

- à bien public comme l'eau, service public ;
- anticiper la qualité et le service de l'eau de demain ;
- disposer, par une gestion responsable, d'un patrimoine durable et innovant ;
- un acteur engagé dans les enjeux sociétaux et environnementaux.

Chacun des scénarios envisagés doit, par ailleurs, envisager les questions de gouvernance, de relations avec les usagers, la répartition des travaux entre l'autorité organisatrice et l'opérateur, la reprise du personnel, l'apport en fonds publics ou privés, le partage des risques, le système d'information et son évolution.

- Elle a approfondi ses analyses sur l'allotissement, qu'il soit géographique ou fonctionnel. Pour ce faire, elle s'est rendue à la métropole de **Lille** et celle de **Nantes**.

Elle s'est rendue également à Amsterdam, Rotterdam et Vitens. Aux Pays-Bas, ce sont des sociétés publiques qui gèrent l'eau avec une rentabilité fixée chaque année par la loi. À Vitens, où 5,57 millions d'usagers sont desservis, avec un tarif unique au mètre cube, l'osmose inverse basse pression est mise en œuvre et l'eau n'est pas chlorée.

Les retours d'expérience soulignent que chaque choix de mode de gestion est lié à un contexte particulier et que la mise en œuvre des modes de gestion, notamment en cas de changement substantiel, est une étape clé qui nécessite du temps et des moyens.



# Les commissions

Constituées de délégués titulaires désignés parmi les membres du Comité selon le principe de la représentation proportionnelle, et présidées de droit par le Président du SEDIF, elles sont chargées d'étudier et de rendre un avis sur les questions à soumettre au Comité.

## LES COMMISSIONS OBLIGATOIRES EN APPLICATION DES TEXTES



### La commission d'appel d'offres

Parfois formée en jury de maîtrise d'œuvre, elle attribue les marchés publics et est informée de l'attribution des marchés subséquents et marchés à procédure non formalisée supérieurs aux seuils européens.

En 2020 :

- 4 réunions,
- 16 attributions,
- 1 avis favorable sur 6 marchés subséquents.



### La commission de délégation du service public de l'eau

Elle donne son avis sur les projets d'avenants aux contrats de DSP qui en impacteraient notablement l'économie.

En 2020 :

- 1 réunion, dans le cadre de l'avenant n° 9, relatif à la fin du contrat de DSP.



### La commission consultative des services publics locaux

Elle permet aux représentants d'usagers de s'exprimer et de participer à la gestion, au contrôle et à l'amélioration du service. Elle se réunit deux fois par an sur :

- l'examen du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et des rapports d'activité du SEDIF et du délégataire de l'exercice 2019 ;
- le suivi du contrôle de la DSP, de la relation usagers, et des résultats de l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau ;
- l'avis sur les projets de participation à des programmes de R&D ;
- l'examen de l'avenant n° 9 de fin du contrat de DSP.



### La commission de contrôle financier

Elle est consultée sur les comptes du délégataire, les orientations budgétaires du SEDIF, la fixation des redevances collectées et reversées à l'Agence de l'eau Seine-Normandie, à Voies navigables de France et à l'EPTB Seine Grands Lacs.

En 2020, cette commission s'est prononcée sur les sujets suivants :

- l'examen des comptes 2019 du délégataire, des documents budgétaires du SEDIF et des modalités de fixation des redevances pour 2020, et prévisionnels 2021 ;
- l'examen de l'avenant n° 9 de fin du contrat de DSP.

## LES COMMISSIONS THÉMATIQUES LIBREMENT INSTITUÉES PAR LE COMITÉ DU SEDIF



### La commission Travaux

Elle suit les programmes d'investissements, de recherches, d'études et de partenariats, ainsi que le contrôle des DSP.

En 2020 :

- elle a rendu un avis sur les programmes 2021 des travaux du SEDIF et ceux confiés à Veolia Eau d'Île-de-France ;
- elle a suivi la préparation du XVI<sup>e</sup> plan et l'avancement du projet « Vers une eau pure sans calcaire et sans chlore ».



### La commission Communication

Elle se réunit deux fois par an. Elle est consultée pour avis sur les actions de communication du SEDIF, les supports pédagogiques, les projets numériques, les actions événementielles.



### La commission Tarification

Elle examine la politique tarifaire et suit le dispositif Eau Solidaire destiné aux usagers en difficulté.

En 2020, ont figuré à son ordre du jour :

- l'examen du bilan 2019 du dispositif ;
- une information sur les actions de communication menées et à venir pour le promouvoir ;
- une présentation de l'appel à projets sur les thématiques du programme.



### La commission Système d'information

Elle examine les projets relatifs au système d'information (SI) du SEDIF et du délégataire.



### La commission Relations internationales et Solidarité

Elle instruit les demandes de subventions et suit l'avancement des projets.

En 2020, elle s'est réunie sur les sujets suivants :

- le financement de 21 projets représentant 2,17 M€ d'aides pour 2021 ;
- l'avancement des projets en cours.

## LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL



### Le Comité technique

Consulté sur toutes les questions relevant de l'organisation des services et des méthodes et techniques de travail, le Comité technique est aussi consulté sur le plan de formation et les grandes orientations pour l'accomplissement des tâches au sein des services.

### Le Comité hygiène, de sécurité, et des conditions de travail (CHSCT)

Il examine toutes les questions relatives à l'hygiène et à la sécurité.



Retrouvez la composition des commissions dans l'annexe 02 « Les données de l'eau dans ma commune »

# La gestion déléguée du service public de l'eau

## Répartition des rôles et documents de référence

### LES COLLECTIVITÉS MEMBRES

Confient la compétence eau potable au SEDIF. Elles sont représentées et prennent les décisions au sein du Comité du SEDIF.

La CAMVS (communauté d'agglomération de Melun Val-de-Seine) est adhérente à travers la commune de Seine-Port au SEDIF, depuis le 31 décembre 2019.

Le contrat de délégation de service public confié à SUEZ au 1<sup>er</sup> janvier 2007 perdure et sera prorogé pour s'aligner sur la fin de contrat de DSP avec Veolia Eau d'Île-de-France

Le SEDIF exerce un contrôle régulier de ce contrat.

La commune sera totalement intégrée et bénéficiera des choix à venir sur le futur mode de gestion au même titre que l'ensemble du territoire dès le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### STATUTS

Définis par les membres, ils fixent le périmètre, le siège, les compétences transférées, les modalités de représentation.

### LE SEDIF

**Autorité organisatrice, garante du service de production et de distribution de l'eau potable, propriétaire des installations, maître d'ouvrage.**

- Elle décide des grandes orientations du service, notamment du prix de l'eau, des choix budgétaires, de la politique d'investissement et des évolutions du service à l'utilisateur.

- Elle finance et réalise les travaux neufs et de renouvellement patrimonial, soit 80 % des besoins et environ 100 M€ HT par an.

- Elle contrôle la bonne exécution du service délégué.

### LES USAGERS REPRÉSENTÉS PAR LEURS ASSOCIATIONS

examinent le rapport annuel, s'expriment sur les choix opérés sur le service proposé.

### RÈGLEMENT DE SERVICE

Établi par le SEDIF, il définit les obligations mutuelles :

- du délégataire ;
- des usagers ;
- des abonnés ;
- des propriétaires.

### CONTRAT DE DSP

Mis en concurrence par le SEDIF, révisé tous les 3 ans, le contrat de délégation de service public prescrit les modalités de gestion du service public de l'eau et de reporting.

### USAGERS

602 173 abonnés

4,7 millions d'usagers

### VEOLIA EAU D'ÎLE-DE-FRANCE

**Société dédiée, délégataire du service public de l'eau**

- Elle gère la production, le transport, la sécurisation, le stockage, la distribution et le contrôle de la qualité de l'eau potable sur tout le territoire du SEDIF.
- Elle conduit des études et réalise certains travaux.
- Elle exploite, entretient, surveille les installations et les réserves foncières.
- Elle gère la relation avec les abonnés et les usagers.
- Elle facture.



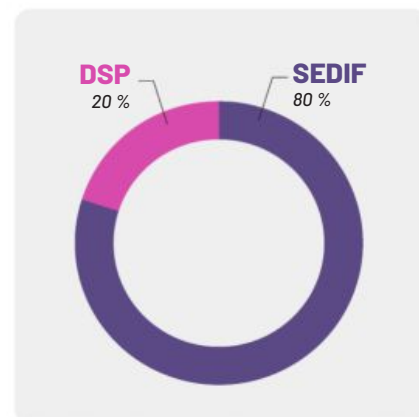
### Le périmètre de la DSP : zoom sur les travaux

Le délégataire est chargé des travaux :

- en relation directe avec l'utilisateur (compteurs, branchements...);
- de renouvellement de réseau du fait d'opérations de voirie;
- tiers (ZAC...);
- d'entretien et de renouvellement fonctionnel des installations, représentant 20 % des besoins et environ 25 M€ HT par an;

- liés à des projets neufs : déploiement de la télérelève des compteurs d'eau de la surveillance permanente du réseau (pour la détection précoce des fuites et la traçabilité totale de l'eau) et refonte complète du système d'information du service de l'eau.

Le délégataire peut par ailleurs exercer, après accord du SEDIF, quelques activités accessoires qui relèvent du secteur concurrentiel.



### La transparence, axe structurant du contrat et du contrôle de la DSP

Le SEDIF dispose d'un droit de contrôle permanent sur l'exécution technique et financière de la délégation et sur la

qualité du service rendu aux usagers. La création d'une société dédiée et l'accès en temps réel à l'intégralité du

système d'information du délégataire garantissent un très haut niveau de contrôle.

#### UN CONTRÔLE ÉTENDU DU DÉLÉGATAIRE

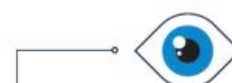
- **4 revues trimestrielles d'activité**, formalisées lors d'une réunion d'échanges avec le SEDIF, sont exigées pour traiter les sujets relatifs à l'application du contrat et au respect des engagements.
- **Près de 150 indicateurs de performance**, couvrant la plupart des aspects du service, sont imposés au délégataire pour assurer un suivi précis des conditions d'exécution du contrat. Des objectifs de résultat entrent dans le calcul de sa rémunération.
- Une fois l'exercice clôturé, le délégataire est tenu de produire de **nombreux bilans annuels** qui détaillent les différents pans de son activité.



#### UN CONTRÔLE PERMANENT ET APPROFONDI DU SEDIF

- **Le contrôle interne** est réparti dans toutes les directions du SEDIF en fonction du domaine contrôlé. Plus de 50 agents effectuent ainsi un travail courant de suivi, dont une synthèse est réalisée chaque trimestre, avant un contrôle annuel plus étendu.
- En soutien aux équipes du SEDIF, un **groupement d'experts**, doté de compétences plurielles, apporte une expertise spécifique pour le contrôle annuel du reporting du délégataire et pour analyser plus précisément certains sujets.
- **Les résultats du contrôle sont présentés aux élus du Bureau et des commissions techniques intéressées**, avant d'être **soumis au Comité**, qui dispose ainsi d'un avis éclairé sur le rapport d'activité du délégataire et peut formuler des avis et préconisations.

**Les résultats annuels du contrôle alimentent les réflexions et mettent en lumière les évolutions nécessaires qui conduisent à l'établissement d'avenants au contrat, assurant ainsi une adaptation dynamique et pertinente du cadre contractuel.**



Voir Annexe 04 « **Le contrôle de la délégation du service public** ».



# Plan climat eau énergie : des actions qui portent leurs fruits

5,80 %

RÉDUCTION  
DES CONSOMMATIONS  
D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE  
DE L'EXPLOITATION

30,46 %

DIMINUTION  
DES ÉMISSIONS DE GES  
D'EXPLOITATION DEPUIS 2011

Adopté en octobre 2017, le Plan climat eau énergie formalise l'ambition du SEDIF en faveur de l'atténuation et de l'adaptation au changement climatique.

La maîtrise des consommations en énergie, le recours aux énergies renouvelables et de récupération, et la réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) sont des axes centraux de la transition écologique du service.

Le SEDIF travaille notamment sur l'optimisation des processus de traitement pour limiter les consommations en énergie et en intrants<sup>(1)</sup>, sur

l'amélioration du rendement du réseau pour réduire la consommation d'énergie en limitant les volumes d'eau perdus<sup>(2)</sup>.

L'énergie électrique consommée pour l'exploitation du service est depuis 2013 à 100 % d'origine renouvelable. La filière de nanofiltration à Méry-sur-Oise depuis 2014 et les réservoirs de Villejuif depuis 2017 permettent également de récupérer la chaleur produite.

(1) Éléments entrant dans la production d'un bien. (2) Moins de pompage.

Les actions déployées ont permis en 2020 d'atteindre les performances suivantes :

- 90 % de rendement ;
- réduction de 5,80 % des consommations d'énergie électrique de l'exploitation ;
- diminution de 30,46 % des émissions de GES d'exploitation par rapport à 2011.

Depuis 2015, le SEDIF maintient sa neutralité carbone chaque année en compensant ses émissions résiduelles de gaz à effet de serre (GES). Le SEDIF a ainsi soutenu les projets ci-dessous :

- pour la deuxième année consécutive, le projet Cardamom Forest (validé Verified Carbon Standard - VCS) au Cambodge, dont l'objectif est de préserver la forêt tropicale située au sud-ouest du pays, et sauvegarder la biodiversité très riche de la forêt de Cardamom ;
- pour la troisième année consécutive, le projet Bokhol Solar (validé VCS) au Sénégal dont l'objectif est de concourir au développement des énergies renouvelables dans ce pays par l'installation et le fonctionnement d'une centrale photovoltaïque.

### Microplastiques : l'évaluation est engagée

Depuis une vingtaine d'années, le niveau des préoccupations s'accroît au sujet de la présence de plastique dans les eaux, et notamment des petites particules

### DES RUCHES SUR LE SITE DE COEUILLY À CHAMPIGNY-SUR-MARNE !

À l'été 2020, un partenariat a été établi avec l'association Abeille Machine pour la mise en place, au printemps 2021, d'un rucher sur le site du réservoir de Coeuilly, situé à Champigny-sur-Marne. Cette action s'inscrit dans les engagements du SEDIF pour la préservation et la promotion de la biodiversité sur ses sites.

issues de la dégradation du matériau qui se fragmente, appelées microplastiques lorsque leur taille est inférieure à 5 mm.

La refonte de la directive européenne relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine (Directive 2020-2184 publiée le 16 décembre 2020) prévoit l'établissement d'un rapport sur le danger potentiel que représentent certains polluants émergents, dont les microplastiques, pour les eaux destinées à la consommation humaine, au plus tard le 12 janvier 2029.

Le SEDIF a d'ores et déjà engagé une étude pour évaluer la présence de microplastiques dans ses ressources en eau et pour apprécier l'efficacité de ses filières, en collaboration avec l'université Paris-Est Créteil. Les résultats seront connus à la fin de l'année 2021.

### L'eau du robinet, un moyen de lutte contre la pandémie

Dès mars 2020 et le début de la crise sanitaire, le SEDIF a su rassurer ses usagers sur la qualité de son eau, alimenter les hôpitaux et délivrer un service indispensable en adaptant son organisation. L'eau potable à domicile est un service essentiel, encore plus lorsque les populations sont confinées. Se laver les mains régulièrement est le premier des gestes barrières et un des meilleurs remparts contre la maladie.

La qualité des process du SEDIF permet d'assurer une qualité sanitaire irréprochable de l'eau. Chaque année, plus de 420 000 tests sont effectués et des analyseurs mesurent en continu la qualité de l'eau tout au long de son circuit : depuis la ressource, en passant par l'usine de production, jusqu'aux 8 767 km de réseau pour parvenir au robinet des Franciliennes et des Franciliens.

Plus spécifiquement, dans les usines de traitement d'eaux, les triples barrières de désinfection (l'ozonation, les UV, le chlore pour détruire les virus, les parasites et les bactéries) ont fait preuve de leur efficacité, sans qu'il ait été nécessaire de procéder à de quelconque ajustement des traitements.



Un hôtel à insectes installé à l'usine de Choisy-le-Roi



# Eau solidaire, le programme au cœur des territoires

Collectivités locales, associations, bailleurs et service public de l'eau se mobilisent pour aider efficacement et durablement les foyers fragilisés. Un dispositif en trois volets complémentaires, qui s'adapte en permanence aux attentes et comportements des usagers, et aux besoins des parties prenantes.

1. Prévention	2. Assistance	3. Urgence
Actions sur le terrain pour une aide durable	Appui aux copropriétés en difficulté-habitat dégradé	Aide eau solidaire (AES) et Fonds de solidarité pour le logement (FSL): des aides directes pour le paiement de la consommation d'eau

Sensibilisation à la consommation responsable (écogestes, entretien et fuites, qualité de l'eau, facture).

Actions animées par Veolia Eau d'Île-de-France à la demande des structures locales.

Partenariats avec des associations locales formées par le délégataire et les acteurs sociaux.

Suivi, conseils et accompagnement personnalisés. Accompagnement à l'individualisation.

Aide aux travaux. Actions menées en lien avec les syndicats, administrateurs judiciaires et pouvoirs publics.

AES : le service de l'eau attribue une dotation annuelle aux CCAS/CIAS, qui la redistribuent aux abonnés et non abonnés éligibles, en déduction de leur facture ou charges d'eau.

FSL abonné et maintien : le service de l'eau prend en charge la moitié de l'aide octroyée par les conseils départementaux pour le paiement des factures ou charges d'eau. Prise en charge du surendettement.

## Un soutien renforcé pendant la crise sanitaire

L'équipe dédiée de huit personnes est restée à la disposition des CCAS, des associations et des bailleurs. Le flux très important des demandes d'aides d'urgence en décembre a été traité dans son intégralité et, même si la situation a engendré un ralentissement des animations collectives, plusieurs mesures ont été mises en place :

- la suspension des pénalités de retard pendant la période de confinement, et l'annulation de pénalités déjà facturées pour plus de 1500 foyers identifiés comme fragiles ;

- deux cycles de formation à distance pour les CCAS et les associations : 61 agents des CCAS et 162 membres des associations y ont assisté ;

- des appels proactifs quotidiens pour apporter un soutien aux différentes parties prenantes.

# 1%

**DES RECETTES DE VENTE D'EAU  
CONSCRÉ À LA SOLIDARITÉ  
(SOIT 2,5 M €/AN).**

## LES TROPHÉES EAU SOLIDAIRE

Cette initiative vise à identifier et récompenser des organisations qui imaginent des approches innovantes pour sensibiliser les locataires de résidences sociales à la maîtrise de leur consommation d'eau et au mieux vivre dans leur logement. Cet appel à projet, organisé en partenariat avec plusieurs bailleurs sociaux, a rencontré un vif succès puisque 60 projets ont été déposés.

Chaque lauréat des cinq catégories s'est vu remettre un prix d'un montant de 3 000 €, et la possibilité de mettre en place en 2021 leur solution en conditions réelles dans les résidences des bailleurs partenaires. Cette expérimentation sera cofinancée par Eau solidaire et les bailleurs.

En complément, le service public de l'eau et six bailleurs partenaires (1001 vies habitats, Batigère, CDC habitat, Emmaüs habitat, ICF Habitat La Sablière, Hauts-de-Seine habitat) ont alloué à leur projet « coups de cœur », sélectionné parmi l'ensemble des candidats, un prix d'un montant de 2 000 €.

[www.trophees-eausolidaire.com](http://www.trophees-eausolidaire.com)



VOIR les témoignages des lauréats 2020 des Trophées Eau Solidaire



Le bilan du dispositif Eau Solidaire et de l'expérimentation loi Brottes est présenté dans l'annexe 01 « Les indicateurs réglementaires ».

# Favoriser l'accès à l'eau dans le monde

Depuis 1986, le SEDIF aide des collectivités de pays d'Afrique, d'Asie, ainsi que Haïti à creuser des puits, installer des pompes, créer des unités de traitement et poser des réseaux d'eau potable. Il a contribué pour 40 millions d'euros à des opérations ayant bénéficié à 5 millions de personnes.

## Un soutien aux initiatives de collectivités africaines.

En 2020, les élus du SEDIF ont décidé l'attribution de 2,17 M€ d'aides pour 21 opérations dans 14 pays. Ces projets qui bénéficient d'un ancrage local contribuent à l'amélioration de l'accès à l'eau potable et au renforcement de la gestion des services publics afférents.

Le SEDIF sélectionne les projets sur la base de deux critères :

- l'efficacité de la mise en œuvre du projet : solutions techniques déployées, mesures visant à l'organisation du service public de l'eau potable et formation des acteurs ;
- la continuité du futur service, évaluée à partir de la demande solvable des usagers, de l'équilibre du futur compte d'exploitation et la pérennité de la ressource en eau.

## Des projets réussis, parfois non sans difficultés

L'année 2020 a été marquée par la fin de quatre opérations, dont la reconstruction de 12 km de réseau

de distribution à Ouani-centre, sur l'île d'Anjouan (Comores). Au Niger, dans le canton de Kanembakaché, huit systèmes d'eau potable desservant 20 000 usagers ont été mis en service. Ce succès permet de poursuivre le partenariat entre le SEDIF et les quatre communes du canton. Une nouvelle opération est en cours d'exécution.

Les projets menés changent la vie de milliers de gens, comme les forages pour l'alimentation en eau potable de la ville de Lâ-Toden au Burkina Faso, du village de Troula au Mali, du bourg d'Ankazoabe à Madagascar et de la ville de Petite Rivière de l'Artibonite en Haïti. Ces projets se poursuivent par la pose de conduites et l'organisation du service.

Le Vice-Président du SEDIF, Richard DELL'AGNOLA, a conduit une mission d'évaluation au Laos, à Louang Prabang, où il a rencontré le gouverneur de la Province afin de convenir des modalités de mise en œuvre de deux projets : l'extension du réseau du service d'eau de Xieng Ngeun et la création d'un nouveau système d'eau potable à Thapor. Six villages sont concernés, soit 5 000 habitants.

Le Président du SEDIF, André SANTINI, est intervenu à l'occasion d'un colloque à la mémoire du sénateur Jacques OUDIN, emporté par la COVID, qui a permis de marquer les 15 ans de la loi OUDIN-SANTINI votée en 2005. Cette dernière autorise les collectivités françaises et leur groupement à mobiliser jusqu'à 1 % des ressources inscrites aux budgets annexes « eau et assainissement » pour mener des actions de coopération ou de solidarité au bénéfice de collectivités étrangères. Le bilan est remarquable : chaque année, une centaine de collectivités françaises et agences de l'eau mobilisent 28 M€ pour des projets de coopération dans les secteurs de l'eau et de l'assainissement.

Le SEDIF salue l'effort exemplaire des associations chargées du portage des subventions et de la mise en œuvre des opérations, telles que le Gret, SEVES, Inter Aide et Experts Solidaires. Ils n'ont pas économisé leurs efforts et leur implication pour poursuivre la réalisation de ces projets essentiels en période de crise sanitaire. L'eau potable reste un allié majeur pour combattre le virus par le lavage des mains.



Corvée d'eau à la borne-fontaine, à Madagascar



Le détail des subventions accordées est présenté dans l'annexe 01 « Les indicateurs réglementaires ».

