



Les indicateurs réglementaires

Les indicateurs du RPQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Les indicateurs réglementaires du RPQS

S'inscrire dans une démarche de progrès

Le décret n°2007-675 du 2 mai 2007 a introduit des indicateurs techniques et financiers dans le rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics de l'eau potable et de l'assainissement, définis, pour l'eau potable, dans l'annexe V aux articles D. 2224-1 à D. 2224-3 du CGCT.

Le dispositif offre aux collectivités un référentiel leur permettant de s'engager dans une démarche de progrès, en suivant leur évolution interannuelle et en se comparant à d'autres services.

Il fournit aux usagers des éléments d'explication sur le prix de l'eau et les éclaire sur le fonctionnement global des services.

Les indicateurs ont fait l'objet de définitions homogènes, élaborées par un groupe de travail associant des experts représentant tous les acteurs de la gestion des services d'eau (administrations publiques, collectivités territoriales, opérateurs publics et privés).

Ils donnent une vision de l'ensemble des missions du service, de sa performance et de sa durabilité, à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

2 types d'indicateurs réglementaires sont utilisés :

- ◆ descriptifs pour la caractérisation du service ;
- ◆ de performance pour son évaluation.

Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'utilisateur.

Les indicateurs du RPQS font l'objet de fiches descriptives accessibles sur le portail de l'Observatoire national des services d'eau et d'assainissement, qui comprennent notamment leur définition ainsi que les données et formules nécessaires à leur calcul.

Piloté par l'Agence française pour la biodiversité et alimenté par les collectivités territoriales après contrôle et validation par les services de l'État, cet observatoire est une base de données nationale des prix de l'eau et des performances des services publics d'eau et d'assainissement, issue des indicateurs réglementaire du RPQS.



www.services.eaufrance.fr

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Caractérisation technique du service

Chiffres 2024

Présentation du territoire desservi 133 communes sur 7 départements (737 km²)		Mode de gestion et date d'échéance du contrat de délégation du service <ul style="list-style-type: none"> ◆ Contrat de délégation de service public passé avec Veolia Eau d'Île-de-France, société dédiée ◆ Échéance au 31/12/2024 ◆ Commune de Seine Port : contrat avec SUEZ EAU FRANCE 	
<i>Carte p. 10 du rapport</i>		<i>Présentation des missions du service p. 8 et de la DSP p. 16-17 du rapport</i>	
Nombre d'habitants desservis (D101.0) 4 002 399 habitants sur les communes membres		Nombre d'abonnements 540 822 abonnements : <ul style="list-style-type: none"> ◆ 533 121 domestiques et assimilés domestiques ◆ 6 896 non domestiques ◆ + 11 abonnés hors territoire SEDIF ◆ 805 Seine-Port 	
<i>Commentaire p. 16 du rapport / Données par commune p. 10-16 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »</i>		<i>Commentaire p. 16 du rapport / Données par commune p. 10-16 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »</i>	
Linéaire du réseau de desserte (hors branchements) 7 785 914 mètres + (24 124 mètres sous SUEZ)			
		<i>Commentaire p.35, 48 du rapport / Données par commune p. 10-16 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »</i>	
Nature des ressources utilisées <ul style="list-style-type: none"> ◆ 97 % d'eau superficielle : Seine, Oise, Marne ◆ 3 % d'eau souterraine : nappes de l'Albien, de l'Yprésien et du Champigny 		Volumes prélevés sur chaque ressource 326 828 923 m³ <ul style="list-style-type: none"> ◆ 314 504 168 m³ d'eau de surface ◆ 11 416 558 m³ d'eau souterraine 	
		<i>Commentaire p. 44 du rapport / Détail page suivante</i>	
Volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable (importés) <ul style="list-style-type: none"> ◆ 3 282 248 m³ importés ◆ 3 310 594 m³ achetés en gros 			
		<i>Détail page suivante</i>	
Volumes vendus au cours de l'exercice 202 142 196 m³		Volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable (exportés) 60 753 104 m³	
<i>Données par commune p. 10-16 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »</i>		<i>Détail page suivante</i>	

