

❖ Pour nous contacter



0 811 900 900*

du lundi au vendredi de 7h30 à 19h30
le samedi de 7h30 à 12h

Tarification ordinaire : 01 43 97 51 99

Urgence fuite (24h/24) : **0811 900 918***

*Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe en France métropolitaine.
Depuis mobile ou ADSL, tarif selon opérateur.



www.sedif.com (espace "abonnés")



Veolia Eau d'Île-de-France
94417 Saint-Maurice Cedex



Site d'accueil de Saint-Denis
Immeuble Le Spallis
Rue Faraday (M° Carrefour Pleyel)
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45
et le samedi de 9h00 à 11h45



La garantie d'un service de qualité
et respectueux de l'environnement



Création Agence ESPERANTO - Crédits photos 123RF, Le square/F. Benausse/A. Desvaux/W. Grozes - Réf. SC10 - A (011)

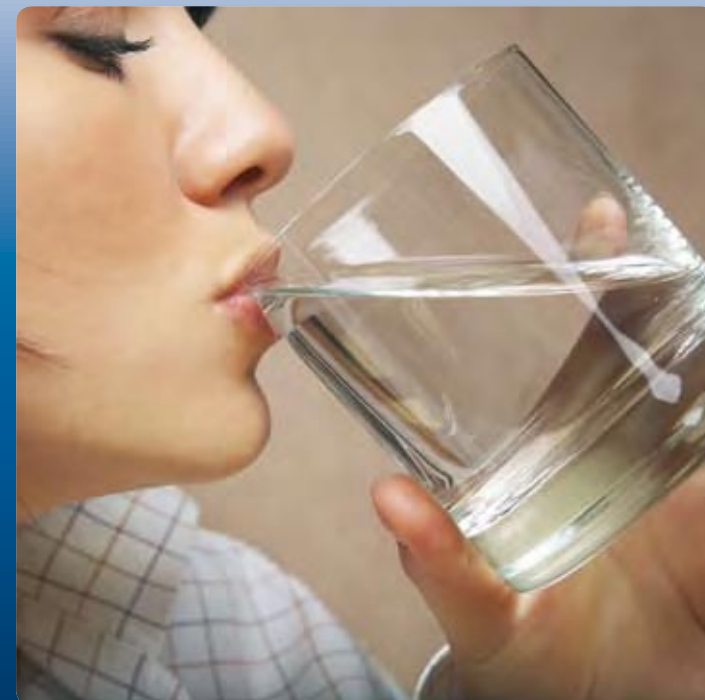
VEOLIA
Eau d'Île-de-France
Délégataire du SEDIF



- Les réponses à vos questions
- Les services
- Nos engagements

Le Guide
Client

Clario



www.sedif.com

Le guide de votre service public de l'eau en Île-de-France

Sommaire

Introduction

Page 1

Service public de l'eau : qui fait quoi ?

Page 2

Votre branchement

Page 4

Votre compteur

Page 5

Votre consommation

Page 6

Votre facture

Page 8

Les modes de paiement

Page 10

Le Service de l'eau solidaire

Page 11

À votre écoute

Page 12

Vous informer sur la qualité de l'eau

Page 13

Les 12 engagements **Clario**

Page 14

Questions / réponses

Page 16

Bienvenue

Vous venez de souscrire un abonnement au Service de l'eau.

Pour vous souhaiter la bienvenue parmi nos nouveaux clients, nous sommes heureux de vous adresser ce guide.

Il contient des informations pratiques sur votre abonnement et des conseils pour vous aider à bien utiliser l'eau.

Grâce à lui, vous saurez tout sur l'eau que vous consommez, les moyens de maîtriser votre consommation, les contrôles qui s'appliquent à l'eau du robinet, ce que vous payez à travers votre facture, et le rôle de chacun dans le Service de l'eau.

Il reprend les informations principales du Règlement du Service de l'eau.



Clario, c'est votre Service de l'eau,
un service encore plus proche,
plus réactif, plus moderne.

C'est aussi une gamme de services
différenciés et mieux adaptés
à la diversité de vos attentes.

Service public de l'eau : qui fait quoi ?

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France relève un défi quotidien : la production en quantité suffisante d'une eau de qualité irréprochable pour 4 millions de personnes.

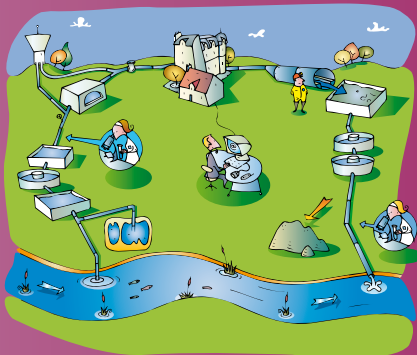
Le **Syndicat des Eaux d'Ile-de-France** est responsable de la production et de la distribution de l'eau potable, en qualité et en quantité, pour le compte des communes, communautés d'agglomération ou communautés de communes, qui lui ont transféré cette mission. Les élus du **SEDIF**, représentant les collectivités desservies, votent le prix de l'eau et les investissements nécessaires au maintien de la qualité du service rendu.

Le **SEDIF** est propriétaire des ouvrages (usines, réservoirs, canalisations, etc.). Ses usines figurent parmi les plus importantes et les plus performantes du monde. Situées sur les grands cours d'eau de la région parisienne (Seine, Marne, Oise), elles produisent chaque année près de 300 milliards de litres pour 4 millions d'habitants. Cette eau de surface demande une surveillance continue des traitements de haut niveau.

