

SOMMAIRE

DATES CLÉS
DU MANDAT

MUTUALISATION
ET SOLIDARITÉ 2

INNOVATION
ET ANTICIPATION 6

PROXIMITÉ
DU SERVICE PUBLIC 16

MAÎTRISE
ET TRANSPARENCE 21

BILAN DE MANDAT

2014-2020



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

www.sedif.com

DATES CLÉS DU MANDAT

2014

21 mai Installation du nouveau Comité et André Santini réélu Président du SEDIF

11 juillet Adhésion de Washington DC au Club des Grands Services d'Eau

23 octobre Célébration du 100^e km de conduite de distribution d'eau potable renouvelé sous maîtrise d'ouvrage publique depuis 2011

13 novembre Le dispositif Eau Solidaire s'ouvre aux non-abonnés

2015

14 avril Signature d'un accord-cadre de partenariat des grands syndicats urbains d'Île-de-France à l'occasion du Salon des Maires

26 mai Vote du projet de loi sur la transition énergétique pour la croissance verte : le SEDIF se félicite de l'interdiction des produits phytosanitaires

1^{er} juin Le SEDIF remporte à l'issue d'un appel d'offres, un important contrat de vente d'eau en gros avec le Syndicat des Eaux de la presqu'île de Gennevilliers (SEPG)

9 juillet Signature d'un protocole d'échange avec Shanghai Pudong, société mixte gérant le service de l'eau du quartier d'affaires de Pudong à Shanghai

30 mai/5 juin Organisation d'une campagne de sensibilisation sur le thème « L'eau du robinet, c'est bon pour ma santé ! » par le service public de l'eau, à l'occasion de la semaine du développement durable

28 septembre 1^{re} édition de l'opération d'envergure Mission « Éco Cons'Eau » à la rencontre des consommateurs

15 octobre Le SEDIF inaugure son nouveau réservoir à Villejuif, réservoir qui alimente près de 1,8 million d'habitants

30 novembre/13 décembre Le SEDIF est partenaire officiel de la Conférence Paris Climat 2015 (COP 21) : il assure l'alimentation en eau potable de 40 000 participants avec un réseau de fontaines

2016

18 mars Élection du Président Santini et des Vice-présidents formant le Bureau, suite aux évolutions institutionnelles induites par les lois MAPTAM et NOTRe

23 mars Le SEDIF célèbre 30 ans d'action solidaire internationale

12-14 avril Les services urbains du Grand Paris rassemblés au Salon de l'AMIF et signature d'une convention de partenariat entre le SEDIF et le SIAAP

31 mai/3 juin Présentation du projet MUSE, Modélisation Urbaine Systémique, outil innovant décliné au domaine de l'Eau potable, à l'occasion du 95^e congrès de l'ASTEE (Association scientifique et technique pour l'eau et l'environnement)

10 juin Pose de la première pierre de la nouvelle station de pompage à Massy-Antony

1^{er} juillet Les 75 000 habitants de Saint-Maur-des-Fossés sont désormais alimentés par le SEDIF

26 août Inauguration de la nouvelle station de traitement des eaux de process à l'usine de Choisy-le-Roi

16 septembre Inauguration de la nouvelle station de pompage de Puteaux

14 octobre Inauguration du ServO, centre de pilotage du service de l'eau

2017

1^{er} janvier Nouvelle baisse de prix de 10 centimes, négociée par les élus du SEDIF dans le cadre de l'avenant triennal au contrat de DSP

24 février Acquisition d'une conduite structurante en Île-de-France baptisée « liaison Nord Oise Marne »

28-30 mars Signature d'un protocole stratégique avec la Métropole du Grand Paris, à l'occasion du Salon des Maires d'Île-de-France

12 mai Pose de la première pierre de la refonte du site de Bruyères de Sèvres

19 juin Réalisation d'un clip de sensibilisation vers les jeunes dans le cadre des ouvertures intempestives des bouches incendie

30 juin Publication du rapport de la Chambre régionale des comptes sur le SEDIF, dans le cadre de son « Enquête régionale sur l'alimentation en eau potable de la Métropole du Grand Paris »

19 octobre Le SEDIF se dote d'un Plan Climat Eau Énergie

2018

18 janvier Lancement de la première réalisation industrielle sur l'usine d'eau souterraine d'Arvigny dans le cadre du projet « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore »

7 février Le rapport public annuel de la Cour des Comptes reconnaît le rôle du SEDIF dans son chapitre consacré à l'alimentation en eau potable de la métropole du Grand Paris

13 avril Signature d'un groupement de commande entre le SEDIF, la Ville de Paris, SEPG et SMG SEVESC

18 avril Adhésion du SEDIF à l'IWA (International Water Association) lors du Salon des Maires d'Île-de-France

23 mai Installation d'un pilote d'unité de traitement membranaire à Neuilly-sur-Marne

28 juin Création de la Mission 2023

5 décembre Signature de la société des eaux de la province de Buenos Aires au Club des Grands Services d'Eau

2019

1^{er} mars Démarrage de la Mission 2023, pilotée par un magistrat détaché de la Cour des Comptes

16 mai Signature du service de l'eau et de l'assainissement de la ville de Guayaquil (Équateur) au Club des Grands Services d'Eau

2 juillet Votation citoyenne sur l'avenir du mode de gestion de l'eau sur le territoire Est Ensemble : 95 % de la population fait confiance au SEDIF

10 juillet Adhésion du service de l'eau et de l'assainissement de la ville de Mexico au Club des Grands Services d'Eau

21 octobre Adhésion de la ville de Tanger au Club des Grands Services d'Eau

21-22 novembre Journées d'échanges « Anticiper le service de l'eau de demain » en commémoration des 20 ans des traitements membranaires de l'usine de Méry-sur-Oise

31 décembre Adhésion de la commune de Seine-Port

31 décembre Signature d'un contrat de prêt pluriannuel de 100 M€ avec la Banque de Développement du Conseil de l'Europe

2020

1^{er} janvier Nouvelle baisse du prix de l'eau à 1,30 €/m³

15 et 22 mars Élections municipales

ÉDITORIAL



André Santini
Président du Syndicat des Eaux d'Île-de-France
Ancien ministre
Maire d'Issy-les-Moulineaux

Au cours de ce mandat, le SEDIF, en tant qu'autorité organisatrice, a démontré sa détermination à relever et anticiper les défis du service public de l'eau de demain, en plaçant l'utilisateur au centre de ses préoccupations.

Nous avons garanti quotidiennement à 4,6 millions de Franciliens un service public innovant, et délivré une eau d'une qualité irréprochable, tout en maîtrisant nos coûts.

Avec un taux moyen de réalisation de nos programmes d'investissement de 85 % (et avec deux baisses du prix de l'eau enregistrées au cours de ce mandat!), et une dette entièrement maîtrisée, nous nous sommes montrés à la hauteur des objectifs que nous nous étions fixés en début de mandat.

L'attractivité et la modernité du SEDIF se traduisent par le développement de nombreux outils innovants tels que le ServO, le centre de pilotage intégré de dernière génération, capable d'exploiter en temps réel des milliards de données du service, depuis la ressource en eau et les usines de production, jusqu'au réseau équipé de capteurs et de débitmètres.

La forte implication de notre Bureau et de nos élus délégués a, elle aussi, largement contribué à façonner ce service public de l'eau, proche, maîtrisé, innovant, solidaire et responsable, et cela dans le respect de nos appartenances politiques.

Dans un paysage intercommunal surencombré et confus, certains sont tentés de rompre avec une véritable solidarité qui s'est affinée au fil du temps. Or, plus on est nombreux, plus on est fort, écouté et respecté.

Îlot de stabilité au cœur de la modernité, le SEDIF a su s'affirmer tout au long de ce mandat non seulement comme un remarquable outil collectif au service des communes, intercommunalités, et autres partenaires institutionnels, mais également comme une référence tant pour la qualité du service rendu que pour le niveau de ses performances et l'efficacité de son mode de gestion.

À l'heure de la Mission 2023, chargée de préparer le choix du futur mode de gestion du service public de l'eau, qui devra prendre en compte la mise en place de l'osmose inverse basse pression dans toutes ses usines pour un milliard d'euros, le SEDIF qui fêtera bientôt ses 100 ans, réaffirme son exemplarité et sa transparence, au service de l'intérêt général.