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Chiffres 2024

Ressources utilisées et volumes prélevés

	Ressource	Volume prélevé (en m ³)
Eau de surface		314 504 168
Choisy-le-Roi	Seine	116 119 900
Neuilly-sur-Marne	Marne	129 512 000
Méry-sur-Oise	Oise	68 872 268
Eau souterraine		11 416 558
Savigny-le-Temple	Champigny	8 152 987
Neuilly-sur-Seine	Albien	2 177 282
Aulnay-sous-Bois	Albien et Yprésien	604 581
Pantin	Albien et Yprésien	359 397
Seine-Port	Champigny	122 311
Total des prélèvements		325 920 726

Volumes vendus (m³)

Volumes consommés par les abonnés = volumes vendus corrigés des DAE ⁽¹⁾	202 142 196
Volumes vendus aux distributeurs voisins	60 753 104
Est Ensemble	27 003 954
Grand Orly Seine Bièvres	19 741 496
Société Française de Distribution d'Eau (SFDE)/VALYO	1 715 699
SENEO	2 542 519
Communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise (CACP)	9 077 695
Société des Eaux de l'Ouest Parisien (SEOP)	81 854
Suez Eau France	5 950
Eau de Paris	521 990
SFDE de Montsault	24 138
Compagnie des Eaux de Maisons-Laffitte (CEML)	4 214
Société des Eaux de Fin d'Oise (SEFO)	6 801
Compagnie des Eaux de Goussainville	26 794

(1) Volumes consommés autorisés facturés au titre de l'année = volumes facturés aux abonnés durant l'année n - les débits à établir de l'année n-1 perçus en n + les débits à établir de l'année n perçus en n+1.

Les indicateurs du RFS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Chiffres 2024 (suite)

Volumes achetés (m³)

Volumes achetés aux distributeurs voisins ⁽²⁾	3 282 248
Est Ensemble	1 826 025
Société Française de Distribution d'Eau (SFDE)	1 204 086
Eau de Paris	191 790
Société des Eaux de l'Ouest Parisien (SEOP)	46 219
Suez Eau France	1 406
Suez Eau France Blanc-Mesnil	5 257
Société des Eaux de Fin d'Oise (SEFO)	4 085
Compagnie des Eaux de Maisons-Laffitte (CEML)	2 141
Société des Eaux de Goussainville	1 239

(2) Sont inclus les volumes des abonnés du SEDIF alimentés directement par des distributeurs voisins pour des raisons techniques.

Les indicateurs du RFPQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

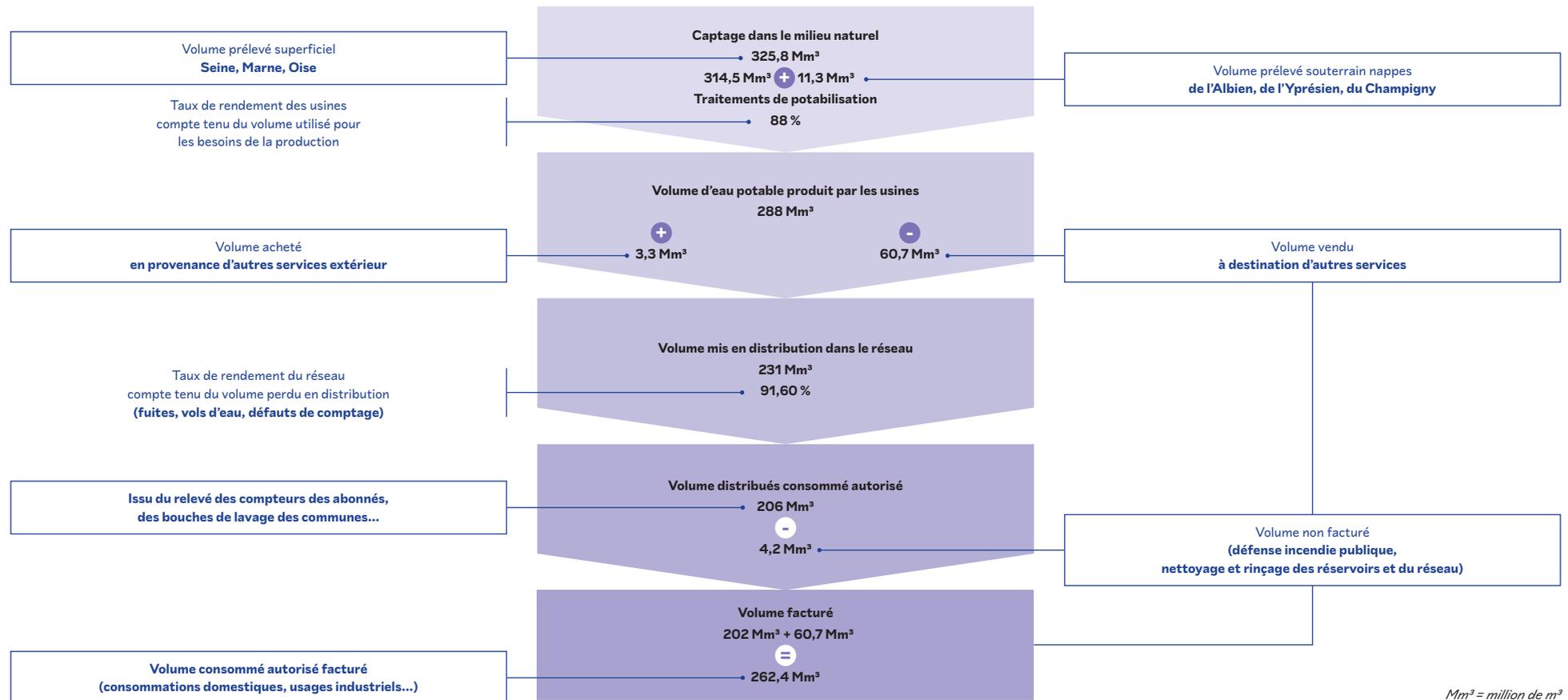
Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Nos volumes, étape par étape