Déléataire du **SEDIF**, **Veolia Eau d'Ile-de-France** est une société du groupe Veolia. Entièrement dédiée au service public de l'eau potable du **SEDIF**, cette société est chargée de l'exploitation des ouvrages de production et de distribution d'eau, et de la gestion du service, y compris la relation avec les usagers. Plus de 1 500 salariés y travaillent pour assurer l'alimentation en eau des habitants, 24 heures sur 24, en toutes circonstances.

L'EAU EST UN BIEN PRÉCIEUX QUI NOUS VIENT DES ORIGINES MÊME DE NOTRE PLANÈTE

L'eau qui circule dans l'atmosphère, au dessus et sous la Terre, depuis son apparition il y a 3,5 milliards d'années, est toujours la même. Elle se transforme inlassablement au cours de son cycle naturel, appelé aussi grand cycle de l'eau. Pour être rendue potable, l'eau brute est prélevée dans un cours d'eau ou une nappe souterraine. Elle subit ensuite une série de traitements complexes dans une usine de production d'eau potable, avant d'être livrée au domicile des consommateurs.



Le saviez-vous ?

- La part d'eau douce représente seulement 2,8% sur notre planète
- L'eau est le 2^e besoin vital après l'oxygène
- Notre organisme est composé d'eau pour 65%
- Chaque jour notre corps élimine 2,5 litres d'eau

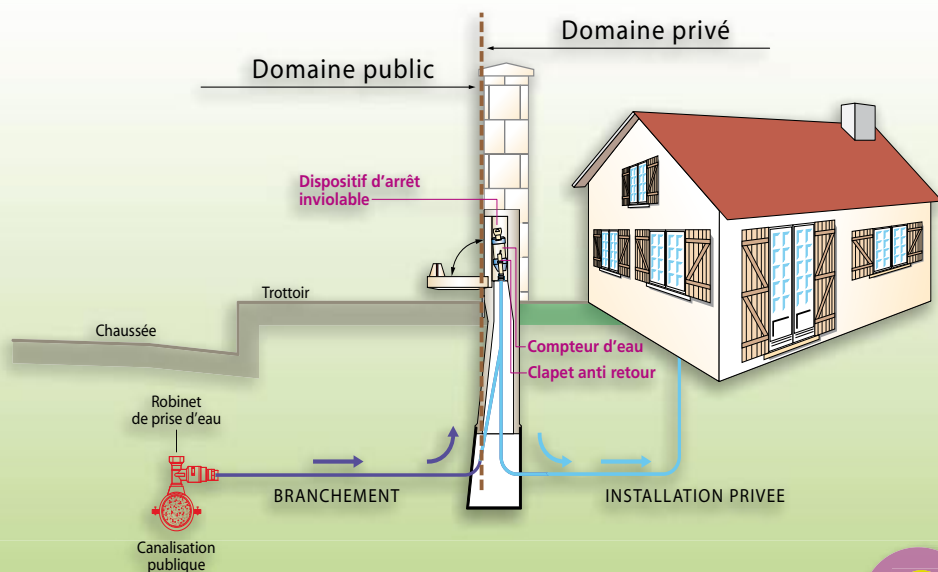
Le territoire desservi par le SEDIF



Votre branchement

On appelle "branchement" l'installation qui va de la prise d'eau sur la canalisation publique jusqu'au compteur. Les éléments du branchement situés sous la voie publique appartiennent au SEDIF et constituent la partie "publique" du branchement. Les éléments situés dans votre propriété (sauf le compteur) vous appartiennent et constituent la partie "privée" du branchement. **Veolia Eau d'Île-de-France est responsable de la partie "publique" du branchement, et vous de la partie "privée".** Vous devez entretenir le regard ou le coffret dans lequel est installé le compteur.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 13 et Annexe D



COMMENT PRÉSERVER SON INSTALLATION INTÉRIEURE ?

Pour faciliter les interventions, laissez constamment accessible votre branchement. Si vous disposez d'un puits ou d'un système de réutilisation d'eau de pluie, il est interdit de le relier aux installations raccordées au réseau public de distribution d'eau. Il est nécessaire de le déclarer. Il est également interdit d'utiliser les canalisations d'eau du réseau public (ou d'un réseau privé relié au réseau public) pour la mise à la terre d'appareils électriques. Il est conseillé de protéger votre réseau intérieur contre la pression du réseau public.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 18

Votre compteur



Le compteur est destiné à mesurer votre consommation d'eau. Veolia Eau est responsable du compteur : il en assure à ses frais l'entretien et la réparation. Mais il vous appartient de le protéger du gel et des chocs. L'accès au compteur doit être facile et permanent pour permettre à tout moment son relevé, sa vérification et son entretien.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 15



QUELS MOYENS DE PROTECTION CONTRE LE GEL ?

En période hivernale, quelques précautions simples vous permettront d'éviter les méfaits des basses températures sur votre installation :

- > vérifiez l'état et la bonne fermeture de l'abri du compteur
- > renforcez cette protection à l'aide de polystyrène ou de mousse polymère (évitiez les matériaux qui retiennent l'humidité comme la laine de verre, le tissu, le bois, le papier journal ou la paille)
- > recouvrez les tuyauteries de gaines tubulaires en mousse isolante, même si le compteur est dans votre garage ou dans un sous-sol non chauffé
- > vidangez systématiquement vos installations avant de quitter votre domicile pour plusieurs jours
- > manœuvrez régulièrement le robinet avant compteur pour éviter qu'il ne soit grippé lorsque vous en aurez besoin
- > relevez régulièrement votre compteur pour détecter au plus tôt une fuite



En savoir plus
Règlement du Service - Art. 15

Votre consommation



Votre consommation d'eau est enregistrée grâce à votre compteur qui indique le volume d'eau consommé.