# Un service certifié

Le SEDIF œuvre quotidiennement sur les sites administratifs, les sites de production et les chantiers de travaux pour un service public de qualité certifié ISO 14001 et ISO 9001.

## Une politique qualité exigeante, qui intègre les enjeux sanitaires

La politique qualité, environnement et développement durable du SEDIF, révisée annuellement, engage le syndicat sur une trentaine d'axes prioritaires.

- La politique environnementale 2020 se décline en 21 axes, 15 objectifs environnementaux et 6 de développement durable, dont la prévention des nuisances, l'intégration paysagère, la préservation de la biodiversité et l'utilisation des techniques sans tranchée.
- La politique qualité 2020 se définit en 11 axes prioritaires, dont la prévention des risques, la sécurité juridique et la transparence dans la passation des marchés publics.

La crise sanitaire a bouleversé le fonctionnement du syndicat et placé plus que jamais la santé et la sécurité des usagers et des personnels au premier plan.

## La préservation de l'environnement

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

Depuis février 2002, le SEDIF bénéficie d'une certification environnementale ISO 14001 pour toute son activité, sur tout le territoire syndical.

La mise en œuvre de la politique se fait à l'aide d'un programme de management de l'environnement qui, en 2020, suivait 133 actions concrètes encadrées par 25 objectifs.

Le système de management est contrôlé chaque année, durant une semaine, par un organisme externe. Malgré un contexte difficile lié à la pandémie de la COVID-19, le SEDIF a obtenu le sixième renouvellement de la certification ISO 14001 avec l'identification de 18 points forts.

La performance environnementale moyenne s'élève à 77 % pour l'année 2020.



Rénovation de la station de Joinville-le-Pont



# 77 %

TAUX DE LA PERFORMANCE  
ENVIRONNEMENTALE  
MOYENNE  
POUR L'ANNÉE 2020



La station de Joinville-le-Pont



**14 M€** HT/AN  
**INVESTISSEMENT MOYEN  
 DU SEDIF DANS LA POLITIQUE  
 ENVIRONNEMENTALE  
 DEPUIS 19 ANS**

### L'investissement environnemental

Le coût environnemental consolidé SEDIF / Déléataire s'élève à plus de 12 M€ pour l'année 2020.

Ce chiffre est calculé sur la moyenne des investissements environnementaux relatifs aux 27 opérations achevées dans l'année.

Parmi ces 27 opérations terminées en 2020, on peut citer :

- la restructuration des ouvrages du site de Massy-Antony**, situé en centre-ville, incluant la construction d'une nouvelle station de surpression et la démolition de 4 réservoirs cylindriques surélevés. La démolition des réservoirs de 60 mètres de hauteur a impliqué de fortes contraintes destinées à réduire les nuisances (bruit, vibrations, poussières) : réduction de la taille des blocs de béton, mise en place d'amortisseurs au sol, pose d'une dalle protectrice, gestion des

déchets de démolition, opération de communication avec les riverains. Par ailleurs, les nouveaux groupes de pompage ont permis une optimisation énergétique ;

- la sécurisation de l'étape de dépotage des produits chimiques des usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne**. L'objectif de l'opération était de supprimer le risque de mélange de deux produits chimiques incompatibles par la mise en place d'une double barrière technique de sécurité, sans intervention humaine. Installation d'un double analyseur qui permet l'identification de manière spécifique du produit devant être livré, relié à un automate conditionnant le démarrage de la pompe de dépotage.

Au cours des 19 années d'application de la politique environnementale, le SEDIF a investi plus de 257 M€ répartis sur 341 opérations réalisées, soit un investissement annuel moyen approchant 14 M€ HT.

### La qualité de l'achat public

En février 2004, le SEDIF s'est lancé dans une démarche qualité de l'achat public et d'optimisation de la satisfaction du client.

**La certification internationale qualité ISO 9001 a été obtenue en juin 2006** pour l'ensemble du processus de commande publique, de la décision d'achat jusqu'au paiement du marché.

La politique est mise en œuvre à travers un programme de management de la qualité surveillé par 32 indicateurs, dont 24 indicateurs de performance et 8 de suivi. La qualité du service est contrôlée par 17 indicateurs et 15 indicateurs qui vérifient les délais de réalisation.

**La performance qualité, en progression de 4 points, s'élève à 83 % pour l'année 2020.**





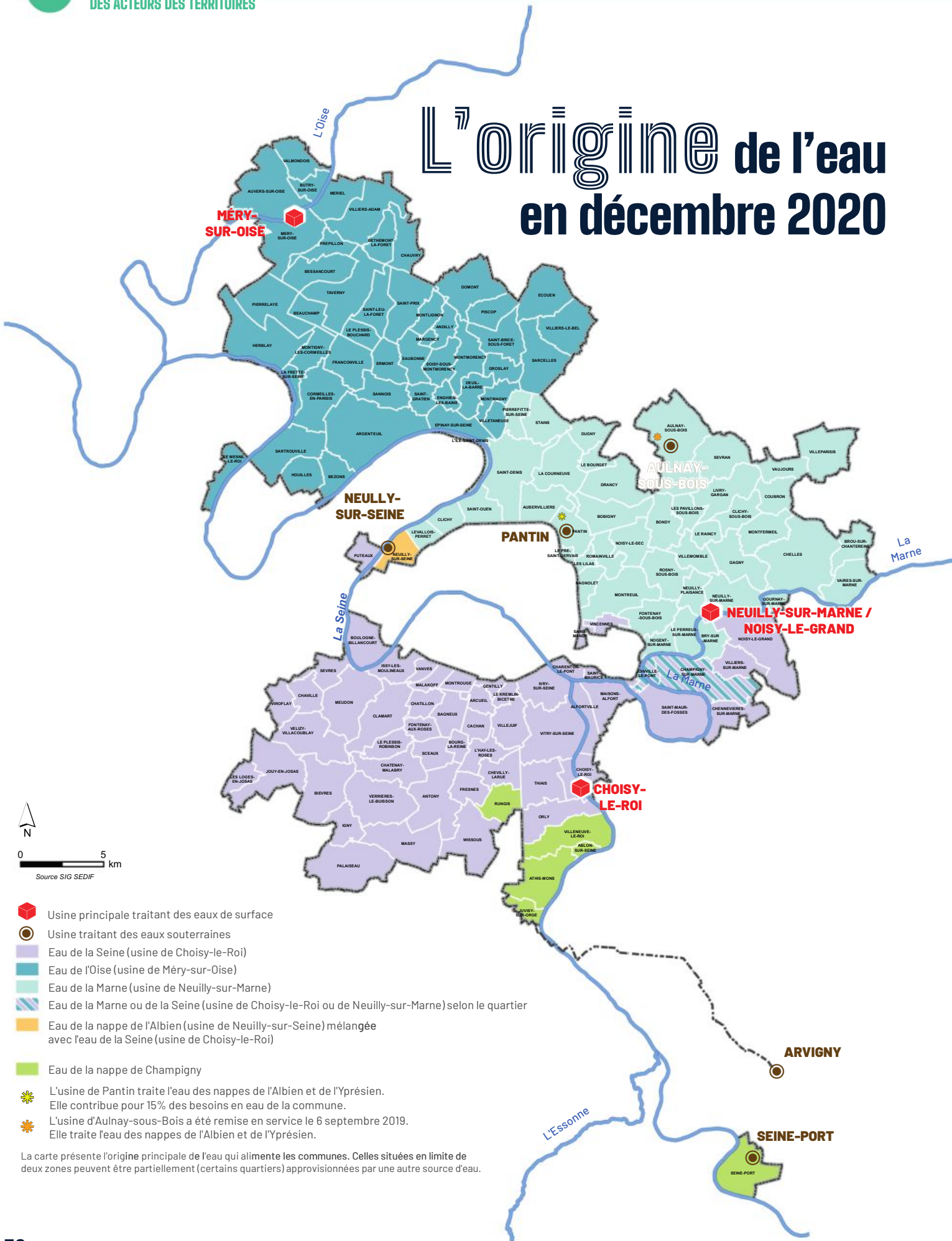
02

**ANTICIPER  
ET INVESTIR  
POUR L'AVENIR  
AUX CÔTÉS DES  
ACTEURS DES TERRITOIRES**

<b>30</b>	L'origine de l'eau en décembre 2020	
<b>31</b>	Protéger la nappe des calcaires du Champigny	
<b>32</b>	Le prélèvement	<b>42</b>
<b>33</b>	La production	
<b>34</b>	Le pompage et le stockage	<b>43</b>
<b>35</b>	Le transport et la distribution	<b>43</b>
<b>36</b>	Les travaux de la sectorisation du réseau sont lancés	<b>44</b>
<b>36</b>	Système d'information géographique	<b>45</b>
<b>37</b>	Préparer la fin du contrat pour assurer la continuité du système d'information	<b>46</b>
<b>38</b>	Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore	<b>47</b>
<b>39</b>	Sécuriser le dépotage des produits chimiques	<b>48</b>
<b>40</b>	L'innovation au cœur de la gestion patrimoniale du réseau...	
<b>41</b>	... et des ouvrages du SEDIF	<b>50</b>
		<b>51</b>
		Les ouvrages du SEDIF et les opérations significatives en 2020
		Des chantiers responsables
		Des enquêtes de satisfaction régulières
		Assurer le fonctionnement et la poursuite des travaux pour renforcer la sécurité du réseau
		Sécuriser la distribution en eau du plateau de Saclay
		Mise en service de panneaux photovoltaïques
		Le renouvellement du réseau de distribution
		Accompagner les projets d'aménagement et de développement des transports urbains sur le territoire
		Impact des projets du Grand Paris sur l'activité du SEDIF en 2020
		Une année riche de projets et d'actions menées



# L'origine de l'eau en décembre 2020



- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines
- Eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi)
- Eau de l'Oise (usine de Méry-sur-Oise)
- Eau de la Marne (usine de Neully-sur-Marne)
- Eau de la Marne ou de la Seine (usine de Choisy-le-Roi ou de Neully-sur-Marne) selon le quartier
- Eau de la nappe de l'Albien (usine de Neully-sur-Seine) mélangée avec l'eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi)
- Eau de la nappe de Champigny
- L'usine de Pantin traite l'eau des nappes de l'Albien et de l'Yprésien. Elle contribue pour 15% des besoins en eau de la commune.
- L'usine d'Aulnay-sous-Bois a été remise en service le 6 septembre 2019. Elle traite l'eau des nappes de l'Albien et de l'Yprésien.

La carte présente l'origine principale de l'eau qui alimente les communes. Celles situées en limite de deux zones peuvent être partiellement (certains quartiers) approvisionnées par une autre source d'eau.

# Protéger la nappe des calcaires du Champigny

Cette nappe est une ressource essentielle et précieuse, qui alimente en eau potable plus d'un million de Franciliens. Conscient des enjeux pesant sur la qualité et la quantité de cette nappe classée en zone de répartition des eaux, le SEDIF s'est associé au contrat de Territoire, Eau et Climat du Champigny, signé le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

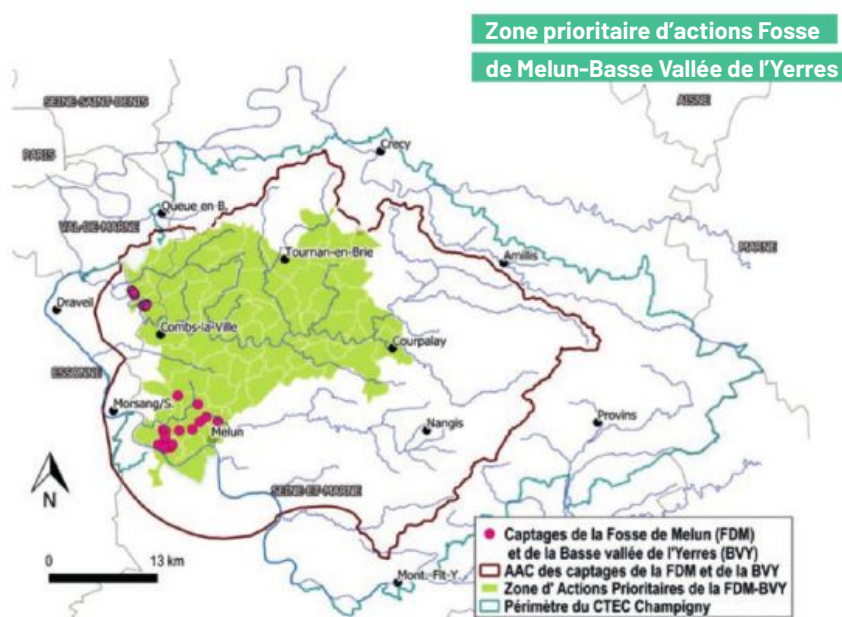
Ce plan réunit les maîtres d'ouvrage des plans d'action protégeant cette nappe (Eau de Paris, Ville de Nangis, Syndicat des eaux de l'est de la Seine-et-Marne...) et les structures institutionnelles (région Île-de-France, départements de Seine-et-Marne et de l'Essonne, Agence de l'eau Seine Normandie).

Adhérent depuis 2019 à AQUI'BRIE, porteur du contrat, le SEDIF participe aux études menées pour approfondir la connaissance du fonctionnement de cette masse d'eau.

## Plan d'actions 2020-2025 de la Fosse de Melun et de la Basse Vallée de l'Yerres pour améliorer la qualité des eaux souterraines

Propriétaire d'une usine à puits à Arvigny (Savigny-le-Temple), le SEDIF prélève l'eau brute dans la nappe de Champigny et dessert en eau potable les communes d'Ablon-sur-Seine, Athis-Mons, Juvisy-sur-Orge, Rungis et Villeneuve-le-Roi via les sept forages au nord-ouest de Melun. Cette usine de production joue aussi le rôle d'ultime secours si les eaux superficielles sont polluées ou indisponibles. Préserver et améliorer la qualité de l'eau de cette nappe est indispensable et primordial pour l'alimentation en eau potable à long terme.

Le SEDIF s'est engagé en 2020 avec SUEZ et Veolia, avec le soutien financier de l'Agence de l'eau Seine-Normandie, à mettre en œuvre un nouveau plan d'action de protection des captages des secteurs



hydrologiques de la Fosse de Melun et de la Basse Vallée de l'Yerres pour une durée de 6 ans et un montant de 2,7 millions d'euros.

Les actions sont menées par différents coordinateurs de terrain sur 638 km<sup>2</sup> soit 63 communes et 264 exploitations agricoles de Seine-et-Marne, de l'Essonne et du Val-de-Marne pour réduire les pollutions de pesticides et de nitrates qui se retrouvent dans les captages.

L'association AQUI'Brie suit de près la qualité de l'eau et le fonctionnement de la nappe et modélise la nappe de Champigny du futur.

La Chambre d'agriculture de région Île-de-France accompagne et conseille les agriculteurs pour un changement

des pratiques agricoles plus respectueuses de l'environnement, de la ressource en eau et de l'adaptation au changement climatique tel que le développement des filières à bas niveau d'intrants ou encore la diminution d'utilisation des produits chimiques.

Le SEDIF a confié au groupement SCE, Maïos et Anima Production l'aide au pilotage du plan d'actions et à la communication pour mieux sensibiliser les acteurs du territoire.

**27** M€  
CONSACRÉS À CE PLAN



# Le prélèvement

Le SEDIF recourt principalement aux eaux superficielles pour assurer l'alimentation de ses usagers, par prélèvement dans les trois grands cours d'eau de la région (Seine, Marne et Oise).

## Des ressources de surface sous surveillance

Exposées aux rejets des activités industrielles, agricoles et domestiques, les rivières sont particulièrement vulnérables. Elles peuvent subir de brusques variations de qualité sous l'effet de phénomènes naturels – comme les crues – ou de pollutions accidentelles.

Des moyens adaptés sont mis en œuvre pour garantir en permanence une qualité irréprochable de l'eau délivrée au consommateur :

- ◆ cinq stations d'alerte et trois bouées SWARM surveillent en continu l'état physico-chimique de l'eau brute ;
- ◆ des périmètres de protection ont été établis à l'amont des prises d'eau ;
- ◆ les filières de traitement sont complètes et très performantes ;
- ◆ les usines ont des réserves de capacités et sont interconnectées pour pouvoir se secourir mutuellement.

## Des nappes souterraines : une sécurité supplémentaire en cas de crise majeure

Pour diversifier son approvisionnement et faire face aux risques d'indisponibilité des ressources de surface ou de crise grave affectant les usines principales, le SEDIF dispose de droits de prélèvements – limités – dans quelques nappes souterraines naturellement moins exposées aux aléas.

Prélèvement dans la Seine, à Choisy-le-Roi



Prélèvement dans l'Oise, à Méry-sur-Oise



**344** MILLIONS DE M<sup>3</sup> PRÉLEVÉS  
EN 2020, DONT 97 % DANS LES RESSOURCES  
DE SURFACE



# La production

Des filières constamment modernisées pour une eau d'excellente qualité.

Les trois usines qui traitent des eaux de surface (Seine, Marne et Oise) fournissent l'essentiel de la production. Pour garantir une qualité sanitaire irréprochable, le SEDIF met en œuvre le principe des barrières multiples, dispositif associant plusieurs étapes de désinfection complémentaires (ozonation, rayonnement UV, chloration). La conception des infrastructures, leur modernisation et leur fiabilisation constantes garantissent en toutes circonstances la continuité du service. Interconnectées, avec d'importantes capacités de réserve, ces trois usines peuvent se secourir mutuellement en cas de travaux programmés, d'incidents ou de pollution. Elles peuvent aussi contribuer au secours des services d'eau voisins.

En complément, la commune de Seine-Port est alimentée directement par une usine distincte située sur le territoire de la commune.

## 4 sites d'eaux souterraines pour l'ultime secours

En complément des usines principales, les usines d'Arvigny (Savigny-le-Temple), Aulnay-sous-Bois, Neuilly-sur-Seine et Pantin exploitent des forages dans les nappes du Champigny, de l'Albien et de l'Yprésien. Les usines de Neuilly-sur-Seine, Aulnay-sous-Bois et Pantin ont été récemment totalement modernisées. Le site d'Arvigny (Savigny-le-Temple), dont l'eau est la plus calcaire, va bénéficier en premier du traitement par osmose inverse basse pression (OIBP), d'ici 2021 (voir p. 38 pour plus de détails).

## Efficacité des étapes de désinfection (barrières multiples)

	Filtration sur sable	Ozonation	Traitement UV	Chloration
Parasites	■	■	■	■
Bactéries	■	■	■	■
Virus	■	■	■	■

■ Très efficace ■ Efficace ■ Peu ou pas efficace

## Fiches d'identité des usines principales de production

Usines	Choisy-le-Roi	Neuilly-sur-Marne / Noisy-le-Grand	Méry-sur-Oise
Ressource	Seine	Marne	Oise
Capacité maximale	600 000 m <sup>3</sup> /jour	600 000 m <sup>3</sup> /jour	340 000 m <sup>3</sup> /jour
Production moyenne	300 000 m <sup>3</sup> /jour	316 000 m <sup>3</sup> /jour	165 000 m <sup>3</sup> /jour
Territoire desservi	Sud de Paris	Est de Paris	Nord de Paris
Population desservie	1,88 million	1,79 million	0,87 million

## RÉNOVATION DU GROUPE DE POMPAGE ELP 9 À L'USINE DE CHOISY-LE-ROI

Mise en service en 1987, la pompe ELP 9 est la plus importante du patrimoine SEDIF car elle permet d'atteindre un débit de 21 600 m<sup>3</sup>/h. Sa rénovation a été lancée en juillet 2020. Elle a été démontée afin d'être soumise à une expertise en vue d'effectuer les travaux nécessaires à son bon fonctionnement.

Durée des travaux : 13 mois  
Montant des travaux : 1,516 M€ HT

## UN TRAITEMENT AUX ULTRAVIOLETS À MÉRY-SUR-OISE

La performance et la sécurisation d'une filière passent par l'application du concept multibarrière à la désinfection, auquel plusieurs étapes de la filière concourent, de manière complémentaire, pour éliminer les micro-organismes. L'efficacité des ultraviolets (UV) sur les parasites, dont le *Cryptosporidium*, a été mise en évidence, en complément de la filtration sur sable, de l'ozonation sur les virus et de la chloration sur les bactéries.

C'est pourquoi une nouvelle unité de traitement aux UV est mise en service sur la filière biologique de l'usine de Méry-sur-Oise : trois réacteurs UV et leurs équipements et canalisations ont été installés dans un environnement contraint, en réaménageant une ancienne cuve de dégazage d'ozone.

Le renforcement ainsi obtenu traduit la volonté du syndicat de sécuriser une filière qui produit déjà de l'eau potable conforme aux exigences réglementaires.

Montant de l'opération : 4,76 M€  
dont 3,05 M€ de travaux.

## L'USINE DE SEINE-PORT

Ressource : Nappe du Champigny  
Capacité maximale : 1 200 m<sup>3</sup>/jour  
Production moyenne : 350 m<sup>3</sup>/jour  
Territoire desservi : Seine-Port  
Population desservie : 1 918 habitants

# Le pompage et le stockage

## Les stations de pompage

Pour alimenter toutes les zones du territoire quelle que soit la topographie, le réseau de distribution est équipé de stations de pompage :

- 39 stations de relèvement de deuxième ou troisième élévation remontent l'eau dans les réservoirs aux points hauts ;
- 4 stations de surpression assurent une pression suffisante dans des réseaux particulièrement étendus ;
- 2 stations de transfert, constituant des dispositifs d'interconnexion des usines principales, permettent des échanges d'eau traitée entre secteurs.

## Les réservoirs de stockage

La régularité et la sécurité de l'alimentation sont aussi garanties par 78 réservoirs, enterrés ou surélevés, installés majoritairement sur les parties hautes des communes pour :

- la mise en pression continue de l'eau distribuée, quelles que soient les variations de la demande ;
- la satisfaction immédiate des besoins d'urgence (pics de consommation, défense incendie).

Station de pompage de Bruyères-de-Sèvres



**860 895 M<sup>3</sup>**  
DE STOCKAGE MAXIMAL,  
TOUTES RÉSERVES  
CONFONDUES,  
SOIT UN VOLUME  
DE SÉCURITÉ DE PLUS  
D'UNE JOURNÉE  
DE CONSOMMATION  
MOYENNE

**78**  
RÉSÉROIRS

**45**  
STATIONS DE POMPAGE

### Capacité de stockage des réservoirs par secteur (en m<sup>3</sup>)

	Seine	Marne	Oise	Seine-Port	Total
<b>Usines principales</b>	71 000	64 000	16 000	0	151 000
<b>Usines à puits</b>	5 000	5 000	800	0	10 800
<b>1<sup>er</sup> élévation</b>	235 365	219 100	95 610	1 200	551 275
<b>2<sup>e</sup> élévation</b>	64 800	19 950	58 450	0	143 200
<b>3<sup>e</sup> élévation</b>	3 000	0	1 620	0	4 620
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>379 165</b>	<b>308 050</b>	<b>172 480</b>	<b>1 200</b>	<b>860 895</b>

# Le transport et la distribution

Un réseau sécurisé et contrôlé en permanence.