AS

MUTUALISATION ET SOLIDARITÉ

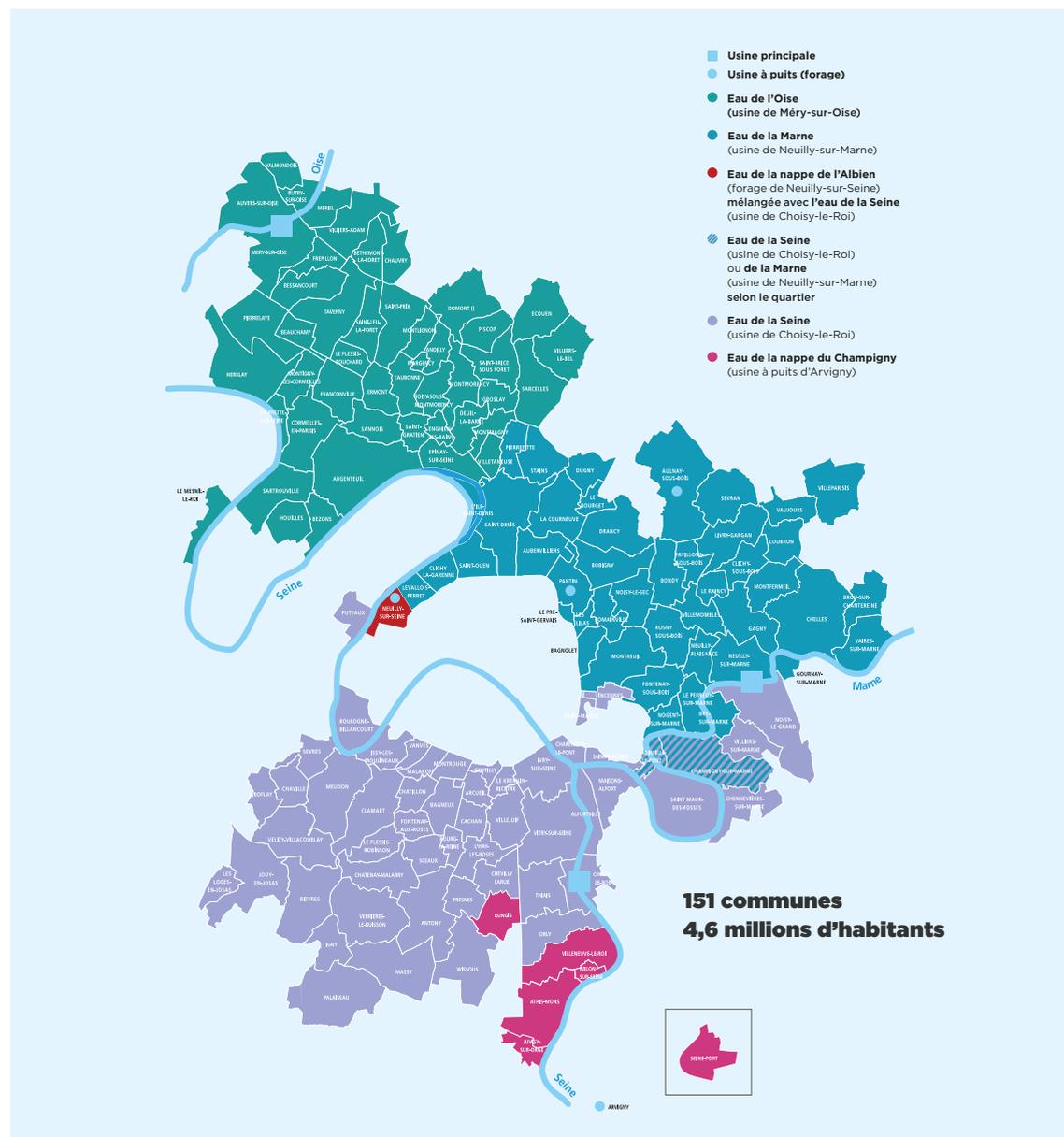
MUTUALISATION ET SOLIDARITÉ INTERCOMMUNALE : LE SEDIF, UN ÎLOT DE STABILITÉ

Un territoire en perpétuelle évolution

Après les adhésions totales ou partielles des onze Établissements Publics Territoriaux, et avec les arrivées de Saint-Maur-des-Fossés (1^{er} juillet 2016), ville de 75 000 habitants (94), et de Seine-Port (1^{er} janvier 2020), ville de 2 000 habitants (77), le SEDIF s'affirme comme un bel outil collectif au service de 151 communes, une référence pour la qualité du service rendu et pour le niveau de ses performances, mais aussi pour l'efficacité de son mode de gestion.

La qualité de l'eau produite à un prix optimisé a permis de développer les ventes d'eau en gros comme à Seno et la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise.

Dans un contexte institutionnel en évolution permanente, nos onze établissements publics territoriaux, nos huit communautés d'agglomération et huit communes membres ont besoin de lieux de stabilité comme le SEDIF, qui doit le rester.



Le territoire du SEDIF

Une coopération étroite avec de nombreux partenaires institutionnels

Conforté par la Chambre régionale des comptes, le SEDIF poursuit ses initiatives pour mettre en œuvre progressivement avec les autres autorités organisatrices d'Île-de-France, dont Paris, les actions collectives nécessaires à renforcer la sécurité, dans le contexte du changement climatique, pour donner à tous les Franciliens un service public de l'eau à la hauteur de leurs attentes, des enjeux régionaux, et des impératifs écologiques.

Être, avec Paris, l'acteur et le pivot de cette nouvelle évolution est une ambition légitime, portée tout au long du mandat.

Une des améliorations proposées par le SEDIF serait de consolider un véritable « Ring de l'eau » autour du Grand Paris, à l'image du réseau de transport en commun en cours de réalisation, ou de la desserte en électricité.

En effet, même si chacun des grands services d'eau de la région capitale a mis en place à son niveau et pour son territoire un haut niveau de sécurité, une approche plus collective permettrait de mieux anticiper les crises d'ampleur majeure, comme les inondations dont la fréquence et l'intensité vont s'aggraver.

En cas de crise d'ampleur régionale, et selon les scénarii, il pourrait subsister des capacités de production suffisantes, mais les interconnexions existantes entre réseaux n'en permettraient pas le partage, car d'abord conçues pour des échanges limités et ponctuels entre voisins.

Il s'agirait de relier entre elles, dans une approche réellement collective, toutes les usines de production d'eau potable en Île-de-France, en combinant ce projet au retour sous gouvernance publique des usines privées de production d'eau potable, desservant aujourd'hui près de trois millions d'habitants. Et sans doute aussi de construire ensemble une usine collective délocalisée, à l'abri du risque d'inondation, avec une ressource garantie même en cas de forte sécheresse, à l'image de ce qui existe dans de nombreuses capitales du monde.

Ce qui a pu être initié avec Paris, c'est de partager une réflexion pour identifier puis, le cas échéant, mettre en œuvre ces éventuelles actions collectives pour encore améliorer la sécurité du service public de l'eau et se préparer de manière concertée aux conséquences du réchauffement climatique. Cette étude, menée à travers un groupement de commandes, avance bien.

Au-delà de Paris, elle associe aussi Aquavesc et Seno, formant les quatre autorités organisatrices de petite couronne desservant plus de 7,85 millions de Franciliens de la zone interconnectée. Puis progressivement, après prise effective de la compétence « eau potable », l'étude prendra en compte les nouvelles communautés d'agglomération élargies de grande couronne.

C'est ainsi que se construiront progressivement, selon le principe de subsidiarité, les concertations, coordinations, voire mutualisations industriellement intelligentes, dans le respect des choix d'organisation et de gestion de chacun.



Les présidents des grands syndicats réunis à l'occasion du Salon des Maires d'Île-de-France 2019.

LA SOLIDARITÉ AU SERVICE DES PLUS DÉMUNIS : LE DISPOSITIF EAU SOLIDAIRE

Pour répondre aux besoins des usagers, et faciliter l'accès de l'eau à tous, sur un territoire marqué par de fortes disparités sociales, le SEDIF a lancé dès 2011 le dispositif Eau Solidaire.

Doté d'un budget annuel de 2,5 M€, ce dispositif, élargi progressivement à l'ensemble des usagers (y compris les usagers non abonnés occupants d'immeubles collectifs d'habitation) comprend trois volets :

1. le volet prévention, qui a permis de sensibiliser 28 000 foyers, pour un montant de 1,5 million d'euros, aux éco-gestes et aux bonnes pratiques de consommation, pour les aider à mieux maîtriser leur budget « eau » en partenariat avec les associations ;
2. le volet assistance, qui a permis d'accompagner 340 copropriétés en grande difficulté, en collaboration avec les syndicats provisoires désignés par voie judiciaire, les administrateurs et les mairies, afin de trouver des solutions personnalisées. L'individualisation des abonnements est développée et soutenue financièrement par le service de l'eau. Cette action a été fortement renforcée à compter de 2016 ;
3. le volet urgence, qui permet d'apporter une aide financière de façon personnalisée aux usagers en difficulté, en lien avec les CCAS - qui connaissent très bien ces populations en situation de difficulté - et les conseils départementaux.



Depuis 2014, **27 040 foyers ont ainsi pu être aidés pour un montant global de 4,4 millions d'euros, soit une moyenne de 163 €/foyer (100 € en moyenne pour le FSL et 200 € pour l'Aide Eau Solidaire).**

UN ACTEUR CLÉ DE LA SOLIDARITÉ ET DE LA COOPÉRATION INTERNATIONALES

Un programme phare : Solidarité Eau

Le mandat qui se termine aura permis au SEDIF de renforcer significativement son action de solidarité internationale. En effet, 14,8 M€ de subventions ont été attribués contre 9,4 M€ lors du mandat précédent, un effort supplémentaire de + 57 %. C'est désormais 1 centime d'euro par mètre cube d'eau vendue qui est affecté à la solidarité internationale, soit une enveloppe annuelle de 2,4 M€.

L'effort concerne très majoritairement les pays les moins avancés du continent africain, au premier rang, Madagascar, Haïti, Togo, Niger, Mali. Le tiers des aides concerne les cinq pays du Sahel (Burkina Faso, Mali, Niger, Sénégal, Tchad).



Certains projets ont accompagné une gestion locale du service d'eau potable. Par exemple :

- dans le sud-ouest de Madagascar, le SEDIF a contribué pour 900 k€ à la création de deux services d'eau potable (Ambahikily et Ankililoaka) ainsi qu'à la réhabilitation de trois autres systèmes ;
- à Maradi, au Niger, le SEDIF a contribué pour 1 M€ à la création de huit mini-réseaux d'eau potable et au renforcement de la gestion du service public de l'eau sur l'ensemble de la région ;
- au Mali, 750 k€ auront aidé à la création de trois mini-réseaux d'eau potable et la solarisation de cinq autres.



