



VOTRE GUIDE CLIENT

Votre abonnement pas à pas



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

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

Faisons connaissance

Vous venez de souscrire un abonnement avec le Service public de l'eau et vous vous posez 1000 questions! Qui fait quoi? En quoi consiste votre installation? Comment entretenir votre compteur? Comment faire son relevé? Quels sont les modes de paiement à votre disposition? Et la facturation, comment ça marche? C'est toute la raison d'être de ce guide d'information, qui vous apportera aussi des conseils pratiques pour mieux consommer votre eau du robinet au quotidien.

Bonne lecture!

UN SERVICE PUBLIC
TOUJOURS
À VOS CÔTÉS

P. 04



LE SERVICE
PUBLIC DE L'EAU,
UN ACTEUR
ENGAGÉ

P. 06

TOUT
COMPRENDRE
SUR VOTRE
BRANCHEMENT

P. 08



NOS CONSEILS
POUR MIEUX
MAÎTRISER
VOTRE CONSO

P. 10

VOTRE ESPACE
CLIENT

P. 12



TOUT SAVOIR
SUR VOTRE
FACTURE

P. 14

MOYENS
DE PAIEMENT :
C'EST VOUS
QUI DÉCIDEZ!

P. 16

NOS 12
ENGAGEMENTS

P. 18



UN SERVICE PUBLIC TOUJOURS À VOS CÔTÉS

Le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) et son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France, approvisionnent en eau potable près de 4,6 millions d'habitants dans de nombreuses communes d'Île-de-France, dont la vôtre.

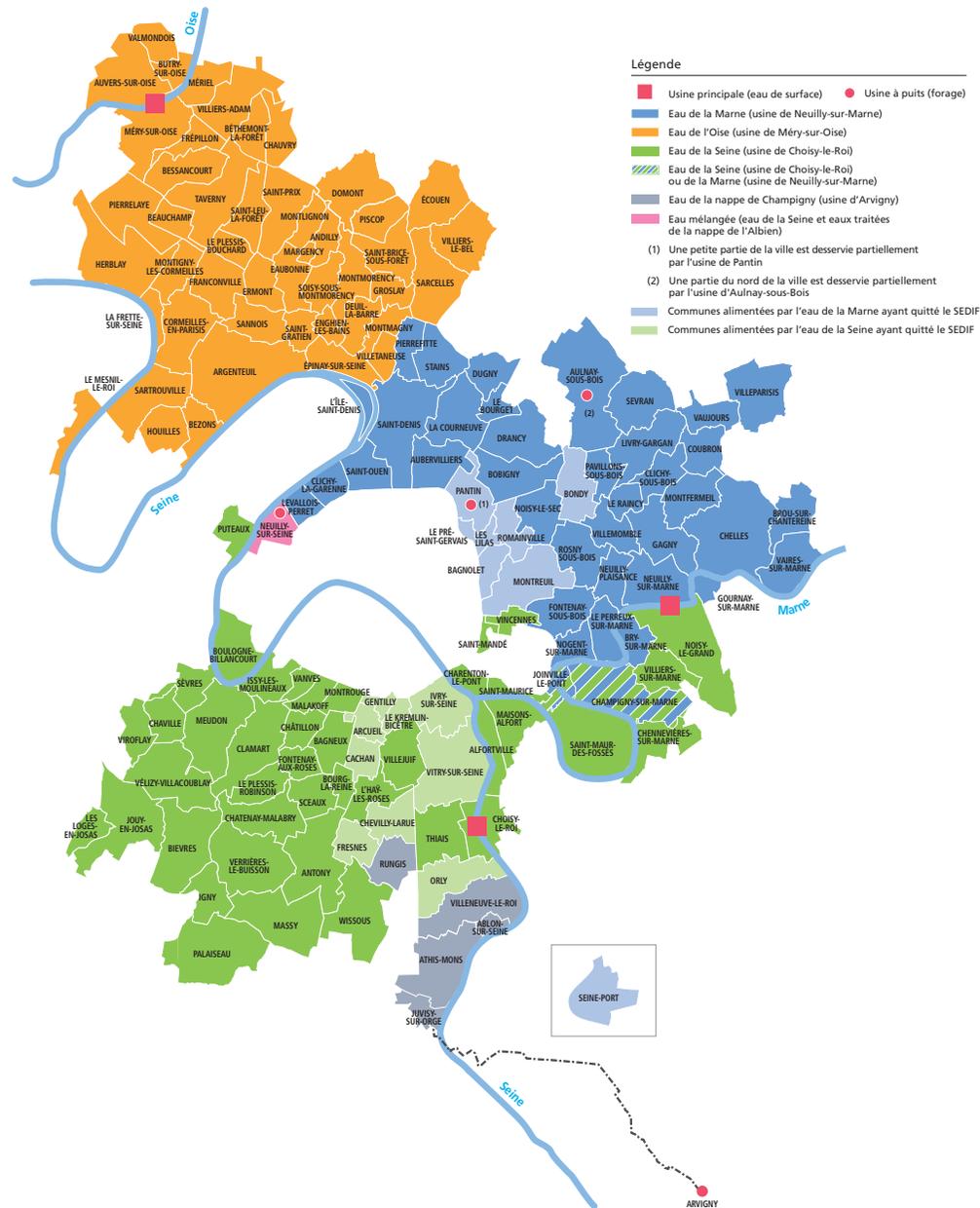
Le SEDIF est responsable de la production et de la distribution de l'eau potable pour le compte des communes, communautés d'agglomération ou communautés de communes, qui lui ont transféré cette mission. Les élus du SEDIF, représentant les collectivités desservies, votent le prix de l'eau et les investissements nécessaires au maintien de la qualité du service rendu. Ses usines, situées sur les grands cours d'eau de la région parisienne (Seine, Marne, Oise), figurent parmi les plus performantes du monde.