Vous pouvez effectuer vous-même le relevé de votre compteur.

Seuls les chiffres noirs sur fond blanc ou blancs sur fond noir sont à prendre en compte (sur l'exemple ci-dessus : 14062).

Transmettez-nous votre relevé au moins une fois par an. Vos factures seront ainsi plus proches de votre consommation réelle.

Pour transmettre votre relevé, vous pouvez :

➤ appeler au 0811 900 900 en vous munissant de votre N° client indiqué sur votre facture.

Laissez-vous guider par notre serveur vocal interactif (disponible 24h/24).

Si besoin, un chargé de clientèle pourra répondre à vos questions du lundi au vendredi, de 7h30 à 19h30, sans interruption, et le samedi, de 7h30 à 12h.

➤ envoyer un SMS au 34 0 34 ⁽¹⁾

Entrer "n° client" espace "RLV" espace "index du compteur".

Exemple : 123456789 RLV 14062

➤ vous connecter au site Internet www.sedif.com (espace "abonnés").

⁽¹⁾ SMS non surtaxé. Tarif selon forfaits et opérateurs.

Le télé-relevé

Téléo, le télé-relevé de 3^{ème} génération : grâce aux modules radio qui équipent progressivement les compteurs d'eau, votre consommation sera relevée à distance régulièrement afin d'établir votre facture sur la base de votre consommation réelle. Votre présence ne sera plus nécessaire pour le relevé du compteur et de nouveaux services seront possibles : par exemple, vous serez informé en cas de consommation anormale.

Téléo, c'est une meilleure maîtrise de votre consommation d'eau, et donc aussi un plus pour l'environnement. Il équipera l'ensemble des compteurs d'ici 2015.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 15



Le saviez-vous ?

→ Un goutte-à-goutte au robinet peut générer une surconsommation de 35 000 litres par an (environ 140 euros)

→ La consommation d'eau en moyenne par jour d'un français est de 150 litres

→ La part de l'alimentation (boisson, cuisine) représente seulement 7% de cette consommation (1% pour la boisson et 6% pour la cuisine)

POUR MAÎTRISER VOTRE CONSOMMATION : UN SIMULATEUR EN LIGNE

➤ Grâce au simulateur de consommation que vous trouverez sur notre site internet, vous évalueriez vos pratiques de consommation. En fonction des ordres de grandeur indiqués, et de vos propres besoins en eau, vous pourriez faire évoluer vos habitudes et vos équipements, et mieux maîtriser votre consommation. D'autres conseils page 18.



Attention aux fuites

Détecter les fuites, c'est éviter les mauvaises surprises lorsque vous recevez votre facture d'eau. Un conseil : de temps en temps, relevez votre compteur avant d'aller vous coucher et faites de même le lendemain à votre réveil, sans utiliser d'eau entre-temps. S'il a changé, c'est qu'il y a une fuite.

Le Plus Clario

Avec l'Assurance Fuite, gagnez en tranquillité

- ➔ En cas de fuite sur votre installation, l'assurance prendra en charge le montant de la facture d'eau dès que celle-ci dépasse 1,5 fois le volume habituel de consommation. Ce service est destiné aux abonnés, et particulièrement à ceux résidant en habitation individuelle dont les réseaux privatifs enterrés peuvent générer des fuites importantes en raison de la difficulté à les détecter rapidement. Sur simple demande au 0811 900 900, le formulaire d'adhésion vous est envoyé. Vous le renvoyez signé. Vous êtes couvert en cas de fuite difficilement décelable sur des canalisations enterrées ou en regard. En cas de sinistre, vous remplissez un dossier et nous vous indiquons sous un mois le montant restant à votre charge.
- ➔ Coût de la prestation : 3 euros par trimestre.

Votre facture

La facture d'eau est aussi un moyen de vous informer. Vous y trouverez l'évolution de votre consommation, des indications sur la qualité de votre eau et sur l'utilisation de votre argent, des informations du service ainsi que de votre commune.

Votre référence client et le numéro de la facture pour faciliter vos contacts avec le Service de l'eau

Messages de la part de votre Service de l'eau ou de votre commune

Des contacts rapides et fiables

Un histogramme de votre consommation pour mieux la maîtriser

Montant du prélèvement	Date de prélèvement	Nom de la banque	Titulaire du compte	Credit établissement	Credit postal	N° du compte	CIN
94,11 €	01/01/2011	LA BANQUE POSTALE	DELEAU	0000	0001	0000000000	20

"L'Etiquette de l'eau" pour connaître la teneur en sels minéraux de votre eau

Le montant à régler

Votre consommation en m³

Le moyen de paiement

Plus claire, plus informative, plus personnalisée



Informations concernant le relevé de votre compteur

Répartition dans votre commune de la facture pour une consommation moyenne de 120 m³ /an