- Le réseau est fortement maillé, de façon que la rupture accidentelle d'une canalisation ne compromette pas la continuité du service.
- Plus de 1700 capteurs Res'Echo surveillent près de 900 km de conduites en zones sensibles (présence de carrières, de nappes ou de sols pollués, conduites sous chaussées à très fort trafic, zone de dissolution de gypse par exemple) pour permettre la détection et la réparation précoce des éventuelles fuites.
- 45 stations de chloration réparties sur le réseau optimisent le niveau de chlore pour garantir la qualité sanitaire de l'eau jusqu'aux abonnés tout en limitant le risque d'odeur.
- 215 sondes qualité multi-paramètres contribuent à la surveillance du réseau et assurent la traçabilité de l'eau dans le cadre du projet Qualio.
- Des diagnostics sont régulièrement réalisés sur les canalisations afin d'identifier les besoins d'entretien.

TAUX DE RENDEMENT DU SEDIF :

90,7 %

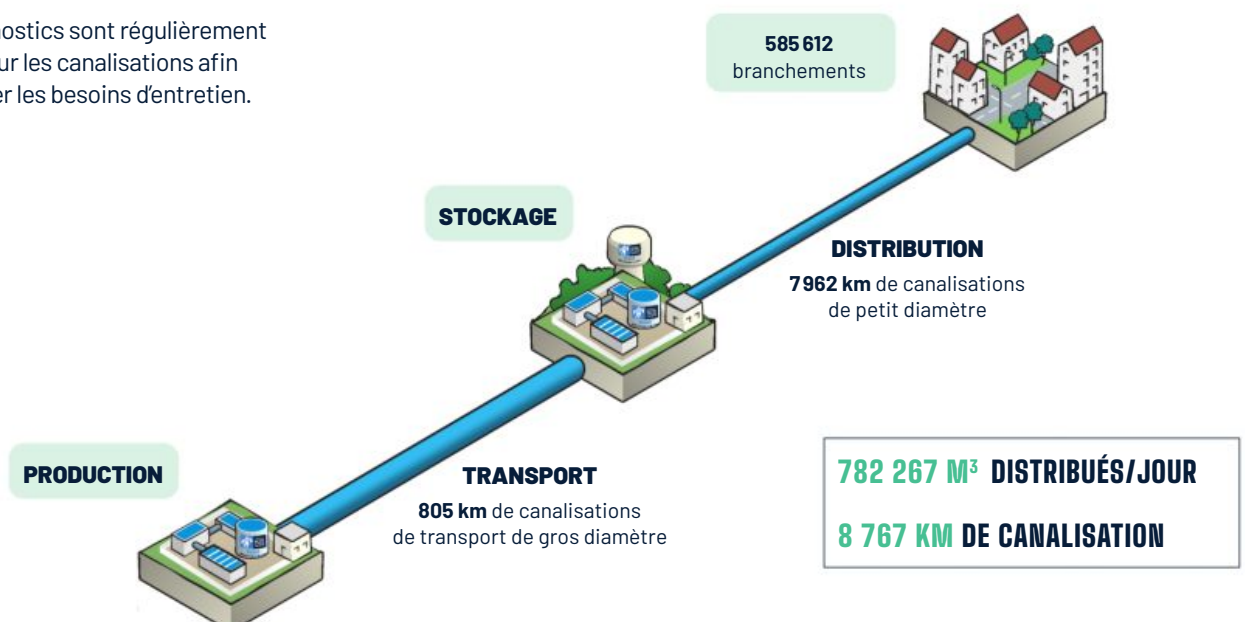
## LE RENOUELEMENT DU RÉSEAU, UN ENJEU ESSENTIEL

Afin de gérer durablement son patrimoine réseau et de limiter le risque de casses, le SEDIF met en œuvre un programme exigeant de renouvellement préventif de ses canalisations.

Le SEDIF renouvelle 1 % du linéaire total de ses canalisations chaque année, ce qui correspond à un renouvellement de la totalité du réseau tous les 80 ans. Cet effort nécessaire à la gestion durable et responsable du patrimoine réseau, qui représente en valeur à neuf 85 % des actifs pour plus de 8,5 milliards d'euros, est parmi les plus significatifs en France.

Pour le réaliser, le SEDIF :

- privilégie les techniques « sans tranchée » (pour diminuer les impacts environnementaux des chantiers) ;
- impose un cahier des charges strict et exigeant aux entreprises chargées de réaliser les travaux : respect des prescriptions de pose et de la charte « Chantiers Responsables » (voir p. 43), matériaux durables, désinfection avant mise en service, branchements dotés d'un dispositif anti-retour destiné à protéger le réseau public...





# Les travaux de la sectorisation du réseau sont lancés

Pour localiser plus finement les fuites non visibles et optimiser son rendement de réseau, le SEDIF a choisi de sectoriser ses 8 767 km de conduites. Après une longue phase d'étude, les travaux ont débuté.

Les zones desservies par les usines regroupent chacune environ 1800 km de réseau en moyenne. Afin de mieux suivre les débits et localiser les fuites, il est nécessaire de constituer des secteurs plus petits, de 97 km de réseau en moyenne, dans lesquels il sera plus facile de surveiller les volumes d'eau distribués. Au final le nombre de secteurs sera de 90.

Pour réaliser cette opération, 180 chantiers sont programmés de 2019 à 2024 pour poser des débitmètres performants aux endroits stratégiques du réseau.

Dans le réseau du SEDIF, la pression varie de 2 à 10 bars selon les zones pour tenir compte de l'altitude, de la hauteur des constructions, etc. Alors que cette pression est quasi constante sur 24 heures, la moduler en fonction de la demande en eau permettrait de limiter les casses et les volumes en cas de fuite. Six secteurs test ont été retenus pour expérimenter la mise en place de la modulation de pression. La pose des vannes de régulation en entrée de ces secteurs se fait parallèlement aux travaux de sectorisation.

Malgré le contexte sanitaire, 20 chantiers ont pu être réalisés en 2020. Le premier secteur sera opérationnel en 2021.

En complément, les travaux sur la modulation de la pression de l'eau, en fonction des caractéristiques hydrauliques de la zone et grâce à la pose de vannes de régulation, se sont poursuivis. Le premier secteur modulé sera mis en service en 2021. La réduction locale de la pression permettra d'allonger la durée de vie des canalisations et de limiter le débit des fuites.

## Systeme d'information géographique

Depuis le début du contrat de délégation, le SEDIF utilise le système de gestion de base de données Oracle. En 2019, le SEDIF a lancé une étude d'impact dans l'optique de le remplacer par PostgreSQL.

Le système d'information géographique (SIG) est un outil indispensable pour la gestion du réseau. Il regroupe toutes les données patrimoniales permettant son exploitation et son renouvellement. Le SEDIF a décidé en 2019 de lancer une étude pour ne plus être dépendant d'un éditeur.

La solution de PostgreSQL, libre et gratuite, a fait ses preuves, et peut s'articuler à l'environnement SIG déployé par le SEDIF et son délégataire Veolia Eau d'Île-de-France.

Commencée courant 2020, cette migration des bases de données s'accompagne de montées de versions applicatives (notamment de la suite ESRI), et d'une réflexion sur les processus et outils mis en place par le service de l'eau. Ainsi, en balayant brique par brique leurs architectures SI respectives, le SEDIF et son délégataire améliorent leur maîtrise des outils et des flux mis en place, et consolident les interactions entre leurs SIG.

## LA SURVEILLANCE QUOTIDIENNE DU RENDEMENT AU SERVICE DE LA TRAQUE DES FUITES DU RÉSEAU

Fort de l'un des meilleurs rendements de réseau de France, le SEDIF poursuit ses innovations dans l'exploitation des données pour encore améliorer sa performance.

Pour poursuivre l'optimisation du rendement de son réseau, le SEDIF et son délégataire ont mis en œuvre en 2020 le calcul du rendement quotidien. Les millions de données de la télérelève et de surveillance du réseau (débit, pression, compteurs) sont injectées en continu dans un module de calcul spécifique du système de pilotage ServO appelé ADR (Aide au diagnostic du réseau). Ainsi, il est possible de suivre l'évolution journalière des pertes en distribution et de faire des bilans secteur par secteur. Cela permet d'orienter sur le terrain, de manière plus efficace, la recherche active de fuites en vue de diminuer les volumes perdus pour une meilleure gestion de la ressource en eau.



Le module « Aide au diagnostic du réseau » du système de pilotage ServO

# Préparer la fin du contrat pour assurer la continuité du système d'information

Le système d'information du service public de l'eau traite chaque jour des millions de données. Le SEDIF doit dès maintenant s'assurer que ce système puisse passer d'un opérateur à l'autre de façon fluide et sans incidence pour les consommateurs.

Le système d'information est un maillon stratégique et central du service public de l'eau.

Composé d'environ 140 applications, il traite chaque jour des millions de données de production d'eau, de distribution, de qualité, de consommation, de facturation... L'outil ServO de pilotage du service est l'une des briques essentielles.

Dans le cadre du projet 2023, le SEDIF doit s'assurer de la réversibilité de ce système et de toutes les données qu'il contient, pour être en capacité de changer de prestataire.

En tant qu'autorité organisatrice, le SEDIF a donc lancé, depuis septembre 2020, plusieurs opérations visant à auditer les données patrimoniales les plus stratégiques du service de l'eau telles que le système d'information géographique, la base de facturation, les données d'exploitation dans le respect des réglementations RGPD. Pour qu'au 1<sup>er</sup> janvier 2024, la continuité du service soit assurée le SEDIF a initié la construction d'un plan de reprise informatique pleinement opérationnel.



### LANCEMENT DU COMITÉ D'EXPERTS « EAU SANS CHLORE »

La distribution d'une eau sans chlore est une démarche novatrice en France ! Pour relever ce défi, le SEDIF a mis en place un comité d'experts « Eau sans chlore » regroupant des universitaires français et étrangers, des maîtres d'ouvrage pratiquant l'eau sans chlore (Grenoble et Waternet aux Pays-Bas) et des institutionnels français (DGS, ARS, AESN).

Le rôle de ce comité repose sur le partage des connaissances et des expériences pour définir les conditions nécessaires à la distribution d'une eau sans chlore.

La première réunion tenue en visioconférence en français et en anglais le 26 novembre 2020 a été un succès. Le SEDIF a présenté ses filières de traitement et son projet qui a soulevé de nombreuses questions. Les prochaines réunions, permettront à plusieurs exploitants de présenter un retour d'expérience « eau sans chlore » et de débattre des programmes d'études à lancer.

# Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore

## Les avancées 2020 dans le projet OIBP (osmose inverse basse pression).

### Les études de faisabilité achevées pour Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne

En novembre 2020, la synthèse des études de faisabilité réalisées pour l'insertion d'un traitement membranaire sur les usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne a été présentée au Bureau du SEDIF.

L'objectif pour chaque usine est de pouvoir distribuer jusqu'à 400 000 m<sup>3</sup>/j d'une eau très douce (titre hydrotimétrique de 8 à 10°f), de qualité exceptionnelle qui pourrait permettre à terme de supprimer ou de réduire fortement la chloration en réseau de distribution.

Le fonctionnement des futures unités membranaires engendrera des travaux de construction. Un programme de sécurisation de l'alimentation électrique haute tension des usines prévoit la création d'une double alimentation en 225 kV par le fournisseur d'énergie RTE. La continuité d'alimentation sera assurée pour un scénario de crue R 1,15 (115 % du débit de crue centennale).

Les travaux de construction des unités membranaires sont estimés à environ 380 M€ HT par usine, hors sécurisation électrique des usines, et les coûts d'exploitation à environ 11 M€ HT par an.

### Les chiffres clefs du projet

	Usine de Choisy-le-Roi	Usine de Neuilly-sur-Marne
Objectif d'adoucissement	TH = 8 à 10°f	TH = 8 à 10°f
Objectif de production	400 000 m <sup>3</sup> /j	400 000 m <sup>3</sup> /j
Rendement hydraulique mini	85 %	85 %
Volume restitué à la rivière	40 à 50 000 m <sup>3</sup> /j	40 à 50 000 m <sup>3</sup> /j
Capacité maximale des usines	600 000 m <sup>3</sup> /j	600 000 m <sup>3</sup> /j



# SÉCURISER

## le dépotage des produits chimiques

Le SEDIF a développé une solution technique innovante et automatisée pour renforcer la maîtrise du risque industriel.

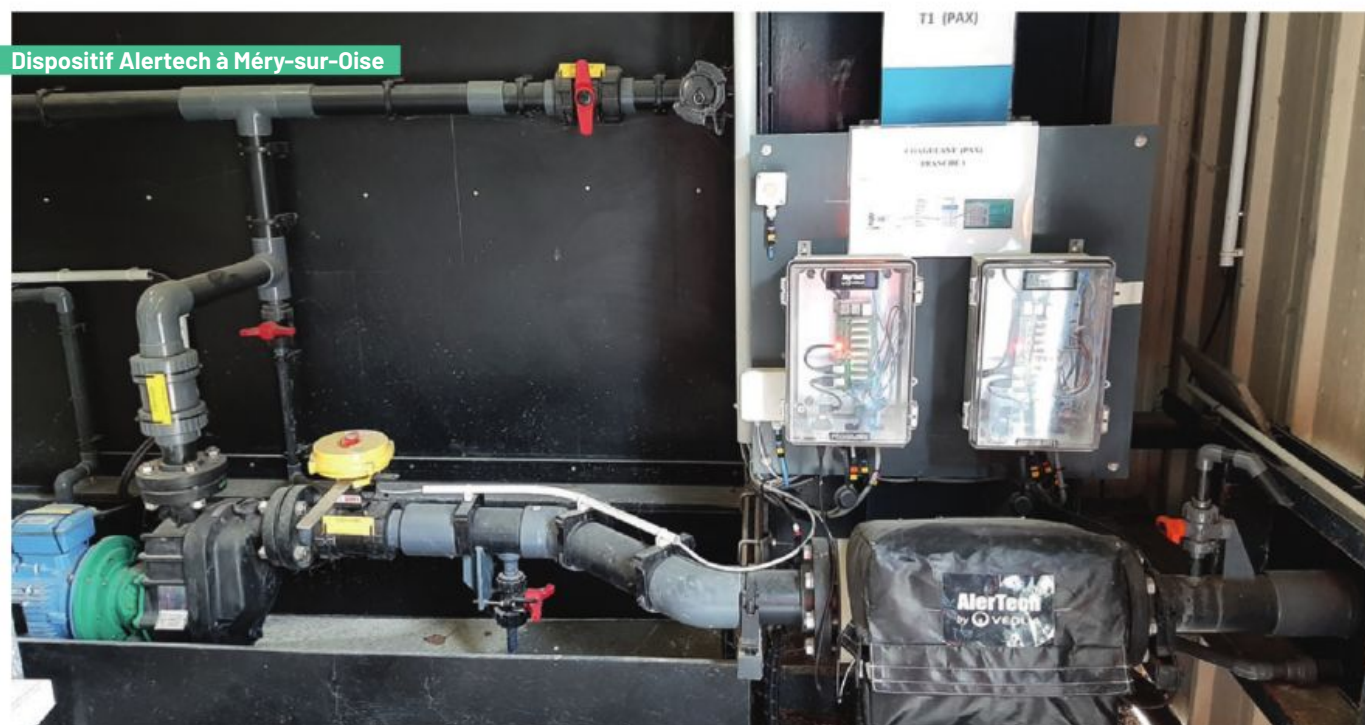
Le traitement de l'eau induit l'utilisation de produits dont le mélange accidentel pourrait entraîner la dispersion de gaz toxiques dans l'atmosphère<sup>(1)</sup>. Le SEDIF et son délégataire ont mis en place des mesures organisationnelles et techniques performantes pour maîtriser ce risque industriel. L'État impose désormais l'automatisation de ces procédés.

Le SEDIF et son exploitant ont donc conçu et mis en œuvre, dans des délais courts, un dispositif automatisé sécurisant les opérations de dépotage de produits chimiques dans ses usines de production d'eau potable, sites industriels comprenant des installations classées pour la protection de l'environnement.

Un dispositif jouant le rôle de barrière sécurisée, automatisée, empêchant les erreurs sans intervention humaine, préservant l'intégrité physique de la

population, la sécurité du personnel et l'environnement, a été développé dès 2016 et installé dans l'usine de Méry-sur-Oise. Deux analyseurs en parallèle et indépendants, fondés sur des spectromètres, reliés à un automate dédié conditionnant l'autorisation de démarrage du dépotage à chaque point de livraison, reconnaissent le produit attendu en livraison, évitant ainsi tout risque de mélange. Le principe, appelé **Alertech** (brevet déposé par Veolia Eau), validé par la préfecture, repose donc sur la mise en œuvre d'une double barrière de sécurité.

Il a été étendu aux deux autres usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne, pour un montant d'investissement de 2,48 M € HT dont 1,78 M € HT de travaux. Le SEDIF a équipé huit postes ou points de dépotage.



Dispositif Alertech à Méry-sur-Oise

(1) Pour une probabilité d'accident estimée à moins d'une fois tous les 100 000 ans.

# L'innovation au cœur de la gestion patrimoniale du réseau...

En 2020, le SEDIF a inspecté, sans interruption de service, 4 km de canalisation de transport entre les sites de Gagny et de Livry-Gargan : retour sur une première française.

Afin de s'assurer de l'opportunité d'engager un remplacement complet d'une conduite de 600 mm de diamètre, un diagnostic a été réalisé grâce à deux technologies innovantes : la SmartBall® et le PipeDiver®.

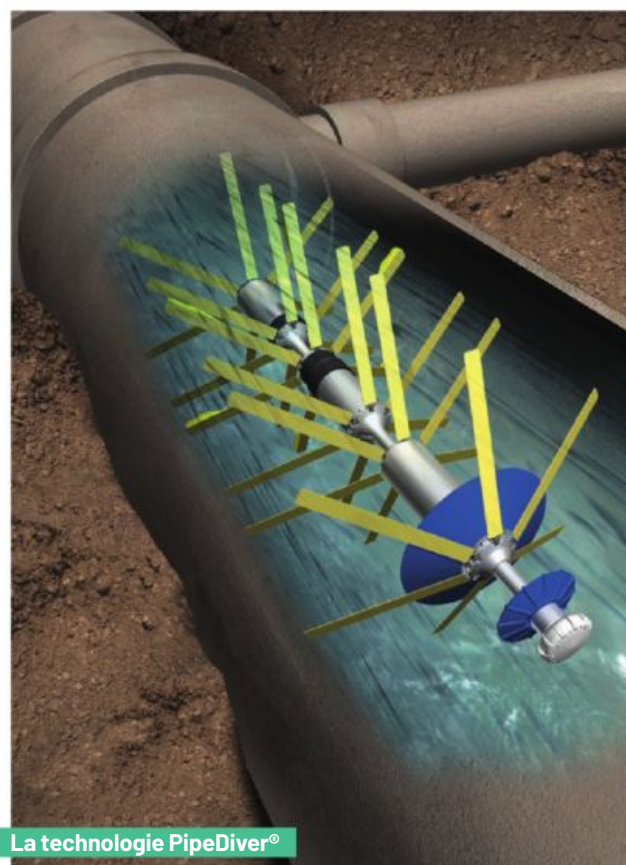
Ces deux outils sont mis en mouvement par le débit de l'eau et suivis en temps réel grâce à plusieurs capteurs positionnés le long du tracé.

L'opération se déroule en trois phases :

- la préparation des accès et points d'entrée et de sortie des outils dans la conduite ;
- la calibration des outils via un échantillon de la canalisation afin d'en effectuer une copie numérique et d'interpréter les signaux relevés lors de l'inspection ;
- l'inspection, qui se déroule de manière transparente pour l'utilisateur, sans interruption de la distribution de l'eau.

L'inspection a montré un bon état général de la conduite, puisque seulement trois fuites en cours de traitement et trois tronçons présentant des ruptures de spires ont été détectés.

Ce diagnostic d'un nouveau genre permet d'affiner la stratégie de gestion patrimoniale du SEDIF, en ne renouvelant pas une canalisation toujours fonctionnelle au profit d'interventions plus ciblées, et de renforcer la surveillance grâce à des technologies innovantes.





Le réservoir de Villejuif



## ... et des ouvrages du SEDIF

Avec le paramétrage du nouveau logiciel SIMEO, le projet de déploiement d'un outil intégré de gestion patrimoniale des ouvrages, initié en 2018, a franchi une étape essentielle en 2020.

Cet outil permet, à partir d'une base de données, de simuler des stratégies de maintenance et de travaux selon une logique d'analyse risques.

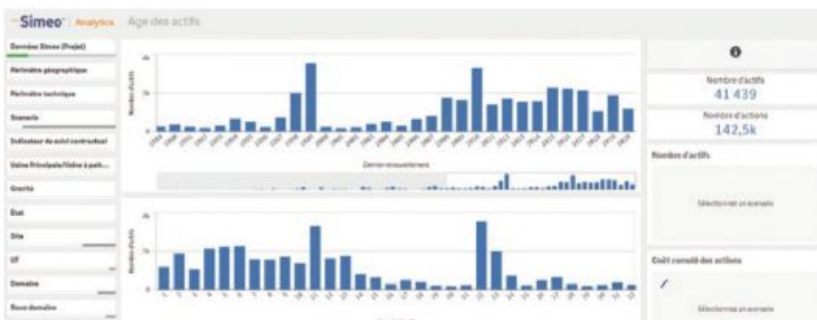
Il permet notamment :

- d'améliorer la connaissance du patrimoine et des niveaux de risque ;
- d'optimiser la performance des plans d'investissement au regard de critères objectifs (coûts, risques de défaillance, continuité d'alimentation, lois de vieillissement, planning...) et de simulations sur la base de scénarios prospectifs ;

- d'aligner les visions comptable et technique, tant sur la prévision et la réalisation des plans d'investissement que sur l'amélioration de la gestion des immobilisations ;

- de disposer d'outils d'aide à la décision au regard de critères budgétaires ou de performance du patrimoine.

À ce titre, le SEDIF s'est appuyé sur le logiciel SIMEO pour organiser la planification temporelle et financière des opérations de renouvellement patrimonial ou fonctionnel de son prochain plan d'investissement décennal (2022-2031).



Logiciel SIMEO Analytics

### LA MAÎTRISE DU RISQUE INONDATION

Risque naturel le plus important et impactant en Île-de-France

#### Risque sur les usines de production d'eau potable

→ Le SEDIF est aujourd'hui protégé contre des inondations dites « centennales » (scénario RI.0) de référence : crue de la Seine de 1910.

