

Nombre de conseillers.....43  
En exercice..... 43  
Présents à la séance.....31  
Pouvoirs.....09  
Excusés..... 03

**DELIBERATION DU CONSEIL MUNICIPAL  
DU 16 FEVRIER 2023**

**N°2023-02-24 : RAPPORT ANNUEL DU SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE (SEDIF) SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE - ANNÉE 2021**

Le jeudi 16 février 2023 à 19h00, le Conseil municipal de la Commune de Livry-Gargan s'est réuni à l'Espace Jules Verne, lieu de réunion exceptionnel afin de permettre le respect de la distanciation sociale nécessaire du fait de la crise sanitaire liée à la COVID-19, sous la présidence de Madame Kaïssa BOUDJEMAÏ, 1<sup>ère</sup> adjointe au Maire, le maire ayant dû s'absenter momentanément, suite à la convocation faite le vendredi 03 février 2023.

**Présents :**

BOUDJEMAÏ Kaïssa	CARCRESS Corinne	CRALIS Christophe
MANTEL Serge	ATTARD Gérard	COLLET Marie-Madeleine
MONIER Annick	MAKHLOUF Dounia	MAUROBET Catherine
MILOTI Donni	LAFARGUE Jean-Claude	AOUATI Kheireddine
BORDES Roselyne	GUIMARAES Odette	JOLY Nathalie
CARRATALA Henri	DI IORIO Rina	TRILLAUD Laurent
MICONNET Olivier	FOURNIER Marine	HODÉ Laurence
HERMANN Marie-Catherine	CHASSAIN Clément	PERRAULT Gérard
AIDOUDI Salem	BARATTA Jean-Pierre	HAMZA Ali
MOULINAT-KERGOAT Hélène	DELERUELLE Quentin	
ARNAUD Philippe	BEREZIN Serge	

**Pouvoirs :**

LE COZ Lucie	à BOUDJEMAÏ Kaïssa
LE ROUX Pierre-Olivier	à MAUROBET Catherine
MARKARIAN Olivier	à MARTIN Pierre-Yves
KOUCEM Yacine	à DI IORIO Rina
BERNARD Anne	à MOULINAT-KERGOAT Hélène
ADLANI Myriam	à CHASSAIN Clément
DJABALI Sara	à DELERUELLE Quentin
BITATSI-TRACHET Françoise	à TRILLAUD Laurent
ROSSINI Christel	à HODÉ Laurence

**Excusés :**

MARTIN Pierre-Yves  
LE BLEGUET Marie-Thérèse  
BACH Raphaël

Il a été, conformément à l'article L.2121-15 du Code général des collectivités territoriales, procédé immédiatement après l'ouverture de la séance à la nomination d'une secrétaire de séance. Mme Annick MONIER a été désignée pour remplir ces fonctions.

Le Conseil municipal,

Sur proposition de Monsieur MILOTI, rapporteur ;

Vu le Code général des collectivités territoriales et notamment ses articles L5211-39 et D2224-1 à D2224-5 ;

Vu le Code des relations entre le public et l'administration ;

Vu le rapport annuel d'activité du Syndicat des eaux d'Île-de-France pour l'année 2021 ;

Vu l'avis de la Commission consultative des services publics locaux réunie le 09 janvier 2023 ;

Vu la réunion de la 2<sup>ème</sup> Commission permanente en date du 08 février 2023 ;

Considérant que l'article L.5211-39 du Code général des collectivités territoriales prévoit que les rapports annuels d'activité des établissements publics de coopération intercommunale sont adressés aux maires de chaque commune membre et font l'objet d'une communication au Conseil municipal ;

Après en avoir délibéré ;

Article unique : **Prend acte** du Rapport annuel d'activité du Syndicat des eaux d'Île-de-France pour l'année 2021.

Annexes :

- Annexe 1 : Rapport annuel d'activité du Syndicat des eaux d'Île-de-France (SEDIF) - Année 2021
- Annexe 2 : Rapport annuel d'activité du SEDIF - Année 2021 : Indicateurs réglementaires
- Annexe 3 : Rapport annuel d'activité du SEDIF - Année 2021 : Données de l'eau dans ma commune
- Annexe 4 : Rapport annuel d'activité du SEDIF- Année 2021 : Données économiques
- Annexe 5 : Rapport annuel d'activité du SEDIF - Année 2021 : Contrôle de la délégation de service public
- Annexe 6 : Rapport annuel d'activité du SEDIF - Année 2021 : Observatoire de la qualité du service public de l'eau
- Annexe 7 : Rapport annuel d'activité du SEDIF - Année 2021 : L'eau potable à Livry-Gargan (indicateurs de la commune)

Ainsi fait et délibéré en séance le 16 février 2023.



7rk  
Pierre-Yves MARTIN  
Maire de Livry-Gargan  
Conseiller Départemental  
093-219300464-20230216-2023-02-24-DE  
Date de télétransmission : 24/02/2023  
Date de réception préfecture : 24/02/2023

**Date de publication : 27/02/2023**



**Un service  
d'excellence pour  
une eau  
engagée !**



• Les missions du premier service public d'eau de France	6
• Le cycle de l'eau	7
• Périmètres desservis au 31 décembre 2021	8
• L'action du SEDIF en Île-de-France avec les services d'eau voisins	9
• L'organisation institutionnelle du service public de l'eau	10
• Les Commissions	12
• Des équipes mobilisées au service des usagers et des collectivités	14
• Un système certifié depuis 20 ans	15
• La gestion déléguée du service public de l'eau	16
• La tenue de débats et le choix du mode de gestion	18
• Un service public de l'eau engagé pour la planète et la biodiversité	20
• La préservation et la surveillance des ressources en eau	22
• Eau Solidaire, 11 ans d'actions au plus près des usagers	24
• Solidarité internationale	26

# 01

## Un service public engagé... pour les usagers franciliens et à l'international

• L'origine de l'eau du SEDIF	30
• La gestion du risque inondation	31
• Le prélèvement	32
• La production	33
• Le pompage et le stockage	34
• Le transport et la distribution	35
• La performance réseau	36
• SI du service public de l'eau - propriété : SEDIF	37
• Gestion patrimoniale des réseaux	38
• Plan pluriannuel d'investissement	40
• Les ouvrages du SEDIF et les opérations significatives en 2021	42
• Maintenir un haut niveau de performance en poursuivant les travaux de renouvellement du patrimoine industriel	43
• Le renouvellement du réseau de distribution	46
• Innovation, diversité et réactivité	48
• Impact des projets du Grand Paris sur l'activité du SEDIF en 2021	49

# 02

## Un service public engagé... pour l'aménagement du territoire et l'innovation

• Consommation et population	52
• Un système sous haute surveillance pour une continuité h24/7j/7	53
• Informer et sensibiliser le public	54
• Qualité de l'eau : qui contrôle quoi	56
• Les paramètres sous surveillance	58
• Tableau de bord de la qualité de l'eau	60
• L'expérience usagers	62
• L'Observatoire de la qualité du service public de l'eau	65
• Comprendre votre facture	66
• À quoi sert votre facture ?	68
• Comment évolue votre facture ?	70
• Facture et tarifs 2021	72
• Le budget consolidé	75
• Le compte administratif 2021	76
• La dette	77
• L'investissement : financement et réalisation	78

# 03

## Un service public engagé... pour une eau d'excellence et un coût maîtrisé

# 2021 : une année décisive pour le service public de l'eau de demain



## LE PRÉSIDENT André SANTINI

Ancien ministre

Maire d'Issy-les-  
Moulineaux (92)

Vice-président de la  
Métropole du Grand  
Paris

Vice-président de  
l'EPT Grand Paris  
Seine Ouest (GPSO)

Chers amis,

L'année 2021 a permis de tracer les lignes directrices pour l'avenir du service public de l'eau et ses 4 millions d'usagers en Île-de-France.

Après de longs mois d'informations et de débats, conduits en toute transparence, le mode d'organisation du SEDIF pour la période 2024-2035 a été décidé en mai 2021. Réunis en Comité syndical extraordinaire, les élus se sont prononcés démocratiquement et clairement **en votant à près de 90 % pour une délégation de service public renouvelée et encore modernisée.**

Le processus suit actuellement son cours, avec la sélection des candidats en juillet 2021, puis l'analyse des offres reçues fin mars 2022, et les phases de négociation jusqu'à la signature du nouveau contrat de concession à la mi-2023.

En parallèle, sur le terrain, nous déployons notre **évolution vers le « Smart SEDIF ».**

Le XV<sup>e</sup> plan (2016-2021) s'est achevé avec 620 millions d'euros de travaux et le nouveau Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI), sur 10 ans, a démarré au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Entre innovation et résilience, ce XV<sup>e</sup> plan quinquennal a démontré l'agilité et la capacité du SEDIF à poursuivre ses efforts constants d'investissement, de modernisation et de rénovation, malgré la crise sanitaire, au service de nos usagers. **Au total, 220 opérations de travaux ont vu le jour.**

Parmi les plus emblématiques, notons, l'an dernier, la livraison très attendue de la station de pompage et des réservoirs de **Bruyères-de-Sèvres** (Hauts-de-Seine), les investissements sur le **plateau de Saclay** (Essonne) – 50 millions d'euros au total – avec la refonte complète en cours du site de Palaiseau et la liaison avec le réservoir de Saclay.

Au cours de cette année, nous avons aussi avancé sur notre **projet pionnier, « Vers une eau pure, sans calcaire, sans chlore »**, qui éliminera un maximum de micropolluants et de perturbateurs endocriniens, et toujours sans déchets plastiques.

Porteur sur le plan sanitaire, écologique et économique, il repose sur une nouvelle vision. Son intérêt ne se mesure pas à l'aune de la seule facture d'eau, car son but est de générer, au final, des économies pour les usagers, une protection de leur santé et la préservation de la planète.

La transition énergétique et écologique est accélérée, avec des économies d'énergie et une diminution des déchets plastiques.

**Enfin, notre projet renforcera, encore, la confiance dans le traitement de l'eau délivrée au robinet de nos usagers.**

Nous pouvons également être fiers de notre programme de coopération internationale, qui a célébré ses 35 ans, en franchissant le cap symbolique des **5 millions de personnes aidées dans le monde grâce à Solidarité Eau.**

Voilà, chers amis, les grands sujets qui animent notre **engagement mutuel et solidaire depuis près de 100 ans.** J'en profite pour remercier très sincèrement les élus et les agents du SEDIF pour leur professionnalisme, reconnu et respecté, leur investissement et leur engagement pour le service public. **Vous aurez l'occasion de découvrir certains de leurs visages et de leurs témoignages au travers de ce rapport annuel.**

**Continuons ensemble de faire rayonner le service public de l'eau !**

Ensemble  
André Santini

# Faits marquants 2021

## Chronologie

**26 janvier**

Ancien directeur général des services de l'établissement public territorial Grand Paris Seine Ouest, Raymond Loiseleur est nommé directeur général des services du SEDIF et succède à Philippe Knusmann.

**12 avril**

Portés par la marque relationnelle « Mon eau & Moi », trois nouveaux outils digitaux sont lancés par le SEDIF et son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France : une application mobile, un assistant vocal et un espace consommateur.

**22 avril**

À l'occasion de la journée de la Terre, le SEDIF lance une campagne vidéo pour mettre en lumière ses actions pour limiter l'impact de son activité sur l'environnement et préserver ce dernier.



**27 mai**

Au terme de deux ans d'études, d'information et de formation des élus et de débats, le Comité syndical du SEDIF se prononce sur le futur mode de gestion du service public de l'eau, qui entrera officiellement en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2024 pour 12 ans. La délégation de service public est approuvée par près de 90% des élus et le service global par 65% des suffrages (versus un service alloti).

**24 juin**

Trois nouvelles vice-présidentes et un vice-président sont élus lors du Comité du SEDIF. Voir p.11, composition du bureau.

**22 mars**

À l'occasion de la journée mondiale de l'eau, le Club des Grands services d'eau du monde se réunit en visioconférence autour de la crise sanitaire et ses conséquences sur la gestion de l'eau potable.

**20 avril**

L'association de consommateurs UFC-Que Choisir publie une étude sur la qualité de l'eau potable et rappelle que l'eau distribuée par le SEDIF est toujours d'une qualité irréprochable.



**Printemps**

L'association Abeille Machine installe un rucher sur le site du réservoir de CœUILLY, à Champigny-sur-Marne (94).

**Du 31 mai au 4 juin**

Le SEDIF et son délégataire organisent la campagne Eco Cons'eau auprès des enfants des écoles élémentaires du territoire, pour les sensibiliser à la nécessité de préserver la ressource en eau et encourager les bons gestes à adopter pour l'économiser.



**30 juin**

Dans le cadre d'un renouvellement de canalisation sous la ligne 1 du métro, en franchissement de la RN13, le SEDIF baptise le microtunnelier « Claire » à Neuilly-sur-Seine (92).

**Été**

Lancement des travaux de rénovation de l'unité de décantation de la filière biologique de l'usine de Méry-sur-Oise (95).



**27 août**

Visite d'été du Président à Palaiseau (91). L'aménagement du plateau de Saclay, qualifié d'Opération d'Intérêt National, est l'un des enjeux majeurs du Grand Paris.

**18 septembre**

L'usine de Méry-sur-Oise (95) ouvre ses portes au public à l'occasion de l'édition 2021 des Journées du Patrimoine.

**Du 21 septembre au 3 octobre**

Le SEDIF est partenaire de l'ASTEE, l'Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement, à l'occasion de son 100<sup>e</sup> Congrès.

**Courant octobre**

Lancement de la campagne média sur le projet pionnier « Vers une eau pure, sans calcaire, sans chlore », dont l'objectif est de délivrer aux 4 millions d'usagers du SEDIF une eau de la meilleure qualité possible, moins chlorée, moins calcaire et sans micropolluants.



**7 octobre**

Le SEDIF inaugure les réservoirs et la station de pompage de Bruyères-de-Sèvres (92) au terme de 4 ans de travaux. Totalement reconstruits, les réservoirs permettent d'alimenter en eau près de 40 000 habitants de l'ouest parisien et d'accueillir des développements futurs.

**14 octobre**

Le Comité du SEDIF décide de la création d'une nouvelle commission pour la transition écologique et la mise en place d'un groupe d'experts « Eau sans chlore ».

**À partir d'octobre**

Dans le cadre du programme d'éco-délégués mis en place par le ministère de l'Éducation nationale, un kit de sensibilisation « Les MonstroDOS », créé par le SEDIF et son délégataire, est proposé aux collèges du territoire.



**28 octobre**

Le SEDIF organise un colloque à la Maison de la Mutualité pour célébrer le cap symbolique des 5 millions de personnes aidées dans le monde grâce au programme Solidarité Eau.

**25 novembre**

Les experts du comité « Eau sans chlore » se réunissent au SEDIF afin de partager leurs connaissances techniques et expériences.



**16 décembre**

Adoption du plan pluriannuel d'investissement pour 2022-2031. D'un montant global de 2,5 milliards d'euros, ce plan donne la vision pour 10 ans du plus grand service public d'eau de France.

**Courant 2021**

Déploiement des projets primés lors de l'appel à projets « **Trophées Eau Solidaire** »  
Voir p. 24-25

A young girl with dark, curly hair is smiling and giving a thumbs up gesture. She is wearing a white shirt. The background is a blurred indoor setting, possibly a classroom or office.

**01**

**Un service  
public engagé...  
pour les usagers  
franciliens et à  
l'international**

---

• Les missions du premier service public d'eau de France	6
• Le cycle de l'eau	7
• Périmètre desservi au 31 décembre 2021	8
• L'action du SEDIF en Île-de-France avec les services d'eau voisins	9
• L'organisation institutionnelle du service public de l'eau	10
• Les Commissions	12
• Des équipes mobilisées au service des usagers et des collectivités	14
• Un système certifié depuis 20 ans	15
• La gestion déléguée du service public de l'eau	16
• La tenue de débats et le choix du mode de gestion	18
• Un service public de l'eau engagé pour la planète et la biodiversité	20
• La préservation et la surveillance des ressources en eau	22
• Eau Solidaire, 11 ans d'actions au plus près des usagers	24
• Solidarité internationale	26

# 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 ainsi qu'à la qualité du service délivré à ses usagers. Il est propriétaire de l'ensemble des infrastructures nécessaires à la réalisation de ses missions, dont l'exploitation est toutefois confiée à des opérateurs privés, à travers des contrats de délégation de service public qui se termineront le 31 décembre 2023. Assurant une activité d'importance vitale, il garantit la continuité de service à tous ses usagers.

## 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 3 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 usagers 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, qu'il recouvre, sans assurer aucune responsabilité quant à leur taux et leur montant, et les reverse ensuite aux différents organismes qui les ont instituées.

## Une délégation sous contrôle et une phase de réflexion pour son futur contrat en 2023

Pour assurer toutes ces missions, le SEDIF a confié, sous son pilotage et son contrôle permanent, la production, l'exploitation, la distribution de l'eau et la gestion de 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 au périmètre du SEDIF au moment de sa signature en 2010 (et étendu depuis) et prendra fin le 31 décembre 2023.

Pour la commune de Seine-Port, qui a adhéré au SEDIF en 2020, l'exploitation du service est confiée via une délégation de service public à la société SUEZ.

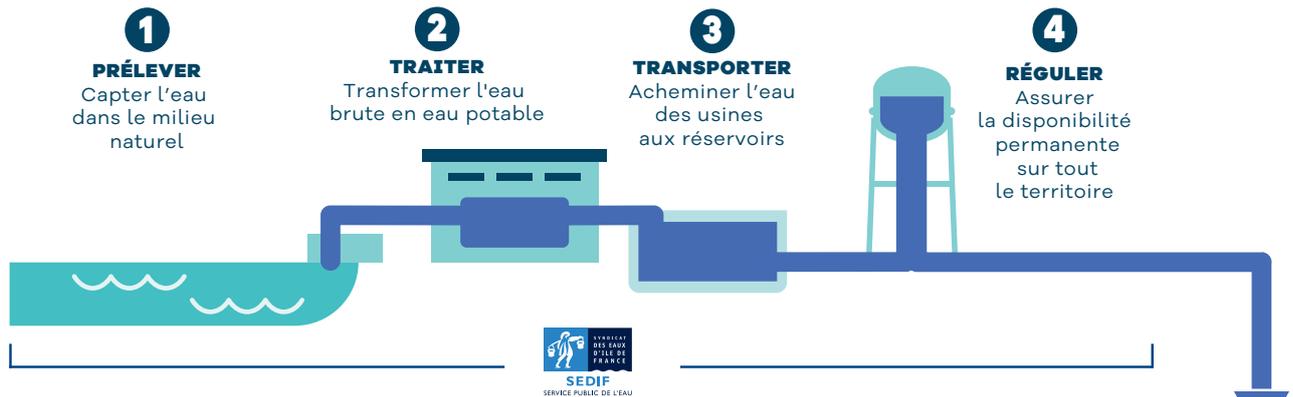
L'ensemble des communes du périmètre seront incluses dans le futur contrat de délégation qui démarrera au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

# Le cycle de l'eau

Voici les grandes étapes de ce cycle  
et la répartition des coûts payés par l'utilisateur au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## 31 % POUR L'EAU POTABLE

### PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE



## 22 % POUR LES TAXES

### TAXES ET REDEVANCES



### USAGERS

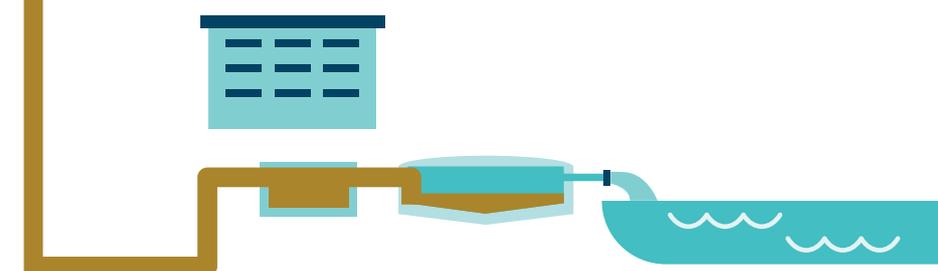
**5**

**DISTRIBUER**  
Alimenter les usagers  
24 h/24 et 7 j/7



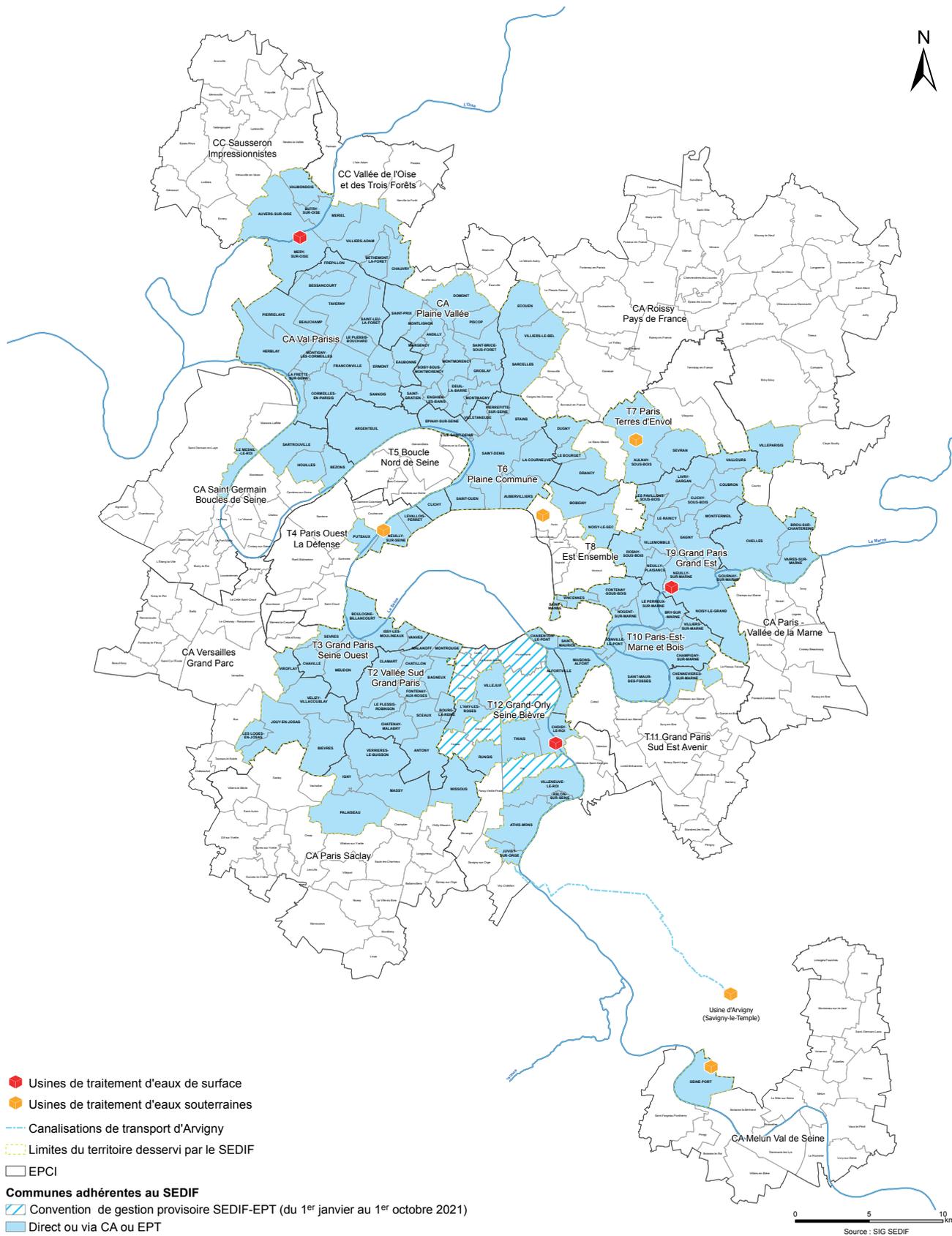
### ASSAINISSEMENT

## 47 % POUR L'ASSAINISSEMENT



**SURVEILLER**  
Contrôler la qualité sanitaire de l'eau  
tout au long de son parcours

# Périmètre desservi au 31 décembre 2021



# L'action du SEDIF en Île-de-France avec les services d'eau voisins

**Les unités de production, les équipements et le réseau de transport du SEDIF structurent de façon prépondérante l'ossature du service public de l'eau à l'échelle de l'aire métropolitaine francilienne.**

Les trois usines principales de production d'eau potable du SEDIF, ainsi que son réseau de transport et de réservoirs, sont des unités majeures dans le schéma régional de production et de distribution d'eau potable. Au-delà de la sécurisation des besoins de ses propres usagers, le SEDIF est également en collaboration étroite, poursuivie en 2021, avec les services voisins sous divers angles :

## Principales ventes d'eau en gros :

- depuis février 2020, dans le cadre d'un contrat de 7 ans, le SEDIF fournit la Communauté d'Agglomération de Cergy Pontoise pour une part prépondérante de ses besoins en eau : ainsi, plus de 8 millions de m<sup>3</sup> lui ont été livrés en 2021 depuis l'usine de Méry-sur-Oise ;
- Sénéo est également approvisionné de façon constante par le SEDIF : en 2021, ce sont près de 1,6 million de m<sup>3</sup> d'eau décarbonatée avec un objectif de THCa de 15°F qui lui ont été fournis, en provenance de l'usine de Méry-sur-Oise, dans le cadre d'un contrat de 15 ans.

## Organisation et mise en œuvre du retrait partiel des EPT Est Ensemble et Grand-Orly Seine Bièvre (GOSB) :

- à l'issue d'une longue réflexion, chacun de ces deux EPT a confirmé en 2021 sa volonté de mettre en place une régie pour gérer le service de l'eau à son échelle, à compter de 2024 ;

- jusqu'au 31 décembre 2023, ces EPT et le SEDIF sont désormais cocontractants du contrat de DSP en place avec Veolia Eau d'Île-de-France et les années 2021 à 2023 sont mises à profit pour que chacun s'organise à son échelle et en interactions, les deux EPT n'étant pas autonomes en matière de production d'eau potable ;

- en particulier en 2021 :

- GOSB a demandé au SEDIF, de poursuivre son action pour son compte du 1<sup>er</sup> janvier au 30 septembre, dans le cadre d'une convention de gestion provisoire, le temps de finaliser son processus de décision ;
- les discussions ont été engagées pour définir les modalités de retrait du SEDIF, tant en termes de répartition du patrimoine et des équipements, que d'identification des incidences financières et administratives associées ;
- ces discussions ont également porté sur les modalités de mise en place de conventions de vente d'eau en gros aux deux EPT par le SEDIF à partir de 2024 depuis ses installations ;
- enfin, une réflexion est engagée sur les modalités de gestion des interactions courantes entre exploitants à compter de 2024 ainsi que de séparation physique des réseaux.

- ce travail conséquent, visant à assurer la continuité de service pour les usagers, se poursuit en 2022.

## Collaborations avec les services voisins :

- la convention de secours mutuel entre le SEDIF, son délégataire, la Ville de Paris et sa régie fait l'objet d'un suivi régulier, s'agissant notamment des interconnexions et des essais menés sur les capacités de transfert, de la programmation des travaux respectifs afin de garantir collectivement la capacité à se sécuriser l'un l'autre pendant les phases d'indisponibilité des équipements en travaux, ou encore les actions conjointes menées pour les exercices annuels de crise pilotés par la Préfecture ;
- le groupement de commandes, réunissant Aquavesc, Eau de Paris, le SEDIF et Sénéo poursuit son action en matière d'études. A notamment été lancée en 2021 une étude sur la sécurité et la sûreté des installations et les impacts d'une crue extrême sur les besoins en eau pour tenir compte des déplacements de population et les capacités croisées de soutien entre opérateurs voisins ;
- les discussions engagées se poursuivent avec la Communauté d'Agglomération de Paris-Saclay, sur l'enjeu de l'approvisionnement du Plateau de Saclay, en fort développement.

# 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 qui formeront le Comité lors d'un Conseil de territoire, communautaire ou municipal.

## Le Comité

**Assemblée délibérante plénière**

Règle par ses délibérations les affaires majeures du SEDIF, délibère sur les contrats de délégation de service public et ses avenants, sur le choix du 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-présidentes et Vice-présidents

Prennent les décisions dans les domaines que le Président leur a délégué.

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**

Etudient et rendent un avis sur les questions à soumettre au Comité et au Bureau dans les domaines suivants : appels d'offres et jurys, délégation de service public, contrôle financier.

**6 Commissions techniques constituées par choix du Comité**

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

Le contexte sanitaire et la réglementation afférente ont imposé au SEDIF en 2020 de retransmettre sur internet ses séances de Comité. Fort de cette expérience, et depuis 2021, les séances du Comité sont désormais accessibles en direct sur le site internet du SEDIF via sa chaîne Youtube.

# Le Bureau

## Composition au 31 décembre 2021



### 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

Par délibération n° 2020-11 du 24 septembre 2020, le Comité a fixé le nombre de vice-présidents composant le Bureau à 10. Ce nombre a été porté à 14 sur un maximum de 15, le 24 juin 2021, et les trois nouvelles vice-présidentes et le nouveau vice-président ont été élus le même jour (postes 11 à 14).

Retrouvez la composition du Comité en 2021 dans l'**annexe 02** « Les données de l'eau dans ma commune ».

## Les 14 Vice-présidentes et Vice-présidents (dans leur ordre d'élection)

Les nouveaux membres du Bureau ainsi élus, se sont réunis pour la première fois le 2 juillet 2021



### 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



### 8 — Gilles POUX

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



### 2 — Georges SIFFREDI

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



### 9 — Grégoire DE LASTEYRIE

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



### 3 — Richard DELL'AGNOLA

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



### 10 — Tonino PANETTA

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



### 4 — Luc CARVOUNAS

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



### 11 — Karine FRANCKET

Maire d'Aubervilliers (93)  
Vice-Présidente de Plaine Commune  
Conseillère départementale de  
Seine-Saint-Denis  
Présidente de l'OPH Aubervilliers



### 5 — Pierre-Christophe BAGUET

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



### 12 — Aude LAGARDE

Maire de Drancy (93)  
Conseillère départementale  
de Seine-Saint-Denis



### 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



### 13 — Anne PELLETIER LE BARBIER

Maire de Bièvres (91)  
Vice-présidente de la CA Versailles  
Grand Parc  
Conseillère départementale de l'Essonne



### 7 — Pierre-Edouard EON

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



### 14 — Mathieu HANOTIN

Maire de Saint-Denis (93)  
Président de Plaine Commune

# 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.

## 4 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.

Elle s'est tenue six fois, a prononcé vingt-et-une attributions (30 lots au total) et a formulé un avis favorable sur deux marchés subséquents.

### 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 :

- le choix du mode de gestion du service public de l'eau potable ;
- 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 des délégués de l'exercice 2020 ;
- 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.

### 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 2021, cette commission s'est prononcée sur les sujets suivants :

- l'examen des comptes 2020 du délégataire, des documents budgétaires du SEDIF ;
- le XVI<sup>e</sup> Plan ;
- les modalités de fixation des redevances pour 2022, et les comptes prévisionnels du délégataire 2022.

### 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 leurs économies.

En 2021, cette commission s'est réunie une fois dans le cadre de l'avenant au contrat de DSP Suez pour la commune de Seine-Port.

## LES INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL

### Le Comité technique

Il est consulté sur toutes les questions relevant de l'organisation des services et des méthodes et techniques de travail, ainsi que 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»



## 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 2021, elle a notamment rendu :

- un avis sur les programmes 2022 des travaux du SEDIF et ceux confiés à Veolia Eau d'Île-de-France ;
- un avis sur le XVI<sup>e</sup> plan pluriannuel d'investissement 2022-2031.

### La commission Communication

Elle est consultée pour avis sur les actions de communication du SEDIF, les supports pédagogiques, les projets numériques, les actions événementielles.

### La commission Systèmes d'information

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

### La commission Tarification

Elle examine la politique tarifaire et suit le dispositif Eau Solidaire destiné aux usagers en difficulté. À son ordre du jour en 2021 ont figuré :

- l'examen du bilan 2020 du dispositif ;
- une information sur les actions de communication menées et à venir pour le promouvoir ;
- une présentation de l'appel à projet sur les thématiques du programme.

### La commission Relations internationales et Solidarité

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

En 2021, elle s'est réunie sur les sujets suivants :

- l'attribution de 0,6 M € à 6 projets du programme complémentaire 2021 ;
- le financement de 13 projets représentant 1,4 M€ d'aides pour 2022 ;
- l'avancement des projets en cours.

### La commission pour la Transition écologique et énergétique

Elle est créée le 14 octobre 2021 et est chargée de :

- donner un avis sur la stratégie et les actions du Plan Climat eau et énergie et son évaluation ;
- donner un avis de façon plus générale sur l'action du SEDIF en matière environnementale notamment sur la préservation de la ressource, la promotion de la biodiversité et de la végétalisation,...



**Luc STREHAIANO**

*Vice-président du SEDIF - Délégation Travaux / Personnel / CNAS  
Maire de Soisy-sous-Montmorency (95)  
Vice-président délégué du conseil départemental du Val d'Oise  
Président de la CA Plaine Vallée*



Les commissions permettent d'associer plus encore un grand nombre de délégués au fonctionnement et aux décisions du SEDIF.

# Des équipes mobilisées 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 des contrats de DSP.

**112**  
agents en poste  
71 femmes et 41 hommes



Au 31/12/2021



Mathieu Gaume, chargé d'opérations au service Ouvrage, à l'usine de Méry-sur-Oise

En 2021, dans un contexte de crise sanitaire, la politique ressources humaines s'est poursuivie sur les volets suivants :

- mise en place d'une charte relative au télétravail (hors crise sanitaire) ;
- élaboration du plan égalité femmes – hommes ;

- actualisation de la réglementation relative aux 1607h, et ajustement du règlement des congés ;

- mise en place du Complément Indemnitaire Annuel (CIA).

## PERSONNEL ADMINISTRATIF

**60**

### Catégorie A

Hommes **10** — Femmes **18**

### Catégorie B

Hommes **3** — Femmes **7**

### Catégorie C

Hommes **3** — Femmes **19**

## PERSONNEL TECHNIQUE

**52**

### Catégorie A

Hommes **24** — Femmes **24**

### Catégorie B

Hommes **1** — Femmes **3**

### Catégorie C

Hommes **0** — Femmes **0**

# Un système certifié depuis 20 ans

Le SEDIF œuvre quotidiennement pour un service public de qualité certifié ISO 14001 depuis février 2002 et ISO 9001 depuis juin 2006.

## Une politique qualité exigeante sur 32 axes prioritaires

- La politique environnementale 2021 se décline en 21 axes, 14 objectifs environnementaux et 7 de développement durable, dont la prévention des nuisances sonores, la préservation de la biodiversité, l'utilisation des techniques sans tranchée.
- La politique qualité 2021 se définit en 11 axes prioritaires, dont la prévention des risques, la sécurité juridique, la transparence dans la passation des marchés publics.

## 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 : **il est certifié ISO 14001 depuis 2002** 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 2021, suivait 141 actions concrètes déclinées en 25 objectifs.

Le système de management est contrôlé chaque année une semaine par un organisme externe et le SEDIF a déjà obtenu 6 fois le renouvellement de la certification ISO 14001 sans qu'aucune non-conformité n'ait jamais été identifiée.

**La performance environnementale, en progression de 10 points, s'élève à 87% pour l'année 2021.**

## Une politique qualité exigeante sur 32 axes prioritaires

Le coût environnemental consolidé SEDIF / Délégataire s'élève à plus de 47 M€ pour l'année 2021.

Ce chiffre est calculé sur la moyenne des investissements environnementaux associés aux 23 opérations achevées dans l'année. Parmi ces 23 opérations :

- la sécurisation de 36 bouches et poteaux incendie répartis sur 11 communes, par la pose d'un limiteur de débit permettant de réduire fortement la hauteur du geyser en supprimant ainsi les risques d'accidents, sans diminuer la puissance des lances à incendie, tout en préservant les ressources en eau ;
- la reconstruction de la station de pompage et des réservoirs de Bruyères-de-Sèvres, qui intègre la construction de deux nouveaux réservoirs et d'une nouvelle station de pompage avec des groupes de pompage économes en énergie, puis la démolition des anciennes installations.

**Au cours des 20 années d'application de la politique environnementale, le SEDIF a investi plus de 305 M€ sur 364 opérations réalisées, soit un investissement annuel moyen dépassant 15 M€ HT.**



Visite de l'usine de Méry-sur-Oise, fleuron technologique du Syndicat, en juillet 2021

## 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 : **il est certifié ISO 9001 depuis 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 (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.

En mai 2021, le SEDIF a obtenu le 5<sup>e</sup> renouvellement de la certification ISO 9001 au cours d'un audit externe combiné qualité – environnement qui a permis de relever 25 points forts.

**La performance qualité 2021 reste à un niveau élevé de 83%, équivalent au niveau atteint en 2020.**

# 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.

### 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

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

#### 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,**  
544 602 abonnés

4,1 millions d'usagers

#### Règlement de service,

Établi par le SEDIF, il définit les obligations mutuelles :

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

#### 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 exploite, entretient, surveille les installations et les réserves foncières.
- Elle conduit des études et réalise certains travaux.
- Elle gère la relation avec les abonnés et les usagers.
- Elle facture.

Voir **l'annexe 04** « Le contrôle de la délégation du service public ».

Le contrat de délégation de service public, qui lie la CAMVS (Communauté d'agglomération de Melun Val de Seine) à travers la commune de Seine-Port, confié à SUEZ depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007 pour une durée de 15 ans, arrivait à son terme le 31/12/2021.

Un avenant de prolongation de 2 années a été signé en 2021 en application de l'alinéa 5 de l'article L.3135-1 du code de la commande publique, afin d'aligner l'échéance du contrat sur celui de la DSP en cours avec Veolia Eau d'Île-de-France. Cet avenant apporte également des évolutions contractuelles :

- mise à jour de certaines clauses dont le RGPD ;
- précisions des modalités de fin de contrat ;
- un reporting renforcé ;
- des travaux supplémentaires à la charge du délégataire (inspection décennale de Forage, sécurisation du réservoir, renforcement d'une canalisation, remplacement des branchements plomb restants).

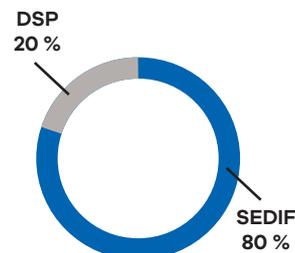
La commune de Seine-Port intégrera le périmètre du futur contrat au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

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

Le délégataire est chargé des travaux :

- en relation directe avec l'usager (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€ H.T. 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 d'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.**

# La tenue de débats et le choix du mode de gestion

À l'issue de deux années (2019-2020) d'observations, d'études et d'analyses, le SEDIF a préparé le choix du nouveau mode de gestion. 3 dates clés ont conduit au choix :

- les 28 janvier et 25 mars 2021 ont été consacrés à des débats avec l'ensemble des délégués territoriaux ;
- le 27 mai 2021 a permis au Comité de faire le choix du mode de gestion au vu de l'ensemble des informations fournies.

## 28 janvier 2021

Ce débat avait pour but de présenter d'une part, les travaux pilotés par la mission 2023 et d'engager une discussion à partir des constats opérés et des questions en découlant : un mécanisme de partage du résultat s'agissant de la rémunération de l'opérateur, répartition des travaux d'investissement de l'opérateur et du SEDIF, intégration des exigences liées au développement durable et à la transition écologique, maîtrise du virage numérique par un pilotage et un suivi plus efficient des projets informatiques, etc.

La dimension relative à la satisfaction des usagers et à la qualité de service a également conduit à une réflexion pour renforcer et améliorer la relation clientèle.

Comment donner de meilleures informations ? Quels outils mettre à leur disposition ? Comment repenser le système d'indicateurs correspondants ?

Cette rencontre a été d'autre part l'occasion de rappeler que quel que soit le mode de gestion retenu, le service s'organise entre :

- l'autorité organisatrice (la collectivité) qui décide et contrôle ;
- un ou plusieurs opérateurs qui exécutent.

Les différents modes de gestion public, privé ou intermédiaire, combinés à une organisation en service global, allotis géographiquement et fonctionnellement ont donné lieu à de multiples scénarii étudiés.

### Huit axes fondateurs de la réflexion sur les scénarii de gestion ont émergé de ces échanges :

- le maintien des valeurs du SEDIF : solidarité et mutualisation ;
- l'importance du contrôle de l'opérateur ;
- la gouvernance de proximité avec les collectivités membres ;
- le renforcement des actions de communication et de pédagogie ;
- la qualité des prestations aux usagers après compteur ;
- la poursuite et la valorisation des actions en matière sociétale et environnementale ;

Et, en cas d'externalisation :

- l'intérêt de disposer d'une entité dédiée ;
- le partage du résultat.

## Un scénario résultant d'un mode de gestion croisé avec une organisation

### ORGANISATIONS POSSIBLES

#### MODES DE GESTION POSSIBLES

	Service global (pas d'allotissement)	Allotissement géographique (2 ou 3 lots, voire plus)	Allotissement fonctionnel (approvisionnement/distribution)
Régie			
Concession	OPTION RETENUE 		
SPL			
SEMOP			
Marchés publics dont - Contrats mixtes - Contrats de partenariat			

## 25 mars 2021

Ce débat informel, dans le prolongement du précédent, s'est tenu en trois temps :

**1. Un rappel des éléments fondateurs** précités et des enjeux du SEDIF pour 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.

**2. Une présentation des scénarii** de gestion envisageables avec un exposé des points essentiels à leur

mise en place. Les échanges ont porté sur des questions de gouvernance, de reprise de personnel et de programmation des investissements sur 10 ans... Puis le débat s'est centré sur les 4 scénarii préconisés au regard des éléments structurants, dont l'OIBP, et des caractéristiques et valeurs propres du SEDIF. Ont notamment été discutés :

- sous un mode de gestion approprié, l'allotissement fonctionnel, scindant l'approvisionnement et la distribution du réseau ;
- les avantages comparés de la régie et de la concession sur la totalité du service ;
- la constitution d'une SEMOP, alliant la stratégie publique et l'expertise privée.

**3. L'exposé de la poursuite du processus décisionnel** avec les travaux engagés par le groupe d'élus constitué pour suivre la démarche associant les commissions thématiques (communication, systèmes d'information, travaux et contrôle financier), préalablement à la saisine des instances consultatives (comité technique et CCSPL) et à la prise de décision.

Tous les travaux pilotés par la Mission 2023 sont accessibles librement en ligne sur [www.sedif.com](http://www.sedif.com), gage de transparence et d'impartialité, avec une information précise et concise sur les différents modes de gestion et sur les incidences correspondantes au regard des exigences du service public de l'eau de demain.

## 27 mai 2021

Le comité a débattu de la proposition de l'exécutif sur la base d'un rapport de présentation préalablement fourni, nonobstant les documents accessibles sur le site internet du SEDIF.

Préparer le SEDIF de 2030 consistait à retenir :

- un projet pionnier « vers une eau pure et sans calcaire » ;
- une programmation pluriannuelle

d'investissement ambitieuse (2,5 Mds €) ;

- une maîtrise des systèmes d'information et du numérique ;
- une stratégie de résilience et de sécurisation de ses capacités d'approvisionnement.

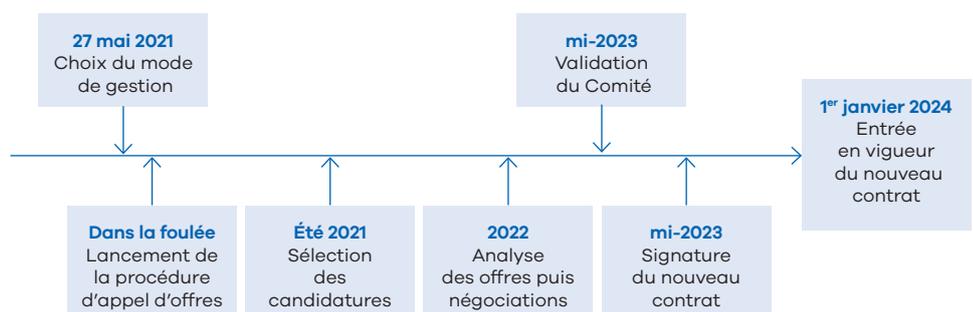
Après avoir confirmé que la concession répondait au mieux à ces enjeux, la discussion a porté sur le mode d'organisation à retenir :

- un service avec un allotissement fonctionnel dédié à l'approvisionnement (production et stockage) et à la distribution (à partir des réseaux et incluant la gestion des usagers) ;
- un service global à l'identique de l'organisation actuelle du service.

**La concession (ou gestion déléguée) pour un service global, a été démocratiquement choisie à 88% par les élus réunis lors de ce comité.**

### Le lancement du processus procédural : la phase de confection des offres

Fort de cette décision, le SEDIF a lancé une procédure de consultation pour pouvoir procéder à compter du second trimestre 2022 à l'analyse des offres des soumissionnaires dans un calendrier contraint au regard de l'échéance fixée à la mi-juin 2023 :



# Un service public de l'eau engagé pour la planète et la biodiversité

Précurseur et visionnaire, le SEDIF s'engage depuis 2015, année symbolique de la COP21, dans une démarche volontaire, dans le but de neutraliser les émissions résiduelles de gaz à effet de serre du service public de l'eau.

Le SEDIF actionne au quotidien les trois clés de la lutte contre le réchauffement climatique, pour préserver le futur de notre environnement :

- éviter les émissions à la source ;
- réduire les émissions issues du service ;
- compenser les émissions résiduelles.

L'état des lieux établi dès 2011 a mis en lumière les postes les plus contributeurs. La démarche est commune et partagée entre le SEDIF et son exploitant, et les résultats sont évalués annuellement. Deux leviers majeurs contribuent aux objectifs.

## Levier 1: optimiser l'exploitation du service

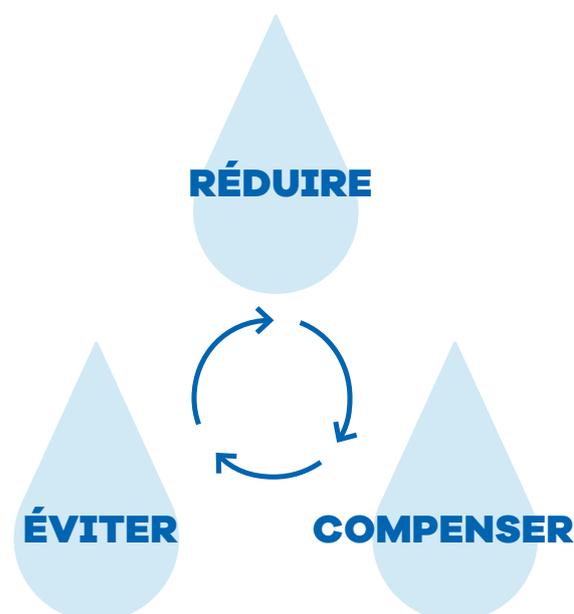
Les sources de réduction principales portent sur :

- l'approvisionnement en sources d'énergies moins émissives, avec 100% de l'énergie du service d'origine renouvelable, et la réduction des consommations ;
- la réduction des quantités de produits de traitements chimiques ou l'introduction de produits biosourcés, des tests de charbons actifs en grains d'origine végétale ;
- la réduction des pertes en eau en usine et sur le réseau avec l'amélioration du rendement.

## Levier 2: Éviter et réduire: l'écoconception et des techniques moins impactantes sur les chantiers

Le SEDIF intègre l'écoconception dans les opérations de renouvellement de son patrimoine industriel et ses travaux par :

- des choix d'équipements moins consommateurs en énergie lors des renouvellements des pompes ;
- la mise en œuvre de techniques de travaux moins émissives en particulier lors de poses de canalisation de distribution d'eau potable en privilégiant des techniques sans tranchées ou l'intégration de matériaux recyclés sur les chantiers ;
- la production d'énergie renouvelable par la mise en œuvre sur deux sites de récupération de chaleur ou la 1<sup>ère</sup> réalisation d'une installation photovoltaïque en 2021 sur le site de l'usine de Choisy-le-Roi pour 144 MWh par an.





Vue aérienne de l'usine des eaux de Neuilly-sur-Marne

### Compenser les émissions résiduelles

Le SEDIF a choisi de mener une démarche de compensation par achat de crédits certifiés par des standards internationaux VCS « Verified Carbon Standard » auprès de la société Eco-Act.

En 2021, le SEDIF a soutenu deux projets :

- appui à la construction d'une centrale solaire équipée de panneaux photovoltaïques à Bokhol Solar (Sénégal), qui permet l'accès pour les habitants proches à une énergie propre, préservant l'environnement et aux nombreuses retombées économiques et co-bénéfiques : création d'écoles et d'emplois locaux, amélioration des conditions de vie...
- projet Anourok de la région des montagnes de Cardamones (Cambodge) qui vise à préserver la biodiversité de la vaste forêt tropicale locale en développant l'agriculture durable, l'éco-tourisme, et en introduisant des espèces d'animaux menacés : tigre, éléphant, panthère...

### Le SEDIF acteur de la biodiversité sur ses espaces

Très attentif à l'entretien de ses espaces pour préserver l'environnement, la ressource en eau et favoriser la biodiversité, le SEDIF a mis en place un suivi très précis de la politique d'entretien de tous les sites. Des plans de gestions établissent les fréquences et les modalités d'entretien selon trois types d'intervention :

- la gestion différenciée des espaces verts pour préserver la biodiversité ;
- l'entretien sans produits phytosanitaires des voiries et des zones de circulation par l'exploitant ;

- le recours aux bonnes pratiques concourant au bon état de la végétation : rationalisation de l'arrosage des toitures-terrasses végétalisées, bacs, espaces verts, les bêchage et binage...

De plus, deux sites nouveaux sont aménagés par an qui font l'objet d'une labellisation puis sont régulièrement audités notamment pour le label Eco-jardin.

En 2021, 5 nouvelles prairies fleuries ont été plantées sur les sites de Neuilly-sur-Marne, Choisy-le-Roi, Méry-sur-Oise, Coeuilly et Pantin.

#### LE MIEL DU SEDIF

En 2021, la première récolte de miel des ruchers mis en place sur le site du réservoir de Coeuilly (Champigny-sur-Marne), témoigne d'une action locale pour préserver les abeilles, espèce menacée par l'utilisation des produits phytosanitaires.



# La préservation et la surveillance des ressources en eau

La production et la distribution d'eau potable à plus de 4 millions de franciliens du territoire du SEDIF provient pour 97 % des ressources superficielles (Seine, Marne, Oise) et 3 % des nappes souterraines (Albien, Yprésien, Calcaires de Champigny). Cette ressource en eau est précieuse. Sa protection est primordiale et incontournable.



Site Baignade en Marne - Big Jump à Saint-Maur-des-Fossés (94)

industriels, hydrocarbures dans la rivière, etc.) des renforcements du traitement, voire des arrêts d'usines peuvent être nécessaires dans l'attente du retour à une situation normale. La protection de ces zones passe aussi par la sensibilisation des acteurs du territoire et par la connaissance des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE) en amont des captages. Un réseau solide de prévention et d'alerte entre tous les acteurs du territoire, communes, EPCI, pompiers, gestionnaires de réseaux, industriels est indispensable pour gérer les risques de pollutions et préserver la qualité de l'eau distribuée au robinet des usagers.

## Partenariat au SAGE Marne Confluence

Le SEDIF participe financièrement au Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SAGE) Marne Confluence. En effet, l'usine de production d'eau potable de Neuilly-sur-Marne/Noisy-le-Grand (93) fait partie de ce territoire. Ce partenariat permet au SEDIF de collaborer avec le réseau local des acteurs de l'eau, de partager les connaissances, ainsi que de suivre de près les actions et aménagements mis en œuvre, les sources de pollutions, les études sur la qualité bactériologique de la Marne pour la réouverture de la baignade et pour les Jeux Olympiques 2024.

Le SEDIF veille et suit en continu l'état des ressources en eau (qualité/quantité) et met en œuvre des plans d'actions de protection des captages pour lutter contre les pollutions diffuses et accidentelles pouvant impacter la qualité de l'eau et ajuster en permanence ses traitements.

## Contrôle et sensibilisation des périmètres de protection des captages d'eau

Des périmètres de protection ont été instaurés à proximité des captages des usines de production d'eau potable par les arrêtés préfectoraux formulant des interdictions et des prescriptions. Des inspections et des contrôles de terrain quotidiens veillent à la qualité des fleuves et des espaces. En fonction de la possible gravité de la pollution constatée (rejets de l'assainissement, accidents

### Protection partagée et renforcée de la nappe des calcaires de Champigny

La nappe du Champigny est une ressource d'eau souterraine importante de l'Est de l'Ile-de-France pour plus d'un million de franciliens. Un ensemble d'acteurs locaux s'est réuni pour préserver et pour partager les connaissances de cette ressource essentielle et précieuse via le Contrat de Territoire Eau et Climat de Champigny (CTECC) porté par AQUI'Brie. Ce contrat contient plusieurs plans d'action de protection des captages portés par de multiples maîtres d'ouvrage (MO) producteurs d'eau potable dont le SEDIF (Terre & Eau 2025 en détail ci-après) et d'animateurs conseillers de terrain. Un autre plan d'action Centre Brie a rejoint ce contrat en 2021.

Le SEDIF y participe financièrement : en effet, l'usine d'Arvigny à Savigny-le-Temple (77) distribue de l'eau potable venant de cette nappe à 88 000 habitants du territoire du SEDIF.

### Création de « Terre & Eau 2025 »

Le plan d'action 2020-2025 de protection des captages Fosse de Melun & Basse Vallée de l'Yerres, intégré au Contrat de Territoire (CTECC) désormais baptisé

« Terre & Eau 2025 » pour mieux se faire connaître, concerne 63 communes de Seine-et-Marne, de l'Essonne et du Val de Marne. Terre & Eau 2025 est copiloté par le SEDIF, Eau du Sud Parisien et Veolia Eau, disposant chacun d'un captage prioritaire au sens du Grenelle de l'environnement.

Cette action partenariale exemplaire vise à reconquérir la qualité de l'eau en luttant contre les pollutions par des nitrates et produits phytosanitaires.

Trois volets d'actions y sont consacrés pour un montant prévisionnel d'animation de 2,7 millions d'euros sur 6 ans, ayant pour axes les pratiques agricoles, la qualité de l'eau, le fonctionnement de la nappe souterraine et la communication.