Chiffres 2024



Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Chiffres 2024

Tarifification de l'eau et recettes du service

Présentation générale des modalités de tarification de l'eau et des frais d'accès au service	Références des délibérations de l'autorité organisatrice service fixant les tarifs de l'eau et des autres prestations facturées aux abonnés	Présentation d'une facture d'eau calculée au 1 ^{er} janvier de l'année de présentation du rapport et au 1 ^{er} janvier de l'année précédente pour une consommation de référence d'un ménage défini par l'INSEE (120 m ³)
<p>Présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Répartition de la facture d'eau et d'assainissement ; ◆ Décomposition analytique du prix de l'eau ; ◆ Facture type années n et n + 1 ; ◆ Évolution de la facture sur 25 ans ; ◆ Tarifs et abonnement année n + 1. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Délibération n°C2024-1 du comité du 25/01/2024 sur le choix du délégataire et approuvant le projet de convention de DSP ; ◆ Délibération n°C2024-48 du Comité du 19/12/2024, fixant le prix de l'eau au 1^{er} janvier 2025. 	<p>Facture détaillée et comparée au 01/01/2024 et au 01/01/2025.</p>
<p><i>Détail p. 68-71 du rapport / Factures et tarifs 2025 p. 2-3 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i></p>		<p><i>Détail p. 72 du rapport</i></p>

Prix TTC du service par mètre cube pour 120 m ³ au 1 ^{er} janvier 2025 (D102. 0)	Montants des recettes liées à la facturation des prix de l'eau et des autres recettes d'exploitation provenant notamment des ventes d'eau à d'autres services publics d'eau potable et de contributions exceptionnelles du budget général
<p>4,7616 € TTC / m³, soit 0,0047 € le litre</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Dont part eau potable = 1,4728 € HT / m³ 	<p>388,8 M € HT :</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Dont 95,4 M€ revenant au compte administratif du SEDIF ; ◆ Dont 42,6 M€ de recettes issues de ventes d'eau en gros.
<p><i>Détail p. 68-69 du rapport / Données par commune p. 17-23 de l'annexe 2 « Les données de l'eau dans ma commune »</i></p>	<p><i>Détail du budget consolidé p. 73 du rapport et p. 6 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i></p>

Les indicateurs du RFAQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Chiffres 2024 (suite)