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011, Veolia Eau d'Île-de-France (Groupe Veolia) est chargé de l'exploitation des ouvrages de production et de distribution d'eau, du contrôle de sa qualité et de la gestion du service, dont la relation avec vous.



NOTRE ENGAGEMENT

Vous garantir une qualité d'eau et de service au plus haut niveau 24 h/24 et 7j/7.



Près de **300 Md** de litres d'eau produits chaque année

Plus de **770 M** de litres d'eau distribués chaque jour

400 000 analyses effectuées chaque année tout au long du processus de production d'eau potable

LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU, UN ACTEUR ENGAGÉ



Vous avez dit responsable ?

Nous sommes convaincus qu'être un acteur responsable consiste à anticiper et à prendre toutes les mesures nécessaires pour mieux maîtriser l'impact environnemental de nos activités, et à soutenir, par des actions concrètes, d'autres structures qui œuvrent pour préserver l'équité sociale.

Retrouvez le détail de nos engagements sur

guide.vedif.eau.veolia.fr

90,7 %
du volume d'eau potable introduit dans le réseau parvient aux consommateurs

- 30 %
d'émissions de CO₂ entre 2011 et 2020

100 %
de l'électricité consommée dans les installations du SEDIF en 2020 était d'origine renouvelable



Protéger la ressource en en maîtrisant l'usage

Nous mettons tout en œuvre pour limiter l'impact environnemental de notre activité et préserver l'eau depuis la source où elle est prélevée jusqu'à votre robinet. Grâce aux actions menées (recherche préventive de fuites, interventions rapides des équipes terrain, innovations...), les pertes d'eau sur notre réseau sont très minimales : 90,7 %* du volume d'eau potable introduit dans le réseau de distribution parvient aux consommateurs. Mais nous engageons pour la protection de la ressource en eau, c'est aussi nous engageons à vous donner toutes les clés pour vous aider à en faire le meilleur usage possible : enjeux, bons gestes, astuces, tutos...