- le groupement SCE-MAIOS-ANIMA, partenaire du volet communication que porte le SEDIF, réalise un diagnostic et un plan de communication autour de la nouvelle identité visuelle créée :



Identité visuelle du plan d'action de protection des captages

- la Chambre d'agriculture de la Région Ile-de-France, animatrice du volet agricole que porte Veolia Eau, continue à animer et à conseiller les agriculteurs pour réduire l'utilisation des produits phytosanitaires. La surface en agriculture biologique (4%) et en cultures à bas niveau d'intrants (7%) ne cesse de grimper sur la zone prioritaire d'actions assez vaste qui s'étend sur 31 000 ha de surface agricole.
- des bilans qualité et quantité de l'eau des cours d'eau, des captages et de la nappe ainsi que des ateliers Champigny 2060 pour modéliser la nappe du futur, ont été réalisés par l'association AQUI'Brie, animatrice du volet qualité de l'eau que porte Eau du Sud Parisien pour acquérir davantage de connaissances sur la recherche des molécules de pesticides dans le temps, afin de se projeter dans la gestion future de cette nappe.



**Sophie DUPUY**

*Chargée d'études protection de la ressource*

Je suis fière de participer à la création et à la montée en puissance de Terre & Eau 2025. Ce partenariat permet d'enrichir les connaissances agricoles et celles relatives à la qualité de l'eau et d'échanger avec les acteurs du territoire.



# Eau Solidaire, 11 ans d'actions au plus près des usagers

Depuis 2011, Eau Solidaire  
c'est 2,5 millions d'euros par an et :



## PRÉVENTION

Pour informer et former les usagers, en partenariat avec les collectivités et les associations.

**27 associations**  
sur le territoire

**51000 personnes**  
sensibilisées



## ASSISTANCE

Pour accompagner les copropriétés en grandes difficultés.

Toujours en partenariat avec les collectivités et syndicats de copropriété, les pouvoirs publics, et les associations.

**1200 copropriétés**  
suivies

**1200 foyers**  
subventionnés

## URGENCE

Une aide financière allouée aux usagers pour le paiement de leurs charges ou factures d'eau, en partenariat avec les centres d'action sociale et conseils départementaux.

148 conventions avec les CCAS signées depuis 2011, sur 150

**9,3 M€**

d'aides allouées

**58 000**

foyers bénéficiaires



**Sandrine MEYNIER**

*Chargée de mission - Relations aux usagers*

Le programme Eau Solidaire est majeur et reconnu sur nos territoires caractérisés par un habitat collectif dense, et la concentration des bailleurs sociaux. Les actions de proximité menées au plus près des quartiers, et l'accompagnement des associations et parties prenantes, sont essentiels pour sensibiliser les résidents, les informer sur les bonnes pratiques. Les aides financières sont rendues possibles par la solidarité des 135 communes.



www.trophees-eausolidaire.com



### Le coup de cœur du service public de l'eau : Les Héros de l'eau, proposé par l'association Clichés Urbains.

En partenariat avec le bailleur Hauts de Seine Habitat, l'association Clichés Urbains propose des studios-photos citoyens en pied d'immeuble sur le thème de l'eau pour sensibiliser les habitants de manière positive, contribuer à recréer du lien social, et aider les habitants à se réapproprier leur quartier.

350 habitants des communes de Bagneux, Sceaux, et du Plessis Robinson ont participé aux animations, et des expositions des photographies prises à cette occasion ont été organisées. Les participants ont apprécié la convivialité et la bonne humeur de ces moments, et ont été sensibles aux messages délivrés quant à la préservation de la ressource en eau.

Pour découvrir toutes les expérimentations et les associations :

## Eau Solidaire en 2021 : un écosystème engagé pour accompagner les usagers en précarité



### Prévention

22 associations et les partenaires de proximité ont permis de sensibiliser plus de 6400 personnes aux éco gestes : de la lecture du compteur d'eau, à l'usage de l'eau, la détection et réparation de fuite. Sans oublier la promotion de l'eau du robinet en tant que boisson : sûre, économique et écologique.



### Assistance

536 copropriétés suivies, ce chiffre ne cesse de croître, les copropriétés sont de taille très hétérogène de 4 à 900 logements. Le service eau solidaire suit les consommations et alerte en cas de volume anormalement élevé ou de fuite avérée. 19 copropriétés ont bénéficié en 2021 d'un accompagnement global avec sensibilisation des résidents, porte à porte pour chasser les fuites et aides financières.



### Urgence

Le nombre et le montant des aides Eau Solidaire, allouées par les CCAS sont en léger recul par rapport à 2020 (-2,25% en montant), avec une aide moyenne de 239€ par foyer dont 30% résidant en habitat collectif.

L'aide Fond de solidarité logement (FSL) est attribuée de manière bipartite par les conseils départementaux et le SEDIF, sur des critères établis par les Départements. Ces derniers, pour tenir compte des effets de la crise économique subie, ont assoupli le mode d'allocation de l'aide. Le nombre et le montant de subventions allouées ont, de fait, augmenté de 33% en montant et 52% en volume en 2021 par rapport à 2020, le montant moyen d'aide par foyer s'établit à 198 €, majoritairement au bénéfice des habitants en immeuble (88% des sommes versées).

La crise sanitaire a amplifié les difficultés d'accès à l'eau pour les habitants des camps et bidonvilles. Dans le cadre du dispositif Eau Solidaire, et à la demande des communes, des raccordements en eau ont été créés ou remis en fonction. 800 personnes ont bénéficié de cette action en 2021.



### Les Trophées Eau Solidaire



### Un appel à projet inédit : Les Trophées Eau Solidaire

Lancé en 2020 par le Service public de l'eau, en partenariat avec 7 bailleurs sociaux du territoire, cet appel à projet permet de :

- tester des approches de prévention innovantes pour sensibiliser les locataires à la maîtrise de leur consommation d'eau et au mieux-vivre dans leur logement ;
- montrer notre soutien aux associations, aux start-ups et aux habitants du territoire, impactés par la crise sanitaire et économique.

**Avec les 5 associations lauréates, 6 projets « coups de cœurs », ont été mis en œuvre en 2021 sur 9 communes.**

# Solidarité internationale

Le cap symbolique des 5 millions de bénéficiaires est franchi.

Dès 1986, les élus municipaux du SEDIF ont décidé que ce dernier se devait d'agir en faveur de l'accès à l'eau potable dans des pays en développement. Depuis lors, le SEDIF consacre une part de ses ressources au subventionnement de projets qui lui sont proposés par des associations de solidarité internationale de Droit français. Le montant cumulé des aides dépasse les 40 M€.



## Soutenir les initiatives de collectivités africaines

En 2021, 2,02 M€ d'aides ont été attribuées à 18 opérations portées par 8 associations dans 11 pays, dont Madagascar, le Burkina Faso, le Mali et le Niger (cf. indicateurs réglementaires). Par exemple, les projets ont pour objet le captage de sources, l'installation de pompes solaires, la construction de châteaux d'eau ou la pose de conduites. Les projets ont vocation à préparer les acteurs locaux à l'exploitation des systèmes et la gestion des services.



Cette année a vu le démarrage de nouvelles opérations : à Gounghin (Burkina Faso), l'association Experts Solidaires est chargée de créer une station de pompage sur forage supplémentaire afin de pallier à la demande de milliers de personnes déplacées par le contexte d'insécurité. Toujours au Sahel, l'association SEVES a entrepris l'installation de 4 pompes solaires au Tchad et de 2 autres au Mali, au bénéfice de 50 000 personnes.

L'année 2021 a été marquée par l'aboutissement d'une opération mise en œuvre par l'association Inter Aide à Madagascar. Elle aura permis, en 5 ans, la création de 65 adductions d'eau gravitaires en milieu rural au bénéfice de 17 000 usagers.

La borne fontaine fournit une eau propre à proximité du ménage, moyennant 2,5 euros par famille par an



*En appui à la Société des Eaux de Louang Prabang, au Laos, le SEDIF cofinance des travaux de canalisations exécutés dans les règles de l'art.*

### Des projets techniques et une approche concertée

Du 25 au 27 mai 2021, le SEDIF a réuni une douzaine de responsables des projets qu'il finance afin de vérifier dans le détail le bon déroulement de leur mise en œuvre et de favoriser le partage d'expériences techniques entre opérateurs.

Le 28 octobre, le SEDIF a organisé un colloque pour célébrer le cap symbolique des 5 millions de bénéficiaires. Réunissant une cinquantaine de représentants des

principales associations qu'il soutient ainsi que des jeunes professionnels et des journalistes, le colloque a porté sur l'organisation des services d'eau potable en Afrique. Les travaux se sont déroulés en présence de Richard DELL'AGNOLA, Vice-Président du SEDIF délégué aux relations internationales et solidarité, et Christian CAMBON, Président de la commission éponyme.



**Richard DELL'AGNOLA**

*Vice-président du SEDIF — Délégation Relations internationales / Politique environnementale — Maire de Thiais (94) — Vice-président de Grand-Orly Seine Bièvre — Vice-président de la Métropole du Grand Paris*

Le choix des projets tient compte avant tout de leur faisabilité technique mais aussi de la viabilité des services qui en résultent.



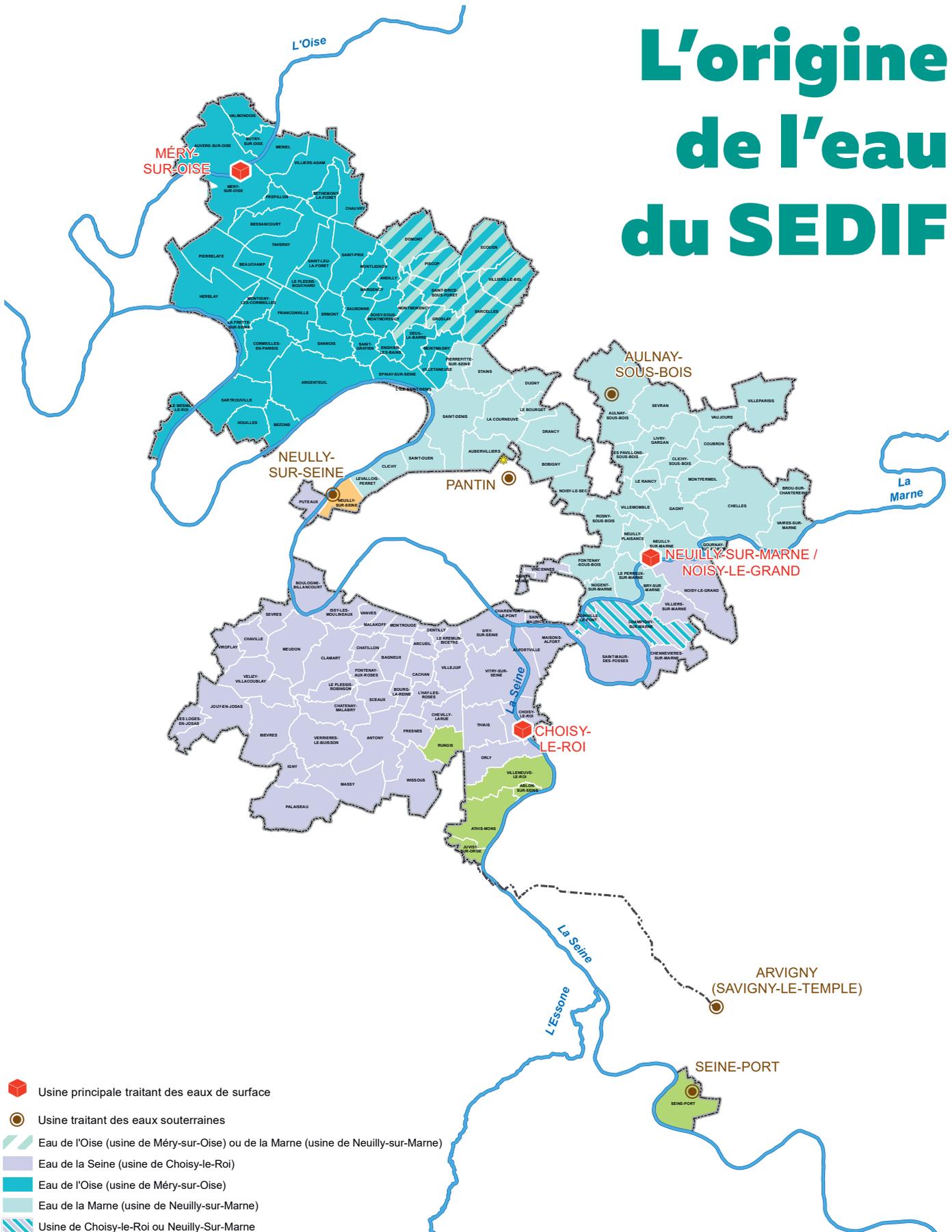
# 02

## Un service public engagé... pour l'aménagement du territoire et l'innovation

---

• <b>L'origine de l'eau du SEDIF</b>	<b>30</b>
• <b>La gestion du risque inondation</b>	<b>31</b>
• <b>Le prélèvement</b>	<b>32</b>
• <b>La production</b>	<b>33</b>
• <b>Le pompage et le stockage</b>	<b>34</b>
• <b>Le transport et la distribution</b>	<b>35</b>
• <b>La performance réseau</b>	<b>36</b>
• <b>SI du service public de l'eau - propriété : SEDIF</b>	<b>37</b>
• <b>Gestion patrimoniale des réseaux</b>	<b>38</b>
• <b>Plan pluriannuel d'investissement</b>	<b>40</b>
• <b>Les ouvrages du SEDIF et les opérations significatives en 2021</b>	<b>42</b>
• <b>Maintenir un haut niveau de performance en poursuivant les travaux de renouvellement du patrimoine industriel</b>	<b>43</b>
• <b>Le renouvellement du réseau de distribution</b>	<b>46</b>
• <b>Innovation, diversité et réactivité</b>	<b>48</b>
• <b>Impact des projets du Grand Paris sur l'activité du SEDIF en 2021</b>	<b>49</b>

# L'origine de l'eau du SEDIF



-  Usine principale traitant des eaux de surface
-  Usine traitant des eaux souterraines
-  Eau de l'Oise (usine de Méry-sur-Oise) ou de la Marne (usine de Neuilly-sur-Marne)
-  Eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi)
-  Eau de l'Oise (usine de Méry-sur-Oise)
-  Eau de la Marne (usine de Neuilly-sur-Marne)
-  Usine de Choisy-le-Roi ou Neuilly-Sur-Marne
-  Eau de la nappe de l'Albien (usine de Neuilly-sur-Seine) mélangée avec l'eau de la Seine (usine de Choisy-le-Roi)
-  Eau de la nappe du 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.

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.



# La gestion du risque inondation



Barrières mobiles anti-crue pour maîtriser les inondations sur l'usine principale de Choisy-le-Roi.

**Le risque inondation est un risque majeur en Île-de-France et les usines de production du SEDIF, situées en bord de rivières, sont directement impactées par cet aléa. Afin de maintenir le haut niveau de sécurité de l'approvisionnement en eau (continuité de service) et la sûreté des installations, les efforts du SEDIF consistent à prévenir les situations susceptibles d'entraîner une rupture, avec un objectif de réactivité et d'agilité, mais aussi d'amélioration de la résilience du service.**

Le SEDIF est aujourd'hui protégé contre les inondations dites « centennales » (Scénario R1.0 édicté par la DRIEE) qui constituent la référence correspondant à un débit équivalent à celui de la crue de la Seine de 1910.

Des études régulièrement mises à jour permettent de décliner de manière opérationnelle les actions préventives nécessaires pour réduire ce risque au travers d'un plan de continuité d'activité. Ce plan décrit :

- les dispositifs d'alerte et l'organisation mise en place pour réagir rapidement et efficacement face à une situation d'urgence générée par une crue ;
- les actions à mettre en œuvre au niveau de chaque site pour apporter une réponse graduée à la montée des eaux. L'objectif du SEDIF est d'être le plus résilient suite à un épisode de crue et de garder

une continuité d'approvisionnement en eau potable sur son territoire.

Le SEDIF a aussi mis en place un Plan de Management des Inondations, décliné en plusieurs actions. En effet, les travaux de protection des installations contre les inondations, dans les usines de production du SEDIF depuis 2006, assurent une sécurité d'alimentation jusqu'à une crue centennale (pour un scénario R1.0).

Ces travaux de protection ont concerné les usines de Neuilly-sur-Marne (rehaussement de la voirie, calfeutrement des bâtiments et des ouvrages, ...) et de Choisy-le-Roi (barrières anti-crue, calfeutrement sous-sol, ...). Une opération est en cours sur la station de transfert de Joinville-le-Pont.

Le SEDIF participe également à de nombreux groupes de travail relatifs à la protection contre les inondations cohérente à l'échelle de

l'Île-de-France, avec l'ensemble des opérateurs, collectivités et services de l'Etat.

Dans le but de préserver et d'améliorer sa résilience vis-à-vis du risque inondation, le SEDIF a programmé plusieurs actions, dont la mise à jour de son Schéma Directeur Inondation, en lien avec la mise en place du Programme d'Action de Prévention des Inondations (PAPI) de la Seine et de la Marne francilienne 2023-2028.

En 2021, le SEDIF a réalisé l'exercice « crue » de l'usine d'eau potable de Choisy-le-Roi. Cette expérience est novatrice car elle analyse en profondeur les impacts potentiels d'une crue sur l'ensemble d'une usine, y compris les problèmes difficilement identifiables en amont d'une inondation. La connaissance précise de ce risque permettra ensuite d'envisager et de mener d'éventuelles actions complémentaires de réduction de la vulnérabilité.

# Le prélèvement

Le SEDIF recourt principalement aux eaux superficielles pour assurer l'alimentation en eau potable de ses usagers, par prélèvement dans les 3 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 à l'utilisateur :

- trois 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 ;
- des filières de traitement très performantes ;
- les usines ont des réserves de capacités et sont interconnectées pour pouvoir se secourir mutuellement.



Prélèvement dans la Marne, à Neuilly-sur-Marne

## 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.



# La production

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

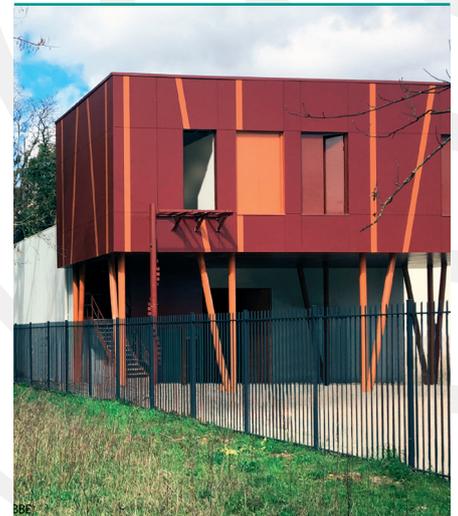
Les trois usines qui traitent des eaux de surface (Seine, Marne et Oise) fournissent l'essentiel de la production. Pour garantir une qualité sanitaire irréprochable d'eau destinée à la consommation humaine, le SEDIF met en œuvre le principe des barrières multiples, dispositif associant plusieurs étapes 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 3 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.

Cas particulier lié à sa situation géographique, la commune de Seine-Port est alimentée directement par une usine distincte située sur le territoire de la commune.

**Cinq sites de captage d'eaux souterraines, dont plusieurs destinées à l'alimentation dans le cadre du plan d'ultime secours.**

En complément des usines principales, les usines de Savigny-le-Temple, Aulnay-sous-Bois, Neuilly-sur-Seine, Pantin et Seine-Port exploitent des forages dans les nappes du Champigny, de l'Albien et de l'Yprésien.



## MODERNISATION DE LA STATION DE TRANSFERT DE JOINVILLE-LE-PONT

La station, construite en 1989, sécurise la distribution d'eau en permettant le transfert d'eau potable entre les usines de production de Neuilly-sur-Marne et de Choisy-le-Roi en cas d'indisponibilité ou de réduction de la capacité de production d'une des deux usines.

Les travaux ont permis de protéger les installations contre les inondations, d'augmenter la sécurité de l'alimentation électrique du site, de renouveler l'essentiel des équipements hydrauliques et d'automatisme, enfin d'assurer la sûreté du site.

**Débutés en juin 2019, les travaux sont en voie d'achèvement.**

**L'investissement réalisé par le SEDIF est de 4,8 M€.**

## FICHES D'IDENTITÉ DES USINES PRINCIPALES DE PRODUCTION

Usine	Choisy-le-Roi	Neuilly-sur-Marne/ Noisy-le-Grand	Méry-sur-Oise
<b>Ressource</b>	Seine	Marne	Oise
<b>Capacité maximale</b>	600 000 m <sup>3</sup> /jour	600 000 m <sup>3</sup> /jour	340 000 m <sup>3</sup> /jour
<b>Production moyenne</b>	302 000 m <sup>3</sup> /jour	325 000 m <sup>3</sup> /jour	134 000 m <sup>3</sup> /jour
<b>Territoire desservi</b>	Sud de Paris	Est de Paris	Nord de Paris
<b>Population desservie</b>	1,92 million	1,77 million	0,88 million

## MODERNISATION DU POSTE DE COMMANDE DE L'USINE DE MÉRY-SUR-OISE ET TRAVAUX DE RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Datant des années 1980, le poste de commande, qui permet le pilotage de l'usine, fait l'objet d'importants travaux de modernisation afin de répondre aux nouveaux besoins en matière de supervision, d'ergonomie et de sûreté, ainsi que d'alimentation de la performance énergétique. À ce titre, le mur-rideau de la façade a été entièrement renouvelé et répond à la réglementation thermique RT 2012.

**Durée des travaux : 20 mois**

**Montant des travaux : 2,7 M€**





Station de pompage de Bruyères-de-Sèvres

# Le pompage et le stockage

## Les stations de pompage

Pour alimenter toutes les zones du territoire quelle qu'en 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 76 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).

Au total, ce sont plus de 800 000 m<sup>3</sup> de stockage qui permettent d'alimenter les usagers du SEDIF.

45

stations de pompage

76

réservoirs

848 595 m<sup>3</sup>

de stockage maximal, toutes réserves confondues, soit un volume de sécurité de plus d'une journée de consommation moyenne.

## 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>	223 365	219 100	95 610	1 200	539 275
<b>2<sup>e</sup> élévation</b>	64 800	19 950	58 150	0	142 900
<b>3<sup>e</sup> élévation</b>	3 000	0	1 620	0	4 620
<b>Total général</b>	<b>367 165</b>	<b>308 050</b>	<b>172 180</b>	<b>1 200</b>	<b>848 595</b>

# Le transport et la distribution

## Un réseau sécurisé et contrôlé en permanence

- le réseau est fortement maillé, de façon à ce que la rupture accidentelle d'une canalisation ne compromette pas la continuité du service.
- près de 1 750 capteurs Res'Echo surveillent près de 900 km de conduites en zones sensibles 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.
- 216 sondes qualité multiparamètres contribuent à la surveillance du réseau et assurent la traçabilité de l'eau.
- des diagnostics sont réalisés sur les canalisations en service afin d'identifier les zones du réseau qui nécessiteraient une action spécifique.



Chantier de performance réseau à Argenteuil

**528 705**

branchements



**7 929 km**

de canalisations



**762 000 m<sup>3</sup>**

distribués/jour



Taux de rendement du SEDIF

**90,44 %**

### Le renouvellement 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 service public de l'eau renouvelle près de 1% du linéaire total de réseau en moyenne chaque année, en :

- privilégiant les techniques « sans tranchée » (pour diminuer les impacts environnementaux des chantiers) ;
- imposant 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 », matériaux durables, désinfection avant mise en service, branchements dotés d'un dispositif anti-retour destiné à protéger le réseau public, ...

La politique patrimoniale active menée par le SEDIF depuis plusieurs années a été l'un des facteurs ayant permis d'atteindre dès 2019 un rendement de plus de 90%. Compte tenu de ces excellentes performances, le SEDIF souhaite développer pour la décennie à venir une gestion patrimoniale plus ciblée, mettant en œuvre des technologies avancées de surveillance du réseau et de traitement des données, permettant de maintenir ces résultats, sans compromettre la gestion durable de ce patrimoine.



Création de la chambre de comptage autour de la canalisation DN 2000

# La performance réseau

Au regard des défis climatiques que nous devons tous relever, chaque m<sup>3</sup> prélevé dans les ressources en eau, chaque kWh utilisé pour traiter cette eau doit être optimisé et arriver au robinet de nos usagers. Pour ne plus en perdre une goutte, le SEDIF œuvre chaque jour à améliorer la performance de son réseau.

## Les travaux de la sectorisation du réseau avancent

Pour localiser plus rapidement les fuites non visibles, garantir et améliorer son rendement de réseau, le SEDIF a choisi de sectoriser ce dernier. Les travaux lancés en 2019 se poursuivent à un bon rythme.

Les zones desservies par les usines de production regroupent chacune environ 1 800 km de réseau en moyenne. Plus de 90 secteurs permettront de surveiller en continu les volumes distribués sur l'ensemble du réseau.

En 2021, la plus grosse conduite de transport du SEDIF (2 mètres de diamètre) a été équipée d'une chambre de comptage à Thiais. Le volume transitant dans cette conduite, d'environ 190 000 m<sup>3</sup>/j, est mesuré via des sondes à ultrasons, installées dans une chambre d'environ 7 mètres de profondeur. Cette conduite étant la plus stratégique sur le centre Seine, les données mesurées sont envoyées en temps réel à l'usine de Choisy-le-Roi et au système de pilotage ServO.

## La modulation de pression : une solution innovante pour la pérennité du réseau

Dans certaines zones du réseau du SEDIF la pression peut atteindre des niveaux très élevés (jusqu'à 10 bars). Cette pression importante soumet le réseau à de fortes contraintes mécaniques et peut occasionner des volumes de pertes importants en cas de fuite. Pourtant, en période creuse, il n'est pas nécessaire d'avoir une pression élevée pour répondre à la demande. Moduler la pression en fonction de la demande en eau, via la pose de vannes de régulation en entrée et sortie d'un secteur permettra donc de limiter les casses sur les conduites, d'allonger la durée de vie des canalisations et de réduire les volumes perdus lors de fuites. Un 1<sup>er</sup> secteur test est situé sur la commune de Vaires-sur-Marne. Les travaux réalisés en 2021 ont été réceptionnés en janvier 2022. Avant la mise en service de la modulation de la pression, une période d'observation des consommations d'au moins 4 mois est nécessaire. Cette dernière est actuellement en cours et la modulation de pression sera effective courant 2022.

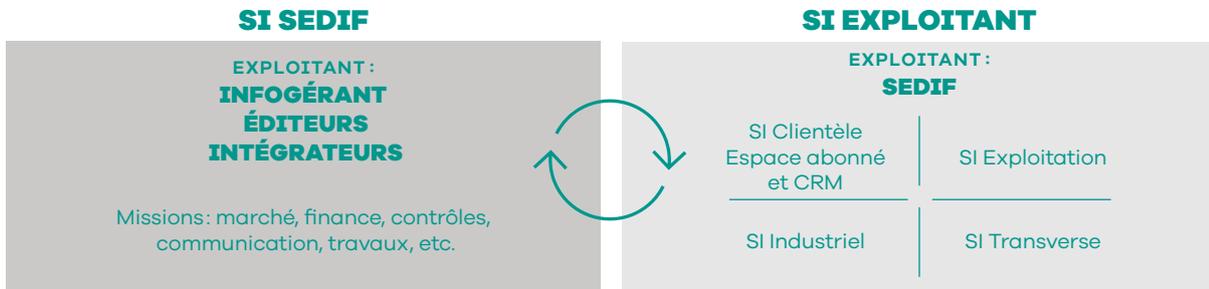
## La surveillance quotidienne du rendement au service de la traque des fuites du réseau

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.

Depuis 2020, le SEDIF et son délégataire ont mis en place un algorithme permettant de calculer le rendement quotidien du réseau pour l'optimiser. Les millions de données de la télérelève et de la surveillance du réseau (débit, pression, compteurs) sont injectées en continu dans un module de calcul spécifique de l'hypervision ServO appelé ADR (Aide au Diagnostic du Réseau). Ainsi, il est possible de suivre l'évolution journalière des pertes en distribution sur la totalité du territoire du SEDIF et d'établir des bilans secteur par secteur afin d'orienter sur le terrain, de manière plus efficace, la recherche active de fuite et économiser des volumes perdus pour une meilleure gestion de la ressource en eau.

La poursuite de la sectorisation du réseau va permettre de fiabiliser ces calculs grâce à un comptage plus précis.

# SI du service public de l'eau - propriété : SEDIF



## Le Système d'Information (SI du SEDIF)

Le SI du service public de l'eau est composé du SI SEDIF et du SI Exploitant.

Afin d'être en mesure de piloter et de contrôler les projets de service de l'exploitant, le SEDIF doit maîtriser le SI du service de l'eau dans sa globalité. Le SI Exploitant est un bien de retour. Ce qui signifie que les composants SI, les données et le matériel reviennent en pleine propriété au SEDIF en fin de contrat.

Le SEDIF, en tant qu'autorité organisatrice, est responsable de la préparation à la réversibilité du SI (capacité à transférer le SI d'un opérateur à un autre), période de tuilage qui permettra d'assurer la continuité de service à l'entrée en vigueur du futur contrat de DSP au 1<sup>er</sup> janvier 2024, avec les mêmes performances. Les tâches sont à définir avec les 3 acteurs: le SEDIF, les exploitants entrant et sortant.

En 2020, une étude du déménagement du data center de secours localisé à Nanterre dans les locaux du Groupe VEOLIA, a été réalisée.

En 2021, il a été décidé de faire réaliser le déménagement en 2023 par l'entrant et sous le pilotage du SEDIF.

Dans ce but, un projet d'isolement réseau co-construit avec le délégataire a permis d'isoler avec succès, et dans un contexte de pénurie des composants informatiques, le réseau SI du délégataire et celui du Groupe VEOLIA.

La préparation du projet de nouveau contrat a permis de mettre à jour la connaissance des actifs du SI Exploitant, qui doivent être parfaitement documentés pour réussir la réversibilité:

- les matrices descriptives des contrats SI et SII (Système d'Information Industriel) ;
- les audits et les documentations des composants critiques du SI ;
- la démarche d'inventaire des actifs SI.

Des audits de données du patrimoine sont également réalisés dans le cadre de la préparation à la réversibilité. Il s'agit de vérifier la capacité à reprendre la donnée, de l'interroger. L'objectif est de récupérer des données de bonne qualité à la fin du contrat.

Le délégataire a mis en place un Plan de Continuité d'Activité, un Plan de Reprise d'Activité, un Plan de Continuité Informatique et un Plan de Reprise Informatique dans le cadre du contrat actuel. En 2021, le SEDIF a suivi l'exercice annuel de PRI PCI.

## SIG du Service Public de l'eau

Le 1<sup>er</sup> semestre 2021 a été marqué par l'achèvement de la migration des bases de données SIG du SEDIF et de son exploitant, débutée en 2020.

Plusieurs sujets ont été lancés auprès de l'exploitant et sous l'impulsion du SEDIF, avec l'objectif de toujours améliorer les données patrimoniales et d'exploitation du service public de l'eau. Parmi ces sujets:

- l'alignement des différents référentiels de données ;
- le référencement des plans en classe A ;
- la création d'un outil de saisie des plans d'amiante.

À noter que la fiabilisation et la correction des données s'est poursuivie en continu toute l'année.

Sur son SI propre, le SEDIF a finalisé le renouvellement de ses contrats de maintenance applicative du portail cartographique OCRE et de l'acquisition des licences SIG auprès d'ESRI (Environmental Systems Research Institute). Deux nouvelles applications web ont également vu le jour afin de permettre la visualisation des données patrimoniales de Seine-Port, ainsi que les données environnementales sur tout le territoire du SEDIF.

# Gestion patrimoniale des réseaux

## Développement d'un outil numérique pour l'étude du comportement géo-mécanique des canalisations en béton armé

Suite à l'instrumentation par géotextile à fibre optique d'une canalisation de transport, le SEDIF poursuit la recherche sur le vieillissement de ses conduites en béton armé en lien avec leur environnement.

Le projet, initié avec une thèse en 2015, se poursuit dans le cadre d'une collaboration de recherche menée avec l'Institut de Mécanique et d'Ingénierie (I2M) de l'Université de Bordeaux sur le sujet de la « Modélisation du comportement géo-mécanique d'une conduite de transfert en contexte incertain ».

Les précédentes étapes ont permis l'instrumentation d'une conduite et l'exploitation des données collectées nécessaires au bon déroulement de la mission de recherche. Par la suite, un outil numérique pour l'étude du comportement géo-mécanique des conduites enterrées a été développé.

Ce programme permet, en intégrant la variabilité spatiale de la raideur du sol, d'estimer le risque de défaillances des éléments constitutifs du réseau d'eau potable.

Le test de l'outil sur plusieurs canalisations dans des contextes environnementaux variés permettra d'évaluer l'intérêt de poursuivre le développement du logiciel.

## La surveillance de la pression du réseau pour une meilleure gestion

Grâce à une meilleure détection des phénomènes de pression transitoire sur le réseau, par nature rapide, le SEDIF souhaite gérer et optimiser en continu le service et le rendre plus agile.

Dans le cadre de son objectif « Smart Network », le SEDIF ambitionne d'équiper le réseau de capteurs de pression haute fréquence pour notamment analyser les régimes transitoires dans le réseau. Le déploiement massif de ces capteurs permettra une surveillance accrue du réseau (identification des « coups de bélier », secousses de compressibilité et de cisaillement) et une détection plus rapide des fuites.

À court terme, cela permet d'améliorer la performance du service par des interventions plus rapides et ciblées. À plus long terme,

l'exploitation de ces données servira à affiner les connaissances sur la corrélation entre la survenue des phénomènes transitoires et les défaillances du réseau.

La poursuite du projet d'expérimentation de l'installation de 60 capteurs sur 10 communes du territoire, a permis de préciser les modalités de définition de localisation optimale pour combiner les objectifs de gestion patrimoniale, de surveillance du réseau et d'amélioration de la performance.

Une seconde expérimentation est également en cours via le déploiement de 4 capteurs de pression haute fréquence pour détecter et identifier différents problèmes sur le réseau. L'origine de quelques « coups de bélier » a pu être établie et des actions ciblées ont pu être mises en œuvre pour prévenir ces phénomènes. Des vannes fermées ont aussi été détectées alors que réputées ouvertes, de même que des clapets défectueux, des tirages intempestifs et des fuites.

Chantier de  
renouvellement de  
canalisation au Raincy



### L'intelligence artificielle au service de la gestion patrimoniale

Afin de maintenir le patrimoine du réseau en bon état de fonctionnement par un rythme de renouvellement adapté, le SEDIF explore les outils de l'intelligence artificielle.

La gestion patrimoniale du réseau progresse et s'enrichit selon divers axes dont la hiérarchisation des conduites de distribution à renouveler selon le risque et plus seulement la probabilité de casses.

Le projet mené avec la société Altéreo qui développe, à partir de données patrimoniales intégrant les conduites et branchements, un outil combinant des algorithmes de modélisation par apprentissage automatique (« machine learning ») et des méthodes de fouilles de données (« data mining »), conduit à définir des familles de canalisations à comportements à risque, qui pourraient être utilisées pour établir les programmes de renouvellement de conduites de distribution.

Il s'agit de répondre à la question « Quels sont les canalisations et les équipements qui présentent le plus grand risque de défaillance et qu'il est nécessaire de renouveler en priorité ? » pour permettre au SEDIF d'appuyer ses choix stratégiques et

techniques pour assurer la gestion durable du service en intégrant des composantes nouvelles et en faisant apparaître des causalités émergentes, comme l'influence de la météo sur les casses.

Cette approche a fait l'objet d'une présentation au congrès professionnel de l'ASTEE en septembre 2021 et d'un article publié dans la revue TSM : « Impact de la température de l'eau sur les casses de canalisations – le cas d'étude du SEDIF ».

#### Une nouvelle stratégie de gestion patrimoniale du réseau de transport

De la maintenance préventive à la maintenance prédictive : une stratégie basée sur une sélection plus ciblée des renouvellements.

Jusqu'à présent, la stratégie patrimoniale des feeders d'eau potable du SEDIF s'appuyait sur la volonté d'éradiquer les matériaux dits « à risque ». Cet ensemble de conduites ayant quasiment été renouvelé aujourd'hui, le SEDIF établit

une nouvelle politique de gestion patrimoniale des canalisations de transport.

En s'appuyant sur la surveillance accrue du réseau et un diagnostic préalable approfondi de chaque tronçon, le renouvellement des conduites sera priorisé et hiérarchisé afin d'optimiser les investissements tout en bénéficiant des meilleurs technologies sur le marché. La démarche passe par l'approfondissement de la connaissance du patrimoine, d'un point de vue physique, hydraulique, historique, SIG, vieillissement. Il s'agit également de mieux caractériser l'environnement des canalisations et d'en appréhender les interactions, à l'extérieur et l'intérieur de la conduite. Cela passe par l'étude de la problématique de la corrosion, des zones à forte complexité d'intervention (dites « sensibles ») ainsi que par des échanges avec d'autres acteurs de la gestion patrimoniale, tels que des industriels, universitaires, entreprises et grands services d'eau menant des démarches similaires.

# Plan pluriannuel d'investissement

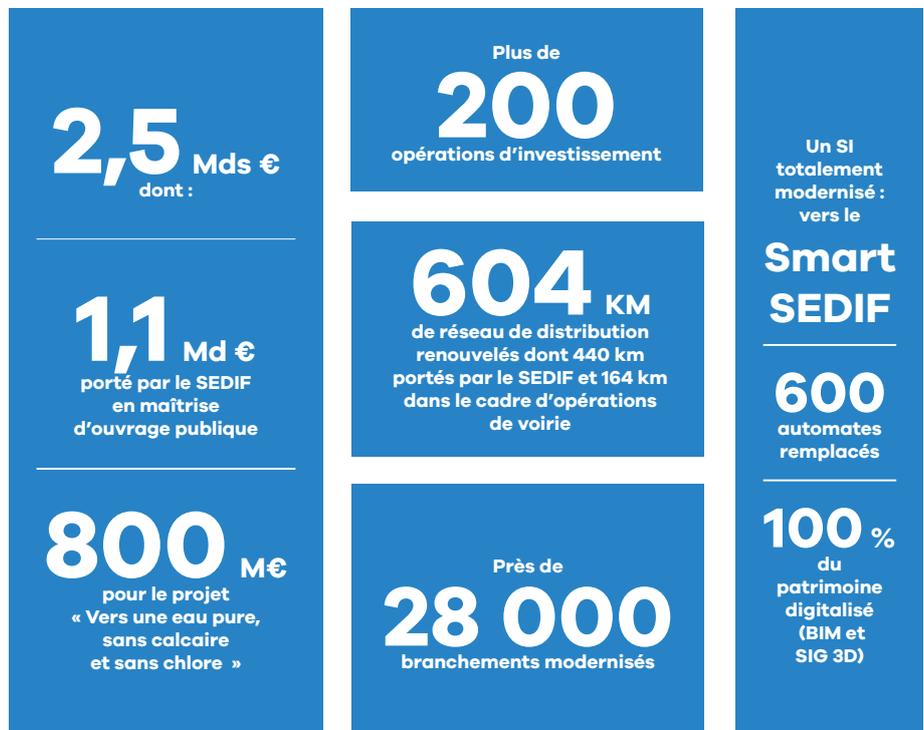
En tant qu'autorité organisatrice et maître d'ouvrage, propriétaire de toutes ses installations, le SEDIF décide, en toute transparence, des grandes orientations du service. Il fixe notamment le prix de l'eau potable et définit la politique de gestion de son patrimoine. A travers son Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) 2022-2031, le SEDIF décline sa politique d'investissement qui décrit une vision sur 10 ans du service public de l'eau.

## Approbation et objectifs

Le Comité du 16 décembre 2021 a approuvé le PPI 2022-2031 qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022. En cohérence avec les valeurs du SEDIF, le PPI 2022-2031, d'un montant total de 2,5 milliards d'euros sur 10 ans, dont 1,1 milliard d'euros porté directement par le SEDIF, permettra de délivrer le meilleur service au meilleur prix, dans une approche durable et sécurisante qui préserve les générations futures et qui anticipe le changement climatique. Parallèlement aux travaux de renouvellement de la délégation de service public, le SEDIF a donc identifié les 4 enjeux généraux suivants qui sous-tendent le PPI :

- accentuation du rôle de service public;
- anticipation du service de l'eau de demain;
- gestion d'un patrimoine durable et innovant;
- engagement dans les enjeux sociétaux et environnementaux.

## CHIFFRES DU PPI 2022 - 2031



Le PPI intègre également une volonté de développement d'une vision SMART du service qui correspond à une optimisation en continu du service et utilisation des nombreuses données issues des nouvelles

technologies de l'information et de la communication. L'objectif est de mettre en place : un SMART Water (relations avec les abonnés), un SMART Network (optimisation de la distribution d'eau) et un SMART City (partage des données).

**Contenu du PPI**

À partir des objectifs spécifiques, près de 235 besoins identifiés ont été convertis en opérations d'investissement (travaux ou études).

La mise en œuvre du traitement membranaire par Osmose Inverse Basse Pression (OIBP) sera l'opération la plus importante du Plan. Cette technique permettant une filtration très fine de l'eau pour enlever toutes les impuretés sera mise en place sur les 3 usines principales: Méry-sur-Oise, Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne. Elle consacre le projet du SEDIF: « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore ».

Parallèlement, une centaine d'opérations portant sur des travaux d'amélioration, de sécurisation, de sûreté, de maîtrise de l'énergie ou sur des nouveaux besoins de renouvellement patrimonial, ont été intégrées, dans un esprit de renouvellement responsable du patrimoine. Les opérations les plus remarquables sont : le renouvellement des unités de filtration sur sable des 3 usines de production, la refonte de l'unité élévatoire de Choisy, la réhabilitation des réservoirs de Châtillon et de Villiers-le-Bel, ou encore la rénovation de la station de transfert de Villeteuseuse.

Concernant le réseau de transport et de distribution, le PPI prévoit un fort déploiement de capteurs de surveillance sur le réseau, la mise en œuvre généralisée de techniques innovantes de surveillance et de diagnostic des canalisations, l'utilisation de l'intelligence artificielle pour mettre en place une gestion précise et ciblée du réseau, une accélération du renouvellement des branchements avec près de 28 000 unités, le renouvellement et la modernisation de l'ensemble du dispositif de télérelève ainsi qu'une accentuation du renouvellement des organes de réseaux.

Parallèlement, le PPI prévoit le renouvellement raisonné des conduites. Celui-ci concernera 60 km/an du réseau de distribution, dont 16,3 km/an seront réalisés en lien avec des renouvellements de voirie et 50 kilomètres de feeders dans le cadre de la gestion patrimoniale, mais également en lien avec les projets tiers.

Le PPI programme aussi différentes évolutions du SI du service public de l'eau qui s'articulent autour de 4 thèmes :

- déploiement du BIM (Building Information Modeling) pour tous les ouvrages du SEDIF ;

- passage du SIG en classe A d'ici 2026 et développement de la réalité augmentée ;
- développement de l'Open data afin de rendre accessibles et publiques certaines données du service de l'eau ;
- refonte des outils de gestion liés aux consommateurs.

Le système d'information industriel doit également évoluer :

- intégration des objets connectés ;
- refonte des systèmes de pilotage, d'aide à la conduite des 3 usines principales, ainsi que du SI sûreté.

L'objectif est de tendre vers un « jumeau numérique » des installations.

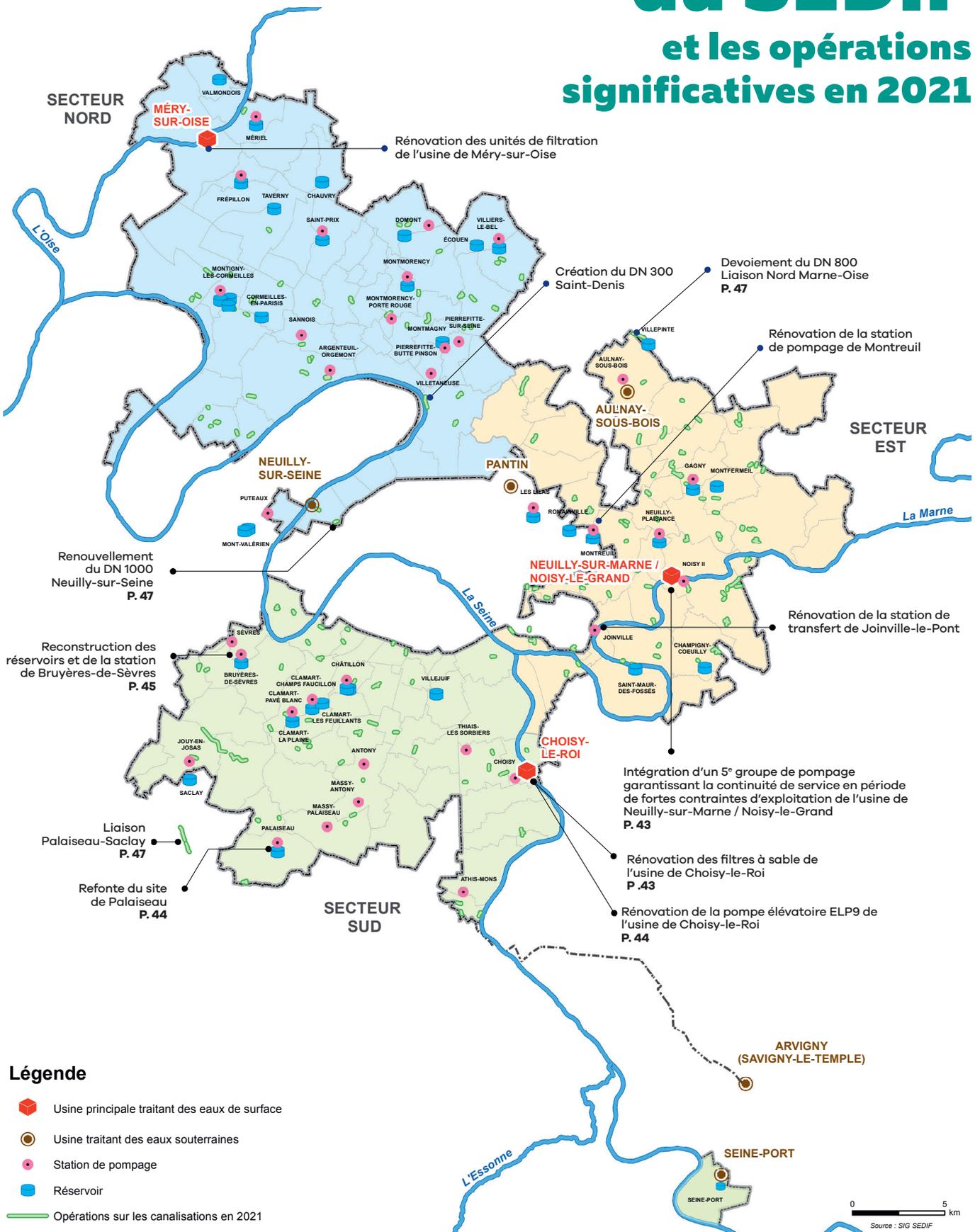
Enfin, différentes études sont programmées dans le PPI, pour permettre au SEDIF de disposer des connaissances et des outils nécessaires à ses missions d'autorité organisatrice et de maître d'ouvrage.

**Suites**

Dans le cadre d'une démarche affirmée de prospective financière, le PPI sera désormais actualisé tous les ans.

	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	Total (M€ H.T.)
<b>Usines de production</b>	29,2	30,7	35,4	44,6	43,2	32,9	24,9	29,1	22,9	22,8	315,5
<b>Filières haute performance</b>	14,8	9,8	2,6	0,9	1,9	1,9	1,2	0,5	0,5	-	33,8
<b>Sites distants</b>	14,6	20,6	17,9	24,4	23,9	19,3	13,2	5,8	6,3	3,1	149,1
<b>Réseaux de transport</b>	23,1	28,3	14,1	31,0	21,9	19,3	19,6	14,1	10,8	9,7	191,9
<b>Tiers</b>	1,5	0,6	3,6	16,6	5,2	5,7	5,8	7,2	5,1	4,0	55,4
<b>Réseaux de distribution</b>	37,5	35,7	36,4	34,3	34,3	34,3	34,4	34,3	34,3	34,3	350,0
<b>SI (hors informatique industrielle)</b>	0,7	0,6	0,6	7,8	0,8	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	13,5
<b>Fins d'opérations diverses</b>	0,4	0,0	-	-	-	-	-	-	-	-	0,4
<b>Total (M€ H.T.)</b>	<b>121,7</b>	<b>126,4</b>	<b>110,5</b>	<b>159,6</b>	<b>131,3</b>	<b>114,2</b>	<b>99,6</b>	<b>91,5</b>	<b>80,5</b>	<b>74,4</b>	<b>1 109,6</b>

# Les ouvrages du SEDIF et les opérations significatives en 2021



# Maintenir un haut niveau de performance en poursuivant les travaux de renouvellement du patrimoine industriel

## Usine de Choisy-le-Roi – rénovation des filtres à sable

La rénovation des filtres à sable, mis en service dans les années 60 et étape clé dans la potabilisation de l'eau, se poursuit.

Située après la décantation et avant l'ozonation, l'étape de filtration de l'usine de Choisy-le-Roi est riche de 54 filtres à sable. Ce procédé d'épuration biologique consiste à faire passer l'eau à travers un lit de matériau filtrant comme le sable. Au cours de ce passage, la qualité de l'eau s'améliore considérablement par l'élimination de matières en suspension et de l'ammoniaque. Cette méthode de purification offre le

double avantage d'être économique et d'une exploitation simple. La continuité de service de l'usine de production étant indispensable, des travaux de grande ampleur sont engagés selon deux phases (2020-2022 puis 2025-2030).

**DURÉE DES TRAVAUX**  
8,5 ans  
**MONTANT OPÉRATION**  
56,5 millions d'euros



## Usine de Neuilly-sur-Marne – nouvelle ligne de pompage

À Neuilly-sur-Marne, l'intégration d'un 5<sup>e</sup> groupe neuf de pompage, renforce la sécurité de l'unité élévatoire pour garantir la continuité de service en période de fortes contraintes d'exploitation.

Les pompes de l'unité élévatoire de l'usine de Neuilly-sur-Marne, qui produit en moyenne 316 000 m<sup>3</sup>/j et peut atteindre une capacité maximum de 600 000 m<sup>3</sup>/j, alimentent en eau potable le réseau de première élévation de la banlieue est de Paris (1,79 million d'habitants). L'unité élévatoire comporte deux sous-unités : 2 groupes de pompage (ELP3 et ELP4) dans l'unité B et 2 groupes (ELP1 et ELP2) dans l'unité C, chaque pompe assurant un débit variable compris entre 5 000 et 13 500 m<sup>3</sup>/h.

La nouvelle ligne de pompage ELP5, de même puissance que les quatre

existantes, s'insère dans l'unité C entre ELP1 et ELP2, sur un emplacement réservé d'origine, afin de renforcer la sécurité de production, suite aux dysfonctionnements survenus sur certaines pompes. Avec cinq pompes, le niveau de sécurité de l'usine de Neuilly-sur-Marne sera équivalent à celui de Choisy-le-Roi, un seul groupe permettant d'assurer la production moyenne de l'usine.

Les travaux, dont la fin est prévue en septembre 2022, sont réalisés par le groupement d'entreprises (FELJAS & MASSON / CLEMESSY / SAT) :

- pose des conduites d'aspiration et de refoulement ;
- fourniture et pose du groupe de pompage ;
- intégration de la nouvelle file de pompage dans l'architecture électrique et de contrôle-commande de l'unité élévatoire.

**DURÉE DES TRAVAUX**  
Neuilly-ELP5 : 19 mois  
**MONTANT DES TRAVAUX**  
Neuilly-ELP5 : 4,15 M€ HT



Pompe ELP 9 entièrement rénovée, prête pour son retour à l'usine de Choisy-le-Roi

## Usine de Choisy-le-Roi – rénovation de la pompe ELP 9

À Choisy-le-Roi, la pompe ELP 9, installée en 1987, qui permet d'atteindre un débit de 21 600 m<sup>3</sup>/h, est la plus importante du SEDIF. Sa rénovation, lancée en 2020, a nécessité son démontage pour expertise afin de déterminer les travaux de rénovation nécessaires à son bon fonctionnement.

Les pompes de l'unité élévatoire de l'usine de Choisy-le-Roi, qui produit en moyenne 300 000 m<sup>3</sup>/j et peut atteindre une capacité maximum de 600 000 m<sup>3</sup>/j, alimentent en eau potable le réseau de première élévation de la banlieue sud de Paris (1,88 million d'habitants).

L'unité élévatoire comporte deux sous-unités : 5 groupes de pompage dans l'unité A et 3 groupes de pompage dans l'unité B, dont ELP 9, au débit variable compris entre 10 000 et 21 600 m<sup>3</sup>/h.

En raison de la vétusté de l'unité élévatoire et d'un faible rendement constaté, sa rénovation complète a été décidée : la première étape, engagée en juillet 2020, concerne le groupe de pompage ELP 9.

Les travaux ont été réalisés par l'entreprise GTIE INFI-ACTEMIUM :

- démontage de la pompe transférée pour remise en état chez le fournisseur ;
- remontage de la pompe réparée et renouvellement d'une vanne de refoulement de diamètre 1500 mm ;
- travaux d'électricité et d'automatismes connexes (tableau haute tension et contrôleur du variateur de vitesse) et divers travaux ponctuels de reprise de génie-civil.

Après des essais de remise en route concluants, ELP 9 est de nouveau en service.

Les travaux sur les autres groupes de pompage de l'unité élévatoire démarrent en avril 2022, pour un montant de 23,11 M€ H.T. et une durée de 45 mois.

**DURÉE DES TRAVAUX CHOISY-ELP 9**

**17 mois**

**MONTANT DES TRAVAUX CHOISY-ELP 9**

**1,6 M€ HT**



Inauguration du site de Bruyères-de-Sèvres en octobre 2021 après 4 ans de travaux

## Inauguration du site de Bruyères-de-Sèvres

Après quatre ans de travaux, le SEDIF a mis en service les réservoirs et la station de pompage de ce site qui alimentent 40 000 personnes.