D'autres opérations pluriannuelles visent à aider les exploitants à maîtriser le fonctionnement du service. Par exemple, le SEDIF a cofinancé d'importants travaux de renouvellement de canalisations à Aného au Togo ou à Saint-Marc en Haïti.

De plus, la fin de mandat aura vu le lancement d'une dizaine de nouvelles opérations à poursuivre pour les années à venir.

Depuis 1986, le SEDIF aura contribué pour 38,7 M€ à des opérations ayant bénéficié à 5 millions d'usagers.

Une collaboration internationale réussie avec les services d'eau d'autres grandes métropoles

Le Club des Grands Services d'Eau a été créé par le SEDIF, avec l'aide du délégataire, pour aider à relever les nouveaux défis : changement climatique, croissance démographique et urbanisation galopante, renforcement des exigences sanitaires et environnementales, élévation des attentes des usagers, et évolution des technologies.

Le but est de partager les meilleures pratiques dans des échanges bilatéraux, complétés par trois réunions plénières à Paris (2013, 2016 et 2019), dont la dernière portait sur « crises et résilience ».

À ce jour, le Club compte onze membres en plus du SEDIF : Milwaukee Water Council, Rabat, Prague, Sydney, De Watergroep (Flandres), Washington, Shanghai Pudong, ABSA (province de Buenos Aires), Guayaquil, Mexico, Tangerang. Le Club pourrait s'élargir encore à quelques métropoles supplémentaires.



Le Club des Grands Services d'Eau réuni en 2019.

INNOVATION ET ANTICIPATION

UNE RÉVOLUTION DIGITALE ENGAGÉE AU BÉNÉFICE DES USAGERS

Le SEDIF, en lien avec son délégataire, a développé la numérisation de la relation clientèle avec de nouveaux outils pour :

- faciliter la recherche d'informations ;
- simplifier les démarches administratives ;
- mieux prendre en compte les situations individuelles.

La condition préalable est de disposer d'une information fiable, ce que permet la télérelève, dont le déploiement a été achevé en début de mandat. Cette technologie permet de relever le compteur à distance, et de facturer les usagers sur la base de leur consommation réelle. Le taux de factures sur index réel a ainsi évolué de 71 % (2014) à 94 % (2019).

Elle permet aussi de développer des services, accessibles sur l'espace abonnés, tels que suivi de consommation et la possibilité de mettre en place des alertes, en cas de forte augmentation, sur d'éventuelles fuites.

Ces fonctionnalités de l'espace abonnés sont accessibles aux particuliers ainsi qu'aux gestionnaires d'habitat collectif et aux communes. Pour ces publics, des services complémentaires ont été créés tels que la possibilité de voir immédiatement le nombre de contrats gérés, de créer des alertes par type de bâtiment (écoles ou gymnases par exemple).

Ainsi, il est plus facile de détecter d'éventuelles fuites, d'entreprendre les réparations et de constater l'efficacité de ces dernières. L'espace web offre également la possibilité de télécharger les documents consultables, d'archiver les échanges avec les services du délégataire.

L'espace abonnés permet également de réaliser rapidement, depuis son ordinateur, sa tablette ou son smartphone, diverses démarches administratives (paiement, demande de branchement, résiliation).

La digitalisation des données est également un moyen d'informer les riverains en cas de travaux et d'interruption de service. Ainsi, l'application JIMI, qui sera prochainement intégrée à l'application espace abonnés,

permet à chacun de signaler tout dysfonctionnement qu'il constate sur le réseau d'eau, l'incident étant immédiatement pris en charge grâce à un système de géolocalisation. Les interruptions de service sont signalées aux riverains par téléphone (pour les numéros disponibles dans l'annuaire) ou SMS sur les mobiles référencés, aux communes et aux pompiers, mais également par une information Facebook à destination de tous les portables à proximité. Le retour à la normale fait également l'objet d'une information.

Pendant la durée des travaux, des panneaux connectés sont installés et informent, grâce à un QR Code intégré, sur la durée estimée des interventions.

La digitalisation incite à une amélioration permanente du service, pour mieux répondre aux engagements et aux nouveaux besoins, y compris en réponse aux propositions émises via les différents canaux d'information par les usagers.

TÉLÉRELÈVE - LE DÉPLOIEMENT ACHEVÉ SUR TOUT LE TERRITOIRE

Cette technologie permet de relever le compteur à distance, et de facturer les usagers sur la base de leur consommation réelle. Le taux de factures sur index réel a ainsi fortement évolué de 71 % (2014) à 94 % (2019). Les services associés au dispositif de télérelève, l'alerte fuite et le suivi de consommation permettent une gestion personnalisée et quotidienne des consommations via l'espace abonnés.

Pour les résidents d'habitat collectif, un développement spécifique est en phase pilote pour détecter les écoulements permanents qui seront désormais consultables via les graphiques de l'espace abonnés. Le gestionnaire d'immeuble pourra entreprendre rapidement les détections et réparations de fuites, et constater leurs effets grâce aux outils digitaux mis à sa disposition.

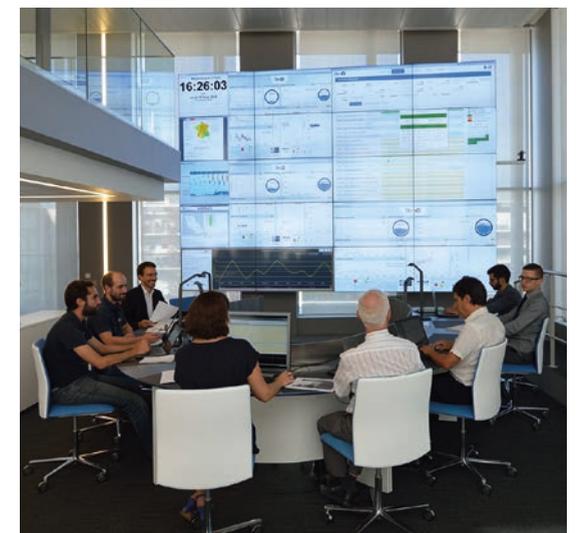
Ces évolutions s'inscrivent à la fois dans l'accompagnement de la maîtrise des budgets d'eau, mais aussi celui de la préservation de la ressource. Ces services répondent aux attentes de plus en plus ciblées des consommateurs, qu'ils soient particuliers, professionnels, gestionnaires d'immeuble ou collectivités, avec un souci permanent d'efficacité et de simplicité d'usage.

LE SERVO, UN CENTRE DE PILOTAGE INTÉGRÉ DE DERNIÈRE GÉNÉRATION

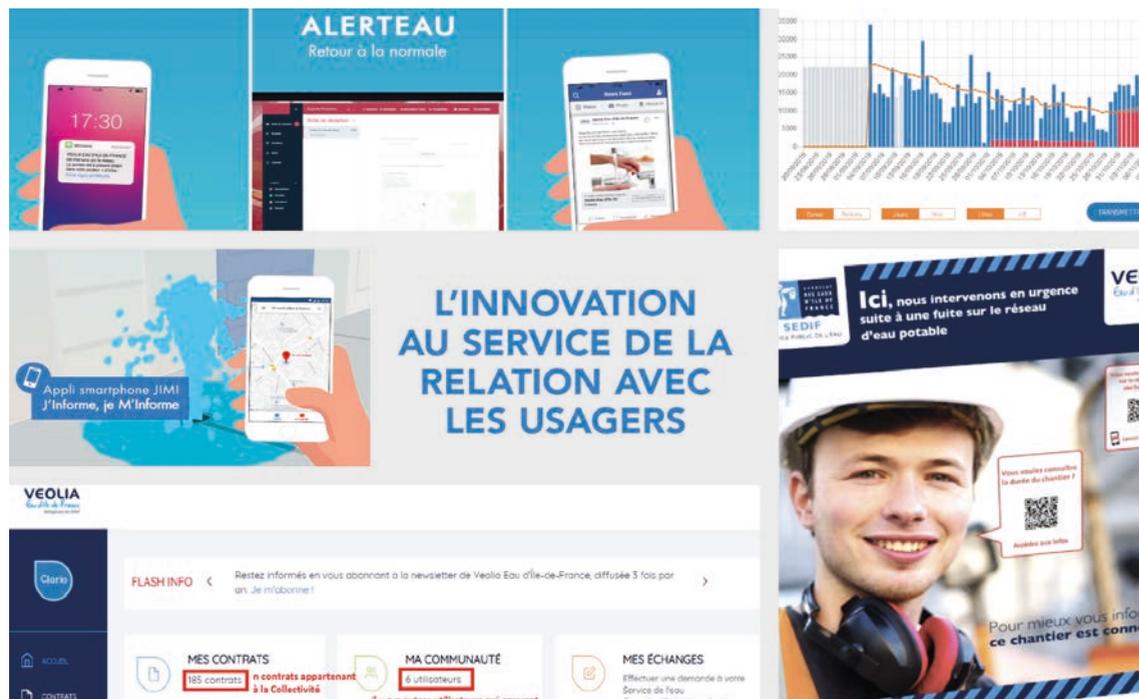
En 2011, le SEDIF a souhaité la construction d'un système d'information moderne et performant visant à rassembler et analyser l'ensemble des données issues de la surveillance des 8 700 km de réseau, des quatre usines principales et de tous les sites distants rattachés. Soit plus d'un million de données par jour. C'est le défi du Big Data, mais surtout du croisement et de l'analyse des données, qui a été relevé avec l'aide du délégataire.

Inauguré le 14 octobre 2016, le ServO n'est pas un centre de pilotage mais bien un système d'hypervision permettant une vision globale sur tous les segments des métiers de l'eau depuis la ressource jusqu'au robinet du consommateur, pour proposer des stratégies d'exploitation à l'échelle du SEDIF et ainsi aider à la décision.