Préserver la biodiversité

Fauche tardive pour favoriser le développement de la biodiversité, semis de prairies fleuries, installation de ruches et d'hôtels à insectes, abandon définitif des produits chimiques pour l'entretien de nos espaces verts... Sur l'ensemble de nos sites, la protection de la biodiversité est au cœur de nos actions. L'objectif ? Permettre à la faune et à la flore de s'épanouir en harmonie avec nos activités.



Limitier notre impact sur le climat

Entre 2011 et 2020, les émissions de CO₂ de notre exploitation ont été réduites de 30 %. Un résultat qui s'explique par l'utilisation de plus en plus importante des énergies renouvelables, l'emploi de véhicules électriques lors de nos interventions, la maîtrise toujours plus grande de notre consommation d'énergie et de produits chimiques. Nous soutenons également des programmes de reforestation dans des pays en développement qui servent à la régénération des milieux naturels fragiles et riches en biodiversité comme les mangroves. La somme de toutes ces actions permet ainsi au Service public de l'eau de proposer un service neutre en carbone.



Soutenir les start-up et les associations

Nous soutenons des start-up et associations dites à « impact social » qui cherchent à concilier activité économique et équité sociale. Le programme Pop Up by Veolia favorise ainsi la collaboration avec des start-up présentes sur le territoire du Service public de l'eau, en partenariat avec l'accélérateur d'entreprises sociales Antropia ESSEC.

* En 2017, la moyenne française du taux de rendement était de 79,8 %.

TOUT COMPRENDRE SUR VOTRE BRANCHEMENT



Qu'est-ce qu'un branchement ?

Un branchement d'eau potable, c'est l'installation qui va de la canalisation située sous la voie publique jusqu'à votre compteur. Il permet votre approvisionnement en eau.

Qui est responsable de quoi ?

Les éléments situés entre la conduite publique et votre compteur sont de la responsabilité du Service public de l'eau, qui en assume l'entretien et les réparations. Mais si le branchement (tuyau reliant la conduite au compteur) et le compteur se trouvent à l'intérieur de votre propriété, vous devez en assurer la surveillance et veiller à leur accessibilité. Les éléments qui se trouvent après votre compteur sont quant à eux sous votre responsabilité.*

* Les compteurs d'eau ne sont pas toujours situés au même endroit (en limite de propriété, dans la propriété...): le régime de responsabilité change en fonction de leur emplacement.



Retrouvez l'interview de
Charles et Sébastien, experts
Veolia Eau d'Île-de-France, sur
guide.vedif.eau.veolia.fr

Qui assure l'entretien du compteur ?

Le Service public de l'eau s'occupe de l'installation, des réparations et du remplacement du compteur si nécessaire. En revanche, de votre côté, vous devez veiller à ce qu'il soit toujours accessible et dégagé pour nous permettre d'effectuer son relevé, de le vérifier ou de l'entretenir. Cela vous donne également la possibilité de couper l'eau facilement en cas d'urgence ou de départ en vacances. Et en hiver, pensez à le protéger du froid, car si celui-ci gèle, les frais de réparation peuvent être à votre charge.

5 conseils pour protéger votre installation

1. Ne pas raccorder un autre réseau d'eau, comme une citerne de récupération d'eau de pluie, au réseau public d'eau potable.
2. Nous prévenir si vous effectuez des modifications sur votre réseau pour de nouveaux besoins (installation d'une piscine, création de réseau d'arrosage...). Ils peuvent avoir des conséquences sur la qualité du réseau d'eau potable.
3. Protéger votre installation contre la pression du réseau public en installant un régulateur de pression.
4. En hiver, protéger votre compteur du gel et du froid en l'isolant correctement, avec des plaques de polyuréthane, par exemple.
5. Vérifier que votre installation est aux normes.

Découvrez tous nos conseils
dans notre Foire Aux Questions
accessible depuis votre
espace client!



NOTRE ENGAGEMENT

Vous garantir une relation attentionnée que vous habitez en appartement ou en pavillon. Une relation faite d'expertise, d'écoute, de disponibilité et d'engagement au quotidien... pour que chacune de nos rencontres vous laisse un souvenir positif.