Le SEDIF a investi près de 10 millions d'euros pour transformer ce site dont les réservoirs dataient de l'exposition universelle de 1900.

Le nouvel ouvrage, construit dans le respect d'exigences fortes en termes de développement durable avec la réduction des consommations énergétiques et une intégration paysagère soignée, permet la sécurisation de l'alimentation en eau potable, la fiabilisation des installations avec des rendements optimisés, la modernisation du patrimoine et l'amélioration constante du service à l'utilisateur.

Le bâtiment contient une station de pompage et deux réservoirs de 2000 m<sup>3</sup> chacun, accueillie sur son toit une clairière végétalisée, et est au cœur d'un réaménagement paysager hébergeant 47 nouveaux arbres.

## Vers une eau sans chlore, une démarche novatrice en France

Le Comité d'experts « eau sans chlore » poursuit ses travaux débutés en 2020.

Le projet du SEDIF de distribution d'une eau sans chlore s'appuie sur le déploiement de l'Osmose Inverse Basse Pression (OIBP) dans l'ensemble des usines du SEDIF prévu vers 2030.

Le Comité d'experts, regroupant des universitaires spécialistes de la qualité microbiologique, des institutionnels et des maîtres d'ouvrage français et internationaux s'est réuni à deux reprises en 2021 pour continuer son travail exploratoire et le partage des connaissances de chacun.

Les maîtres d'ouvrage Eau de Grenoble ainsi que PWN, la compagnie de distribution d'eau dans la province néerlandaise de Hollande septentrionale, et Waternet (Amsterdam), ont présenté leurs retours d'expérience sur la

distribution d'une eau sans chlore au mois de mars 2021. En novembre 2021, des travaux de groupe ont été menés pour proposer les bases d'une méthodologie de détermination des zones les plus sensibles du réseau de distribution en termes de risque de contamination, mais aussi pour l'élaboration de programmes de surveillance de la qualité bactériologique de l'eau, à intégrer dans un système d'alerte.

Le travail de ce comité s'est ensuite poursuivi avec la visite de l'unité de Nanofiltration de Méry-sur-Oise. Les connaissances acquises grâce à ces échanges permettront d'aboutir à une démarche maîtrisée pour la mise en œuvre d'une eau sans chlore, tout en garantissant la sécurité sanitaire de l'eau délivrée.

# Le renouvellement du réseau de distribution

48 kilomètres de canalisations renouvelés en 2021 en maîtrise d'ouvrage publique.



Environnement du chantier de la RN14 pour les JO 2024

## EXEMPLE DE POSE D'UNE NOUVELLE CANALISATION POUR L'ALIMENTATION DE L'ÎLE-SAINT-DENIS DANS LE CADRE DES JO 2024

En Seine-Saint-Denis, sur le territoire de Plaine Commune, des études hydrauliques menées par le SEDIF ont montré que le réseau actuel devait être renforcé entre L'Île-Saint-Denis et Saint-Denis, le futur village olympique de Paris 2024 générant une augmentation de la consommation d'eau.

Une partie du chantier s'est effectuée sous le pont qui traverse la Seine et le canal de navigation de Saint-Denis ainsi que sous une route nationale à fort trafic. Ces problématiques ont engendré une adaptation particulière des travaux. Ce chantier, long de 630 mètres, s'est achevé en février 2022 pour un montant de 600 000 euros.

## Renouvellement du réseau de distribution

Le XV<sup>e</sup> Plan du SEDIF a pour objectif la gestion durable d'un patrimoine pérennisé et modernisé. Le renouvellement du réseau de distribution permet également d'améliorer encore le rendement et de lisser les investissements futurs. En 2021, les marchés de travaux liés à la distribution ont permis de renouveler plus de 44 km de canalisation de distribution.

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

Les travaux de renouvellement du SEDIF, cumulés à ceux réalisés par le délégataire, atteignent un total de plus de 67 km de canalisations remplacés, soit un taux de renouvellement d'environ 0,85% en 2021, et un taux annuel moyen de 1,15% du linéaire total du réseau sur ces 5 dernières années.

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

Ainsi 807 km de réseau de distribution ont été renouvelés au cours de la période 2011-2021, en adéquation avec la réalisation des programmes pluriannuels de travaux et des plans d'investissement votés par les élus du SEDIF.

**XV<sup>e</sup> PLAN (2016-2021)**  
**MAÎTRISE D'OUVRAGE SEDIF :**  
**424 KM + DÉLÉGATAIRE 109 KM**  
**SOIT 533 KM**



**Ugo BOESSO**

Chargé d'opérations – Service Canalisations

Le SEDIF s'engage, par la création de nouvelles canalisations, au côté de la SOLIDEO pour assurer l'alimentation du village olympique des JO 2024.

## Neuilly-sur-Seine – pose d'une conduite de 1000 mm

En concertation avec la ville de Neuilly-sur-Seine qui mène un projet de requalification de l'avenue Charles de Gaulle (RN13), le SEDIF a renforcé son réseau de transport en remplaçant une conduite DN 500 mm vétuste par une canalisation DN 1000 permettant de fiabiliser la desserte des abonnés.

La pose de la canalisation, dans un contexte urbain très dense, s'est faite via trois tirs de microtunnelier, une technique sans tranchée qui a permis de réduire les nuisances du chantier en limitant le bruit, la poussière et en n'impactant pas la circulation routière.

Cette technique a permis de poser la canalisation à environ 2 m sous la RN13 et à 1,50 de l'extrados du tunnel du métro ligne 1.

**DURÉE DES TRAVAUX**  
mai 2021 à mars 2022  
**MONTANT DES TRAVAUX**  
3,97 M€ HT

## DN 800 L17 SGP Triangle de Gonesse

Le projet de création de la ligne de Métro L17 par la Société du Grand Paris qui reliera la station « Saint-Denis-Playel » et la station « Mesnil-Amelot » a conduit le SEDIF à programmer le dévoiement d'une canalisation de transport de diamètre DN 800 de la liaison Nord-Oise-Marne.

La pose de la canalisation en fonte ductile de DN 800 mm, dans un contexte périurbain, s'est faite par une technique de tranchée ouverte sur environ 650 mètres, et par l'utilisation de 3 forages horizontaux de DN 1200 sur un linéaire d'environ 60 mètres afin de passer sous un ouvrage d'assainissement en toute sécurité.

**DURÉE DES TRAVAUX**  
novembre 2020 à juillet 2021  
**MONTANT DES TRAVAUX**  
5,10 M€ HT

## Bouclage du réseau du SEDIF entre les sites de Palaiseau et Saclay: Pose d'une conduite DN 600

Le projet de liaison Palaiseau-Saclay du SEDIF s'inscrit dans l'accompagnement d'une « Opération d'Intérêt National »: l'aménagement du plateau de Saclay.

Afin de répondre aux enjeux d'approvisionnement en eau potable du plateau de Saclay, le SEDIF procède à la sécurisation de ses installations existantes, en créant des moyens de secours mutuels et d'interconnexions avec les Autorités organisatrices voisines du SEDIF au travers d'une canalisation de 600 mm de diamètre.

La pose de la canalisation le long de la RN18, en milieu agricole, s'est effectuée en collaboration avec le Commissariat à l'Energie Atomique (CEA) sur les deux tiers du linéaire. Cette mutualisation a permis une réduction du temps des travaux, de leur coût et le respect des contraintes de délais imposées par la Société du Grand Paris.

**MONTANT DU PROGRAMME DE TRAVAUX**  
24,6 M€ HT dont 2,3 M€ HT de travaux effectués en 2021  
**LINÉAIRE**  
sur 10 km de linéaire total, 5,1 km ont été réalisés depuis 2017 dont 1,1km en 2021

# Innovation, diversité et réactivité

## La règle de trois du SEDIF par rapport aux projets d'aménagement en 2021

**La transformation de l'agglomération parisienne en une métropole à rayonnement mondial à l'horizon 2030 s'accompagne d'un foisonnement de projets d'envergure en termes de transports en commun (métro, tram, etc.) et d'aménagements de toutes natures : constructions immobilières (ZAC, PRU, PUP, etc.), restructurations urbaines (réaménagement de carrefours, verdissement de voies, etc.).**

Le SEDIF, soucieux d'embellir le territoire francilien contribue activement à cette évolution en accompagnant l'ensemble des opérations d'aménagement, avec pour objectif une maîtrise du prix de l'eau en limitant les déplacements de ses ouvrages, et par conséquent les dépenses restant à la charge de l'utilisateur du service public de l'eau.

### Le SEDIF défend les intérêts des usagers

Dans le cadre d'une opération d'aménagement appelée également « opération tiers », le SEDIF :

- définit et limite les interfaces des projets « aménageurs » avec les ouvrages du SEDIF ;
- échange dans l'intérêt des usagers de l'eau avec les « aménageurs » sur la prise en charge financière et les délais de réalisation ;
- met en place des conventions techniques, administratives et financières ;
- réalise des études de dévoiement et les travaux ;
- suit d'un point de vue technique et financier l'ensemble du projet du service public de l'eau dont il a la charge.

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

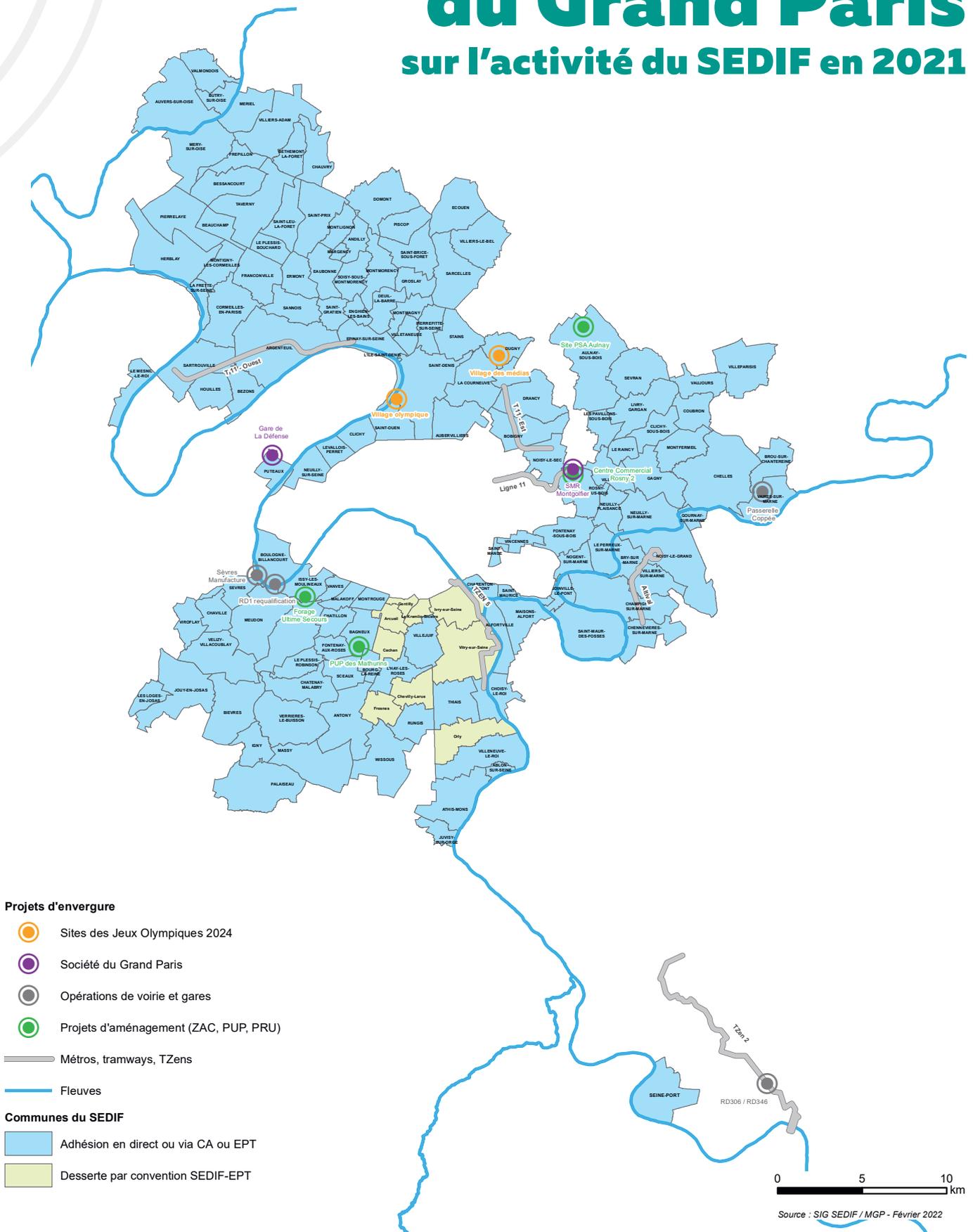
- été sollicité par les aménageurs (collectivités territoriales, bureaux études, ...) afin de s'assurer de la compatibilité de leurs projets avec les ouvrages d'eau potable (Passerelle Coppée, Sèvres Manufacture, Barreau RD306 /346, Train/tram T11, Altival) ;
- géré et animé des projets d'aménagement complexe et multi-acteurs tels que l'aménagement du site PSA à Aulnay-sous-Bois, l'aménagement du Plateau de Saclay ou l'aménagement de la colline des Mathurins (Projet Urbain Participatif (PUP)) à Bagneux ;

- finalisé la mise en œuvre du plan d'ultime secours sur le Plateau de Saclay et sur la commune d'Issy-les-Moulineaux ;
- défini avec les acteurs concernés des documents types pour améliorer l'efficacité des process (Procédure de conception réalisation, mise à jour du modèle de convention, gestion des permis de construire) ;
- participé à l'élaboration du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) 2022 – 2031 ;
- poursuivi le contrôle du délégataire en renforçant la démarche de vérification de l'ensemble des documents produits par ce dernier.

Par ailleurs, le SEDIF a, au cours de l'année 2021, au titre des Grands Projets d'aménagement :

- conclu des conventions de financements de travaux et d'études avec plusieurs demandeurs pour un montant total de 185 000 € TTC ;
- conseillé les aménageurs afin de limiter le linéaire de réseaux proposé en déplacement par leurs soins afin de réduire les coûts associés (environ 2 M€ économisés pour le SEDIF en 2021 correspondant à 500 mètres linéaires de conduite non déplacée) ;
- poursuivi la mise en place d'un outil cartographique pour faciliter le positionnement des projets et opérations de renouvellement patrimonial et l'évaluation des besoins futurs en eau sur le territoire.

# Impact des projets du Grand Paris sur l'activité du SEDIF en 2021





# 03

**Un service public engagé...  
pour une eau  
d'excellence et  
un coût maîtrisé**

---

• <b>Consommation et population</b>	<b>52</b>
• <b>Un système sous haute surveillance pour une continuité h24/7j/7</b>	<b>53</b>
• <b>Informier et sensibiliser le public</b>	<b>54</b>
• <b>Qualité de l'eau : qui contrôle quoi</b>	<b>56</b>
• <b>Les paramètres sous surveillance</b>	<b>58</b>
• <b>Tableau de bord de la qualité de l'eau</b>	<b>60</b>
• <b>L'expérience usagers</b>	<b>62</b>
• <b>L'Observatoire de la qualité du service public de l'eau</b>	<b>65</b>
• <b>Comprendre votre facture</b>	<b>66</b>
• <b>À quoi sert votre facture ?</b>	<b>68</b>
• <b>Comment évolue votre facture ?</b>	<b>70</b>
• <b>Facture et tarifs 2021</b>	<b>72</b>
• <b>Le budget consolidé</b>	<b>75</b>
• <b>Le compte administratif 2021</b>	<b>76</b>
• <b>La dette</b>	<b>77</b>
• <b>L'investissement : financement et réalisation</b>	<b>78</b>

- 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 2022.
- Retrouvez plus de détails sur les volumes et les données de l'eau par commune en **annexe 02** « Les données de l'eau dans ma commune ».



photo Shutterstock

# Consommation et population



**135**  
communes



**544 602**  
abonnés



**4,05**  
millions  
d'usagers



**3 370**  
abonnés  
en plus

La vente d'eau en gros représente plus de 11 Mm<sup>3</sup>, dont 1,6 Mm<sup>3</sup> vers SENEQ à l'ouest de Paris, et 8,2 Mm<sup>3</sup> à destination de la CACP (Communauté d'Agglomération de Cergy-Pontoise).

## Des volumes consommés en baisse

Avec 209 654 Mm<sup>3</sup>, les volumes consommés en 2021 sont en baisse de 3,32% par rapport à 2020 (216,9 Mm<sup>3</sup>).

## Des ventes d'eau (11 Mm<sup>3</sup>) très largement supérieures aux imports (1,1 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.



### Georges SIFFREDI

Vice-président du SEDIF

Délégation Gestion interne

Président du Conseil départemental des Hauts-de-Seine (92)

Vice-président de la Métropole du Grand Paris

La solidarité instaurée entre les 135 communes membres et leurs 4 millions d'usagers, a permis de structurer un réseau dense et efficace, et d'innover de façon constante pour améliorer la qualité et la sécurité de l'eau produite.

# Un système sous haute surveillance pour une continuité H24 7j/7

Le réseau du SEDIF se caractérise par un système résilient et robuste d'infrastructures interconnectées. Les 3 usines principales construites sur des ressources distinctes, la Seine, la Marne et l'Oise, ont des capacités de production doublées par rapport au besoin nominal et des conduites de transport permettent des transferts et échanges d'eau entre les différentes unités de production qui se secourent mutuellement. Le ServO permet de contrôler l'ensemble de ce dispositif sécurisé.

## Une démarche d'ordonnement pour une coordination interne

Les travaux programmés sur le patrimoine industriel sont menés avec l'objectif de continuer de pouvoir répondre aux besoins du territoire tenant compte des variations importantes liées aux pointes de consommations, soumises aux variations journalières (jour/nuit) ou saisonnières (périodes de fortes chaleurs) ainsi qu'aux contrats de vente d'eau en gros aux collectivités voisines.

En 2021, des opérations de rénovation ont limité les capacités de production de deux des usines principales :

- à Choisy-le-Roi les travaux de la tranche ferme des filtres à sable ont réduit la capacité de production de 600 000 m<sup>3</sup>/j à 420 000 m<sup>3</sup>/j ;
- à Méry-sur-Oise les travaux de rénovation des filtres à sable et à charbon ont limité la capacité de production de la tranche 1 de 100 000 m<sup>3</sup>/j.

Ces travaux, qui réduisent la capacité de production de deux des

**Sécuriser l'alimentation en eau potable et garantir la qualité sanitaire au robinet des quatre millions d'usagers du territoire exigent un pilotage permanent et continu. Grâce au ServO et plus particulièrement son Niveau 4, les prévisions de production pour chacune des usines principales et les interventions d'exploitation sur le patrimoine industriel et le réseau sont définies et ordonnancées pour assurer la continuité du service.**

usines principales, appellent à la vigilance en cas de survenance d'une pollution de plus de 24 heures sur la 3<sup>e</sup> ressource disponible, la Marne, pouvant générer un arrêt total de l'unité de Neuilly-sur-Marne. Le soutien et la mobilisation d'opérateurs voisins s'avéreraient nécessaires. Pour minimiser ces risques et maîtriser la capacité de traitement totale, un suivi de tous les impacts des interventions et arrêts d'unités fonctionnelles est mis en place au travers d'une démarche d'ordonnement. Les travaux sont planifiés pour garantir un niveau de production suffisant et assurer une distribution H24 au robinet des usagers.

## Une coordination externe efficace à l'échelle régionale

Des interconnexions avec les opérateurs voisins du SEDIF permettent aussi des échanges d'eau entre les réseaux.

Depuis 2018, dans le prolongement de la déclaration d'intention signée pour améliorer la résilience de la région Île-de-France face à une crue de type 1910 sur la Seine, les 4 autorités

organisatrices AQUAVESC, SEDIF, SENEQ et Ville de Paris/Eau de Paris, ont créé un groupement de commandes pour réfléchir aux solutions de sécurisation de la production et de la distribution et réduire les vulnérabilités.

Cette coopération permet de partager :

- les programmations de travaux réduisant les capacités de production et influençant les conditions de secours mutuel ;
- les tests d'interconnexions pour évaluer les transferts d'eau possibles entre les Autorités organisatrices.

## Perspective et vision à long terme

Le réchauffement climatique induira des épisodes de sécheresse ou de crues plus marqués. Pour définir les solutions d'approvisionnement en eau potable en cas de scénarii de crue égaux à R1,15 (115%) de la crue de 1910 ou R1,4 (140%), une étude lancée par le SEDIF identifie les mouvements de population dans une telle hypothèse et le dimensionnement d'une usine de secours à construire en amont ou en aval de Paris.



Le stand du service public de l'eau lors de l'édition 2021 du Garden Parvis à La Défense, Crédit photo: Yves Bittar

# Informer et sensibiliser le public

## La communication institutionnelle

Chaque année, le SEDIF publie à l'attention de ses communes adhérentes, élus et usagers, des documents institutionnels présentant ses activités, ses actualités et ses actions tels que le magazine Inf'Eau ou diverses plaquettes thématiques (pour 2021 : le guide de l'aménageur, la plaquette Solidarité Eau, le plan pluriannuel d'investissement 2022-2031).

**Les nouveautés 2021 :** une newsletter du service public de l'eau en Île-de-France, baptisée Inf'Eau Express, a été lancée. Les comptes **Facebook** et **Twitter** du SEDIF ont été uniformisés sous une appellation unique avec une animation quasi quotidienne. La communication institutionnelle s'est développée sur **LinkedIn**.



Plus sur internet : découvrez les vidéos de Gaspard G

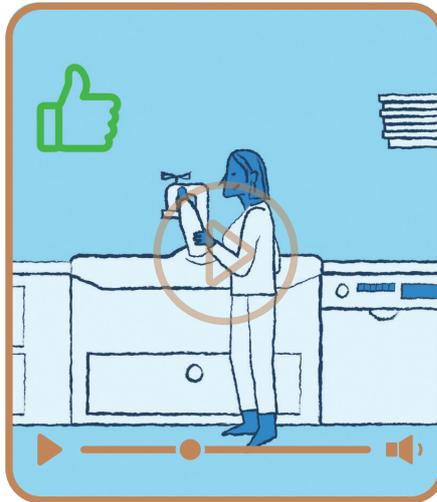
## Les principales actions de communication en 2021

- En novembre 2021, un nouveau numéro du journal « Mon eau & Moi », composé de « stories », a été distribué sur le territoire. Le Youtuber Gaspard G est revenu en vidéo sur ces dernières pour apporter son éclairage.
- En complément du journal et de la newsletter « Mon eau & Moi », trois nouveaux outils ont été lancés en



avril 2021 par le SEDIF et son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France : une application mobile, un assistant vocal et un espace consommateur. Ces outils permettent aux usagers d'accéder à toutes les informations, services et astuces indispensables à une plus grande connaissance de leur eau du robinet et à une meilleure maîtrise de leur consommation.

- Dans le but d'aller à la rencontre de ses usagers, le SEDIF a été présent sur deux événements phares en 2021 : le **Garden Parvis** à La Défense (1<sup>er</sup> juillet au 13 août) et le **100<sup>e</sup> Congrès de l'ASTEE** à la Cité des sciences et de l'industrie (21 septembre au 3 octobre). Le jeu des 7 erreurs, proposé lors de ce dernier et présentant des éco-gestes du quotidien, a ensuite été décliné en une série de vidéos sur les réseaux sociaux. Le SEDIF a également proposé des portes ouvertes à l'usine de Méry-sur-Oise dans le cadre des **Journées du Patrimoine**.
- Pour promouvoir l'eau du robinet comme eau de boisson, le SEDIF, par le biais de son délégataire, a participé à différents **événements sportifs** pour ravitailler les participants en eau potable. Il a également déployé auprès des **CCAS** des bouteilles réutilisables pour les plateaux-repas livrés aux personnes âgées et proposé aux communes adhérentes différents outils comme le bar à eau ou l'éco-studio pour leurs événements.
- Pour faire connaître les activités du SEDIF, des vidéos ont été réalisées sur des thèmes tels que les métiers de l'eau, les chantiers en cours ou encore les retours sur événement.



### L'information ciblée pour les abonnés

- La **lettre Clario**, jointe à la facture trimestrielle (ou annuelle pour les mensualisés), donne des informations sur les innovations et les services mis en place pour les abonnés, sur l'actualité, sur les résultats des enquêtes de qualité et fournit des conseils pratiques.
- Pour faciliter les démarches des abonnés, un **guide** a également été publié en août 2021 et des vidéos thématiques ont été réalisées sur ce sujet.

### Des actions et des supports pédagogiques

Tout le long de l'année, le SEDIF a proposé de **nombreux outils pour faire découvrir aux plus jeunes** le circuit de l'eau mais aussi les sensibiliser à la protection de la ressource en eau et aux bons gestes pour maîtriser leur consommation (par le biais des mini-conférences « L'eau à l'école », du kit pédagogique « Du nuage au robinet », de la malle pédagogique ou encore du film pédagogique « Objectif Eau »).

Plus particulièrement, le SEDIF, avec l'appui de son délégataire, a proposé deux actions ponctuelles pour sensibiliser les scolaires :

- En juin et en octobre 2021, l'opération Eco Cons'eau a consisté

à distribuer des sets de table ludiques et pédagogiques dans les cantines des écoles élémentaires du territoire. Cette campagne « Les Aventuriers de l'eau – Protégeons notre planète » a invité les enfants à prendre conscience de l'eau comme bien précieux à préserver en mettant l'accent sur les éco-gestes faciles à adopter au quotidien. **Au total, 110 communes ont participé à l'opération.**

- Un kit de sensibilisation prêt à l'emploi mettant en scène la famille des « Monstrodos », des petits monstres sympathiques portant des messages simples et efficaces à travers des supports prêts à l'emploi, a été proposé à tous les collèges du territoire en octobre 2021 dans le cadre de la mise en place d'éco-délégués au sein des établissements. **85 kits ont été distribués.**

**BIEN FERMÉ  
JE N'EN PERDS  
JAMAIS  
UNE  
GOUTTE.**

**LE ROBINATOR**

**UN ROBINET BIEN FERMÉ  
OU QUI NE FUIT PAS,**  
c'est économiser l'équivalent  
de 160 baignoires pleines  
chaque année.

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. Toutes les actualités du SEDIF sont également disponibles sur les réseaux sociaux :

@SyndicatEauxIDF | @SyndicatEauxIDF | YouTube SEDIF | Syndicat des eaux d'Île-de-France

# Qualité de l'eau : qui contrôle quoi ?

Deux niveaux de contrôle, plusieurs acteurs.

**82 %**

des usagers sont satisfaits du goût de l'eau du robinet

Source : Observatoire de la qualité du service public de l'eau, année 2021



## 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 : près de 400 000 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.

	Nombre de paramètres	Nombre d'analyses <sup>(1)</sup>			
		Eau brute	Eau en cours de potabilisation	Eau produite	Eau distribuée
Contrôle sanitaire	54	28 370		47 903	91 712
Surveillance sanitaire	80	36 409	69 465	32 586	83 169
<b>Nombre total d'analyses</b>		<b>64 779</b>	<b>69 465</b>	<b>80 489</b>	<b>174 881</b>
			<b>389 614</b>		

<sup>(1)</sup> 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**

**Site Internet du ministère de la Santé**

- <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau>  
*Résultats des analyses réalisées sur l'eau distribuée dans le cadre du contrôle sanitaire.*

**Site internet de l'ARS d'Île-de-France**

- rubrique Santé publique / Eaux / Eau du robinet et qualité  
<https://www.iledefrance.ars.sante.fr>  
*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.*

**Site internet du SEDIF**

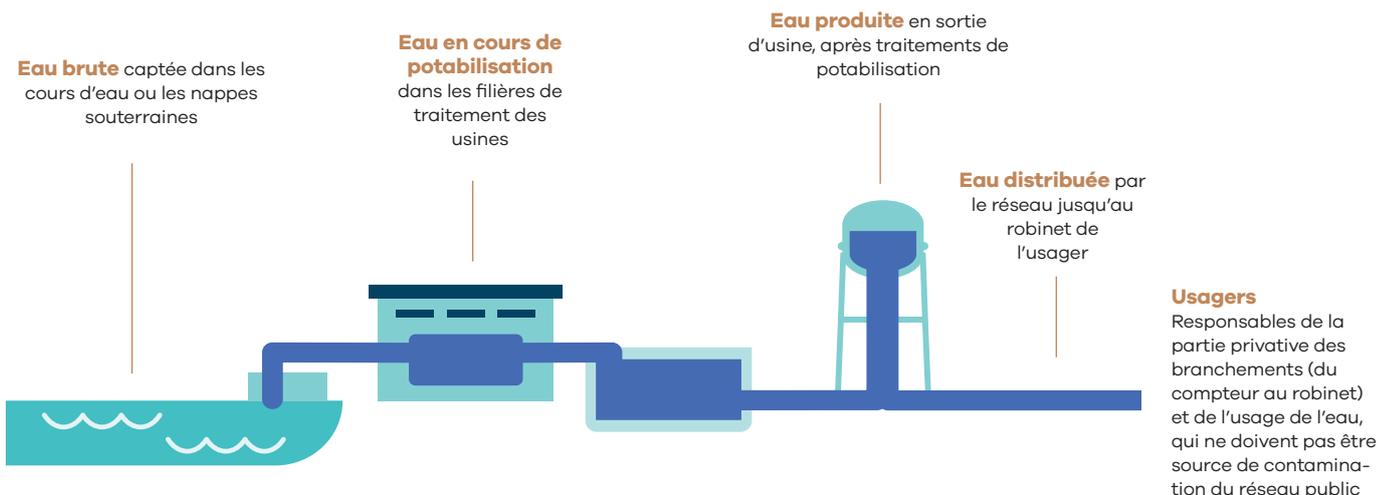
- rubrique L'eau chez moi / Les informations de ma commune  
[www.sedif.com](http://www.sedif.com)  
*Informations dynamiques par commune, mises à jour régulièrement.*

**Lettre Clario du 2<sup>e</sup> trimestre**

- la Lettre Clario est jointe à la facture d'eau (et disponible sur le site internet du SEDIF, rubrique Médiathèque / Publications / Informations abonnés).  
*La Lettre Clario du 2<sup>e</sup> trimestre revient sur les principaux résultats de la qualité de l'eau de l'année précédente.*

**Newsletter Clario Qualité**

- (inscription facultative)  
*Lettre d'information trimestrielle sur la qualité de l'eau et ses usages, le cycle de l'eau, etc.*



# Les paramètres sous surveillance



Pour garantir la qualité de l'eau, près de 400 000 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 désagréable et pas de changement anormal » 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. 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.



## Le tritium, un paramètre très contrôlé

La présence de tritium dans l'environnement est surtout attribuable aux activités humaines. Bien que l'OMS fixe une activité maximale admissible de 10 000 becquerels/litre (Bq/L), les instances européennes ont porté cette limite à un niveau très inférieur (100 Bq/L), afin de limiter les rejets en tritium de l'industrie électronucléaire. Depuis que le suivi est mis en œuvre, aucun dépassement n'a jamais été enregistré.

### 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 1 000 fois plus faible que la recommandation de l'organisation mondiale de la santé (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.

### 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 4 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.

### 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.



### 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

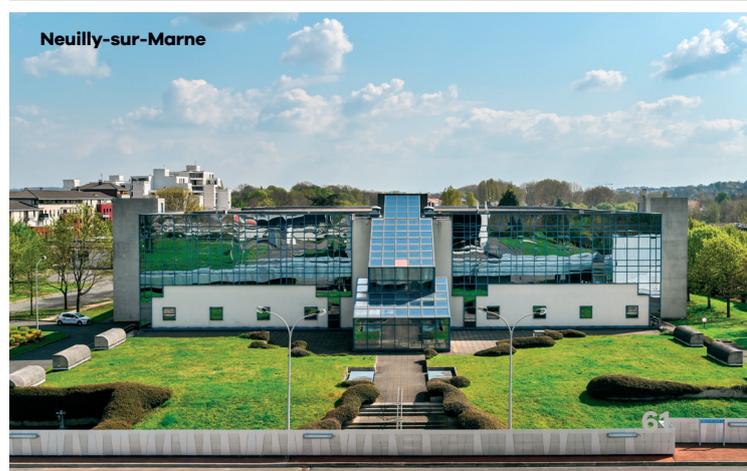
Résultats du contrôle sanitaire 2021 - Teneur par unité de distribution					
Mesure	Choisy-le-Roi	Neuilly-sur-Marne	Méry-sur-Oise	Aulnay-sous-Bois	
Nitrates (mg/L)	moyenne	23	20	21	0,1
	fourchette	14 à 35	10 à 32	7 à 27	0 à 0,7
Aluminium (µg/L)	moyenne	42	47	< 10	< 10
	maximum	65	113	28	< 10
Dureté (°f) <sup>(6)</sup>	moyenne	23	26	16	32
	fourchette	19 à 28	20 à 35	7 à 24	24 à 34
<b>Composés minéraux</b>					
Calcium (mg/L)	moyenne	86,1	92,4	56,6	98,5
Magnésium (mg/L)	moyenne	3,4	8,8	3,1	21,6
Sodium (mg/L)	moyenne	11,6	12,5	15,4	8,0
Potassium (mg/L)	moyenne	2,5	2,5	3,0	1,7
Chlorures (mg/L)	moyenne	23,0	22,5	26,0	9,0
Sulfates (mg/L)	moyenne	32,0	45,1	20,0	33,7
Bicarbonates (mg/L)	moyenne	222,0	256,0	158,0	391,0
Fluor (mg/L)	moyenne	0,05	0,15	0,07	0,54

	Seuils réglementaires	Résultats du contrôle sanitaire 2021	
		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	99,98% <sup>(3)</sup>	-
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>	99,96% <sup>(4)</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%	-

<sup>(1)</sup> Becquerel par litre — <sup>(2)</sup> Millisievert par an — <sup>(3)</sup> Le prélèvement du 10 décembre 2021 a montré la présence d'un pesticide dans l'eau produite par l'usine de Choisy-le-Roi à une concentration supérieure à la limite de qualité de 0,1 µg/L. Il s'agit du Métaldéhyde, utilisé pour lutter contre les limaces, mesuré à 0,2 µg/L. Ce dépassement ponctuel n'entraîne pas de limitation des usages de l'eau. — <sup>(4)</sup> 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.

Neuilly-sur-Seine	Pantin	Savigny-le-Temple	Seine-Port	Limites de qualité <sup>(5)</sup>	Références de qualité <sup>(6)</sup>
13	1,8	31	27	50	200 <sup>(7)</sup>
6 à 34	1 à 3	28 à 34	27 à 27		
22	< 10	< 10	-		
31	< 10	12	-		
17	25	32	33		
13 à 23	24 à 26	31 à 33	33 à 34		
59,8	71,2	117,8	119,2		
4,9	17,6	6,7	7,2		
11,3	19,2	15,7	16,6		200
5,4	9,3	3,4	3,9		
15,0	13,7	38,9	44,6		250
22,1	80,6	36,6	44,4		250
195,0	263,0	311,0	322,0		
0,20	0,41	0,15	0,14	1,5	

<sup>(5)</sup> Les limites de qualité portent sur des paramètres susceptibles de générer des effets sur la santé. Les eaux destinées à la consommation humaine doivent les respecter — <sup>(6)</sup> Les références de qualité concernent 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 — <sup>(7)</sup> 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 — <sup>(8)</sup> Degré français : 1°f = 10 mg/l de carbonate de calcium = 4 mg/l de calcium.



# L'expérience usagers :

## Une écoute et adaptation permanente pour répondre aux nouveaux usages et attentes de tous les usagers

Les équipes clientèles sont des acteurs de proximité au service des usagers pour répondre à toutes leurs sollicitations, avec un choix de canal de contact varié, qu'ils soient abonnés ou non.

Les collaborateurs du SEDIF et du délégataire s'engagent chaque jour pour délivrer un service de haut niveau qui fait référence.

### ...personnalisée pour chaque usager

- le service client est doté d'outils performants qui lui permettent de nouer une relation personnalisée, attentionnée avec les usagers ;
- l'outil Rock permet d'avoir une visibilité sur le ou les contrats existants, la traçabilité de tous les contacts avec les abonnés. Chaque téléconseiller a connaissance de leurs parcours, leurs habitudes de consommation, les services qu'ils ont souscrits et adapte sa prise en charge ;
- l'outil téléphonique Odigo déployé début 2020 a permis de basculer l'ensemble du service client en télétravail, sans rupture ni dégradation de la qualité de service, et la mise en place de nouveaux canaux de contact comme le CHAT.

Pour limiter l'attente des usagers, un service de conciergerie leur permet de déposer leur numéro de téléphone et d'être recontactés dès qu'un téléconseiller est disponible, ou sur un créneau de 2h qu'ils choisissent, près de 8 000 contacts ont bénéficié de ce service confort.

### Une activité industrielle en volume...

- **342 000 appels** pris en charge dans un délai moyen de 55 secondes ;
- plus de **36 500 mails** traités, dont 99.92% sous un délai de 48h ;
- un taux de réclamation écrite maîtrisé à **1,22%** (moyenne nationale SISPEA : 3.6%)
- **154 000 interventions**, respect de la plage de rendez-vous de 2h dans 99.83% des cas ;
- plus de **2 millions de factures** dont 93% sur index réel ;
- près de **880 000 bouteilles d'eau distribuées** dans le cadre du secours en eau.

Les collectivités, les gestionnaires d'habitat collectif et les usagers gérant, soit de gros volumes de consommation ou de contrats, bénéficient d'un numéro dédié pour solliciter le service grands comptes, au sein duquel une équipe dédiée répond à leurs besoins spécifiques.

**Vers toujours plus de confort et d'autonomie**

Parce que nos usagers veulent disposer d'un service 24h/24 7j/7, ils sont plus de 340 000 à avoir créé leur espace abonné et à gérer quand ils le veulent leur contrat. Ainsi plus de 26 000 demandes ont été traitées via l'espace abonné en 2021 (11 000 en 2019).

**Mon eau & Moi**

L'application mobile « Mon eau & Moi » vient compléter ce dispositif et s'adresse aux usagers abonnés ou non. Lancée mi-avril 2021, elle compte déjà plus de **23 000 téléchargements** et est notée très positivement par les usagers.

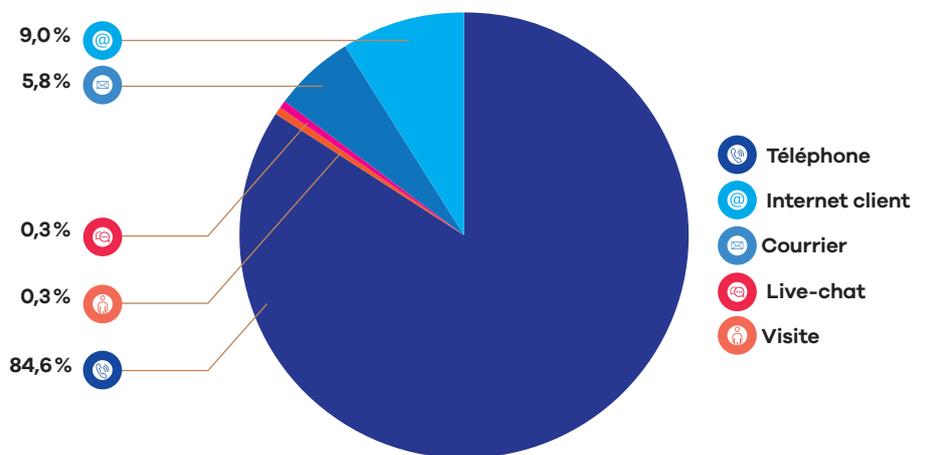
**Un service engagé dans la préservation de la ressource et la maîtrise du budget**

Les fuites sur réseau privatif sont non seulement de l'eau perdue en usage, mais aussi des € perdus pour les ménages.

À la demande du SEDIF, le délégataire a développé, testé et déployé un système d'alerte fuite pour l'habitat collectif. Le volume d'écoulement permanent est comparé à la consommation globale et permet d'alerter en cas de fuite



**RÉPARTITION PAR CANAL DE CONTACT DES SOLICITATIONS DES USAGERS**



avérée et conséquente. L'espace abonné a évolué pour permettre aux gestionnaires d'immeuble de visualiser les fuites et de paramétrer leur propre seuil d'écoulement permanent. Fort de ce succès qui a déjà permis d'envoyer plus de **12 000 alertes, dans 55% des cas la fuite s'est réduite ou est totalement réparée dans les 3 mois.**

Ce dispositif est jugé utile et nécessaire pour 85% des gestionnaires d'immeuble. Un dispositif similaire sera testé pour les collectivités en 2022.

Je consulte mes consommations sur une période donnée



les télécharge si besoin

et je peux transmettre mon index!



Les enquêtes à chaud

Écouter, comprendre, analyser pour sans cesse améliorer...

La voix des usagers est une source majeure d'amélioration de leurs parcours et de leur prise en charge, pour alimenter sans cesse l'attention que nous portons à limiter leur effort, à les informer en temps réel, à les surprendre positivement en devant leur sollicitation ou en améliorant des services créés pour eux.

Plus de 79 000 enquêtes ont été envoyées aux usagers ayant sollicité le service client, plus de 10% d'entre eux ont répondu et évaluent le service très favorablement avec une note de **4.33/5**. Tous les usagers ayant mis une note de 0 à 1 sont systématiquement rappelés pour analyser le motif de leur insatisfaction et le cas échéant la résoudre définitivement.



L'audit de suivi de 2021, confirme les bonnes pratiques pour conserver le Label excellence de service obtenu par les services grands comptes, label qui souligne la maturité d'une organisation dans la gestion très qualitative et pro active de son expérience usager.



UN SERVICE CERTIFIÉ DEPUIS 2008!



Les engagements de la certification NF Relation Client :

- assurer la disponibilité et l'accessibilité des points de contacts
- respecter les délais annoncés
- apporter des réponses pertinentes et accessibles
- accompagner les clients lors des interactions
- informer et protéger les clients lors des interactions
- prendre en compte la satisfaction et la perception du client
- analyser et prendre en compte les réclamations des clients

Dans le respect du contrat de DSP, et depuis 2008, le délégataire met chaque année en œuvre les actions nécessaires au maintien de la certification NF Relation Client. En 2021, l'audit de suivi souligne les actions menées en continu pour créer une dynamique managériale qui entraîne tous les collaborateurs du délégataire dans la posture de relation attentionnée.

# L'Observatoire de la qualité du service public de l'eau

Afin de toujours mieux remplir sa mission de service public, le SEDIF a mis en place dès 2002 l'Observatoire de la qualité du service qui réalise depuis dix-neuf ans des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et élus. En 2021, ces enquêtes (téléphoniques et questionnaires internet) sont confiées à un prestataire, Médiamétrie en 2021.

## Le SEDIF à l'écoute de ses usagers...

En 2021, **3555** usagers ont été sollicités, pour recueillir leur ressenti tant sur la qualité du service de l'eau, la facturation, ou les éventuels contacts avec le service relation clientèle du délégataire. Une attention particulière a été portée au ressenti des usagers quant à l'accès à une eau plus pure, sans calcaire et sans chlore.

Les usagers ont un très haut niveau de satisfaction quant au service de l'eau en général (**90 %**), et sur la disponibilité de l'eau, sa limpidité ou sa qualité sanitaire (de **90 % à 98 %**), ils sont en attente sur son goût, sa teneur en chlore (**76 %**) et en calcaire (seulement **48 %** de satisfaits).

Les usagers manifestent un fort intérêt pour la fourniture d'une eau sans chlore et sans calcaire, et sont majoritairement prêts (**53 %** des sondés) à un effort financier significatif pour en bénéficier. Les habitudes de consommation restent stables, 72 % des usagers

déclarent boire au moins une fois par semaine l'eau du robinet, ils ne sont que 23 % à la boire exclusivement. La qualité gustative de l'eau reste le frein principal à sa consommation, bien que 88 % des usagers soient conscients que boire de l'eau en bouteille n'est pas écologique.

Le contact avec le service client garde un bon niveau de satisfaction, en léger recul, ils sont 84 % à être satisfaits dont 50 % de très satisfaits. Si les qualités relationnelles et l'écoute des conseillers sont des facteurs de très haute satisfaction (de 93 à 95 %), la qualité de la réponse et le suivi de leur demande restent des axes d'amélioration pour garantir une expérience réussie.

## ...et de ses élus

L'intérêt des élus du SEDIF pour la qualité du service fourni aux habitants de leurs communes et collectivités et leur investissement dans les projets font l'objet d'une attention particulière, et d'une enquête dédiée.

- **98 %** des délégués interrogés sont satisfaits ou très satisfaits de la qualité du service de l'eau dans leur commune et **100 %** d'entre eux ont confiance dans le service,

- **100 %** satisfaits de la qualité de l'eau, la régularité de la pression, sa disponibilité, sa limpidité et son odeur. Ils sont comme les usagers, seulement 88 % satisfaits de sa teneur en chlore, en calcaire et de son goût.

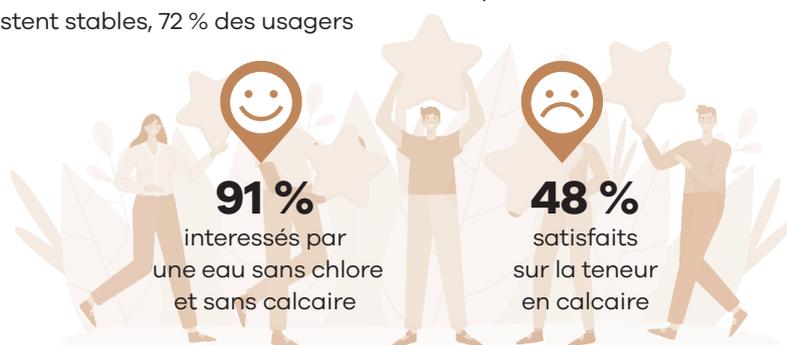
Concernant l'accès à une eau pure, sans calcaire, sans chlore et sans micro particules, les délégués sont majoritairement favorables à la solution innovante proposée par le SEDIF, l'OIBP (Osmose Inverse Basse Pression).

## En synthèse

Les principales frustrations qui impactent la satisfaction des usagers sont liées aux qualités organoleptiques de l'eau : chlore, odeur, goût et teneur en calcaire.

Les principales raisons d'intérêt pour le projet d'une eau sans chlore, sans calcaire et sans résidus médicamenteux : la durée de vie des appareils ménagers, des canalisations, du linge et l'amélioration de la qualité de l'eau distribuée tant pour sa consommation en eau de boisson, que pour la peau, les usagers étant attachés à une qualité de l'eau irréprochable en laquelle ils ont toute confiance.

Ce projet répond aux attentes exprimées des usagers.



# Comprendre votre facture

## Répartition du prix par service au 1<sup>er</sup> janvier 2021

Sur le territoire du SEDIF, l'eau est disponible, au tarif général, à un prix complet pondéré de **4,2332 € TTC par m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2021.**

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 5,50 € TTC** par m<sup>3</sup> selon le coût de l'assainissement, qui dépend de l'organisation retenue par les communes.

### Votre consommation

	Volume consommé	Ancien index	Nouvel index	Déterminé par
Compteur n° ECHANTILLON	120 m <sup>3</sup>	0 au 01.01.2021	120 au 01.01.2022	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 délégataire du 01-01-2021 au 01-01-2022 tranche 1	120	0,7038	84,46	5,50%
Part Syndicale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,4200	50,40	5,50%
Abonnement trimestriel du 01-01-2021 au 01-01-2022 <i>(Contribution aux frais fixes du service de l'eau)</i>			24,42	5,50%
Préservation des ressources en eau du 01-01-2021 au 01-01-2022 <i>(Agence de l'Eau Seine-Normandie Délibération du 16/12/21 n° 2021 - 45)</i>	120	0,0520	6,24	5,50%
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				
Redevance communale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,5231	62,77	5,78%
Redevance intercommunale du 01-01-2021 au 01-01-2022				
Redevance départementale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,4055	48,66	10,00%
Redevance interdépartementale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,9887	118,64	10,00%
<b>Organismes publics</b>				
Modernisation des réseaux <i>(Agence de l'Eau Seine-Normandie)</i>	120	0,1850	22,20	5,08%
Lutte contre la pollution <i>(Agence de l'Eau Seine-Normandie)</i>	120	0,3958	47,50	5,50%
Développement des voies navigables <i>(Délibération du 16/12/21 n° 2021 - 44)</i>	120	0,0132	1,58	5,50%
Soutien d'étiage <i>(Délibération du 16/12/21 n° 2021 - 46)</i>	120	0,0090	1,08	5,50%
<b>Total HT</b>			<b>487,76</b>	
			montant € HT	
TVA à 3,40%		3,40%	0,70	20,11
TVA à 5,08%		5,08%	1,13	22,20
TVA à 5,50%		5,50%	11,85	215,38
TVA à 5,78%		5,78%	3,65	62,77
TVA à 10,00%		10,00%	16,73	167,30
<b>Total TTC</b>			<b>521,82</b>	
Total TVA			34,06	487,76

## SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

**31%** DU TOTAL FACTURÉ SOIT 1,3017 € HT/M<sup>3</sup>

## SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT

**47%** DU TOTAL FACTURÉ SOIT 2,0049 € HT/M<sup>3</sup>

## TAXES ET REDEVANCES

**22%** DU TOTAL FACTURÉ SOIT 0,9266 € HT/M<sup>3</sup>

### QUELQUES EXEMPLES DE CONSOMMATION DOMESTIQUE

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

1 M<sup>3</sup> = 1000 LITRES

**= 4,2332 € TTC**

EN MOYENNE SUR LE TERRITOIRE DU SEDIF SOIT **0,0042 € TTC LE LITRE AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2021**

## SERVICE PUBLIC DE L'EAU POTABLE

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



## SERVICE PUBLIC DE L'ASSAINISSEMENT

Plusieurs acteurs organisent le service de l'assainissement.

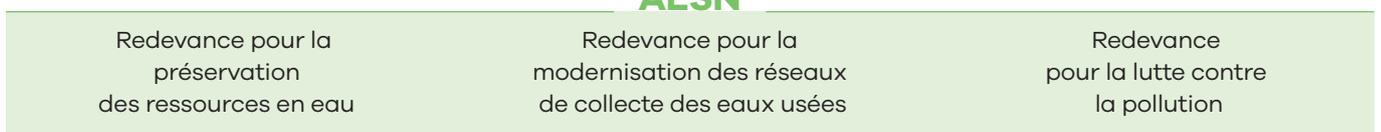


## TAXES ET REDEVANCES

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



### EPTB Seine Grands Lacs

Redevance pour service rendu de soutien d'étiage

### VNF

Taxe pour l'entretien des cours d'eau navigables

### ETAT

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 2021 ?