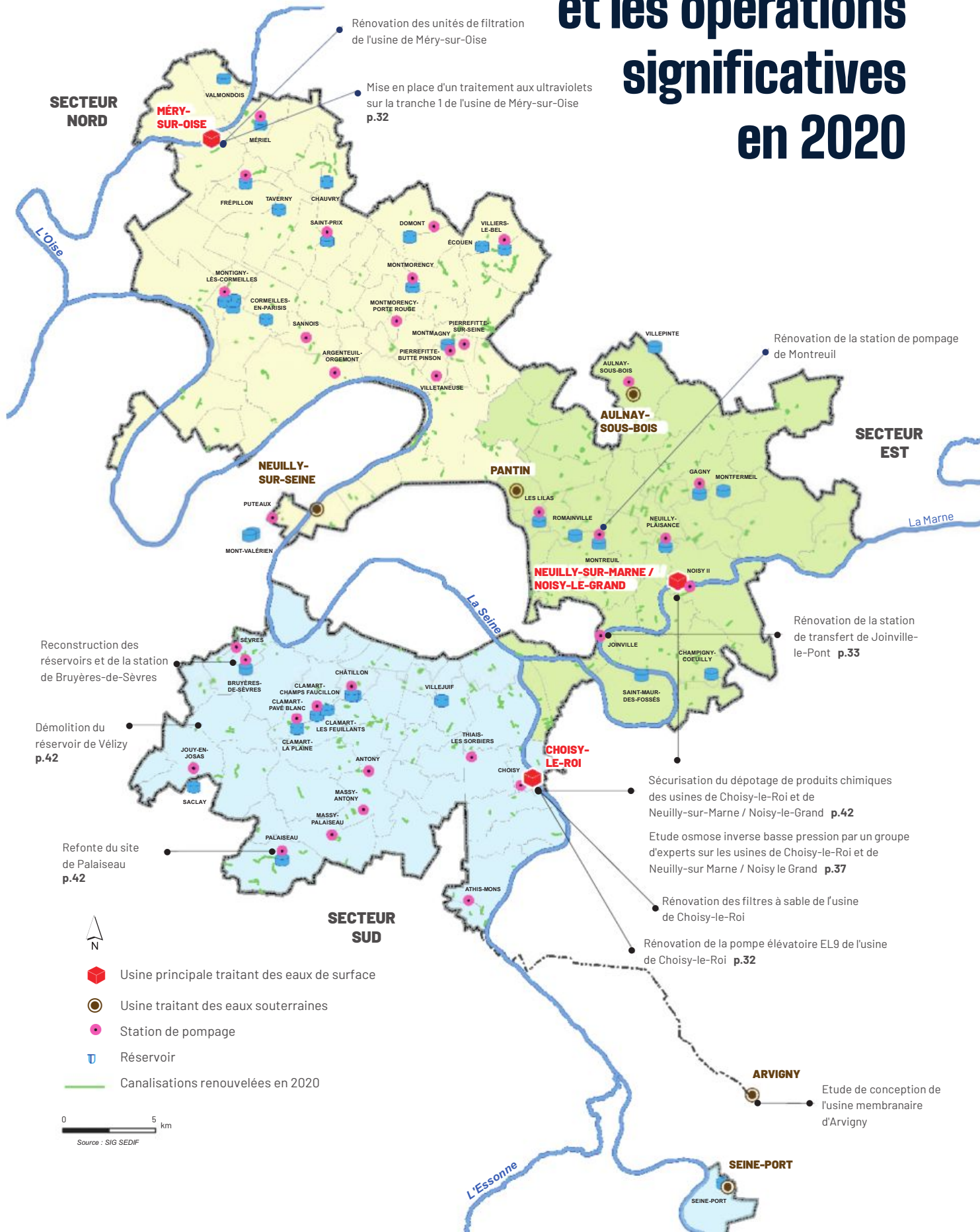
Des études à différentes échelles permettent de décliner de manière opérationnelle des actions permettant de réduire et d'anticiper ce risque au travers de plans de continuité d'activité.

#### Des équipements pour maîtriser les inondations

→ Barrières anti-crue sur l'usine de Choisy-le-Roi, systèmes de pompes temporaires contre les remontées de nappes.



# Les OUVrages du SEDIF et les opérations significatives en 2020



# Des chantiers responsables

Afin de limiter les nuisances auprès des riverains et de respecter l'environnement, le SEDIF veille à l'application rigoureuse de sa charte « Chantiers responsables ».

Le renouvellement des canalisations s'est poursuivi malgré une année 2020 perturbée par la crise sanitaire. Le SEDIF a veillé à la fois au respect des protocoles sanitaires et gestes barrières ainsi qu'aux critères de la charte « Chantier responsable » sur les chantiers accompagnant les opérations de voirie. Cette charte précise le niveau minimum de qualité attendu vis-à-vis :

- de la sécurité et de l'information des riverains ;

- des nuisances occasionnées ;
- de la propreté ;
- de la protection de l'environnement.

Des visites de contrôles sont régulièrement réalisées pour vérifier le respect de cette charte. Des pénalités sont également prévues au contrat de délégation de service public, ce qui contribue ainsi à améliorer les pratiques.

# Des enquêtes de satisfaction régulières

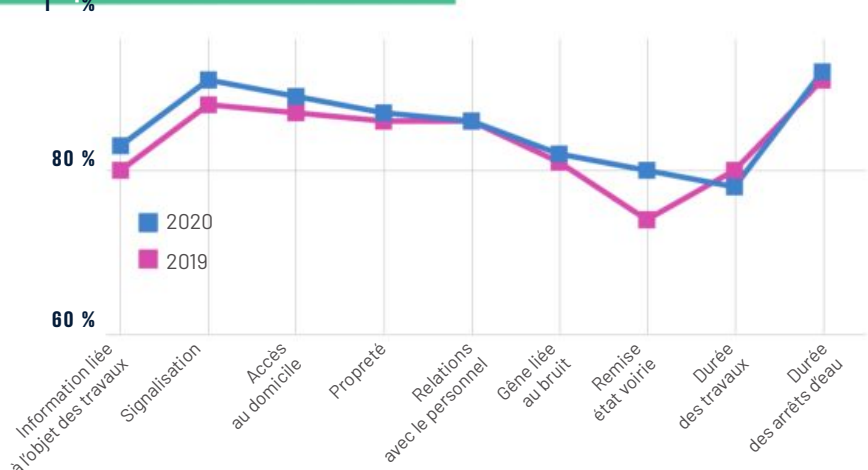
Dans un souci constant d'amélioration, le SEDIF recueille l'avis des riverains et des communes lorsque des travaux sont effectués.

Dans l'objectif d'améliorer la perception de la qualité des travaux réalisés sous maîtrise d'ouvrage SEDIF ainsi que des travaux délégués, le SEDIF a mis en place la distribution d'enquêtes de satisfaction auprès des riverains et des communes.

En 2020, avec une appréciation globale de 8/10, ces enquêtes ont permis de constater que :

- les riverains n'ont pas constaté de gêne de la circulation et de l'accès à leur domicile ;
- les chantiers sont propres et bien tenus ;
- la durée des arrêts d'eau annoncée aux riverains est bien respectée ;
- les villes sont globalement satisfaites des conditions d'exécution des travaux.

Comparaison des taux de satisfaction des enquêtes riverains entre 2019 et 2020



## LE SEDIF TOUJOURS VIGILANT AU BON COMPACTAGE DES REMBLAIS

Chaque projet de renouvellement de canalisation est soumis à des contrôles de compactage stricts. Le SEDIF s'attache à vérifier le nombre de contrôles attendus, le nombre de contrôles réalisés et la conformité de ces derniers à une temporalité trimestrielle. Ce suivi, associé à une démarche d'amélioration continue avec son délégataire, a porté ses fruits et l'indicateur de performance annuel consolidé atteint 85,5 % en 2020.

## EN 2020

- près de 352 chantiers réalisés sur la voie publique, dont 214 sous la maîtrise d'ouvrage du SEDIF et 138 sous celle de son délégataire Veolia Eau d'Île-de-France
- environ 4 100 questionnaires de satisfaction distribués
- un taux de réponse élevé de près de 27 %
- une appréciation globale de 8/10, toujours en hausse

# Assurer le fonctionnement et la poursuite des travaux pour renforcer la sécurité du réseau

La crise sanitaire n'a pas empêché la tenue de travaux nécessaires à la continuité du service. Exemple avec la remise en exploitation du réservoir R3 de Montigny-lès-Cormeilles.

Le réservoir R3 de Montigny-lès-Cormeilles de première élévation, datant de 1973 et d'une capacité de 45000 m<sup>3</sup>, joue un rôle majeur dans la sécurisation de la distribution d'eau sur le territoire.

Le 16 mars 2020, date du confinement national, sa cuve était indisponible en raison de travaux de rénovation engagés depuis septembre 2019, pour remédier aux fissures et aciers corrodés présents sur les parois en béton armé. Sa remise en eau était initialement prévue début avril 2020. Mi-mars, l'ensemble des reprises de génie civil à l'intérieur du réservoir était réalisé mais des interventions sur des équipements devaient être finalisées.

Afin de garantir la qualité du service et malgré les difficultés liées au confinement, l'ensemble des intervenants, le délégataire, la maîtrise d'œuvre, le coordonnateur

SPS, les titulaires des marchés de travaux se sont mobilisés aux côtés du SEDIF pour finir en urgence les travaux indispensables à la remise en exploitation, qui a été effective le 27 mars. Le niveau de sûreté du réseau s'est trouvé nettement amélioré grâce à cette remise en service accélérée. Le SEDIF a ainsi pu retrouver un niveau de réserve d'eau maximal sur le nord de son territoire, qui participe à la sécurisation de l'ensemble du territoire du SEDIF et des opérateurs voisins.



Le réservoir de Montigny-lès-Cormeilles a été remis en exploitation le 27 mars 2020



# SÉCURISER

## la distribution en eau du plateau de Saclay

Travaux de refonte complète du site de Palaiseau : construction en cours de la nouvelle station de pompage et du nouveau réservoir surélevé.

Le SEDIF anticipe et répond à la demande croissante des consommations en eau du territoire du plateau de Saclay en pleine expansion urbanistique, tout en se souciant de la bonne intégration paysagère de ces nouveaux bâtiments situés le long de la route de Saclay à Palaiseau.

La station de pompage, à la géométrie complexe, sera mise en service au premier semestre 2022 et la construction du réservoir surélevé de 3100 m<sup>3</sup> rappelant par sa forme un tourbillon d'eau, débutera mi 2021 pour s'achever fin 2022, suivront ensuite la réhabilitation du réservoir existant d'une capacité de 2850 m<sup>3</sup>, la démolition des anciens ouvrages désaffectés et l'aménagement paysager des espaces extérieurs qui doivent se terminer en 2024.

**Durée des travaux : 4 ans**  
**Montant opération : 19,3 M€ HT**  
**dont 16,7 M€ HT de travaux**



La station de pompage vue d'en haut



La station de pompage en cours de réalisation, vue de l'extérieur



Bétonnage en cours des voiles de la station de pompage, vue de l'intérieur

# Mise en service de panneaux photovoltaïques

Dans le cadre de ses objectifs environnementaux, le SEDIF vise à réduire ses consommations énergétiques et à utiliser des énergies renouvelables.

**Durée des travaux : 12 mois**  
**Montant opération : 373 400 € HT**  
**dont 278 000 € HT de travaux**

L'installation d'un pilote de panneaux photovoltaïques sur la toiture du décanteur A de l'usine de Choisy-le-Roi constitue un premier test de production d'énergie pour le SEDIF.

432 modules photovoltaïques reliés en chaînes ont été posés.

L'énergie produite est injectée dans le réseau électrique de l'usine et elle est autoconsommée en totalité.

La production annuelle attendue est de 144 MWh/an soit l'équivalent d'une consommation annuelle de 30 foyers.



## Réservoir de Vélizy- Villacoublay

Une démolition « douce » pour ce réservoir de 1958. L'emprise de l'ouvrage a été restituée à la ville. La zone est désormais alimentée par la station de pavé blanc à Clamart.



Les panneaux photovoltaïques installés sur la toiture de l'usine



# Le renouvellement du réseau de distribution

Malgré les difficultés engendrées par la crise sanitaire, le SEDIF a maintenu ses efforts en 2020 pour assurer la continuité du service et soutenir l'activité économique.

Le SEDIF assure la gestion durable de son patrimoine par la mise en œuvre de plans d'investissement qui permettent notamment de lisser dans le temps le renouvellement du réseau de distribution et d'améliorer encore le rendement. En 2020, malgré les difficultés engendrées par la crise sanitaire du coronavirus, avec notamment les périodes d'arrêts et les mesures de protection sanitaire déployées pour protéger les ouvriers et les riverains des chantiers, le SEDIF a remplacé 70 km de canalisations en maîtrise d'ouvrage publique.

## Un taux de renouvellement élevé et un âge moyen du réseau maîtrisé

Avec les travaux réalisés par le délégataire, ce sont donc plus de 83 km de canalisations qui ont été remplacés soit un taux de renouvellement de près 1% en 2020 pour l'ensemble du réseau du SEDIF.

Ce fort taux de renouvellement traduit la volonté du SEDIF d'atteindre les objectifs prioritaires définis dans le cadre du XV<sup>e</sup> plan de diminuer le nombre de fuites et maîtriser l'âge moyen du réseau à 44 ans en 2020, conformément aux orientations du schéma directeur du SEDIF.



Forage dirigé

## UN RENOUVELLEMENT EXCEPTIONNEL EN FRANCE

740 km de réseau de distribution ont été renouvelés au cours de la période 2011-2020 en adéquation avec une politique d'investissement volontariste votée par les élus du SEDIF sur le patrimoine des canalisations :

→ de 2011-2015 (XIV<sup>e</sup> plan)

**274** KM

MAÎTRISE D'OUVRAGE

SEDIF : 184 KM

+ DÉLÉGATAIRE : 90 KM

→ de 2016-2020 (XV<sup>e</sup> plan)

**466** KM

MAÎTRISE D'OUVRAGE

SEDIF : 376 KM

+ DÉLÉGATAIRE : 90 KM

## RENOUVELLEMENT ET EXTENSION D'UNE CONDUITE DE DN 300 ENTRE VÉLIZY ET JOUY-EN-JOSAS

Le SEDIF a entrepris le renouvellement et le maillage d'une canalisation de distribution d'eau potable traversant les communes de Vélizy-Villacoublay, Jouy-en-Josas et Bièvres sur la RD53, et la route de Gisy, sur 3 070 ml. L'opération a été programmée en raison de la vétusté de cette canalisation 300 mm de diamètre et de la nécessité de sécuriser les alimentations en eau de ce secteur.

Afin de s'adapter au mieux aux contraintes du chantier (linéaire important, route à forte circulation, centre militaire et industries à proximité), la canalisation a été posée sous accotement en tranchée ouverte et en forage dirigé sous les traversées de voirie.



Pompage des eaux de ruissellement avant reprise des travaux



# Accompagner les projets d'aménagement et de développement des transports urbains sur le territoire

La transformation de l'agglomération parisienne en une métropole à rayonnement mondial à l'horizon 2030 s'accompagne par un foisonnement de projets d'envergure en termes de transports en commun et d'aménagements. Le SEDIF contribue activement à cette évolution en accompagnant l'ensemble des opérations d'aménagement. Il garde pour objectif la maîtrise du prix de l'eau en limitant les déplacements des ouvrages du SEDIF et par conséquent les dépenses restant à la charge de l'utilisateur.

Dans le cadre d'une opération d'aménagement, aussi appelée « opération tiers », comme l'aménagement d'une ligne de métro, de tram, de bus, une opération immobilière..., le SEDIF :

- identifie les interfaces des projets « aménageurs » avec les infrastructures de production et de distribution d'eau du SEDIF ;
- définit avec l'aménageur la prise en charge financière et les délais de réalisation ;
- met en place des conventions techniques, administratives et financières ;
- réalise les études de dévoiement et les travaux pour les conduites stratégiques ;
- suit le budget du projet.

## Une incidence forte sur les équipes et le patrimoine du SEDIF

La période à venir, jusqu'à la fin du XVI<sup>e</sup> Plan en 2031, est marquée par un fort accroissement des projets tiers d'aménagement, de rénovation urbaine, ou liés à des lignes de transport.

Une étude prospective de ces opérations impactant le patrimoine du SEDIF pour la période 2020-2035 a permis de recenser plus de 220 projets, dont le projet phare des Jeux Olympiques 2024.

Ces projets ont un impact significatif sur les investissements du SEDIF et mobilisent ses ressources aussi bien financières qu'humaines.

À L'HORIZON 2035

143 KM

DE CONDUITES À DÉPLACER,  
DONT PRÈS  
DE 89 % EN DISTRIBUTION

333 M€ HT

DE DÉPENSES ESTIMÉES,  
DONT :

→ 216 M€ HT  
de remboursement  
(cas des métros)

→ 117 M€ HT  
restant à la charge  
du SEDIF (cas des tramways)



## Palaiseau

### Dévoisement d'une conduite de transport en DN 600 mm, lié à la création de la ligne n° 18

La ligne de métro n° 18 entre Versailles et Orly est en cours de réalisation par Île-de-France Mobilité et la SGP. L'implantation du projet d'aménagement a permis d'identifier une zone d'interférence avec une conduite DN 600 mm, à Palaiseau. Ce réseau est alimenté par surpression, par la station de pompage de Palaiseau raccordée au réseau de seconde élévation PALA1170, alimenté par la station de Massy-Palaiseau.

Les travaux ont consisté à :

- la pose en tranchée ouverte sur 1530 mètres sous le boulevard des Maréchaux/rue Descartes et jusqu'à l'avenue de la Vauve ;
- le raccordement du DN 600 sur la conduite existante DN 400 située avenue de la Vauve. Un maillage a été réalisé sur 180 mètres en DN 200 sur la conduite de distribution, au sud du raccordement, afin de sécuriser ledit raccordement.

**Durée des travaux :**  
juin 2020 à janvier 2021

**Montant du programme :**  
5,88 M€ HT dont 4,15 M€ HT de travaux



## Vitry-sur-Seine

### Dévoisement d'une conduite de DN 400 mm, lié à la création d'un site de maintenance d'infrastructures pour la ligne n° 15

Le métro automatique du Grand Paris Express que construit la Société du Grand Paris (SGP) comporte un site de maintenance des infrastructures à Vitry-sur-Seine pour la ligne n° 15 Sud. Ce site comprend la création de faisceaux de voies ferrées ainsi que d'une zone de stockage.

L'emprise de l'ouvrage, située entre la rue Léon-Geffroy (RD 274) et le quai Jules-Guesde, a nécessité le déplacement sur 100 mètres d'une conduite de transport d'eau potable de DN 400 mm en béton armé, posée en 1975.

**Durée des travaux :**  
janvier à juillet 2020

**Montant du programme :**  
1,6 M€ HT dont 1,02 M€ HT de travaux

## Antony

### Dévoisement d'ouvrages lié à la création du tramway T10

La ligne de tramway T10 entre Antony et Clamart est en cours de réalisation par le conseil départemental des Hauts-de-Seine et Île-de-France Mobilités. L'emprise de la plateforme du tramway a nécessité le dévoisement d'une conduite de transport, avenue du Général-de-Gaulle, la pose d'équipement hydraulique et la création d'accès au réseau d'eau potable du SEDIF.

Les travaux ont consisté à :

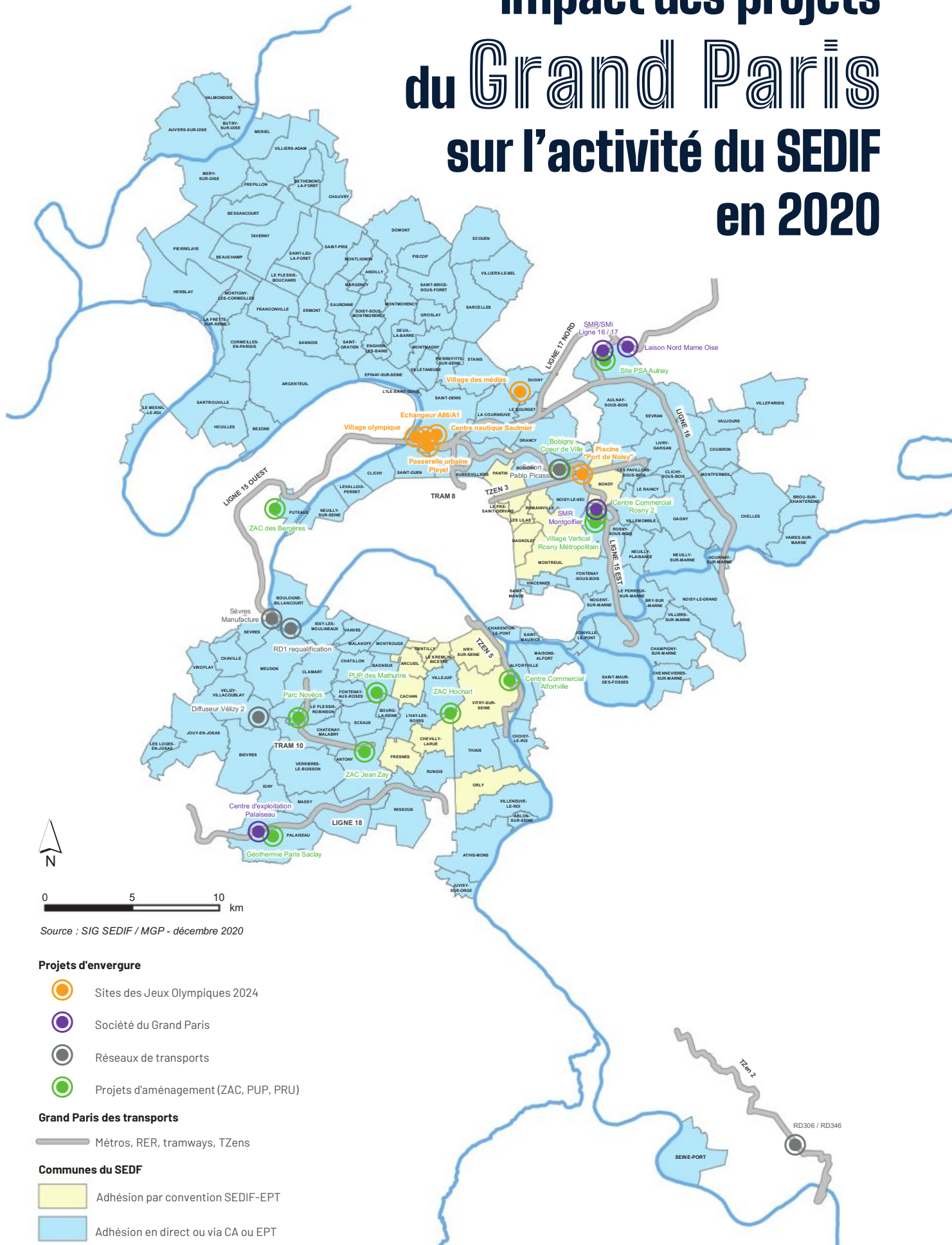
- dévoier 35 mètres ;
- dévoier 12 mètres de conduite de transport de DN 900 avec pose d'une ventouse ;
- prolonger la galerie technique traversant l'A 86 sur 10 mètres soutenue par des fondations spéciales constituées de 46 pieux de 12 mètres chacun.