Plus de confort grâce au télérelevé

Aujourd'hui, tous nos compteurs sont télérelevés : ce système, appelé Téléo, nous transmet votre consommation de manière régulière grâce à un module radio placé sur votre compteur.

Les avantages de Téléo :

- Vous êtes facturé sur votre consommation réelle et non sur une estimation.
- Vous n'avez plus besoin de faire le relevé vous-même, ou d'attendre le passage d'un technicien.
- Vous avez accès à votre consommation quand vous le souhaitez depuis votre espace client.
- Vous pouvez paramétrer des alertes pour être averti en cas de surconsommation, parfois synonyme de fuite.
- Vous pouvez consulter votre historique de consommation et comparer son évolution par rapport à des périodes précédentes.

Vérifiez tout de même une fois par an

que les chiffres de votre compteur correspondent à ceux de votre facture. Pour cela, regardez les chiffres noirs sur fond blanc ou blancs sur fond noir. Si ça n'est pas cohérent, n'hésitez pas à nous contacter au 09 69 369 900.

MIEUX MAÎTRISER VOTRE CONSO

Envie de maîtriser davantage votre consommation ?

Vous pouvez réduire
le montant de votre facture
en adoptant certaines
habitudes au quotidien :



Équiper les toilettes
d'une chasse
d'eau double débit.

Pour le linge, faire une
machine « pleine » plutôt que
plusieurs en « demi-charge ».



Privilégier les
systèmes de
« goutte-à-
goutte » pour
arroser le jardin.



Fermer les robinets lorsque
vous vous lavez les dents,
les mains ou lorsque
vous vous rasez.

Rincer la vaisselle
dans un bac plutôt que
sous l'eau du robinet.



Préférer la
douche au bain,
et plutôt 5 minutes
que 15.

Maîtriser davantage votre consommation, c'est possible !

Depuis votre espace client, vous pouvez
suivre votre consommation au
quotidien. Ainsi, vous êtes en mesure
d'évaluer l'impact de vos habitudes.
Vous disposez alors de toutes
les informations pour faire évoluer
vos usages et pour mieux maîtriser
votre consommation.

Détecter les fuites : c'est facile !

Relevez tous les chiffres du compteur,
en particulier les rouges qui
correspondent aux litres et sont donc
les plus susceptibles de bouger, avant
d'aller vous coucher, puis le lendemain
à votre réveil, sans avoir utilisé
l'eau entre-temps. Si les chiffres
ont changé, c'est qu'il y a une fuite...
Pour en identifier l'origine, observez
vos tuyaux (humidité, écoulements)
et écoutez attentivement pour
repérer le son éventuel de gouttes
qui tombent. En effectuant ces
contrôles régulièrement, vous éviterez
toute mauvaise surprise en recevant
votre facture d'eau.

La bonne idée

Pour en savoir plus sur les bons gestes
qui vous permettront de préserver
la ressource et de faire des économies,
**vous pouvez télécharger notre
application Mon eau & Moi** (accessible
gratuitement sur l'App Store et Google
Play), vous rendre sur notre site internet
et votre espace client, **consulter notre
Foire Aux Questions** ou encore **utiliser
notre assistant vocal**.

Ce que vous coûte...

un bain
120 à 180 litres

0,65 €*

une lessive
40 à 100 litres

0,30 €*

une douche
30 à 90 litres

0,25 €*

un lave-vaisselle
15 à 25 litres

0,10 €*

une chasse d'eau
6 à 10 litres

0,03 €*



NOTRE ENGAGEMENT

Mettre à votre disposition
toutes les informations utiles
pour connaître la qualité
de votre eau.