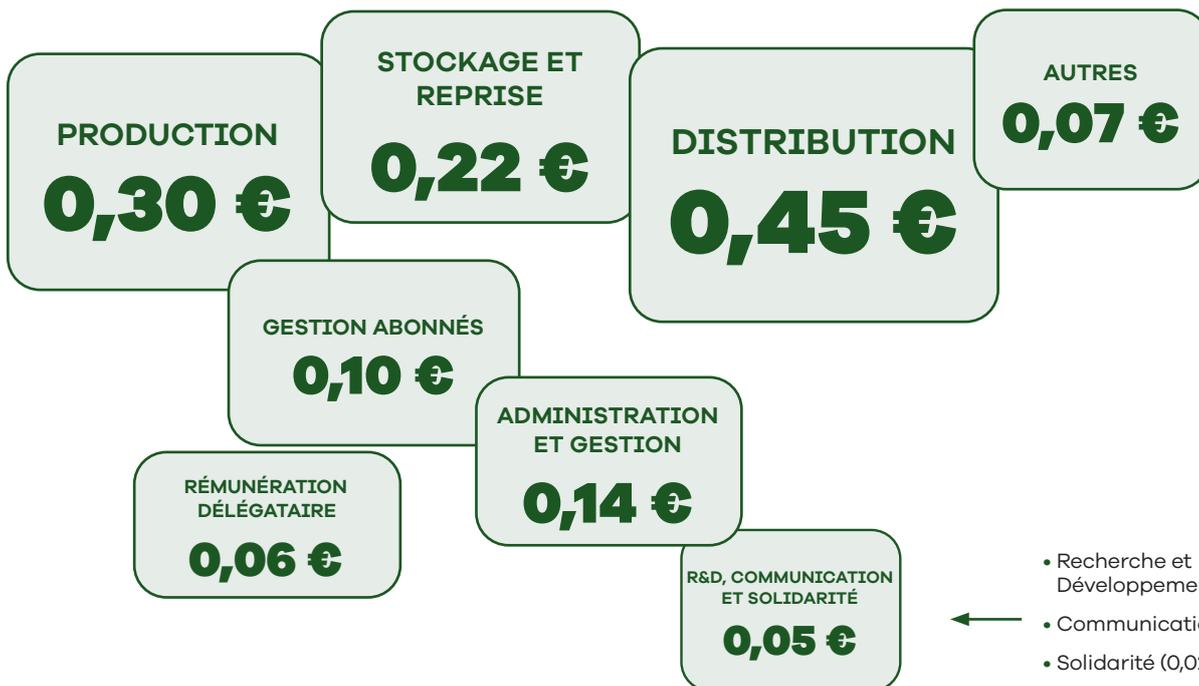
## DE L'USINE DE PRODUCTION D'EAU POTABLE À LA DESSERTE DE L'USAGER

Coût moyen de production du SEDIF y compris coûts de secours (usines secondaires et achats d'eau)

Conduite de l'eau des usines jusqu'aux réservoirs

Gestion, entretien et renouvellement du réseau de distribution jusqu'à l'utilisateur

Frais du groupe du délégataire et impôts



### MÉTHODE

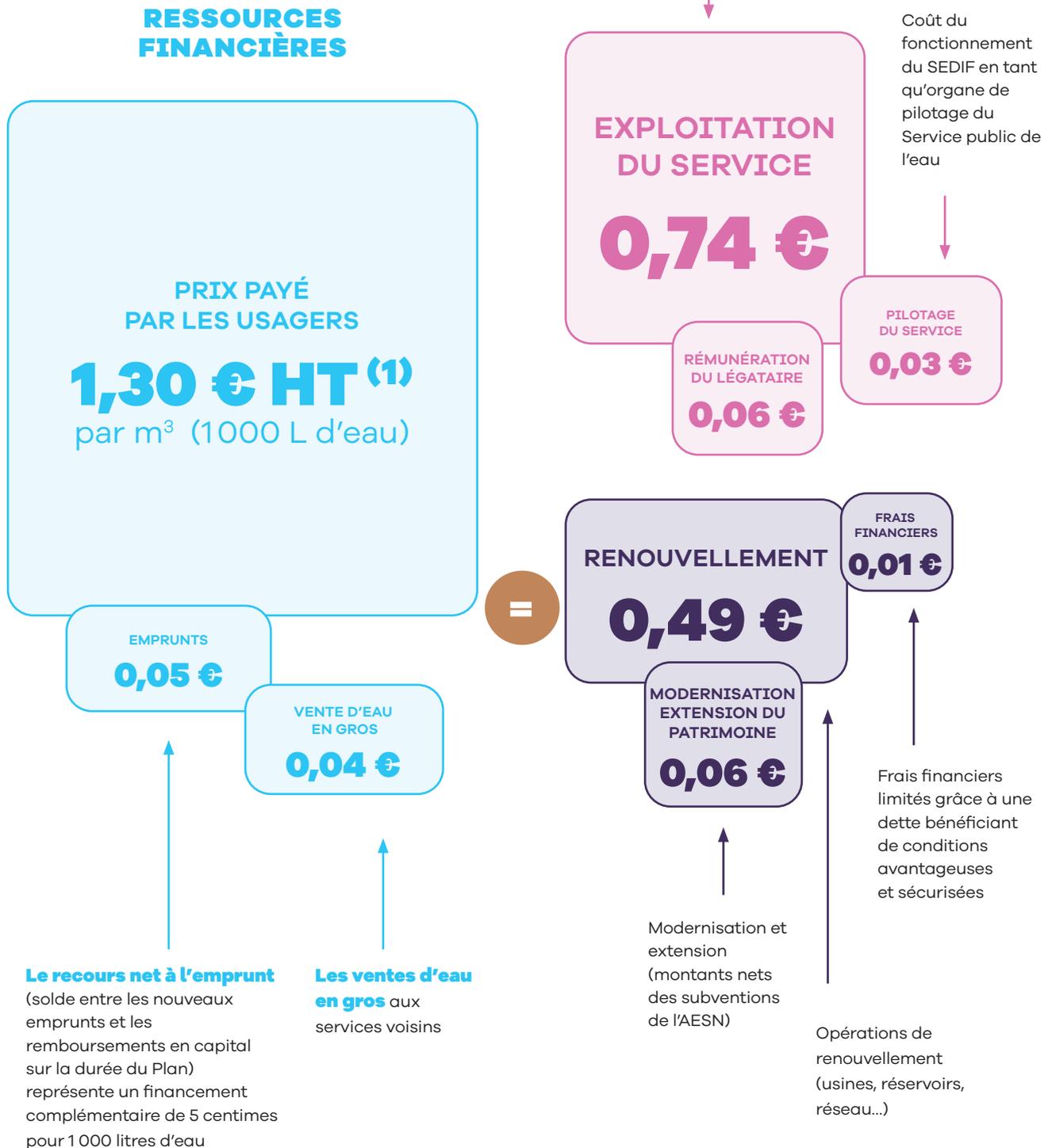
La part revenant au Service public de l'eau potable (31%) est analysée sous deux angles de vue pour comprendre comment les ressources financières du service :

1. Couvrent les charges réparties selon les différentes 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 service mais résulte d'une analyse complémentaire et complexe de répartition des différentes imputations comptables.

## SERVICES AU QUOTIDIEN (EXPLOITATION)

L'exploitation du service de l'eau est assurée par près de 1400 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 2021 pour une consommation standard de 120 m<sup>3</sup>

# Comment évolue votre facture?

## Comment évolue votre facture?

### Comparaison au 1<sup>er</sup> janvier 2021 et au 1<sup>er</sup> janvier 2022

La part du prix de l'eau relevant de la responsabilité du SEDIF augmente de 1,8 % entre le 1<sup>er</sup> janvier 2021 et le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Pour une consommation annuelle standard de

120 m<sup>3</sup>, elle passe de 1,3017 € HT/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2021 à 1,3248 € HT/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

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 maîtrisé depuis.

Ainsi, la part revenant au SEDIF demeure depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020 au niveau de 0,4200 € HT/m<sup>3</sup>, après avoir été maintenue à 0,4500 € HT/m<sup>3</sup> entre 2011 et 2019.

La part assainissement de la facture augmente en revanche de 4 % cette année et représente 48 % de la facture au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

La part relevant des organismes publics augmente de 1,3 %, du fait de l'ajustement à la hausse de la redevance soutien d'étiage, décidée par l'EPTB Seine Grands Lacs, et de la hausse de la TVA, induite principalement par l'augmentation de la part assainissement.

Le prix complet pondéré sur le territoire du SEDIF augmente de 2,5 %, passant de 4,2332 € TTC/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2021 à 4,3485 € TTC/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

EAU POTABLE  
+1,8 %

ASSAINISSEMENT  
+4,0 %

TAXES ET REDEVANCES  
+1,3 %

	Organismes décisionnaires	Quantité	Au 1 <sup>er</sup> janvier 2021		Au 1 <sup>er</sup> janvier 2022		Evolution (en %)
			Prix exprimé ou ramené au m <sup>3</sup> (en €)	Montant annuel (en €)	Prix exprimé ou ramené au m <sup>3</sup> (en €)	Montant annuel (en €)	
<b>1<sup>ère</sup> part : Eau potable et son délégataire</b>							
Consommation prix au m <sup>3</sup> (part revenant au délégataire)	SEDIF	120	0,6857	82,28	0,7038	84,46	2,6 %
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		23,52		24,12	2,6 %
Abonnement trimestriel ramené au m <sup>3</sup>	SEDIF	120	0,1960		0,2010		2,6 %
<b>Total SEDIF</b>			<b>1,3017</b>	<b>156,20</b>	<b>1,3248</b>	<b>158,98</b>	<b>1,8 %</b>
<b>2<sup>e</sup> part : Assainissement</b>							
Redevance communale <sup>(2)</sup>	Communes	120	0,4833	58,00	0,5231	62,77	8,2 %
Redevance syndicale <sup>(2)</sup>	Syndicats	120	0,1631	19,57	0,1676	20,11	2,8 %
Redevance départementale <sup>(2)</sup>	Départements	120	0,3993	47,92	0,4055	48,66	1,6 %
Redevance interdépartementale <sup>(2)</sup>	SIAAP	120	0,9592	115,10	0,9887	118,64	3,1 %
<b>Total Collecte et traitement des eaux usées</b>			<b>2,0049</b>	<b>240,59</b>	<b>2,0849</b>	<b>250,18</b>	<b>4,0 %</b>
<b>3<sup>e</sup> part: Taxes et redevances</b>							
Préservation des ressources en eau <sup>(3)</sup>	AESN	120	0,0510	6,12	0,0520	6,24	2,0 %
Lutte contre la pollution <sup>(2)</sup>	AESN	120	0,3958	47,50	0,3958	47,50	0,0 %
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	0,0050	0,60	0,0090	1,08	80,0 %
Développement des voies navigables	VNF	120	0,0126	1,51	0,0132	1,58	4,8 %
<b>T.V.A</b>	Etat	120	0,2772	33,26	0,2838	34,06	2,4 %
<b>Total Organismes publics</b>			<b>0,9266</b>	<b>111,19</b>	<b>0,9388</b>	<b>112,66</b>	<b>1,3 %</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>4,2332</b>	<b>507,98</b>	<b>4,3485</b>	<b>521,82</b>	<b>2,7 %</b>

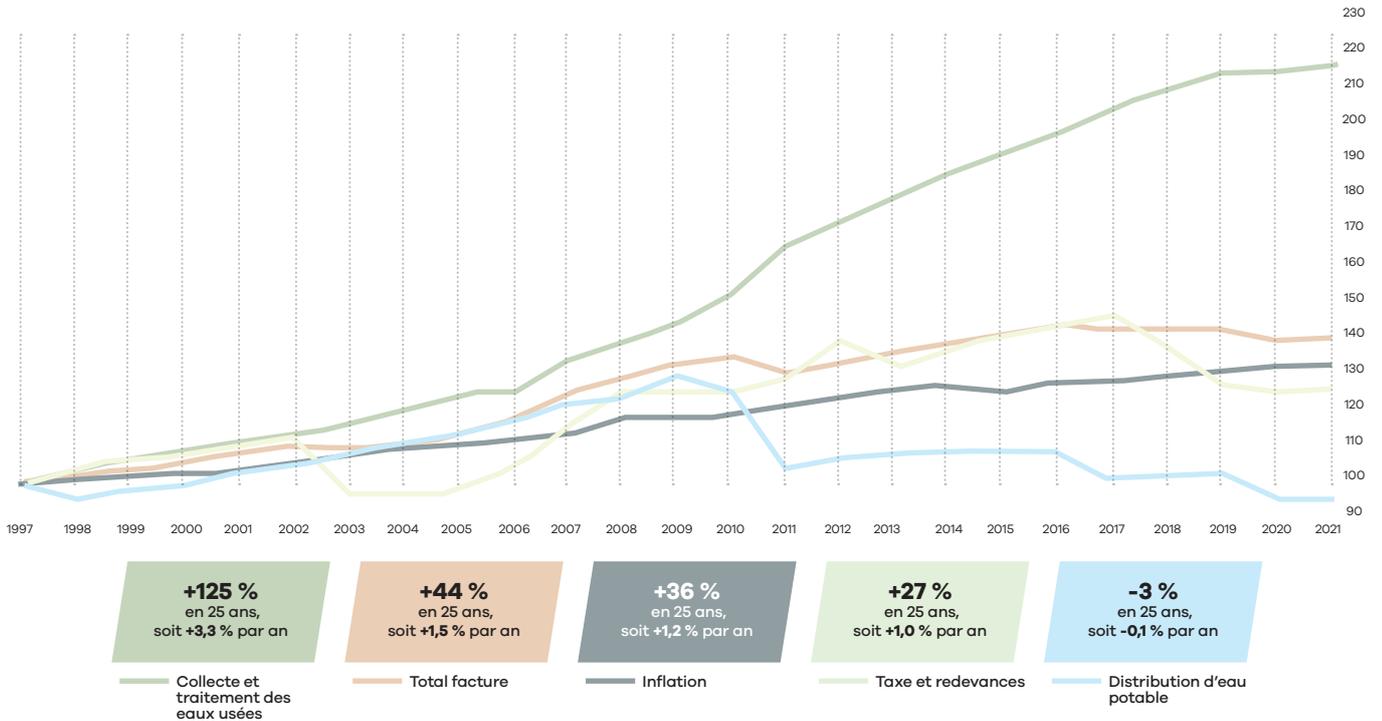
\*Valeurs moyennes pondérées sur l'ensemble des communes du SEDIF

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

(1) Prix moyen pour une consommation de 30 m<sup>3</sup> par trimestre, soit 120 m<sup>3</sup> par an et ramené 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 première partie « 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 : le prix actuel est inférieur au prix pratiqué il y a 25 ans.

### Évolution de la part relative des composantes de la facture depuis 20 ans

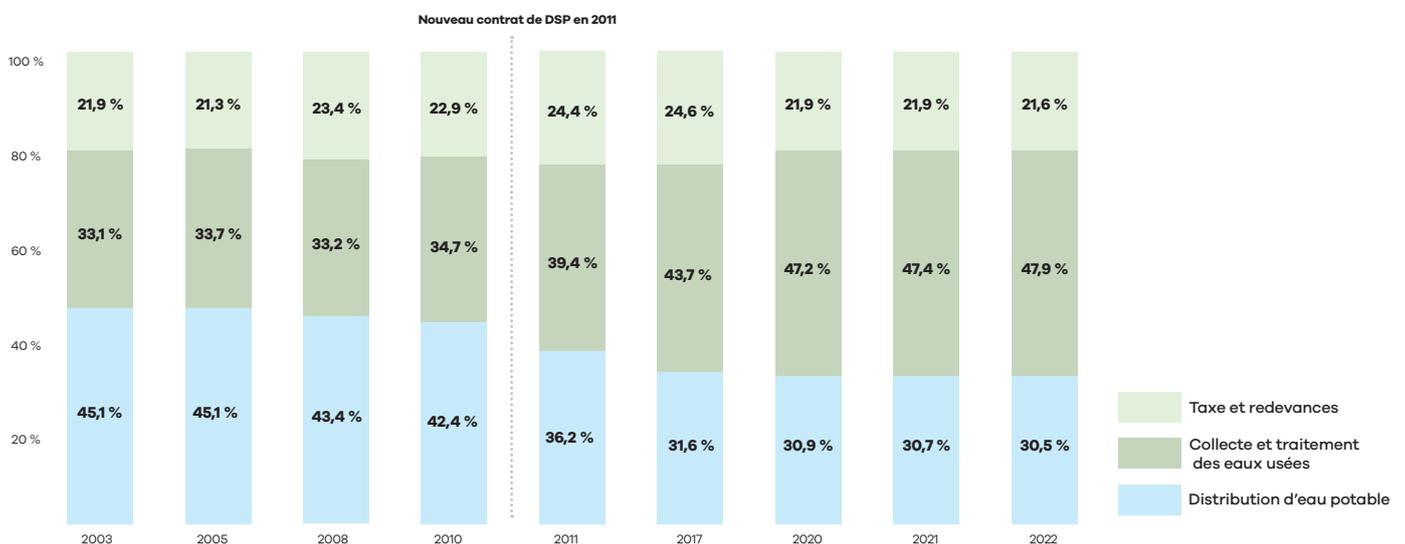
En 20 ans, la part de l'eau potable dans la facture d'eau a diminué d'un tiers.

Comptant pour 45 % de la facture totale en 2003, le service de production et distribution d'eau potable n'en représente plus que 30,5 % au 1<sup>er</sup> janvier 2022. Depuis l'entrée en vigueur du nouveau contrat de DSP 2011-2022, il demeure au 2<sup>e</sup> rang des coûts, derrière la part de l'assainissement qui compte désormais pour 48 % 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, pour la plus récente.**



# Facture et tarifs 2021

## La facture d'eau et d'assainissement au tarif général au 1<sup>er</sup> janvier 2022

Au 1<sup>er</sup> janvier 2022, la facture d'eau, calculée sur la base d'une consommation annuelle moyenne de 120 m<sup>3</sup>, a augmenté de 1,8% par rapport au 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Les redevances d'assainissement augmentent quant à elles de 4%, 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) augmentent de 1,3% en raison de l'évolution annuelle de leurs taux.

L'assainissement demeure en tête des postes et représente 48% de la facture.

### Votre consommation

	Volume consommé	Ancien index	Nouvel index	Déterminé par
Compteur n° ECHANTILLON	120 m <sup>3</sup>	0 au 01.01.2021	120 au 01.01.2022	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 délégataire du 01-01-2021 au 01-01-2022 tranche 1	120	0,7038	84,46	5,50%
Part Syndicale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,4200	50,40	5,50%
Abonnement trimestriel du 01-01-2021 au 01-01-2022 (Contribution aux frais fixes du service de l'eau)			24,12	5,50%
Préservation des ressources en eau du 01-01-2021 au 01-01-2022 (Agence de l'Eau Seine-Normandie Délibération du 16/12/21 n°2021 - 45)	120	0,0520	6,24	5,50%
<b>30,5% AU TOTAL</b>				
<b>Collecte et traitement des eaux usées</b>				
Redevance communale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,5231	62,77	5,78%
Redevance intercommunale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,1676	20,11	3,40%
Redevance départementale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,4055	48,66	10,00%
Redevance interdépartementale du 01-01-2021 au 01-01-2022	120	0,9887	118,64	10,00%
<b>48% AU TOTAL</b>				
<b>Organismes publics</b>				
Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,1850	22,20	5,08%
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	120	0,3958	47,50	5,50%
Développement des voies navigables (Délibération du 16/12/21 n°2021 - 44)	120	0,0132	1,58	5,50%
Soutien d'étiage (Délibération du 16/12/21 n°2021 - 46)	120	0,0090	1,08	5,50%
<b>21,5% AU TOTAL</b>				
<b>Total HT</b>			<b>487,76</b>	
TVA à 3,40%			0,70	montant € HT 20,11
TVA à 5,08%			1,13	22,20
TVA à 5,50%			11,85	215,38
TVA à 5,78%			3,65	62,77
TVA à 10,00%			16,73	167,30
<b>Total TTC</b>			<b>521,82</b>	
Total TVA			34,06	487,76

### 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%.

**86%**

des abonnés sont satisfaits de la clarté de la facture\*

**95%**

des abonnés sont satisfaits des moyens de paiement proposés\*

\* Source: Observatoire de la qualité du service public de l'eau, année 2020.

Les 4 principaux types d'abonnements: tarifs au 1<sup>er</sup> janvier 2022

LE TARIF GÉNÉRAL DE VENTE DE L'EAU



Appliqué par défaut à tout abonné du service

<p><b>ABONNEMENT TRIMESTRIEL</b> <b>6,03 € H.T./trimestre</b></p>	<p><b>PRIX PAR m<sup>3</sup></b> <b>1,1238 € H.T./m<sup>3</sup></b></p>	<p><b>PRIX MOYEN PAR m<sup>3</sup></b> <b>1,3248 € H.T./m<sup>3</sup></b></p>
<p>pour un compteur de 15 mm (le plus courant)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— fonction du diamètre du compteur</li> <li>— revenant au délégataire et contribuant aux frais fixes du service</li> </ul>	<p>— part destinée au SEDIF = 0,42 €</p> <p>— part revenant au délégataire = 0,7038 € entre 0 et 180 m<sup>3</sup> annuels (tranche 1) ou 1,0840 € au-delà de ce seuil (tranche 2)</p>	<p>appliqué sur l'ensemble du territoire du SEDIF, sur la base d'une consommation de 120 m<sup>3</sup></p>

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.

<p><b>ABONNEMENT TRIMESTRIEL DU TARIF GÉNÉRAL</b></p>	<p><b>ABONNEMENT TRIMESTRIEL COMPLÉMENTAIRE</b> <b>6,03 € H.T.</b></p>	<p><b>PRIX PAR m<sup>3</sup></b> <b>1,3248 € H.T./m<sup>3</sup></b></p>
<p>— fonction du diamètre du compteur</p>	<p>nombre de logements (L) x l'abonnement trimestriel de base pour un compteur de 15 mm</p>	<p>— part destinée au SEDIF = 0,42 €</p> <p>— part revenant au délégataire = 0,7038 € entre 0 et L x 180 m<sup>3</sup> annuels ou 1,0840 € au-delà de ce seuil.</p>

LE TARIF GRANDE CONSOMMATION



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

<p><b>ABONNEMENT TRIMESTRIEL DU TARIF GÉNÉRAL</b></p>	<p><b>ABONNEMENT TRIMESTRIEL COMPLÉMENTAIRE</b> <b>291,25 € H.T.</b></p>	<p><b>PRIX PAR m<sup>3</sup></b> <b>1,3248 € H.T./m<sup>3</sup></b></p>
<p>— fonction du diamètre du compteur</p>		<p>décroissant selon des tranches de consommation croissantes, pour les volumes consommés au-delà de 5475 m<sup>3</sup> par an.</p>

LE TARIF VOIRIE PUBLIQUE



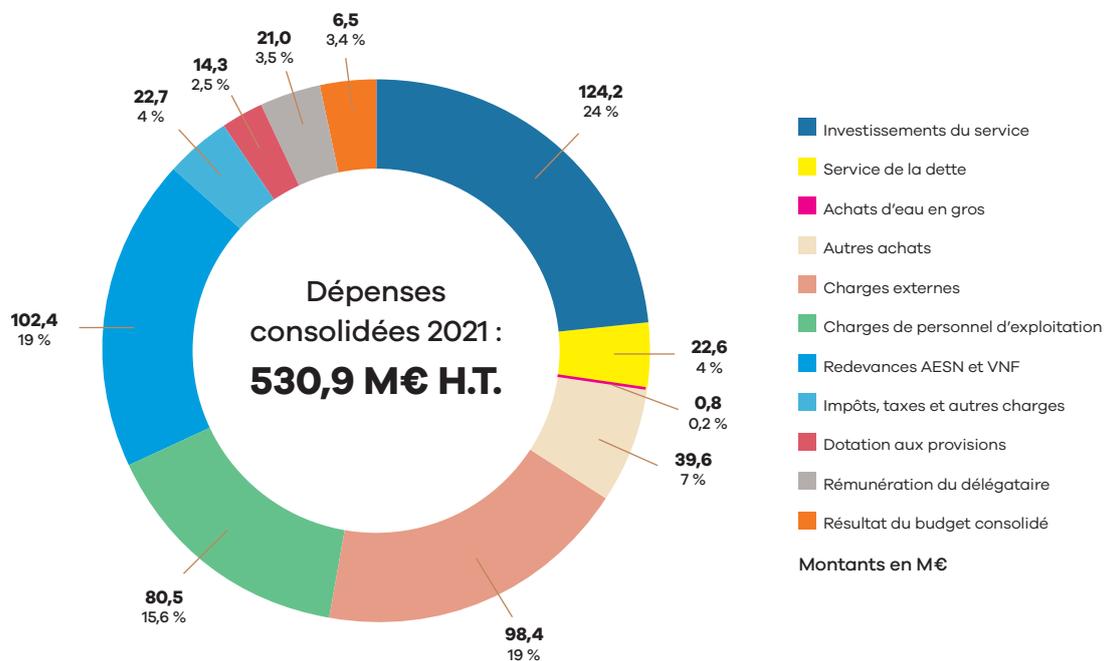
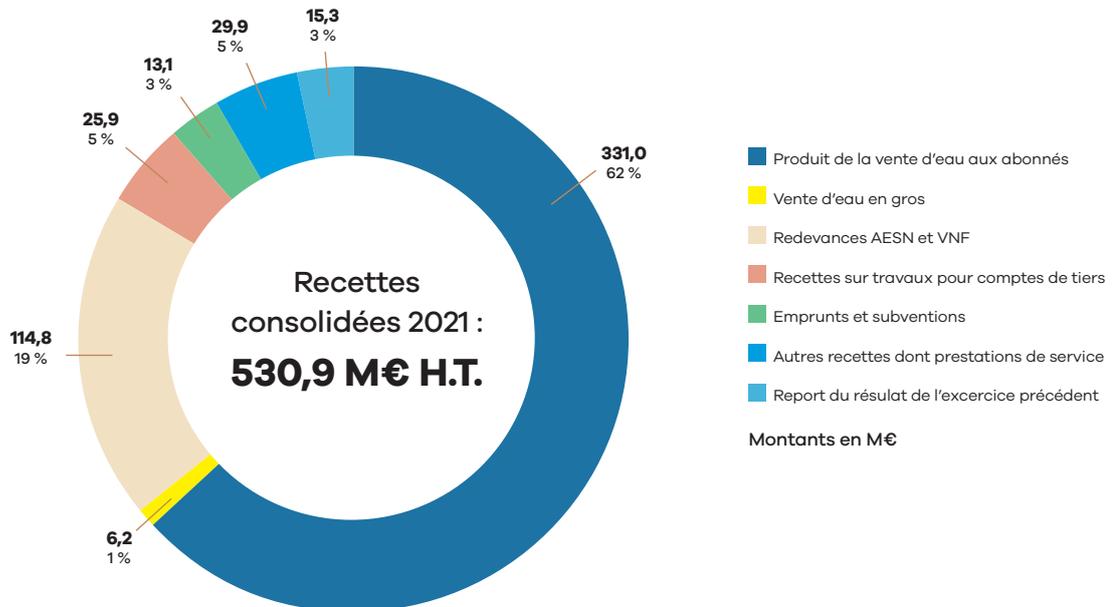
Applicable aux usages d'arrosage et de nettoyage sur les routes et voies ouvertes à la circulation publique, piétonne ou routière

<p><b>ABONNEMENT TRIMESTRIEL VOIRIE PUBLIQUE</b></p>	<p><b>PRIX PAR m<sup>3</sup></b> <b>1,3248 € H.T./m<sup>3</sup></b></p>
<p>— inférieur au tarif général</p> <p>— fonction du diamètre du compteur</p>	<p>— part destinée au SEDIF = 0,21 €</p> <p>— part revenant au délégataire = 0,3519 € entre 0 et 180 m<sup>3</sup> annuels ou 0,5426 € au-delà de ce seuil.</p>



# Le budget consolidé

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 qui retrace toutes les recettes et dépenses effectives réalisées au cours de l'exercice N.

Le compte 2021 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 sont confiées, qui relèvent essentiellement de l'exploitation du service. Le compte d'exploitation est présenté dans le rapport annuel du délégataire.

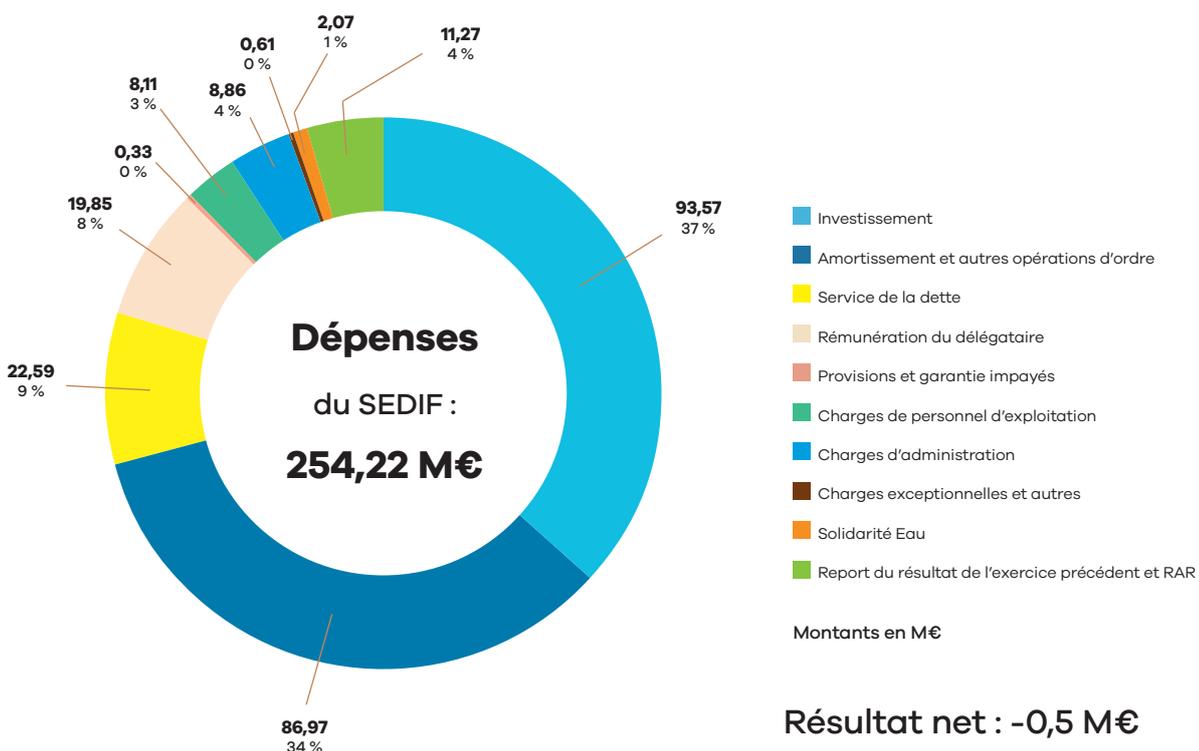
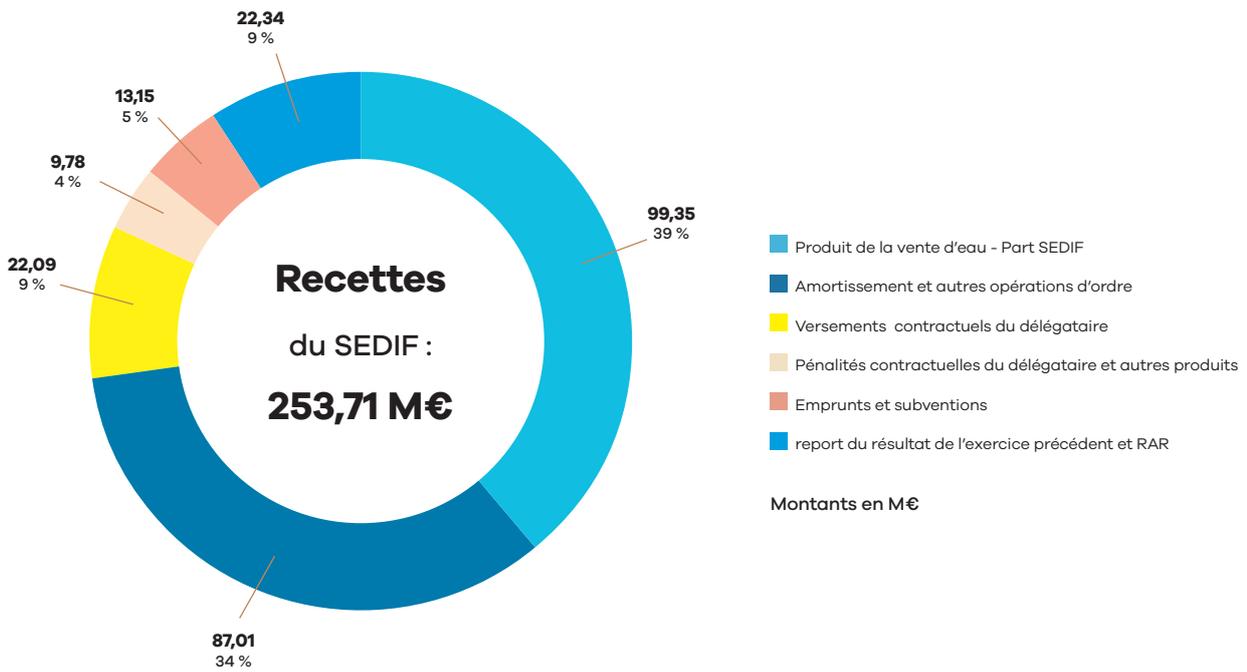


Le budget consolidé du service de l'eau, après retraitement des mouvements internes pour éviter les doubles comptes, donne la vision d'ensemble du budget du service de l'eau.

Retrouvez le détail du compte administratif dans l'annexe 03 « Les données économiques ».

# Le compte administratif 2021

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



Résultat net : -0,5 M€

# La dette

## Une dette en baisse en 2021

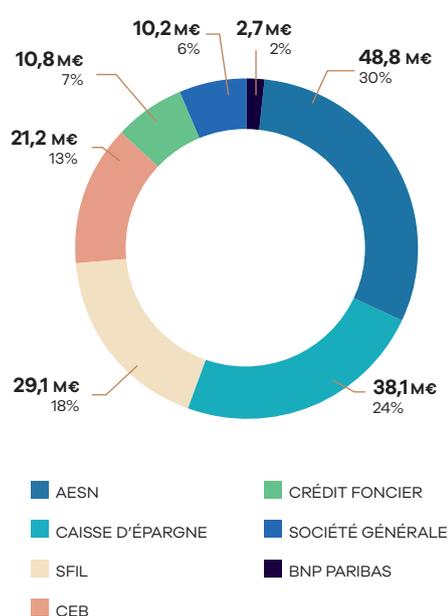
L'encours de dette de 161,0 M€ au 31 décembre 2021 est en baisse de 7% par rapport au niveau constaté au 31 décembre 2020 (172,3 M€).

Avec une capacité de désendettement d'1 an et 10 mois au 31/12/2021, stable depuis 4 ans, et des emprunts très peu risqués, le SEDIF se place parmi les collectivités présentant 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 31/12/2021.

## RÉPARTITION DE L'ENCOURS DE DETTE ENTRE ORGANISMES PRÊTEURS AU 31/12/2021



## 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 10 M€ en 2021. Les conditions de la CEB sont avantageuses (taux du marché, sans marges bancaires) et cet accord illustre le sérieux accordé au SEDIF par les prêteurs institutionnels, très sélectifs.

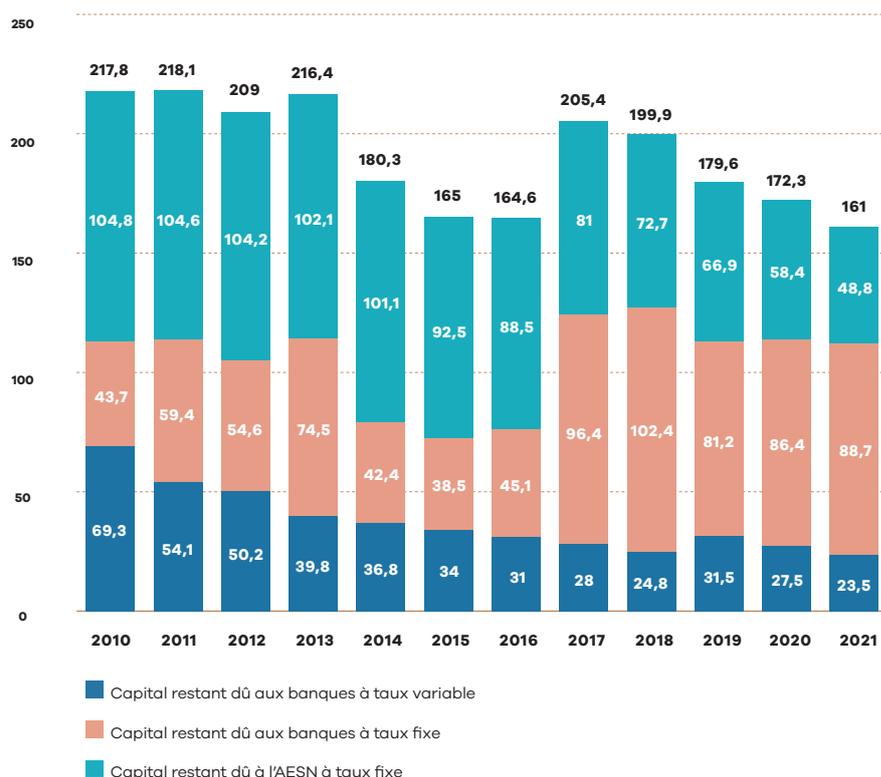
## La dette du SEDIF en chiffres

<b>Encours au 31/12/2021</b>	<b>161,0 M€</b>
dont Agence de l'Eau Seine Normandie (AESN)	<b>48,8 M€</b>
dont banques	<b>112,2 M€</b>
<b>Taux moyen global</b>	<b>0,67%</b>
<b>Taux fixe moyen AESN</b>	<b>0%</b>
<b>Taux fixe moyen banques</b>	<b>1,19%</b>
<b>Taux variable moyen banques</b>	<b>0,14%</b> constaté au 31/12/2021
<b>Durée de vie résiduelle</b>	<b>9 ans et 4 mois</b>

## Mouvements en 2021

<b>Remboursements en capital</b>	<b>21,46 M€</b>
dont remboursements anticipés	<b>0 M€</b>
<b>Intérêts</b>	<b>1,13 M€</b>
<b>Emprunts nouveaux en 2021</b>	<b>10,15 M€</b>
dont AESN	<b>0,15 M€</b>
dont banques	<b>10 M€</b>

## ENCOURS DE DETTE AU 31/12/2021 EN M€





**Grégoire de LASTEYRIE**

*Vice-président du SEDIF*

*Délégation Finances/Foncier*

*Maire de Palaiseau (91)*

*Président de la CA Paris Saclay*

Grâce à ses investissements, le SEDIF approvisionne l'ensemble de ses membres et prépare l'avenir, en plaçant toujours la qualité de service au cœur de son action.

# L'investissement : financement et réalisation

En 2021, 93,57 M€ H.T. de dépenses d'équipement réalisées, soit près de 82% des montants budgétés sur l'exercice.

Nature des travaux (en M€ H.T.)	2019 réalisé	2020 réalisé	2021 réalisé	Taux de réalisation 2021 en % (réalisé comparé au budgété)
<b>Usines principales, Stations de pompages et Réservoirs (A)</b>	<b>21,25</b>	<b>27,16</b>	<b>37,61</b>	<b>81,7%</b>
Choisy-le-Roi	3,05	9,61	12,66	
Méry-sur-Oise	5,93	4,36	12,19	86,5%
Neuilly-sur-Marne	1,99	1,46	1,75	
Stations de pompages et Réservoirs	10,28	11,73	11,00	72,1%
<b>Réseaux (B)</b>	<b>63,92</b>	<b>52,64</b>	<b>48,65</b>	<b>67,3%</b>
Remplacements branchements en plomb	1,55	0,37	0,08	46,0%
Canalisations de transport	9,20	8,27	13,68	56,0%
Canalisations de distribution	53,17	44,00	34,88	73,2%
<b>Autres opérations (C)</b>	<b>4,94</b>	<b>11,40</b>	<b>7,31</b>	<b>61,8%</b>
Bâtiments administratifs, mobilier,...	0,46	0,27	0,09	23,5%
Etudes et Systèmes d'information	4,48	11,13	7,22	63,1%
<b>Total du financement D=A+B+C</b>	<b>90,11</b>	<b>91,20</b>	<b>93,57</b>	<b>81,5%</b>

Le tableau ci-dessus ne tient pas compte des travaux réalisés par le délégataire.

## LES 8 PRINCIPALES OPÉRATIONS DE 2021

N° d'opération	Libellé	Montant HT 2021 en millions d'euros
2020240	Renouvellement des canalisations de distribution 2020-2023	21,84
2017240	Renouvellement des canalisations de distribution 2018-2020	13,04
2013000	Rénovation de l'unité de filtration de l'usine de Choisy-le-Roi	10,53
2013034	Rénovation de l'unité de filtration de l'usine de Méry-sur-Oise	5,56
2014141	Refonte du site de Palaiseau	4,31
2019281	Renouvellement de la canalisation en DN 500 avenue du Général de Gaulle à Neuilly-sur-Seine	2,95
2016350	Sectorisation du réseau du territoire du SEDIF	2,37
2015031	Rénovation de l'unité de décantation de la tranche 1 de l'usine de production de Méry-sur-Oise	2,34

En 2021, les travaux sur les canalisations de distribution restent le premier poste de dépenses du Syndicat (34,88M€) avec près de 50 km de canalisations vétustes renouvelés en 2021. Viennent ensuite les travaux sur les canalisations de transport (13,68 M€).

Des dépenses inférieures ont été consacrées à des opérations sur chaque usine de production ainsi qu'aux stations de pompage. Les remplacements de branchements en plomb sont peu nombreux ces dernières années, la quasi-totalité ayant déjà été réalisée sur le territoire. Les remplacements résiduels concernent la commune de Saint-Maur-des-Fossés (94), qui a adhéré au Syndicat en 2017.

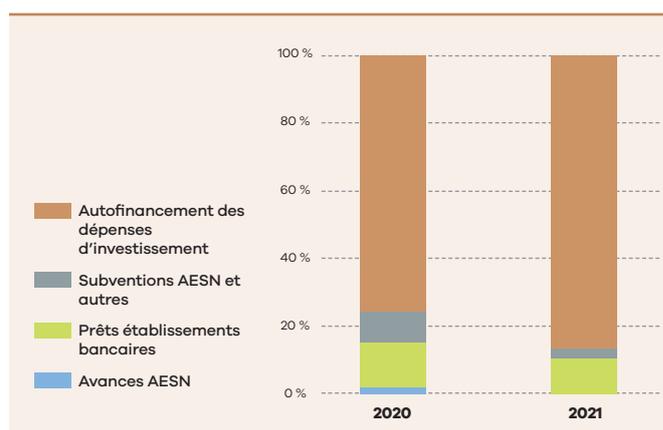
### Les sources de financement des investissements en 2021

L'autofinancement dégagé principalement à partir du produit de vente d'eau permet de financer les investissements d'équipement à hauteur de 86% en 2021. Les ressources issues des avances et subventions de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie le complètent, à hauteur de 3%. En 2021, le SEDIF a eu recours à l'emprunt bancaire pour 10,0 M€, soit également 11% de son financement.

## LES RECETTES CONSACRÉES AUX INVESTISSEMENTS (EN M€ ET EN %)

Exercices	2020		2021	
Avances AESN	2,32	2,5%	0,15	0,2%
Prêts établissements bancaires	12,00	13,2%	10,00	10,7%
Subventions AESN et autres	8,21	9,0%	3,00	3,2%
<b>Total ressources externes</b>	<b>22,53</b>	<b>24,7%</b>	<b>13,15</b>	<b>14,1%</b>
Autofinancement des dépenses d'investissement	68,67	75,3%	80,42	85,9%
<b>Total des recettes</b>	<b>91,20</b>	<b>100%</b>	<b>93,57</b>	<b>100%</b>

## RÉPARTITION DES SOURCES DE FINANCEMENT DES INVESTISSEMENTS



# Annexes

---

## 01 Les indicateurs réglementaires

Les indicateurs du RPQS :

s'inscrire dans une démarche de progrès

Caractérisation technique du service - chiffres 2021

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés  
- chiffres 2021

Nos volumes, étape par étape - chiffres 2021

Prix de l'eau et indicateurs financiers - chiffres 2021

Présentation des programmes pluriannuels de travaux  
adoptés par l'assemblée délibérante - chiffres 2021

Indicateurs de performance - chiffres 2021

Indicateurs de performance évolution 2011-2021

Coopération décentralisée : indicateurs  
réglementaires - chiffres 2021

Actions de solidarité locale - chiffres 2021

Indicateurs qualité eau - chiffres 2021

## 02 Les données de l'eau dans ma commune

Les délégués - Composition du Comité et des  
commissions au 31/12/2021

Les caractéristiques et données techniques 2021

Le prix de l'eau et de l'assainissement au 01/01/2022

La qualité de l'eau distribuée en 2021

---

## 03 Les données économiques

Bilan de la commande publique

Le compte administratif 2021

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

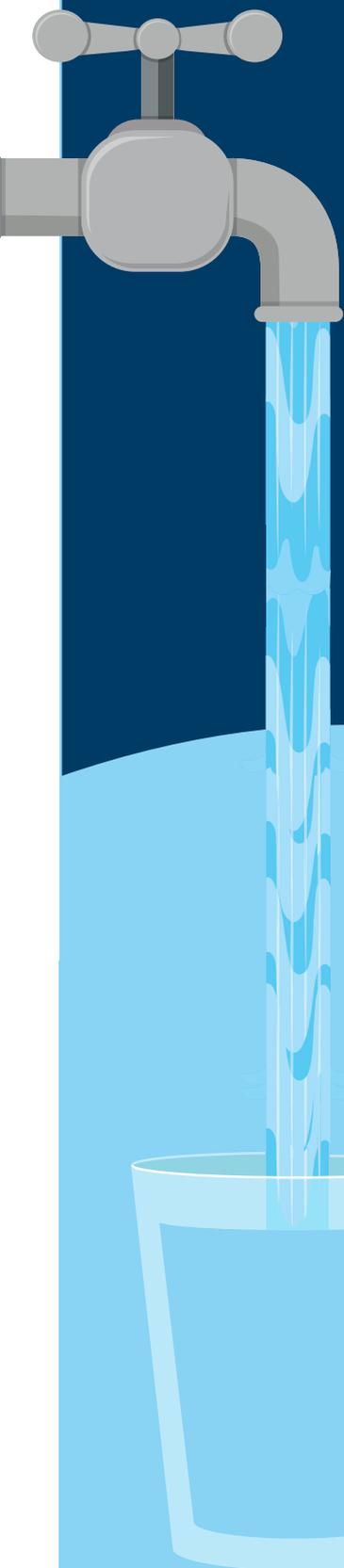
Un contrôle technique axé sur la performance du service

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



# EAU SOLIDAIRE

Le droit à l'eau pour tous

Le programme du SEDIF s'articule en 3 volets complémentaires pour répondre aux besoins des usagers et des territoires.

PRÉVENTION



ASSISTANCE



URGENCE



Eau Solidaire a été créé par le SEDIF en 2011 afin d'accompagner les usagers en difficulté tant sur les éco-gestes à adopter, que les aides financières permettant le paiement des factures ou des charges d'eau. Une enveloppe de 2,5 millions d'euros par an - soit 1% des recettes des ventes d'eau - est allouée pour mener les actions du programme.

Toutes les informations auprès du Service public de l'eau et sur [www.sedif.com](http://www.sedif.com)

  @SyndicatEauxIDF |   SEDIF



**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

ANNEXE 01

Les indicateurs  
réglementaires

# Les indicateurs du RPQS

## S'inscrire dans une démarche de progrès

Le décret n°2007-675 du 2 mai 2007 a introduit des indicateurs techniques et financiers dans le rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement, définis, pour l'eau potable, dans l'annexe V aux articles D. 2224-1 à D. 2224-3 du CGCT.

Le dispositif offre aux collectivités un référentiel leur permettant de s'engager dans une démarche de progrès, en suivant leur évolution interannuelle et en se comparant à d'autres services.

Il fournit aux usagers des éléments d'explication sur le prix de l'eau et les éclaire sur le fonctionnement global des services.

Les indicateurs ont fait l'objet de définitions homogènes, élaborées par un groupe de travail associant des experts représentant tous les acteurs de la gestion des services d'eau (administrations publiques, collectivités territoriales, opérateurs publics et privés).

Ils donnent une vision de l'ensemble des missions du service, de sa performance et de sa durabilité, à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

### 2 types d'indicateurs réglementaires sont utilisés :

- descriptifs pour la caractérisation du service ;
- de performance pour son évaluation.

Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager.

Les indicateurs du RPQS (Rapport sur le Prix et la Qualité du Service) font l'objet de fiches descriptives accessibles sur le portail de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement, qui comprennent notamment leur définition ainsi que les données et formules nécessaires à leur calcul. Le code de chaque indicateur réglementaire est mentionné entre parenthèses dans les pages qui suivent.

Piloté par l'Agence française pour la biodiversité et alimenté par les collectivités territoriales après contrôle et validation par les services de l'État, cet observatoire est une base de données nationale des prix de l'eau et des performances des services publics d'eau et d'assainissement, issue des indicateurs réglementaires du RPQS.



[www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr)

# Caractérisation technique

## du service - Chiffres 2021

### Présentation du territoire desservi

135 communes sur 7 départements (748 km<sup>2</sup>)

Cartes p. 8, 30, 42, 49 du rapport

### Mode de gestion et date d'échéance du contrat de délégation du service

- Contrat de délégation de service public passé avec Veolia Eau d'Île-de-France, société dédiée
- Échéance au 31/12/2023
- Commune de Seine-Port : contrat avec Suez Eau France

Présentation des missions du service p. 6-7 et de la DSP p. 16-17 du rapport

### Nombre d'habitants desservis (D101.0)

4 054 548 habitants sur les communes membres

Commentaire p. 52 du rapport / Données par commune p. 7-11 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »

### Nombre d'abonnements

**544 602 abonnements :**

- 535 687 domestiques et assimilés domestiques
- 8 109 non domestiques
- + 27 abonnés hors territoire **SEDIF**
- 779 Seine-Port

Commentaire p. 52 du rapport / Données par commune p. 7-11 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »

### Linéaire du réseau de desserte (hors branchements)

7 904 471 mètres + (24 100 mètres sous SUEZ)

Commentaire p. 35 du rapport / Données par commune p. 7-11 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »

### Nature des ressources utilisées

- 97 % d'eau superficielle : Seine, Oise, Marne
- 3 % d'eau souterraine : nappes de l'Albien, de l'Yprésien et du Champigny

Commentaire p. 32 du rapport

### Volumes prélevés sur chaque ressource

• **331 251 223 m<sup>3</sup>**

- 320 751 570 m<sup>3</sup> d'eau de surface
- 10 499 653 m<sup>3</sup> d'eau souterraine

Commentaire p. 32 du rapport / Détail page suivante

### Volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable (importés)

• **1 122 456 m<sup>3</sup>** importés dans A15 (bilan des échanges d'eau)

• **1 187 080 m<sup>3</sup>** achetés en gros dans A13

Commentaire p. 52 du rapport / Détail page suivante

### Volumes vendus au cours de l'exercice

209 653 599 m<sup>3</sup> selon A27 + données Seine-Port

Commentaire p. 52 du rapport / Données par commune p. 7-11 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »

### Volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable (exportés)

• **10 940 382 m<sup>3</sup>** achetés en gros dans A13 et A15

Commentaire p. 52 du rapport / Détail page suivante

# Détail des volumes prélevés

## vendus et achetés - Chiffres 2021

### Ressources utilisées et volumes prélevés

	Ressource	Volume prélevé (en m <sup>3</sup> )
<b>Eau de surface</b> 320 751 570		
Choisy-le-Roi	Seine	127 446 300
Neuilly-sur-Marne	Marne	132 094 100
Méry-sur-Oise	Oise	61 211 170
<b>Eau souterraine</b> 10 499 653		
Savigny-le-Temple	Champigny	6 512 638
Neuilly-sur-Seine	Albien	2 619 685
Aulnay-sous-Bois	Albien et Yprésien	616 822
Pantin <sup>(1)</sup>	Albien et Yprésien	622 058
Seine-Port	Champigny	128 450
<b>Total des prélèvements</b>		<b>331 251 223</b>

### Volumes vendus (m<sup>3</sup>)

<b>Volumes consommés par les abonnés = volumes vendus corrigés des DAE<sup>(2)</sup></b>	<b>209 653 599</b>
<b>Volumes vendus aux distributeurs voisins</b>	<b>10 940 382</b>
Société Française de Distribution d'Eau (SFDE)	859 407
SENEO/ SEPG	1 575 701
Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise (CACP)	8 213 696
Société des Eaux de l'Ouest Parisien (SEOP)	160 423
Eau de Paris	43 970
SIAEP de Montsoult	79 175
Compagnie des Eaux de Maisons-Laffitte (CEML)	2 131
Suez Environnement	5 863
Société des Eaux de Fin d'Oise	16

<sup>(1)</sup> Volumes consommés autorisés facturés au titre de l'année = volumes facturés aux abonnés durant l'année n - les débits à établir de l'année n-1 perçus en n + les débits à établir de l'année n perçus en n+1.

# Détail des volumes prélevés

## vendus et achetés - Chiffres 2021

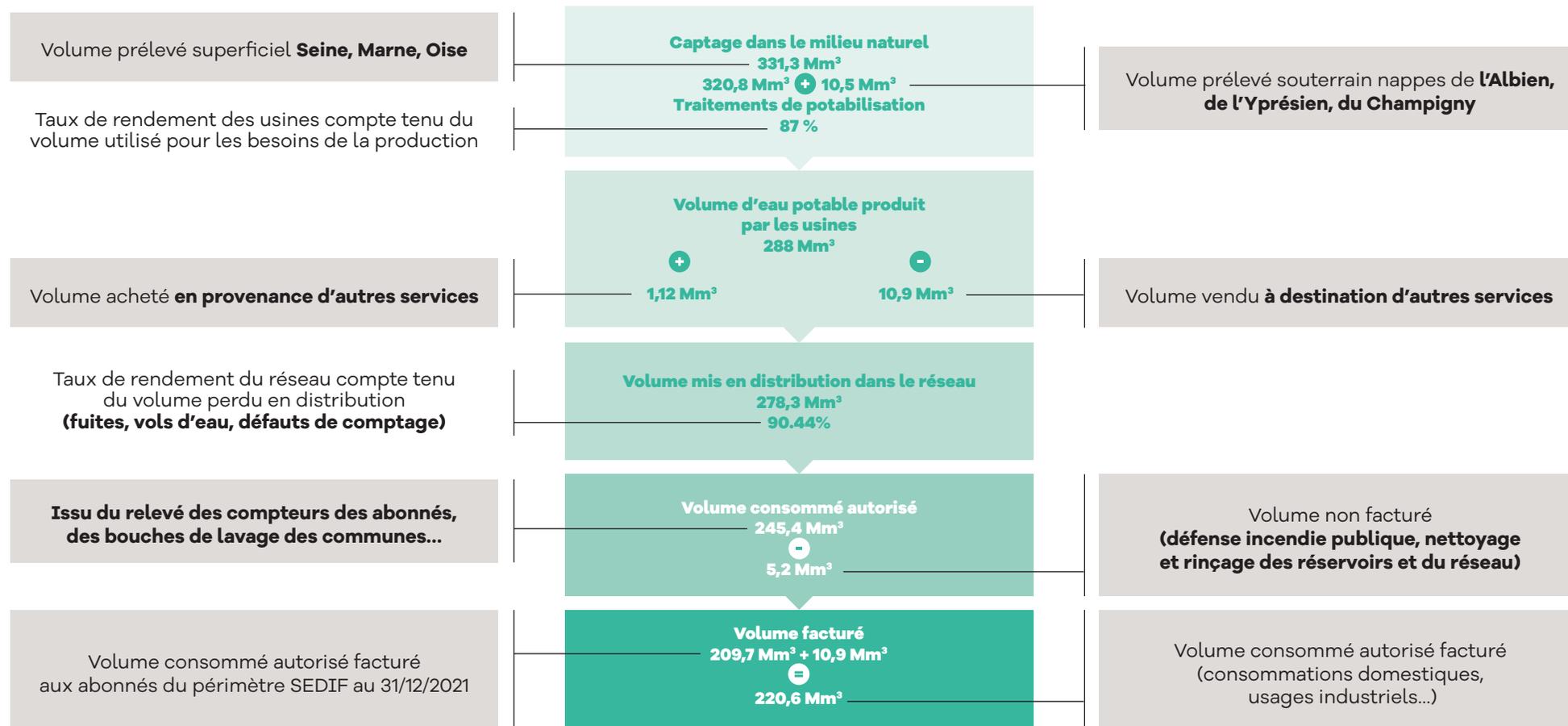
### Volumes achetés (m<sup>3</sup>)

Volumes achetés aux distributeurs voisins <sup>(4)</sup>	1 122 456
Société Française de Distribution d'Eau (SFDE)	856 371
Eau de Paris	165 560
SENEO/ SEPG	517
Société des Eaux de l'Ouest Parisien (SEOP)	27 818
Suez Environnement	2 164
SUEZ La Blanc Mesniloise	14 461
Société des Eaux de Fin d'Oise (SEFO)	7 553
Compagnie des Eaux de Maisons-Laffitte (CEML)	48 012

<sup>(4)</sup> Sont inclus les volumes des abonnés du SEDIF alimentés directement par des distributeurs voisins pour des raisons techniques.