**Durée des travaux :** novembre 2019 à octobre 2020

**Montant du programme :** 3,1 M€ HT dont 2,6 M€ HT de travaux

# Impact des projets du Grand Paris sur l'activité du SEDIF en 2020



Source : SIG SEDIF / MGP - décembre 2020

**Projets d'envergure**

- Sites des Jeux Olympiques 2024
- Société du Grand Paris
- Réseaux de transports
- Projets d'aménagement (ZAC, PUP, PRU)

**Grand Paris des transports**

— Métros, RER, tramways, TZens

**Communes du SEDIF**

■ Adhésion par convention SEDIF-EPT  
■ Adhésion en direct ou via CA ou EPT

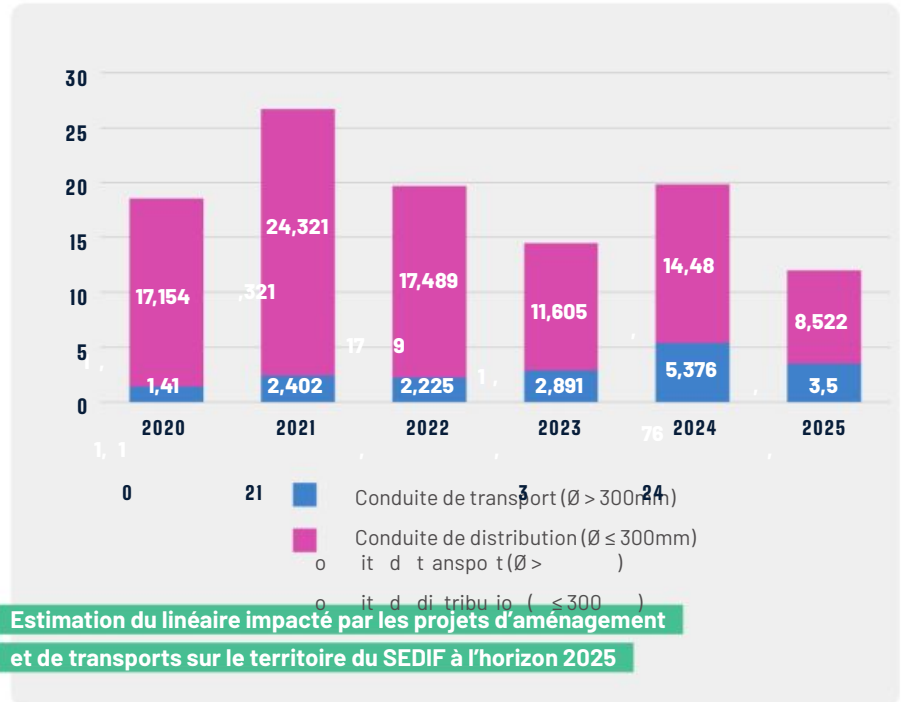
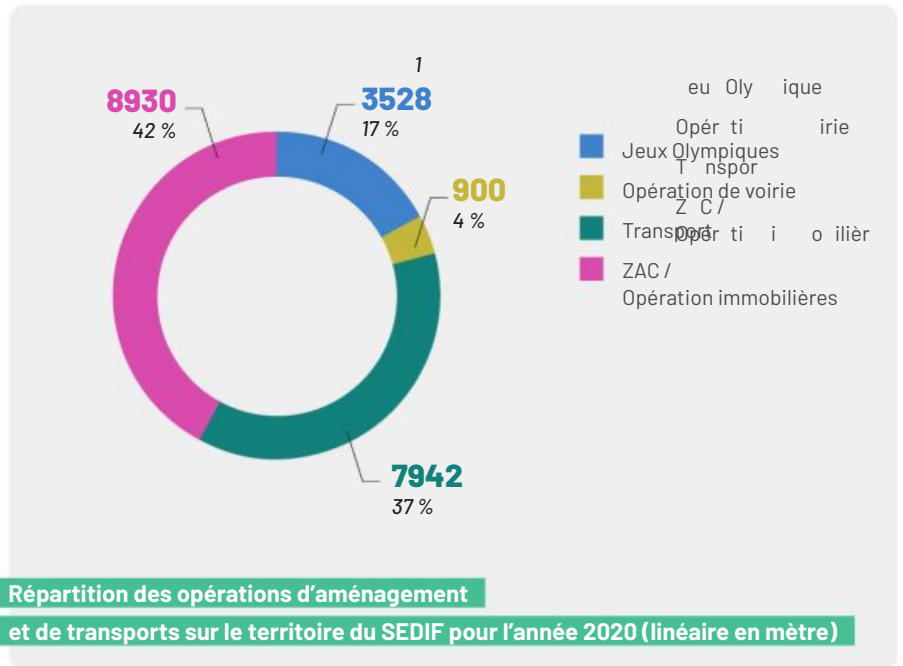


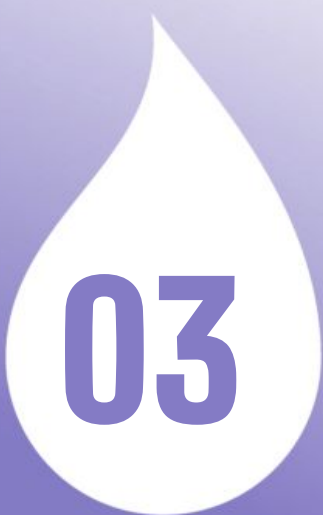
# Une année riche de projets et d'actions menées

En plus de poursuivre les actions d'accompagnement (conventionnement, négociation, pilotage, suivi technique et financier) sur une trentaine d'opérations en cours dont les JO 2024, le réseau Grand Paris Express et les projets TZen, le SEDIF a :

- été sollicité par les aménageurs (collectivités territoriales, bureaux études, ...) afin de s'assurer de la compatibilité de leurs projets avec les ouvrages d'eau potable (Bobigny Cœur de Ville, Échangeur Sèvres Manufacture, requalification de la RD1 à Boulogne-Billancourt);
- mis en place un outil de cartographie pour faciliter le positionnement des projets et les opérations de renouvellement patrimonial et l'évaluation des besoins futurs en eau sur le territoire;
- mis à jour un guide pratique à l'attention des aménageurs pour préciser les procédures et les contraintes à respecter.

Par ailleurs, le SEDIF a conclu au cours de l'année 2020 neuf conventions de financement de travaux et études pour un montant total de 19,60 M€ HT.





**ASSURER  
EN PERMANENCE  
UN SERVICE  
D'EXCELLENCE  
À UN COÛT MAÎTRISÉ**

<b>54</b>	Consommation et population	
<b>55</b>	Informier et sensibiliser le public	
<b>56</b>	Qualité de l'eau : qui contrôle quoi ?	
<b>58</b>	Les paramètres sous surveillance	
<b>60</b>	Tableau de bord de la qualité de l'eau	
<b>62</b>	Sécuriser l'alimentation en eau potable grâce à la concertation opérationnelle	<b>66</b>
<b>63</b>	L'observatoire de la qualité du service	<b>68</b>
<b>64</b>	L'expérience Usagers : une écoute permanente, une amélioration continue	<b>70</b>
		<b>72</b>
		<b>74</b>
		<b>76</b>
		<b>77</b>
		<b>78</b>
		Comprendre votre facture
		À quoi sert votre facture ?
		Comment évolue votre facture ?
		Facture et tarifs 2021 : présentation
		L'investissement : financement et réalisation
		Le budget consolidé 2020 du service de l'eau
		Le compte administratif 2020
		La dette





# Consommation et population

## Des volumes consommés à la hausse

Avec 253,7 millions de m<sup>3</sup>, les volumes consommés en 2020 sont en hausse de 2,37 % par rapport à 2019 (247,9 Mm<sup>3</sup>). Cette tendance constatée depuis 2014 s'accroît cette année.

Le mois d'août mérite une mention particulière. En effet, les volumes d'eau mis en distribution progressent de 9,04 % par rapport à 2019 (impact probable et cumulé de la canicule et de la baisse des départs en congés en raison de la crise sanitaire).

La vente d'eau en gros représente plus de 12 millions de m<sup>3</sup>, dont 2,6 millions de m<sup>3</sup> vers Sénéo à l'ouest de Paris, et 8,7 millions de m<sup>3</sup> à destination de la Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

## Des ventes d'eau (12 Mm<sup>3</sup>) très largement supérieures aux imports (1,04 Mm<sup>3</sup>)

Les achats et ventes d'eau avec les distributeurs voisins se font au travers d'intercommunications entre réseaux. Ils ont pour fonction de garantir un approvisionnement diversifié et, au besoin, d'assurer un secours dont la portée dépend de la capacité d'échange.

## Un nombre d'abonnements en progression

151 communes, 4,7 millions d'usagers et 602 173 abonnés, soit 2 033 abonnés en plus et près de 24 000 consommateurs supplémentaires<sup>(1)</sup>.

Le nombre d'abonnements progresse encore. Cette évolution résulte principalement du processus d'individualisation en habitat collectif, obligatoire lors de la construction de nouveaux immeubles et sur demande du propriétaire dans les ensembles existants (2 232 abonnés individualisés).

+ 24 000  
CONSOmmATEURS  
PAR RAPPORT À 2019



La relation usagers est confiée au délégataire, sous le contrôle du SEDIF.

Retrouvez les contacts utiles au dos du livret *Le service de l'eau en chiffres*, édition 2021

Retrouvez plus de détails sur les volumes et les données de l'eau par commune dans l'annexe 02

« Les données de l'eau dans  
ma commune »

(1) Données au 31/12/2020.

# Inform<sup>er</sup> et sensibiliser le public

## Des publications institutionnelles

Dans un souci de transparence, le SEDIF publie chaque année des documents institutionnels, directement auprès des usagers, des communes adhérentes ou sur le site internet du SEDIF [www.sedif.com](http://www.sedif.com)

Le Rapport annuel d'activité, *Inf'eau* (magazine du SEDIF), le journal *Mon eau & moi* et les plaquettes thématiques (patrimoine, usines, XV<sup>e</sup> plan d'investissement, programme Solidarité eau, programme Eau solidaire, délégation du service public de l'eau, etc.) permettent aux usagers d'être informés des actions du service, des chiffres clés de son activité, de son actualité et de mieux connaître son rôle et ses responsabilités en tant qu'autorité organisatrice.

## Des actions de communication envers le consommateur pour valoriser et préserver la ressource

Par voie de presse ou d'affichage, le SEDIF réalise régulièrement des actions de communication afin de valoriser l'action, les engagements, et les manifestations qu'il organise ou auxquels il s'associe. Il propose également des visites d'usines sur demande à l'attention des populations, des professionnels et des scolaires ou à l'occasion des journées du patrimoine.



## Les principales actions de communication en 2020 sur l'ensemble du territoire du SEDIF :

- ◆ **Mon eau & moi** : 1,8 million d'exemplaires distribués dans les boîtes aux lettres des 150 communes du SEDIF, en octobre ;
- ◆ Contre les dangers du streetpooling : **campagne « C'est chaud »**, déclinée en trois spots vidéos et diffusée sur les réseaux sociaux ;
- ◆ Sensibiliser aux économies d'eau, par le rire : **mini-série** de trois sketches intitulée **« Concernés »** ;
- ◆ **L'eau du robinet, à consommer sans modération** : brochure diffusée dans les cabinets médicaux ;
- ◆ Prévention et sensibilisation aux économies d'eau : création de 5 vidéos adaptées au public en difficulté en favorisant la clarté et la simplicité des messages (chasse aux fuites, économiser l'eau).
- ◆ **À la découverte de l'eau, la lettre d'information de votre service de l'eau** : envoyée aux écoles élémentaires du territoire pour les informer de l'existence des outils pédagogiques mis à leur disposition.

## L'information ciblée des usagers

### Pour les abonnés

La lettre **Clarior** est jointe à la facture trimestrielle ou annuelle (pour les mensualisés). Elle donne des informations sur les nombreux services disponibles, sur l'actualité – et notamment la continuité de service pendant les périodes de confinement –, sur les résultats des enquêtes de qualité et fournit des conseils pratiques. Les nouveaux abonnés bénéficient d'une facture animée.

Depuis 2020, les abonnés ont accès à davantage de fonctionnalités sur leur espace abonné : consommation en euros, comparaison de sa consommation mensuelle d'une année à l'autre, prévisions de sa consommation, gestion en ligne de ses rendez-vous, demande de rappel par un téléconseiller.

### Pour les non abonnés


Des newsletters **Clarior** sont adressées trimestriellement par courriel aux usagers, collectivités et professionnels qui le souhaitent.

Le site internet [www.sedif.com](http://www.sedif.com) met à la disposition de tous les actualités et la documentation utile concernant le fonctionnement et l'activité du service public de l'eau. Les actualités du SEDIF sont également disponibles

 @SyndicatEauxIDF

 @SyndicatEauxIDF

 Chaîne Youtube SEDIF

 Syndicat des eaux d'Ile-de-France

# Qualité de l'eau = qui contrôle quoi ?

Deux niveaux de contrôle, plusieurs acteurs.

## Les normes

Les normes de qualité sont issues d'une directive européenne (98/83/CE) reprenant les valeurs guides définies par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pour garantir une eau saine, pouvant être consommée, même par les populations les plus fragiles, dont les très jeunes enfants.

Selon la réglementation française, l'eau potable est caractérisée par 54 paramètres, assortis :

- de limites de qualité définies sur des critères sanitaires (par exemple, la quantité maximale de fluor),
- de références de qualité pour s'assurer du bon fonctionnement des installations de production et de distribution.

Pour certains paramètres, le SEDIF s'impose des exigences de qualité plus strictes que la réglementation. Parallèlement, il mène des études sur de nouveaux paramètres non encore réglementés (perturbateurs endocriniens, résidus médicamenteux, produits de soin ou de beauté, détergents, plastifiants...).

## L'organisation du contrôle : plus de 420 000 analyses par an

Le respect des normes est vérifié par le contrôle sanitaire, réalisé sous l'autorité de l'Agence régionale de santé (ARS), par des laboratoires agréés par le ministère de la Santé et régulièrement mis en concurrence. Un arrêté précise les points de contrôle, les paramètres recherchés et le nombre d'analyses.

Pour garantir la qualité de l'eau, la réglementation prévoit, en complément, une surveillance sanitaire adaptée aux installations. Au SEDIF, elle est issue d'une démarche d'évaluation des risques sanitaires reconnue par une certification ISO 22000.

Le risque sanitaire est maîtrisé grâce à :

- des ressources surveillées,
- des installations de production et de distribution performantes,
- des procédures de gestion de risques adaptées.

424 688  
ANALYSES EN 2020

	Nombre de paramètres	Nombre d'analyses <sup>(1)</sup>			
		<b>Eau brute</b> captée dans les eaux de surface ou les nappes souterraines	<b>Eau en cours de potabilisation</b> dans les filières de traitement des usines	<b>Eau produite</b> en sortie d'usine, après traitements de potabilisation	<b>Eau distribuée</b> dans le réseau de distribution et aux robinets des consommateurs
<b>Contrôle sanitaire</b>	54	42 942	-	53 870	99 598
<b>Surveillance sanitaire</b>	78	33 841	70 844	32 072	91 521
		<b>76 783</b>	<b>70 844</b>	<b>85 942</b>	<b>191 119</b>
<b>Nombre total d'analyses</b>		<b>424 688</b>			

(1) Le contrôle sanitaire est réalisé sous l'autorité de l'Agence régionale de santé, la surveillance sanitaire est réalisée par l'exploitant des installations.



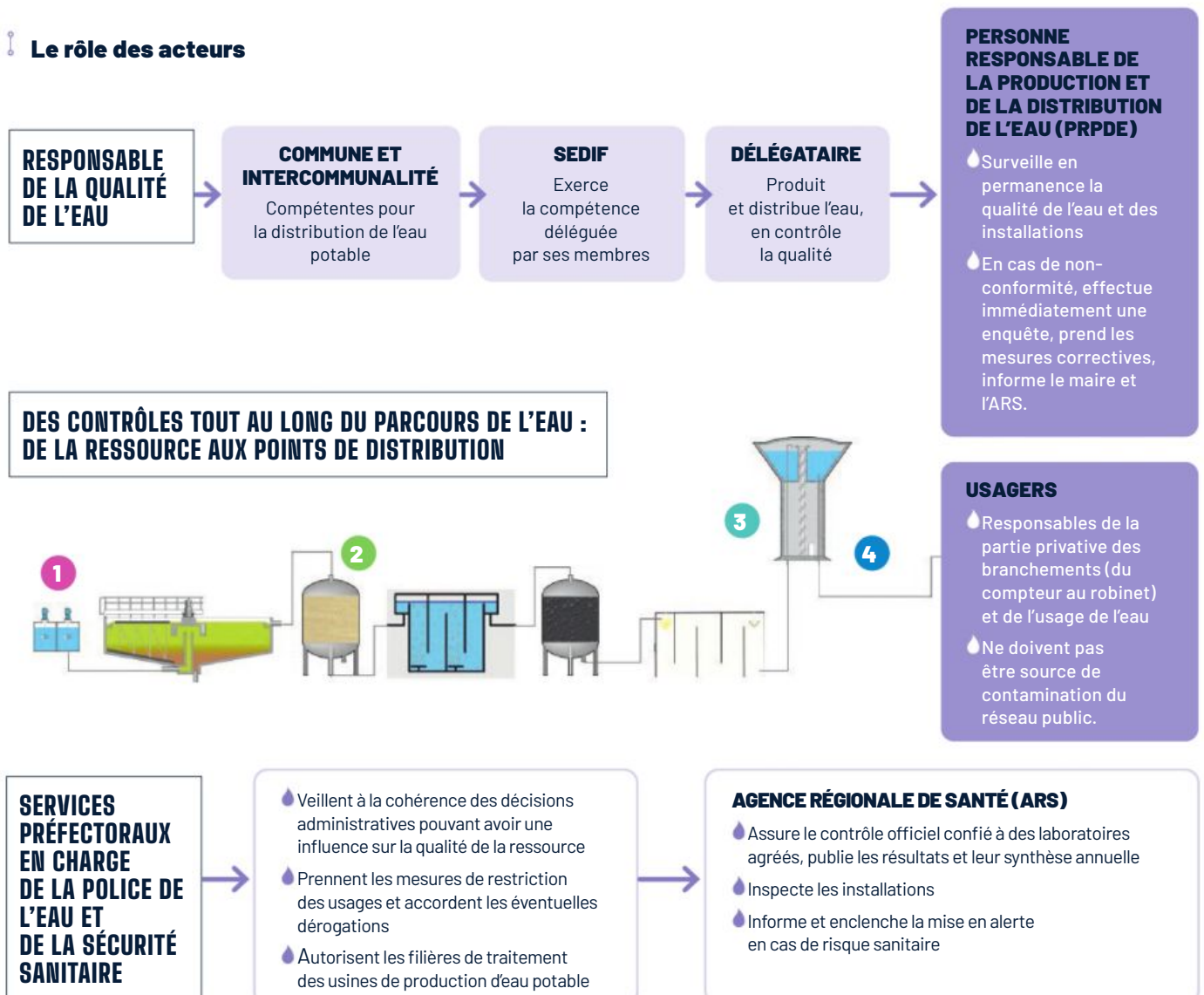
## Une information complète et régulière

<p><b>Site Internet du ministère de la Santé</b> Rubrique Santé et environnement / Eau / Eau du robinet <a href="https://solidarites-sante.gouv.fr">https://solidarites-sante.gouv.fr</a></p>	Résultats des analyses réalisées sur l'eau distribuée dans le cadre du contrôle sanitaire
<p><b>Site internet de l'ARS d'Île-de-France</b> Rubrique Santé publique / Eaux / Eau du robinet et qualité <a href="http://www.iledefrance.ars.sante.fr">www.iledefrance.ars.sante.fr</a></p>	La synthèse annuelle de la qualité réalisée par l'ARS d'Île-de-France est distribuée aux abonnés du SEDIF avec la facture du 4 <sup>e</sup> trimestre
<p><b>Site internet du SEDIF</b> Rubrique L'eau chez moi / Les informations de ma commune <a href="http://www.sedif.com">www.sedif.com</a></p>	Informations dynamiques par commune, mise à jour régulièrement
<p><b>Lettre Clario du 2<sup>e</sup> trimestre</b> La <i>Lettre Clario</i> est jointe à la facture d'eau (et disponible sur le site internet du SEDIF, rubrique Médiathèque / Publications / Informations abonnés)</p>	La <i>Lettre Clario</i> du 2 <sup>e</sup> trimestre revient sur les principaux résultats de la qualité de l'eau de l'année précédente
<p><b>Newsletter Clario Qualité</b> (inscription facultative)</p>	Lettre d'information trimestrielle sur la qualité de l'eau et ses usages, le cycle de l'eau, etc.

**90 %**  
**DES USAGERS SONT CONVAINCUS DE LA QUALITÉ SANITAIRE DE L'EAU (2)**

(2) Source : Observatoire de la qualité du service public de l'eau, année 2020

## Le rôle des acteurs



# Les paramètres sous surveillance

Pour garantir la qualité de l'eau, plus de 420 000 contrôles sont réalisés chaque année. De nombreux paramètres sont vérifiés, avec une attention particulière pour certains.

## Le chlore

Maintenu à très faible dose dans le réseau de distribution, le chlore prévient le développement des bactéries pendant le transport de l'eau, notamment quand les températures sont élevées.

Le taux de chlore ne fait pas partie des paramètres réglementaires définissant la qualité de l'eau destinée à la consommation. Il est cependant recommandé « une absence d'odeur ou de saveur désagréables et pas de changement anormal »<sup>(1)</sup> et de viser la valeur la plus faible possible, sans toutefois compromettre la désinfection. Comme l'impératif sanitaire prévaut, la chloration peut être temporairement augmentée si les objectifs de protection microbiologique l'exigent. Il n'a pas été nécessaire de retenir cette option pour garantir la qualité sanitaire de l'eau face à la pandémie de la COVID-19.

Le chlore injecté en usine a tendance à décroître au cours du transport de l'eau jusqu'aux points de distribution. Pour une couverture homogène, le SEDIF a réparti des installations de rechloration sur tout le réseau. Ce dispositif permet de trouver un compromis entre une bonne protection bactériologique et un « goût de chlore » limité.

## Les nitrates

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

Les dégradations actuelles résultent notamment de nombreuses années de fertilisation des sols mal maîtrisée. Les évolutions du cadre réglementaire et l'adoption de l'éco-conditionnalité des aides au niveau européen contraignent désormais les agriculteurs à améliorer leurs pratiques.

Pour l'eau potable, la réglementation fixe une limite de qualité pour protéger les populations les plus vulnérables. 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 pesticides

Insecticides, fongicides et désherbants sont des produits phytosanitaires qui contaminent les eaux de surface et souterraines mal protégées.

Le Code de la santé publique fixe une limite de qualité pour chaque pesticide recherché et pour leur somme. La première correspond aux limites de détection des méthodes d'analyse disponibles dans les années 1970. Elle est ainsi jusqu'à 20 fois plus faible que la recommandation de l'OMS pour l'atrazine.

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.



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



©AIAimages - stock.adobe.com

## La dureté

Le Bassin parisien est un bassin très majoritairement calcaire. La plupart des eaux qui y sont puisées sont dures ou très dures. La dureté de l'eau est liée à la nature géologique des sols traversés et varie au cours de l'année sous l'effet de l'activité biogéochimique. Les traitements de potabilisation peuvent également influencer.

La réglementation ne fixe pas de seuil. Toutes les eaux contiennent du calcium 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.

## L'aluminium

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

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

Les connaissances scientifiques actuelles ne permettent pas de conclure à une toxicité de l'aluminium dans l'eau. La référence de qualité n'est pas déterminée par rapport à un risque sanitaire mais sert à mesurer l'efficacité des traitements.

Les conditions d'exploitation très strictes appliquées sur les filières du SEDIF permettent de maintenir des concentrations très faibles, très inférieures aux seuils réglementaires et aux recommandations de l'OMS encore plus strictes.

