

# Clario

Mon service de l'eau

La lettre de votre Service de l'eau en Ile-de-France

LA QUALITÉ DE VOTRE EAU

## L'eau du robinet, sûre et contrôlée

La potabilité, qu'est-ce que c'est ? Il s'agit d'un niveau de qualité d'eau sans risque sanitaire et parfaitement propre à la consommation humaine. En général, l'eau n'est pas potable à son état naturel. Pour le devenir, elle doit répondre à des critères très stricts et passer par plusieurs étapes de traitement, entre son captage et sa distribution. Mais quels sont ces paramètres ? Quelles sont les instances qui les établissent ? Réponse en trois points.

### Qui fixe les normes ?



L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) établit des principes internationaux sur la qualité de l'eau et la santé humaine.

L'Europe se fonde sur ces recommandations pour élaborer une directive "eau potable". Une fois votée par le Parlement Européen, chacun des États membres doit l'appliquer dans son pays. Mais un pays peut choisir d'être encore plus exigeant. C'est le cas de la France qui a transposé la directive-cadre sur l'eau dans le Code de la Santé Publique en la complétant sur plusieurs points.

### Le SEDIF et Veolia Eau d'Ile-de-France vont plus loin

Sur le territoire du SEDIF, le Service de l'eau va au-delà de ce que la réglementation française impose, que ce soit pour le volume d'analyses ou le nombre de paramètres surveillés.

+ de 400 000 analyses par an effectuées pour surveiller la qualité de l'eau, dont près de 220 000 réalisées en plus de celles exigées par l'ARS

Certification ISO 22000 relative à la sécurité des denrées alimentaires

65 paramètres surveillés dont 54 au titre de la réglementation française

210 capteurs QualiO pour analyser l'eau sur son parcours dans le réseau

1 service de recherche et d'études constitué de chercheurs, experts et ingénieurs spécialisés pour pousser plus loin les recherches et développer des innovations

### Quels sont ces paramètres ?



Afin d'être qualifiée de potable selon la réglementation française, l'eau ne doit présenter aucun risque pour la santé, selon un principe de précaution maximale (dans l'hypothèse d'une consommation quotidienne tout au long de la vie et pour les personnes les plus fragiles – enfants, personnes âgées, malades...). Et pour cela, elle doit respecter 54 paramètres de qualité.

Deux grands types de paramètres sont définis : paramètres microbiologiques, pour garantir qu'il n'y a pas de germes ou d'agents pathogènes, et paramètres physico-chimiques, pour vérifier le bon taux de minéralisation, mais également s'assurer qu'aucune substance indésirable ou toxique n'est présente dans l'eau distribuée. Il existe également des paramètres organoleptiques, dits de confort : couleur, odeur et saveur de l'eau.



Pour en savoir plus, rendez-vous sur [iledefrance.ars.sante.fr](http://iledefrance.ars.sante.fr) dans la rubrique Eau du robinet et qualité



### Qui contrôle ?

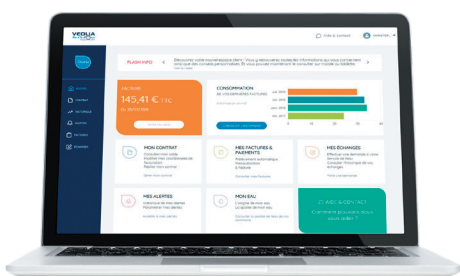


Le contrôle sanitaire est assuré par les Agences Régionales de Santé (ARS) qui mandatent des laboratoires pour contrôler la qualité de l'eau. Chaque ARS met en place son programme de surveillance. Ils peuvent différer selon les régions, en fonction des volumes à traiter, de la ressource, des procédés de traitement mis en oeuvre ou des réseaux. Le producteur d'eau doit également effectuer un certain nombre d'analyses imposées par la réglementation. Pour cela, il doit surveiller la qualité de l'eau à la sortie des usines, ainsi que sur le réseau de distribution en différents points. Si les résultats dépassent les seuils imposés, l'ARS demande à l'exploitant de remédier au problème le plus rapidement possible, selon la nature du dépassement, ou ordonne d'interrompre la distribution en cas de risque sanitaire. Le distributeur d'eau peut également mettre en oeuvre un programme supplémentaire d'analyses à chaque étape du traitement, avant la sortie de l'eau des usines, qui lui, n'est pas imposé dans la réglementation. C'est le cas de Veolia Eau d'Ile-de-France qui pratique un suivi tout au long du parcours de l'eau dans les usines afin de distribuer une eau de qualité irréprochable.

# Votre espace client évolue



Après son lancement en début d'année, votre espace client continue à s'enrichir de nouvelles fonctionnalités. L'objectif : faire évoluer et personnaliser toujours davantage votre expérience client en tant que client grand compte, dans un environnement encore plus ergonomique. Découvrez les nouvelles fonctionnalités qui vous sont dédiées.



De quoi vous faciliter la vie,  
vous faire gagner encore  
plus de temps et simplifier  
toutes vos démarches !



## Pas d'espace client ?

Comment créer votre  
espace client en 3 clics !

- 1 Rendez-vous sur le site du SEDIF / espace abonnés
- 2 Cliquez sur "Mon espace client"
- 3 Cliquez sur "Créer mon espace client" et accédez au formulaire

- Depuis la page "Contrats", vous avez la possibilité de télécharger un tableau présentant la liste de **tous vos contrats** et leurs caractéristiques.

**Le +** *une vue d'ensemble de ses contrats en un seul clic.*

- Depuis la page d'accueil, vous pouvez télécharger un **récapitulatif de toutes vos dernières alertes consommation** reçues sur les 90 derniers jours, sous format tableau. Il présente les dates et types d'alertes, les contrats et adresses concernés.

**Le +** *un état des lieux des alertes consommation établi rapidement.*

- Vous pouvez donner un **libellé personnalisé** à chacun de vos contrats (complément d'adresse, activité du lieu...)

**Le +** *des contrats plus facilement identifiés*

- Des **fonctionnalités facilitent votre navigation**. Par exemple, vos alertes sur la page d'accueil deviennent cliquables. Vous pouvez ainsi immédiatement voir à quels contrats, elles sont rattachées. Dans "Mes échanges", une barre de recherche a également été mise en place pour que vous puissiez facilement trouver le contrat concerné.

**Le +** *une interface toujours plus intuitive*

- Vous devez raccorder un autre site et devez faire une demande de **branchement neuf**, téléchargez directement sur votre espace client la Fiche de Renseignement et de Déclaration des Usages de l'Eau (FRDUE). Une fois remplie, vous pouvez la renvoyer sous format numérique via l'espace client.

**Le +** *un gain de temps notable.*

- Vous pouvez renseigner **4 autres adresses mail** pour vos alertes consommation. Chacune de ces adresses recevra également les alertes, en plus de l'adresse principale et du numéro de téléphone déjà renseignés.

**Le +** *plusieurs personnes peuvent être prévenues en même temps.*



**09 69 369 900\***  
du lundi au vendredi de 8h à 19h30  
et le samedi de 9h à 12h30



**www.sedif.com**  
(espace abonnés)



**Site d'accueil de Saint-Denis**

Immeuble Le Spallis-2 rue Michael Faraday  
(M<sup>e</sup> Carrefour Pleyel, sortie n°2)  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45  
et le samedi de 9h00 à 11h45



**URGENCE FUITE (24H/24)**  
**09 69 369 918\***



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

\*Numéros Cristal (appel non surtaxé)