Un glossaire pour faciliter la compréhension de votre facture

Produit	Quantité	Prix unitaire	Total
Produit A	10	1,50	15,00
Produit B	20	0,50	10,00
Produit C	30	0,30	9,00
Produit D	40	0,20	8,00
Produit E	50	0,10	5,00
Produit F	60	0,05	3,00
Produit G	70	0,02	1,40
Produit H	80	0,01	0,80
Produit I	90	0,00	0,00
Produit J	100	0,00	0,00
Produit K	110	0,00	0,00
Produit L	120	0,00	0,00
Produit M	130	0,00	0,00
Produit N	140	0,00	0,00
Produit O	150	0,00	0,00
Produit P	160	0,00	0,00
Produit Q	170	0,00	0,00
Produit R	180	0,00	0,00
Produit S	190	0,00	0,00
Produit T	200	0,00	0,00
Produit U	210	0,00	0,00
Produit V	220	0,00	0,00
Produit W	230	0,00	0,00
Produit X	240	0,00	0,00
Produit Y	250	0,00	0,00
Produit Z	260	0,00	0,00
Produit AA	270	0,00	0,00
Produit AB	280	0,00	0,00
Produit AC	290	0,00	0,00
Produit AD	300	0,00	0,00
Produit AE	310	0,00	0,00
Produit AF	320	0,00	0,00
Produit AG	330	0,00	0,00
Produit AH	340	0,00	0,00
Produit AI	350	0,00	0,00
Produit AJ	360	0,00	0,00
Produit AK	370	0,00	0,00
Produit AL	380	0,00	0,00
Produit AM	390	0,00	0,00
Produit AN	400	0,00	0,00
Produit AO	410	0,00	0,00
Produit AP	420	0,00	0,00
Produit AQ	430	0,00	0,00
Produit AR	440	0,00	0,00
Produit AS	450	0,00	0,00
Produit AT	460	0,00	0,00
Produit AU	470	0,00	0,00
Produit AV	480	0,00	0,00
Produit AW	490	0,00	0,00
Produit AX	500	0,00	0,00
Produit AY	510	0,00	0,00
Produit AZ	520	0,00	0,00
Produit BA	530	0,00	0,00
Produit BB	540	0,00	0,00
Produit BC	550	0,00	0,00
Produit BD	560	0,00	0,00
Produit BE	570	0,00	0,00
Produit BF	580	0,00	0,00
Produit BG	590	0,00	0,00
Produit BH	600	0,00	0,00
Produit BI	610	0,00	0,00
Produit BJ	620	0,00	0,00
Produit BK	630	0,00	0,00
Produit BL	640	0,00	0,00
Produit BM	650	0,00	0,00
Produit BN	660	0,00	0,00
Produit BO	670	0,00	0,00
Produit BP	680	0,00	0,00
Produit BQ	690	0,00	0,00
Produit BR	700	0,00	0,00
Produit BS	710	0,00	0,00
Produit BT	720	0,00	0,00
Produit BU	730	0,00	0,00
Produit BV	740	0,00	0,00
Produit BV	750	0,00	0,00
Produit BV	760	0,00	0,00
Produit BV	770	0,00	0,00
Produit BV	780	0,00	0,00
Produit BV	790	0,00	0,00
Produit BV	800	0,00	0,00
Produit BV	810	0,00	0,00
Produit BV	820	0,00	0,00
Produit BV	830	0,00	0,00
Produit BV	840	0,00	0,00
Produit BV	850	0,00	0,00
Produit BV	860	0,00	0,00
Produit BV	870	0,00	0,00
Produit BV	880	0,00	0,00
Produit BV	890	0,00	0,00
Produit BV	900	0,00	0,00
Produit BV	910	0,00	0,00
Produit BV	920	0,00	0,00
Produit BV	930	0,00	0,00
Produit BV	940	0,00	0,00
Produit BV	950	0,00	0,00
Produit BV	960	0,00	0,00
Produit BV	970	0,00	0,00
Produit BV	980	0,00	0,00
Produit BV	990	0,00	0,00
Produit BV	1000	0,00	0,00

DE QUOI EST COMPOSÉE VOTRE FACTURE D'EAU ?

La distribution de l'eau couvre le captage et le traitement de l'eau, son transport dans les canalisations et le contrôle de sa qualité, l'entretien des réseaux et la gestion des relations avec la clientèle (relevés de compteur, facturation, information). Une partie de ce montant revient au SEDIF pour le financement des investissements, une autre partie à Veolia Eau d'Ile-de-France pour le fonctionnement du service. Le prix de la distribution de l'eau est identique pour toutes les communes du SEDIF.

Une seconde part de la facture concerne la **collecte et le traitement des eaux usées** (assainissement). Cette part varie selon les communes. Elle est perçue par divers organismes (syndicat de communes, départements...).

Une troisième part est reversée à des **organismes publics** : les redevances "lutte contre la pollution" et "modernisation des réseaux de collecte" sont versées aux Agences de l'Eau qui aident les collectivités à financer leurs investissements, la taxe VNF est versée à Voies Navigables de France.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 26 et 27

Les modes de paiement

Votre facture d'eau est trimestrielle. Pour la régler, il existe différents moyens. A vous de choisir celui qui vous convient.