## 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. La qualité radiologique des eaux destinées à la consommation humaine est suivie par quatre indicateurs réglementaires :

- ♦ 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.

Le SEDIF s'est équipé d'une balise de mesure de la radioactivité en continu, pour détecter une éventuelle contamination de la Seine, puisqu'un centre nucléaire de production d'électricité est implanté à Nogent-sur-Seine. Celle-ci n'a jamais mis en évidence une activité radiologique inhabituelle.

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

## Le fluor et autres composés minéraux

Le **sodium** se retrouve dans tous les types d'eaux à des teneurs variables. C'est un élément vital pour l'organisme : un adulte doit en absorber environ 3 g/j.

Le **potassium** joue un rôle dans la transmission de l'influx nerveux. 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 s'ils peuvent produire un léger effet purgatif à de fortes doses (1 à 2 g/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.

Le **fluor** est un élément essentiel pour une dentition saine. En excès, il peut toutefois provoquer des altérations dentaires. Ce risque est exclu pour les eaux du SEDIF, dont les concentrations restent bien inférieures au seuil réglementaire.



# Tableau de bord de la qualité de l'eau

## Résultats du contrôle sanitaire 2020 - Teneur par unité de distribution

	Mesure	Choisy-le-Roi	Neuilly-sur-Marne	Méry-sur-Oise
Nitrates (mG/L) <sup>(7)</sup>	moyenne	23	19	21
	fourchette	15 à 32	9 à 27	14 à 27
Aluminium (µG/L) <sup>(7)</sup>	moyenne	40	37	< 10
	maximum	51	57	< 10
Dureté (°f) <sup>(8)</sup>	moyenne	23	26	18
	fourchette	18 à 28	17 à 32	12 à 23
<b>Composés minéraux</b>				
Calcium (mG/L)	moyenne	87,4	87,1	64,6
Magnésium (mG/L)	moyenne	3,6	9,4	4,0
Sodium (mG/L)	moyenne	12,2	14,0	18,4
Potassium (mG/L)	moyenne	2,6	2,6	3,6
Chlorures (mGL)	moyenne	24,5	24,7	30,1
Sulfates (mG/L)	moyenne	34,4	52,4	23,8
Bicarbonates (mG/L)	moyenne	222,0	241,0	178,0
Fluor (mG/L)	moyenne	0,09	0,18	0,09

	Seuils réglementaires	Conformité aux exigences du contrôle sanitaire en 2020	
		Analyse conduite sur l'eau produite par les usines de production d'eau superficielle et souterraine	Analyse conduite sur l'eau distribuée par le réseau
<b>Paramètres bactériologiques</b>			
Escherichia coli	0 / 100 ml	100 %	100 %
Entérocoques	0 / 100 ml	100 %	100 %
<b>Pesticides</b>			
Atrazine, glyphosate, AMPA, autres pesticides	≤ 0,10 µg/l	100 %	-
Pesticides totaux	≤ 0,50 µg/l	100 %	-
<b>Aluminium</b>			
Aluminium	≤ 200 µg/l	100 %	100 %
<b>Indicateurs radiologiques</b>			
Activité alpha globale	≤ 0,1 Bq/l <sup>(1)</sup>	96 % <sup>(3)</sup>	-
Activité bêta globale résiduelle	≤ 1 Bq/l	100 %	-
Dose totale indicative	≤ 0,1 mSv/an <sup>(2)</sup>	100 %	-
Tritium	≤ 100 Bq/l	100 %	-

(1) Becquerel par litre. (2) Millisievert par an. (3) L'activité radiologique de la nappe de l'Yprésien est d'origine naturelle. La recherche de l'ensemble des radionucléides montre que la Dose Totale Indicative (DTI) est respectée.

	Aulnay-sous-Bois	Neuilly-sur-Seine	Pantin	Arvigny	Seine-Port	Limites de qualité <sup>(4)</sup>	Références de qualité <sup>(5)</sup>
	< 0,5	15	4	31	28	50	
	< 0,5	7 à 35	1 à 9	28 à 35	27,6 - 28,2		
	< 10	17	< 10	< 10	-		200 <sup>(6)</sup>
	< 10	32	< 10	< 10	-		
	30	18	26	32	33,2		
	23 à 34	13 à 22	25 à 27	28 à 34	33 à 34		
	97,1	63,6	75,3	117,7	124,7		
	21,7	5,4	16,5	6,7	7,5		
	7,4	12,3	18,6	15,3	17,0		200
	1,8	6,0	7,8	3,3	4,2		
	8,1	16,0	15,6	38,1	42,4		250
	34,9	23,4	75,0	34,0	40,7		250
	388,0	197,0	265,5	311,0	312,0		
	0,59	0,23	0,36	0,12	0,13	1,5	

(4) Les limites de qualité portent sur des paramètres susceptibles de générer des effets sur la santé. Les eaux destinées à la consommation humaine doivent s'y conformer. (5) Les références de qualité concernant des substances sans incidence directe sur la santé. Leur respect est le témoin du bon fonctionnement des installations de traitement et de distribution de l'eau. (6) Référence de qualité fixée par le Code de la santé publique ; l'OMS recommande de viser un objectif de 100 µg/l en sortie des grandes unités de traitement de l'eau. (7) mg/L = milligramme par litre et µg/L = microgramme par litre.

(8) Degré français : 1°f = mg/l de carbonate de calcium = 4 mg/l de calcium



Choisy-le-Roi



Méry-sur-Oise



Neuilly-sur-Marne

# Sécuriser l'alimentation en eau potable grâce à la concertation opérationnelle

En 2018, les quatre autorités organisatrices Aquavesc, SEDIF, Sénéo et Ville de Paris/Eau de Paris, ont conclu un groupement de commandes pour lancer les études de diagnostic des scénarios de crise relatifs à l'alimentation en eau potable et réfléchir aux solutions.

Les réalisations de l'année 2020 concernent notamment :

- la définition de huit scénarios de modélisation visant à tester les capacités de secours mutuel disponibles et conditions de transfert ;
- des points réguliers, durant la période du premier confinement, ont permis de capitaliser sur la continuité d'activité recentrée sur les services essentiels, en intégrant les difficultés liées aux livraisons des produits chimiques ou interventions d'urgence malgré les interdictions de circulation. Après la mi-mai, un partage d'expérience a été réalisé sur la reprise des travaux en lien avec les abonnés du service de l'eau, des opérations de maintenance et de gros entretiens et enfin le démarrage des chantiers tenant compte des protocoles sanitaires ;
- le suivi étroit des volumes d'eau consommés a permis de comparer les territoires et de tirer des enseignements sur la demande en eau selon la typologie des zones – habitations, activités tertiaires bureaux ou touristiques. À partir du mois de mai, des contacts hebdomadaires ont permis d'évaluer la capacité de production régionale pour tenir compte des travaux programmés sur l'usine d'Orly d'Eau

de Paris, totalement arrêtée jusqu'à fin août, et de la forte réduction de capacité de l'usine de Choisy-le-Roi, descendue à 350 000 m<sup>3</sup> du fait des travaux sur les filtres à sable, pour pallier les éventuelles interruptions (plus de 24 heures) de l'usine de Neuilly-sur-Marne.

La continuité de l'alimentation a été assurée avec une forte demande, le volume consommé ayant été de près de 940 000 m<sup>3</sup> pour un coefficient de pointe de 1,22. Le SEDIF a connu une demande en eau supérieure de 2,5 % à l'année précédente, probablement en raison du confinement ;

- les réflexions se poursuivent pour initier le partage des données sur la ressource.

Pour continuer à approfondir son projet de « Ring de l'eau » – interconnexion des usines de plusieurs autorités organisatrices pour assurer, notamment en cas de crise (inondations, etc.), un accès à l'eau à 7,85 millions de consommateurs – le SEDIF va identifier les conséquences du scénario de crue R1,15 (115 % de la crue de 1910) en termes de besoins d'alimentation et définir les solutions d'alimentation possibles.

## UN NOUVEAU RÉSEAU D'ALERTE : PREMIERS RÉSULTATS DES BOUÉES SWARM

Le réseau de neuf bouées déployé sur 50 km en amont de la prise d'eau de Neuilly-sur-Marne, dans le cadre d'un programme de R&D, a optimisé des détecteurs d'événements sur plusieurs paramètres comme l'évolution de la conductivité en la liant à des pointes de pesticides. Ce réseau permet de nouveaux développements pour améliorer la détection de pollutions qui sont intégrés aux logiciels de pilotage et de supervision. sont rapidement revenus à la normale (moins de 60 secondes).



# L'observatoire de la qualité du service

L'Observatoire mesure chaque année la perception des usagers du SEDIF sur le service public de l'eau. Il permet de suivre l'évolution de la satisfaction des usagers sur toutes les composantes du service et de mesurer leur niveau de satisfaction.



Le SEDIF est à l'écoute de ses 4,7 millions d'usagers. Depuis une quinzaine d'années, il mandate un organisme indépendant pour mesurer la satisfaction des usagers au moyen d'enquêtes téléphoniques et questionnaires internet. La campagne effectuée pour l'Observatoire 2020 de la qualité du service a été réalisée par l'institut Médiamétrie par vagues semestrielles.

Cette année, **2881 usagers**, répartis sur l'ensemble du territoire desservi par le SEDIF, ont été sollicités pour donner leur avis, ce panel étant composé de 750 abonnés, 1402 non abonnés, 364 gestionnaires d'immeubles et 365 gestionnaires d'établissements recevant du public.

Dans un contexte sanitaire où la continuité de service était essentielle, l'Observatoire montre un niveau élevé de confiance et de satisfaction.

**90 % des usagers sont satisfaits, ainsi que 92 % des non abonnés.** Les usagers sont particulièrement satisfaits de la qualité sanitaire de l'eau, de sa disponibilité et de la prise en compte des index réels pour la facturation, éléments qu'ils évaluent comme des points déterminants de leur satisfaction.

81% des usagers sont par ailleurs convaincus que le service public de l'eau met tout en œuvre pour répondre à leur besoin.

En 2020, le prix de l'eau du SEDIF est jugé satisfaisant par 64 % des personnes interrogées, cet item reste stable.

**90%** des usagers sont convaincus de la qualité sanitaire de l'eau. En 2020, ils sont 72 % (67 % en 2019) à en boire plus d'une fois par semaine ; 59 % déclarent la boire tous les jours.

La teneur en calcaire et le chlore restent des irritants. Le projet d'évolution de la filière de production d'eau, l'OIBP (osmose inverse basse pression), doit répondre aux attentes des usagers en matière de goût et d'odeur, et renforcer encore la qualité sanitaire en filtrant tous les résidus médicamenteux et les perturbateurs endocriniens.

Le Service client est également évalué, 89 % des usagers sont satisfaits de leur dernier contact avec le service public de l'eau (**dont 50 % de très satisfaits !**). Les principaux facteurs d'insatisfaction sont le suivi des réponses et l'accessibilité du service, deux axes d'amélioration à suivre en particulier.

En 2020, des enquêtes « à chaud » régulières, réalisées dans les jours qui suivent le contact avec le centre de relation clientèle pour mesurer, entre autres, la résolution de la demande à la première sollicitation, ont été réalisées pour compléter ce dispositif.

**90 %**  
DES USAGERS  
SATISFAITS <sup>(1)</sup>

**81 %**  
CONVAINCUS QUE LE SEDIF  
MET TOUT EN ŒUVRE  
POUR RÉPONDRE  
À LEUR BESOIN <sup>(1)</sup>

(1) Source : Observatoire 2020 de la qualité de service

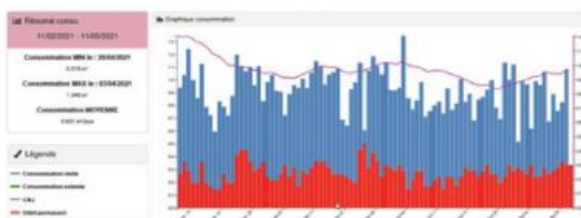
# L'expérience

## Usagers = une écoute permanente, une amélioration continue

En 2020, le service Relation Usagers du SEDIF a continué le travail de co-construction avec le délégataire pour garantir un service d'excellence, innovant et différenciant à tous les usagers.



1 MILLION  
DE MÈTRES CUBES  
C'EST L'ÉCONOMIE D'EAU  
RÉALISÉE GRÂCE À  
« ALERTE FUITE IMMEUBLE »



### L'espace abonnés évolue

Plus de confort : les usagers peuvent désormais converser avec un téléconseiller par Chat, se faire rappeler sur un créneau choisi de 2 heures, changer leur rendez-vous en toute autonomie, mettre en place un échéancier pour payer en trois fois.

Plus de personnalisation : le regroupement de tous les contrats pour les usagers ayant plusieurs points de service, l'évolution de l'alerte consommation qui indique désormais le niveau de dépassement, la visualisation de l'écoulement permanent sur le graphique des consommations pour tous les usagers.

Plus de transparence : il est possible de comparer les consommations avec son historique ; les volumes consommés sont désormais disponibles en litre, mètres cubes et euros par jour semaine ou mois ; la prévision du montant de la prochaine facture est visible et actualisée tous les jours.

### Le pilote « Alerte fuite immeubles » : tester d'abord, généraliser ensuite

Les usagers en habitat collectif consomment 54 % des volumes d'eau distribués. Avec les bailleurs et syndicats, le service public de l'eau a développé un outil simple qui alerte sur des écoulements permanents inhabituels. Ce dispositif d'Alerte fuite immeubles a deux objectifs majeurs : préserver la ressource et contribuer à la maîtrise des charges d'eau pour les résidents.

Ce pilote, qui a concerné plus de 2600 points de service, est très prometteur et le dispositif sera déployé en 2020 sur l'ensemble du parc d'immeubles. Plus de 600 points de service ont résolu définitivement des écoulements anormaux et 200 ont réduit leur niveau de fuite. La détection et la réparation de ses fuites ont permis d'économiser plus d'un million de mètres cubes d'eau.

**Les enquêtes à chaud : écouter, cibler les actions pour lever les irritants et capitaliser sur les points de satisfaction**

En complément de l'observatoire annuel de la qualité de service, le délégataire, à la demande du SEDIF, a mis en place des enquêtes post-contact ou post-interventions. Ces enquêtes permettent une perception fine des leviers de satisfaction ou d'insatisfaction des usagers en fonction de leur catégorie et de leur parcours.

Trois mille personnes ont répondu à l'enquête qui leur a été adressée. L'analyse des retours servira à améliorer les parcours et la satisfaction globale qui s'établit à 73 % sur le pilote.

# Mon eau & moi

**L'application « Mon eau & moi », avec assistant vocal, pour tous les usagers, abonnés ou non**

Lors de la mise en place du nouvel espace abonnés, le SEDIF avait exprimé sa volonté de mettre à disposition des usagers une application mobile et de disposer d'une base d'usagers non abonnés.

L'application mobile « Mon eau & moi » regroupe toutes ces exigences. Elle concerne les abonnés et les non abonnés (en logements collectifs). Elle offre la possibilité d'interagir, de signaler un dysfonctionnement ou simplement d'en être tenu informé.

L'assistant vocal associé est une première pour un service public d'eau potable en France, innovant et en adéquation avec les nouveaux usages des consommateurs. Il sera possible d'interroger l'assistant sur différents thèmes en mode naturel : « Je n'ai plus d'eau chez moi », « Ai-je une facture à régler ? », « Quelle est ma consommation d'eau ? ».

Le déploiement est prévu en janvier 2021, le SEDIF a participé à l'expression des besoins et aux tests utilisateurs.



**L'ADAPTATION À LA CRISE SANITAIRE**

En début d'année 2020, les outils de téléphonie ont été remplacés par une nouvelle solution « Odigo ».

Ce choix s'est révélé capital pour affronter la crise sanitaire, ce nouvel outil étant totalement compatible avec le travail à distance. Ainsi les téléconseillers ont assuré la continuité de prise en charge des demandes des usagers par tous les canaux (téléphone, mail, courrier). Les délais de traitement des appels en hausse au mois de mai sont rapidement revenus à la normale (moins de 60 secondes).



TÉLÉCHARGER L'APPLICATION





# Comprendre votre facture

## Répartition du prix par service au 1<sup>er</sup> janvier 2020

Sur le territoire du SEDIF, l'eau est disponible, au tarif général, à un prix complet pondéré de **4,2120 € TTC/m<sup>3</sup>** au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Le SEDIF est chargé de collecter diverses taxes et redevances, notamment d'assainissement, qu'il reverse ensuite aux organismes dont elles relèvent. Le prix de l'eau varie ainsi de **2,18 € TTC** à **5,56 € TTC/m<sup>3</sup>** selon le coût de l'assainissement, qui dépend de l'organisation retenue par les communes.

### SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

**31 %** DU TOTAL FACTURÉ  
SOIT 1,3000 € HT/M<sup>3</sup>

### SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT

**47 %** DU TOTAL FACTURÉ  
SOIT 1,9875 € HT/M<sup>3</sup>

### TAXES ET REDEVANCES

**22 %** DU TOTAL FACTURÉ  
SOIT 0,9245 € /M<sup>3</sup>

Votre consommation				
Compteur n°	Volume consommé	Ancien index	Nouvel index	Déterminé par
ECHANTILLON	120 m <sup>3</sup>	0 au 01.01.2020	120 au 01.01.2021	estimation

Votre facture en détail				
Période de facturation	Volume en m <sup>3</sup> ou quantités	Prix unitaire en €	Montant HT en €	Taux TVA %
<b>Production et distribution de l'eau potable</b>				
Part déléguée du 01-01-2020 au 01-01-2021 tranche 1	120	0,6857	82,28	5,50%
Part SEDIF du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,4200	50,40	5,50%
Abonnement trimestriel du 01-01-2020 au 01-01-2021				
<i>(Contribution aux frais fixes du service de l'eau)</i>				
Préservation des ressources en eau du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,0510	6,12	5,50%
<i>(Agence de l'Eau Seine-Normandie Délibération du 12/12/20 n°2020-37)</i>				
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				
Redevance communale du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,4239	50,87	5,56%
Redevance communale part déléguée du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,0594	7,13	5,56%
Redevance intercommunale du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,1422	17,06	3,42%
Redevance intercommunale part déléguée du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,0209	2,51	3,42%
Redevance départementale du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,3274	39,29	10,00%
Redevance départementale part déléguée du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,0719	8,63	10,00%
Redevance interdépartementale du 01-01-2020 au 01-01-2021	120	0,9592	115,10	10,00%
<b>Organismes publics</b>				
Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,1850	22,20	5,50%
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,3908	47,50	5,50%
Développement des voies navigables (Délibération du 12/12/20 n°2020-36)	120	0,0126	1,51	5,50%
Soutien d'étiage (Délibération du 12/12/20 n°2020-38)	120	0,0050	0,60	5,50%
<b>Total HT</b>			<b>474,72</b>	
TVA à 3,42%			0,67	montant € HT
TVA à 5,30%			1,18	19,57
TVA à 5,50%			11,65	22,20
TVA à 5,98%			3,47	211,93
TVA à 10,00%			16,29	58,00
<b>Total TTC</b>			<b>507,98</b>	
Total TVA			33,26	474,72

## Quelques exemples de consommation domestique

Par exemple	Quantité estimée	Coût estimé
Un bain	130 L	0,55 €
Une douche	40 L	0,17 €
Un lave-vaisselle	15 L	0,06 €
Un lave-linge	70 L	0,29 €
Une chasse d'eau	5 L	0,02 €

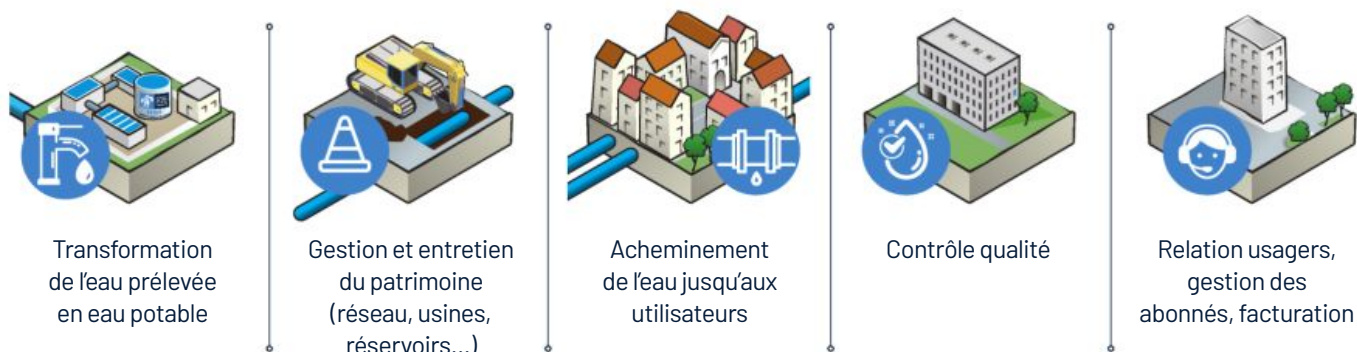
1 m<sup>3</sup> = 1 000 LITRES

= **4,2120** € TTC

EN MOYENNE  
SUR LE TERRITOIRE DU SEDIF,  
SOIT **0,0042 € TTC/LITRE**  
AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

## SERVICE PUBLIC DE L'EAU

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



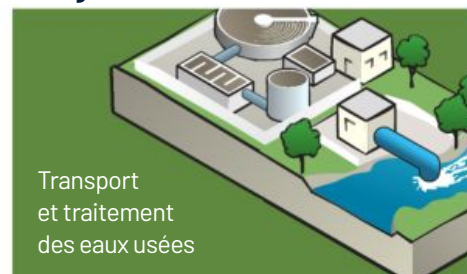
## SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT

Plusieurs acteurs organisent le service de l'assainissement.

### Communes et départements



### Syndicats d'assainissement



## TAXES ET REDEVANCES

L'Agence de l'eau Seine-Normandie (AESN), l'EPTB Seine Grands Lacs et Voies navigables de France (VNF) prélèvent des taxes et redevances par le biais de la facture d'eau et d'assainissement pour assurer leurs missions.