# Nos volumes, étape par étape

## Chiffres 2021



# Prix de l'eau

## et indicateurs financiers - Chiffres 2021

### Tarification de l'eau et recettes du service

#### Présentation générale des modalités de tarification de l'eau et des frais d'accès au service

##### Présentation :

- Répartition de la facture d'eau et d'assainissement
- Décomposition analytique du prix de l'eau
- Facture type années n et n + 1
- Évolution de la facture sur 25 ans
- Tarifs et abonnement année n + 1

Détail p.66-73 du rapport

#### Références des délibérations de l'autorité organisatrice du service fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux abonnés

- Délibération n°2010-31 du Comité du 24/06/2010 sur le choix du délégataire et approuvant le projet de convention de DSP
- Délibération n° 2020-39 du Comité du 17/12/2020 approuvant l'avenant numéro 9 au contrat de DSP et le règlement du service public de l'eau (annexe 1 au contrat)

#### Présentation d'une facture d'eau calculée au 1<sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport et au 1<sup>er</sup> janvier de l'année précédente pour une consommation de référence d'un ménage définie par l'INSEE (120 m<sup>3</sup>)

Facture détaillée et comparée au 01/01/2021 et au 01/01/2022

Détail p.70-71 du rapport

#### Prix TTC du service par mètre cube pour 120 m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2022 (D102. 0)

**4,3485 € TTC / m<sup>3</sup>,**  
soit 0,0042 € le litre  
dont part eau potable = 1,3248 € HT / m<sup>3</sup>

Détail p.72-73 du rapport / Données par commune p. 17-23 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »

#### Montants des recettes liées à la facturation des prix de l'eau et des autres recettes d'exploitation provenant notamment des ventes d'eau à d'autres services publics d'eau potable et de contributions exceptionnelles du budget général

**337,2 M € HT :**  
— dont 99,4 M€ revenant au compte administratif du SEDIF  
— dont 6,2 M€ de recettes issues de ventes d'eau en gros

Détail du budget consolidé p.75 du rapport et p.7 de l'annexe 3 « Les données économiques »

# Prix de l'eau

## et indicateurs financiers - Chiffres 2021

### Financement des investissements

Montant financier des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	Montant des subventions de collectivités ou d'organismes publics et des contributions du budget général pour le financement de ces travaux	Nombre et pourcentage de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés au cours de l'année	Pourcentage de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année de présentation du rapport
<b>124,2 M€</b>	<b>3,0 M€</b>	<b>1449 branchements</b> , soit 0,17 % du parc au 31/12/2021	<b>4277 branchements</b> , soit 0,7 % du parc au 31/12/2021
<i>Budget consolidé présenté p.75 du rapport et p.7 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i>	<i>Détail des sources de financement des investissements p.79 du rapport et p. 3-4 de l'annexe 3 « les données économiques »</i>		

Encours de la dette	Montant de l'annuité de remboursement de la dette au cours du dernier exercice, en identifiant remboursement du capital et intérêts	Montant des amortissements réalisés par la collectivité organisatrice du service	Présentation des projets à l'étude en vue d'améliorer la qualité du service à l'utilisateur et les performances environnementales du service et montant prévisionnel des travaux <sup>1</sup>	
<b>161,0 M€</b>	<b>22,6 M€ :</b> — Remboursement de la dette en capital : 21,5 M€ — Remboursement des intérêts : 1,1 M€	<b>80,1 M€</b>	— Coût de la part environnementale sur les opérations achevées en 2020 : 47 M € HT pour 23 opérations — Coût moyen annuel sur 20 ans de la politique environnementale : 15 M€ HT	<sup>1</sup> Compte tenu des difficultés à identifier la part environnementale de chaque opération, le SEDIF réalise une estimation, calculée comme suit : — 100 % de l'investissement si l'objectif de l'opération est totalement environnemental ; — 50 % de l'investissement si la part environnementale est réellement significative ; — 10 % de l'investissement si la part environnementale est marginale. Le coût environnemental est calculé sur les opérations achevées, à l'exclusion des opérations en cours de réalisation ou programmées, et consolidé avec le délégataire.
<i>Détail commentaire p.77 du rapport</i>	<i>Détails et commentaires p.77 du rapport</i>	<i>Compte administratif présenté p. 3-4 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i>	<i>Présentation des projets dans le rapport</i>	

# Présentation des programmes

*pluriannuels de travaux adoptés par l'assemblée délibérante au cours du dernier exercice*

## Ouvrages

Opération	Enveloppe prévisionnelle du programme M€ H.T. (études et travaux)	Durée prévisionnelle des travaux
Reconstruction du site d'Avron	10,75	36 mois
Construction d'un nouveau bâtiment intégrant une nouvelle unité de chloration et un nouveau groupe électrogène sur le site de Châtillon	5,50	24 mois
Fiabilisation de la station de chloration de Vanves-Lafosse et suppression de la station de chloration dite de Boulogne	4,14	18 mois
Sécurisation de la prise d'eau de l'usine de Neuilly-sur-Marne	8,55	36 mois

## Canalisations

Opération	Enveloppe prévisionnelle du programme M€ H.T. (études et travaux)	Durée prévisionnelle des travaux
Renouvellement de la canalisation de DN 800 mm Bondy – Saint-Denis à La Courneuve BIEF 080-02-91	3,98	13 mois

# Indicateurs de performance

## Chiffres 2021

Le degré de fiabilité du processus de production de la totalité des indicateurs de performance du SEDIF est A, correspondant au niveau « très fiable ».

<p><b>Données relatives à la qualité des eaux distribuées recueillies dans le cadre du contrôle sanitaire</b></p>	<p><b>Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (P101.1)</b></p>	<p><b>Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (P102.1)</b></p>	<p><b>Indice d'avancement de protection de la ressource en eau (P108.3)</b></p>	
	<b>100 %</b>	<b>99,18 %</b>	<b>91,70 %</b>	
<p><i>Commentaire général et résultats globaux p. 56-61 du rapport et 14-17 de la présente annexe Données par commune p. 24-29 de l'annexe « Les données de l'eau dans ma commune »</i></p>	<p><i>Commentaire général et résultat global p. 60-61 du rapport et 14 de la présente annexe Données par commune p. 19-26 de l'annexe « Les données de l'eau dans ma commune »</i></p>	<p><i>Commentaire général et résultats globaux p. 60-61 du rapport et 15-17 de la présente annexe Données par commune p. 24-29 de l'annexe « Les données de l'eau dans ma commune »</i></p>	<p><i>Indice consolidé Présentation des ressources et des actions de protection p. 22-23 du rapport</i></p>	
<p><b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable mentionné à l'article L. 1413-1 du CGCT (P103.28)</b></p>	<p><b>Rendement du réseau de distribution (P104.3)</b></p>	<p><b>Indice linéaire des volumes non comptés (P105.3)</b></p>	<p><b>Indice linéaire de pertes en réseau (P106.3)</b></p>	<p><b>Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (P107.2)</b></p>
<b>120 points</b>	<b>90,44 %</b>	<b>10,25 m<sup>3</sup>/km/j</b>	<b>8,63 m<sup>3</sup>/km/j</b>	<b>1,11 %</b>
<p><i>Commentaire général p.38-39 du rapport</i></p>	<p><i>Schéma des volumes p. 5 de la présente annexe</i></p>	<p><i>Schéma des volumes p. 5 de la présente annexe</i></p>	<p><i>Schéma des volumes p. 5 de la présente annexe</i></p>	<p><i>Commentaire général p. 46 et présentation des travaux p. 43-47 du rapport</i></p>

# Indicateurs de performance

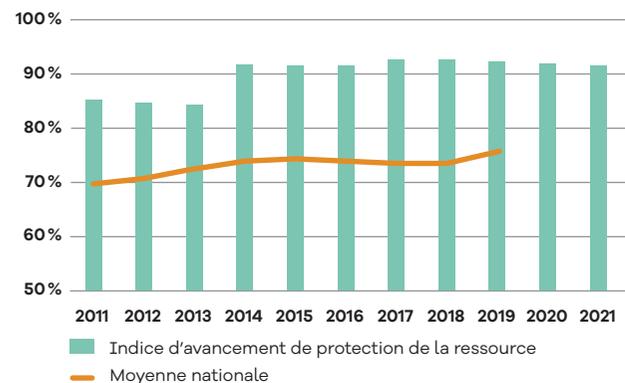
Chiffres 2021

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (P151.1)	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service (D151.0)	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (P152.1)	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Taux de réclamations écrites (P155.1)
<b>4,03 pour 1 000 abonnés</b>	<b>24 heures</b>	<b>99,94 %</b>	Oui avec une organisation adaptée (personnel formé, procédures, application informatique)	<b>1,22 pour 1 000 abonnés</b>
<i>Commentaire p. 2-3 de l'annexe «Le contrôle de la délégation de service public»</i>	<i>Commentaire p. 2-3 de l'annexe «Le contrôle de la délégation de service public»</i>	<i>Commentaire p. 2-3 de l'annexe «Le contrôle de la délégation de service public»</i>	<i>Commentaire p. 2-3 de l'annexe «Le contrôle de la délégation de service public»</i>	<i>Commentaire p. 2-3 de l'annexe «Le contrôle de la délégation de service public»</i>
Durée d'extinction de la dette de la collectivité (P153.2)	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (P154.0)			
<b>1,8 an</b>	<b>1,61 %</b>			
<i>Commentaire p. 77 du rapport</i>	<i>Taux calculé sur la facturation globale de l'exercice 2020 (eau + assainissement + taxes et redevances)</i>			

# Indicateurs de performance

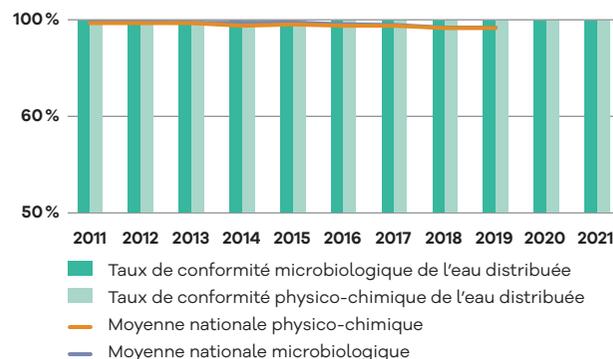
## Évolution 2011 - 2021

### PROTECTION DE LA RESSOURCE



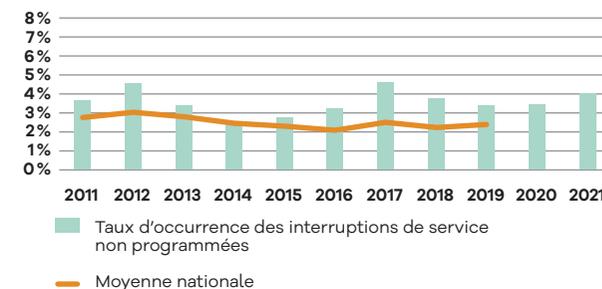
Progression et achèvement de la plupart des procédures administratives et opérationnelles de protection des points de prélèvements : indice à 100 % pour les usines de Choisy-le-Roi, Méry-sur-Oise, Pantin, Aulnay-sous-Bois et Neuilly-sur-Seine / 80% pour l'usine de Neuilly-sur-Marne et 60% pour l'usine de Seine-Port. Les variations fines sont liées aux variations de mobilisation des ressources chaque année.

### QUALITÉ DE L'EAU DISTRIBUÉE



Excellente qualité de l'eau distribuée sur l'ensemble des paramètres: 100 % de conformité microbiologique et 99,98 % de conformité physico-chimique en 2021 (un prélèvement a montré la présence d'un pesticide (Métaldéhyde) au-delà de la limite de qualité.

### CONTINUITÉ DU SERVICE

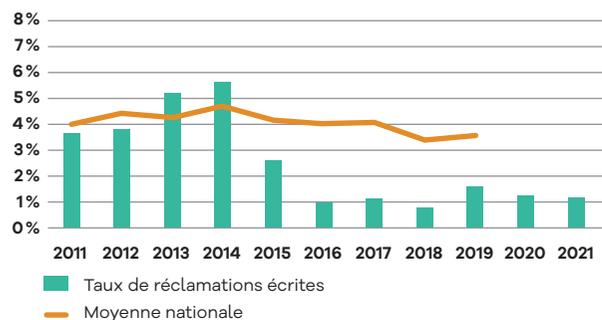


Principalement liées aux casses sur le réseau, les interruptions non programmées ont augmenté en 2021 en lien avec une période de froid intense en début d'année. La troisième année la plus fuyarde après les années 2012 et 2017. Cet épisode a néanmoins été compensé par l'absence de canicule estivale et de froid en fin d'année limitant ainsi le nombre total d'incidents.

# Indicateurs de performance

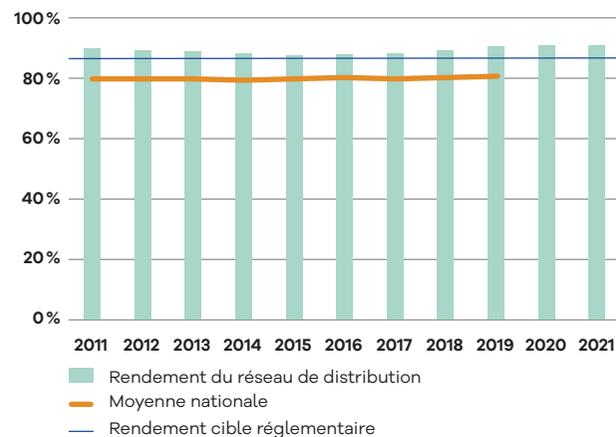
## Évolution 2011 - 2021

### SERVICE À L'USAGER



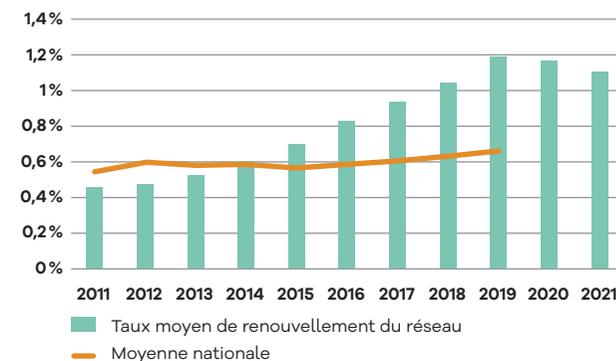
Le taux de réclamation s'infléchit à nouveau, les réclamations ralentissent ainsi que les demandes de recours. Une tendance qui indique un traitement adapté dès la première sollicitation.

### PERFORMANCE DU RÉSEAU



Le rendement du réseau est stabilisé à un haut niveau légèrement supérieur à l'objectif fixé de 90 %. Le plan d'action mis en place à l'occasion de l'avenant triennal applicable depuis 2018, a permis de stabiliser le rendement pour s'assurer de l'atteinte de la cible fixée.

### RENOUVELLEMENT DU RÉSEAU

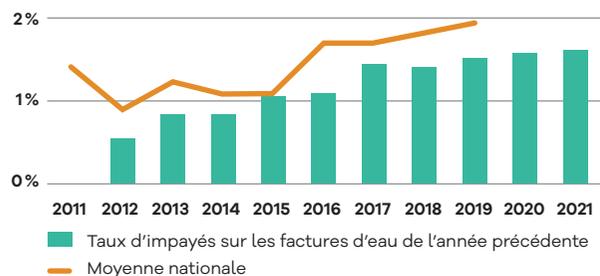


Le linéaire renouvelé connaît un léger ralentissement en 2021 en partie lié à un contexte toujours bousculé par la crise sanitaire. Néanmoins le SEDIF poursuit son activité et les performances du réseau se maintiennent toujours à haut niveau.

# Indicateurs de performance

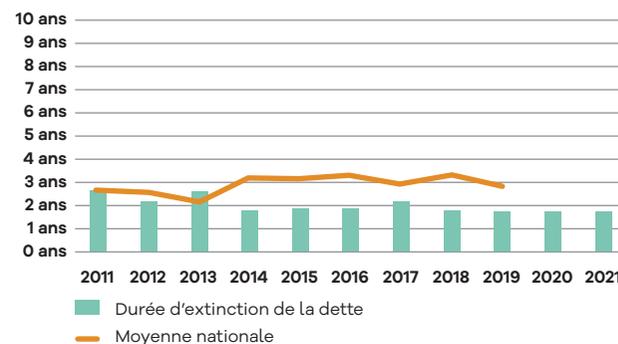
## Évolution 2011 - 2021

### RECouvreMENT DES FACTURES



Le taux d'impayés de l'année N est calculé sur les factures de l'année N-1 non encore acquittées. L'indicateur n'est donc disponible qu'à compter de 2012, 2e année du contrat de DSP. La situation sanitaire impacte plus particulièrement les dettes anciennes, pour lesquelles les actions judiciaires ont été reportées ou non réalisées suite aux confinements.

### SITUATION FINANCIÈRE



Avec une capacité de désendettement proche de 1,8 an, le SEDIF présente une situation financière saine.

# Coopération décentralisée

## Indicateurs réglementaires - Chiffres 2021



### INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES : LES SUBVENTIONS ATTRIBUÉES PAR LE SEDIF AU TITRE DE LA SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

Opérations			
Aquassistance	Renforcement des compétences des opérateurs locaux et accès à l'eau dans les communes Zio 1 et 3, région Maritime	Togo	42 000 €
ELANS	Mise en place du service public d'eau potable, commune de Fokoué, région de l'Ouest	Cameroun	60 000 €
Experts-Solidaires	Amélioration du service d'eau potable du chef-lieu communal de Lâ-Toden, province du Passoré	Burkina Faso	170 000 €
Experts-Solidaires	Accès à l'eau pour les personnes déplacées sur la commune de Gounghin, région du Centre Est	Burkina Faso	176 000 €
Experts-Solidaires	Accès à l'eau et à l'assainissement, commune de Némataba, région de Kolda, Casamance	Sénégal	126 000 €
Experts-Solidaires	PAGEPC - Amélioration de la gestion de l'eau et assainissement dans les petits centres de la région Maritime	Togo	123 000 €
Experts-Solidaires	Création d'une adduction d'eau potable inter-douars dans les communes de Nihit et Imi N'Tayart, région Souss-Massa	Maroc	189 000 €
GRET	Création du service d'eau potable du chef-lieu communal de Bongatsara, région Analamanga	Madagascar	170 000 €
GRET	Amélioration durable du service d'eau de Féoarivo Atsinanana, région Analanjifofo	Madagascar	83 000 €
Inter Aide	SEDRA - Services d'Eau Durables Ruraux Analamanga, région Analamanga	Madagascar	100 000 €
L'APPEL	Création du réseau d'eau gravitaire de Rwagihura, district de Gicumbi, province du Nord	Rwanda	56 000 €
REXAD	Rénovation et extension de l'adduction d'eau potable de Timbi Touni, région de Mamou	Guinée	50 000 €
SEVES	Création de 2 services d'eau potable dans les communes de Kirané Kaniaga et de Gory, cercle de Yélimané, région de Kayes	Mali	90 000 €
SEVES	KAYEDIA - Projet kayesien eau et assainissement d'appui à la diaspora et aux acteurs locaux, cercle de Kayes	Mali	128 000 €
SEVES	PACK II - Plan d'action cantonal de Kanembakaché pour l'eau, département de Mayahi, région de Maradi	Niger	265 000 €
SEVES	Création du service d'eau potable de Troula, commune de Guidimakan Keri Kaffo, région de Kayes	Mali	59 000 €
SEVES	REAVIA - Renforcement de l'Accès, des Acteurs et de la Viabilité du service public d'eau dans la région du Mandoul	Tchad	68 000 €
SEVES	REAL - Renforcement de l'accès à l'Eau potable et à l'Assainissement dans la commune des Lacs 4, région Maritime	Togo	65 000 €
			<b>2 020 000 €</b>

# Actions de solidarité locale

## Chiffres 2021

Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité en application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles (P109.0)

Nombre de demandes reçues

980 523 €, soit 0,004 €/m<sup>3</sup>

5 601

Le montant correspond au volet urgence du dispositif Eau Solidaire mis en œuvre par le SEDIF et comprend :

- les versements AES ;
  - les versements FSL ;
  - les prises en charge de situations de surendettement ou de squat.
- Détail ci-après / Commentaire général p. 24-25 du rapport

## Eau solidaire : un programme qui articule aides financières et extra-financières

Parce qu'aider à payer les factures ou les charges d'eau n'est pas suffisant, le programme Eau Solidaire du SEDIF comprend **3 volets complémentaires** (prévention, assistance et urgence) mis en œuvre par son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France.

**Moyens humains : 1 équipe de 8 personnes**, qui s'appuie sur les acteurs sociaux et partenaires associatifs dont elle assure la formation.

**Suivi et contrôle :** commission tarification du SEDIF.

**Budget : 1 % des ventes d'eau** consacré au dispositif, soit 2 549 651 € pour l'année 2021.

### Indicateur de performance du délégataire

Part des produits de la vente d'eau prélevée et affectée à l'aide aux plus démunis 0,80%

## Bilan 2021

### Volet Assistance

**536 copropriétés** suivies au cours de l'année

Travaux pris en charge par le service de l'eau en 2021 : **9 000 € d'aides pour 4 copropriétés**

19 copropriétés ont bénéficié d'un accompagnement sur mesure global qui va se poursuivre en 2022. Le bilan confirme l'intérêt du dispositif mis en place sur 2 013 logements, 538 fuites réparées, et déjà 120 000 euros d'économies qui se répercutent directement sur le budget des ménages.

### Volet Prévention

**Près de 6 400 personnes sensibilisées** à la maîtrise de leur consommation et de leur budget eau (éco-gestes, modification des usages de l'eau, équipement des installations, compréhension de la facture...).

Les actions collectives ont repris après un coup de frein important lié à la crise sanitaire, l'ensemble des parties prenantes ont pu participer aux formations dispensées à distance pour s'approprier bonnes pratiques et discours sur les éco-gestes, 203 participants des CCAS et 150 issus des associations.

Le partenariat avec les PIMMS, le PPV93 et Femmes relais a permis de mener 140 animations sur l'usage de l'eau et la maîtrise de sa consommation pour près de 1 300 personnes.

Les bailleurs toujours très engagés dans la démarche ont multiplié les actions avec les associations et ont ainsi sensibilisé aux économies d'eau plus de 1 760 familles. Batigère a lancé et réalisé 6 ateliers « bien habiter » avec la contribution d'Energies Solidaires, de Pik pik environnement et les Pimms de Sevran et Noisy-le-Grand.

## Volet Urgence

Aide Eau Solidaire (AES Dotation globale allouée aux CCAS)	Nombre de dossiers aidés	Montant d'aides versé <sup>1</sup>
1 053 095 €	2 154	514 600 €

<sup>1</sup> Le CCAS décide du montant à allouer à chaque bénéficiaire.

Fonds de Solidarité Logement (FSL)	Nombre de dossiers aidés	Montant pris en charge <sup>2</sup>
FSL abonnés	396	33 334 €
FSL non abonnés	2891	293 198 €
<b>Total</b>	<b>3287</b>	<b>326 532 €</b>

<sup>2</sup> Le service de l'eau prend en charge 50 % du montant alloué par le Conseil départemental.

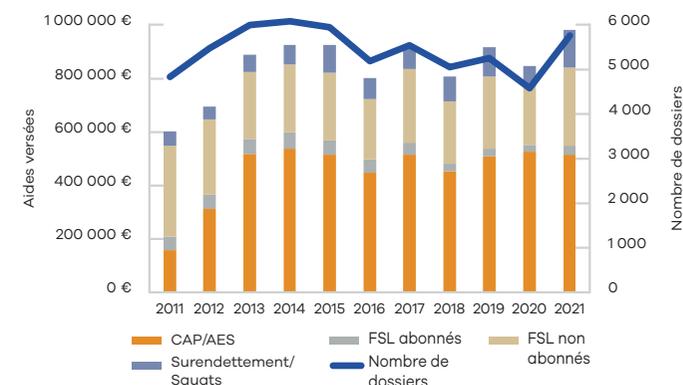
Surendettement et squats	Nombre de dossiers aidés	Montant pris en charge <sup>3</sup>
Surendettement	150	130 338 €
Squats	10	9 054 €
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>139 392 €</b>

<sup>3</sup> Le service de l'eau prend en charge tout ou partie des créances.

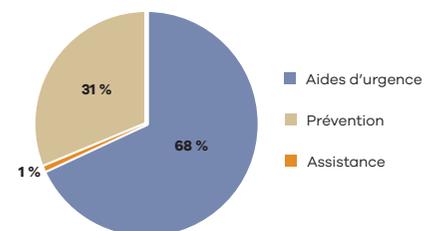
## DISPOSITIFS D'URGENCE : ÉVOLUTION DES MONTANTS D'AIDES ATTRIBUÉS 2011- 2021

Depuis 2011, plus de 58 000 familles ont été aidées pour un montant de plus de 9,3 M €.

Le dispositif d'aide directe atteint son plus haut niveau depuis 2011, avec une attention particulière des Départements, attentifs à la dégradation des situations financières des foyers en difficulté, aggravée par la crise sanitaire. Les situations de surendettement sont également en augmentation, accentuée par la prise en compte du retard constaté en 2020.



## RÉPARTITION DES DIFFÉRENTES AIDES EN 2021 (HORS FRAIS DE FONCTIONNEMENT)



# Indicateurs qualité eau

## Chlore - Chiffres 2021



### Bactériologie

Aucun prélèvement non conforme dans le cadre du contrôle sanitaire.

**100 %**

de conformité bactériologique



**Eau distribuée** = valeurs mesurées aux robinets des usagers



### CHLORE

Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2021

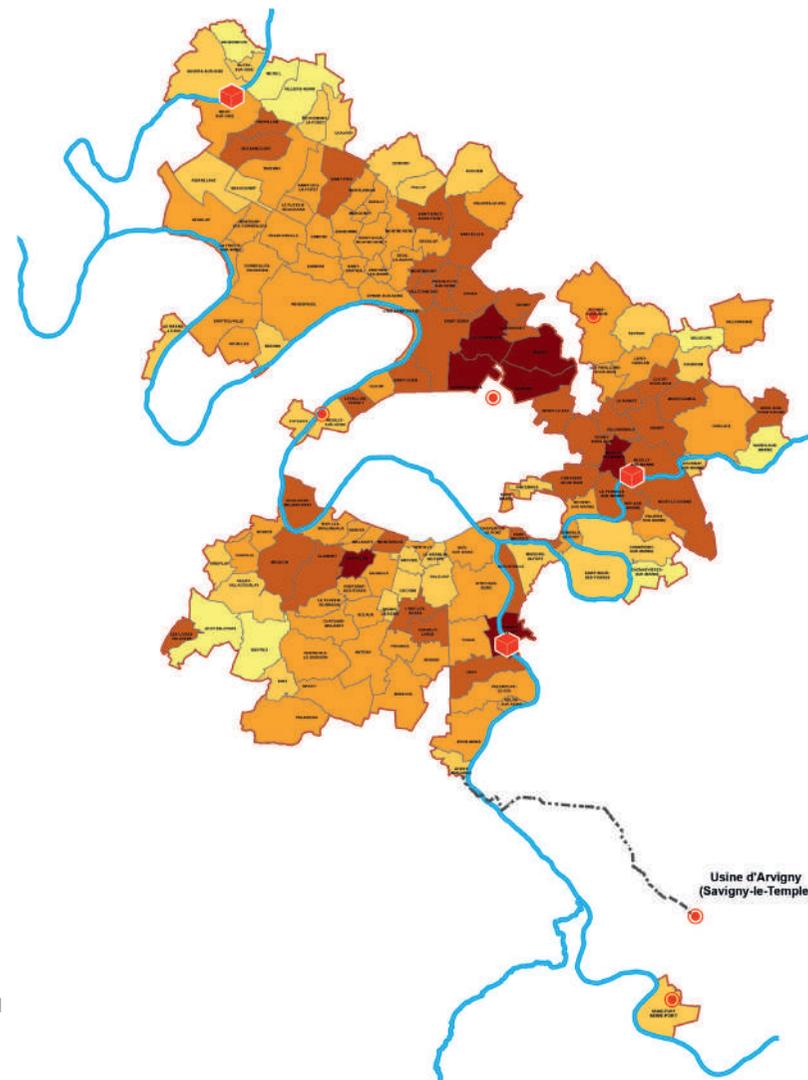


- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines

#### Résiduel moyen de chlore libre

- inférieur ou égal à 0,15 mg/L
- de 0,16 mg/L à 0,20 mg/L
- de 0,21 mg/L à 0,25 mg/L
- de 0,26 mg/L à 0,30 mg/L
- de 0,31 mg/L à 0,35 mg/L

*Territoire desservi par le SEDIF, y compris au titre de convention de gestion provisoire*



# Indicateurs qualité eau

## Nitrates - Chiffres 2021



### Pesticides

La recherche de pesticides par le contrôle sanitaire comprend plus de 500 molécules différentes. La limite de qualité de 0,1 µg/L pour chaque molécule recherchée n'a été dépassée que sur un prélèvement réalisé au refoulement de l'usine de Choisy-le-Roi, le 10 décembre 2021. Le pesticide mesuré à 0,2 µg/L est le Métaldéhyde, un anti-limaces. Cette non-conformité ponctuelle n'a pas été confirmée.

Aucune restriction d'usage n'a été prononcée par l'Agence Régionale de Santé Île-de-France (ARS).

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



**Eau mise en distribution** = valeurs mesurées en sortie des usines de production



### NITRATES

Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2021

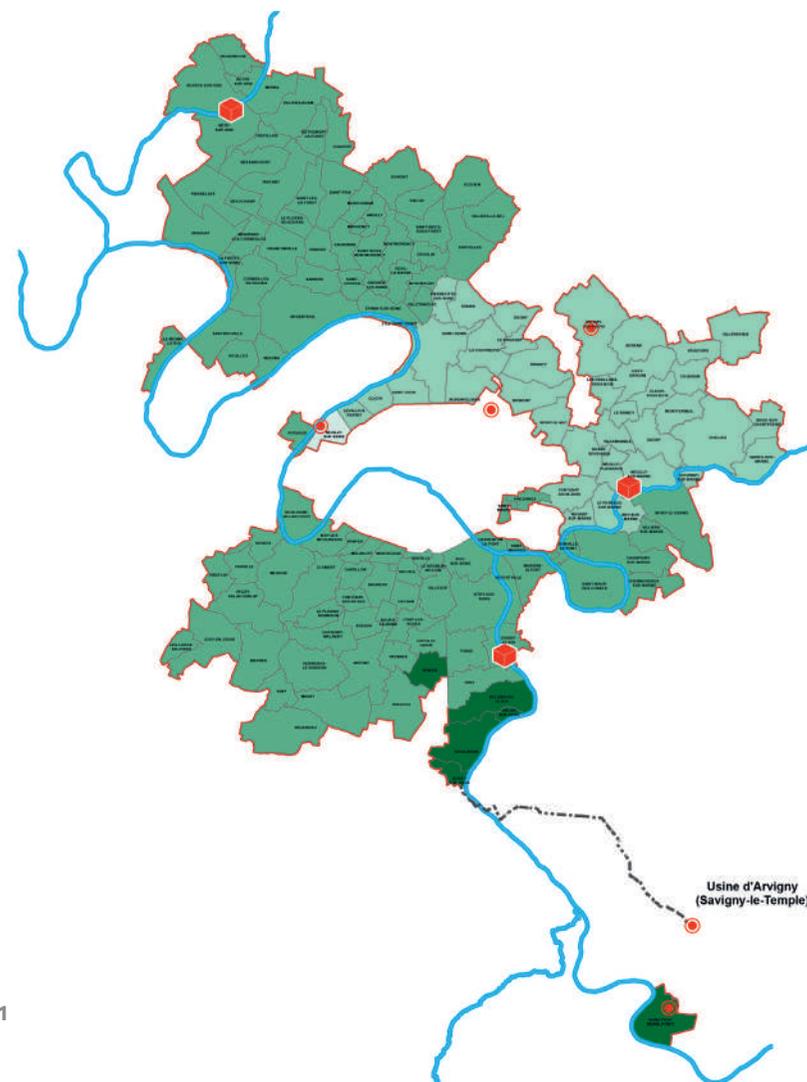


- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines

#### Teneur moyenne en nitrates

- inférieure ou égale à 15 mg/L
- de 16 mg/L à 20 mg/L
- de 21 mg/L à 25 mg/L
- de 26 mg/L à 30 mg/L
- supérieure à 30 mg/L

Territoire desservi par le SEDIF, y compris au titre de convention de gestion provisoire



# Indicateurs qualité eau

## Dureté - Chiffres 2021



### Composés minéraux



#### VALEURS MOYENNES DES COMPOSÉS MINÉRAUX DANS L'EAU MISE EN DISTRIBUTION PAR UNITÉ DE DISTRIBUTION (MG/L)

Composé	Limites/ Références de qualité	Unité de distribution				
		Choisy-le-Roi	Neuilly-sur-Marne	Méry-sur-Oise	Neuilly-sur-Seine	Savigny-le-Temple
Calcium		86,1	92,4	56,6	59,8	117,8
Magnésium		3,4	8,8	3,1	4,9	6,7
Sodium	200	11,6	12,5	15,4	11,3	15,7
Potassium		2,5	2,5	3,0	5,4	3,4
Chlorures	250	23,0	22,5	26,0	15,0	38,9
Sulfates	250	32,0	45,1	20,0	22,1	36,6
Bicarbonates		222,0	256,0	158,0	195,0	311,0
Fluor	1,5	0,05	0,15	0,07	0,20	0,15



**Eau mise en distribution** = valeurs mesurées en sortie des usines de production



#### DURETÉ DE L'EAU MISE EN DISTRIBUTION PAR UNITÉ DE DISTRIBUTION (°F)

Valeurs en °f*	Fourchette	Moyenne
Usine de Choisy-le-Roi	19 à 28	23
Usine de Méry-sur-Oise	7 à 24	16
Usine de Neuilly-sur-Marne	20 à 35	26
Usine d'Aulnay-sous-Bois	24 à 34	32
Usine de Neuilly-sur-Seine	13 à 23	17
Usine de Pantin	24 à 26	25
Usine de Savigny-le-Temple	31 à 33	32
Usine de Seine-Port	33 à 34	33

\* 1 degré français (°f) = 10 mg/L de carbonate de calcium = 4 mg/L de calcium

# Indicateurs qualité eau

## Dureté - Chiffres 2021



### DURETÉ

Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2021

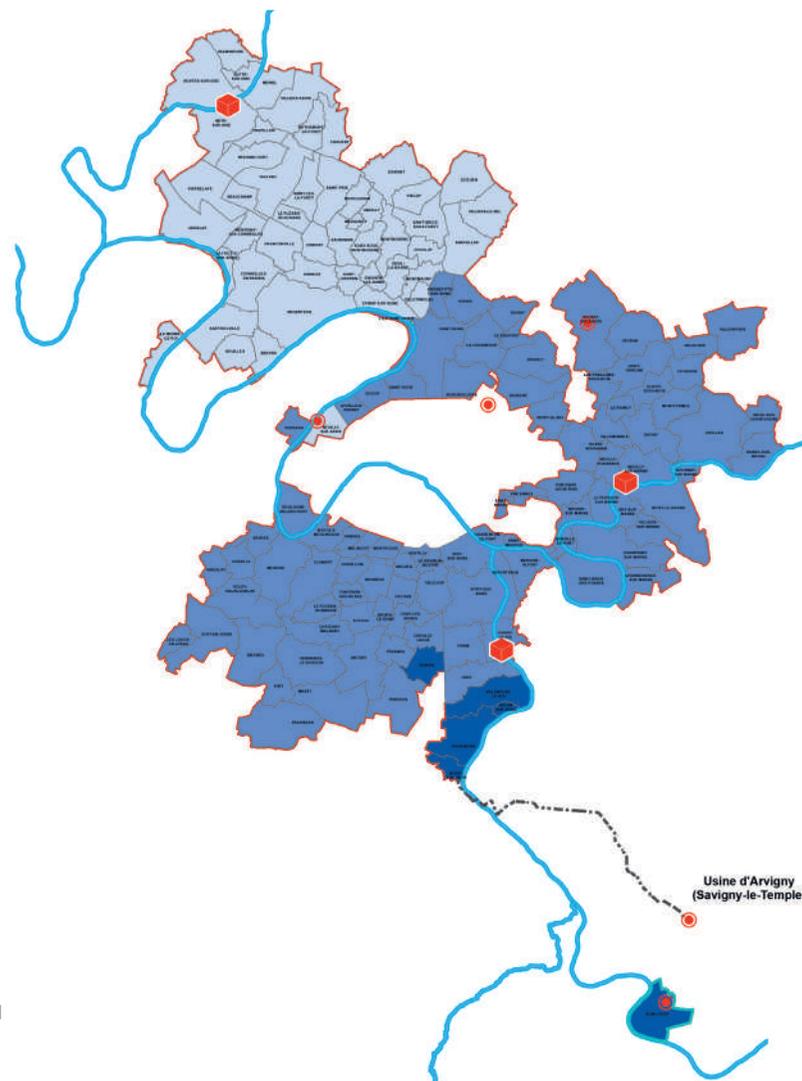


- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines

#### Dureté moyenne

- inférieure ou égale à 20°f - Eau peu calcaire
- de 21°f à 30°f - Eau calcaire
- supérieure à 30°f - Eau très calcaire

Territoire desservi par le SEDIF, y compris au titre de convention de gestion provisoire



# Indicateurs qualité eau

## Aluminium - Chiffres 2021



### Indicateurs radiologiques

En 2021, les indicateurs radiologiques réglementaires ont été respectés pour l'ensemble des eaux produites, à l'exception des eaux produites à l'usine d'Aulnay-sous-Bois. En effet, cette usine prélève dans la nappe de l'Yprésien qui présente une radioactivité naturelle. La recherche de l'ensemble des radionucléides montre que la Dose Totale Indicative (DTI) est respectée.



### TENEUR EN ALUMINIUM DANS L'EAU MISE EN DISTRIBUTION PAR UNITÉ DE DISTRIBUTION (µg/L)

Valeurs en µg/L	Moyenne	Maximum
Usine de Choisy-le-Roi	42	65
Usine de Méry-sur-Oise	<10	28
Usine de Neuilly-sur-Marne	47	113
Usine d'Aulnay-sous-Bois	<10	<10
Usine de Neuilly-sur-Seine	22	31
Usine de Pantin	<10	<10
Usine de Savigny-le-Temple	<10	12
Usine de Seine-Port	-	-



**Eau distribuée** = valeurs mesurées aux robinets des consommateurs



### ALUMINIUM

Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2021



- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines

#### Teneur moyenne en aluminium

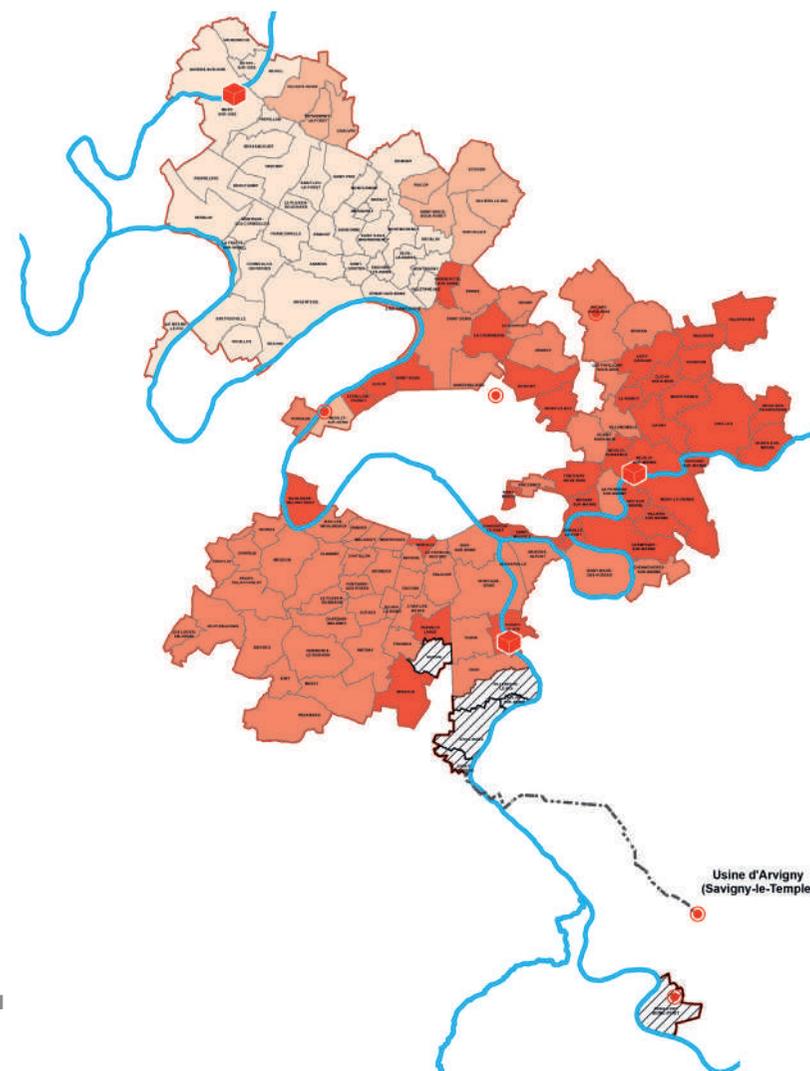
- inférieure ou égale à 20 µg/L
- de 21 µg/L à 30 µg/L
- de 31 µg/L à 40 µg/L
- de 41 µg/L à 50 µg/L

Non mesurée  
(L'aluminium est recherché dans le contrôle sanitaire uniquement pour les eaux issues de filières de traitement utilisant des coagulants à base de sel d'aluminium, ce qui exclut les unités d'Arvigny et de Seine-Port)

Territoire desservi par le SEDIF, y compris au titre de convention de gestion provisoire



**Eau mise en distribution** = valeurs mesurées en sortie des usines de production



**ANNEXE 02**

**Les données  
de l'eau dans  
ma commune**

# Les délégués

## Composition du Comité et des commissions au 31/12/2021

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Boucle Nord de Seine</b> (établissement public territorial): Argenteuil, Clichy	Monsieur SLIFI Nadir <b>S</b>	Monsieur EL HADDAD Khaled
	Madame RIPERT Danielle <b>T T</b>	Monsieur PINARD Patrice
<b>Est Ensemble</b> (établissement public territorial): Bobigny, Noisy-le-Sec	Monsieur SADI Abdel	Monsieur AISSANI Mohamed
	Monsieur MARTINEZ Bruno <b>S</b>	Madame SEHOUANE Samia
<b>Grand Paris - Grand Est</b> (établissement public territorial): Clichy-sous-Bois, Coubron, Gagny, Gournay-sur-Marne, Le Raincy, Les Pavillons-sous-Bois, Livry-Gargan, Montfermeil, Neuilly-Plaisance, Neuilly-sur-Marne, Noisy-le-Grand, Rosny-sous-Bois, Vaujours, Villemomble	Monsieur GUNESLIK Cumhur <b>S T S</b>	Monsieur ATAGAN Salih
	Monsieur TORO Ludovic	Monsieur CONNAN Jean-Yves
	Monsieur SAMBOU Jean-François <b>T</b>	Madame SILBERMANN Valérie
	Monsieur DEFRANOUX Francis <b>S</b>	Madame HUGUET Nadège
	Monsieur BELOT Didier	Madame CORDONNIER Marie-Thérèse
	Monsieur SARDA Patrick <b>T T S</b>	Madame GAUTHIER Christine
	Monsieur MILOTI Donni <b>T</b>	Monsieur DELERUELLE Quentin
	Monsieur SCHUMACHER Alain <b>S T S</b>	Monsieur DAHMOUNI Mohamed
	Monsieur BERTHIER Philippe	Monsieur BUTIN Pascal
	Monsieur BAKHTIARI Zartoshte	Madame JANDAR Naima
	Monsieur PIROLI Antoine <b>S</b>	Monsieur LAGUILLY Pascal
	Monsieur MANGON Pierre	Madame VAVASSORI Patricia
	Monsieur BAILLY Dominique <b>S T</b>	Monsieur ARBAOUI EL Ouahhad
	Monsieur BLUTEAU Jean-Michel	Madame VERBEQUE Sandrine

### COMPOSITION DU BUREAU

- P** Président
- VP** Vice-présidentes et Vice-présidents

### COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS

- T** Titulaire
- S** Suppléant
-  Commission communication
-  Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL)
-  Commission d'appel d'offres
-  Commission travaux
-  Commission relations internationales et solidarité
-  Commission tarification
-  Commission des systèmes d'information
-  Commission de contrôle financier
-  Commission de délégation de service public
-  Commission pour la transition écologique et énergétique
-  Comité technique
-  Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Grand Paris Seine Ouest</b> (établissement public territorial) : Boulogne-Billancourt, Chaville, Issy-les-Moulineaux, Meudon, Sèvres, Vanves	Monsieur BAGUET Pierre-Christophe <b>VP T T</b>	Monsieur MATHIOUDAKIS Alain
	Monsieur BISSON Jacques <b>S S S</b>	Madame DORISON Isabelle
	Monsieur SANTINI André <b>P</b>	Madame BONNIER Tiphaine
	Monsieur MARSEILLE Hervé	Madame DE PAMPELONNE Florence
	Monsieur GIAFFERI Pascal	Monsieur FORTIN Jean-Pierre
	Monsieur GAUDUCHEAU Bernard <b>S</b>	Monsieur ROCHE Bernard
<b>Grand Paris Sud Est Avenir</b> (établissement public territorial) : Alfortville, Chennevières-sur-Marne	Monsieur CARVOUNAS Luc <b>VP T T</b>	Monsieur VITSE François
	Monsieur DELLA MUSSIA Richard <b>S S S S T T T S S S</b>	Monsieur TREMOUREUX Didier
<b>Grand-Orly Seine Bièvre</b> (établissement public territorial) : Ablon-sur-Seine, Athis-Mons, Choisy-le-Roi, Juvisy-sur-Orge, L'Hay-les-Roses, Rungis, Thiais, Villejuif, Villeneuve-le-Roi	Monsieur GRILLON Eric	Monsieur QUERO Patrick
	Monsieur GROUSSEAU Jean-Jacques	Madame MATTIVI Marie-Christine
	Monsieur PANETTA Tonino <b>VP S</b>	Monsieur ID ELOUALI Ali
	Madame BENSARSA REDA Lamia	Monsieur GODRON Jacques
	Monsieur AUBERT Daniel <b>T</b>	Monsieur LESSELINGUE Pascal
	Monsieur LEROY Patrick	Monsieur MARCILLAUD Bruno
	Monsieur DELL'AGNOLA Richard <b>VP T</b>	Monsieur LAFOSSE Bernard
	Monsieur GARZON Pierre	Madame LEYDIER Gaëlle
	Monsieur HOURDEAU David	Monsieur MAITRE Jean-Louis
	<b>Melun Val de Seine</b> (communauté d'agglomération) : Seine-Port	Monsieur PAUL-PETIT Vincent
<b>Paris Ouest La Défense</b> (établissement public territorial) : Levallois-Perret, Neuilly-sur-Seine, Puteaux	Madame DESCHIENS Sophie	Madame COVILLE Isabelle
	Monsieur KELLER DE SCHLEITHEIM Franck <b>S S</b>	Monsieur DUMONT Jean-Philippe
	Monsieur GAHNASSIA Bernard <b>S T T S S</b>	Madame LEBRETON Anne-Laure

**COMPOSITION DU BUREAU****P** Président**VP** Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS****T** Titulaire**S** Suppléant Commission communication Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL) Commission d'appel d'offres Commission travaux Commission relations internationales et solidarité Commission tarification Commission des systèmes d'information Commission de contrôle financier Commission de délégation de service public Commission pour la transition écologique et énergétique Comité technique Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Paris Terres d'Envol</b> (établissement public territorial) : Aulnay-sous-Bois, Drancy, Dugny, Le Bourget, Sevran	Monsieur EL KOURADI Fouad	Monsieur CAHENZLI Denis
	Madame LAGARDE Aude <b>VP S</b>	Madame MENDES Odette
	Monsieur GAULON Dominique <b>T S</b>	Monsieur CLAVEL Michel
	Monsieur DESRUMAUX Denis	Madame MONTEIRO Catarina
	Madame MABCHOUR Najat <b>T</b>	Monsieur CHERIGUENE Abdelouaheb
<b>Paris-Est-Marne &amp; Bois</b> (établissement public territorial) : Bry-sur-Marne, Champigny-sur-Marne, Charenton-le-Pont, Fontenay-sous-Bois, Joinville-le-Pont, Le Perreux-sur-Marne, Maisons-Alfort, Nogent-sur-Marne, Saint-Mandé, Saint-Maur-des-Fossés, Saint-Maurice, Villiers-sur-Marne, Vincennes	Monsieur CAMBRESY Rodolphe	Madame CHEVILLARD Véronique
	Madame SAUSSEREAU Tatiana <b>T T</b>	Madame BENHAMED Jacqueline
	Monsieur MIROUDOT Pierre	Madame MAGNE Marie-Hélène
	Madame FENASSE Delphine <b>S</b>	Madame VERCELLONI Céline
	Madame TOLLARD Virginie <b>S S T T</b>	Monsieur DESTOUCHES Michel
	-	Madame ROUSSELIN Hélène
	Monsieur MAROUF Nourdin	Madame PEREZ Karine
	Monsieur EYCHENNE Sébastien <b>T S</b>	Monsieur DAVID Jean-Paul
	Monsieur WEIL Julien	Madame CULANG Tiffany
	Monsieur BERRIOS Sylvain <b>VP</b>	Monsieur DELECROIX Pierre-Michel
	Monsieur CAMBON Christian <b>T</b>	Madame CROCHETON Florence
	Monsieur BEGAT Jean-Philippe	Monsieur BOUKARAOUN Nassim
	Madame MARTIN Céline	Monsieur CHARDON Pierre

**COMPOSITION DU BUREAU****P** Président**VP** Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS****T** Titulaire**S** Suppléant Commission communication Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL) Commission d'appel d'offres Commission travaux Commission relations internationales et solidarité Commission tarification Commission des systèmes d'information Commission de contrôle financier Commission de délégation de service public Commission pour la transition écologique et énergétique Comité technique Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Paris-Saclay</b> (communauté d'agglomération) : Igny, Massy, Palaiseau, Verrières-le-Buisson, Wissous	Monsieur TURPIN Richard	Monsieur PRIVE Denis
	Monsieur DELALANDE Yann <b>S</b>	Madame BRODU Anne
	Monsieur DE LASTEYRIE Grégoire <b>VP T S</b>	Madame COLIN Nancy
	Madame LAGORCE Christine	Monsieur MILLET Didier
	Monsieur TOULY Jean-Luc <b>T T S T T T</b>	Monsieur CHAMP Régis
<b>Paris Vallée de la Marne</b> (communauté d'agglomération) : Brou-sur-Chantereine, Chelles, Vaires-sur-Marne	Madame LEMERCIER-COLLLOT Pascale	Monsieur DENOYELLE Jean-François
	Monsieur PHILIPPON Jacques	Monsieur DILOUYA Laurent
	Monsieur STADTFELD Roger	Monsieur LEGRAND Alain
<b>Plaine Commune</b> (établissement public territorial) : Aubervilliers, La Courneuve, Epinay-sur-Seine, L'Île-Saint-Denis, Pierrefitte-sur-Seine, Saint-Denis, Saint-Ouen, Stains, Villetaneuse	Madame FRANCKET Karine <b>VP</b>	Monsieur HOCINE Massinissa
	Monsieur KONIECZNY Patrice	Monsieur CHEVREAU Hervé
	Monsieur POUX Gilles <b>VP T</b>	Madame DAVAUX Mélanie
	Madame DELBOSQ Séverine <b>T T T</b>	Madame MANGIN Floréale
	Madame LE MOAL Anne <b>S</b>	Monsieur MARTHELY Guy
	Monsieur HANOTIN Mathieu <b>VP S</b>	Monsieur DELACROIX Adrien
	Madame DEFFAIRI-SAISSAC Dina <b>T T T S T</b>	Monsieur SEVIN Florent
	Monsieur TAÏBI Azzédine	Monsieur DEFREL Mathieu
	Monsieur EXCELLENT Dieunor	Madame AKIYAW Nidal

**COMPOSITION DU BUREAU****P** Président**VP** Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS****T** Titulaire**S** Suppléant**T** Commission communication**S** Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL)**T** Commission d'appel d'offres**T** Commission travaux**T** Commission relations internationales et solidarité**T** Commission tarification**T** Commission des systèmes d'information**T** Commission de contrôle financier**T** Commission de délégation de service public**T** Commission pour la transition écologique et énergétique**T** Comité technique**T** Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Roissy Pays de France</b> (communauté d'agglomération) : Écouen, Sarcelles, Villeparisis, Villiers-le-Bel	Monsieur SELOSSE Philippe <b>S S</b>	Monsieur FAIVRE Jean-René
	Monsieur LASSONDE Sylvain <b>T T</b>	Monsieur MOUHAMADALY Navaz
	Monsieur GREZE Gabriel <b>S</b>	Madame ALVES Maria
	Monsieur EDART Léon	Monsieur BALOSSA Christian
<b>Saint-Germain Boucle de Seine</b> (communauté d'agglomération) : Bezons, Houilles, Le Mesnil-le-Roi, Sartrouville	Madame MENHAOUARA Nessrine	Madame VASIC Michèle
	Monsieur HAUDRECHY Christophe <b>T</b>	Monsieur PARIS Benoît
	Monsieur KENISBERG Didier <b>S</b>	Monsieur CHEVALIER Janick
	Monsieur GODART Raynald	Monsieur SALAMITOU Jacques
<b>Plaine Vallée</b> (communauté d'agglomération) : Andilly, Deuil-la-Barre, Domont, Enghien-les-Bains, Groslay, Margency, Montlignon, Montmagny, Montmorency, Piscop, Saint-Brice-sous-Forêt, Saint-Gratien, Saint-Prix, Soisy-sous-Montmorency	Monsieur FARGEOT Daniel	Madame HENNEUSE Virginie
	Madame MICHEL Lucie <b>T T S S</b>	Monsieur CHABANEL Alain
	Monsieur ABEHASSERA Charles <b>T</b>	Monsieur PONCHARD Eric
	Monsieur SUEUR Philippe <b>T T</b>	Madame FAUVEAU Marie-Christine
	Monsieur CITO Ferdinando	Monsieur JEFFROY François
	Monsieur REVEILLERE Dominique <b>S</b>	Madame VILLE-VALLLEE Florence
	Monsieur GONTIER Jean-Paul <b>S T</b>	Monsieur KVOT Sébastien
	Madame BENATTAR Mireille	Madame MAICHE Soria
	Monsieur PEGARD Stéphane	Monsieur DAUX Jean-Pierre
	Monsieur SEMPERE Elias	Madame DRUON-RIOT Sandrine
	Madame PREHOUBERT Virginie	Madame BOCCARA Laetitia
	Monsieur LEVILAIN Jean-Claude <b>T S S T T T T</b>	Monsieur BRIQUET Claude
	Monsieur MAIRE Olivier <b>S S</b>	Madame MOROSAN Oana
Monsieur STREHAIANO Luc <b>VP T T T T</b>	Monsieur VERNA Michel	