- **Prélèvement automatique** : vous signez une autorisation de prélèvement accompagnée d'un relevé d'identité bancaire, puis le montant de vos factures sera débité de votre compte chaque trimestre. A tout moment, vous pouvez suspendre ou annuler le prélèvement auprès de votre établissement bancaire.
 - **Titre interbancaire de paiement (TIP)** : il figure au bas de votre facture. Vous datez, vous signez et vous l'envoyez au moyen de l'enveloppe jointe à la facture.
 - **Carte bancaire par téléphone** : en appelant le **0811 900 900**, vous aurez accès à un serveur vocal. Munissez-vous de votre numéro de client et de votre carte bancaire, il prendra en compte votre règlement de manière totalement sécurisée. Vous pouvez aussi régler votre facture par carte au site d'accueil de Saint Denis.
 - **Carte bancaire par internet** : sur le site **www.sedif.com** figure un espace "abonnés" où vous réglerez votre facture de chez vous et à n'importe quelle heure du jour... et de la nuit !
- Vous pouvez aussi, si besoin, payer par chèque, libellé à l'ordre de Veolia Eau d'Île-de-France SNC, accompagné du TIP non signé dans l'enveloppe jointe à la facture.

Le Plus Clario

Optez pour la mensualisation : pas de surprise, pas de contrainte

Calculés à partir de votre consommation de l'année précédente, vos paiements sont étalés sur 10 mois. Une régularisation intervient en fin d'année pour tenir compte de votre consommation réelle. La mensualisation implique le prélèvement automatique.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 28



Pensez à payer vos factures dans les délais.
En cas d'oubli ou de retard, des pénalités seraient appliquées.

Le Service de l'eau solidaire

En cas de difficultés

Si vous rencontrez des difficultés pour payer votre facture d'eau, contactez le Service Clientèle avant la date de règlement indiquée sur votre facture. Selon votre situation, des solutions vous seront proposées, pour éviter une coupure d'eau.

Le programme Eau Solidaire

Pour aider les usagers en difficultés, un ensemble de solutions est proposé par le Service de l'eau, en lien étroit avec les services sociaux des villes et des départements. Les situations d'urgence sont traitées : des chèques d'accompagnement personnalisé pour les abonnés particuliers, ou des aides via le **Fonds de Solidarité Logement** pour le paiement des factures, ainsi que pour les impayés de charges en immeuble collectif. Pour bénéficier de ces aides, prenez contact avec votre Centre Communal (ou Intercommunal) d'Action Sociale.

Le programme **Eau Solidaire** comprend aussi un volet assistance et prévention, afin de sensibiliser les populations les plus fragiles à mieux maîtriser leur consommation d'eau.

Chaque année, 1 % du produit des ventes d'eau est consacré à ces actions.

En savoir plus
Règlement du Service - Art. 30 et 33



Votre espace client sur internet

Avec votre espace client sur internet, vous disposez de toutes les fonctionnalités pour gérer vos relations avec le Service de l'eau sans vous déplacer.

Votre espace client est accessible par www.sedif.com, espace "abonnés". Il vous permet de :

➤ Gérer votre abonnement

- visualiser les informations de votre (ou de vos) contrat(s) d'abonnement
- modifier votre adresse de correspondance
- résilier un contrat lorsque vous déménager

➤ Consulter et payer vos factures

- accéder à votre dernière facture
- consulter l'historique de vos factures sur 3 ans
- opter pour le prélèvement bancaire en ligne
- payer votre dernière facture

➤ Suivre votre consommation d'eau

- accéder à l'historique de vos consommations
- estimer votre consommation en ligne grâce au simulateur de consommation (cf. page 7)
- transmettre le relevé de votre compteur d'eau



Pour créer votre espace client, allez sur le site www.sedif.com, espace "abonnés" : cliquez sur "Créez votre espace client" et saisissez votre adresse e-mail ainsi qu'un mot de passe et vos références client (numéro indiqué sur la facture).

Pour activer votre compte : cliquez sur le lien indiqué dans le mail de confirmation que vous recevrez peu après.

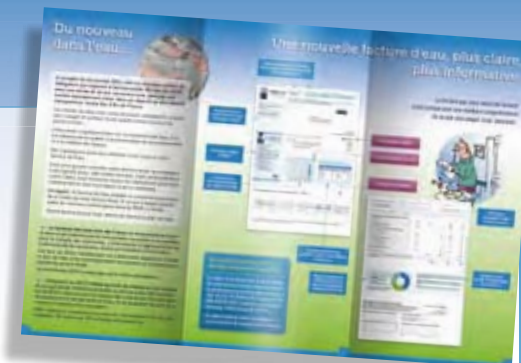
EN SAVOIR PLUS SUR VOTRE EAU

Sur le site www.sedif.com, vous pouvez consulter les données de qualité de l'eau, prendre connaissance des derniers résultats d'analyse sur les principaux paramètres, découvrir comment s'organise le contrôle sanitaire de l'eau. Vous pouvez aussi connaître le détail du prix de l'eau dans votre commune, mis à jour chaque trimestre.

Vous informer

Chaque trimestre, avec la facture d'eau, la **Lettre Clario** apporte aux abonnés des informations sur les services, le prix et la qualité de l'eau, sur les bons gestes de consommation...

Des fiches d'information sur la qualité de l'eau sont à votre disposition sur www.sedif.com ou sur demande auprès de notre Service Clientèle :



- La qualité de l'eau : une vigilance permanente
- La qualité de l'eau dépend aussi de vous
- Le calcaire, une présence naturelle dans l'eau
- Le chlore, un allié contre les bactéries
- Nitrates et pesticides, idées reçues et réalité
- Le plomb dans l'eau, la maîtrise des risques

> Sur votre facture et sur le site internet, retrouvez l'Etiquette de l'eau de votre commune

Eau de Seine (usine de Choisy-le-Roi)			
Minéralisation moyenne en mg/litre			
Calcium	89,2	Chlorures	29,2
Magnésium	4,1	Sulfates	32,9
Sodium	17,5	Bicarbonates	214
Potassium	3,3	Fluor	0,1

Le Plus Clario

La qualité de l'eau par courriel

➔ Si vous voulez en savoir plus sur votre eau, son origine, sa qualité, les meilleures pratiques pour la préserver, abonnez-vous à la lettre "Qualité eau" trimestrielle. Elle vous sera adressée par courriel. Ce service gratuit est disponible en appelant le 0811 900 900.