### AESN

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

### EPTB Seine Grands Lacs

Redevance pour service rendu de soutien d'étiage

### VNF

Taxe pour l'entretien des cours d'eau navigables

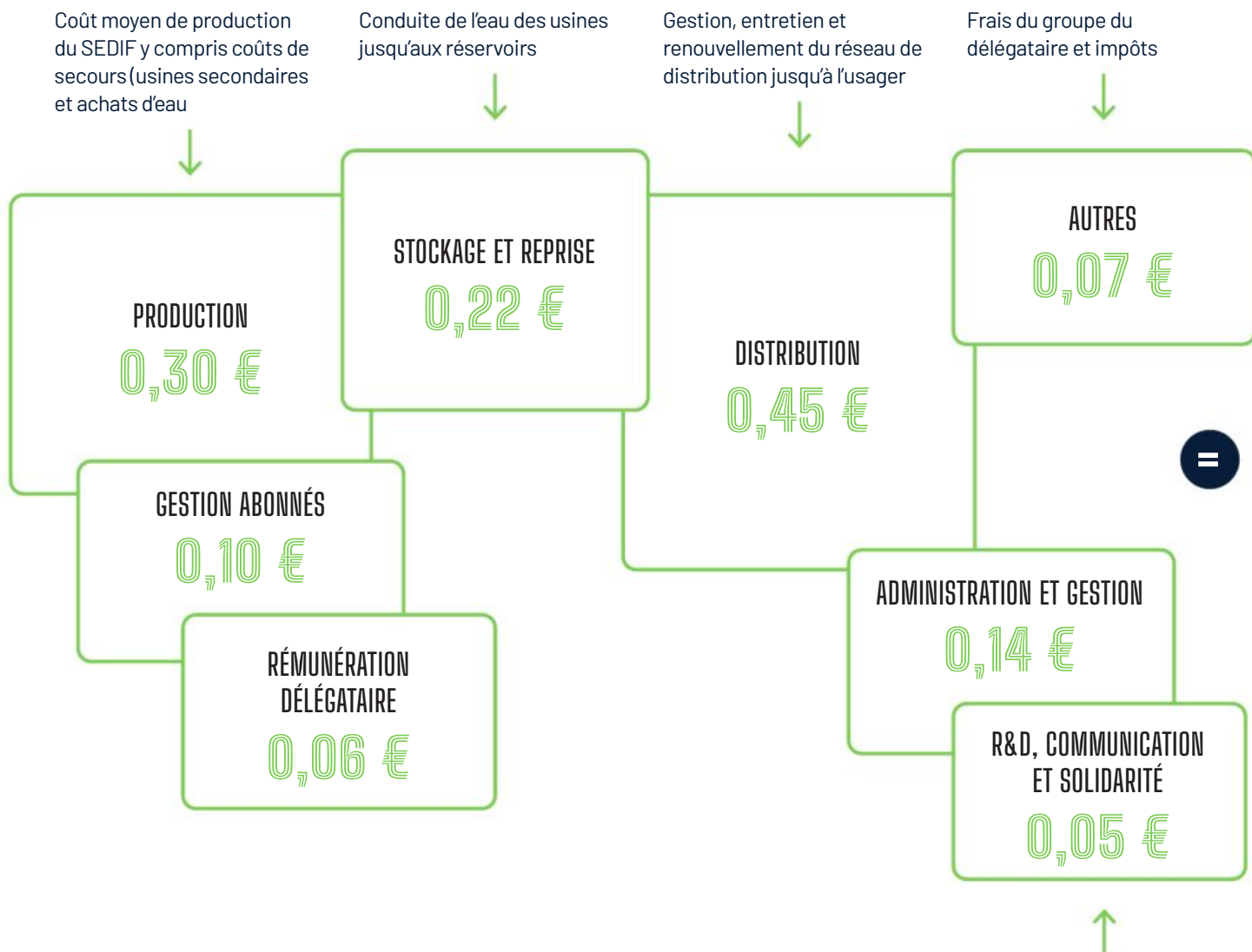
### ÉTAT

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

# À quoi sert votre facture ?

Comment est utilisé chaque centime de la part d'eau potable au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ?

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



### Méthode

La part revenant au service public de l'eau potable (31 %) est analysée sous deux angles de vue pour comprendre comment les ressources financières du service :

1. couvrent les charges réparties selon les différents missions assurées par le service ;
2. financent 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 services mais résulte d'une analyse complémentaire et complexe de répartition des différentes imputations comptables.

- ◆ Recherche et Développement (0,02 €)
- ◆ Communication (0,01 €)
- ◆ Solidarité (0,02 €)



## RESSOURCES FINANCIÈRES

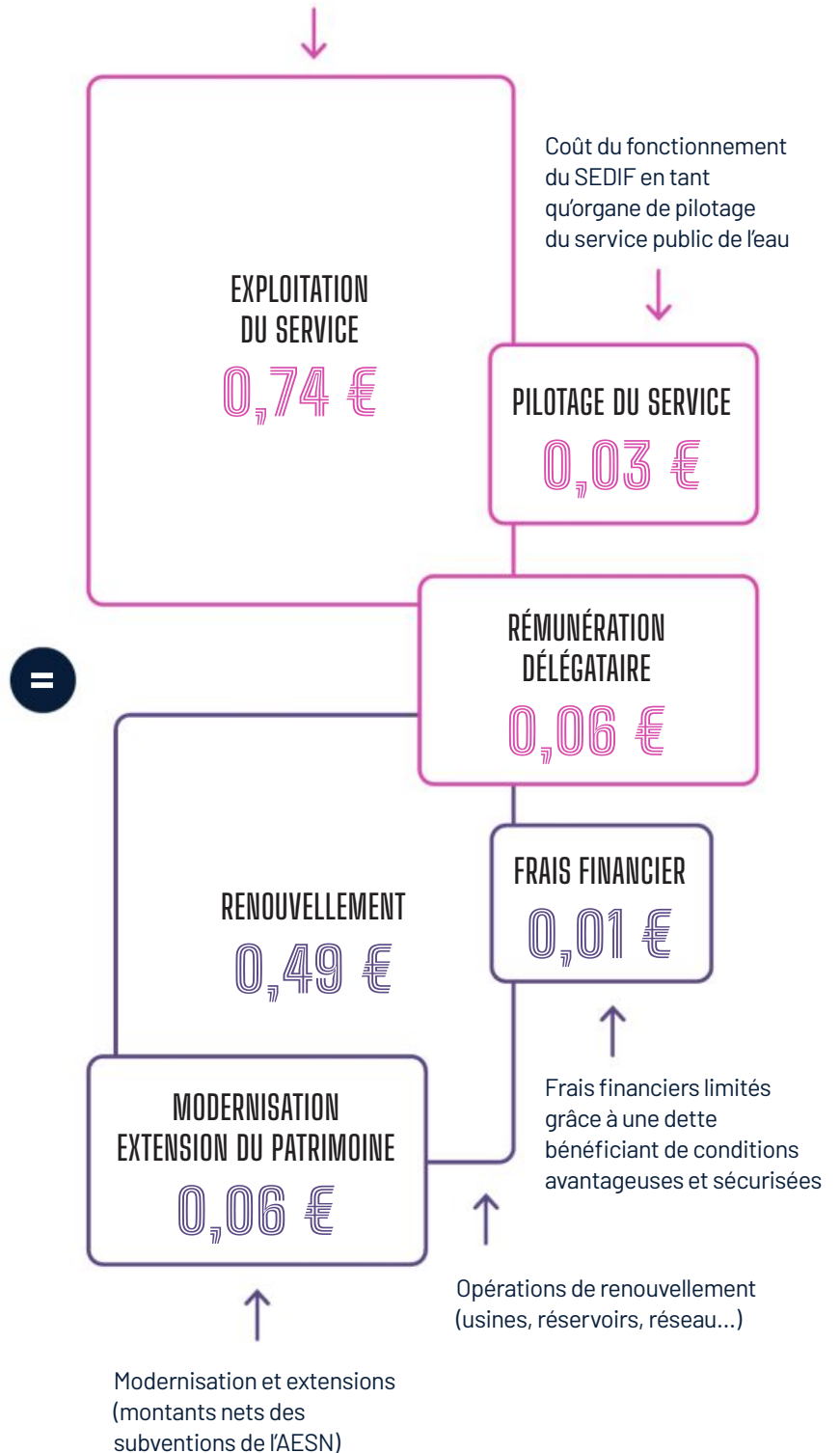


**Le recours net à l'emprunt**  
 (solde entre les nouveaux emprunts et les remboursements en capital sur la durée du Plan) représente un financement complémentaire de 5 centimes pour 1000 litres d'eau

**Les ventes d'eau en gros**  
 aux services voisins ont augmenté de façon significative en 2020

## SERVICE AU QUOTIDIEN (EXPLOITATION)

L'exploitation du service de l'eau est assurée par près de 1 400 personnes employées par le délégataire ; les frais du personnel sont le premier poste (0,28 €)



## MAINTIEN ET MODERNISATION DU PATRIMOINE (INVESTISSEMENT)

(1) Au 1<sup>er</sup> janvier 2020 pour une consommation standard de 120 m<sup>3</sup>

# Comment évolue votre facture ?

## Comparaison au 1<sup>er</sup> janvier 2020 et au 1<sup>er</sup> janvier 2021

La part du prix de l'eau relevant de la responsabilité du SEDIF est stable, avec une évolution limitée à 0,1 % entre le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Pour une consommation annuelle standard de 120 m<sup>3</sup>, elle reste à 1,30 € HT/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2021, similaire au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Après la baisse de 32 centimes/m<sup>3</sup> obtenue en 2011 avec le nouveau contrat de DSP, puis une autre de 10 centimes négociée en 2017 sur la part délégataire,

et enfin celle de presque 10 centimes décidée en 2020, le prix payé par les usagers du SEDIF pour la part eau potable reste quasi stable en 2021.

Ainsi, la part revenant au SEDIF, demeure au 1<sup>er</sup> janvier 2021 au niveau décidé un an plus tôt, soit 0,42 € HT/m<sup>3</sup>, après avoir été maintenue à 0,45 € HT/m<sup>3</sup> entre 2011 et 2019.

La part assainissement de la facture augmente en revanche de 0,9 % et représente 47 % de la facture au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

La part relevant des organismes publics augmente de 0,2 %, les baisses des redevances de l'AESN ou de l'EPTB Seine Grands Lacs, étant compensée par la hausse de la TVA, induite principalement par l'augmentation de la part assainissement.

Le prix complet pondéré sur le territoire du SEDIF, dont le périmètre a par ailleurs évolué au 1<sup>er</sup> janvier 2021, augmente de 0,5 %, passant de 4,21 € TTC/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2020 à 4,23 € TTC/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Facture moyenne annuelle 120 m <sup>3</sup>	Organismes décisionnaires	Quantités	Au 1 <sup>er</sup> janvier 2020		Au 1 <sup>er</sup> janvier 2021		Évolution (en %)
			Prix unitaire (en €)	Montant annuel* (en €)	Prix unitaire (en €)	Montant annuel (en €)	
<b>1<sup>re</sup> part : EAU POTABLE ET SON DÉLÉGATAIRE</b>							
Consommation prix au m <sup>3</sup> (part revenant au délégataire)	SEDIF	120	0,6844	82,13	0,6857	82,28	0,2 %
Consommation prix au m <sup>3</sup> (part revenant au SEDIF)	SEDIF	120	0,4200	50,40	0,4200	50,40	0,0 %
Abonnement trimestriel (revenant au délégataire)	SEDIF	4		23,47		23,52	0,2 %
Abonnement trimestriel ramené au m <sup>3</sup>	SEDIF	120	0,1956		0,1960		0,2 %
<b>Total SEDIF</b>			<b>1,3000</b>	<b>156,00</b>	<b>1,3017</b>	<b>156,20</b>	<b>0,1%</b>
<b>2<sup>e</sup> part : ASSAINISSEMENT</b>							
Redevance communale <sup>(2)</sup>	Communes	120	0,4586	55,03	0,4833	58,00	5,4 %
Redevance syndicale <sup>(2)</sup>	Syndicats	120	0,1442	17,30	0,1631	19,57	13,1 %
Redevance départementale <sup>(2)</sup>	Départements	120	0,4225	50,70	0,3993	47,92	-5,5 %
Redevance interdépartementale <sup>(2)</sup>	SIAAP	120	0,9622	115,46	0,9592	115,10	-0,3 %
<b>Total Collecte et traitement des eaux usées</b>			<b>1,9875</b>	<b>238,49</b>	<b>2,0049</b>	<b>240,59</b>	<b>0,9 %</b>
<b>3<sup>e</sup> part : TAXES ET REDEVANCES</b>							
Préservation des ressources en eau <sup>(3)</sup>	AESN	120	0,0504	6,05	0,0510	6,12	1,2 %
Lutte contre la pollution <sup>(2)</sup>	AESN	120	0,3960	47,52	0,3958	47,50	-0,1 %
Modernisation des réseaux de collecte	AESN	120	0,1850	22,20	0,1850	22,20	0,0 %
Redevance de soutien d'étiage	EPTB Seine Grands Lacs	120	0,0080	0,96	0,0050	0,60	-37,5 %
Développement des voies navigables	VNF	120	0,0130	1,56	0,0126	1,51	-3,1 %
T.V.A	État	120	0,2722	32,66	0,2772	33,26	1,8 %
<b>TOTAL ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>0,9245</b>	<b>110,95</b>	<b>0,9266</b>	<b>111,19</b>	<b>0,2 %</b>
			Prix complet ramené au m <sup>3</sup>		Prix complet ramené au m <sup>3</sup>		
<b>TOTAL (moyenne pondérée sur l'ensemble des communes)</b>			<b>4,2120</b>	<b>505,44</b>	<b>4,2332</b>	<b>507,98</b>	<b>0,5 %</b>

\*Valeurs moyennes pondérées sur l'ensemble des communes du SEDIF

TVA à 5,5 % ou 10 % selon les éléments de la facture (voir p. 72)

(1) Prix moyen pour une consommation de 30 m<sup>3</sup> par trimestre, soit 120 m<sup>3</sup> par an et ramenée en €/m<sup>3</sup>. (2) Pour mieux traduire la valeur des différentes parts de la redevance d'assainissement, ce tableau est établi 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<sup>re</sup> part « distribution de l'eau ».

### Évolution comparée des composantes de la facture et de l'inflation sur 25 ans

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

Année	Distribution d'eau potable	Collecte et traitement des eaux usées	Taxes et redevances	Total facture	Inflation
1996	100	100	100	100	100
2006	100	100	100	100	100
2011	100	100	100	100	100
2017	100	100	100	100	100
2021	97.6	132	130	145	135

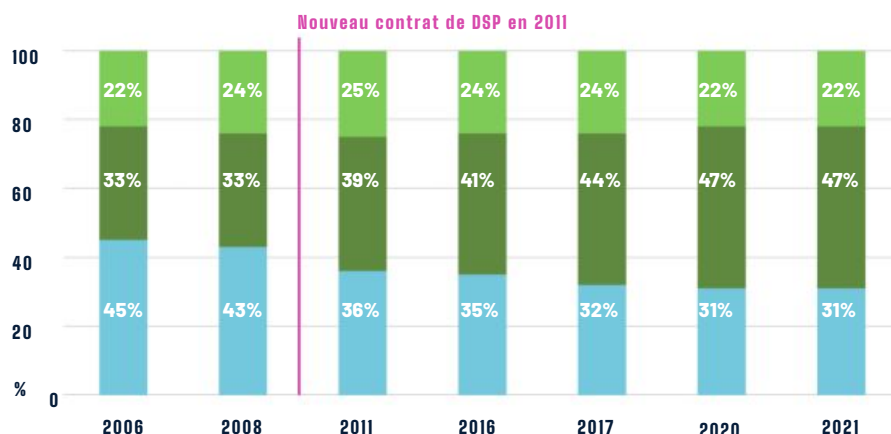
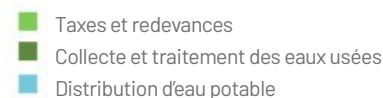
Composante	Évolution sur 25 ans	Évolution annuelle moyenne
Distribution d'eau potable	-2.4 % EN 25 ANS, SOIT -0,1 % PAR AN	-0,1 %
Collecte et traitement des eaux usées	+132 % EN 25 ANS, SOIT 3,43 % PAR AN	3,43 %
Taxes et redevances	+ 30 % EN 25 ANS, SOIT 1,05 % PAR AN	1,05 %
Total facture	+ 45 % EN 25 ANS, SOIT +1,5 % PAR AN	+1,5 %
Inflation	+ 35 % EN 25 ANS, SOIT 1,2 % PAR AN	1,2 %

### Évolution de la part relative des composantes de la facture depuis 15 ans

En 15 ans, la part de l'eau potable dans la facture d'eau a diminué de près d'un tiers. Comptant pour 45 % de la facture totale en 2006, le service de production et distribution d'eau potable n'en représente plus que 31 % au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Depuis l'entrée en vigueur du nouveau contrat de DSP 2011-2022, il demeure au deuxième rang des coûts, derrière la part de l'assainissement qui compte désormais pour 47 % de la facture.

Cette évolution résulte des hausses régulièrement plus fortes des redevances d'assainissement, contrebalancées par les efforts de gestion du SEDIF, sur sa part propre comme sur celle revenant au délégataire :

- depuis 2014, introduction dans le coefficient de révision des tarifs (CRT) d'un facteur Pn qui vise à limiter l'évolution du prix de l'eau, en rétrocedant par ce biais aux usagers une part des gains de productivité réalisés par le délégataire.
- baisse substantielle du prix de l'eau potable obtenue à trois reprises : en 2011, en 2017, et en 2020 à l'occasion du troisième avenant triennal.





# Facture et tarifs 2021 : présentation

## La facture d'eau et d'assainissement au tarif général au 1<sup>er</sup> janvier 2021

Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, la facture d'eau, calculée sur la base d'une consommation annuelle moyenne de 120 m<sup>3</sup>, a augmenté de 0,5 % par rapport au 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Les redevances d'assainissement augmentent quant à elles de 0,9 %, consécutivement à l'actualisation annuelle de leurs taux, tandis que les redevances et taxes versées aux organismes publics (Agence de l'eau Seine-Normandie, Voies navigables de France et État) n'augmentent que de 0,2 % en raison de l'évolution annuelle de leurs taux.

L'assainissement demeure en tête des postes et représente 47 % de la facture.

Votre consommation		Volume consommé	Ancien index	Nouvel index	Déterminé par
Compteur n° ECHANTILLON		120 m <sup>3</sup>	0 au 01.01.2020	120 au 01.01.2021	estimation

Votre facture en détail		Période de facturation	Volume en m <sup>3</sup> ou quantité	Prix unitaire en €	Montant HT en €	Taux TVA %
<b>Production et distribution de l'eau potable</b>						
Part délégitaire du 01-01-2020 au 01-01-2021 tranche 1			120	0,8857	82,28	5,50%
Part SEOF du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,4200	50,40	5,50%
Abonnement trimestriel du 01-01-2020 au 01-01-2021 (Contribution aux frais fixes du service de l'eau)					23,52	3,50%
Prévention des ressources en eau du 01-01-2020 au 01-01-2021 (Agence de l'eau Seine-Normandie Distribution du 17/12/20 n°2020 - 87)			120	0,0510	6,12	5,50%
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>						
Redevance communale du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,4239	50,87	5,98%
Redevance communale part délégitaire du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,0594	7,13	5,98%
Redevance intercommunale du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,1422	17,06	3,42%
Redevance intercommunale part délégitaire du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,0209	2,51	3,42%
Redevance départementale du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,3274	39,29	10,00%
Redevance départementale part délégitaire du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,0719	8,63	10,00%
Redevance interdépartementale du 01-01-2020 au 01-01-2021			120	0,9592	115,16	10,00%
<b>Organismes publics</b>						
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau Seine-Normandie)			120	0,1850	22,20	5,30%
Lutte contre la pollution (Agence de l'eau Seine-Normandie)			120	0,3958	47,50	5,50%
Développement des voies navigables (Voies navigables de France)			120	0,0126	1,51	5,50%
Soutien d'étiage (Voies navigables de France)			120	0,0050	0,60	5,50%
<b>Total HT</b>					<b>474,72</b>	
TVA à 3,42%					16,29	montant € HT
TVA à 5,30%					25,13	19,57
TVA à 5,50%					26,31	22,20
TVA à 5,98%					34,77	211,93
TVA à 10,00%					116,23	58,00
<b>Total TTC</b>					<b>507,98</b>	
<b>Total TVA</b>					<b>33,26</b>	474,72

82 %  
DES ABONNÉS  
SONT SATISFAITS  
DE LA CLARTÉ  
DE LA FACTURE\*

96 %  
DES ABONNÉS SONT  
SATISFAITS DES MOYENS  
DE PAIEMENT PROPOSÉS

## Deux taux de TVA

La loi de finances du 29 décembre 2013 a porté de 7 % à 10 % le taux de TVA qui s'applique aux redevances des services d'assainissement et à la redevance AESN pour modernisation des réseaux de collecte, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2014.

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 %.

## Les quatre principaux types d'abonnements : tarifs au 1<sup>er</sup> janvier 2021

### LE TARIF GÉNÉRAL DE VENTE DE L'EAU

Appliqué par défaut à tout abonné du service

#### ABONNEMENT TRIMESTRIEL 5,88 € HT/trimestre

pour un compteur de 15 mm  
(le plus courant)

- fonction du diamètre du compteur
- revenant au délégataire et contribuant aux frais fixes du service

#### PRIX PAR m<sup>3</sup> 1,1057 € HT/ m<sup>3</sup>

- part destinée au SEDIF = 0,42 €
- part revenant au délégataire = 0,6857 € entre 0 et 180 m<sup>3</sup> annuels (tranche 1) ou 1,0561 € au-delà de ce seuil (tranche 2)

#### PRIX MOYEN PAR m<sup>3</sup> 1,3017 € HT/ m<sup>3</sup>

appliqué sur l'ensemble du territoire du SEDIF sur la base d'une consommation de 120 m<sup>3</sup>



### LE TARIF MULTI-HABITAT

Destiné aux immeubles d'habitation collective, afin que chaque foyer bénéficie du tarif préférentiel fixé pour la tranche 1 du tarif général.

#### ABONNEMENT TRIMESTRIEL DU TARIF GÉNÉRAL

- fonction du diamètre du compteur

#### ABONNEMENT TRIMESTRIEL COMPLÉMENTAIRE 5,88 € HT

nombre de logements (L) x l'abonnement trimestriel de base pour un compteur de 15 mm

#### PRIX PAR m<sup>3</sup>

- part destinée au SEDIF = 0,42 €
- part revenant au délégataire = 0,6857 € entre 0 et L x 180 m<sup>3</sup> annuels ou 1,0561 € au-delà de ce seuil.



### LE TARIF GRANDE CONSOMMATION

Pour les abonnés consommant plus de 5 475 m<sup>3</sup>/an, soit 15 m<sup>3</sup>/jour

#### ABONNEMENT TRIMESTRIEL DU TARIF GÉNÉRAL

- fonction du diamètre du compteur

#### ABONNEMENT TRIMESTRIEL COMPLÉMENTAIRE 283,76 € HT

#### PRIX PAR m<sup>3</sup>

décroissant selon des tranches de consommation croissantes, pour les volumes consommés au-delà de 5 475 m<sup>3</sup> par an.



### LE TARIF VOIRIE PUBLIQUE

Applicable aux usages d'arrosage et de nettoyage sur les routes et voies ouvertes à la circulation publique, piétonne ou routière

#### ABONNEMENT TRIMESTRIEL VOIRIE PUBLIQUE

- inférieur au tarif général
- fonction du diamètre du compteur

#### PRIX PAR m<sup>3</sup>

- part destinée au SEDIF = 0,21 €
- part revenant au délégataire = 0,3429 € entre 0 et 180 m<sup>3</sup> annuels ou 0,5286 € au-delà de ce seuil.



# L'investissement = financement et réalisation

En 2020, 91,20 M€ HT de dépenses d'équipement ont été réalisées, soit près de 80 % des montants budgétés sur l'exercice.

En 2020, les travaux sur les canalisations de distribution restent le premier poste de dépenses du Syndicat (44,00 M€) avec près de 70 km

de canalisations vétustes renouvelés en 2020. Viennent ensuite les investissements réalisés sur les stations de pompage et les réservoirs (11,73 M€).