Pour accompagner et soutenir la volonté d'amélioration et d'innovation du SEDIF, ce système intelligent est amélioré chaque jour grâce à l'itération, à l'expérimentation et à l'intégration des nouvelles données issues des nouveaux projets tels que la sectorisation et la maîtrise des consommations énergétiques.



Au quotidien, des flux considérables de données sont traités et analysés par le ServO.



L'INNOVATION AU SERVICE DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Un suivi permanent des outils pointus de contrôle

Un réseau sous haute surveillance

Le dispositif des 220 capteurs QUALIO déployés pour le suivi de la qualité de l'eau en continu sur le réseau ainsi que les données de chlore des unités de traitement, stations de pompages, réservoirs et stations de chloration constituent des outils pour analyser les variations inhabituelles et événements d'exploitations. Ces enregistrements en masse analysés sont couplés aux modèles hydrauliques pour un suivi de l'eau durant son parcours jusqu'au robinet du consommateur.

Ces capteurs ont démontré tout leur intérêt à l'occasion de la COP 21 du Bourget organisée en décembre 2015 où un suivi renforcé du réseau de capteurs a permis aux représentants du monde entier de consommer l'eau du SEDIF. L'optimisation de l'emplacement des capteurs ainsi que les mesures de nouveaux paramètres sont à l'étude pour accompagner le projet du SEDIF vers une eau pure sans calcaire et sans chlore.

La ressource en eau au cœur des nouvelles technologies

Des stations d'alerte situées en amont des prises permettent d'anticiper les variations de la ressource pour ajuster les traitements. Mais de nouveaux dispositifs sont en cours de test: un réseau de huit bouées raccordées à un système de supervision qui analyse des informations jusqu'à 110 km en amont de la prise d'eau de Neuilly-sur-Marne sur la Marne et son affluent le Grand Morin. Deux bouées ont aussi été installées sur l'Oise de la prise d'eau de Méry-sur-Oise.



Les bouées SWARM avec capteurs intégrés - un outil innovant pour analyser les ressources en eau.

Le SEDIF : un acteur investi dans la prévention des pollutions

Ressource souterraine du Champigny, une action durable

2014-2019 : un plan d'actions achevé avec succès

En cinq ans de mise en œuvre, le programme de protection des captages de la Fosse de Melun et de la Basse Vallée de l'Yerres a atteint la quasi-totalité des objectifs ambitieux fixés grâce au travail assidu des pilotes, des coordinateurs et des acteurs locaux.

Les résultats de la première phase ont été salués par tous avec des concentrations stables en nitrate et une diminution de fréquence de pics de pesticides, preuve de l'effet du changement de pratique qu'il faut continuer à renforcer sur le long terme.

La volonté d'aller plus loin

Portés par un si bel élan de réussite et forts de leur retour d'expérience, les partenaires viennent de signer un nouvel engagement pour les six prochaines années au titre du plan d'actions de protection des captages de la Fosse de Melun qui s'inscrit dans le contrat de territoire eau et climat de Champigny dont la durée couvrira les années 2020 à 2025.

Baignade en Seine et en Marne, à la reconquête du milieu naturel

Acteur dans plusieurs groupes de travail, le SEDIF est un fournisseur de données incontournables pour améliorer la connaissance des pressions sur le milieu naturel, favoriser la réalisation d'études sur la dynamique bactériologique, et ainsi concourir à l'identification des zones potentielles de baignade. Cette mutualisation d'information participe à la protection de la ressource, et assure au SEDIF une veille des projets pour éviter des incidences sur les prises d'eau de ses usines de production.

UNE GESTION DURABLE ET RESPONSABLE DU PATRIMOINE

Un engagement fort sur le renouvellement du réseau

Le réseau du SEDIF de près de 8 700 km représente 85 % de la valeur de son patrimoine estimée à 10 milliards d'euros. Même si la durée de vie des canalisations est longue (80-100 ans), il est nécessaire de les renouveler régulièrement à un rythme en fonction de leur âge et de leur état.

Depuis 2011, après avoir remplacé 290 000 branchements en plomb pour plus de 630 millions d'euros, l'accent a été mis sur le renouvellement patrimonial du réseau d'eau potable. Par exemple à compter de 2015, le SEDIF a intensifié le renouvellement du réseau de distribution sous sa maîtrise d'ouvrage directe pour atteindre 88 km par an depuis 2018, auquel s'ajoute le renouvellement pour les opérations de voirie (18,1 km/an par le délégataire) et le renouvellement de conduites de transport.

Depuis 2015, le SEDIF et son délégataire ont ainsi remplacé près de 500 km de canalisations de distribution répartis sur l'ensemble des communes adhérentes, dont 400 km en maîtrise d'ouvrage publique.

Cet effort important est nécessaire pour garantir une gestion durable et responsable, protectrice des générations futures. Le taux de renouvellement a été fixé à 1,4 %, soit le meilleur en France avec un remplacement en moyenne tous les 75 ans.

Les investissements liés à la réalisation de ces travaux ont permis de contribuer à améliorer encore le rendement du réseau du SEDIF qui dépassera 90 % en 2019.

TRAVAUX RÉALISÉS EN 2019 EN MAÎTRISE D'OUVRAGE PUBLIQUE

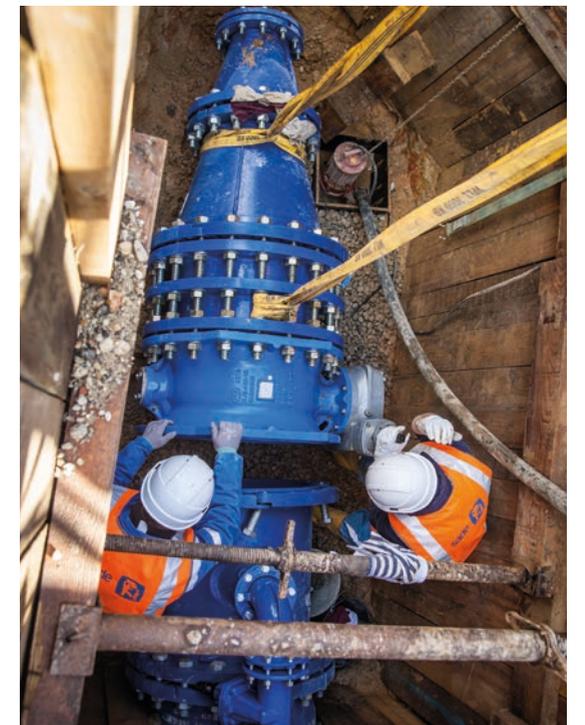
- 83 km de canalisations de distribution renouvelés
- 282 chantiers, soit 24 chantiers en moyenne par mois
- 15 % en technique sans tranchée
- 43 M€ HT

Les travaux participent également à la politique environnementale du SEDIF, certifié ISO 14001, avec pour objectif d'utiliser les techniques sans tranchée dans une proportion minimum de 15 %.

La qualité de la tenue des chantiers constitue également un engagement fort du SEDIF, évaluée par des enquêtes de satisfaction systématiques. Avec une appréciation globale de 7,7/10 ces enquêtes encouragent le SEDIF dans cette démarche.

Un taux de renouvellement fixé à **1,4 %**

90 % de taux de rendement en 2019



Mise en place d'une nouvelle station de pompage à Palaiseau.

Travaux de dévoiement d'envergure pour le Grand Paris et les JO 2024

Le SEDIF renouvelle également son réseau de transport (Feeders), notamment dans le cadre de l'accompagnement des nombreux projets de nouvelles lignes de transport en commun du Grand Paris et des Jeux Olympiques 2024, ainsi qu'en anticipant les besoins en eau potable des multiples aménagements urbains.

Le SEDIF y contribue activement en accompagnant au mieux, dans des délais très contraints, l'ensemble des opérations.

Par exemple, sur la période 2016-2030, plus de 35 opérations ont été identifiées, représentant un linéaire total de 140 km, dont 16 km de feeders et 126 km de distribution.

Les interventions associées à ces grands projets se situent dans des environnements très contraints en sites urbains denses.

Elles mobilisent souvent des technologies innovantes afin de maintenir en fonctionnement des ouvrages d'eau potable situés à proximité immédiate des chantiers.

Des études d'interfaces, puis de faisabilité sont engagées afin de mettre au point techniquement et financièrement avec les tiers les solutions les plus appropriées (plus de 60 en 2016).



Dévoiement au droit de la rue Rondenay à Vitry-sur-Seine en avril 2017 pour la réalisation du tramway T9.

Le point sur les grands projets de dévoiement du mandat

Tramway T9: 35 M€ et 9 km de conduites dévoyées

La réalisation du tramway T9 long de 10 km entre la porte de Choisy à Paris et la place du Fer-à-cheval dans le centre-ville d'Orly figure dans le Schéma Directeur des transports de la Région Île-de-France.

Celle-ci a entraîné de lourdes conséquences sur les réseaux du SEDIF, notamment sur les canalisations de transport partant de l'usine de production d'eau potable de Choisy-le-Roi.

Le SEDIF a dû dévoyer 1 600 m de conduites de transport de 400 à 1 500 mm de diamètre, et 7 400 m de conduites de distribution. Les travaux de dévoiement liés à la réalisation du futur tramway T9 sont totalement achevés fin 2019 dans le respect des délais pour un coût de 35 M€.