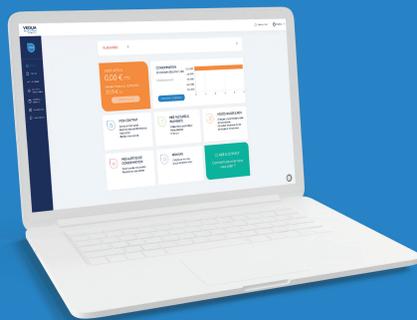
Pour suivre votre consommation
et paramétrer vos alertes,
connectez-vous à votre espace
client depuis



vedif.eau.veolia.fr

* Calculs réalisés sur la base d'un débit moyen de 12 litres/minute au robinet et du prix moyen
de l'eau (assainissement et taxes inclus) sur le territoire du SEDIF : 4,23 € TTC/m³ au 1^{er} janvier 2021.
Le coût de l'énergie consommée pour chauffer l'eau n'est pas inclus.

VOTRE ESPACE CLIENT : VOUS NE POURREZ PLUS VOUS EN PASSER!



Toutes les infos sur votre espace client sur guide.vedif.eau.veolia.fr

Accessible depuis vedif.eau.veolia.fr, votre espace client est simple d'utilisation et vous permet d'effectuer l'ensemble de vos démarches en quelques clics.

Suivre votre consommation d'eau

- consulter l'historique de vos consommations par jour, par semaine ou par mois;
- comparer votre consommation avec d'autres périodes;
- obtenir une prévision du montant de votre prochaine facture.

Paramétrer des alertes

- fixer des seuils de consommation à ne pas dépasser et être prévenu par e-mail ou par sms si c'est le cas.

Gérer votre abonnement

- visualiser les informations de votre (ou de vos) contrat(s) d'abonnement;
- choisir le moyen de paiement qui vous convient le mieux;
- modifier vos informations personnelles;
- résilier un contrat lorsque vous déménagez.

Consulter et payer vos factures

- accéder à votre dernière facture et la régler en ligne;
- consulter l'historique de vos factures sur cinq ans.

Nous contacter

- échanger avec nous via le Live-chat, nous envoyer un message ou demander à être rappelé par téléphone;
- modifier un rendez-vous avec nous directement en ligne;
- retrouver l'historique de tous nos échanges.

Pour créer votre espace client, rendez-vous sur le site vedif.eau.veolia.fr, cliquez sur « Mon espace », situé en haut à droite de la page. Sélectionnez « Je crée mon espace », puis « Je suis abonné ». Saisissez votre numéro de contrat, votre nom et votre adresse e-mail. Un e-mail de confirmation vous est envoyé, il vous suffit alors de cliquer sur le lien fourni pour activer votre compte.

MON EAU & MOI, L'APPLI QUI CHANGE TOUT!

Le Service public de l'eau a lancé son application pour vous en dire plus sur votre eau du robinet et vous aider à mieux la préserver au quotidien. N'attendez plus pour la télécharger et découvrir les nombreuses fonctionnalités faites pour vous!

Au programme : toutes les informations sur votre abonnement et votre consommation, à l'instar de votre espace client. Vous y trouverez aussi les réponses à vos questions sur la qualité, l'origine et le parcours de votre eau du robinet, des conseils pour mieux la préserver... Vous pourrez également signaler des fuites sur la voirie et suivre les travaux en cours sur le réseau.

Simplifiez-vous votre quotidien avec notre assistant vocal

Depuis votre assistant Google, posez vos questions au Service public de l'eau sur votre consommation, votre abonnement, les travaux en cours, la qualité de votre eau. Vous pouvez même jouer à notre quiz et obtenir des astuces de consommation. Pour ça, il vous suffit de demander à votre assistant Google d'être mis en relation avec Veolia Eau d'Île-de-France.



TOUT SAVOIR SUR VOTRE FACTURE



Votre facture en détail

Au cœur de votre relation avec le Service public de l'eau, votre facture d'eau est un moyen de vous informer régulièrement sur l'évolution de votre consommation, sur la répartition de vos dépenses, sur les services mis à votre disposition par le SEDIF et son délégataire, ainsi que par votre commune, mais aussi sur la qualité de votre eau. Voici les clés pour mieux la comprendre.