Des investissements ont été également réalisés dans les usines de production (15,43 M€) et au niveau des canalisations de transport (8,27 M€).

Nature des travaux (en M€ H.T.)	2018 réalisé	2019 réalisé	2020 réalisé (malgré la COVID)	Taux de réalisation 2020 en % (réalisé comparé au budget)
<b>Usines Principales, Stations de pompages et Réservoirs (A)</b>	<b>19,10</b>	<b>21,25</b>	<b>27,16</b>	<b>73,3 %</b>
Choisy-le-Roi	4,96	3,05	9,61	
Méry-sur-Oise	3,55	5,93	4,36	73,4 %
Neuilly-sur-Marne	2,97	1,99	1,46	
Stations de pompages et Réservoirs	7,62	10,28	11,73	73,3 %
<b>Réseaux (B)</b>	<b>77,17</b>	<b>63,92</b>	<b>52,64</b>	<b>83,5 %</b>
Remplacements branchements en plomb	0,03	1,55	0,37	66,5 %
Canalisations de transport	26,75	9,20	8,27	63,7 %
Canalisations de distribution	50,40	53,17	44,00	88,8 %
<b>Autres opérations (C)</b>	<b>2,57</b>	<b>4,94</b>	<b>11,40</b>	<b>77,6 %</b>
Bâtiments administratifs, mobilier...	0,38	0,46	0,27	69,2 %
Études et Systèmes d'information	2,19	4,48	11,13	77,8 %
<b>Total du financement D=A+B+C</b>	<b>98,84</b>	<b>90,11</b>	<b>91,20</b>	<b>79,4 %</b>

## Les huit principales opérations de 2020

N° d'opération	Libellé	Montant HT 2020 en millions d'euros
2017240	Renouvellement des canalisations de distribution 2018-2020	42,77
2013000	Rénovation de l'unité de filtration de l'usine de Choisy-le-Roi	6,82
2017130	Création étape de décarbonatation à l'usine à puits d'Arvigny	3,55
2018270	Travaux de dévoiement de canalisations pour la ligne 18 du Grand Paris Express	3,15
2014141	Refonte du site de Palaiseau	2,59
2011100	Reconstruction du réservoir de la station de pompage de Bruyères de Sèvres	2,28
2015150	Rénovation de la station de pompage de Montreuil	2,11
2016350	Sectorisation du réseau du territoire du SEDIF	2,02

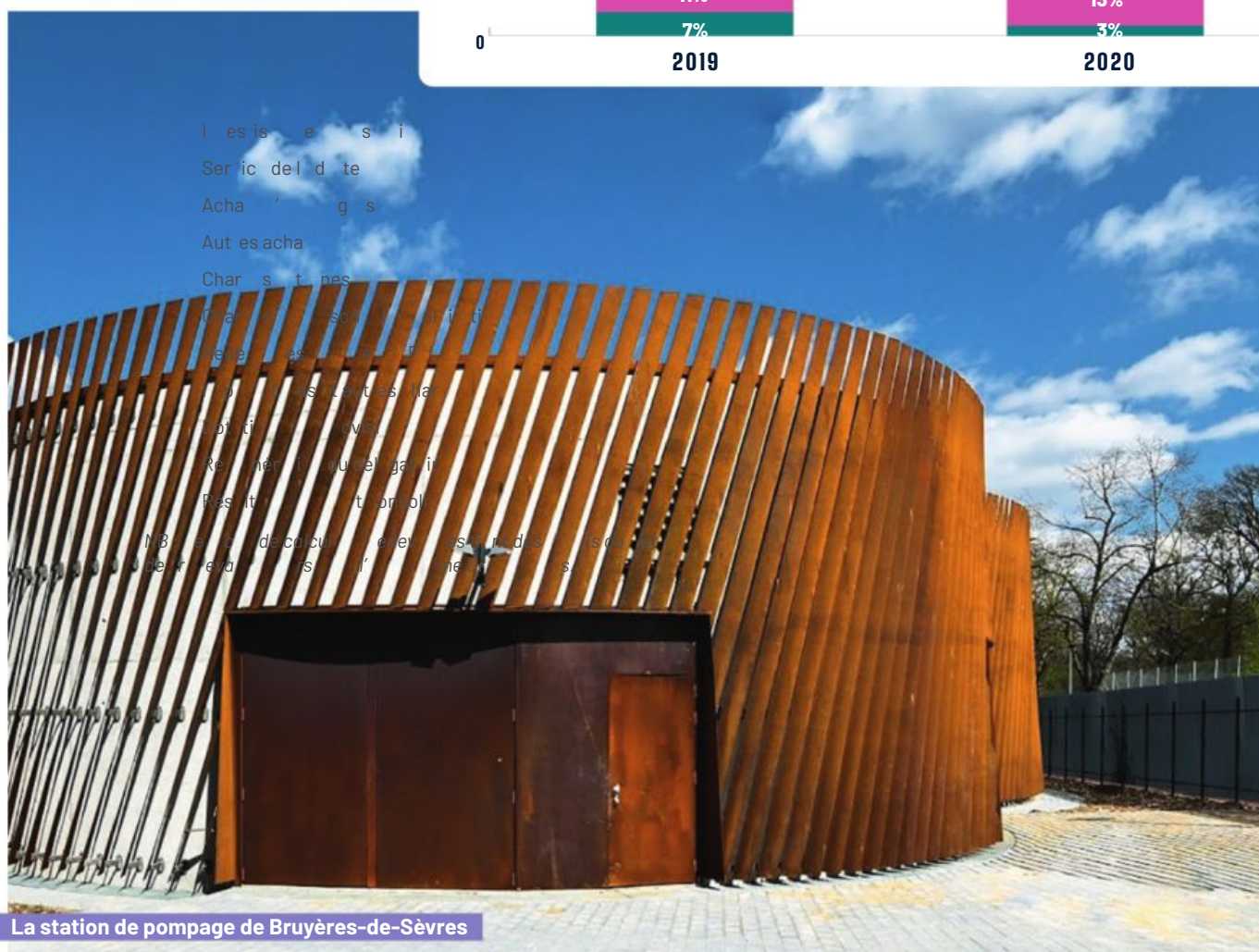
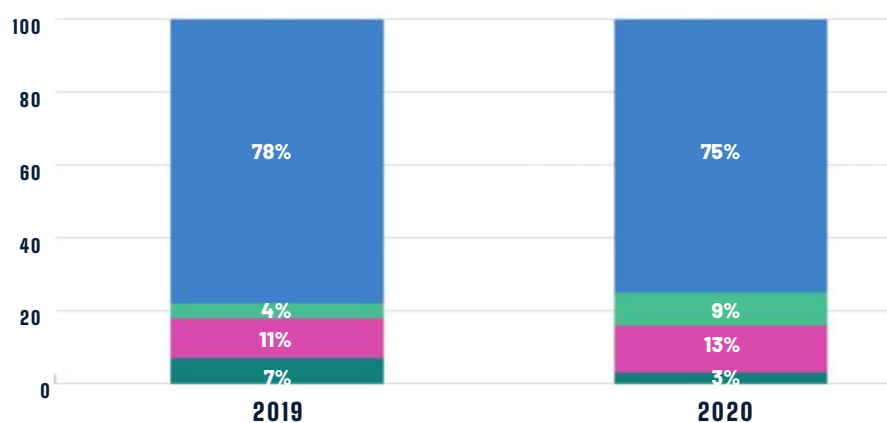


### Les sources de financement des investissements en 2020

L'autofinancement, dégagé principalement à partir du produit de vente d'eau, permet de financer les investissements d'équipement à hauteur de 75 % en 2020. Les ressources issues des avances et subventions de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie le complètent, à hauteur de 12 %. En 2020, le SEDIF a eu recours à l'emprunt bancaire pour 12 M€, soit 13 % de son financement.

### Les recettes consacrées aux investissements (en M€ et en pourcentage)

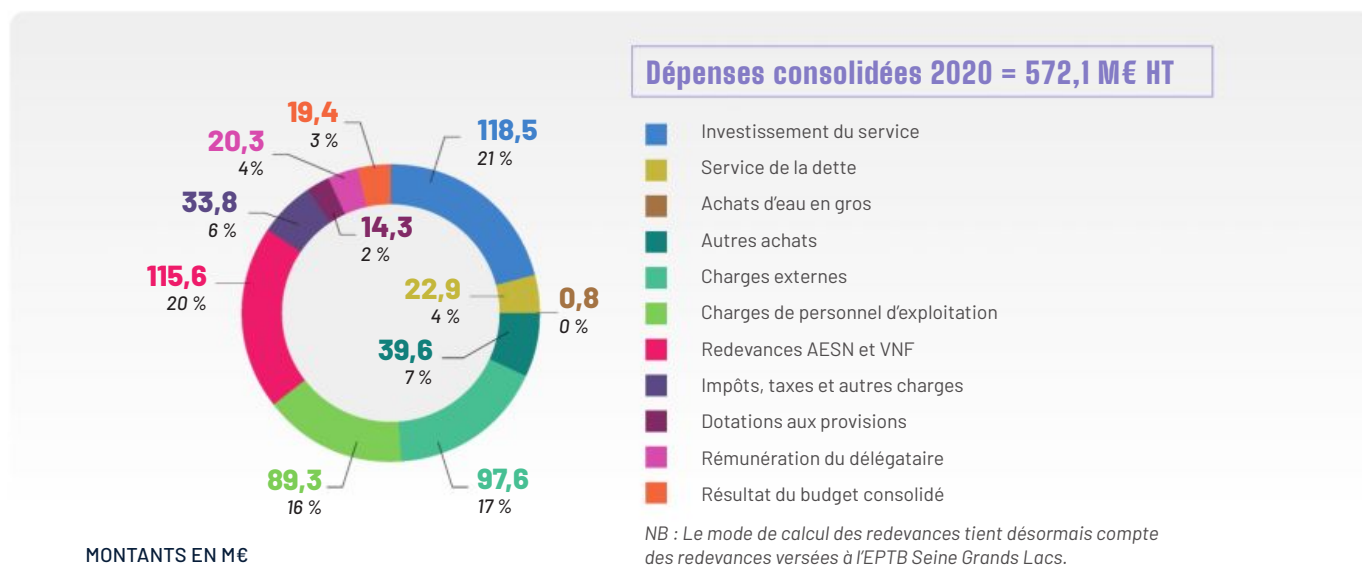
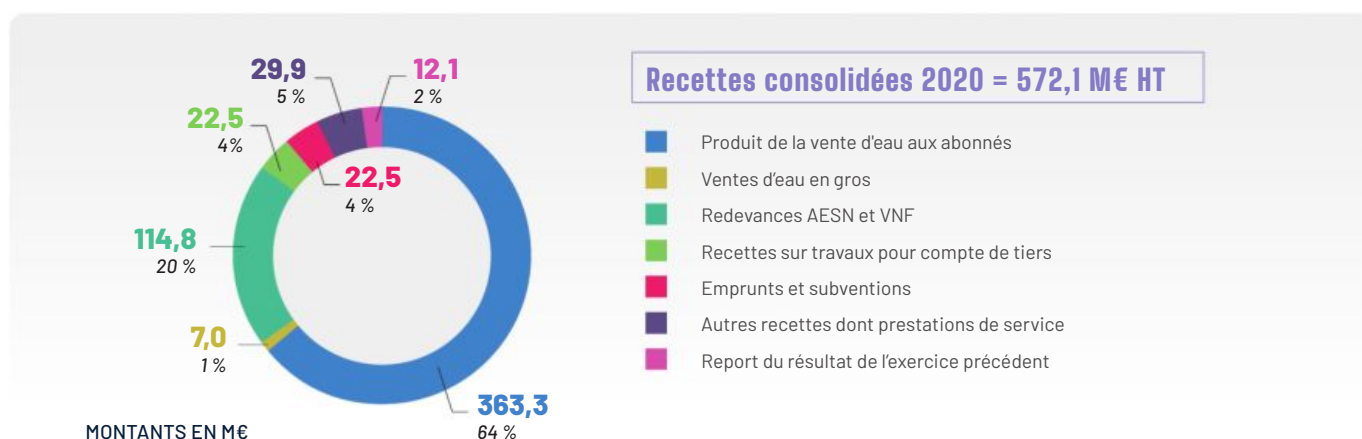
Exercices	2019		2020	
Avances AESN	6,0	7%	2,3	3%
Prêts établissements bancaires	10,0	11%	12,0	13%
Subventions AESN et autres	3,8	4%	8,2	9%
<b>Total ressources externes</b>	<b>19,8</b>	<b>22%</b>	<b>22,5</b>	<b>25%</b>
Autofinancement des dépenses d'investissement	70,3	78%	68,7	75%
<b>Total des recettes</b>	<b>90,1</b>	<b>100%</b>	<b>91,2</b>	<b>100%</b>



La station de pompage de Bruyères-de-Sèvres

# Le budget consolidé 2020 du service de l'eau

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



**Le compte administratif** est un document budgétaire géré par le SEDIF et qui retrace toutes les recettes et dépenses effectives réalisées au cours de l'exercice N. Le compte 2020 du SEDIF est commenté page suivante. Tirant l'essentiel de ses recettes des ventes d'eau aux abonnés, il couvre les dépenses décidées par le SEDIF : investissements mais aussi fonctionnement de ses services.



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



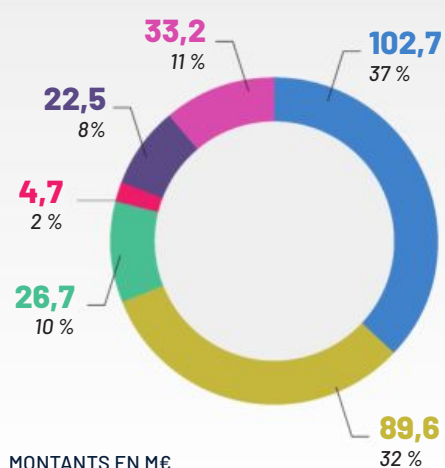
**Le budget consolidé du service de l'eau**, après retraitement des mouvements internes pour éviter les doubles comptes, donne la vision d'ensemble du budget du service de l'eau

# Le compte administratif 2020

Le compte administratif enregistre l'ensemble des opérations de dépenses et de recettes réalisées par le SEDIF au cours de l'exercice.



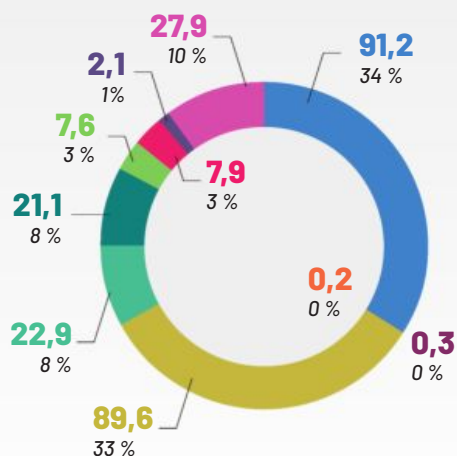
Le détail du compte administratif est à consulter dans l'annexe 03 «**Les données économiques**»



**Recettes : 279,4 M€ HT**

- Produit de la vente d'eau - Part SEDIF
- Amortissement et autres opérations d'ordre
- Versements contractuels du délégataire
- Pénalités contractuelles du délégataire et autres produits
- Emprunts et subventions
- Report du résultat de l'exercice précédent et RAR

MONTANTS EN M€



**Dépenses : 270,8 M€ HT**

- Investissement
- Amortissement et autres opérations d'ordre
- Service de la dette
- Rémunération du délégataire
- Charges de personnel d'exploitation
- Charges d'administration
- Solidarité Eau
- Report du résultat de l'exercice précédent et RAR
- Provisions et garantie impayés
- Charges exceptionnelles et autres

MONTANTS EN M€

**Résultat net : 8,6 M€ HT**



# La dette

## Une dette en légère diminution en 2020

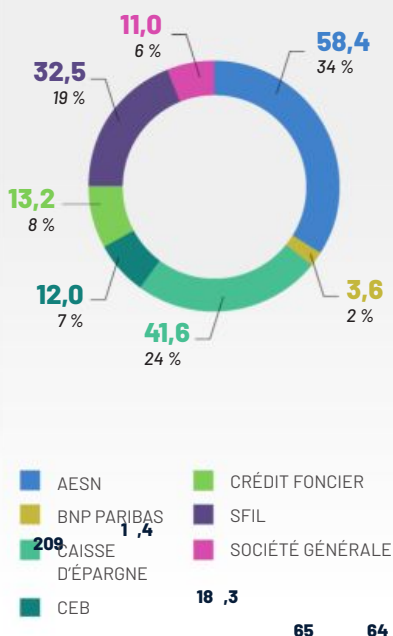
L'encours de dette de 172,3 M€ au 31 décembre 2020 est en baisse par rapport au niveau constaté au 31 décembre 2019 (179,6 M€).

Avec une capacité de désendettement de 1 an et 10 mois au 31 décembre 2020, et des emprunts très peu risqués, le SEDIF présente une situation financière saine.

## La dette du SEDIF et la charte Gissler

Au regard de la charte GISSLER dite « de bonne conduite », établie pour les banques et les collectivités, classant les emprunts de 1A à 5E selon le risque de taux encouru, 100 % des emprunts du SEDIF sont classés 1A (risque minimal) au 31 décembre 2020. L'encours de dette du SEDIF est donc non seulement faible, mais aussi peu risqué.

### Répartition de l'encours de dette entre organismes prêteurs au 31/12/2020



## FINANCEMENT DE LA CEB

Dans le cadre de l'enveloppe pluriannuelle de 100 M€ obtenue en 2019 auprès de la Banque de développement du Conseil de l'Europe (CEB), le SEDIF a réalisé un appel de fonds de 12 M€ en 2020. Les conditions de la CEB sont avantageuses (taux d'intérêt à 0,07 %) et cet accord illustre le sérieux accordé au SEDIF par les prêteurs institutionnels, très sélectifs.

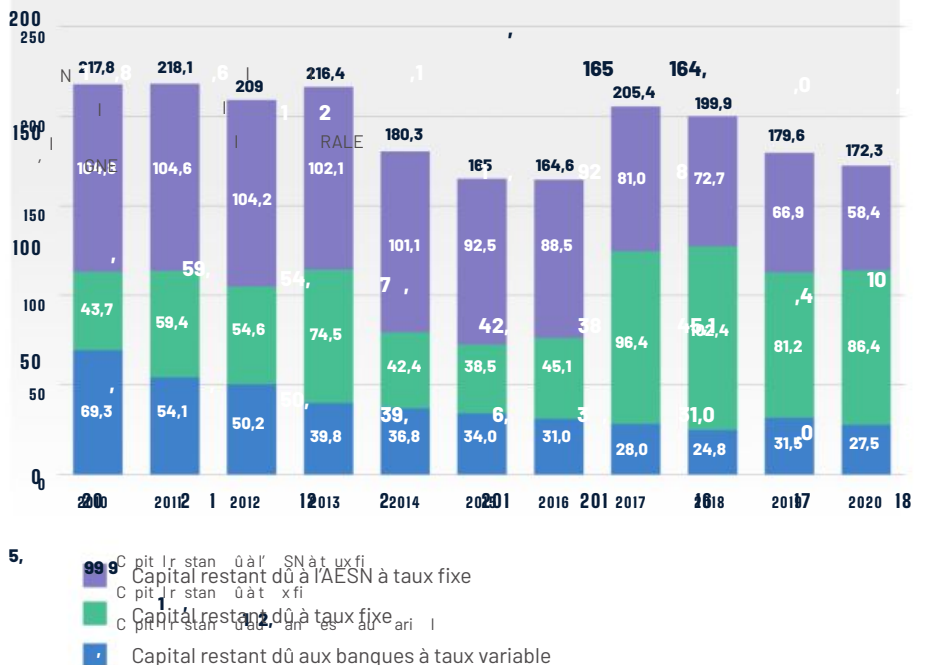
### La dette du SEDIF en chiffres

Encours au 31/12/2020	172,3 M€
dont Agence de l'Eau Seine-Normandie (AESN)	58,4 M€
dont banques	113,9 M€
Taux moyen global	0,68 %
Taux fixe moyen AESN	0 %
Taux fixe moyen banques	1,31 %
Taux variable moyen banques	0,13 %
constaté au 31/12/2020	
Durée de vie résiduelle	9 ans et 6 mois

### Mouvements en 2020

Remboursements en capital	21,6 M€
dont remboursements anticipés	0 M€
Intérêts	1,2 M€
Emprunts nouveaux en 2020	14,3 M€
dont AESN	2,3 M€
dont banques	12,0 M€

### Encours de dette au 31/12/2020



### 01

## les indicateurs réglementaires

- Les indicateurs du RPQS : s'inscrire dans une démarche de progrès
- Caractérisation technique du service - chiffres 2020
- Détail des volumes prélevés, vendus et achetés - chiffres 2020
- Nos volumes, étape par étape - chiffres 2020
- Prix de l'eau et indicateurs financiers - chiffres 2020
- Présentation des programmes pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante - chiffres 2020
- Indicateurs de performance - chiffres 2020
- Indicateurs de performance évolution 2011-2020
- Coopération décentralisée : indicateurs réglementaires - chiffres 2020
- Actions de solidarité locale - chiffres 2020
- Expérimentation permise par la loi Brottes - chiffres 2020
- Indicateurs qualité eau - chiffres 2020

### 02

## les données de l'eau dans ma commune

- Les délégués - Composition du Comité et des commissions au 31/12/2020
- Les caractéristiques et données techniques 2020
- Le prix de l'eau et de l'assainissement au 01/01/2021
- La qualité de l'eau distribuée en 2020

### 03

## les données économiques

- Bilan de la commande publique
- Le compte administratif 2020
- Les comptes du SEDIF commentés à partir des ratios financiers
- Le budget consolidé du service de l'eau

### 04

## le contrôle de la délégation de service public

- Un contrat de délégation optimisé
- Un contrôle essentiel : le service à l'utilisateur
- Un contrôle technique axé sur la performance du service
- Le contrôle du système d'information
- Le contrôle de la gestion foncière et juridique
- Bilan du contrat de DSP après 10 ans d'exécution
- La rémunération du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé

Conception-réalisation :  
[www.grouperougevif.fr](http://www.grouperougevif.fr)

Crédits photos couverture :  
Studio Laure - stock.adobe.com,  
Nicolas Fagot - STUDIO 9

Crédits photos :  
SEDIF sauf mention contraire

Impression : Chaumeil.  
Impression sur papier  
partiellement recyclé  
et issu de forêts gérées  
durablement.

ISSN en cours

Juin 2021





# VERS UNE EAU PURE

## SANS CALCAIRE SANS CHLORE



L'EAU DU ROBINET INNOVE  
POUR LA SANTÉ DES FRANCILIENS

En 2021, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France, le service public de l'eau pour plus de 4 millions de Franciliennes et Franciliens, finalise son XVI<sup>e</sup> plan d'investissement sur 10 ans, pour intégrer le traitement par Osmose Inverse Basse Pression. L'OIBP est un procédé de traitement de l'eau par filtration extrêmement fine, qui permettra à terme, d'obtenir une qualité de l'eau inédite sans perturbateurs endocriniens et toujours sans déchets plastiques.

Plus d'infos sur [www.sedif.com](http://www.sedif.com)

  @SyndicatEauxIDF |   SEDIF