Financement des investissements

Montant financier des travaux engagés pendant le dernier exercice budgétaire	Montant des subventions de collectivités ou d'organismes publics et des contributions du budget général pour le financement de ces travaux	Nombre et pourcentage de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés au cours de l'année	Pourcentage de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1 ^{er} janvier de l'année de présentation du rapport
126,1 M€	7,9 M€	514 branchements, soit 0,001 % du parc au 31/12/2024	2 851 branchements, soit 0,005 % du parc au 31/12/2024
<i>Budget consolidé présenté p. 73 du rapport et p. 6 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i>	<i>Détail des sources de financement des investissements p. 77 du rapport et p. 3-4 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i>		

Encours de la dette	Montant de l'annuité de remboursement de la dette au cours du dernier exercice, en identifiant remboursement du capital et intérêts	Montant des amortissements réalisés par la collectivité organisatrice du service
169,3 M€	27,5 M€ : <ul style="list-style-type: none"> ◆ Remboursement de la dette en capital : 24,1 M€ ◆ Remboursement des intérêts : 3,4 M€ 	77 M€
<i>Détail commentaire p. 78 du rapport</i>	<i>Détails et commentaires p. 78 du rapport</i>	<i>Compte administratif présenté p. 7-8 de l'annexe 3 « Les données économiques »</i>

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Indicateurs de performance

Chiffres 2024

Taux de conformité microbiologique de l'eau distribuée	Taux de conformité physico-chimique de l'eau distribuée	Indice d'avancement de protection de la ressource	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau	Rendement du réseau de distribution	Indice linéaire des volumes non comptés	Indice linéaire de pertes en réseau
100 %	99,97 %	91,05 %	120 pts	91,60 %	10,07 m ³ /km/j	8,59 m ³ /km/j
<i>Détail « Qualité de l'eau distribuée » à la p. 11 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>		<i>Détail « Protection de la ressource » à la p. 11 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>		<i>Détail « Rendement cible réglementaire » à la p. 12 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>		

Taux moyen de renouvellement du réseau	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	Taux de réclamations écrites	Durée d'extinction de la dette	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente
0,97 %	4,09 ‰	99,91 %	1,48 ‰	2 ans	1,93 %
<i>Détail « Taux moyen de renouvellement du réseau » à la p. 13 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>	<i>Détail « Continuité du service » à la p. 12 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>		<i>Détail « Service à l'utilisateur » à la p. 12 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>	<i>Détail « Situation financière » à la p. 13 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>	<i>Détail « Recouvrement des factures » à la p. 13 de l'annexe 1 « Les Indicateurs réglementaires »</i>

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

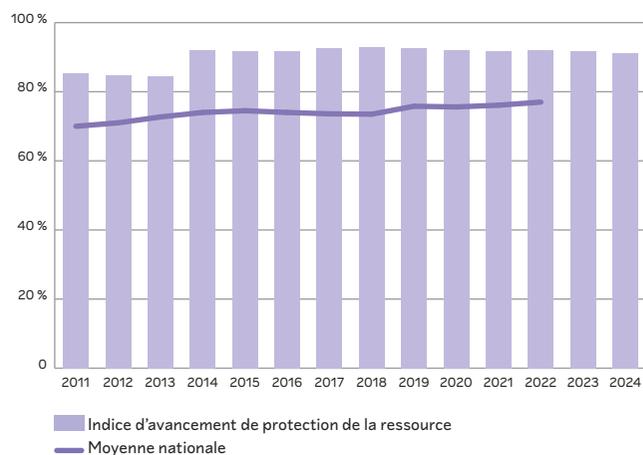
Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Indicateurs de performance Évolution 2011-2024

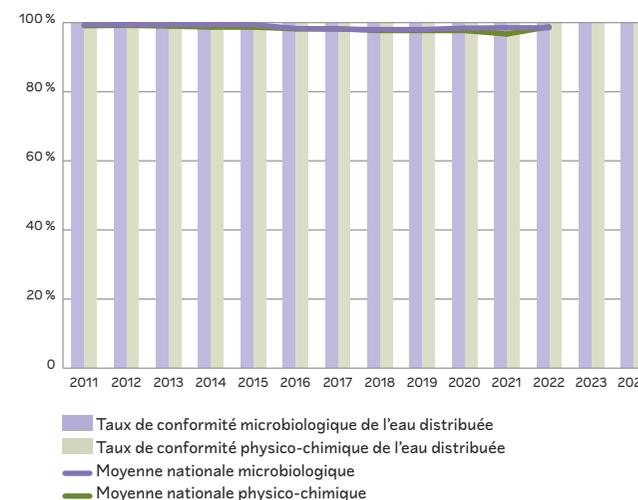
Les statistiques nationales sont extraites des rapports de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement, piloté par l'Agence française pour la biodiversité. Le dernier rapport disponible, publié en juin 2024, porte sur les données de l'exercice 2022.