Les informations essentielles

Sur votre facture, vous retrouverez notamment le récapitulatif de vos données personnelles et celles de votre abonnement (adresse, numéro de contrat, numéro de facture, période de consommation...), le montant et la date limite de paiement, et le nécessaire pour régler par prélèvement (coupon détachable en bas de la facture à compléter et à renvoyer avec votre RIB) ou en espèces (code-barres Eficash pour le règlement des factures de 1000 euros maximum à La Poste). Vous y trouverez également des informations relatives au Service public de l'eau, comme les différents moyens de nous contacter et notre actualité.



Toutes les composantes de votre facture sont détaillées sur

guide.vedif.eau.veolia.fr

Les composantes de votre facture

Avec une seule facture, vous payez différents acteurs, pour plusieurs services !

La distribution de l'eau

Cette partie couvre le captage et le traitement de l'eau, son transport dans les canalisations, le contrôle de sa qualité, l'entretien des réseaux et la gestion de votre abonnement. Le montant est réparti entre le SEDIF pour le financement des investissements et Veolia Eau d'Île-de-France pour le bon fonctionnement du service. Le prix de la distribution de l'eau est identique dans toutes les communes du SEDIF.

La collecte et le traitement des eaux usées (assainissement)

Cette part est perçue par divers organismes (syndicat de communes, départements...) et varie selon les collectivités.

Les redevances à des organismes publics

Les redevances « lutte contre la pollution » et « modernisation des réseaux de collecte » sont versées à l'Agence de l'Eau Seine-Normandie qui aide les collectivités à financer leurs investissements. La taxe VNF quant à elle est versée à Voies navigables de France pour la gestion des cours d'eau.



L'e-facture : un geste simple... et utile

Depuis votre espace client, vous pouvez consulter vos factures en format numérique. Elles sont ensuite accessibles à tout moment et en quelques clics, et ce pendant cinq ans. Et comme les factures papier, elles peuvent vous servir de justificatifs administratifs. C'est donc le choix idéal qui, en plus, permet de faire des économies de papier non négligeables.

Votre première facture

Une fois votre abonnement validé, une première facture vous est envoyée. Son montant couvre la création de votre abonnement au Service public de l'eau, ainsi que la gestion de votre branchement et de votre compteur, tout au long de la vie de votre contrat. Ces frais vous sont facturés une seule fois et vous donnent accès au Service public de l'eau.

Retrouvez votre
espace client depuis
nos sites : sedif.com
et vedif.eau.veolia.fr

MOYENS DE PAIEMENT : C'EST VOUS QUI VOYEZ!



Prélèvement, carte bancaire, TIP SEPA, espèces... tout est possible pour régler votre facture!



Retrouvez tous les détails sur guide.vedif.eau.veolia.fr

Le prélèvement automatique... au top de la tranquillité

Sans souci : plus besoin de penser à votre facture, même en vacances!

Personnalisé : le montant de vos factures est débité selon le rythme de votre choix.

Facile à arrêter : vous pouvez suspendre le prélèvement auprès de votre banque à tout moment.

Simple à activer : munissez-vous de vos coordonnées bancaires IBAN et BIC et connectez-vous à votre espace client. Rendez-vous dans la rubrique « Mes factures & paiements ». Puis, dans « Mes modalités de paiement », sélectionnez « Modifier » et choisissez le prélèvement automatique. Vous n'avez plus qu'à suivre le guide!

Optez pour la mensualisation et profitez de tous ses avantages

- Vous êtes prélevé automatiquement à chaque début de mois, le 5 ou le 10, d'un montant forfaitaire et vous recevez une seule facture (papier ou numérique) par an!
- Grâce au télérelevé, votre échancier est établi sur la base de votre consommation réelle.
- Dix échéances mensuelles sur l'année, fixées avec vous et ajustables à tout moment.

Après avoir émis votre facture annuelle, une régularisation peut être effectuée.

Si vous avez payé davantage que vos consommations réelles, nous vous remboursons la différence. À l'inverse, nous vous prélevons la différence.