**COMPOSITION DU BUREAU****P** Président**VP** Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS****T** Titulaire**S** Suppléant**CC** Commission communication**CCSPL** Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL)**CA** Commission d'appel d'offres**CT** Commission travaux**CRIS** Commission relations internationales et solidarité**CT** Commission tarification**CS** Commission des systèmes d'information**CCF** Commission de contrôle financier**CDSP** Commission de délégation de service public**CE** Commission pour la transition écologique et énergétique**CT** Comité technique**CHSCT** Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Val Parisis</b> (communauté d'agglomération) : Beauchamp, Bessancourt, Cormeilles-en-Parisis, Eaubonne, Ermont, Franconville, Frépillon, Herblay, La Frette-sur-Seine, Le Plessis-Bouchard, Montigny-lès-Cormeilles, Pierrelaye, Saint-Leu-la-Forêt, Sannois, Taverny	Monsieur BRASSEUR Régis	Monsieur WALTER Antoine
	Monsieur MESSAOUDI Azedine <b>T</b>	Madame CABARET Estelle
	Monsieur THIERRY Jérôme	Madame BAUDOIN Nathalie
	Monsieur LE DUS Bernard	Madame DUTOUQUET-LE BRUN Evelyne
	Monsieur BLANCHARD Benoît	Monsieur RAVIER Etienne
	Monsieur BOULLE Patrick	Monsieur FERNANDEZ Henri
	Monsieur DERCHE Pascal	Monsieur HUART Sébastien
	Monsieur BARAT Philippe <b>S T T T T</b>	Monsieur VINCENT Benoît
	Monsieur AUDEBERT Philippe	Madame JOLLY Nathalie
	Madame JEZEQUEL Marie-Pierre <b>S</b>	Monsieur JOURNO Raoul
	Monsieur CARPENTIER Jean-Noël	Monsieur PIERROT Casimir
	Monsieur VALLADE Michel	Monsieur VINCENT Louis
	Monsieur ROUSSAKOVSKY Stéphane	Madame BAQUIN Monique
	Madame TROUZIER-EVEQUE Laurence <b>T S</b>	Monsieur PURGAL Frédéric
Madame PORTELLI Florence <b>S S S</b>	Monsieur ARES Philippe	

**COMPOSITION DU BUREAU****P** Président**VP** Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS****T** Titulaire**S** Suppléant Commission communication Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL) Commission d'appel d'offres Commission travaux Commission relations internationales et solidarité Commission tarification Commission des systèmes d'information Commission de contrôle financier Commission de délégation de service public Commission pour la transition écologique et énergétique Comité technique Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Vallée Sud - Grand Paris</b> (établissement public territorial) : Antony, Bagneux, Bourg-la-Reine, Châtenay-Malabry, Châtillon, Clamart, Fontenay-aux-Roses, Le Plessis-Robinson, Malakoff, Montrouge, Sceaux	Monsieur HUBERT Fabien    	Madame PRECETTI Perrine
	Madame MOUTAOUKIL Aïcha	Monsieur HADDAD Mouloud
	Monsieur DONATH Patrick	Madame SPIERS Isabelle
	Monsieur SIFFREDI Georges 	Monsieur SEGAUD Carl
	Monsieur ADJROUD Lounes	Madame DORFIAC Elodie
	Monsieur GUIMARD Jean-Patrick	Monsieur RONCARI Patrice
	Madame GALANTE-GUILLEMINOT Muriel  	Monsieur LAFON Dominique
	Monsieur BLOT Benoît  	Madame MARE DUGUER Corinne
	Madame FIGUERES Sonia	Monsieur VERNANT Martin
	Monsieur MOULY Paul-André	Madame RABIER Gwenola
<b>Versailles Grand Parc</b> (communauté d'agglomération) : Bièvres, Jouy-en-Josas, Les Loges-en-Josas, Vélizy-Villacoublay, Viroflay	Monsieur LAURENT Philippe	Madame HOLUIGUE-LEROUGE Roselyne
	Madame PELLETIER-LE BARBIER Anne   	Madame FERRY Marianne
	Monsieur CURTI Gilles	Monsieur BLANC Pascal
	Monsieur RIVIERE Jean-Cosme	Madame MARCHAIS Nicole
	Monsieur THEVENOT Pascal 	Monsieur HUCHELOUP Frédéric
	Monsieur LE PIVAIN Louis	Monsieur LEBRUN Olivier

**COMPOSITION DU BUREAU** Président Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES COMMISSIONS** Titulaire Suppléant Commission communication Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL) Commission d'appel d'offres Commission travaux Commission relations internationales et solidarité Commission tarification Commission des systèmes d'information Commission de contrôle financier Commission de délégation de service public Commission pour la transition écologique et énergétique Comité technique Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

EPCI	Titulaire	Suppléant
<b>Auvers-sur-Oise</b>	Madame DUMEIGE-KERBRAT Juliette <b>S</b>	Monsieur CANTIN Pascal
<b>Béthemont-la-Forêt</b>	Monsieur DAGONET Didier	Monsieur MONTEIRO Michel
<b>Butry-sur-Oise</b>	Monsieur BOURIAUD Bruno	Monsieur PAIGNON Gilles
<b>Chauvry</b>	Monsieur DELAUNE Jacques	Monsieur GARCIA Angel
<b>Mériel</b>	Monsieur COURTOIS Jean-Pierre	Monsieur BELLACHES Frédéric
<b>Méry-sur-Oise</b>	Monsieur EON Pierre-Edouard <b>VP T S</b>	Monsieur LEMAIRE Eric
<b>Valmondois</b>	Monsieur HUISMAN Bruno	Monsieur DE GAULLE Laurent
<b>Villiers-Adam</b>	Monsieur MACE Bruno	Monsieur LEGER Guillaume

**COMPOSITION DU BUREAU****P** Président**VP** Vice-présidentes et Vice-présidents**COMPOSITION DES DIFFÉRENTES  
COMMISSIONS****T** Titulaire**S** Suppléant Commission communication Commission consultative du service public local de l'eau (CCSPL) Commission d'appel d'offres Commission travaux Commission relations internationales et solidarité Commission tarification Commission des systèmes d'information Commission de contrôle financier Commission de délégation de service public Commission pour la transition écologique et énergétique Comité technique Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)

# Les caractéristiques

## et données techniques 2021

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
77	Brou-sur-Chantereine	4,38	4 819	733	756	767	221 996	13 287
77	Chelles	16,01	55 448	11 602	11 630	11 311	2 790 400	165 762
77	Seine-Port	8,50	1 934	779	822	832	99 631	24 100
77	Vaires-sur-Marne	6,08	13 500	2 832	2 851	2 779	580 908	36 035
77	Villeparisis	8,30	26 678	6 055	6 076	5 584	1 128 837	65 727
<b>Total Seine-et-Marne - 77</b>		<b>43,27</b>	<b>102 379</b>	<b>22 001</b>	<b>22 135</b>	<b>21 273</b>	<b>4 821 772</b>	<b>304 911</b>
78	Houilles	4,46	33 147	7 362	7 367	7 419	1 517 791	67 488
78	Jouy-en-Josas	10,24	8 216	1 510	1 514	1 524	478 808	35 918
78	Loges-en-Josas (les)	2,49	1 694	488	480	508	92 969	11 016
78	Mesnil-le-Roi (le)	3,75	6 436	1 407	1 408	1 469	304 573	22 743
78	Sartrouville	8,45	53 223	9 455	9 487	9 647	2 457 639	121 152
78	Vélizy-Villacoublay	8,96	23 276	2 336	2 516	2 411	1 625 567	61 405
78	Viroflay	3,49	17 100	2 857	2 861	2 862	705 672	35 197
<b>Total Yvelines - 78</b>		<b>41,84</b>	<b>143 092</b>	<b>25 415</b>	<b>25 633</b>	<b>25 840</b>	<b>7 183 019</b>	<b>354 918</b>

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
91	Athis-Mons	8,61	36 001	5 877	5 891	5 653	1 837 142	1 837 142
91	Bièvres	9,69	4 935	1 301	1 299	1 291	238 853	31 700
91	Ignny	3,87	10 220	3 191	3 191	3 160	474 402	38 982
91	Juvisy-sur-Orge	2,23	17 581	3 038	3 041	2 604	863 844	39 486
91	Massy	9,40	50 996	4 435	4 520	4 634	2 968 697	97 750
91	Palaiseau	11,68	35 568	6 481	6 527	6 434	2 167 655	108 559
91	Verrières-le-Buisson	9,99	15 248	3 793	3 803	3 948	761 901	59 145
91	Wissous	9,11	7 202	1 942	1 939	2 065	506 353	40 332
<b>Total Essonne - 91</b>		<b>64,58</b>	<b>177 751</b>	<b>30 058</b>	<b>30 211</b>	<b>29 789</b>	<b>9 818 847</b>	<b>509 256</b>
92	Antony	9,56	63 535	10 333	10 493	10 400	3 035 270	132 991
92	Bagneux	4,18	41 070	2 842	2 843	2 732	2 205 057	49 272
92	Boulogne-Billancourt	6,15	122 825	5 954	5 978	5 594	6 468 874	97 556
92	Bourg-la-Reine	1,86	21 410	2 496	2 499	2 503	932 872	30 139
92	Châtenay-Malabry	6,37	34 378	2 131	2 374	2 472	1 605 294	62 102
92	Châtillon	2,93	36 934	3 061	3 049	3 202	1 853 370	50 428
92	Chaville	3,57	21 081	2 811	2 819	2 831	926 436	36 609
92	Clamart	8,76	53 424	9 509	9 764	8 819	2 943 443	117 802
92	Clichy-la-Garenne	3,08	63 346	3 123	3 148	2 375	3 506 194	52 383
92	Fontenay-aux-Roses	2,53	25 762	2 241	2 278	2 310	1 108 843	39 400
92	Issy-les-Moulineaux	4,24	68 685	4 577	4 594	4 216	3 680 995	67 255

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
92	Levallois-Perret	2,41	66 653	2 930	2 949	2 992	3 760 444	47 344
92	Malakoff	2,07	31 151	3 095	3 100	3 319	1 476 863	40 837
92	Meudon	9,95	46 502	4 002	4 180	4 478	2 312 663	77 868
92	Montrouge	2,07	48 587	2 408	2 396	2 430	2 329 369	41 057
92	Neuilly-sur-Seine	3,71	60 584	3 188	3 216	3 366	4 078 196	65 367
92	Plessis-Robinson (le)	3,41	30 215	1 983	2 147	2 167	1 348 526	46 034
92	Puteaux	3,18	45 446	2 514	2 511	2 663	3 154 437	59 968
92	Sceaux	3,60	20 374	2 353	2 438	2 698	1 024 243	41 050
92	Sèvres	3,92	23 852	2 580	2 578	2 754	1 203 348	50 506
92	Vanves	1,55	28 131	1 797	1 792	1 879	1 329 881	28 992
<b>Total Hauts-de-Seine - 92</b>		<b>89,10</b>	<b>953 945</b>	<b>75 928</b>	<b>77 146</b>	<b>76 200</b>	<b>50 284 618</b>	<b>1 234 961</b>
93	Aubervilliers	5,77	89 139	5 726	5 789	4 512	5 035 674	83 059
93	Aulnay-sous-Bois	16,14	87 379	15 406	15 674	14 794	4 350 368	200 608
93	Bobigny	6,74	54 528	5 066	5 127	4 587	3 140 067	79 623
93	Bourget (Le)	2,03	15 948	1 797	1 787	1 515	919 885	24 643
93	Clichy-sous-Bois	3,95	28 874	4 095	4 133	2 574	1 293 179	42 332
93	Coubron	4,19	4 963	1 434	1 433	1 443	211 228	18 261
93	Courneuve (La)	7,50	45 181	4 018	4 128	3 313	2 919 945	72 740
93	Drancy	7,78	72 658	13 313	13 336	12 376	3 423 833	116 907
93	Dugny	3,88	11 113	812	852	612	620 745	16 315
93	Epinay-sur-Seine	4,59	54 768	4 597	4 691	4 250	2 838 505	69 760

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
93	Gagny	6,99	39 860	8 960	9 058	8 496	1 696 965	105 063
93	Gournay-sur-Marne	1,66	6 905	2 166	2 166	2 197	310 355	28 573
93	Île-Saint-Denis (L')	1,74	8 329	399	403	397	399 568	12 520
93	Livry-Gargan	7,36	45 908	9 021	9 038	8 475	2 152 014	104 508
93	Montfermeil	5,41	28 058	6 850	6 859	6 365	1 198 908	68 986
93	Neuilly-Plaisance	3,41	21 007	4 492	4 508	4 458	955 002	52 810
93	Neuilly-sur-Marne	6,97	36 028	3 505	3 584	3 559	1 873 206	73 835
93	Noisy-le-Grand	13,04	68 256	10 105	10 148	8 911	3 528 413	144 571
93	Noisy-le-Sec	5,03	44 591	5 161	5 171	4 648	2 147 902	67 321
93	Pavillons-sous-Bois (Les)	2,93	23 995	4 966	4 962	4 680	1 091 606	49 221
93	Pierrefitte-sur-Seine	3,45	30 908	4 523	4 538	3 941	1 678 096	55 428
93	Raincy (Le)	2,26	14 767	2 796	2 793	2 806	731 441	36 309
93	Rosny-sous-Bois	5,92	46 198	4 899	4 964	4 661	2 491 274	78 656
93	Saint-Denis	12,38	113 766	8 376	8 526	6 584	7 250 136	144 410
93	Saint-Ouen	4,26	50 826	3 470	3 483	3 312	3 215 184	65 806
93	Sevran	7,30	51 907	7 197	7 263	6 924	2 468 559	92 733
93	Stains	5,39	38 361	4 661	4 736	4 376	2 061 433	63 281
93	Vaujours	3,68	7 270	1 509	1 521	1 460	350 827	24 267
93	Villemomble	4,03	30 590	5 652	5 658	5 660	1 413 234	71 519
93	Villetaneuse	2,32	13 656	1 215	1 223	1 151	674 578	21 466
<b>Total Seine-Saint-Denis - 93</b>		<b>168,10</b>	<b>1 185 737</b>	<b>156 187</b>	<b>157 552</b>	<b>143 037</b>	<b>62 442 130</b>	<b>2 085 532</b>

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
94	Ablon-sur-Seine	1,14	5 879	1 022	1 030	1 046	288 165	15 054
94	Alfortville	3,68	44 966	4 095	4 153	4 028	2 206 675	57 322
94	Bry-sur-Marne	3,32	17 723	3 171	3 171	3 188	910 994	45 140
94	Champigny-sur-Marne	11,30	77 334	11 487	11 554	11 721	3 616 193	164 239
94	Charenton-le-Pont	1,83	30 086	1 302	1 305	1 442	1 575 133	27 850
94	Chennevières-sur-Marne	5,22	18 253	3 136	3 200	3 341	974 100	52 482
94	Choisy-le-Roi	5,41	46 359	4 994	5 017	4 558	2 173 624	70 590
94	Fontenay-sous-Bois	5,57	52 427	7 211	7 272	7 474	2 934 673	91 576
94	Hay-les-Roses (L')	3,90	32 244	4 116	4 146	4 043	1 546 830	53 768
94	Joinville-le-Pont	2,27	19 807	2 917	2 924	2 738	953 565	40 847
94	Maisons-Alfort	5,36	56 774	5 770	5 882	5 852	3 327 446	79 589
94	Nogent-sur-Marne	2,79	34 278	3 323	3 335	3 412	1 684 272	54 372
94	Perreux-sur-Marne (Le)	3,96	33 891	6 335	6 346	6 154	1 572 388	68 125
94	Rungis	4,19	5 724	1 377	1 383	1 380	604 231	34 493
94	Saint-Mandé	0,90	22 576	1 156	1 160	1 323	1 291 616	15 861
94	Saint-Maur-des-Fossés	11,23	75 888	15 787	15 782	16 401	3 906 268	215 859
94	Saint-Maurice	1,43	14 307	692	689	808	733 283	14 139
94	Thiais	6,44	30 910	3 636	3 686	3 395	1 814 516	63 023
94	Villejuif	5,28	55 451	5 594	5 632	5 733	3 414 112	76 901

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
94	Villeneuve-le-Roi	8,48	21 775	5 449	5 450	5 196	1 012 825	63 605
94	Villiers-sur-Marne	4,32	29 014	4 759	4 788	4 886	1 507 074	67 024
94	Vincennes	1,91	50 230	3 203	3 210	3 180	2 380 475	38 596
<b>Total Val-de-Marne - 94</b>		<b>99,93</b>	<b>775 896</b>	<b>100 532</b>	<b>101 115</b>	<b>101 299</b>	<b>40 428 458</b>	<b>1 410 455</b>
95	Andilly	2,75	2 628	704	704	723	151 281	16 429
95	Argenteuil	17,38	111 595	17 246	17 349	16 941	5 659 144	214 911
95	Auvers-sur-Oise	12,80	6 915	2 664	2 662	2 636	285 183	37 240
95	Beauchamp	3,05	8 781	2 954	2 953	2 939	449 867	44 667
95	Bessancourt	6,37	7 939	2 330	2 363	2 212	351 029	39 133
95	Béthemont-la-Forêt	3,74	412	178	178	185	19 459	4 684
95	Bezons	4,18	31 795	4 882	4 898	4 637	1 700 009	54 876
95	Butry-sur-Oise	2,78	2 300	878	878	860	91 757	12 511
95	Chauvry	5,03	304	121	121	128	13 823	4 628
95	Cormeilles-en-Parisis	8,49	25 620	6 833	6 833	6 597	1 221 303	91 276
95	Deuil-la-Barre	3,73	22 336	4 713	4 748	4 355	1 092 194	51 557
95	Domont	8,51	15 698	3 609	3 617	3 655	652 379	54 556
95	Eaubonne	4,38	25 653	4 797	4 856	4 882	1 205 433	68 319
95	Ecouen	7,63	7 169	1 497	1 500	1 536	307 028	22 748
95	Enghien-les-Bains	1,76	11 628	1 865	1 867	1 903	630 303	21 841

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
95	Ermont	4,19	29 183	3 974	4 048	4 235	1 405 337	64 130
95	Franconville	6,23	37 564	4 494	4 629	4 752	1 659 803	75 158
95	Frépillon	3,42	3 386	1 210	1 210	1 187	108 572	21 813
95	Frette-sur-Seine (La)	2,02	4 742	1 685	1 686	1 691	216 246	20 549
95	Groslay	3,09	8 561	2 090	2 098	2 159	391 696	31 957
95	Herblay	12,62	31 545	7 932	7 948	8 027	1 391 527	99 899
95	Margency	0,72	2 896	778	780	776	129 314	9 233
95	Mériel	5,34	5 221	1 916	1 916	1 829	223 222	28 929
95	Méry-sur-Oise	9,90	9 962	3 002	3 002	2 792	411 587	51 525
95	Montigny-les-Cormeilles	4,04	21 638	3 569	3 591	3 538	951 941	61 621
95	Montlignon	2,81	3 012	942	941	916	147 312	15 343
95	Montmagny	2,90	14 588	2 599	2 587	2 510	690 581	32 045
95	Montmorency	5,20	21 975	3 741	3 761	3 879	1 074 723	68 107
95	Pierrelaye	8,96	9 462	2 509	2 509	2 433	489 037	38 413
95	Piscop	4,13	740	280	280	297	37 375	8 802
95	Plessis-Bouchard (Le)	2,61	8 589	2 065	2 078	1 994	342 034	25 629
95	Saint-Brice-sous-Forêt	5,99	15 121	2 974	3 009	3 030	706 784	46 676
95	Saint-Gratien	2,73	21 061	2 347	2 400	2 511	1 047 323	40 439
95	Saint-Leu-la-Forêt	5,24	16 304	4 526	4 542	4 610	708 470	53 706

Département	Commune	Superficie (km <sup>2</sup> )	Population au 31/12/2021 (IP119)	Nombre d'abonnés au 31/12/2021 (IP314)	Nombre de compteurs au 31/12/2021	Nombre de branchements au 31/12/2021 (IP18)	Volumes consommés (= Volumes vendus corrigés des Débits à Etablir (DAE)) 2021 (IP22a+23)	Linéaire de canalisations au 31/12/2021 (IP20)
95	Saint-Prix	7,95	7 143	2 432	2 441	2 377	361 685	32 958
95	Sannois	4,79	26 901	4 299	4 316	4 401	1 229 989	65 650
95	Sarcelles	8,39	59 448	6 876	6 991	4 588	3 322 023	91 793
95	Soisy-sous-Montmorency	3,94	18 194	3 597	3 604	3 588	896 962	50 797
95	Taverny	10,41	27 062	5 457	5 494	5 628	1 263 254	83 844
95	Valmondois	4,56	1 238	584	584	605	56 045	9 646
95	Villiers-Adam	9,87	872	363	363	383	33 359	10 322
95	Villiers-le-Bel	7,29	28 540	2 942	3 044	2 316	1 521 524	46 110
<b>Total Val-d'Oise - 95</b>		<b>241,92</b>	<b>715 721</b>	<b>134 454</b>	<b>135 379</b>	<b>131 241</b>	<b>34 647 917</b>	<b>1 924 472</b>
<b>Total territoire des autorités organisatrices ①</b>		<b>748,74</b>	<b>4 054 521</b>	<b>544 575</b>	<b>549 171</b>	<b>528 679</b>	<b>209 626 761</b>	<b>7 824 505</b>
<b>Total COMMUNES HORS territoire des autorités organisatrices ②</b>			<b>27*</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>26 838</b>	<b>104 066</b>
<b>Total Général ③ = ① + ②</b>			<b>4 054 548</b>	<b>544 602</b>	<b>549 195</b>	<b>528 705</b>	<b>209 653 599</b>	<b>7 928 571</b>

\* correspond au nombre d'abonnés de ces communes

# Le prix de l'eau et de l'assainissement

au 01/01/2022

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
77	Brou-sur-Chantereine		1,3248	1,8318	0,9387	3,7958	4,0953
77	Chelles		1,3248	1,8318	0,9387	3,7958	4,0953
77	Seine-Port		1,7147	1,8653	0,8093	3,5800	4,3893
77	Vaires		1,3248	1,8318	0,9387	3,7958	4,0953
77	Villeparisis	Villeparisis	1,3248	2,4708	1,0026	4,4348	4,7982
78	Houilles		1,3248	0,9241	0,8095	2,8881	3,0584
78	Houilles	Houilles-Bezons	1,3248	1,4135	0,8095	3,3775	3,5478
78	Jouy-en-Josas	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,6340	0,9291	3,6380	3,8879
78	Loges-en-Josas	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,6501	0,9307	3,6541	3,9056
78	Mesnil-Le Roi (Le)	Sartrouville - Mesnil le Roi	1,3248	1,8145	0,9370	3,7785	4,0763
78	Sartrouville		1,3248	1,5450	0,9100	3,5090	3,7798
78	Sartrouville	Sartrouville - Mesnil le Roi	1,3248	1,8050	0,9360	3,7690	4,0658
78	Sartrouville	Val Notre Dame	1,3248	1,8550	0,9100	3,8190	4,0898

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m³) 1	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m³) 2	Organismes publics et TVA (€ HT/m³) 3	Prix du m³ HT	Prix du m³ TTC 1 + 2 + 3
78	Vélizy	Vallée du Ru de Marivel	1,3248	1,3911	0,8939	3,3951	3,6098
78	Vélizy	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,2900	0,8517	3,2940	3,4665
78	Viroflay	Vallée du Ru de Marivel	1,3248	1,6692	0,8517	3,6332	3,8457
91	Athis-Mons	Vallée de l'Orge	1,3248	1,5934	0,9149	3,5574	3,8331
91	Bièvres	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,8520	0,9509	3,8560	4,1277
91	igny	Vallée de la Bièvre	1,3248	2,1495	0,9806	4,1535	4,4549
91	Juvisy	Vallée de l'Orge	1,3248	1,5602	0,8364	3,5242	3,7214
91	Massy	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,4360	0,9093	3,4400	3,6701
91	Palaiseau	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,5553	0,8095	3,5193	3,6896
91	Palaiseau	Vallée de l'Yvette	1,3248	1,9446	0,8805	3,9086	4,1499
91	Verrières-le-Buisson	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,8815	0,9539	3,8855	4,1602
91	Wissous		1,3248	1,1231	0,9101	3,1271	3,3580
91	Wissous	Vallée de la Bièvre	1,3248	1,4434	0,9101	3,4474	3,6783
92	Antony		1,3248	2,1097	1,0087	4,1137	4,4432
92	Bagneux		1,3248	2,1033	0,9496	4,1073	4,3777
92	Boulogne-Billancourt		1,3248	2,1263	0,9682	4,0903	4,4193
92	Boulogne-Billancourt ZAC Trapèze		1,3248	2,1263	0,9682	4,0903	4,4193
92	Bourg-La-Reine		1,3248	2,1097	1,0087	4,1137	4,4432
92	Chatenay-Malabry		1,3248	2,1097	1,0087	4,1137	4,4432
92	Châtillon		1,3248	2,1033	0,9074	4,0673	4,3355
92	Chaville	Vallée du Ru de Marivel	1,3248	1,9914	0,9547	3,9554	4,2709

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
92	Clamart		1,3248	2,1033	0,9074	4,0673	4,3355
92	Clichy		1,3248	1,9533	0,9074	3,9173	4,1855
92	Fontenay-aux-Roses		1,3248	2,1033	0,9496	4,1073	4,3777
92	Issy-les-Moulineaux		1,3248	2,1263	0,9682	4,0903	4,4193
92	Levallois-Perret		1,3248	1,8963	0,9452	3,8603	4,1663
92	Malakoff		1,3248	2,1033	0,9074	4,0673	4,3355
92	Meudon		1,3248	2,1263	0,9682	4,0903	4,4193
92	Meudon	Vallée du Ru de Marivel	1,3248	1,5684	0,9124	3,5324	3,8056
92	Montrouge		1,3248	2,1033	0,9074	4,0673	4,3355
92	Neuilly-sur-Seine		1,3248	1,9178	0,9473	3,8818	4,1899
92	Plessis-Robinson		1,3248	2,1097	1,0087	4,1137	4,4432
92	Puteaux		1,3248	1,8448	0,9400	3,8088	4,1096
92	Sceaux		1,3248	2,1097	1,0087	4,1137	4,4432
92	Sèvres	Vallée du Ru de Marivel	1,3248	1,9914	0,9547	3,9554	4,2709
92	Vanves		1,3248	2,1263	0,9682	4,0903	4,4193
93	Aubervilliers		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110
93	Aulnay-sous-Bois		1,3248	2,5399	0,9530	4,5439	4,8177
93	Bobigny		1,3248	2,1872	0,9530	4,1912	4,4650
93	Bourget (Le)		1,3248	2,0513	0,9530	4,0553	4,3291
93	Clichy-sous-Bois		1,3248	2,6502	1,0206	4,6142	4,9956
93	Coubron		1,3248	2,6372	1,0193	4,6012	4,9813

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
93	Courneuve (La)		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110
93	Drancy		1,3248	2,5909	0,9530	4,5949	4,8687
93	Dugny		1,3248	2,0472	0,9530	4,0512	4,3250
93	Epinay		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110
93	Gagny		1,3248	2,6372	1,0193	4,6012	4,9813
93	Gournay-sur-Marne		1,3248	2,7372	1,0293	4,7012	5,0913
93	Ile-Saint-Denis (L')		1,3248	2,0332	0,9108	3,9972	4,2688
93	Livry-Gargan		1,3248	2,5372	1,0515	4,5412	4,9135
93	Montfermeil		1,3248	2,6502	1,0206	4,6142	4,9956
93	Neuilly-Plaisance		1,3248	2,6372	1,0193	4,6012	4,9813
93	Neuilly-sur-Marne		1,3248	2,5872	1,0143	4,5512	4,9263
93	Noisy-le-Grand		1,3248	2,5372	1,0093	4,5012	4,8713
93	Noisy-le-Sec		1,3248	2,1872	0,9530	4,1912	4,4650
93	Pavillons-sous-Bois		1,3248	2,7672	1,0745	4,7712	5,1665
93	Pierrefitte		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110
93	Raincy (Le)		1,3248	2,8672	1,0423	4,8312	5,2343
93	Rosny-sous-Bois		1,3248	2,4372	0,9993	4,4012	4,7613
93	Saint-Denis		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110
93	Saint-Ouen		1,3248	2,0332	0,9108	3,9972	4,2688
93	Sevran		1,3248	2,6110	0,9530	4,6150	4,8888
93	Stains		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
93	Vaujours		1,3248	2,4872	1,0465	4,4912	4,8585
93	Villemomble		1,3248	2,4372	0,9993	4,4012	4,7613
93	Villetaneuse		1,3248	2,0332	0,9530	4,0372	4,3110
94	Ablon		1,3248	2,7204	1,0276	4,6844	5,0728
94	Alfortville		1,3248	2,2247	0,9780	4,1887	4,5275
94	Bry-sur-Marne		1,3248	2,3897	0,9080	4,3537	4,6225
94	Champigny		1,3248	2,3897	0,9080	4,3537	4,6225
94	Charenton-Le-Pont		1,3248	2,1097	0,9080	4,0737	4,3425
94	Chennevières-sur-Marne		1,3248	2,2247	0,9780	4,1887	4,5275
94	Choisy-le-Roi		1,3248	2,1486	0,9704	4,1126	4,4438
94	Fontenay-sous-Bois		1,3248	2,1097	0,9080	4,0737	4,3425
94	Haÿ-les-Roses (L')		1,3248	2,1102	0,9502	4,1142	4,3852
94	Joinville-le-Pont		1,3248	2,3097	0,9080	4,2737	4,5425
94	Maisons-Alfort		1,3248	1,7956	0,9080	3,7596	4,0284
94	Nogent-sur-Marne		1,3248	2,2097	0,9080	4,1737	4,4425
94	Perreux-sur-Marne (Le)		1,3248	2,2097	0,9080	4,1737	4,4425
94	Rungis		1,3248	2,1288	0,9502	4,1328	4,4038
94	Saint-Mandé		1,3248	1,9597	0,9080	3,9237	4,1925
94	Saint-Maurice		1,3248	2,0097	0,9080	3,9737	4,2425
94	Saint-Maur-des-Fossés		1,3248	2,2797	0,9835	4,2437	4,5880
94	Thiais		1,3248	2,1872	0,9080	4,1512	4,4200

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
94	Villejuif		1,3248	2,1102	0,9080	4,0742	4,3430
94	Villeneuve-le-Roi	S I A R V	1,3248	3,0637	1,0619	5,0277	5,4504
94	Villiers-sur-Marne		1,3248	2,2097	0,9765	4,1737	4,5110
94	Vincennes		1,3248	1,9097	0,9080	3,8737	4,1425
95	Andilly	Région d'Enghien	1,3248	2,0481	0,9444	4,0521	4,3173
95	Argenteuil		1,3248	1,5327	0,8095	3,4967	3,6670
95	Argenteuil	Val Notre Dame	1,3248	1,8427	0,8095	3,8067	3,9770
95	Auvers-sur-Oise	SIAVOS	1,3248	3,2138	1,0769	5,1778	5,6155
95	Beauchamp	Région d'Enghien	1,3248	2,0157	0,8989	3,9797	4,2394
95	Bessancourt	Région d'Enghien	1,3248	2,0353	0,8095	3,9993	4,1696
95	Bezons	Houilles-Bezons	1,3248	1,5545	0,8095	3,5185	3,6888
95	Bezons	Val Notre Dame	1,3248	1,3751	0,8095	3,3391	3,5094
95	Butry-sur-Oise	SICTEU	1,3248	2,5729	1,0128	4,5369	4,9105
95	Cormeilles-en-Parisis		1,3248	1,5318	0,9087	3,4958	3,7653
95	Deuil-la-Barre	Région d'Enghien	1,3248	2,0178	0,9413	4,0218	4,2839
95	Domont	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	1,8385	0,8366	3,8425	3,9999
95	Eaubonne	Région d'Enghien	1,3248	1,6046	0,9000	3,6086	3,8294
95	Ecouen	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	1,8450	0,7792	3,8490	3,9490
95	Enghien	Région d'Enghien	1,3248	1,8619	0,9257	3,8659	4,1124
95	Ermont	Région d'Enghien	1,3248	1,6592	0,9055	3,6632	3,8895
95	Franconville	Région d'Enghien	1,3248	2,1538	0,9549	4,1578	4,4335

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
95	Frépillon	SIAVOS	1,3248	3,2138	1,0769	5,1778	5,6155
95	Frette-sur-Seine (La)		1,3248	1,6682	0,9224	3,6322	3,9154
95	Groslay	Région d'Enghien	1,3248	2,4814	0,9877	4,4854	4,7939
95	Herblay		1,3248	1,7584	0,9314	3,7224	4,0146
95	Herblay	Versant CACP	1,3248	1,0334	0,8589	2,9974	3,2171
95	Margency	Région d'Enghien	1,3248	1,6118	0,9007	3,6158	3,8373
95	Mériel	SIAVOS	1,3248	3,2138	1,0769	5,1778	5,6155
95	Méry-sur-Oise	SIAVOS	1,3248	3,2138	1,0769	5,1778	5,6155
95	Montigny-les-Cormeilles		1,3248	1,1045	0,8660	3,0685	3,2953
95	Montigny-les-Cormeilles	Région d'Enghien	1,3248	1,6864	0,8660	3,6504	3,8772
95	Montigny-les-Cormeilles		1,3248	1,3954	0,8951	3,3594	3,6153
95	Montlignon	Région d'Enghien	1,3248	1,8678	0,9263	3,8718	4,1189
95	Montmagny	Région d'Enghien	1,3248	1,8460	0,9242	3,8500	4,0950
95	Montmorency	Région d'Enghien	1,3248	1,1389	0,8534	3,1429	3,3171
95	Montmorency	Région d'Enghien	1,3248	1,8639	0,9259	3,8679	4,1146
95	Montmorency	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	2,0070	0,8534	4,0110	4,1852
95	Pierrelaye		1,3248	1,2409	0,8796	3,2049	3,4453
95	Pierrelaye		1,3248	1,5318	0,9087	3,4958	3,7653
95	Piscop	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	2,0180	0,8545	4,0220	4,1973
95	Plessis-Bouchard (Le)	Région d'Enghien	1,3248	1,7526	0,9148	3,7566	3,9922
95	Saint-Brice-sous-Forêt	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	1,9106	0,8438	3,9146	4,0792

Département	Commune	Adhérente du Syndicat d'Assainissement de	Production & Distribution Eau Potable (€ HT/m <sup>3</sup> ) ①	Collectes et Traitement des eaux usées (€ HT/m <sup>3</sup> ) ②	Organismes publics et TVA (€ HT/m <sup>3</sup> ) ③	Prix du m <sup>3</sup> HT	Prix du m <sup>3</sup> TTC ① + ② + ③
95	Saint-Gratien	Région d'Enghien	1,3248	1,6087	0,9004	3,6127	3,8339
95	Saint-Leu-la-Forêt	Région d'Enghien	1,3248	2,0773	0,9473	4,0813	4,3494
95	Saint-Prix	Région d'Enghien	1,3248	2,3114	0,8517	4,3154	4,4879
95	Sannois	Région d'Enghien	1,3248	1,6053	0,9001	3,6093	3,8302
95	Sarcelles	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	2,1300	0,7792	4,1340	4,2340
95	Sarcelles Lochères		1,3248	1,4050	0,8517	3,4090	3,5815
95	Soisy-Sous-Montmorency	Région d'Enghien	1,3248	1,8221	0,9218	3,8261	4,0687
95	Taverny	Région d'Enghien	1,3248	1,9592	0,8933	3,9232	4,1773
95	Valmondois	SICTEU	1,3248	2,5729	1,0128	4,5369	4,9105
95	Villiers-Adam	SIAVOS	1,3248	3,2138	1,0769	5,1778	5,6155
95	Villiers-le-Bel	Vallée du Croult/Rosne	1,3248	1,7500	0,7792	3,7540	3,8540
<b>Communes sans réseau d'assainissement</b>							
95	Béthemont-la-Forêt		1,3248	0,3000	0,5820	2,0790	2,2068
95	Chauvry		1,3248	0,3000	0,5820	2,0790	2,2068

\* La redevance syndicale pour le SIAVOS comprend une part fixe ramenée à 1M<sup>3</sup>

# La qualité de l'eau

## distribuée en 2021

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
77	Brou-sur-Chantereine	Usine de Neuilly-sur-Marne	4819	18	0	0,26	560	7,6	0,10	0	43	0	<0,05	0
77	Chelles	Usine de Neuilly-sur-Marne	55448	66	0	0,24	563	7,6	0,13	0	41	0	<0,05	0
77	Seine-Port	Usine de Seine-Port	1934	9	0	0,29	720	7,2	0,15	0	-	-	<0,05	0
77	Vaires-sur-Marne	Usine de Neuilly-sur-Marne	13500	25	0	0,09	549	7,6	0,19	0	45	0	<0,05	0
77	Villeparisis	Usine de Neuilly-sur-Marne	26678	39	0	0,23	568	7,6	0,25	0	41	0	<0,05	0
78	Houilles	Usine de Méry-sur-Oise	33147	49	0	0,24	445	7,7	0,10	0	<10	0	<0,05	0
78	Jouy-en-Josas	Usine de Choisy-le-Roi	8216	13	0	0,11	527	7,6	0,10	0	35	0	<0,05	0
78	Le Mesnil-le-Roi	Usine de Méry-sur-Oise	6436	11	0	0,17	405	7,6	0,19	0	<10	0	<0,05	0
78	Les Loges-en-Josas	Usine de Choisy-le-Roi	1694	4	0	0,30	513	7,5	0,12	0	37	0	<0,05	0
78	Sartrouville	Usine de Méry-sur-Oise	53223	77	0	0,24	439	7,7	0,12	0	<10	0	<0,05	0
78	Velizy-Villacoublay	Usine de Choisy-le-Roi	23276	31	0	0,18	526	7,5	0,13	0	36	0	<0,05	0
78	Viroflay	Usine de Choisy-le-Roi	17100	26	0	0,19	528	7,5	0,16	0	34	0	<0,05	0
91	Athis-Mons	Usine de Savigny-le-Temple	36001	62	0	0,25	655	7,2	0,11	0	-	0	<0,05	0
91	Bièvres	Usine de Choisy-le-Roi	4935	14	0	0,15	517	7,5	0,10	0	40	0	<0,05	0

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux		Chlore	Conductivité		pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)		Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne (NTU)		Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil		
91	Igny	Usine de Choisy-le-Roi	10220	15	0	0,20	506	7,6	0,07	0	38	0	<0,05	0		
91	Juvisy-sur-Orge	Usine de Savigny-le-Temple	17581	21	0	0,18	658	7,3	0,18	0	-	0	<0,05	0		
91	Massy	Usine de Choisy-le-Roi	50996	59	0	0,24	517	7,6	0,11	0	38	0	<0,05	0		
91	Palaiseau	Usine de Choisy-le-Roi	35568	40	0	0,24	520	7,6	0,09	0	40	0	<0,05	0		
91	Verrières-le-Buisson	Usine de Choisy-le-Roi	15248	30	0	0,22	520	7,6	0,11	0	40	0	<0,05	0		
91	Wissous	Usine de Choisy-le-Roi	7202	15	0	0,22	523	7,6	0,16	0	41	0	<0,05	0		
92	Antony	Usine de Choisy-le-Roi	63535	98	0	0,23	525	7,5	0,12	0	37	0	<0,05	0		
92	Bagneux	Usine de Choisy-le-Roi	41070	71	0	0,23	518	7,5	0,17	0	39	0	<0,05	0		
92	Boulogne-Billancourt	Usine de Choisy-le-Roi	122825	185	0	0,27	515	7,5	0,14	0	41	0	<0,05	0		
92	Bourg-la-Reine	Usine de Choisy-le-Roi	21410	40	0	0,20	514	7,5	0,14	0	40	0	<0,05	0		
92	Chatenay-Malabry	Usine de Choisy-le-Roi	34378	49	0	0,24	522	7,4	0,24	0	36	0	<0,05	0		
92	Chatillon	Usine de Choisy-le-Roi	36934	55	0	0,32	519	7,5	0,08	0	38	0	<0,05	0		
92	Chaville	Usine de Choisy-le-Roi	21081	30	0	0,23	515	7,5	0,05	0	38	0	<0,05	0		
92	Clamart	Usine de Choisy-le-Roi	53424	80	0	0,28	528	7,5	0,18	0	39	0	<0,05	0		
92	Clichy-la-Garenne	Usine de Neuilly-sur-Marne	63346	76	0	0,25	552	7,5	0,11	0	42	0	<0,05	0		
92	Fontenay-aux-Roses	Usine de Choisy-le-Roi	25762	39	0	0,22	525	7,5	0,14	0	37	0	<0,05	0		
92	Issy-les-Moulineaux	Usine de Choisy-le-Roi	68685	90	0	0,24	522	7,5	0,11	0	39	0	<0,05	0		
92	Le Plessis-Robinson	Usine de Choisy-le-Roi	30215	31	0	0,22	525	7,5	0,13	0	32	0	<0,05	0		
92	Levallois-Perret	Usine de Neuilly-sur-Marne	66653	86	0	0,28	543	7,5	0,12	0	42	0	<0,05	0		

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
92	Malakoff	Usine de Choisy-le-Roi	31151	47	0	0,23	522	7,5	0,21	0	39	0	<0,05	0
92	Meudon	Usine de Choisy-le-Roi	46502	70	0	0,30	521	7,5	0,13	0	35	0	<0,05	0
92	Montrouge	Usine de Choisy-le-Roi	48587	83	0	0,26	518	7,5	0,12	0	40	0	<0,05	0
92	Neuilly-sur-Seine	Usine de Neuilly-Sur-Seine	60584	106	0	0,19	429	7,4	0,18	0	24	0	<0,05	0
92	Puteaux	Usine de Choisy-le-Roi	45446	69	0	0,20	509	7,5	0,18	0	38	0	<0,05	0
92	Sceaux	Usine de Choisy-le-Roi	20374	36	0	0,23	519	7,5	0,12	0	39	0	<0,05	0
92	Sèvres	Usine de Choisy-le-Roi	23852	35	0	0,21	524	7,5	0,17	0	35	0	<0,05	0
92	Vanves	Usine de Choisy-le-Roi	28131	38	0	0,24	513	7,5	0,16	0	40	0	<0,05	0
93	Aubervilliers	Usine de Neuilly-sur-Marne	89139	63	0	0,31	575	7,5	0,14	0	40	0	<0,05	0
93	Aulnay-sous-Bois	Usine de Neuilly-sur-Marne	87379	64	0	0,25	582	7,4	0,23	1	38	0	<0,05	0
93	Bobigny	Usine de Neuilly-sur-Marne	54528	39	0	0,33	569	7,5	0,24	0	42	0	<0,05	0
93	Clichy-sous-Bois	Usine de Neuilly-sur-Marne	28874	27	0	0,26	568	7,4	0,27	1	48	0	<0,05	0
93	Coubron	Usine de Neuilly-sur-Marne	4963	10	0	0,18	568	7,4	0,11	0	45	0	<0,05	0
93	Drancy	Usine de Neuilly-sur-Marne	72658	52	0	0,31	570	7,4	0,14	0	39	0	<0,05	0
93	Dugny	Usine de Neuilly-sur-Marne	11113	13	0	0,27	570	7,4	0,09	0	37	0	<0,05	0
93	Epinay-sur-Seine	Usine de Méry-sur-Oise	54768	66	0	0,25	497	7,5	0,13	0	20	0	<0,05	0
93	Gagny	Usine de Neuilly-sur-Marne	39860	33	0	0,28	568	7,5	0,13	0	43	0	<0,05	0
93	Gournay-sur-Marne	Usine de Neuilly-sur-Marne	6905	8	0	0,18	578	7,6	0,08	0	41	0	<0,05	0
93	La Courneuve	Usine de Neuilly-sur-Marne	45181	28	0	0,34	556	7,5	0,11	0	41	0	<0,05	0

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
93	Le Bourget	Usine de Neuilly-sur-Marne	15948	13	0	0,28	573	7,4	0,09	0	39	0	<0,05	0
93	Le Raincy	Usine de Neuilly-sur-Marne	14767	12	0	0,30	567	7,5	0,19	0	45	0	<0,05	0
93	Les Pavillons-sous-Bois	Usine de Neuilly-sur-Marne	23995	20	0	0,22	564	7,5	0,14	0	40	0	<0,05	0
93	L'Île-Saint-Denis	Usine de Neuilly-sur-Marne	8329	11	0	0,21	559	7,5	0,12	0	35	0	<0,05	0
93	Livry-Gargan	Usine de Neuilly-sur-Marne	45908	35	0	0,22	558	7,4	0,15	0	45	0	<0,05	0
93	Montfermeil	Usine de Neuilly-sur-Marne	28058	20	0	0,27	553	7,5	0,10	0	42	0	<0,05	0
93	Neuilly-Plaisance	Usine de Neuilly-sur-Marne	21007	18	0	0,32	569	7,5	0,20	0	41	0	<0,05	0
93	Neuilly-sur-Marne	Usine de Neuilly-sur-Marne	36028	25	0	0,27	564	7,4	0,10	0	42	0	<0,05	0
93	Noisy -le-Grand	Usine de Choisy-le-Roi	68256	51	0	0,28	533	7,4	0,25	1	41	0	<0,05	0
93	Noisy-le-Sec	Usine de Neuilly-sur-Marne	44591	32	0	0,27	563	7,6	0,12	0	43	0	<0,05	0
93	Pierrefitte-sur-Seine	Usine de Neuilly-sur-Marne	30908	24	0	0,26	548	7,5	0,15	0	41	0	<0,05	0
93	Rosny-sous-Bois	Usine de Neuilly-sur-Marne	46198	33	0	0,25	580	7,5	0,25	1	40	0	<0,05	0
93	Saint-Denis	Usine de Neuilly-sur-Marne	113766	82	0	0,30	564	7,5	0,24	1	35	0	<0,05	0
93	Saint-Ouen	Usine de Neuilly-sur-Marne	50826	34	0	0,30	574	7,5	0,11	0	43	0	<0,05	0
93	Sevran	Usine de Neuilly-sur-Marne	51907	38	0	0,20	571	7,5	0,14	0	39	0	<0,05	0
93	Stains	Usine de Neuilly-sur-Marne	38361	27	0	0,30	570	7,5	0,11	0	37	0	<0,05	0
93	Vaujours	Usine de Neuilly-sur-Marne	7270	9	0	0,15	570	7,6	0,19	0	47	0	<0,05	0
93	Villemomble	Usine de Neuilly-sur-Marne	30590	23	0	0,29	564	7,5	0,09	0	40	0	<0,05	0
93	Villetaneuse	Usine de Méry-sur-Oise	13656	20	0	0,26	501	7,5	0,11	0	17	0	<0,05	0

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
94	Ablon-sur-Seine	Usine de Savigny-le-Temple	5879	15	0	0,21	627	7,4	0,16	0	–	0	<0,05	0
94	Alfortville	Usine de Choisy-le-Roi	44966	37	0	0,25	520	7,5	0,12	0	40	0	<0,05	0
94	Bry-sur-Marne	Usine de Neuilly-sur-Marne	17723	29	0	0,27	560	7,5	0,10	0	44	0	<0,05	0
94	Champigny-sur-Marne	Usine de Choisy-le-Roi ou Neuilly-sur-Marne	77334	97	0	0,20	552	7,5	0,11	0	41	0	<0,05	0
94	Charenton-le-Pont	Usine de Choisy-le-Roi	30086	37	0	0,22	526	7,5	0,08	0	41	0	<0,05	0
94	Chennevières-sur-Marne	Usine de Choisy-le-Roi	18253	26	0	0,14	535	7,5	0,12	0	40	0	<0,05	0
94	Choisy-le-Roi	Usine de Choisy-le-Roi	46359	37	0	0,32	508	7,6	0,09	0	43	0	<0,05	0
94	Fontenay-sous-Bois	Usine de Neuilly-sur-Marne	52427	75	0	0,26	571	7,5	0,14	0	41	0	<0,05	0
94	Joinville-le-Pont	Usine de Choisy-le-Roi ou Neuilly-sur-Marne	19807	27	0	0,22	541	7,5	0,10	0	45	0	<0,05	0
94	Le Perreux-sur-Marne	Usine de Neuilly-sur-Marne	33891	45	0	0,30	569	7,5	0,10	0	40	0	<0,05	0
94	L'Haÿ-Les-Roses	Usine de Choisy-le-Roi	32244	37	0	0,28	513	7,5	0,08	0	40	0	<0,05	0
94	Maisons-Alfort	Usine de Choisy-le-Roi	56774	61	0	0,19	514	7,5	0,13	0	40	0	<0,05	0
94	Nogent-sur-Marne	Usine de Neuilly-sur-Marne	34278	45	0	0,22	564	7,5	0,10	0	41	0	<0,05	0
94	Rungis	Usine de Savigny-le-Temple	5724	16	0	0,21	642	7,5	0,10	0	–	0	<0,05	0
94	Saint-Mandé	Usine de Choisy-le-Roi	22576	25	0	0,21	522	7,4	0,08	0	41	0	<0,05	0
94	Saint-Maur-des-Fossés	Usine de Choisy-le-Roi	75888	97	0	0,18	520	7,5	0,11	0	39	0	<0,05	0
94	Saint-Maurice	Usine de Choisy-le-Roi	14307	13	0	0,27	517	7,5	0,06	0	42	0	<0,05	0
94	Thiais	Usine de Choisy-le-Roi	30910	40	0	0,23	524	7,6	0,15	0	40	0	<0,05	0
94	Villejuif	Usine de Choisy-le-Roi	55451	49	0	0,17	512	7,5	0,14	0	39	0	<0,05	0

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
94	Villeneuve-le-Roi	Usine de Savigny-le-Temple	21775	30	0	0,21	660	7,5	0,13	0	–	0	<0,05	0
94	Villiers-sur-Marne	Usine de Choisy-le-Roi	29014	37	0	0,21	534	7,5	0,08	0	42	0	<0,05	0
94	Vincennes	Usine de Choisy-le-Roi	50230	49	0	0,18	526	7,5	0,13	0	39	0	<0,05	0
95	Andilly	Usine de Méry-sur-Oise	2628	6	0	0,23	444	7,9	0,14	0	<10	0	<0,05	0
95	Argenteuil	Usine de Méry-sur-Oise	111595	109	0	0,22	448	7,8	0,14	0	<10	0	<0,05	0
95	Auvers-sur-Oise	Usine de Méry-sur-Oise	6915	9	0	0,17	398	8,0	0,13	0	<10	0	<0,05	0
95	Beauchamp	Usine de Méry-sur-Oise	8781	11	0	0,19	414	7,8	0,16	0	<10	0	<0,05	0
95	Bessancourt	Usine de Méry-sur-Oise	7939	9	0	0,26	412	7,8	0,14	0	<10	0	<0,05	0
95	Bethemont-la-Forêt	Usine de Méry-sur-Oise	412	6	0	0,18	414	7,8	0,14	0	22	0	<0,05	0
95	Bezons	Usine de Méry-sur-Oise	31795	30	0	0,20	437	7,9	0,10	0	<10	0	<0,05	0
95	Butry-sur-Oise	Usine de Méry-sur-Oise	2300	7	0	0,17	405	7,9	0,16	0	<10	0	<0,05	0
95	Chauvry	Usine de Méry-sur-Oise	304	7	0	0,18	433	7,7	0,16	0	21	0	<0,05	0
95	Cormeilles-en-Parisis	Usine de Méry-sur-Oise	25620	26	0	0,24	431	7,9	0,11	0	<10	0	<0,05	0
95	Deuil-la-Barre	Usine de Méry-sur-Oise	22336	25	0	0,23	484	7,8	0,10	0	16	0	<0,05	0
95	Domont	Usine de Méry-sur-Oise	15698	14	0	0,19	489	7,7	0,08	0	18	0	<0,05	0
95	Eaubonne	Usine de Méry-sur-Oise	25653	31	0	0,23	455	7,8	0,22	1	<10	0	<0,05	0
95	Ecouen	Usine de Méry-sur-Oise	7169	9	0	0,19	572	7,7	0,12	0	26	0	<0,05	0
95	Enghien-les-Bains	Usine de Méry-sur-Oise	11628	14	0	0,21	492	7,8	0,13	0	10	0	<0,05	0
95	Ermont	Usine de Méry-sur-Oise	29183	32	0	0,23	438	7,8	0,19	0	<10	0	<0,05	0

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
95	Franconville	Usine de Méry-sur-Oise	37564	35	0	0,23	424	7,9	0,16	0	<10	0	<0,05	0
95	Frépillon	Usine de Méry-sur-Oise	3386	6	0	0,26	407	7,8	0,07	0	<10	0	<0,05	0
95	Groslay	Usine de Méry-sur-Oise	8561	12	0	0,24	483	7,8	0,11	0	18	0	<0,05	0
95	Herblay	Usine de Méry-sur-Oise	31545	28	0	0,24	441	7,9	0,17	0	<10	0	<0,05	0
95	La Frette-sur-Seine	Usine de Méry-sur-Oise	4742	5	0	0,25	395	7,9	0,08	0	13	0	<0,05	0
95	Le Plessis-Bouchard	Usine de Méry-sur-Oise	8589	10	0	0,23	465	7,8	0,17	0	<10	0	<0,05	0
95	Margency	Usine de Méry-sur-Oise	2896	6	0	0,24	446	7,9	0,22	0	<10	0	<0,05	0
95	Meriel	Usine de Méry-sur-Oise	5221	5	0	0,13	436	8,0	0,13	0	<10	0	<0,05	0
95	Méry-sur-Oise	Usine de Méry-sur-Oise	9962	12	0	0,25	426	7,9	0,14	0	<10	0	<0,05	0
95	Montigny-les-Cormeilles	Usine de Méry-sur-Oise	21638	22	0	0,24	447	7,8	0,11	0	<10	0	<0,05	0
95	Montlignon	Usine de Méry-sur-Oise	3012	7	0	0,25	441	7,9	0,43	1	12	0	<0,05	0
95	Montmagny	Usine de Méry-sur-Oise	14588	16	0	0,26	473	7,8	0,12	0	13	0	<0,05	0
95	Montmorency	Usine de Méry-sur-Oise	21975	25	0	0,22	482	7,8	0,12	0	13	0	<0,05	0
95	Pierrelaye	Usine de Méry-sur-Oise	9462	11	0	0,20	437	7,8	0,11	0	<10	0	<0,05	0
95	Piscop	Usine de Méry-sur-Oise	740	6	0	0,20	553	7,7	0,19	0	26	0	<0,05	0
95	Saint-Brice	Usine de Méry-sur-Oise	15121	17	0	0,26	527	7,7	0,16	0	23	0	<0,05	0
95	Saint-Gratien	Usine de Méry-sur-Oise	21061	25	0	0,24	441	7,8	0,19	0	<10	0	<0,05	0
95	Saint-Leu-La-Forêt	Usine de Méry-sur-Oise	16304	16	0	0,24	440	7,8	0,11	0	<10	0	<0,05	0
95	Saint-Prix	Usine de Méry-sur-Oise	7143	10	0	0,26	473	7,8	0,14	0	<10	0	<0,05	0

Dpt	Commune	Origine principale de l'eau	Population	Nombre de prélèvements	Germes fécaux	Chlore	Conductivité	pH	Turbidité		Aluminium		Ammonium	
					Nb de dépassements de seuil	Résiduel moyen (mg/l)	Valeur moyenne (µS/cm)	Valeur moyenne	Valeur moyenne (NTU)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur moyenne (µg/l)	Nombre de dépassements de seuil	Valeur maximale (mg/l)	Nombre de dépassements de seuil
95	Sannois	Usine de Méry-sur-Oise	26901	29	0	0,23	439	7,8	0,12	0	<10	0	<0,05	0
95	Sarcelles	Usine de Méry-sur-Oise	59448	69	0	0,26	517	7,7	0,14	0	23	0	<0,05	0
95	Soisy-sous-Montmorency	Usine de Méry-sur-Oise	18194	21	0	0,21	468	7,8	0,18	0	10	0	<0,05	0
95	Taverny	Usine de Méry-sur-Oise	27062	29	0	0,22	445	7,9	0,10	0	10	0	<0,05	0
95	Valmondois	Usine de Méry-sur-Oise	1238	7	0	0,14	414	7,9	0,13	0	14	0	<0,05	0
95	Villiers-Adam	Usine de Méry-sur-Oise	872	6	0	0,14	409	7,9	0,20	0	21	0	<0,05	0
95	Villiers-le-Bel	Usine de Méry-sur-Oise	28540	30	0	0,25	506	7,7	0,11	0	26	0	<0,05	0
<b>TOTAL</b>			<b>4 054 521</b>	<b>4 702</b>	<b>-</b>	<b>0,23</b>	<b>515</b>	<b>7,6</b>	<b>0,14</b>	<b>7</b>				<b>-</b>

ANNEXE 03

Les données  
économiques

# Le bilan *de la commande publique*

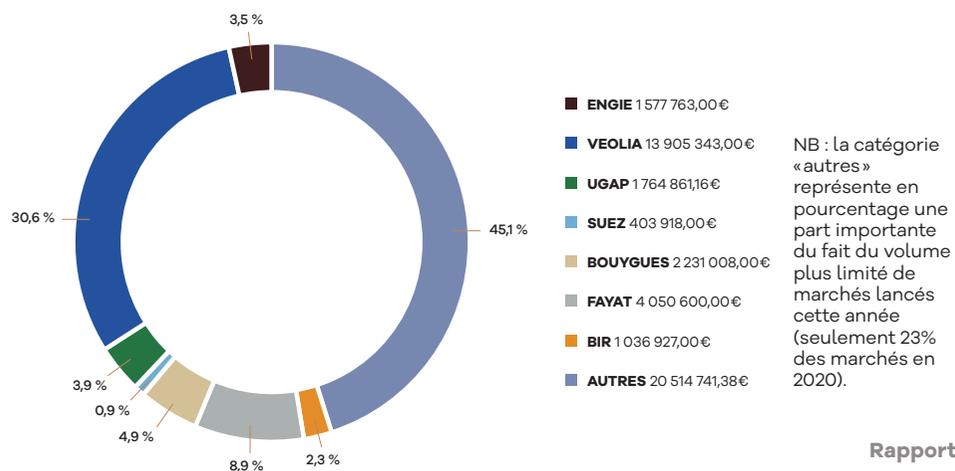
## Un niveau d'activité resté stable en période de crise sanitaire

En 2021, le SEDIF a recensé 53 marchés ou accords-cadres d'un montant supérieur à 25 000 € HT, couvrant ses besoins tant en fonctionnement qu'en investissement. Le montant global des marchés signés s'élève à 45,48 M€ HT, contre 281,16 M€ HT en 2020.