Le Plus Clario

Le bilan à 6 mois

➔ Abonné depuis 6 mois, vous appelez notre Service Clientèle : à l'aide d'un questionnaire simple et rapide, vos pratiques de consommation sont évaluées et des conseils vous sont donnés. Avec ce bilan gratuit, vous connaissez votre profil consommateur et apprenez comment réduire vos factures.

Les 12 engagements Clario

Engagement n°1 : être joignable facilement et vous répondre vite

- 90 % des appels traités
- réponse le jour même aux messages téléphoniques déposés avant 16h30
- réponse aux courriers sous 8 jours
- prise en charge des réclamations sous 3 jours
- réponse aux courriels sous 2 jours

Engagement n°2 : ne pas vous faire perdre de temps et intervenir vite

- rendez-vous sur plage horaire de 2 heures
- intervention d'urgence sous 2 heures
- appel 1/2 heure avant d'arriver, si vous le souhaitez

Engagement n°3 : vous simplifier le raccordement en cas de construction neuve

- un interlocuteur spécialisé
- devis sous 8 jours, travaux sous 10 jours après validation du devis
- choix entre 3 types de branchements

Engagement n°4 : vous assurer l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez

- mise en eau sous 24 heures
- conseiller dédié la première année

Engagement n°5 : réagir vite à vos réclamations sur le goût et l'aspect de votre eau

- prélèvement eau sous 24 heures et envoi des premiers résultats sous 48 heures

Engagement n°6 : vous informer sur l'origine et les qualités de votre eau

- l'Étiquette de l'eau: une information locale sur les qualités de votre eau

Engagement n°7 : vous prévenir et vous informer en cas de coupure d'eau

- appel téléphonique en cas de coupure non programmée
- secours en eau au-delà de 4 heures d'interruption

Engagement n°8 : vous adresser une facture sur consommation réelle

- facturation au réel sur autorelevé ou télérelevé

Engagement n°9 : partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction

- publication des résultats d'enquêtes une fois par an

Engagement n°10 : participer à la solidarité

- un programme Eau Solidaire pour les plus démunis

Engagement n°11 : vous aider à moins consommer

- détection des surconsommations et bilan par téléphone

Engagement n°12 : garantir le service zéro carbone

- neutralité des émissions carbone

Pour garantir à tous, et à tout moment, une qualité d'eau et une qualité de service au plus haut niveau, votre Service de l'eau a identifié trois pôles d'exigence :

- > disponibilité et assistance
- > information et clarté
- > solidarité et respect de l'environnement

En savoir plus
Règlement du Service – Annexe A

VOTRE SERVICE DE L'EAU EST CERTIFIÉ NF SERVICE CENTRE DE RELATION CLIENT, DES EXIGENCES QUI FONT LA DIFFÉRENCE :

- > faciliter l'accès aux services et délivrer une information préalable sur les coûts d'utilisation
- > assurer la prise en charge téléphonique du client en moins d'une minute trente
- > répondre par courrier ou courriel dans les délais annoncés
- > fournir un accueil professionnel dans le respect des règles d'éthique, de confidentialité et de courtoisie
- > apporter des réponses fiables, maîtrisées et adaptées au client
- > assurer la traçabilité de chaque demande et de la réponse apportée
- > valider avec le client la compréhension réciproque des termes de l'échange et des suites convenues
- > gérer les réclamations et les demandes de recours
- > mesurer le niveau de satisfaction des clients en réalisant une enquête annuelle

Nous prenons en compte votre perception du goût et de la qualité de l'eau :

- > nous développons un Observatoire du Goût et si vous le souhaitez vous êtes intégré au panel,
- > si vous le demandez, une languette, pour mesurer le taux de calcaire de votre eau, vous est adressée sous 8 jours.

Aidez-nous à lutter contre le gaspillage, signalez-nous les fuites !

- > Si vous constatez dans la rue un écoulement d'eau inexplicé, appelez nous 24h/24 au 0 811 900 918.

Votre Service de l'eau s'engage sur un programme de reforestation à travers la planète.

- > Lors de votre abonnement ou de la souscription à certains services, nous vous invitons à devenir vous aussi acteur de ce programme en choisissant où planter un arbre.

Plus d'informations sur le site www.sedif.com

LE SERVICE "CONFIANCE"

Si vous en faites la demande, vous bénéficierez d'un **conseiller clientèle dédié**. Vous aurez affaire à lui pour chaque contact avec le Service de l'eau. Vous pourrez désigner un proche pour effectuer vos démarches. Vous pourrez aussi définir un mot de passe que nos techniciens devront formuler lorsqu'ils se présentent à votre domicile. Ce service, conçu pour nos abonnés les plus fragiles ou isolés, est gratuit et accessible sur simple appel au 0811 900 900.