EAU SOLIDAIRE, À VOS CÔTÉS EN CAS DE DIFFICULTÉS



Vous rencontrez des difficultés pour payer votre facture d'eau? Le programme Eau Solidaire peut vous aider.

Des conseillers à votre écoute

Si vous faites face à des difficultés de paiement, parlez-en à nos conseillers. Des premières solutions peuvent vous être proposées (règlement de votre facture en plusieurs fois, mise en place de la mensualisation pour vous aider à anticiper ces frais). Ils vous donneront également des conseils pour maîtriser votre consommation d'eau et réduire votre budget.

Des solutions concrètes face aux situations d'urgence

Si vous faites face à des difficultés plus importantes, une aide financière Eau Solidaire peut vous être proposée par le Centre communal d'action sociale (CCAS) de votre ville.

Un suivi personnalisé des copropriétés en difficulté

Si vous êtes responsable d'une copropriété faisant face à un plan de redressement, Eau Solidaire vous accompagne dans la maîtrise de l'eau et dans le processus d'individualisation des contrats de fourniture d'eau si besoin.

NOTRE ENGAGEMENT

Consacrer chaque année 1 % du produit des ventes d'eau à ces actions solidaires, soit 2,5 millions d'euros.



POUR VOUS, ON S'ENGAGE À...



Être joignables facilement et à vous répondre vite



Être réactifs dans nos interventions



Simplifier votre raccordement



Assurer l'eau à votre arrivée



Réagir rapidement à vos réclamations



Vous informer sur l'origine et la qualité de votre eau



Vous prévenir et vous informer en cas de coupure d'eau



Être transparents sur votre facturation



Partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction



Être solidaires des plus fragiles



Vous aider à moins consommer et à protéger la ressource



Garantir le service zéro carbone



Des outils à disposition pour vous accompagner au quotidien

Parce que nous considérons que le service que nous vous devons doit être irréprochable, nous mettons à votre disposition de nombreux outils de communication visant à répondre à l'ensemble de vos interrogations sur votre abonnement et sur le Service public de l'eau, pour vous simplifier la vie.

- Avec votre facture, vous recevrez **la lettre Clario**, une fois par trimestre, et **l'étiquette de l'eau** de votre commune, une fois par an.
- La **newsletter Clario** envoyée à votre adresse e-mail plusieurs fois par an vous informe sur votre eau du robinet.
- La **FAQ**, Foire Aux Questions, accessible depuis le site vedif.eau.veolia.fr et depuis votre espace client, pour répondre à toutes vos questions sur le Service public de l'eau.
- Le **site sedif.com**, pour obtenir toutes les infos, notamment sur la qualité de l'eau.
- Le **site vedif.eau.veolia.fr**, où vous pourrez notamment accéder à votre **espace client**.
- La **chaîne YouTube Veolia Eau d'Île-de-France** et nos réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn) pour tout voir et tout comprendre.



POUR NOUS CONTACTER



Par téléphone 09 69 369 900

Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h 30
et le samedi de 9 h à 12 h 30.
Numéro Cristal (appel non surtaxé).



Sur internet vedif.eau.veolia.fr

Depuis la rubrique « Mes démarches ».



Sur le Live-chat

Accessible depuis votre espace client.
Du lundi au vendredi. Pour en savoir plus sur
les horaires, n'hésitez pas à consulter
votre espace client.



Par courrier

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



Sur notre site d'accueil

Immeuble Le Spallis
2 rue Michael Faraday
93200 Saint-Denis
(M° Carrefour Pleyel, sortie n° 2)
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 45
et le samedi de 9 h à 11 h 45.



Une urgence fuite?

Si vous constatez une fuite sur notre réseau,
vous pouvez nous aider à intervenir
au plus vite en nous signalant l'incident
depuis l'application Mon eau & Moi
ou au **09 69 369 918**.

Service continu 24 h/24 et 7 j/7.
Numéro Cristal (appel non surtaxé).