Cette diminution s'explique, d'une part, par l'attribution en 2020 de l'opération majeure que représente l'accord-cadre de travaux de distribution (177,6 M€ HT), et dans une moindre mesure par les conséquences de la crise sanitaire. Mais l'activité est néanmoins restée soutenue et a permis l'attribution de plusieurs contrats importants :

- la refonte de l'unité d'ozonation de l'usine de Choisy-le-Roi, pour 11,8 M€ HT ;
- la restructuration de l'axe de transport et de distribution de Livry-Gargan à Villeparisis, pour 5,3 M€ HT ;
- la rénovation des réservoirs du Mont-Valérien et la mise en place d'un point de chloration sur le réseau MVAL125 à Puteaux, pour 3,59 M€ HT.

## RÉPARTITION PAR GROUPE DES MARCHÉS CONCLUS EN 2021



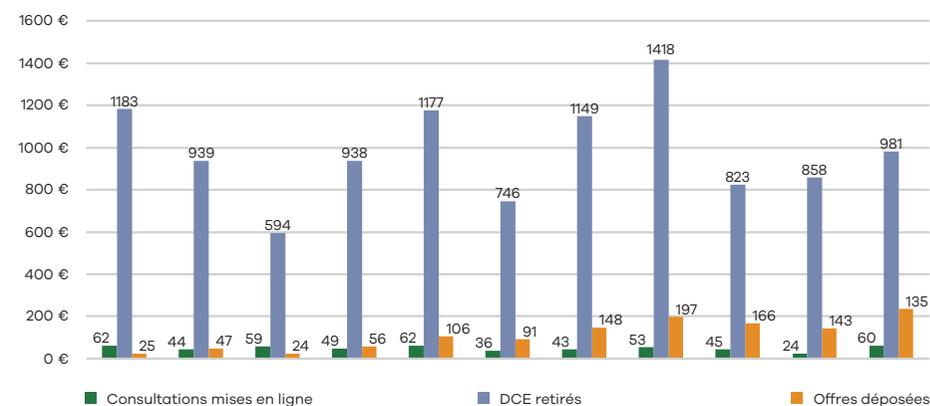
## Un ancrage de la dématérialisation et une anticipation des difficultés liées au COVID-19

60 consultations ont été mises en ligne en 2021, soit 2,5 fois plus qu'en 2020. Elles ont donné lieu à 981 retraits, une augmentation de 14% par rapport à 2020. Le nombre moyen de retraits par consultation témoigne toujours d'une bonne visibilité des marchés du SEDIF (16,35 retraits par consultation).

Le nombre d'offres déposées par consultation (3,91) reste comparable à celui de 2019 (3,68), avant la crise sanitaire, reflétant un certain retour à la normale après l'augmentation de l'année 2020 (5,95 offres par consultation).

En début d'année 2021, le service des marchés a continué à s'adapter à la crise sanitaire en prévoyant l'organisation de CAO en visioconférence afin de garantir la continuité de service, et en transmettant à tous les titulaires sa doctrine de prise en compte des surcoûts engendrés par la COVID-19.

## ÉVOLUTION DES DONNÉES RELATIVES À LA DÉMATÉRIALISATION DEPUIS 2012



# Le compte *administratif* 2021

	2020	2021
<b>Section de fonctionnement</b>		
<b>Dépenses en M€</b>		
<b>Charges à caractère général dont :</b>	<b>28,99</b>	<b>28,71</b>
Frais d'administration générale et de relations publiques	6,97	7,45
Frais d'études générales	0,56	1,06
Rémunération du délégataire	21,10	19,85
Frais de contrôle de la délégation	0,35	0,35
<b>Charges de personnel et frais assimilés</b>	<b>7,64</b>	<b>8,11</b>
<b>Provisions et garantie impayés</b>	<b>0,34</b>	<b>0,33</b>
<b>Charges financières</b>	<b>1,25</b>	<b>1,11</b>
Programme solidarité Eau	2,08	2,07
Charges exceptionnelles et autres	0,18	0,61
<b>Dotations aux amortissements et opérations d'ordre</b>	<b>83,40</b>	<b>80,05</b>
<b>Total (A)</b>	<b>123,86</b>	<b>120,99</b>

Sont comptabilisés, chaque année, la rémunération provisoire versée au délégataire et le solde de l'année précédente après calcul définitif de la rémunération.

Le montant comptabilisé est donc "à cheval" sur 2 exercices et ne correspond pas au montant annuel figurant dans les comptes du délégataire.

Conformément à la décision du Comité de doter le programme de 0,01 € par m<sup>3</sup> d'eau vendue.

Rémunération du délégataire en baisse, en raison notamment de la stabilisation des ventes d'eau et de sa performance, et de la modification du périmètre du SEDIF.

	2020	2021
<b>Recettes en M€</b>		
Produit de vente d'eau	102,71	99,35
Versements contractuels du délégataire	26,66	22,09
Pénalités contractuelles du délégataire et autres produits	4,62	9,73
Reprise de provisions	-	-
Aide du fond de soutien	0,04	0,04
<b>Quote-part subventions investissement</b>	<b>2,78</b>	<b>2,76</b>
<b>Gestion de la dette - transfert de charges</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total (B)</b>	<b>136,81</b>	<b>133,97</b>
<b>Report du résultat n-1 sur n (C)</b>	<b>9,39</b>	<b>8,63</b>
<b>Résultat cumulé de la section d'exploitation (D=B-A+C)</b>	<b>22,34</b>	<b>21,61</b>

Produit de vente d'eau en diminution en raison de la baisse de la part du prix de l'eau revenant au SEDIF, qui est passée au 1<sup>er</sup> janvier 2020 de 0,45 à 0,42 € par m<sup>3</sup> d'une part, et de la modification du périmètre du SEDIF d'autre part.

Il s'agit du résultat de la société Veolia Eau d'Île-de-France reversé contractuellement au SEDIF.

# Le compte *administratif* 2021

	2020	2021
<b>Section d'investissement</b>		
<b>Dépenses en M€</b>		
<b>Immobilisations corporelles et incorporelles</b>	<b>2,06</b>	<b>2,92</b>
<b>Immobilisations en cours dont :</b>	<b>89,14</b>	<b>90,64</b>
Usines et réservoirs	27,14	37,59
Remplacement branchements en plomb	0,37	0,08
Canalisations individualisées	52,25	48,57
Bâtiments administratifs, système d'information et autres	9,38	4,40
<b>Remboursement AESN</b>	<b>-</b>	<b>0,02</b>
<b>Remboursement de la dette en capital</b>	<b>21,65</b>	<b>21,46</b>
<b>Subventions d'investissement et opérations d'ordre</b>	<b>6,20</b>	<b>6,91</b>
<b>Total (E)</b>	<b>119,05</b>	<b>121,95</b>
<b>Restes à réaliser à reporter (F)</b>	<b>7,26</b>	<b>4,28</b>

	2020	2021
<b>Recettes en M€</b>		
Reprise du résultat d'exploitation n-1	23,33	13,71
Subventions d'investissement de l'AESN	8,21	3,00
Emprunts et dettes assimilés	14,32	10,15
Autres	0,00	0,05
<b>Amortissements des immobilisations et opérations d'ordre</b>	<b>86,82</b>	<b>84,21</b>
<b>Total (G)</b>	<b>132,68</b>	<b>111,11</b>
<b>Restes à réaliser à reporter (H)</b>	<b>0,54</b>	<b>-</b>
<b>Report du résultat de la section d'investissement n-1 sur n (I)</b>	<b>-20,62</b>	<b>-6,99</b>
<b>Résultat cumulé de la section d'investissement (J=G+H+I-E-F)</b>	<b>-13,71</b>	<b>-22,11</b>
<b>Résultat net de clôture (J+D)</b>	<b>8,63</b>	<b>-0,51</b>

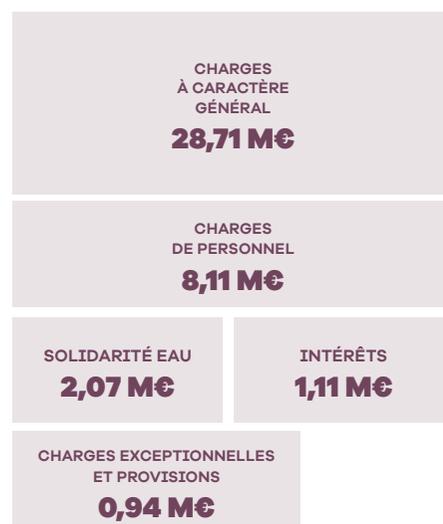
Baisse du concours de financement de l'AESN

# Les comptes du SEDIF commentés

## Recettes de fonctionnement



## Dépenses de fonctionnement



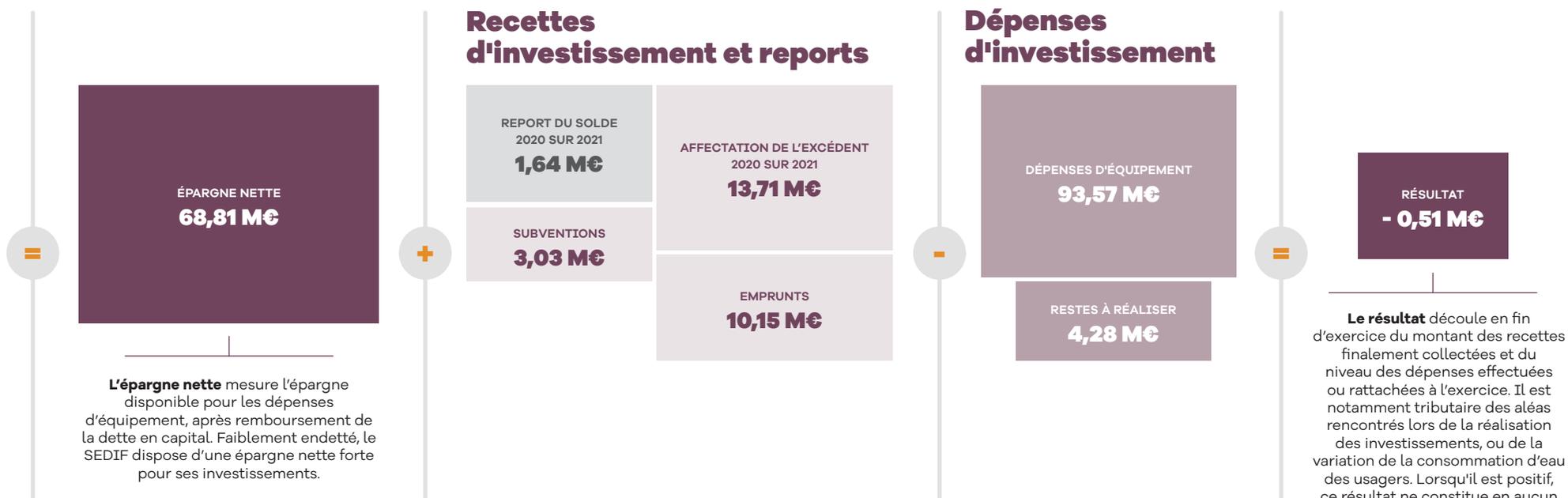
L'épargne brute est le solde restant, une fois payées les dépenses réelles de fonctionnement, y compris intérêts d'emprunts, à l'aide des recettes de fonctionnement. Le SEDIF n'assume pas un rôle d'exploitant mais celui d'un gestionnaire de patrimoine. Son épargne brute est donc très importante, contrairement aux communes dont le budget porte essentiellement sur leurs dépenses de fonctionnement.



Le **taux d'épargne** correspond à l'épargne brute rapportée aux recettes réelles de fonctionnement. Il permet de mesurer la part de disponibilité des recettes de fonctionnement pour contribuer au remboursement de la dette et aux dépenses d'investissement.

Ratio	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	...
Épargne brute	79,3 M€	93,7 M€	81,9 M€	100,1 M€	87,9 M€	93,5 M€	91,5 M€	...
Épargne nette	57,7 M€	72,9 M€	59,4 M€	51,3 M€	68,5 M€	74,4 M€	69,0 M€	...
<b>Taux d'épargne</b>	75%	73%	68%	71%	67%	71%	74%	...
Endettement en fin d'année	218,2 M€	209,9 M€	216,4 M€	180,3 M€	165,0 M€	164,6 M€	205,4 M€	...
<b>Capacité de désendettement</b>	<b>2,7 ans</b>	<b>2,2 ans</b>	<b>2,6 ans</b>	<b>1,8 an</b>	<b>1,9 an</b>	<b>1,9 an</b>	<b>2,2 ans</b>	...

# Les comptes du SEDIF commentés



... Ratio	2018	2019	2020	2021
... Épargne brute	110,0 M€	101,6 M€	93,6 M€	90,3 M€
... Épargne nette	85,3 M€	65,2 M€	71,9 M€	68,8 M€
... <b>Taux d'épargne</b>	76%	71%	70%	69%
... Endettement en fin d'année	200,0 M€	179,6 M€	172,3 M€	161,0 M€
... <b>Capacité de désendettement</b>	1,8 an	1,8 an	1,8 an	1,8 an

**La capacité de désendettement** est un ratio théorique : elle permet de mesurer en combien d'années le SEDIF rembourserait la totalité de son endettement s'il y consacrait toute son épargne brute et cessait donc tout investissement. Cette capacité est structurellement excellente pour le SEDIF, qui porte une mission de gestionnaire de patrimoine, contrairement au budget classique d'une commune qui porte essentiellement sur le fonctionnement courant des services.

# Le budget consolidé du service de l'eau

Recettes du service de l'eau (en M€)	2020	2021	Variation
<b>Produits de la vente d'eau aux abonnés</b>	<b>363,3</b>	<b>331,0</b>	<b>-8,9%</b> ↓
Ventes d'eau en gros	7,0	6,2	-11,4% ↓
Redevances AESN et VNF	114,8	100,8	-12,2% ↓
Recettes sur travaux pour compte de tiers	22,5	25,9	15,1% ↑
Emprunts et subventions	22,5	13,1	-41,8% ↓
Autres recettes dont prestations de service	29,9	38,6	29,1% ↑
<b>Report du résultat de l'exercice précédent</b>	<b>12,1</b>	<b>15,3</b>	<b>26,4%</b> ↑
<b>Total des recettes</b>	<b>572,1</b>	<b>530,9</b>	<b>-7,2%</b> ↓

## Le total 2021 des recettes du service est en baisse comparé à 2020.

Cela s'explique notamment par la baisse des produits de la vente d'eau aux abonnés (-32,3M) résultant essentiellement de la modification du périmètre du SEDIF, intervenue en 2021. De plus, les autres recettes, dont les reprises de provisions, ont fortement augmenté, atteignant un niveau comparable à 2019 (+8,7M€). Enfin, le résultat reporté de l'exercice précédent est en augmentation à hauteur de +3,2M€.

**En conséquence, le résultat diminue par rapport à l'exercice 2020 (-12,9M€).**

Dépenses du service de l'eau en M€	2020	2021	Variation
<b>Investissements du service</b>	<b>118,5</b>	<b>124,2</b>	<b>4,8%</b> ↑
Service de la dette	22,9	22,6	-1,3% ↓
Achats d'eau en gros	0,8	0,8	0,0% =
Autres achats	39,6	37,1	-6,3% ↓
Charges externes	97,6	98,4	0,8% ↑
Charges de personnel d'exploitation	89,3	80,5	-9,9% ↓
Redevances AESN et VNF	115,6	102,4	-11,4% ↓
Impôts, taxes et autres charges	33,8	22,7	-32,8% ↓
Dotations aux provisions	14,3	14,7	2,8% ↑
Rémunération du délégataire	20,3	21,0	3,4% ↑
<b>Résultat du budget consolidé</b>	<b>19,4</b>	<b>6,5</b>	<b>-66,5%</b> ↓
<b>Total des dépenses</b>	<b>572,1</b>	<b>530,9</b>	<b>-7,2%</b> ↓

**Les dépenses de l'exercice 2021 se caractérisent, avant tout, par un changement de périmètre d'intégration des comptes du délégataire, ce qui implique que l'on constate :**

- une augmentation des dépenses d'investissement (+5,7M€);
- une légère augmentation des charges externes (+0,8M€);
- une légère augmentation des dotations aux provisions (+0,4M€);
- une baisse des impôts, taxes et autres charges (-11,1 M€);
- une baisse des charges de personnel (-8,8 M€).

**ANNEXE 04**

**Le contrôle  
de la délégation  
de service public**

# Un contrat de délégation optimisé

## Un contrat de délégation optimisé

Depuis le 1er janvier 2011, le SEDIF a confié la production, la distribution de l'eau et la relation avec les usagers à son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France, société dédiée, par le biais d'un contrat de délégation de service public (DSP) dont l'échéance est fixée au 31 décembre 2023. Ce contrat couvre à ce jour 99 % de son périmètre. Il n'intègre pas la commune de Seine-Port, adhérente depuis le 1er janvier 2020 dont l'exploitation du service public de l'eau reste confiée à Suez.

**1 et 2**  
2010 et 2011

Les 2 premiers avenants de 2010 et 2011 étaient liés à la desserte en eau de la communauté d'agglomération Est-Ensemble.

**3**  
2013

Entré en vigueur le 1er janvier 2013, le 3e avenant a eu notamment pour objet :

- l'intégration de 7 nouvelles communes dans le périmètre de la DSP : Béthemont-la-Forêt, Chauvry, Frépillon, Mériel, Villiers-Adam, Butry-sur-Oise et Valmondois ;
- l'intégration de l'unité d'Arvigny au patrimoine du SEDIF et la fixation des conditions de son exploitation ;
- les ajustements nécessaires résultant du contrôle de la délégation effectué sur le premier exercice du contrat ;
- la prise en compte des modifications réglementaires intervenues depuis le 1er janvier 2011.

**4**  
2014  
1<sup>er</sup> avenant triennal\*

Entré en vigueur le 1er janvier 2014, l'avenant n° 4 précise et/ou encadre davantage les obligations du délégataire et les modalités de gestion associées, sur différents sujets tels que la relation usagers, la communication, la gouvernance des systèmes d'information ou les travaux délégués.

**5**  
2016

Applicable au 1er juillet 2016, l'avenant n° 5 a permis d'intégrer la commune de Saint-Maur-des-Fossés au périmètre de la DSP suite à sa demande d'adhésion.

\* L'article 7 du contrat de DSP prévoit que « le SEDIF et le Délégataire se rencontrent systématiquement par périodes de trois ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat, pour examiner les éventuelles modifications à apporter au contrat de délégation ».

# Un contrat

## de délégation optimisé

<p><b>6</b> 2017 2<sup>e</sup>avenant triennal*</p>	<p>Entré en vigueur le 1er janvier 2017, l'avenant n°6 a permis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— de réaffirmer l'esprit d'une DSP aux risques et périls du délégataire, justifiant le niveau de rémunération associé, à qualité de service et de niveau d'engagements eux aussi réaffirmés ;</li> <li>— d'intégrer les évolutions réglementaires modifiant le cadre d'intervention du délégataire ;</li> <li>— de poursuivre l'amélioration du contrat tant en matière de qualité de service aux usagers que de gestion technique ;</li> <li>— d'intégrer les recommandations issues des contrôles annuels ;</li> <li>— de poursuivre l'optimisation des tarifs appliqués et d'obtenir une nouvelle réduction du prix de l'eau, tout en conservant un régime tarifaire incitant à une gestion économe de l'eau.</li> </ul>
<p><b>7</b> 2018</p>	<p>Entré en vigueur le 7 juillet 2018, l'avenant n° 7 a permis de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— préciser les modalités d'encadrement de la rémunération du délégataire, de façon à ce que celui-ci ne puisse « percevoir une rémunération globale supérieure au solde du compte d'exploitation, hors compte d'exploitation » ;</li> <li>— mettre à jour le modèle de convention de recouvrement de la redevance assainissement.</li> </ul>
<p><b>8</b> 2020</p>	<p>Entré en vigueur le 1er janvier 2020, l'avenant n°8 a permis de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— poursuivre l'optimisation et la mise à jour des dispositions contractuelles tant en termes de qualité de service aux usagers que de gestion technique ;</li> <li>— préparer la fin du contrat en mettant à jour les dispositions ad hoc, devant aboutir en 2020 à un protocole de fin de contrat ;</li> <li>— au vu des gains de productivité effectués, et des facteurs externes favorables sur les volumes d'eau vendus aux usagers et en gros aux services voisins, obtenir une nouvelle réduction du prix de l'eau.</li> </ul>
<p><b>9</b> 2020</p>	<p>Entré en vigueur le 22 décembre 2020, l'avenant n°9 a permis de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— prendre en compte le protocole de fin de contrat, finalisé en 2020,</li> <li>— mettre en œuvre la décision de prolongation d'un an du contrat, motivée principalement par l'impact de la crise sanitaire sur les calendriers de décision et d'action du SEDIF.</li> </ul>

## 2021

Négocié en 2021 et entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'avenant au contrat liant le SEDIF à SUEZ EAU France sur le territoire de la commune de Seine-Port, à travers la CAMVS, permet d'aligner l'échéance du contrat sur celle de la DSP signée avec Veolia Eau d'Île-de-France. Cet avenant apporte également des évolutions contractuelles dont :

- mise à jour de certaines clauses dont le RGPD ;
- reporting renforcé ;
- précision des modalités de fin de contrats.

\* L'article 7 du contrat de DSP prévoit que « le SEDIF et le Délégataire se rencontrent systématiquement par périodes de trois ans à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat, pour examiner les éventuelles modifications à apporter au contrat de délégation ».

# Un contrôle satisfaisant :

## le service à l'utilisateur

Objet d'une attention particulière, la qualité du service rendu aux usagers est soumise à des contrôles précis et réguliers.

Les échanges sont réguliers : une conférence téléphonique hebdomadaire pour suivre les demandes courantes, un point toutes les 6 semaines pour suivre les indicateurs et les projets, une revue trimestrielle, une revue expérience usagers quadrimestrielle.

Ce pilotage renforcé permet de détecter les axes d'amélioration et de mettre en place rapidement les actions nécessaires pour garantir la satisfaction des usagers.

### 15 indicateurs contractuels : 14 objectifs atteints ou dépassés

En 2021, la performance dans le domaine du service à l'utilisateur s'établit à un très bon niveau, avec un taux d'atteinte de **92,5 %**.

#### • Performances du Centre Relation Client (CRC) : 4 indicateurs respectés sur 5 dont 4 dépassent l'objectif

Le CRC a répondu à 93,89 % des 365 192 appels téléphoniques entrants, avec un temps moyen de décroché de 55 secondes qui n'atteint pas la cible ambitieuse de 40 secondes. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, ces indicateurs sont également suivis pour les appels d'urgence, ainsi 34 330 contacts ont été traités avec un délai moyen de réponse de 49 secondes, tout au long de l'année les appels d'urgence sont pris en charge plus rapidement que les appels classiques.

Le taux de réponse aux courriers en moins de 8 jours dépasse l'objectif de 99,5 % et atteint 99,94 %. 99,93 % des courriels ont été pris en charge sous 2 jours.

Le nombre de réclamations, tous médias confondus, reste maîtrisé et se stabilise. Le taux de réclamation écrite du SEDIF est même 3 fois moins élevé que le taux national (1,22 % contre 3,60 %)

#### • Interventions et mises en eau : 8 indicateurs respectés sur 8 dont 7 dépassent l'objectif

Les rendez-vous ont été respectés dans 99,83 % des cas et les équipes sont intervenues sous 2 heures en cas d'urgence dans 99,76 % des situations.

99,6 % des devis de branchement ont été envoyés sous 8 jours et 100 % des travaux et mises en eau réalisés sous 10 jours.

#### Le contrôle des engagements du délégataire

##### • Mon eau&Moi

Lors de l'avenant 8 du 1<sup>er</sup> janvier 2020, le SEDIF avait demandé qu'une application soit mise à disposition des usagers, abonnés ou non dans un format plus moderne et en cohérence avec les nouveaux outils digitaux. L'application mobile Mon eau&Moi a été lancée en avril 2021 et permet :

- de simuler sa consommation pour les usagers et présenter des astuces pour mieux consommer ;
- de consulter les informations sur la qualité de l'eau, les prix, les travaux en cours ;
- de gérer son compte, paiement, factures, mise à jour des données ;
- de consulter ses consommations en litres et en €, par jour, par mois ;
- la possibilité de signaler une fuite, une bouche d'incendie ouverte ou du matériel de chantier gênant et de suivre l'intervention.

## 1<sup>er</sup>

service public de l'eau à proposer un assistant vocal pour tous les usagers

# Un contrôle satisfaisant :

## le service à l'utilisateur

### • Le télérelevé

Le taux de facturation sur la base d'une consommation réelle est de 93,22 %, en recul, et n'atteint pas la cible de 95 %.

Cette baisse de performance est la conséquence directe de l'augmentation du nombre de modules défaillants. La maintenance des modules reste un axe d'amélioration prioritaire, le taux de remontée des index s'établit à 86,10 %, et est largement en dessous de l'objectif fixé à 92 %.

Le volume d'intervention sur les modules est très conséquent et le SEDIF a exigé du délégataire de mettre en place les ressources nécessaires, et de mettre en place une stratégie de maintenance préventive, sujet déjà évoqué en 2020.

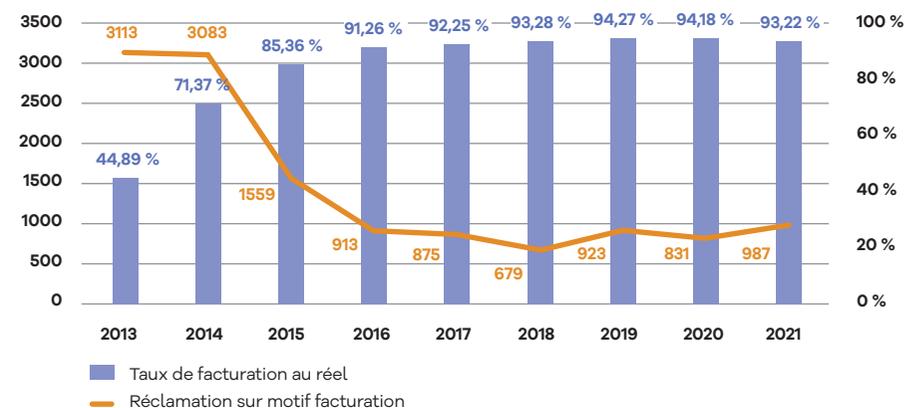
Un suivi régulier du traitement du stock est en place et permet même de suivre l'évolution de celui-ci par type d'utilisateurs (collectivité, gestionnaire d'immeuble ou particulier)

Les services offerts aux abonnés continuent de se développer, l'alerte fuite immeuble a été déployée pour l'habitat collectif et les résultats sont toujours aussi positifs. 53 % des abonnés alertés ont réagi et réparé leur fuite. Le déploiement de ce dispositif est en cours pour les collectivités.

### • Anticiper les réclamations

Dans le cadre des réunions expérience usagers, une démarche a été initiée par le délégataire pour réduire l'insatisfaction liée à l'attente d'une réponse, d'un rendez-vous, d'un devis. Une extraction des usagers ayant contacté le service de l'eau au moins 3 fois sur les 30 derniers jours est effectuée, à un rythme bi-mensuel. L'utilisateur est rappelé par le service en charge du traitement pour s'assurer du suivi ou du traitement de sa demande, et de sa satisfaction.

### ÉVOLUTION DU VOLUME DE RÉCLAMATIONS EN FONCTION DU TAUX DE RELÈVE RÉEL



# Un contrôle satisfaisant : le service à l'utilisateur

## L'Observatoire de la qualité de service

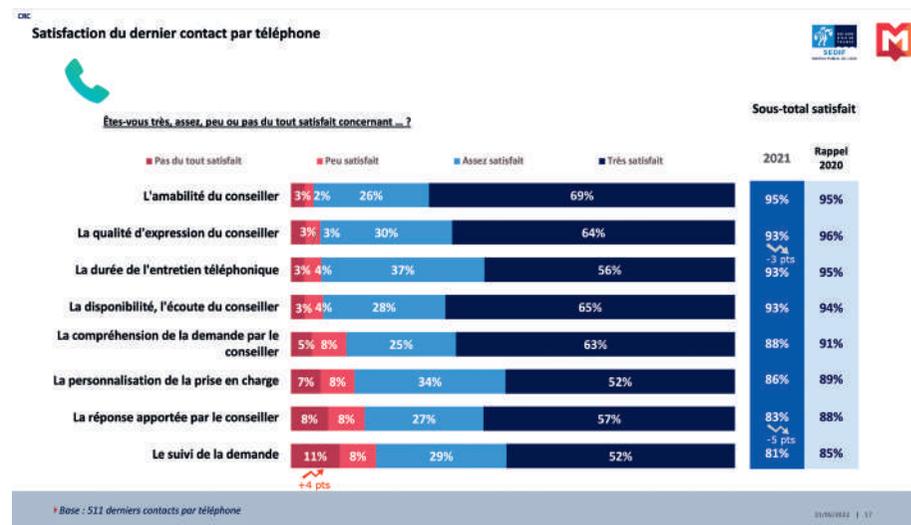
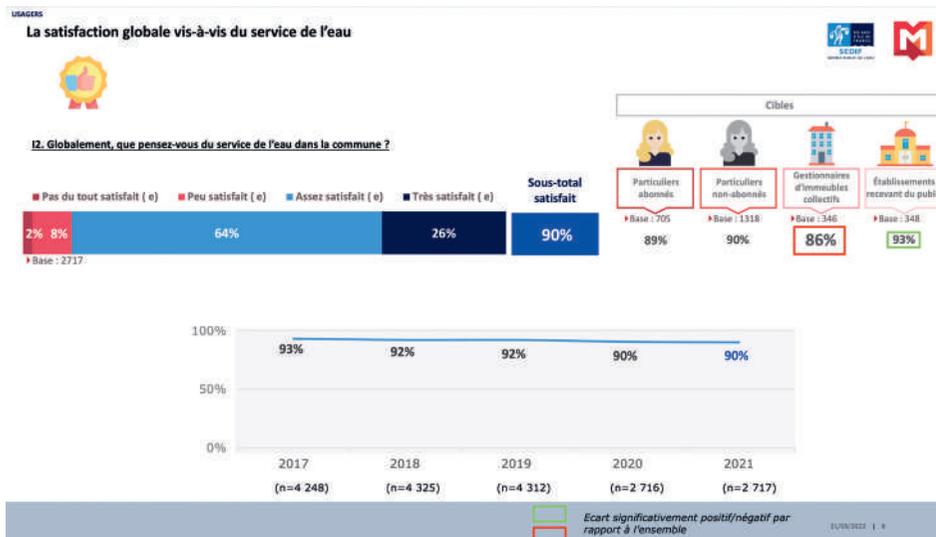
Il permet, à partir de vagues d'enquêtes téléphoniques, de recueillir le ressenti et le niveau de satisfaction des usagers sur le service de l'eau : particuliers, professionnels, gestionnaires d'immeubles, communes...

### • La satisfaction globale

En 2021, la satisfaction globale des usagers se maintient toujours à un niveau élevé, 90 % au global et 93 % pour les établissements recevant du public.

### • La prise en charge du Centre de Relation Client

En 2021, le niveau de satisfaction des usagers ayant contacté le Centre de Relation Client accuse un retrait avec 84 % de satisfaits, bien que 50 % se déclarent être très satisfaits. Si la qualité relationnelle est reconnue, le suivi de la demande et la qualité de la réponse restent des axes d'amélioration.



# Un contrôle technique

## axé sur la performance du service

### Un contrôle de chantier rigoureux face au regain d'activité 2021

*Le SEDIF toujours mobilisé pour le respect de sa charte « Chantier Responsable »*

Après une année 2020 ralentie par la crise sanitaire, l'année 2021 a vu une reprise dense des chantiers (opération de voirie, projets de grande ampleur notamment pour la Société du Grand Paris et les Jeux Olympiques). Le SEDIF s'est mobilisé pour s'assurer de l'application rigoureuse de la charte « chantier responsable » qui couvre les sujets de la sécurité et l'information des riverains, la propreté, ou encore la protection de l'environnement, ainsi que le respect des prescriptions techniques contractuelles garantissant une pose pérenne du réseau. Le travail de fond mené avec le délégataire Veolia Eau d'Île-de-France depuis plusieurs années a montré son efficacité au regard du taux de conformité en hausse.

Des difficultés subsistent sur les chantiers dont le terrassement est réalisé par les aménageurs et non par le délégataire. Des actions de sensibilisation ciblées sont également menées auprès des sous-traitants surtout sur les conditions de pose des conduites (respect des interdistances entre réseau, absence de pose sur cales) indispensables à la pérennité du réseau.

### Une performance de compactage des remblais améliorée

*Le SEDIF et son délégataire, travaillent de concert pour améliorer le processus*

Le délégataire est responsable du contrôle du compactage des sols pour les chantiers délégués. La bonne réalisation de ce contrôle donne lieu à un indicateur de performance dont les résultats n'étaient pas satisfaisants en 2019 et 2020. Un travail de revue du processus des contrôles et une formation des techniciens opérant les essais pénétrométriques a permis de réduire le nombre de non-conformité. L'indicateur de performance annuel consolidé atteint 94,7% en 2021 (+9,2pts comparé à 2020). Une réussite à poursuivre en 2022 en s'assurant de la bonne application des actions retenues et menées par les différentes parties prenantes.

# Un contrôle technique

## axé sur la performance du service

### Riverains et communes satisfaits de la tenue des chantiers

Une amélioration continue constatée grâce aux réponses aux enquêtes de satisfaction chantiers

À l'issue des travaux réalisés en maîtrise d'ouvrage SEDIF délégués, des enquêtes de satisfaction sont distribuées auprès des riverains et des services communaux afin de recueillir leur perception de la qualité des chantiers.

En 2021, l'appréciation globale atteint une note de 8/10. Ce résultat illustre la mise en place de mesures efficaces pour intégrer au mieux les travaux du service public de l'eau dans le quotidien des usagers et des communes, dans un contexte de télétravail accru, de chantiers plus nombreux pour rattraper le retard de l'année passée, tout en maintenant l'application du protocole sanitaire sur chantier.

### En 2021

7 635

questionnaires de satisfaction ont été distribués sur 236 chantiers, dont 138 sous la maîtrise d'ouvrage du SEDIF et 98 sous celle de son délégataire Veolia Eau d'Île-de-France

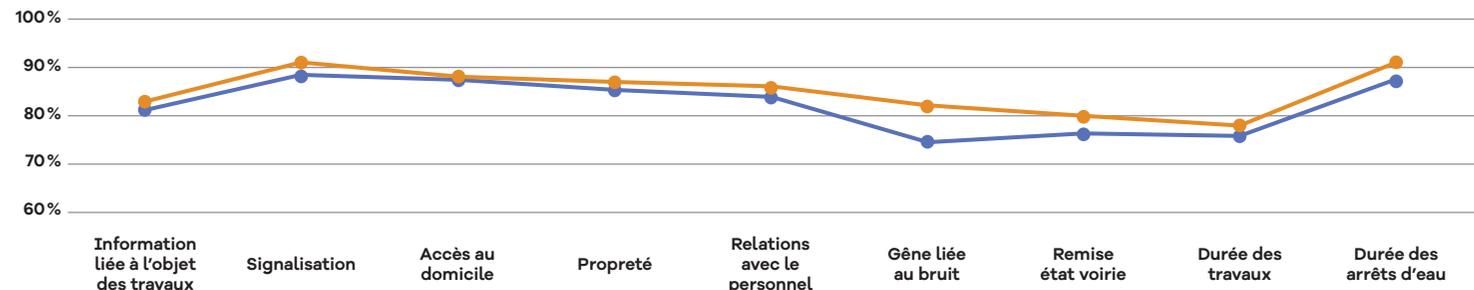
Un taux de réponse de près de

12%

Une note d'appréciation globale stable de

8/10

### COMPARAISON DES TAUX DE SATISFACTION DES ENQUÊTES RIVERAINS ENTRE 2020 ET 2021



# Le contrôle

## du système d'information

### Préparer la fin du contrat pour assurer la continuité du système d'information du service public de l'eau

Dans le cadre de la fin du contrat de délégation avec le groupe VEOLIA le 31 décembre 2023, le SEDIF prépare la réversibilité aussi bien de son SI que son IT.

Le SI Exploitant est un bien de retour. Ce qui signifie que les composants SI, les données et le matériel reviennent en pleine propriété au SEDIF en fin de contrat.

En 2020, une étude du déménagement du data center de secours localisé à Nanterre dans les locaux du Groupe VEOLIA, a été réalisé.

En 2021, il a été décidé de faire réaliser le déménagement en 2023 par l'entrant et sous le pilotage du SEDIF. Dans ce but, un projet d'isolement réseau co-construit avec le délégataire a permis d'isoler avec succès, et dans un contexte de pénurie des composants informatiques, le réseau SI du délégataire et celui du groupe VEOLIA.

La préparation du projet de nouveau contrat a permis de mettre à jour la connaissance des actifs du SI Exploitant qui doivent être parfaitement documentés pour réussir la réversibilité :

- les matrices des contrats SI et SII ;
- les audits et les documentations des composants critiques du SI ;
- la démarche d'inventaire des actifs SI.

Des audits de données du patrimoine sont également réalisés dans le cadre de la préparation à la réversibilité. Il s'agit de vérifier la capacité à reprendre la donnée, de l'interroger. L'objectif est de récupérer des données de bonne qualité à la fin du contrat.

En 2021, le SEDIF a suivi le contrôle de l'exercice annuel des plans de reprise et de continuité informatique.

# Le contrôle

## de la gestion foncière et juridique

### Le contrôle de la gestion foncière

Le délégataire est en charge de la recherche et de la préparation des dossiers de servitudes et d'AOT manquantes. Cet engagement est suivi annuellement, en veillant à ce que le délégataire effectue toutes diligences utiles pour faire aboutir les dossiers.

Le délégataire doit également intégrer dans son système d'informations géographiques (SIG) les informations foncières transmises par le SEDIF (cession, acquisition, dénomination des voiries...), qui contrôle la bonne intégration de ces éléments.

### La revue de l'état des sinistres

Le délégataire tient en permanence à jour une liste des sinistres, litiges, recours et contentieux susceptibles d'engager le SEDIF ou l'exploitant, le cas échéant à l'issue du contrat. Le SEDIF assure le contrôle de ces éléments trimestriellement et annuellement.



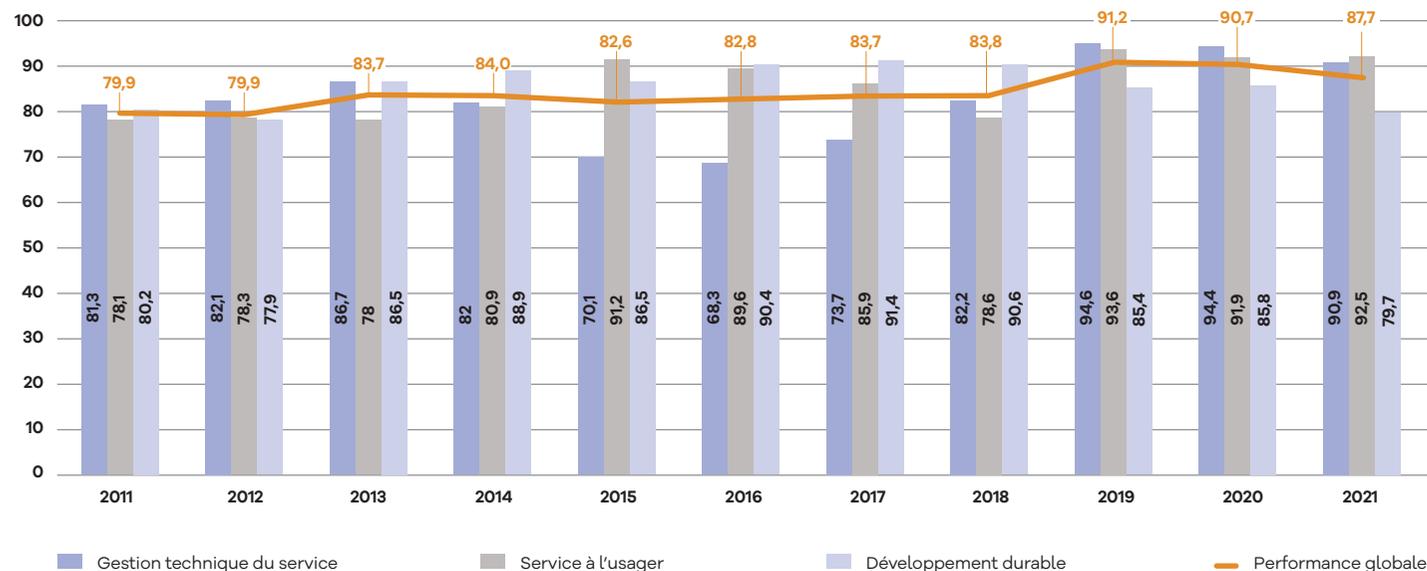
# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

**Une performance maintenue à un haut niveau, malgré le contexte de crise sanitaire**

La performance globale moyenne sur les 11 premières années du contrat se situe à un haut niveau, que le délégataire doit maintenir par tous les moyens.

### RÉSULTATS DU DÉLÉGATAIRE SUR 11 ANS EN % D'ATTEINTE DE SES OBJECTIFS DE PERFORMANCE



#### Atteinte des objectifs de performance 2021

394,6 points sur 450, soit 87,7 % (90,7 % en 2020)

Ce taux est la moyenne pondérée des 49 indicateurs de performance actifs en 2021.

# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

### Une performance globale satisfaisante en 2021

• Gestion technique du service : 15 indicateurs sur 49

136,3 pts / 150

Paramètres	Résultats
<p><b>Gestion des installations</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>performance du réseau</li> <li>performance des compteurs</li> <li>continuité du service</li> <li>systèmes d'information</li> </ul>	<p><b>Contrat rempli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La performance technique se maintient à un excellent niveau (90,9% contre 94,4% en 2020), du fait essentiellement de l'atteinte de l'objectif de rendement du réseau.</li> <li>Le rendement du réseau se maintient, atteignant 90,44%, contre 90,70% en 2020, 90,18% en 2019 et 88,76% en 2018. Cette évolution résulte principalement du double effet de la recherche intense de fuites par le délégataire, qui bénéficie de la performance croissante de l'outil d'Aide au Diagnostic du Réseau (ADR), et du nouvel accroissement du parc de capteurs Res'Echo. la baisse apparente du rendement en 2021 résulte essentiellement de l'effet calculatoire induit par la baisse des volumes.</li> <li>Le rendement du parc compteur s'établit à 98,58%, similaire au taux constaté en 2020 (98,66%), cette année encore au-dessus de l'objectif contractuel de 97%.</li> <li>La qualité de l'eau est maintenue à un excellent niveau, grâce notamment au système de management de la sécurité alimentaire certifié ISO 22000 mis en place par le délégataire.</li> <li>Le délégataire a rempli ses obligations contractuelles en matière d'entretien et de renouvellement, à l'exception du renouvellement des canalisations en dessous de l'objectif contractuel pluriannuel, mais qui doit se résorber d'ici la fin du contrat.</li> <li>Poursuite de plusieurs projets informatiques, dont des améliorations sur le ServO, avec notamment des développements renforçant le suivi du réseau.</li> <li>Action soutenue de mise à jour des mesures de fiabilité des installations, de protection cybersécurité.</li> </ul> <p><b>Points de vigilance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le taux de respect des délais de réfection de sol après travaux (près de 93% contre 89,6% en 2020 et 88,2% en 2019) s'améliore légèrement mais demeure en deçà de l'objectif contractuel de 95%.</li> </ul>
<p><b>Entretien et travaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>entretien des bâtiments d'exploitation</li> <li>délais de réfection des sols</li> </ul>	
<p><b>Relevé des compteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rendement du parc des compteurs télérelevés</li> </ul>	

# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

• Service à l'utilisateur : 15 indicateurs sur 49

138,7 pts / 150

### Paramètres

### Résultats

#### Continuité de la fourniture d'eau

- interruptions de service

#### Relation clientèle

- réclamations écrites
- délais de réponse aux courriers
- demandes d'information sur la qualité de l'eau, d'abonnement et de devis
- délais d'intervention urgente ou programmée à domicile
- temps de décroché, appels non perdus, rappels suite à des messages

#### Mise en eau

- délais et travaux

#### Facturation

- réclamations liées à une erreur de relevé

#### Contrat rempli

- La performance du service à l'utilisateur atteint un très bon niveau (92,5%) en ligne avec la performance des deux exercices précédents (91,9% en 2020 et 93,6% en 2019).
- La certification NF Service « Centre de Relation Client » a été maintenue en 2021.
- Le taux de réclamations écrites se maintient à un niveau très bas 1,22%, contre 1,25% en 2020, et 5,66% en 2014, avant l'aboutissement du déploiement de la télérelève.
- L'accessibilité au téléphone est jugée très satisfaisante en 2021, le temps d'attente étant l'élément le moins satisfaisant, bien que demeurant en dessous de 60 secondes contre 180 secondes dans la norme NF345.
- le lancement de l'application « Mon eau & moi » contribue à la diversification des possibilités d'accès aux informations sur le service de l'eau et à leur compte individuel pour les abonnés
- L'utilisation des services Clario®, gratuite, par les abonnés et les usagers continue sa progression en 2021.
- La poursuite du programme « Eau Solidaire » est satisfaisante, avec 0,8% du chiffre d'affaires des ventes d'eau dépensé sur ce thème, bien que l'objectif de 1% ne soit pas atteint.

#### Points de vigilance

- Le taux de factures sur index réel est en léger recul (93,22% contre 94,18% en 2020 et 94,27% en 2019) et n'atteint toujours pas l'objectif contractuel de 95%, notamment en raison des défaillances persistantes des modules radio de type G1 et G2 et des délais de remplacement, qui restent des points à améliorer.

# Bilan du contrat de DSP

## après 11 ans d'exécution

• Développement durable : 19 indicateurs sur 49

119,6 pts / 150

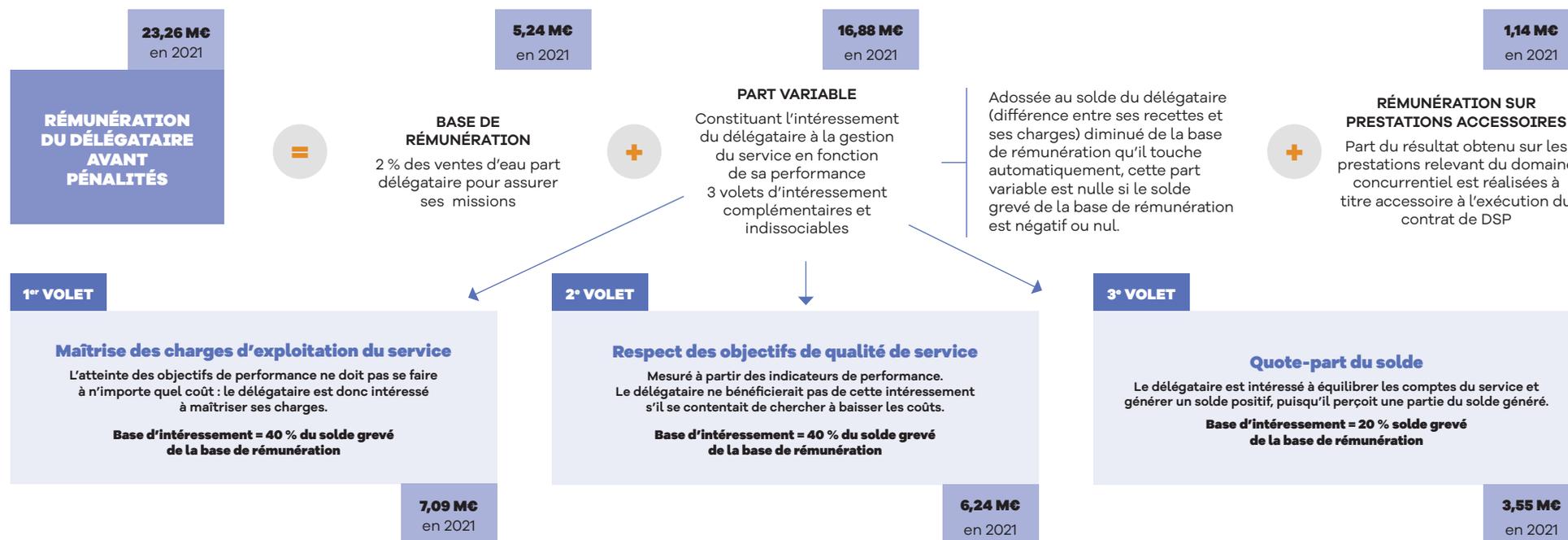
Paramètres	Résultats
<p><b>Gestion des déchets et des chantiers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• acceptation des déchets industriels spéciaux</li> <li>• valorisation des terres de décantation</li> <li>• conformité à la charte chantiers responsables</li> </ul>	<p><b>Contrat rempli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La performance globale du délégataire est en retrait en 2020 (79,7%) par rapport à 2020 (85,8%) et 2019 (85,4%), notamment en raison de la baisse de performance par rapport à l'objectif de réduction des consommations électriques.</li> <li>• Le délégataire a poursuivi la mise en œuvre du plan de Management de l'Environnement et du dispositif Zéro Carbone, avec la compensation totale des émissions de gaz à effet de serre par des programmes de reforestation.</li> <li>• Les objectifs d'utilisation des énergies renouvelables ont de nouveau été atteints en 2020, 100% de l'électricité achetée étant d'origine renouvelable (principalement d'origine hydroélectrique).</li> <li>• L'activité de la R&amp;D a été conforme à ses obligations contractuelles en termes de planification et de respect des rendus.</li> <li>• L'indicateur relatif au contrôle de compactage des remblais de tranchées s'est nettement amélioré, à 94,8%, contre 85,5% en 2020 et 84,3% en 2019, repassant au-dessus de l'objectif contractuel (90%), comme c'était le cas de 2016 à 2018.</li> <li>• La part des véhicules légers à énergie propre se maintient à 28%, dépassant l'objectif contractuel de 15% en 2020.</li> </ul> <p><b>Points de vigilance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La valeur de l'indicateur de respect de la Charte Chantiers Responsables lors des travaux de canalisations est en repli à 95,7% en 2021 (contre 97,1% en 2020), tout en restant au-dessus du seuil de pénalité à 95%.</li> <li>• Bien que la totalité de l'électricité achetée soit d'origine renouvelable, les baisses de performances sur les usines de Neuilly-sur-Marne et Choisy-le-Roi ne permettent pas au délégataire d'atteindre les objectifs fixés en matière de réduction des consommations.</li> </ul>
<p><b>Volet social et sociétal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contrats d'apprentissage, formation des plus de 45 ans</li> <li>• études de recherche, projets pédagogiques</li> <li>• maintien du label Diversité</li> <li>• télétravail</li> <li>• comité participatifs et clubs consommateurs</li> <li>• programme Eau solidaire</li> </ul>	
<p><b>Volet économique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promotion de l'eau au robinet</li> <li>• communication autour des économies d'eau</li> <li>• promotion du covoiturage</li> <li>• réduction des kilomètres parcourus</li> </ul>	

# La rémunération

## du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé

### Principes de rémunération

Fondée sur la capacité du délégataire à maîtriser le rapport qualité/prix du service rendu, la rémunération contractuelle reflète le souhait du SEDIF de placer la performance au cœur du contrat de DSP.