Protection de la ressource



Progression des démarches administratives et opérationnelles de protection des points de prélèvements selon la procédure réglementaire : indice à 100 % pour les usines de Choisy-le-Roi, Méry-sur-Oise et Neuilly-sur-Seine / 80% pour les usines de Neuilly-sur-Marne et d'Aulnay-sous-Bois.

Qualité de l'eau distribuée



Excellente qualité de l'eau distribuée sur l'ensemble des paramètres : 100 % de conformité microbiologique et 99,97 % de conformité physico-chimique en 2024.

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

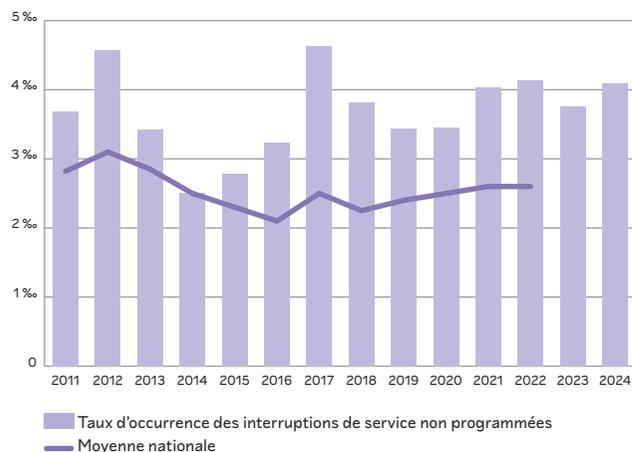
Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

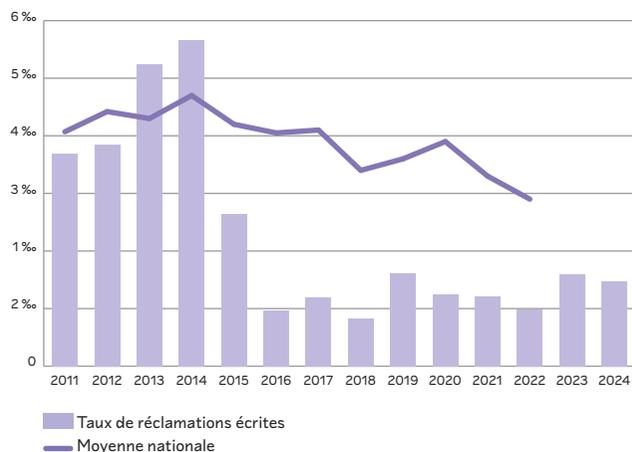
Indicateurs de performance Évolution 2011-2024 (suite)

Continuité du service



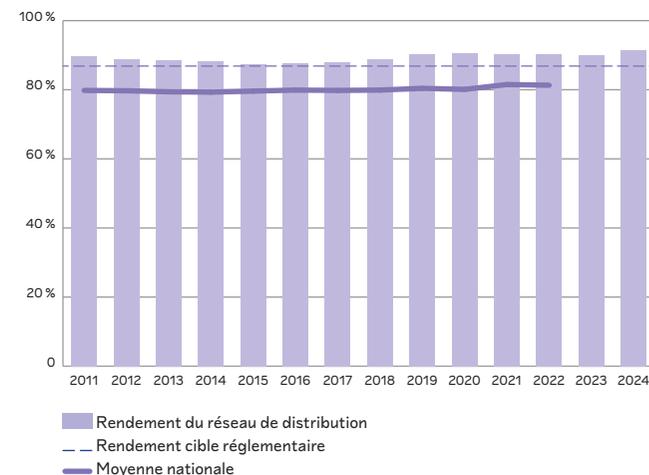
Les ruptures soudaines de canalisation donnant lieu à des interruptions de service non programmées restent à un taux constant maîtrisé depuis 4 ans. Le délégataire assure une intervention sous 2h au maximum et tous les moyens de secours nécessaires sont déployés pour minimiser l'impact aux usagers.