Prolongement de la ligne de métro 11: 1 projet, 3 sites

Île-de-France Mobilités, anciennement STIF, a mandaté la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) en tant que maître d'ouvrage conjoint, pour concevoir et réaliser le prolongement Est de la ligne de métro 11, qui reliera le terminus actuel (Mairie des Lilas) à la station de RER E de Rosny-Bois-Perrier. Les nouvelles infrastructures consistent en 6 km environ de voies nouvelles et la construction de six nouvelles stations dont une aérienne.

La réalisation des ouvrages du métro nécessite le déplacement préalable de conduites de transport d'eau potable sur les trois secteurs géographiques distincts représentés ci-dessous.



Microtunnelier Elisabeth sur le chantier du prolongement de la ligne 11.

Le SEDIF a assuré la maîtrise d'ouvrage pour un coût global de l'opération de 13,3 M€ HT.

Les trois sites concernés par le projet de métro ligne 11 se décomposent en trois projets qui ont nécessité la mise en œuvre de techniques de réalisations spécifiques.

Tranchée ouverte et microtunnelier pour le site du viaduc Coteaux Beauclair

L'implantation du futur viaduc Coteaux Beauclair à Rosny-sous-Bois a nécessité le déplacement d'une conduite de diamètre 1 500 mm, d'une dizaine de mètres vers l'est.

Les techniques mises en œuvre sur ce chantier d'envergure sont la tranchée ouverte ainsi qu'une pose souterraine par microtunnelier, sur 75 m, avec une pente de 15 %. Le micro-tunnelier a permis la pose à plus de 5 m de profondeur de tuyaux de 1 900 mm de diamètre sous le boulevard Gabriel Péri à Rosny-sous-Bois. Ces tuyaux constituent le fourreau de la nouvelle conduite d'eau potable en acier de diamètre 1 500 mm.

LES PRINCIPALES INTERVENTIONS LES PLUS RÉCENTES

STIF

- Train-Tram 4 - Prolongement de Bondy-sous-Bois à Montfermeil
- Tram 7 - Prolongement d'Athis-Mons à Juvisy-sur-Orge
- Tram 9 - Porte de Choisy (Paris 13^e) / Orly Ville

SGP

- Ligne 15 Sud - Pont de Sèvres / Noisy-Champs
- Ligne 15 Est - Saint-Denis Pleyel / Rosny-sous-Bois
- Ligne 16 - Saint-Denis Pleyel / Noisy-Champs
- Ligne 17 - Saint-Denis Pleyel / Le Mesnil-Amelot
- Ligne 18 - Aéroport d'Orly / Versailles - Chantiers

RATP

- Ligne 11 - Prolongement de la Mairie des Lilas à la gare de Rosny-sous-Bois
- Ligne 14 - Prolongement de Paris (Olympiades) à Aéroport d'Orly

SNCF

- RER E - Paris (Saint-Lazare) / Nanterre-La Folie
- Tram 10 - Antony / Clamart



Prolongement de la ligne de métro 11.

Ce dispositif de pose sous fourreau permettra en phase d'exploitation, un remplacement plus facile des tuyaux éventuellement endommagés depuis la chambre créée dans le puits d'entrée.

Les travaux démarrés en mars 2017 se sont achevés en août 2018, pour un montant de 8,2 M€ HT.

Prolongement de la ligne 14 : une canalisation stratégique du réseau à protéger

Ce projet était la première étape du futur « Grand Paris Express ». La ligne 13 du métro présente une forte fréquentation qui engendre des conditions de transport difficiles pour les usagers. Afin de la décharger durablement et d'améliorer le confort des voyageurs, il a été retenu de prolonger la ligne 14 du métro, de Saint-Lazare, son terminus actuel, à la station « Mairie de Saint-Ouen ».

Afin de permettre la construction, à ciel ouvert, de la future station de métro « Clichy - Saint-Ouen », la RATP a demandé le déplacement sur 275 m d'une conduite de transport d'eau potable de DN 1000 mm posée en 1982, boulevard Victor Hugo sur la commune de Saint-Ouen.

Cette conduite est stratégique dans le réseau du SEDIF et assure l'approvisionnement d'eau à plus d'un million de personnes.

La nouvelle canalisation de DN 1000 mm de diamètre a été posée en tranchée ouverte selon un nouveau tracé d'environ 285 m. Les travaux ont été menés dans un contexte d'encombrement de réseaux concessionnaires particulièrement dense en tout point du tracé. Les travaux se sont déroulés en 2015 pour un montant de 1,6 M€ HT.

VERS UNE EAU PURE SANS CALCAIRE ET SANS CHLORE

La première réalisation à Arvigny d'ici 2022

Afin d'encore mieux répondre aux attentes des consommateurs et délivrer une eau de qualité irréprochable, le SEDIF vise un triple objectif : adoucir l'eau en optimisant la teneur en calcaire, supprimer le chlore pour en améliorer le goût et rassurer en éliminant, au-delà des normes, déjà strictement respectées, les micropolluants existants ou à venir.

Pour faire face à ce défi, le SEDIF prépare un véritable bond en avant technologique avec la première réalisation industrielle d'un traitement membranaire par Osmose Inverse Basse Pression (OIBP), sur l'usine d'Arvigny, située sur la commune de Savigny-le-Temple (77), pour un montant total d'investissement de 34 M€.



Vue aérienne de l'usine d'Arvigny.



Pilote OIBP à Neuilly-sur-Marne

Le marché de conception-réalisation a été notifié à la société Stereau fin 2019 pour une mise en service de ce traitement d'affinage en 2022, qui permettra de mettre en distribution 22000 m³/j.

Un déploiement en cours d'étude de faisabilité sur nos principales usines

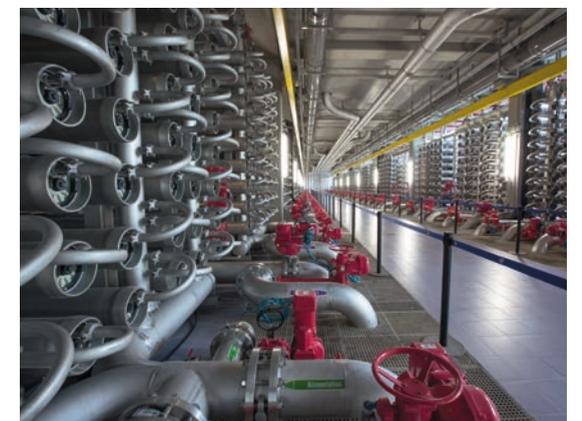
En parallèle du lancement des travaux sur l'usine d'Arvigny, le SEDIF étudie la faisabilité et les modalités de réalisation de l'insertion d'un traitement complémentaire par OIBP sur ses trois usines principales :

- pour les usines de Neuilly-sur-Marne et de Choisy-le-Roi, pour lesquelles aucun traitement membranaire n'existe actuellement, les marchés d'AMO (Assistant à Maîtrise d'Ouvrage) ont été notifiés en mai 2019. Après une 1^{re} phase de recueil de données finalisée fin 2019, le dimensionnement et l'implantation possible de ces unités de traitement seront étudiés d'ici mi-2020 ;
- pour l'usine de Méry-sur-Oise, déjà équipée d'un traitement membranaire depuis 1999, l'installation des membranes d'OIBP en remplacement de celles, moins performantes, de nanofiltration actuellement en service, sera étudiée en 2020.

Pour corroborer ces études de faisabilité, le SEDIF s'appuie sur un programme d'expérimentation mis en œuvre sur les trois pilotes d'OIBP dont il dispose (un sur chacune des usines principales).

Cette démarche de R&D permettra de connaître les particularités de chacune des ressources (Marne, Oise et Seine) et ainsi de valider le fonctionnement de l'OIBP sur chacune des usines.

Le déploiement de la technologie OIBP et sa mise en service sur les usines principales sont prévus d'ici 2028-2030.



Nanofiltration à Méry-sur-Oise

LE SEDIF, 1^{ER} SERVICE D'EAU POTABLE NEUTRE EN CARBONE

Engagé depuis 2002, en faveur de la protection de l'environnement par la certification ISO 14001, relatif au management environnemental, le SEDIF est le premier service public d'eau potable neutre en carbone.

La politique qualité, environnement et développement durable du SEDIF intègre une démarche volontaire axée sur des actions visant à réduire à la source les émissions de gaz à effet de serre (GES) et à compenser les émissions résiduelles.

Un bilan carbone de l'ensemble des activités du service, dont l'exploitation et les travaux, est établi chaque année depuis 2011. La compensation s'établit au travers de deux actions complémentaires :

- la plantation d'arbres (plus de 5 millions d'arbres ont été plantés dans 10 pays) et 13 programmes qui contribuent à réduire la déforestation et à préserver la ressource en eau ;
- l'achat de crédits certifiés et labellisés au travers de projets aux co-bénéfices environnementaux, sociaux et économiques.



Le SEDIF est un acteur engagé dans la préservation de la biodiversité sur différents sites.

Un plan climat eau énergie

Adopté en octobre 2017 pour formaliser une démarche volontaire traduite en 5 orientations et 17 engagements, le SEDIF propose des actions concrètes avec un double objectif: l'atténuation et l'adaptation face au changement climatique. Ses enjeux partagés avec les collectivités adhérentes contribuent à la dynamique territoriale de la transition écologique et énergétique pour aujourd'hui et demain.