La rémunération globale du délégataire avant pénalités s'élève à 23,26 M€, soit 8,9 % des produits de ventes d'eau bien sous de la limite contractuelle fixée à 9 %.

# La rémunération

## *du délégataire : un rapport qualité/prix du service rendu toujours mieux contrôlé*

### L'intéressement sur performance

La performance du délégataire est suivie à l'aide de 152 indicateurs dans une cinquantaine fait l'objet d'un système d'intéressement/pénalité selon le résultat obtenu.

Pour chacun de ces indicateurs répartis en 3 volets (gestion technique du service, service à l'utilisateur et prise en compte du développement durable), un objectif de performance est défini de manière à déclencher un intéressement en cas de dépassement ou, à l'inverse, une pénalité lorsque le résultat est inférieur à un seuil déterminé.

Au total, la performance du délégataire pouvant donner lieu à intéressement est notée sur 450 points, répartis à parts égales entre les 3 volets (150 points chacun).

Une part de la rémunération du délégataire lui est allouée selon le résultat de sa performance sur la qualité du service ainsi mesurée.

La qualité de l'eau fait l'objet d'un suivi rapproché. Le délégataire n'est pas intéressé sur ce volet mais peut être pénalisé.

**40 % de l'assiette de la part variable de la rémunération du délégataire sont adossés à sa performance.**



# Observatoire de la qualité du service public de l'eau

Edition 2021



# ÉDITO



A l'écoute de ses 4 millions d'utilisateurs, le SEDIF recueille depuis 20 ans à travers l'observatoire annuel de la qualité du service public de l'eau, leur niveau de satisfaction et leurs attentes sur toutes les dimensions du service.

Cette synthèse présente les principaux résultats recueillis en 2021. L'institut Médiamétrie a été retenu par le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France pour mener ces enquêtes et en restituer les analyses et résultats.

Le niveau de satisfaction reste élevé : 90% des utilisateurs sont satisfaits, confirmant l'excellence du service délivré.

91% des utilisateurs montrent leur intérêt pour le projet « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore », et sont même prêts à un effort financier significatif pour en bénéficier.

A travers ce projet, le SEDIF agira en pionnier pour garantir à ses utilisateurs une eau encore plus sûre pour leur santé et la protection de l'environnement.

*Ensemble  
Avec*

## **André SANTINI**

Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France  
Ancien Ministre  
Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)  
Vice-président de la Métropole du Grand Paris  
Vice-président de Grand Paris Seine Ouest



## Sommaire

L'étude usagers	3
L'étude CRC	13
L'étude sur les collectivités	17
Conclusion	24
Annexes	26

# L'ÉTUDE USAGERS

## Contexte et objectif :

A travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la satisfaction de 4 cibles :

- les particuliers abonnés
- les particuliers non abonnés
- les gestionnaires d'immeubles collectifs
- les professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public

L'objectif est d'identifier les points forts et les axes d'amélioration du service, ces résultats permettent de mieux comprendre les attentes des usagers.

2 911

interviews réalisées auprès de 4 cibles

747

particuliers abonnés 

Sexe : Femme 40% / Homme 60%

CSP : Actif 62% / Inactif 38%

Type d'habitation : Appartement 8% / Maison 92%

Âge : moins de 35 ans 7% / 35-54 ans 42% / 55 ans et plus 51%

1 440

particuliers non abonnés 

Sexe : Femme 49% / Homme 51%

CSP : Actif 53% / Inactif 47%

Type d'habitation : Appartement 66% / Maison 34%

Âge : moins de 35 ans 7% / 35-54 ans 35% / 55 ans et plus 58%

364

gestionnaires d'immeubles collectifs 

360

professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public 

## Modes de recueil



23%

Enquête téléphonique



77%

Enquête en ligne

La présente étude regroupe les résultats cumulés des deux vagues 2021.

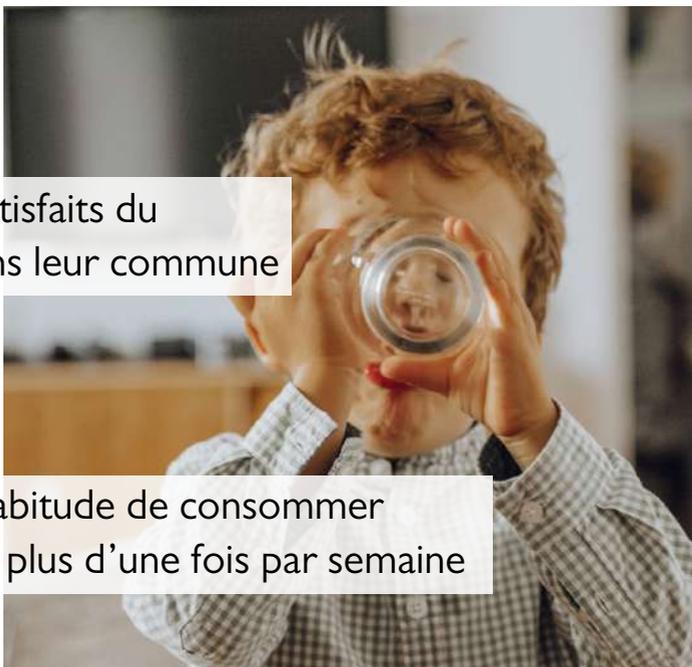
**Les usagers sont toujours aussi satisfaits par le service public de l'eau et en parallèle, ils sont aussi nombreux à boire de l'eau du robinet régulièrement.**

**90%**

des usagers sont satisfaits du service de l'eau dans leur commune

**72%**

des usagers ont l'habitude de consommer de l'eau du robinet plus d'une fois par semaine



**98%**

des usagers sont satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment



**76%**

des usagers sont satisfaits de la teneur en chlore et de l'odeur de l'eau

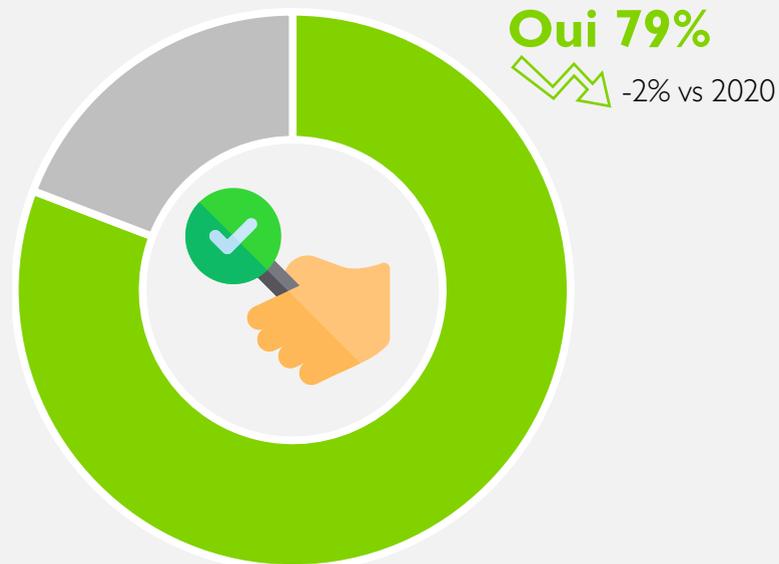


**48%**

des usagers sont satisfaits de la teneur en calcaire



*Diriez-vous que le service public de l'eau met tout en oeuvre pour vous satisfaire ?*



**Paroles d'usagers :**

*“Une eau de qualité disponible à tout moment”*

*“L'amélioration constante des traitements avec un coût maîtrisé”*

*“Bonne communication et intervenants aimables et efficaces”*

**Les usagers expriment un fort intérêt pour la fourniture d'une eau sans chlore et calcaire et la majorité sont même prêts à faire un effort financier significatif**

**91%** des usagers sont intéressés par l'obtention d'une eau sans chlore et sans calcaire car...

C'est mieux pour les appareils ménagers, les canalisations et le linge **43%**



C'est mieux pour la qualité, le goût ou l'odeur de l'eau **32%**



C'est meilleur pour la santé ou la peau **31%**



**53%** d'entre eux seraient prêts à faire un effort financier pour l'obtenir



**78%**

des usagers sont conscients que boire de l'eau en bouteille n'est pas écologique



Faire des économies d'eau relève d'une motivation écologique et économique pour

**62%** des usagers



**Le prix de l'eau reste satisfaisant pour une majorité d'utilisateurs, peu d'entre eux ont connaissance du dispositif d'aide Eau Solidaire.**

**65%**

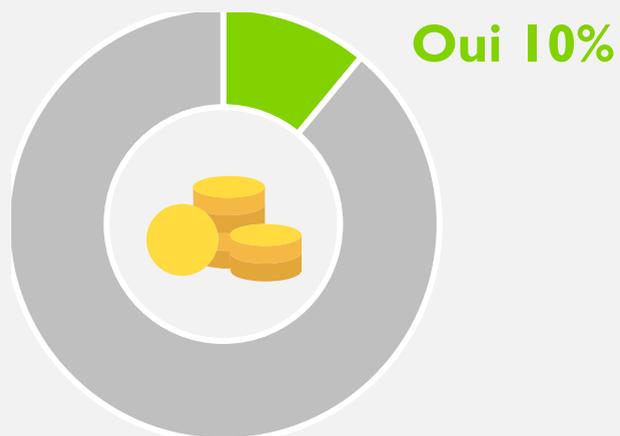
des utilisateurs sont satisfaits du prix de l'eau



► La satisfaction grimpe à **68%** pour les **habitants alimentés par la Seine**



Le SEDIF a mis en place un dispositif d'aide au paiement des factures d'eau « l'aide Eau Solidaire », connaissez-vous ce dispositif ?



► Ce dispositif d'aide au paiement des charges d'eau doit être plus largement connu et diffusé

**88%**

des utilisateurs sont satisfaits de la fiabilité des compteurs



► La satisfaction grimpe à **90%** pour les **particuliers abonnés**

**95%**

des utilisateurs sont satisfaits des moyens de paiement proposés



**89%**

des utilisateurs sont satisfaits de la prise en compte des consommations réelles pour établir la facture



**89%**

des utilisateurs sont satisfaits des délais de paiement



**Les services de télé-relève et de suivi de consommation donnent satisfaction aux utilisateurs**

**95%**

des utilisateurs qui bénéficient de la télé-relève sont satisfaits



▲ +4% vs 2020

► **59%** en sont **très satisfaits**

**94%**

des utilisateurs qui bénéficient du suivi de consommation sont satisfaits



► **54%** en sont **très satisfaits**

**2021 marque une augmentation des arrêts d'eau et un retour à la normale des travaux après la légère baisse de 2020**

**20%** des usagers ont remarqué un ou des arrêts d'eau sur le réseau public au cours des 6 derniers mois  
  
+3% vs 2020



**16%** des usagers ont remarqué des travaux le réseau public au cours des 6 derniers mois

**65%** des usagers ont reçu une information avant les arrêts d'eau



**Pour aller plus loin, ils connaissent les moyens suivants pour entrer en contact avec le service**

Le site internet **47%**  +6% vs 2020

Le numéro d'appel Urgence **31%**

Le Centre de Relations Client **28%**  +4% vs 2020

Les réseaux sociaux **10%**

Le site d'accueil de Saint-Denis **9%**

**Parmi les critères les plus performants du service, la qualité sanitaire de l'eau est reconnue et appréciée**

En 2021, les critères **les plus satisfaisants** pour les usagers concernent **la disponibilité de l'eau et sa limpidité**, en parfaite cohérence avec les critères **les plus importants** qui sont à la fois **la qualité sanitaire de l'eau et sa limpidité**.

La majorité des critères liés à la **facturation contribuent grandement à la satisfaction globale**, ils sont à la fois très importants et très satisfaisants pour les usagers.



Les **axes prioritaires d'amélioration** sont **la teneur en calcaire, le goût de l'eau (teneur en chlore et odeur)** et la **clarté de la facture**.



Les usagers continuent à accorder une grande importance à **la qualité de l'eau et aux éléments de facturation**. Si les éléments de facturation constituent de véritables atouts pour le SEDIF, **la teneur en chlore/calcaire, son goût et sa clarté restent des axes d'amélioration prioritaires**.

# L'étude «CRC»

## Centres Relation Clients

### Objectif :

A travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la performance du Centre de Relation Clients du SEDIF.

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE CRC

644

interviews réalisées en deux vagues



1 : du 30/06/2021  
au 26/07/2021



2 : du 10/11/2021  
au 28/11/2021

### Modes de recueil :



Enquête téléphonique



Enquête en ligne

## Le CRC et ses services *performent toujours, notamment les services téléphoniques*

 **84%** des usagers sont satisfaits de leur dernier contact avec le service de l'eau potable  
 -5% vs 2020

► **50%** des usagers étaient **très satisfaits**

 **85%** des usagers étaient satisfaits de leur dernier contact par téléphone  
 -5% vs 2020

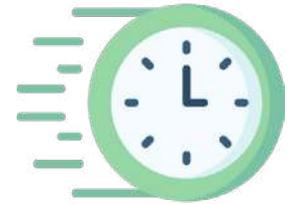
- **95%** des usagers étaient satisfaits de l'amabilité du conseiller
- **93%** des usagers étaient satisfaits de la durée de l'entretien téléphonique
- **93%** étaient satisfaits de la disponibilité et écoute du téléconseiller
- **81%** des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande

 **81%** des usagers étaient satisfaits de leur dernier contact par email ou formulaire

- **96%** des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression écrite du conseiller
- **93%** des usagers étaient satisfaits de la capacité du conseiller à comprendre leur demande
- **89%** des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande
- **87%** des usagers étaient satisfaits de la réponse obtenue

## Après avoir contacté le service par courrier, email ou formulaire...

Les usagers sont prêts à attendre en moyenne **5 jours** avant de recevoir la réponse à une question posée **en semaine ou en week-end**



# L'étude sur les collectivités

## Contexte et objectif :

Le SEDIF est le premier service d'eau potable en France et l'un des premiers en Europe par les volumes distribués et la population desservie en 2021 : environ 250 millions de mètres cubes par an sont distribués à plus de 4 millions d'habitants répartis sur 135 communes de la région parisienne.

Cette étude cherche ainsi à :

- mesurer l'image et la qualité perçue par les élus du SEDIF,
- mesurer dans le temps les évolutions de la satisfaction et comprendre comment agir sur les critères qui la sous-tendent...

## MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE COLLECTIVITÉS

81

délégués titulaires ou suppléants ont répondu à cette enquête de satisfaction



du 10/01/2022  
au 14/02/2022

## Modes de recueil :



Enquête téléphonique  
et en ligne



Mise à disposition d'un  
formulaire internet pour prise de RDV  
et remplissage de coordonnées

Les élus sont très satisfaits du service de l'eau et renouellent leur confiance envers le SEDIF

98%

des élus sont satisfaits du service de l'eau dans leur commune



100%

des élus sont satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment dans leur commune



95%

des élus sont satisfaits de la teneur en chlore de l'eau dans leur commune



76%

des élus sont satisfaits de la teneur en calcaire de l'eau dans leur commune



66%

des élus jugent positivement le nouveau système de filtration OIBP (Osmose Inverse Basse Pression)



100%



des délégués font confiance au service de l'eau

#### Paroles d'élus :

#### Car ils ne rencontrent pas de problème

« Le fait que les concitoyens n'aient pas de soucis »

« Pas de contacts réguliers qui indiqueraient un problème récurrent »

#### Car ils reconnaissent la qualité du service

« Ils sont professionnels et les interlocuteurs sont bons techniquement »

« Le service fourni par le SEDIF est très satisfaisant »

#### Car ils reconnaissent la qualité de l'eau distribuée

« La qualité de l'eau est très contrôlée »

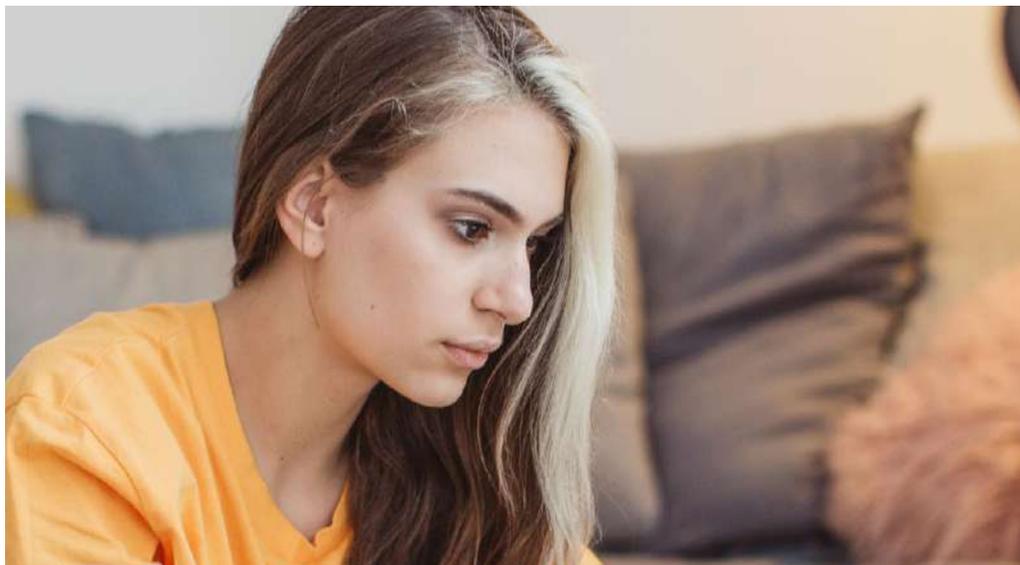
« Le service est continu et de qualité correcte »

#### Car ils sont rassurés par les informations du SEDIF

« La transparence des informations »

« La conclusion des informations, la transparence »

## Le prix de l'eau est en adéquation avec les services selon les élus



Selon vous, le prix de l'eau est...

Normal **63%**

Bon marché **15%**

Élevé **10%**

Excessif **8%**

Aucune remarque **5%**



# 83%

+21% vs 2020

des élus ont subi un ou plusieurs arrêts d'eau sur le territoire au cours des 6 derniers mois



# 82%

d'entre eux ont été averti de cet arrêt par le service public de l'eau



# 27%

des délégués ont reçu des réclamations sur des nuisances ressenties par leurs administrés en raison de cet arrêt



## Les élus reconnaissent la performance des services proposés par le SEDIF

### Le service est bien tel qu'il existe

« Très satisfait du niveau et de la qualité de l'eau. C'est un excellent service qui a très bonne presse dans ma commune »

« Le SEDIF est un établissement très sérieux . je suis fière que ma commune en face partie. Le SEDIF a une très bonne équipe »

« Service très apprécié globalement »



### Continuer d'améliorer la communication et d'impliquer les usagers



« Faire des économies de papier : trop d'info ! »

« Comment impliquer plus les usagers, les rendre actifs ? C'est un sujet vital »

« Des animations de sensibilisation auprès des écoliers »

« Plus de visibilité sur l'entraide aux pays en voie de développement et sur le côté social du SEDIF »

« Économiser la ressource mettre en avant la solidarité à l'international »

### Améliorer la gestion des travaux



« Les travaux et interventions de Veolia sont fréquentes et nous ne sommes pas prévenu, les barrières restent longtemps sur le domaine public et ne sont pas récupérées »

« Un point de vigilance : tenir compte des programmes de voirie communaux pour anticiper et mieux coordonner les remplacements de conduite, en dehors des critères habituels du délégataire »

# Conclusion



## **Le SEDIF satisfait tous les usagers de son territoire**

### **Les usagers**

La disponibilité permanente de la ressource, la consommation en toute confiance, les investissements nécessaires pour produire une eau d'excellente qualité sont reconnus comme des points forts du service public de l'eau par les usagers.

La consommation régulière d'eau du robinet se confirme, au même niveau qu'en 2020. Deux tiers des usagers évaluent le montant de leur facture comme normal. Les qualités organoleptiques de l'eau restent les seuls irritants, et l'intérêt du projet « Vers une eau pure » s'exprime clairement. Les résultats attestent la volonté permanente du SEDIF à satisfaire tous ses usagers.

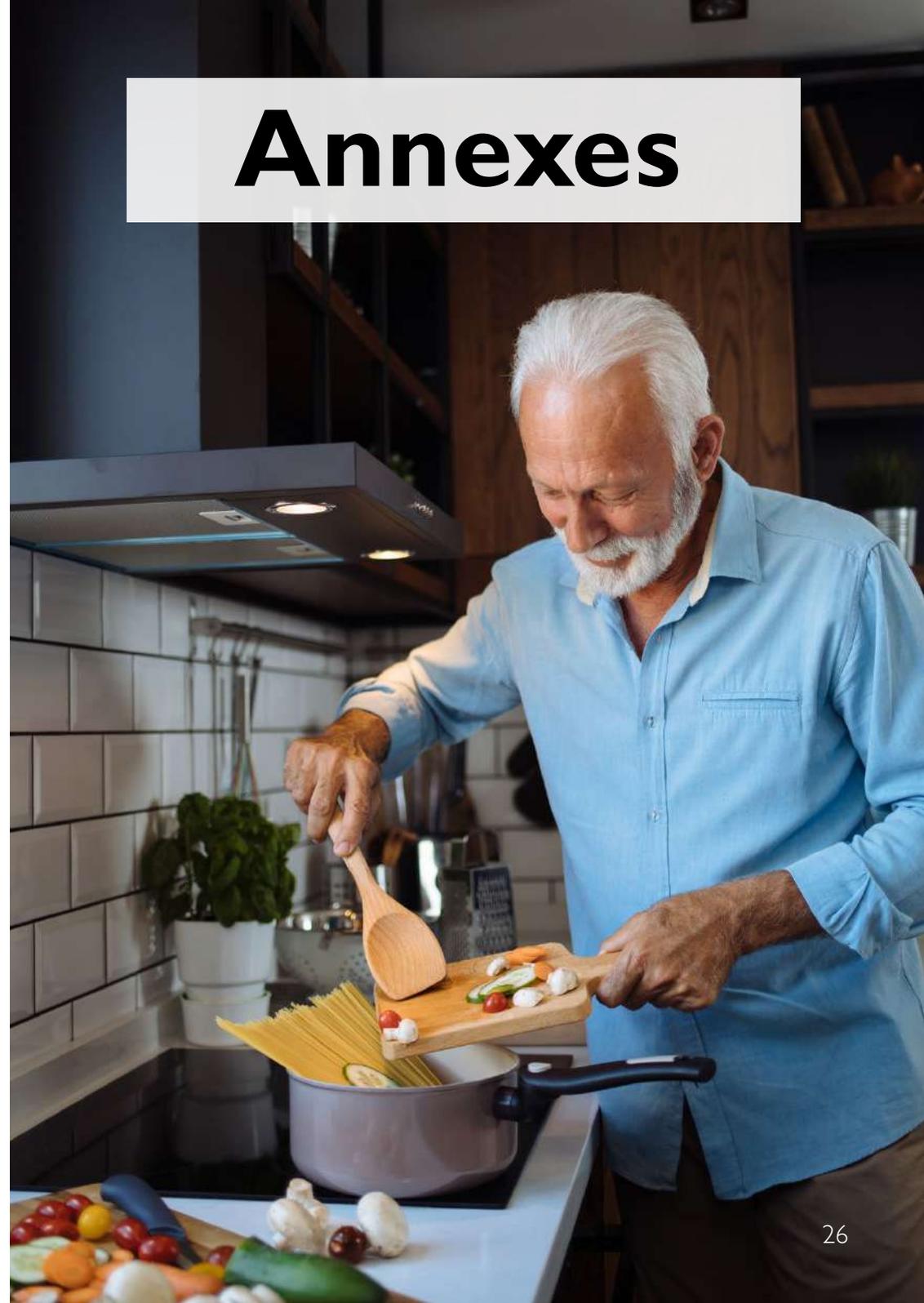
### **Les CRC**

Le niveau de satisfaction de la relation clients accuse une légère baisse, bien que 50% des usagers soient très satisfaits du traitement de leur demande. Les qualités relationnelles des téléconseillers restent des leviers de forte satisfaction : amabilité, disponibilité et écoute. La posture « relation attentionnée » porte ses fruits et se décline sur l'ensemble des canaux de contact : téléphone, courrier, mail, accueil physique, intervention à domicile et Chat.

### **Les communes**

Les élus sont, cette année encore, très satisfaits des services rendus par le SEDIF. Ils font entièrement confiance au Syndicat pour mener à bien sa mission de service essentiel. Comme les usagers, ils soulignent la qualité et la disponibilité de la ressource, et notent très favorablement les efforts pour réduire les nuisances liées aux travaux de voirie, et la coordination avec leur service. Les contacts avec le service public de l'eau ont généré un fort taux de satisfaction, tout comme le renforcement de la communication.

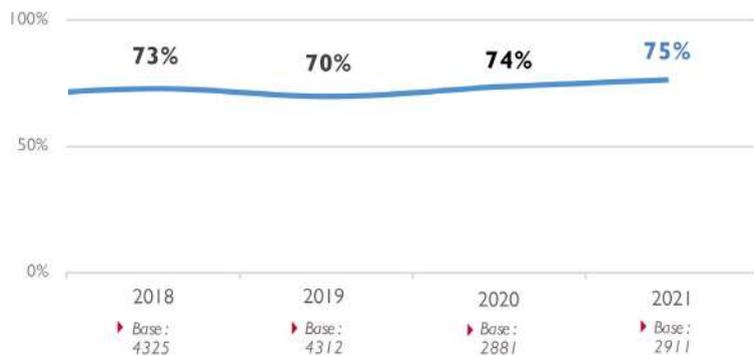
# Annexes



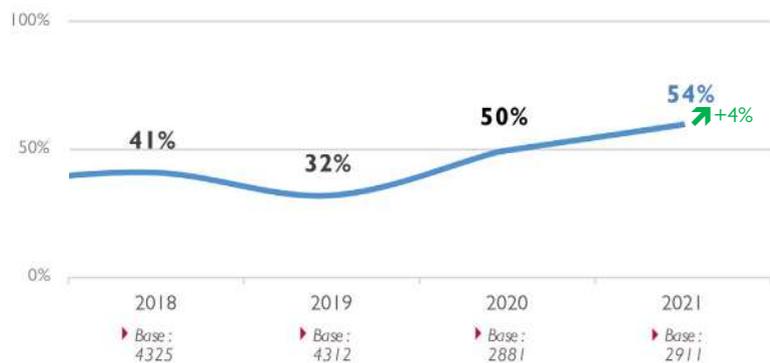
## Usagers : organisme du service de l'eau potable

### Saviez vous que ...

La société Veolia Eau d'Ile-de-France en assure la gestion courante :



Le SEDIF est l'organisme public qui est responsable du service de l'eau :



## Usagers : image du service de l'eau

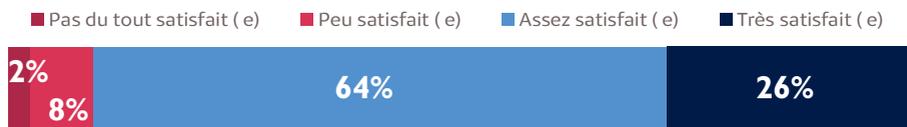
Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	2021	2020	2019
L'approvisionnement en eau potable mission du service public (base : 2824)	22%	77% (+3%)	98%	98%	97%
Pour rendre l'eau potable, de nombreux traitements sont effectués (base : 2797)	36%	61%	97%	97%	96%
La production et la distribution de l'eau potable nécessitent des investissements importants (base : 2765)	43%	52%	95%	95%	96%
Le service de l'eau respecte l'environnement (base : 2305)	59%	28%	88%	88%	88%
L'eau du robinet peut être bue tous les jours (base : 2836)	29%	59%	87% (+2%)	85%	84%
Vous êtes attentif au coût de l'eau (base : 2830)	33%	54%	87%	85%	83%
L'eau du robinet est sûre pour la santé (base : 2796)	42%	45% (+2%)	87% (+2%)	85%	82%
Le service public de l'eau est à l'écoute de ses usagers (base : 2205)	55%	18%	73%	71%	72%

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

## Usagers : la satisfaction vis-à-vis du service de l'eau

### Que pensez-vous du service de l'eau dans la commune ?



Sous total satisfait : **90%**

### Cibles :



Particuliers  
abonnés

**89%**



Particuliers  
non-abonnés

**90%**



Gestionnaires  
d'immeubles  
collectifs

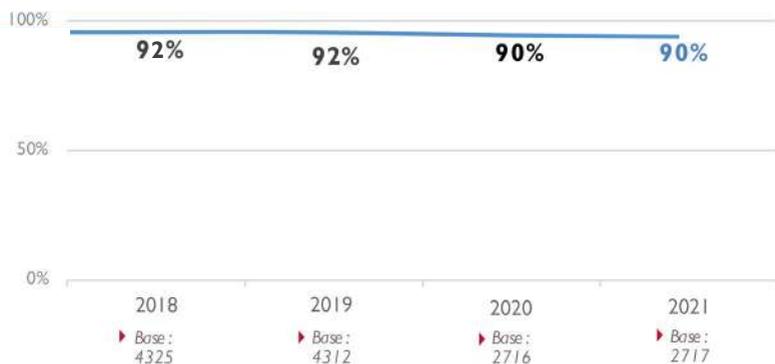
**86%**



Etablissements  
recevant du  
public

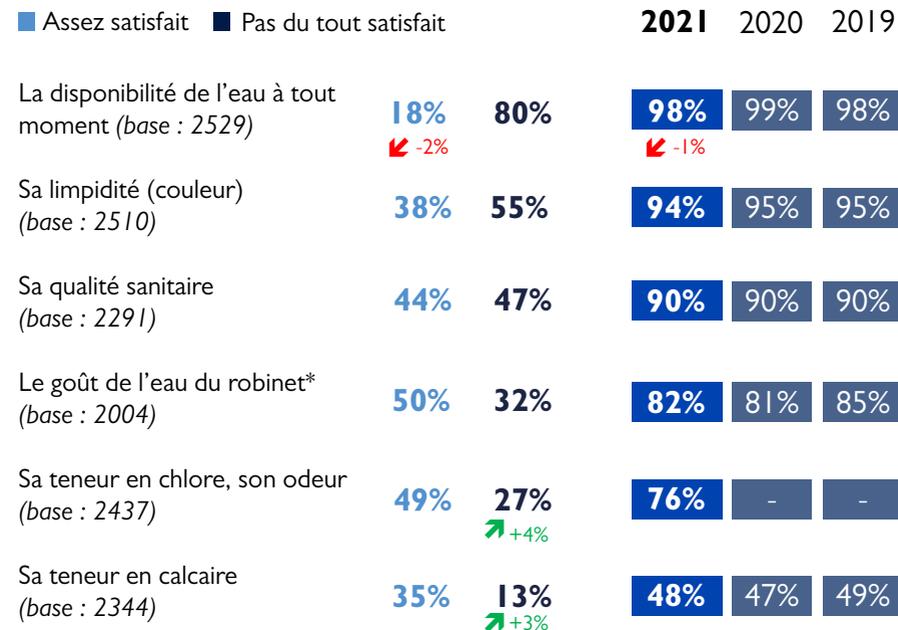
**93%**

### Evolution de la satisfaction du service de l'eau :



## Usagers : la satisfaction par dimension du service - la qualité de l'eau

### Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité de l'eau distribuée concernant...

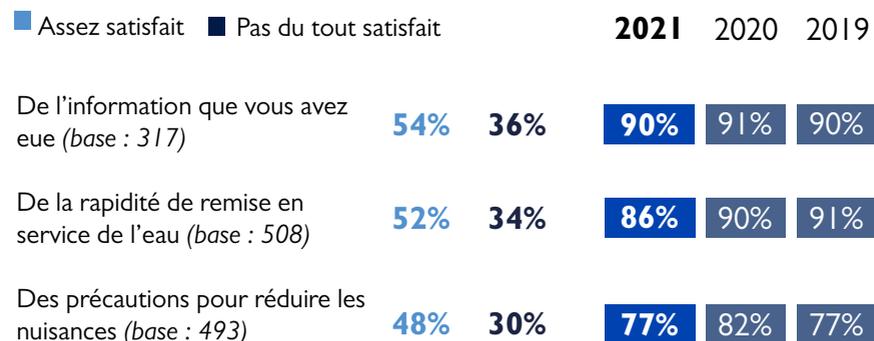


\*Item posé uniquement aux consommateurs d'eau du robinet

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

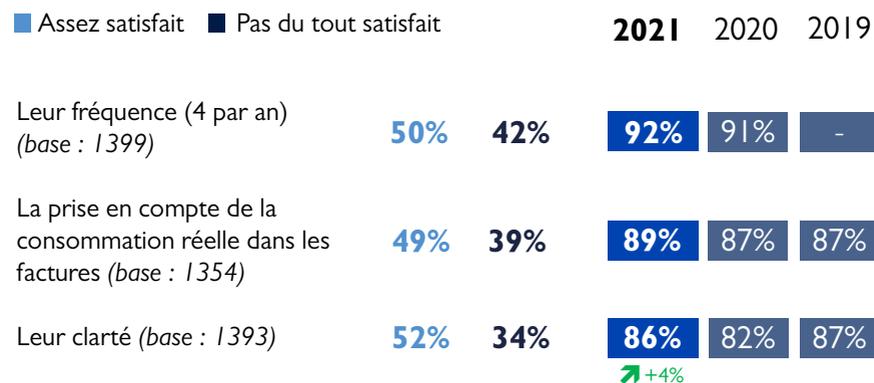
## Usagers : la satisfaction par dimension du service - les coupures

### Avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait...



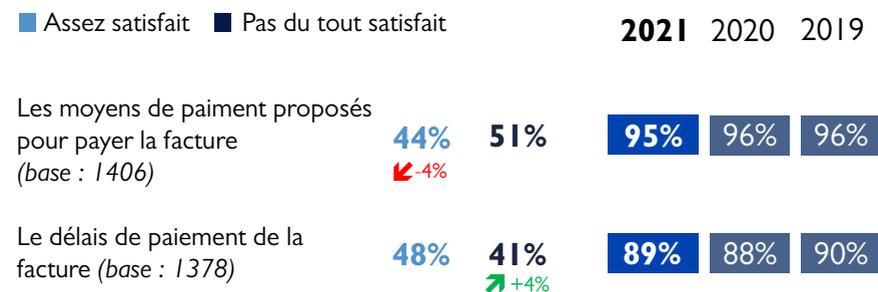
## Usagers : la satisfaction par dimension du service - la facture

### A propos des factures, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait en ce qui concerne...



## Usagers : la satisfaction par dimension du service - paiement de la facture

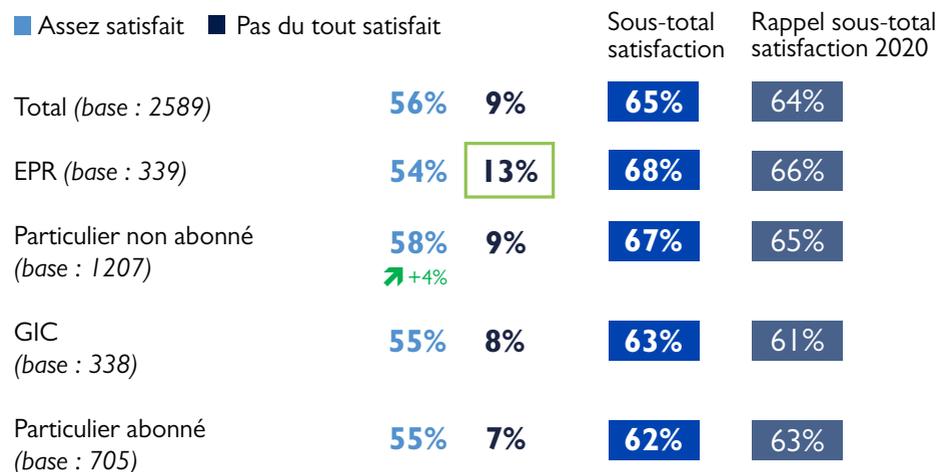
### En ce qui concerne le paiement des factures d'eau, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?



↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

## Usagers : le prix de l'eau

**Sachant que le prix de l'eau comprend la collecte et le traitement des eaux usées, des taxes, le respect des normes qualité, l'entretien des canalisations, quelle est votre satisfaction concernant le prix de l'eau ?**



**Connaissez-vous le montant des factures d'eau (approximativement) ?**

**77%** connaissent le montant de leur facture  
(base : 1449 particuliers abonnés recevant les factures, GIC et ERP)

Ecart significativement positif/négatif par rapport à l'ensemble

## Centre Relation Client : un niveau de satisfaction élevé

D'une manière générale, quel est votre niveau de satisfaction globale concernant votre dernier contact avec le service public d'eau potable ?

**84%** des usagers sont satisfaits **50%** des usagers sont très satisfaits  
↘ -5%



### Dernier contact par téléphone

**85%** des usagers sont satisfaits  
↘ -5%

**52%** des usagers sont très satisfaits



### Dernier contact par mail ou formulaire

**81%** des usagers sont satisfaits

**46%** des usagers sont très satisfaits

Base : 644 usagers ayant contacté le Centre de Relation Clients

## Centre Relation Client : accessibilité du service par téléphone

Quel est votre niveau de satisfaction concernant ...

	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2021
Les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique	42%	52%	94%
Le temps d'attente pour obtenir un conseiller en ligne	51%	37%	88%
Les indications du serveur vocal pour être orienté vers un conseiller	50%	37%	87%
La facilité pour trouver le numéro de téléphone	38%	48%	86%

Base : 511 derniers contacts par téléphone

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

## Centre Relation Client : des usagers toujours très satisfaits de la prise en charge de la demande par téléphone

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait concernant ... ?

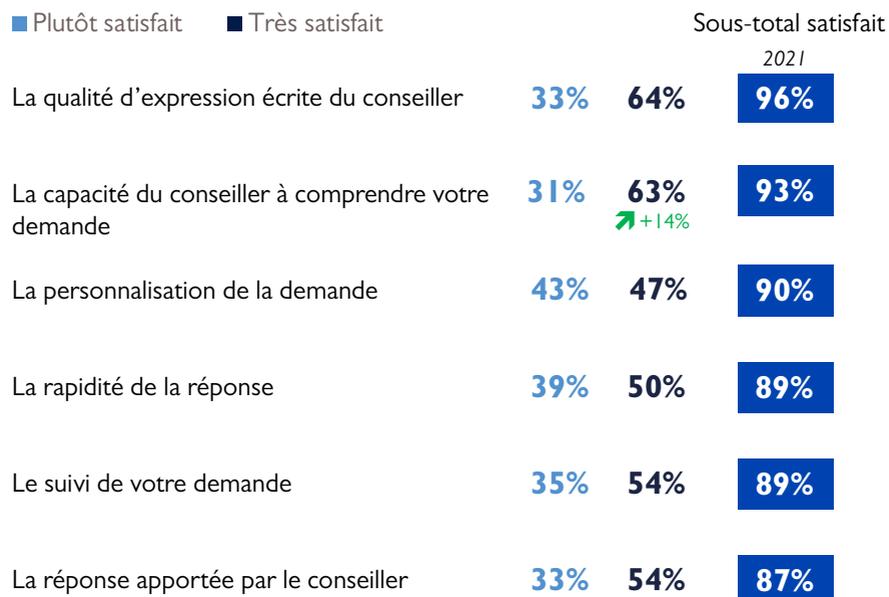
	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2021
L'amabilité du conseiller	26%	69%	95%
La qualité d'expression du conseiller	30%	64%	93% <span style="color: red;">↘ -3%</span>
La durée de l'entretien téléphonique	37%	56%	93%
La disponibilité du conseiller pendant l'entretien, son écoute	28%	65%	93%
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	25%	63%	88%
La personnalisation de la prise en charge	34%	52%	86%
La réponse apportée par le conseiller	27%	57%	83% <span style="color: red;">↘ -5%</span>
Le suivi de votre demande	29%	52%	81%

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Base : 511 derniers contacts par téléphone

## Centre Relation Client : un traitement et une prise en charge de la demande par email ou formulaire satisfaisant

### Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait concernant ... ?



Base : 104 derniers contacts par mail ou formulaire

## Collectivités : confiance dans le service de l'eau

### D'une façon générale, faites-vous confiance à votre distributeur d'eau potable ?

**100%** des délégués font confiance au service de l'eau  
dont **68%** des délégués ont tout à fait confiance  
et **32%** des délégués ont plutôt confiance

Base : ensemble

## Collectivités : satisfaction - télérelève

La télérelève continue à générer la satisfaction de la quasi-totalité des élus cette année encore.

### Que pensez-vous de la télérelève ? Diriez-vous que vous en êtes ...

■ Pas du tout satisfait (e) ■ Peu satisfait (e) ■ Assez satisfait (e) ■ Très satisfait (e)

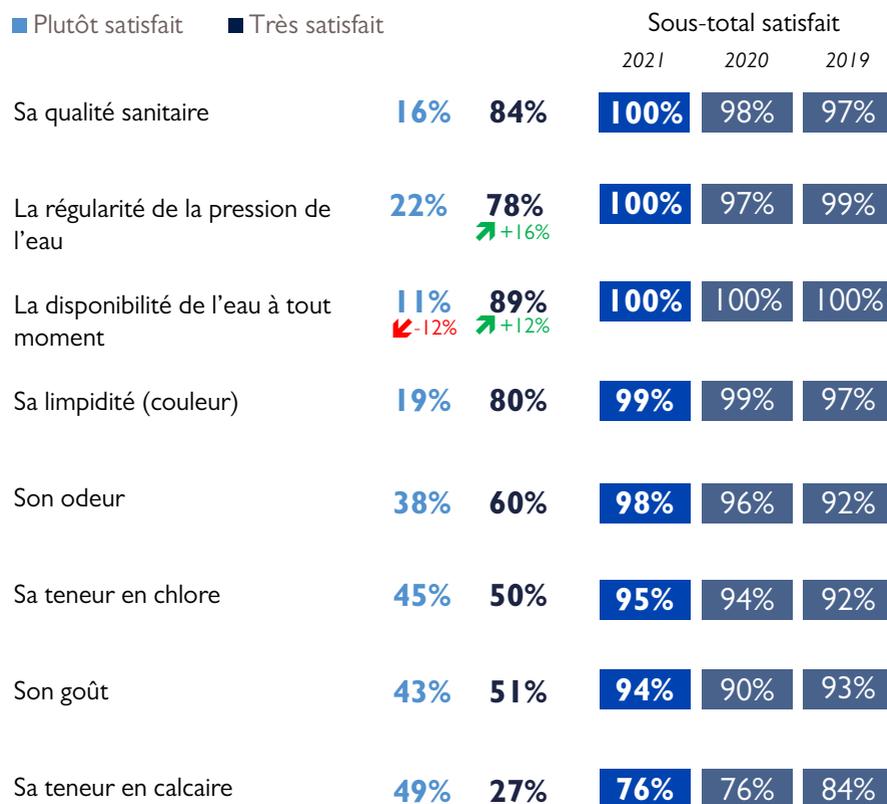


↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Base : 66

## Collectivités : satisfaction - la qualité de l'eau

Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de la qualité de l'eau distribuée concernant



↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

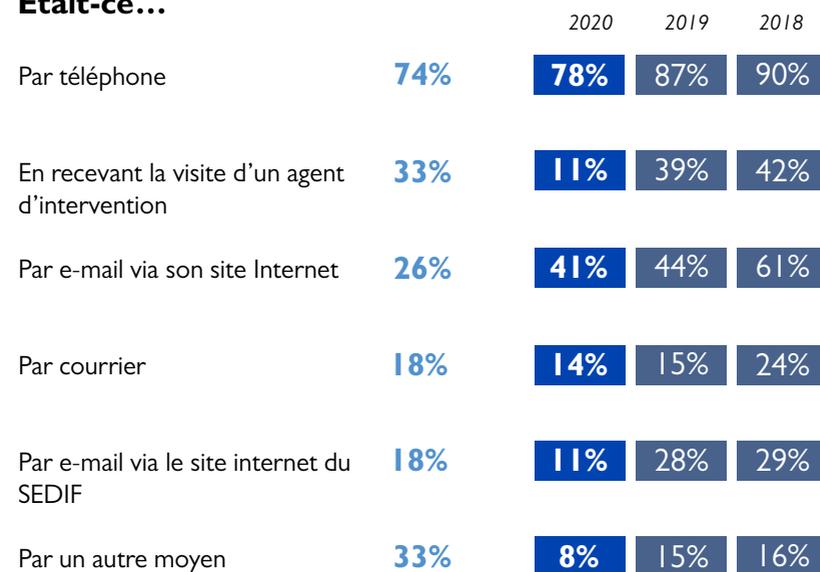
Base : Ensemble – Hors NSP

## Collectivités : contact avec le service de l'eau

Au cours des trois derniers mois, vous-même ou votre commune êtes-vous entré en contact avec le délégataire du SEDIF (Veolia Eau d'Ile-de-France) ?

**56%** des délégués sont rentrés en contact avec le délégataire

Etait-ce...



Base : 39 étant rentrés en contact avec le service de l'eau (hors NSP)\*



# VERS UNE EAU PURE

## SANS CALCAIRE SANS CHLORE



L'EAU DU ROBINET INNOVE POUR LA SANTÉ DES FRANCILIENS

L'année 2022 marque le point de départ du Plan pluriannuel d'investissement (2022-2031) du Syndicat des Eaux d'Île-de-France. D'un montant total de 2,5 milliards d'euros, cette vision sur 10 ans permettra au SEDIF de réaffirmer son rôle d'autorité organisatrice, d'anticiper le service public de l'eau de demain au bénéfice de plus de 4 millions d'usagers, de poursuivre la gestion d'un patrimoine durable et innovant et de renforcer ses engagements sociétaux et environnementaux notamment avec le projet pionnier en France « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore ».

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

  @SyndicatEauxIDF |   SEDIF



**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

# L'eau potable à Livry-Gargan en 2021

**Le Syndicat des eaux d'Île-de-France** est un établissement public créé en 1923, syndicat mixte responsable du service public de l'eau potable pour le compte des communes et intercommunalités franciliennes qui y adhèrent. Il est administré par les élus de ces dernières et présent sur 7 départements d'Île-de-France, hors Paris. En 2021, le SEDIF assure l'alimentation en eau potable de plus de 4 millions d'usagers sur 135 communes.



Le rapport annuel d'activité du SEDIF pour l'exercice 2021 est disponible sur le site internet [WWW.SEDIF.COM](http://WWW.SEDIF.COM) (rubrique Médiathèque, puis Nos publications)



**2 152 014 m<sup>3</sup>** consommés en 2021

TOTAL SEDIF : **209 653 599 m<sup>3</sup>**



**9 021** abonnés en 2021

TOTAL SEDIF : **544 602**

Volume consommé au tarif général	<b>92,3 %</b>
Volume consommé aux autres tarifs (grande consommation, voirie publique, secours incendie à l'intérieur des propriétés)	<b>7,7 %</b>

Part eau potable identique sur tout le territoire du SEDIF et ne représentant que 31 % de la facture moyenne

Prix de l'eau au 1er janvier 2022 pour une consommation annuelle de 120 m <sup>3</sup>	À Livry-Gargan	En moyenne sur le territoire du SEDIF
Part eau potable, abonnement inclus (€ H.T./m <sup>3</sup> )	<b>1,3248</b>	<b>1,3248</b>
Part assainissement (€ H.T./m <sup>3</sup> )	2,5372	2,0849
Taxe et redevances (€/m <sup>3</sup> )	1,0515	0,9388
<b>Prix complet (€ T.T.C./m<sup>3</sup>)</b>	<b>4,9135</b>	<b>4,3485</b>

En 2021, la qualité sanitaire de l'eau du SEDIF, attestée par près de 400 000 analyses annuelles réalisées tout au long du parcours de l'eau jusqu'au robinet du consommateur, a été excellente. Les taux de conformité microbiologique et physico-chimique des prélèvements réalisés sur l'eau distribuée dans le cadre du contrôle sanitaire réglementaire sont respectivement de 100 % et 99,98 %.

Ressource	Marne
Unité de production	Usine de Neuilly-sur-Marne
<b>100 % de conformité bactériologique</b>	
Dureté moyenne	<b>26°f (eau calcaire)</b>
Nitrates	<b>20 mg/L (limite de qualité : 50 mg/L)</b>

Minéralisation moyenne en 2021 (mg/litre)			
Calcium	92,4	Chlorures	22,5
Magnésium	8,8	Sulfates	45,1
Sodium	12,5	Bicarbonates	256,0
Potassium	2,5	Fluor	0,15

Les données sur fond vert concernent votre commune,

les données en bleu clair valent pour l'ensemble du territoire du SEDIF.



**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

**Le SEDIF, propriétaire de ses installations, entretient en permanence ses infrastructures, grâce à des procédés innovants et une politique d'investissement soutenue**, qui a été de près de 94 millions d'euros en 2021 sur un budget du service de l'eau de 531 millions d'euros. Il a renouvelé 67 km de canalisation, soit un taux de renouvellement d'environ 0,85 % en 2021. Solidaire, le SEDIF consacre, depuis 2011, 1 % de ses recettes pour soutenir les familles fragilisées. Plus de 109 000 foyers ont ainsi bénéficié d'une aide.

À l'écoute de ses usagers grâce à son Observatoire de la qualité, le SEDIF s'est engagé à travers son PPI (Plan Pluriannuel d'Investissement 2022 – 2031) à fournir une eau de la meilleure qualité possible, moins chlorée, moins calcaire et sans micropolluants, par la mise en œuvre du traitement membranaire par Osmose Inverse Basse Pression (OIBP). Depuis 1923, le SEDIF fournit aux communes et aux usagers un service fiable et à la pointe de l'innovation.



## 37 interruptions de service non programmées à Livry-Gargan

TOTAL SEDIF

- **4,03** interruptions de service non programmées pour 1 000 abonnés
- **99,76 %** des interventions sous 2 heures en cas d'urgence
- **879 276** bouteilles d'eau distribuées pour le secours

Détail des fuites	À Livry-Gargan	Total SEDIF
<b>Fuites sur conduites</b>	<b>15</b>	<b>1 184</b>
Fuites sur appareils et accessoires du réseau	17	873
Fuites sur branchements	33	2 567
<b>Total</b>	<b>65</b>	<b>4 624</b>
<b>Linéaire de réseau, hors branchements</b>	<b>105</b>	<b>7 929 km</b>
<b>Nombre de branchements</b>	<b>8 475</b>	<b>528 705</b>

### Soucieux d'offrir le meilleur service à ses usagers,

le SEDIF réalise chaque année une enquête de perception, l'Observatoire du service public de l'eau. En 2021, 90 % des usagers sont satisfaits du service, 79 % sont convaincus que tout est mis en œuvre pour les satisfaire. Rassurés par la qualité sanitaire de l'eau, 72 % déclarent la boire régulièrement mais ils restent en attente sur son goût, sa teneur en chlore (76 % sont satisfaits), et sa teneur en calcaire (48 % satisfaits).



## 10 réclamations écrites en 2021

TOTAL SEDIF

- **1,22** réclamations écrites pour 1 000 abonnés
- **99,45 %** de réponses aux réclamations sous 5 jours

### Programme Eau Solidaire en 2021 2,5 M€/an

Eau solidaire est un dispositif de solidarité de proximité. Agissant avec les collectivités et associations locales pour faire bénéficier les usagers, abonnés ou non, de sensibilisation aux écocgestes, d'aide aux copropriétés en difficulté et d'aide d'urgence au paiement des factures d'eau ou de charges. Huit collaborateurs dédiés animent ce réseau de partenaires et les forment aux ateliers dispensés au pied des immeubles.

Retrouvez plus de données relatives à la caractérisation technique et à la qualité de l'eau distribuée dans votre commune dans l'annexe numérique au rapport annuel 2021 « Les données de l'eau dans ma commune ».

Les données sur fond vert concernent votre commune,

les données en bleu clair valent pour l'ensemble du territoire du SEDIF.