Service à l'utilisateur



Le taux de réclamation reste maîtrisé en 2024, bien que les nombreuses interventions sur les modules de télérelève aient entraîné des factures de régularisation,

Rendement cible réglementaire



L'augmentation notable du rendement au delà de l'objectif cible sur la dernière année du contrat s'explique par la poursuite des actions préventives et curatives, l'efficacité des outils de supervision pour assurer un pilotage fin du réseau au sein du ServO, et aussi par la hausse des volumes d'exports jouant mécaniquement sur une hausse du rendement.

Les indicateurs du RFPQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

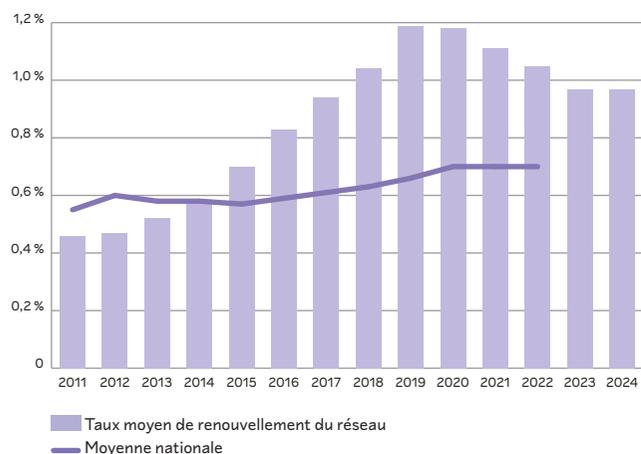
Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

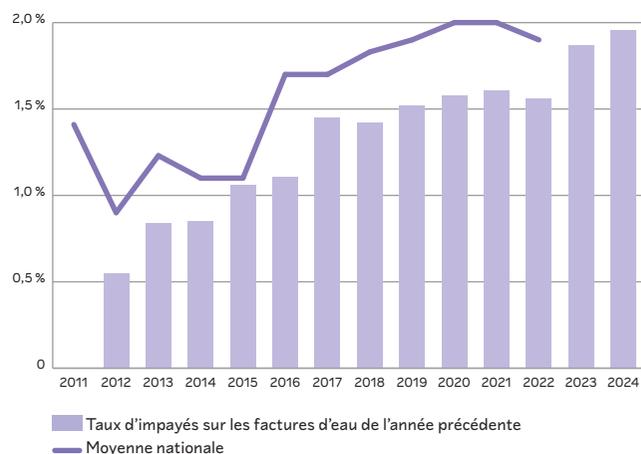
Indicateurs qualité eau

Indicateurs de performance Évolution 2011-2024 (suite)

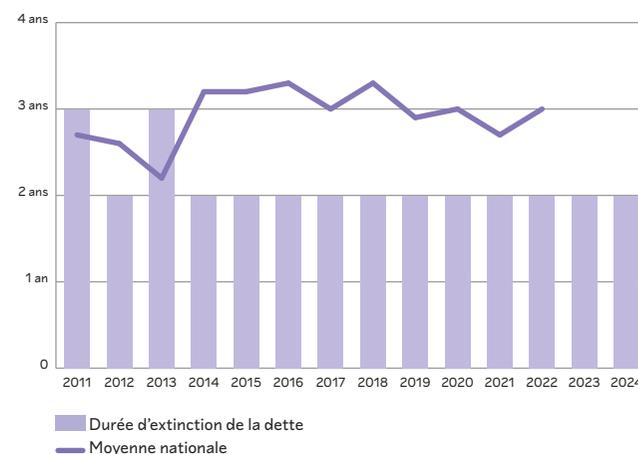
Taux moyen de renouvellement du réseau



Recouvrement des factures



Situation financière



L'objectif de renouvellement de réseau a été revu à la baisse tenant compte des effets de bords du covid et de l'évolution du périmètre du SEDIF. Le délégataire atteint l'objectif annuel 2024 et l'objectif cumulé en fin de contrat de délégation. Le renouvellement ciblé des canalisations les plus fragiles participe au rendement de très haut niveau.