Cinq orientations traduisent cette ambition :

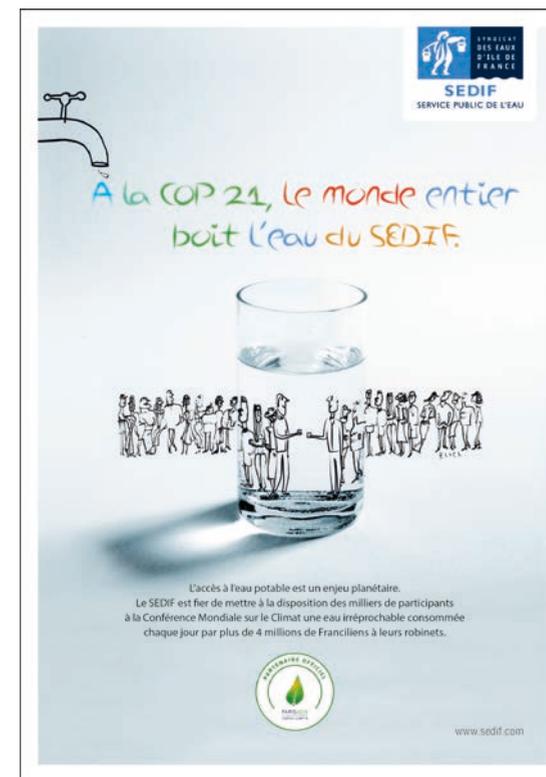
1. consolider la diminution des consommations énergétiques du SEDIF et veiller à un traitement collectif du calcaire par les filières d'Osmose Inverse Basse Pression générant des économies d'énergie globales ;
2. augmenter les capacités de production d'énergies renouvelables et de récupération en favorisant des projets de géothermie, combinant une réponse à des besoins de chauffage/climatisation à une ressource d'ultime secours en cas de crise et d'indisponibilités des ressources en eau de surface ;



3. poursuivre l'effort de diminution des émissions de gaz à effet de serre et prendre en compte les analyses de cycle de vie dans les projets ;
4. préserver la ressource en eau en intégrant l'empreinte eau dans la démarche d'évaluation de l'impact de ses activités sur la ressource en eau dans la stratégie de production et l'outil de pilotage ServO ;
5. garantir l'alimentation en eau potable en améliorant la résilience régionale en cas de crise par la mutualisation et améliorer l'information aux usagers.

Contribution aux objectifs de développement durable de l'ODD

Le SEDIF se mobilise en faveur des objectifs de développement durable adoptés par l'Organisation des Nations Unies grâce à ses actions et ses projets ambitieux et innovants. Une brochure, intitulée *Transformons notre monde*, synthétise sa contribution à l'atteinte de ces objectifs. Par ailleurs il a participé en 2018 avec la Banque des territoires, le PFE et l'ASTEE à la rédaction d'un guide à l'attention des collectivités françaises pour promouvoir les actions possibles.



Partenaire de la COP 21, le SEDIF alimente en eau les fontaines de l'évènement.

Le SEDIF partenaire officiel de la COP 21

Le SEDIF a accompagné la COP 21 qui s'est tenue au Bourget sur son territoire, en alimentant par l'eau du réseau les fontaines installées dans l'enceinte du salon. Ainsi, 40 000 visiteurs, dont de nombreux chefs d'État, ont pu boire de l'eau du robinet en toute sécurité. Grâce à un réseau renforcé de capteurs pour suivre la qualité de l'eau, l'utilisation de bombonnes de bouteilles en plastique et la production de déchets ont pu être évitées.

COP 21 :
40 000
visiteurs dont
de nombreux
chefs d'État
ont bu de l'eau
du robinet
en toute sécurité.



PROXIMITÉ DU SERVICE PUBLIC

UNE RELATION DE QUALITÉ AVEC LES USAGERS

La relation usagers est un des trois volets de performance suivi par le SEDIF et s'inscrit dans une ambition d'excellence et de différenciation. Les attentes des consommateurs évoluant sans cesse, l'amélioration continue, la personnalisation, la proactivité et le développement de services pour accompagner nos usagers, quel que soit leur statut, doit permettre au SEDIF d'être reconnu pour sa recherche permanente de l'excellence de service.



Une relation personnalisée

La communication vers les usagers est désormais segmentée pour l'adapter aux publics concernés.

Depuis 2015, le service grands comptes s'est développé pour répondre aux demandes spécifiques des gestionnaires d'immeuble, des collectivités et des industriels.

Une équipe dédiée avec une expertise adaptée répond à leurs demandes.

Un bilan annuel personnalisé a été mis en place pour accompagner de manière proactive les services dans la gestion de leur consommation et leur budget eau potable. Cette relation personnalisée permet de prendre en compte les attentes de ces usagers et de proposer des améliorations de parcours et des services ciblés.

Le nouvel outil de GRC (gestion de la relation client) mis en production fin 2018 permet dorénavant d'avoir une vision 360° de l'utilisateur, de ses contrats, de son parcours et contribue à une meilleure connaissance de celui-ci. Tous les services, y compris d'intervention terrain, disposent du même niveau d'information relatif aux usagers, pour encore plus de personnalisation et d'attention lors des interactions.



Une relation proactive et interactive

Les différents dispositifs développés pour communiquer vers les usagers se sont multipliés, pour les informer en temps réel de leur consommation, des fuites éventuelles et des arrêts d'eau planifiés ou non.

Les usagers peuvent également grâce à l'application JIMI, qui sera prochainement intégrée à l'application espace abonnés, signaler tout dysfonctionnement. Le citoyen devient alors acteur du service public d'eau potable.

Le secours en eau en cas d'interruption de service a été renforcé, ainsi en période de canicule les packs d'eau de secours sont distribués sur chaque palier.

Une écoute permanente des usagers

Cette quête permanente d'amélioration du service se confirme dans les résultats.

Le volume de réclamations sur le service de l'eau a été divisé par trois depuis 2014, témoignant d'une amélioration permanente du service.

L'observatoire de la qualité du service réalisé chaque année souligne un niveau élevé de satisfaction.

Cette fin de mandat marque le passage de la relation usagers à l'expérience usagers.

Il ne s'agit plus de répondre dans les délais impartis, avec les procédures adaptées, mais de créer du lien avec l'utilisateur, le connaître, l'écouter et recueillir sa perception du service pour engager les démarches d'amélioration continue attendues et exprimées.

Le délégataire a lancé le projet de « relation attentionnée », projet porté par sa direction générale et qui a pour objectif de développer l'écoute des usagers et l'appropriation par les collaborateurs de nouvelles pratiques relationnelles.

Le SEDIF renforce ce programme par la conduite de groupes de travail « expérience usagers », avec l'ambition permanente de simplifier leurs démarches, de répondre à leurs attentes dès la première sollicitation, tout en développant l'excellence relationnelle.

En 2018 :

91%
des usagers
sont satisfaits
de leur communication
avec le centre de contact,
le taux de très satisfaits
atteint 60 %;

94 %
sont satisfaits
de la capacité
d'écoute des
téléconseillers,
dont 68 % de
très satisfaits;

95 %
sont satisfaits
de la mise en
place des services
télérelève, dont
58 % de
très satisfaits.

UNE INFORMATION ET UNE COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

Le SEDIF met en œuvre quotidiennement des opérations de sensibilisation aux usages de l'eau.

• Sensibiliser les jeunes aux enjeux de l'eau

C'est un axe majeur d'action du Service public de l'eau : des outils ambitieux sont proposés chaque année aux enseignants, dans le double but d'apporter aux enfants des connaissances mais aussi de développer leur sens civique et leur sensibilité à l'environnement.

Chaque année, des mini-conférences « L'eau à l'école » sont organisées dans plus de 70 classes, touchant plus de 1 800 élèves, des dizaines d'outils ont été envoyées à la demande des enseignants : malles pédagogiques, kits « Du nuage au robinet », film d'animation « Objectif Eau », etc.

• La sensibilisation auprès des communes

Le SEDIF accompagne également les communes pour leurs événements sur l'eau et l'environnement. Chaque année, environ 40 expositions communales sont organisées avec les outils du Service public de l'eau (« Bar à eau », « ChariO », stand modulable, etc.).

Plus ponctuellement, le SEDIF déploie tous les ans une **opération « Éco Cons'eau »**, pour sensibiliser le grand public à la préservation de la ressource et éviter le gaspillage.

Parce que la sensibilisation aux usages de l'eau se fait à tout âge, en 2017 par exemple, le Service de l'eau a consacré son opération annuelle aux scolaires en distribuant aux écoles élémentaires de plus de 120 communes du SEDIF du matériel ludo-pédagogique pour apprendre aux plus jeunes les bons usages de l'eau, leur transmettre une sensibilité écologique face aux enjeux de la ressource en eau et leur enseigner un certain nombre de connaissances relatives à l'eau dans le monde et dans notre quotidien.

Des contenus complémentaires à l'usage des enseignants sont également disponibles sur la plateforme Kezakeau, accessible via la page d'accueil du site internet du SEDIF (espace « enseignants » rubrique « Éco Cons'eau »).

« Buvez L'eau » : la promotion de l'eau du robinet comme eau de boisson

Chaque année, le Service public de l'eau met en œuvre une campagne de communication visant à promouvoir, auprès du grand public, l'eau du robinet comme eau de boisson. Depuis 2017, ce programme s'adresse plus particulièrement aux sportifs et se concrétise par des partenariats avec des courses à pied franciliennes.



Le kit « Du nuage au robinet » à destination des scolaires.

Cette opération qui intervient sur la Course du Château de Vincennes en juin ou bien encore le Semi-marathon de Boulogne-Billancourt, en novembre, permet autant de valoriser l'eau du robinet auprès des participants que de contribuer à la démarche développement durable de ces événements en évitant le recours à des bouteilles en plastique.

Sensibiliser aux risques liés à l'ouverture intempestive des bouches à incendie

La vidéo *La Bouche c'est la vie*, réalisée en 2017 par Veolia Eau d'Île-de-France, délégataire du SEDIF, avec le concours de la mairie d'Aubervilliers et de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris, a été conçue pour sensibiliser aux conséquences des ouvertures de bouches incendie.