En savoir plus
Règlement du Service – Annexe B



Questions / Réponses

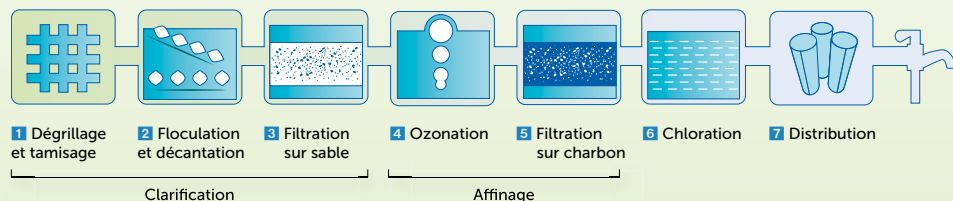


1 D'où vient l'eau du robinet ? Comment est-elle traitée ?

L'eau du robinet est d'origine superficielle (rivières, lacs, fleuves ...) ou souterraine (nappes phréatiques). L'eau brute subit plusieurs étapes de traitements pour la rendre propre à la consommation humaine :

- **Dégrillage et tamisage** : une grille arrête les plus gros déchets (feuilles, déchets végétaux, ...) puis des tamis à mailles fines retiennent les débris les plus petits (moins de 1mm).
- **Floculation et décantation** : sous l'effet d'un coagulant, les déchets encore présents dans l'eau (poussières, particules de terres, ...) forment des flocons plus lourds que l'eau, qui se déposent au fond du bassin de décantation. 90% des matières en suspension sont ainsi éliminées.
- **Filtration biologique sur sable** : l'eau traverse un filtre à sable pour éliminer les matières encore visibles à l'œil nu.
- **Ozonation** : l'eau est désinfectée grâce à l'ozone qui a une action bactéricide et virulicide.
- **Filtration sur charbon** : l'eau traverse un filtre à charbon actif en grain pour retenir les micropolluants comme les pesticides. Cette étape est remplacée à Méry-sur-Oise par la filtration sur membranes (nanofiltration).
- **Chloration** : c'est la dernière étape. On ajoute du chlore à la sortie de l'usine de production et sur différents points du réseau de distribution afin de maintenir la qualité de l'eau tout au long de son parcours dans les canalisations.

Principe d'une filière de traitement



2 Comment l'eau potable est-elle contrôlée ?

L'eau du robinet répond à des normes strictes inscrites dans le Code de la santé publique. Ces normes ont été fixées selon un principe de précaution maximale, qui protège même les personnes dont la santé est la plus fragile.

Elles reflètent deux préoccupations essentielles :

- **la santé publique** : l'eau ne doit pas contenir de bactéries ou de virus susceptibles de provoquer des maladies ni de substances dites "indésirables" (fluor, nitrates) ou toxiques (plomb, chrome) au-delà des normes,
- **le confort et le plaisir aussi** : l'eau doit présenter une saveur et une odeur acceptables par le consommateur, être claire et équilibrée en sels minéraux.

Le contrôle de la qualité de l'eau porte sur 63 paramètres différents dont 54 au titre de la réglementation.

Au total, plus de 350 000 analyses par an sont ainsi effectuées sur le territoire du SEDIF :

- celles qui sont définies par l'ARS (Agence Régionale de Santé),
- celles qui sont réalisées par l'exploitant Veolia Eau d'Île-de-France (certifié ISO 22 000).

Eau de Marne (usine de Neuilly-sur-Marne)			
Minéralisation moyenne en mg/litre			
Calcium	98,9	Chlorures	28,3
Magnésium	8,6	Sulfates	53,7
Sodium	12,5	Bicarbonates	239
Potassium	2,9	Fluor	0,2

Une synthèse des résultats d'analyses est adressée chaque année à l'ensemble des consommateurs. Vous pouvez retrouver les caractéristiques de votre eau sur l'Etiquette de l'eau qui figure sur votre facture.

3 Quelles précautions prendre pour préserver la qualité de son eau ?

- Pour la cuisine, faites chauffer de l'eau froide plutôt que de prélever directement de l'eau chaude au robinet. En effet, la chaleur, en circuit de chauffage sanitaire, favorise le développement des bactéries et la dissolution des métaux.
- Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau jusqu'à ce qu'elle soit fraîche avant de la boire. C'est le meilleur moyen pour évacuer l'eau qui a stagné dans les tuyaux.
- L'eau se conserve mieux à l'abri de l'air et de la lumière. N'hésitez pas à la mettre au réfrigérateur dans une carafe bouchée et consommez-la dans les 24 heures. Pensez également à changer régulièrement vos glaçons.
- Les filtres et accessoires de robinetterie doivent être régulièrement nettoyés pour éviter le développement des bactéries. De même les équipements spéciaux (adoucisseur, antitartre) doivent faire l'objet d'un contrôle sérieux et régulier pour ne pas altérer la qualité de l'eau du robinet.



4 Pourquoi l'eau est-elle indispensable à notre santé ?

Composant 60 à 70% de notre corps, l'eau est le garant de notre équilibre physiologique. Élément essentiel du sang, elle sert en particulier à éliminer les substances toxiques du corps et à réguler sa température. La qualité d'eau dans notre organisme est ajustée en permanence. Des variations excessives – au delà de 3% – peuvent avoir des conséquences sur la santé (déshydratation par exemple). Le corps humain ne possède pas de réserve d'eau, et un apport régulier lui est nécessaire pour compenser les pertes liées à son activité.