Le taux d'impayés de l'année N est calculé sur les factures de l'année N-1 non encore acquittées. L'indicateur n'est donc disponible qu'à compter de 2012, 2^e année du contrat de DSP. Le taux d'impayés remonte légèrement en 2024, dans un contexte de fin de contrat où une partie des consommations sont facturées et encaissées en 2025.

Avec une capacité de désendettement proche de 2 ans, le SEDIF présente une situation financière saine.

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Coopération décentralisée

Solidarité eau

Engagé pour l'accès à l'eau potable dans le monde

Au titre de son action internationale, le SEDIF s'engage en faveur de l'accès à l'eau potable dans les pays en développement, notamment en Afrique.

En 2024, le SEDIF a cofinancé seize opérations réparties dans neuf pays, pour un montant total de 2,38 millions d'euros attribués à sept associations partenaires :

- ◆ DEFRAMS, CODEGAZ, Experts-Solidaire, Gret, HAMAP, Inter Aide et SEVES.

Toute subvention fait l'objet d'un double conventionnement. D'une part, le SEDIF passe des conventions de partenariat avec des collectivités étrangères afin d'ancrer le projet dans le tissu institutionnel local. D'autre part, il passe des conventions avec des associations de droit français à qui sont attribuées les aides destinées au cofinancement du projet.

Les opérations portent sur la construction d'infrastructures telles que des puits ou des systèmes de pompage solaire alimentant des réseaux de distribution. Elles comportent aussi des mesures visant à renforcer l'organisation des services d'eau potable, par exemple l'accompagnement du maître d'ouvrage et la formation des personnels-exploitants ainsi que la sensibilisation des usagers aux gestes barrières contre les maladies diarrhéiques.

L'année écoulée a vu le démarrage de quelques nouvelles opérations. C'est le cas au Laos, où l'association Gret accompagne la province de Luang Prabang dans la création du service d'eau potable de Phou Khoun. Situé à 1 300 mètres d'altitude et distant de quatre heures de route de la capitale provinciale, ce chef-lieu de district compte 3 000 habitants qui, s'ils le souhaitent en fin de projet, pourront raccorder leur habitation au réseau collectif et s'abonner au service public de l'eau potable.

D'autres opérations sont en cours d'exécution. En Haïti, la Société des Eaux de Saint-Marc (SESAM) travaille au renouvellement de 2 km de conduites vétustes avec l'appui de l'association HAMAP. Malgré un contexte d'insécurité généralisée, la SESAM continue d'assurer l'approvisionnement en eau pour 6 000 abonnés. Au Niger, SEVES et l'Association Intercommunale du Canton de Kanembakaché portent et pilotent des travaux

consistant à installer 4 pompes solaires et 4 réservoirs métalliques mais aussi à poser 20 km de réseaux de distribution. Ainsi, 18 500 personnes pourront puiser leur eau d'une borne fontaine située à moins de 200 mètres de chez eux. La moitié aura, pour la première fois, accès à une eau potable.

Quelques initiatives se sont achevées en 2024. Au Rwanda, le district de Gicumbi et l'association L'APPEL, ont terminé la pose de l'adduction d'eau gravitaire de Shokero. L'eau de source est captée puis conduite sur une distance de 11 km alimentant 1 000 foyers via des bornes fontaines situées à proximité. En Mauritanie, le Gret a clôturé, après 15 ans, le programme « Appui aux Initiatives des Collectivités pour l'Hydraulique et l'Assainissement ». Le SEDIF a contribué à son financement à hauteur d'1,2 million d'euros. L'ensemble du programme a abouti à la réalisation de vingt-huit microprojets bénéficiant à 78 000 usagers.

Le Vice-président du SEDIF en charge des Relations Internationales et Solidarité, Richard DELL'AGNOLA, s'est rendu dans la province de Luang Prabang (Laos) et dans la province de Taroudant (Maroc) afin d'identifier de nouveaux projets qui pourraient être examinés par la commission compétente du SEDIF. Il s'est également rendu à Madagascar, sur l'île de Sainte-Marie, où il a participé à l'inauguration de deux adductions d'eau potable desservant 2 500 habitants.