Environ 40 expositions communales organisées chaque année avec les outils du SEDIF.

Le film a été primé aux *Deauville Green Awards*, festival de productions audiovisuelles institutionnelles dédiées au développement durable et à la RSE. Il a obtenu le Trophée de sa catégorie ainsi que le Grand Prix de la compétition « films d'entreprises et de collectivités ».

La vidéo approche par ailleurs les 1,6 million de vues sur YouTube : www.laboucheclavie.fr.

SEDIF SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Votre eau a toutes les qualités

L'eau du robinet est le produit alimentaire le plus contrôlé. De la rivière à votre domicile, 350 000 analyses sont effectuées chaque année.

Plus de 70 paramètres sont surveillés en permanence : bactériologie, nitrates et pesticides, virus et parasites, aluminium, plomb et autres substances indésirables. Les seuls sont faits pour protéger les personnes les plus fragiles tout au long de leur vie.

Le calcaire ?
Un apport en calcium !
La dureté de l'eau peut causer l'entartrage de vos appareils ménagers, mais le calcium et le magnésium sont des sels minéraux utiles à l'organisme.

Le chlore ?
Un allié contre les bactéries
En sortie d'usine, l'eau est parfaitement potable. Pour qu'elle le reste durant son transport dans les canalisations, une faible quantité de chlore est ajoutée afin de prévenir tout développement bactérien dans le réseau de distribution.
Pour éliminer l'odeur de chlore qui persiste parfois, stockez votre eau au réfrigérateur pendant une heure, toute saveur désagréable aura disparu !

L'eau, essentielle à notre santé
Pourquoi faut-il boire ?
Notre organisme est fait pour 60% d'eau. Mais le corps humain ne possède pas de réserve d'eau et il lui faut un apport régulier pour compenser les pertes (2,5 litres par jour sous forme de transpiration, respiration, urine).
Pour éviter toute déshydratation, il est recommandé de boire 1,5 litre d'eau par jour (le reste étant apporté par la nourriture).

Attendez pas d'avoir soif et buvez. Ne prenez quasiment pas de médicament pendant les fortes chaleurs, en veillant particulièrement à l'hydratation des enfants.

MAÎTRISE ET TRANSPARENCE

UNE MAÎTRISE CONTINUE DU PRIX DE L'EAU POTABLE

Ce mandat se termine sur une baisse de 10 centimes d'euro au m³, puisque les usagers bénéficient depuis le 1^{er} janvier 2020 d'un prix moyen de 1,30 € HT/m³. C'était celui appliqué il y a plus de 20 ans, en 1998!

2020, le prix de l'eau potable baisse encore pour 4,6 millions de Franciliens.



BONNE NOUVELLE : le SEDIF baisse le prix de l'eau potable de 10 centimes par m³, tout en continuant à investir pour une qualité irréprochable.
Êtes-vous concernés ? Rendez-vous sur sedif.com pour en savoir plus.



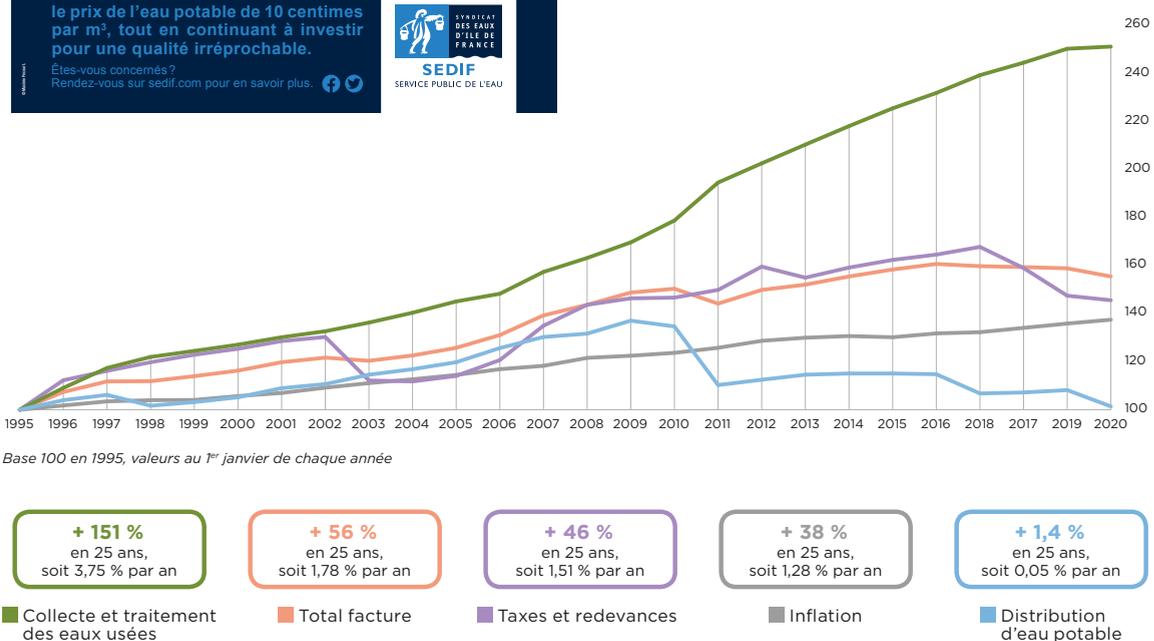
L'eau potable ne représente plus aujourd'hui que 30 % de la facture d'eau, derrière l'assainissement et les taxes alors qu'elle pesait 35 % sur le total de la facture d'eau en 2014 et 43 % en 2008.

En regardant son évolution sur 25 ans, le prix de l'eau a peu évolué et retrouve en 2020 des valeurs similaires à celles des années 95-98, très en dessous de l'inflation cumulée qui a été pour sa part de 38 %.

Sur la même période, l'assainissement, du fait des forts investissements à porter, a été multiplié par 2,5 sur la facture d'eau et est la principale explication de l'augmentation de cette dernière.

Dans ce contexte, il est important que la gestion du service public de l'eau se fasse à coûts et donc à prix maîtrisés pour ses usagers.

Quel autre service public a été capable de proposer une telle maîtrise de ses tarifs ces 25 dernières années ?



UNE SOLIDITÉ FINANCIÈRE EXEMPLAIRE

La ligne de conduite du SEDIF est d'assurer une gestion responsable du service de l'eau pour un budget, sans rogner sur son action ou ses investissements, qu'il continue de développer.

À l'heure où les collectivités territoriales et l'État cherchent à faire des économies, à diminuer drastiquement les dépenses et sont contraints de réduire leurs investissements, le SEDIF maintient son effort, en soutien de l'activité économique régionale et de l'emploi, sans augmentation en 13 ans de sa part du prix de l'eau, et en finissant même ce mandat par une baisse de cette dernière tout en portant ses investissements à 145 M€ pour 2020, car sa gestion le lui permet, et que les volumes d'eau vendus sont à un niveau stabilisé, voire en reprise, après 25 ans de baisse continue.

Avec un taux de réalisation annuel de 85 % de ses programmes d'investissement, garantissant une bonne gestion de ce patrimoine appartenant aux usagers du service de l'eau, l'argent collecté ne dort pas et est utilisé avec rigueur.

Ces résultats ne se font pas au prix d'un endettement non maîtrisé : le SEDIF maintient sa capacité de désendettement sous les 3 ans, situation que beaucoup de collectivités pourraient lui envier. Et 100 % de son portefeuille d'emprunt est classé au niveau 1-A, le plus bas dans l'échelle de risque GISSLER.

Sa solidité financière et son sérieux ont été récemment reconnus par la Banque de Développement du Conseil de l'Europe (CEB). Parmi la quarantaine de projets qu'elle soutient chaque année en Europe, elle a alloué au SEDIF une enveloppe pluriannuelle de 100 M€ d'emprunts, au coût du marché et sans marge bancaire, pour contribuer à ses projets d'investissements socialement et environnementalement responsables.

Quelle meilleure preuve de la santé financière du SEDIF ?

L'eau potable ne représente plus que **30 %** de la facture d'eau

Un taux de réalisation annuel de **85 %** de ses programmes d'investissement

Une capacité de désendettement d'un peu plus de **2 ans**

100 % du portefeuille d'emprunt en 1-A (risque minimum)

Une enveloppe pluriannuelle de **100 M€** d'emprunts allouée par la CEB

DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC : UN DEVOIR DE CONTRÔLE

En mettant en place en 2011 le contrat actuel de DSP, les élus ont souhaité qu'il s'accompagne d'un renforcement du rôle d'autorité organisatrice du service public de l'eau assuré par le SEDIF, avec de vrais moyens de contrôle du délégataire, pour exploiter le cadre contractuel qu'il a fixé en cohérence avec cet objectif.

Ce contrôle, porté au quotidien par les équipes du SEDIF, est piloté en transparence par la CCSPL qui réunit élus et associations, et la Commission de contrôle financier qui s'assurent que la haute qualité de service attendue est au rendez-vous, pour un prix maîtrisé et une rémunération justifiée.

Pour faciliter la prise en main de ce contrôle et le rendre pleinement effectif, le SEDIF propose à ses élus des formations tout au long de leur mandat. En étant formés et informés, ils sont ainsi en mesure de piloter l'exécution et l'évolution de ce contrat hors normes et assurant un service essentiel pour 4,6 millions de Franciliens.

