

❖ Pour nous contacter



0 811 900 900*

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

Tarifification 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

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



- Les réponses à vos questions
- Nos engagements

Le Guide
Consommateur

Clario



Création Agence ESPERANTO - Crédits photos 123RF, Le square/F. Benausse/A. Desvaux/W. Crozes - Réf. SC.11 - A. (011)



www.sedif.com

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



Bonjour,

Vous habitez dans l'une des 142 communes desservies par le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF). Sur ce territoire résident au total plus de 4 millions d'habitants, autant de consommateurs d'eau.

Comme tout consommateur, vous avez droit à l'information et aux services que le SEDIF et son délégataire Veolia Eau d'Ile-de-France ont mis en place.

Qui fait quoi, d'où vient votre eau, comment sa qualité est-elle garantie, de quoi se compose son prix, où se trouve l'information sur l'eau... autant de questions auxquelles ce guide se propose de répondre.

Bonne lecture.



Sommaire

Service public de l'eau : qui fait quoi ?

Page 4

La qualité de l'eau avant tout

Page 6

Comment maîtriser votre consommation d'eau

Page 8

Tout savoir sur le prix de l'eau

Page 9

Le Service de l'eau solidaire

Page 10

Le Service de l'eau à votre écoute

Page 11

Nos engagements

Page 12

Clario



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

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.

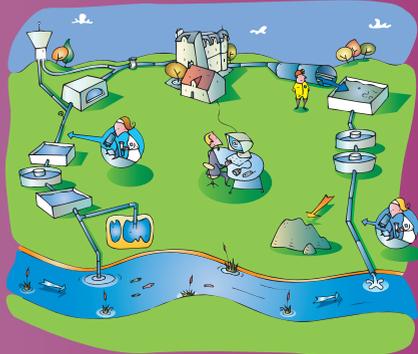
Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France est responsable de la production et de la distribution de l'eau potable, en qualité et en quantité, pour le compte des communes, communautés d'agglomération ou communautés de communes, qui lui ont transféré cette mission. Les élus du SEDIF, représentant les collectivités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



La qualité de l'eau avant tout

Le SEDIF et son délégataire Veolia Eau d'Ile-de-France sont responsables de la qualité sanitaire de l'eau distribuée. L'eau est le produit alimentaire le plus contrôlé.

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.

CALCAIRE, MON EAU ?



L'eau du robinet est un produit alimentaire qui apporte à votre organisme des éléments indispensables à son équilibre, des sels minéraux en particulier. La teneur en sels de calcium et de magnésium détermine la dureté de l'eau. Une eau dure est communément appelée "calcaire". En Ile-de-France, l'eau est d'une dureté moyenne. Le calcaire est un inconvénient pour les appareils ménagers mais c'est aussi un complément alimentaire pour votre corps. Pour connaître la dureté de votre eau : www.sedif.com



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 par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et par l'exploitant Veolia Eau d'Ile-de-France (certifié ISO 22 000). Une synthèse des résultats d'analyses est adressée chaque année à l'ensemble des consommateurs.

L'eau est un produit du terroir. Sa teneur en minéraux dépend de sa provenance et de la nature des sols qu'elle a traversés. L'Etiquette de l'eau, disponible sur www.sedif.com, espace "abonnés", a été conçue pour vous apporter une information précise sur la minéralité de votre eau.

Sa teneur en minéraux donne à l'eau son goût et sa saveur ; elle apporte à votre organisme des substances dont il a besoin.

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	17,5	Bicarbonates	239
Potassium	2,9	Fluor	0,2

Le Plus Clario

La qualité de l'eau par courriel

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

Comment maîtriser votre consommation d'eau ?

Voici quelques conseils pour éviter de gaspiller l'eau 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
- Evitez les appareils ménagers trop gourmands : lorsque vous choisissez un modèle de lave-linge ou de lave-vaisselle, soyez attentif à sa consommation d'eau

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.

POUR MAÎTRISER VOTRE CONSOMMATION : UN SIMULATEUR EN LIGNE

> Grâce au simulateur de consommation que vous trouverez sur la page EcoConso de notre site internet, vous évaluez vos pratiques de consommation. En fonction des ordres de grandeur indiqués, et de vos propres besoins en eau, vous pourrez faire évoluer vos habitudes et vos équipements, et mieux maîtriser votre consommation.



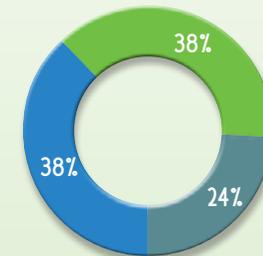
Tout savoir sur le prix de l'eau

En moyenne, l'eau représente moins d'1% du budget d'un ménage.

Le prix TTC d'un mètre cube d'eau comprend trois parts :

- Une part correspond au service public de l'eau potable qui, dans votre commune, est sous la responsabilité du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France. Cette part recouvre le prélèvement de l'eau dans la ressource (rivières, nappes souterraines), son traitement dans les usines de production d'eau potable, sa distribution dans les canalisations jusqu'au domicile des consommateurs, le contrôle de sa qualité, la gestion du service et des relations avec les consommateurs abonnés (facturation, interventions,...).
- Une part correspond à la collecte et au traitement des eaux usées : les redevances d'assainissement sont reversées aux collectivités en charge de cette responsabilité notamment le SIAAP pour la région parisienne.
- Une part, enfin, correspond à des taxes et redevances destinées à divers organismes :
 - L'Agence de l'Eau Seine-Normandie, qui finance des actions de protection de la ressource en eau
 - VNF (Voies Navigables de France) qui assure l'entretien des cours d'eau navigables

Pour une consommation moyenne de 120 m³/an



- Production et distribution d'eau potable
- Collecte et traitement des eaux usées
- Taxes et redevances



Le Service de l'eau solidaire

L'eau est un bien vital. Le service public se préoccupe d'en assurer l'accès à tous.

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.



Le Service de l'eau 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.



DES FICHES D'INFORMATION À VOTRE DISPOSITION

> Chlore, calcaire, nitrates, maîtrise de sa consommation, prix de l'eau... autant de sujets sur lesquels vous souhaitez peut-être en savoir plus. Vous pouvez demander ces fiches au 0811 900 900 ou les télécharger sur internet (www.sedif.com).

Nos engagements

Délégataire du SEDIF, Veolia Eau d'Ile-de-France prend des engagements de qualité de service auprès de tous ses consommateurs, en matière de disponibilité et d'assistance, d'information et de clarté, de solidarité et d'environnement.

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

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

Vous informer sur l'origine et les qualités de votre eau

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

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

Partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction

- publication des résultats d'enquêtes une fois par an

Participer à la solidarité

- un programme Eau Solidaire pour les plus démunis

Garantir le service zéro carbone

- neutralité des émissions carbone



Retrouvez tous nos engagements dans la fiche "Les 12 engagements Clario" disponible au 0811 900 900 ou sur le site www.sedif.com.