Chaque jour, 2,5 litres sont éliminés. Il faut donc boire suffisamment tout au long de la journée pour reconstituer ses réserves. Les aliments (fruits, légumes, lait ...) apportent 1 litre. L'eau du robinet contient des sels minéraux dont notre organisme a besoin. Certaines personnes doivent boire davantage, notamment les femmes enceintes, les personnes âgées, les sportifs, et les enfants dont les besoins en eau sont proportionnellement 3 à 5 fois plus importants que chez l'adulte.

5 Eau du robinet, eau minérale, eau de source : les différences

L'eau du robinet provient des cours d'eau ou des nappes souterraines. Soumise à une réglementation très stricte, elle subit des traitements adaptés avant d'être transportée dans les canalisations et distribuée au domicile des consommateurs.

L'eau de source est d'origine souterraine.

Sa composition naturelle ne peut être modifiée, sauf par l'ajout éventuel de gaz carbonique. Une eau de source commercialisée sous un même nom peut provenir de sources différentes et de régions parfois éloignées.

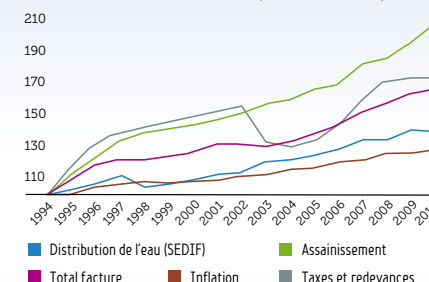
Les eaux minérales sont également d'origine souterraine. Elles ne doivent subir aucun traitement et certaines sont naturellement gazeuses. Leurs propriétés médicales expliquent que l'appellation "eau minérale naturelle" soit accordée par le ministère de la Santé. Il est recommandé de ne pas boire toujours la même eau minérale.

Eau de l'Oise (usine de Méry-sur-Oise)			
Minéralisation moyenne en mg/litre			
Calcium	60,0	Chlorures	30,2
Magnésium	3,3	Sulfates	22,0
Sodium	20,2	Bicarbonates	174
Potassium	2,8	Fluor	0,1

6 Comment évolue le prix de l'eau ?

En 15 ans, le coût de la distribution de l'eau n'a augmenté que de 2,3% par an. Mais dans ce même temps, la hausse des taxes (+3,7% par an) et celle du coût de l'assainissement (+4,6% par an) ont représenté ensemble les deux tiers de l'augmentation de la facture. En 2011, la part "distribution de l'eau" baisse d'environ 20%.

Évolution comparée des composantes de la facture et de l'inflation (base 100 en 1994)



7 Comment maîtriser votre consommation d'eau ?

Vous pouvez réduire le montant de votre facture en adoptant certaines habitudes simples. Voici quelques conseils pour éviter de gaspiller l'eau et maîtriser votre consommation.

Au quotidien :

- ne laissez pas couler l'eau en vous lavant les dents ou lorsque vous vous savonnez les mains
- pour la toilette, préférez la douche au bain
- rincez la vaisselle dans un bac plutôt que sous l'eau du robinet
- pour le linge, faites plutôt une machine "pleine" que plusieurs en "demi-charge"
- pour les toilettes, équipez-les d'une chasse d'eau double débit

Arrosez malin :

- pour l'arrosage de votre jardin, privilégiez les systèmes de "goutte-à-goutte"
- un binage vous fait économiser plusieurs arrosages
- un peu de paille au pied des plantes conserve l'humidité
- pour éviter l'évaporation, il vaut mieux arroser le soir en été, le matin au printemps et à l'automne
- consultez la météo : on ne fera jamais moins cher qu'une bonne averse !

Lorsque vous vous absentez plus de trois jours, pensez à fermer votre robinet d'alimentation générale, ce qui vous évitera toute mauvaise surprise à votre retour et empêchera qu'il se grippe.



À votre écoute

L'Observatoire de la Qualité

Pour être encore mieux à l'écoute de ses 4 millions de consommateurs, le SEDIF a mis en place depuis 2002 l'**Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau**.

Cet outil permet de mesurer en continu la satisfaction des consommateurs d'eau, au moyen d'enquêtes téléphoniques réalisées par l'institut TNS/SOFRES. Ainsi sont mis en lumière les points forts du service public de l'eau potable, mais également les motifs d'insatisfaction à partir desquels le Service de l'eau peut améliorer ses performances. Tout au long de l'année, 4000 consommateurs d'eau sont interrogés par vagues d'appels, sur l'ensemble des communes desservies par le SEDIF.

Quatre catégories sont concernées :

- Particuliers abonnés
- Particuliers non abonnés
- Gestionnaires d'immeubles collectifs
- Etablissements recevant du public

En 2009, toutes catégories confondues, 95 % des consommateurs du SEDIF faisaient confiance au service public de l'eau. Retrouvez les principaux résultats de l'Observatoire sur www.sedif.com et chaque année dans la Lettre Clario.

RÉPONDRE À VOS RÉCLAMATIONS

- > votre réclamation nous intéresse et vous pouvez nous la transmettre par courrier à :
Service Réclamation – Veolia Eau d'Ile-de-France – 94 417 Saint-Maurice Cedex
ou par téléphone : **0 811 900 900**
- > votre demande est prise en charge par des professionnels,
- > nous savons présenter nos excuses,
- > vous êtes régulièrement informés de l'avancement de votre dossier,
- > nous nous assurons que vous êtes satisfait en fin de traitement,
- > vous avez accès à un dispositif de recours interne au service, puis à la médiation de l'eau en cas de difficulté,
- > votre réclamation sert à améliorer le service.

En savoir plus
Règlement du Service – Art. 37