Ce contrôle a permis de mettre en œuvre 4 avenants au contrat de DSP :

- pour intégrer Saint-Maur-des-Fossés en 2016, dont la régie des eaux n'était plus en situation d'assurer le service sans de fortes évolutions tarifaires. Son intégration dans le contrat de DSP du SEDIF a permis à ses habitants de bénéficier d'un service amélioré, pour un prix maîtrisé ;
- en 2017, avec un avenant triennal amenant à une baisse de la part du prix revenant au délégataire de 10 centimes ;
- en 2018, pour cadrer le rôle de facturation et recouvrement que le SEDIF et son délégataire assurent pour le compte de tous les services d'assainissement de ses membres ;
- en 2020, avec le dernier avenant triennal au contrat de DSP, qui se traduit par une troisième baisse de prix, sans diminuer les exigences du SEDIF.

Cette dynamique confirme le modèle de gestion choisi en 2008 et illustre cette capacité de contrôle que les élus ont su mettre en place et exercer.

UNE QUALITÉ DE L'EAU IRRÉPROCHABLE

Avec des installations performantes, des procédures de gestion rigoureuses, un suivi de la qualité de l'eau établi sur une analyse des risques, l'eau distribuée sur le territoire du SEDIF est d'excellente qualité et respecte scrupuleusement les normes définies pour les eaux destinées à la consommation humaine.

Pour le garantir, ce sont plus de 400 000 analyses par an, qui sont réalisées tout au long du parcours de l'eau, de la ressource où elle est puisée jusqu'aux robinets des consommateurs.

Afin de suivre les évolutions de la qualité de l'eau, et de prendre rapidement les mesures adaptées à une éventuelle dégradation, certains paramètres sont suivis en continu. L'eau est le produit alimentaire le plus contrôlé.

Et pour améliorer encore la sécurité sanitaire de l'eau, le SEDIF a terminé, pour toutes ses prises d'eau, l'instauration des périmètres de protection. Ceux des usines de Pantin et d'Aulnay-sous-Bois, récemment entièrement renouvelés, ont fait l'objet de nouveaux arrêtés préfectoraux, en 2018.

400 000
analyses par an
sont réalisées
tout au long
du parcours
de l'eau

LA MISSION 2023

Comme pour le choix du mode de gestion en 2011, le SEDIF a voulu créer une mission spécifique composée d'une équipe pluridisciplinaire dirigée par un magistrat de la Cour des Comptes. Cette démarche originale permet ainsi à l'établissement public de préparer l'avenir dans un souci de transparence et d'indépendance par rapport à l'organisation actuelle du service public de l'eau.

En termes de moyens, la mission 2023 est composée de deux chargées de mission « juriste » dont une au profil « grand projet », d'un ingénieur chargé de mission « travaux » expérimenté en matière de voiries et de réseaux et d'un chargé de mission « système d'information » au regard de l'importance des nouvelles technologies. Elle est encadrée par un directeur général adjoint, conseiller maître de la Cour des Comptes ayant partagé sa vie professionnelle entre des postes en administration active et de contrôle. Ce regard extérieur constitue un atout et permet de ne pas être attaqué « au niveau de la déontologie et de la transparence », comme le souligne le président du SEDIF. Cette expérience est exceptionnelle, comme le reconnaît le magistrat.

En termes d'organisation, la mission 2023 a commencé ses travaux dans un calendrier contraint pour être parfaitement opérationnelle au 1^{er} janvier 2023.

Ses objectifs sont multiples : préparer l'avenir en tenant compte des évolutions du droit, des modes d'organisation et de la complexité du secteur de l'eau.



Pour comprendre et anticiper le choix d'un nouveau mode de gestion, découvrez le film Mission 2023 sur le site du SEDIF ou sur sa chaîne Youtube.

Se nourrir de sa propre expérience et de celles d'autres collectivités nationales et internationales enrichira ses analyses.

2019-2020, sont le temps des études, des réflexions et de la construction d'une grille d'analyse des critères de choix pour définir le mode de gestion futur le plus approprié.

Associant élus, usagers, experts et les services, la mission 2023 examine toutes les hypothèses de gestion et d'organisation possibles (gestion directe, externalisée, mixte ou allotie...) dans l'objectif de garantir un approvisionnement en eau d'excellente qualité au meilleur prix ; pour illustrer cette exigence, elle insère dans sa démarche des réflexions permettant de déployer des innovations pour produire une eau pure sans chlore, sans calcaire et sans perturbateurs endocriniens.

Les principes de mutualisation et de solidarité qui animent le SEDIF depuis sa création doivent demeurer ; l'accès de l'eau aux plus démunis doit être pris en compte. Les enjeux environnementaux et sociétaux sont également des déterminants à intégrer.

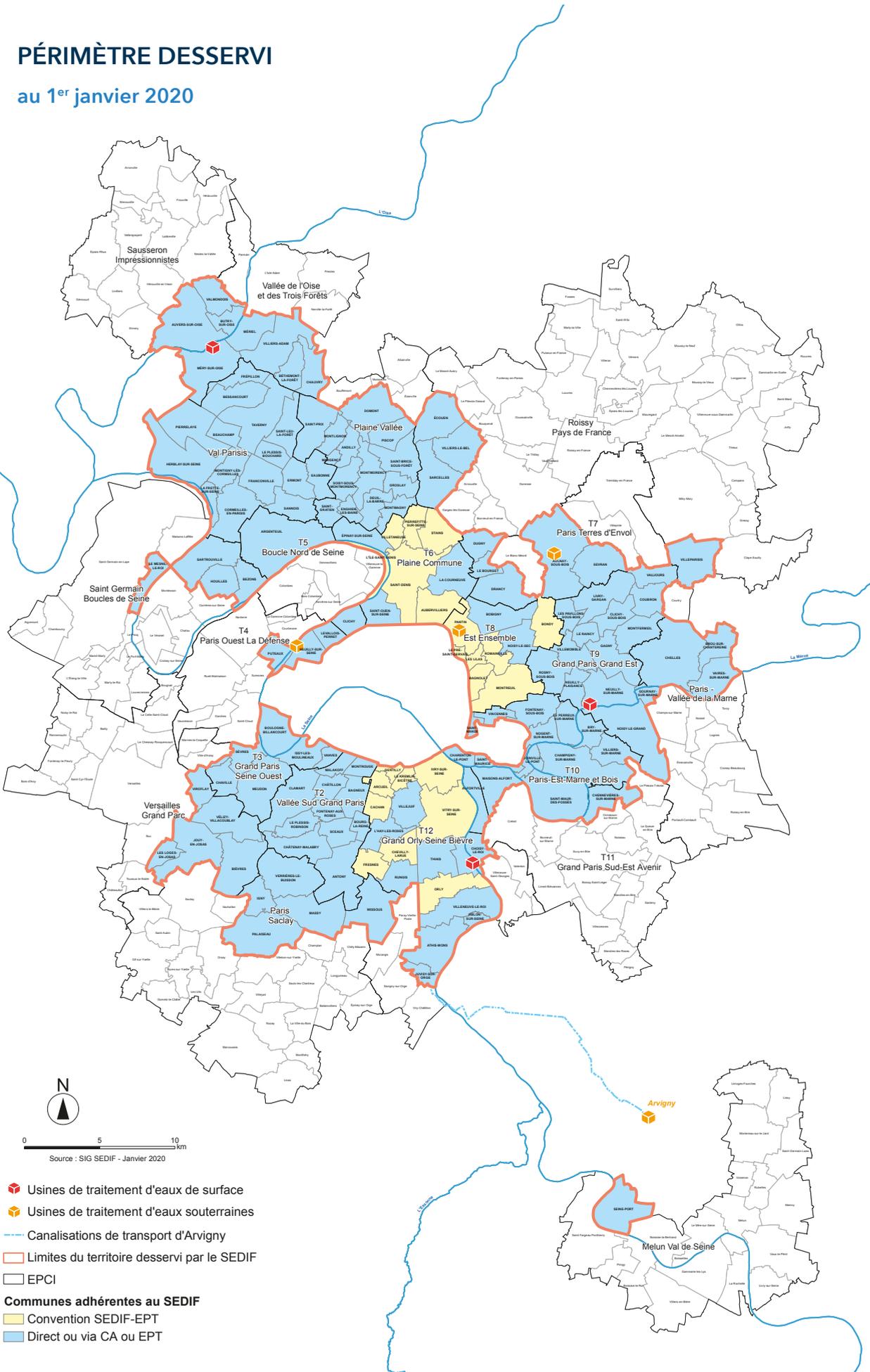
À l'automne 2020, le SEDIF disposera de l'ensemble des études et des conclusions pour le territoire. En toute connaissance de cause et dans le seul intérêt général, les élus pourront arrêter leur choix en fin d'année 2020. À charge, ensuite, aux équipes expérimentées de se mobiliser pour le déploiement du ou des modes de gestion retenus.



Rendez-vous sur leauparlonsen.fr, un site d'information et de pédagogie sur la gestion de l'eau.

PÉRIMÈTRE DESSERVI

au 1^{er} janvier 2020



Rédaction : SEDIF

Conception-réalisation : www.kazoar.fr

Crédits photos couverture : Nejrion Photo/Adobe Stock

Crédits photos : Photothèque SEDIF

Impression : Groupe Chaumeil.

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



Le ServO

Centre de pilotage du Service de l'eau du SEDIF

VEOLIA

Eau d'Île-de-France

Déléguataire du SEDIF



SYNDICAT
DES EAUX
D'ÎLE DE
FRANCE

SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Le service public de l'eau de demain



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

14, rue Saint-Benoît - 75006 Paris - Tél. : +33 (0)1 53 45 42 42 - Fax : +33 (0)1 53 45 42 79 - Email : sedif@sedif.com - www.sedif.com