Une délégation du SEDIF a pris part au 10^e Forum Mondial de l'Eau en Indonésie. Elle y a présenté son expérience en matière de coopération décentralisée dans le secteur de l'eau en application de la loi « 1 % - eau » qu'a porté le Président du SEDIF, André SANTINI, en 2005 alors qu'il était député à l'Assemblée Nationale.

« En 39 ans, le SEDIF a contribué 49 millions d'euros en faveur de l'accès à l'eau potable au bénéfice de 4 millions de personnes, surtout en Afrique sub-saharienne. Il s'agit là de coopération entre collectivités, à caractère technique, fondée sur la solidarité entre les peuples pour relever le défi commun qui est l'accès universel à l'eau. »

Christian CAMBON, Président de la commission Relations Internationales et Solidarité.

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Actions de Solidarité locale

Ces chiffres couvrent la totalité du périmètre du contrat de DSP Veolia Eau d'Île-de-France soit 150 communes

Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité en application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles (P109.0)	Nombre de demandes traitées
921 276 € soit 0,004 €/m ³	4 066

Le montant correspond au volet urgence du dispositif Eau Solidaire mis en œuvre par le SEDIF et comprend :

- ◆ les versements AES (Aides Eau Solidaire) ;
- ◆ les versements FSL (Fonds de solidarité logement) ;
- ◆ les prises en charge de situations de surendettement ou de squats et bidonvilles.

Détail ci-après / Commentaire général p. 22-23 du rapport

Eau solidaire : un programme qui articule aides financières et extra-financières

Le programme Eau Solidaire du SEDIF comprend **3 volets complémentaires** (prévention, assistance et urgence) mis en œuvre par son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France.

Moyens humains : **1 équipe de 8 personnes et un alternant**, qui s'appuie sur les acteurs sociaux et partenaires associatifs dont elle assure la formation.

Suivi et contrôle : commission tarification du SEDIF.

Budget : **1 % des ventes d'eau** consacré au dispositif, soit **2 498 451 €** pour l'année 2024.

Indicateur de performance du délégataire

Part des produits de la vente d'eau prélevée et affectée à l'aide aux plus démunis : **0,92 %**

Bilan 2024

VOLET PRÉVENTION

- ◆ **Plus de 7 630 foyers sensibilisés** à la maîtrise de leur consommation et de leur budget eau (éco-gestes, modification des usages de l'eau, équipement des installations, compréhension de la facture...).
- ◆ Les formations aux actions de sensibilisation pour les partenaires sont plébiscitées : **103 participants issus des CCAS et 80 issus des associations ont bénéficié** d'un ou plusieurs modules de formation parmi les 4 dispensés, **25 collaborateurs de bailleurs sociaux** ont également été formés.
- ◆ Le partenariat avec les PIMMS, se poursuit et s'élargit avec la mise en place de PIMMS mobiles itinérants.
- ◆ Les compagnons bâtisseurs ont dispensé 9 ateliers débouchant sur 59 animations collectives réunissant 715 participants, réalisant 239 auto diagnostics, 181 dépannages pédagogique ayant permis de réparer 114 fuites.
- ◆ Les bailleurs toujours très engagés dans la démarche ont multiplié les actions avec les associations et ont ainsi sensibilisé aux économies d'eau plus de **1 700 familles**, action renforcée avec des visites à domicile, qui donne lieu à une sensibilisation aux éco-gestes, recherche de fuite, et promotion de l'eau du robinet en tant qu'eau de boisson. **Seulement 26 % des résidents déclarent boire l'eau du robinet.**

VOLET ASSISTANCE

- ◆ **528 copropriétés suivies** au cours de l'année.
- ◆ Travaux pris en charge par le service de l'eau en 2024 : **9 140 € d'aides pour 5 copropriétés** pour détection de fuite et mise en place de réducteur de pression.
- ◆ **35 copropriétés** ont bénéficié d'un accompagnement global sur mesure en 2024. Le bilan confirme l'intérêt du dispositif mis en place sur près de 5 700 logements, **79 fuites déjà réparées**, et **758 000 euros d'économies** qui se répercutent directement sur le budget des ménages.

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Actions de Solidarité locale (suite)

VOLET URGENCE

Aide Eau Solidaire (AES)	Nombre d'aides accordées	Montant d'aides versé ⁽¹⁾
Dotation globale allouée aux CCAS	1 805	505 925 €

Fonds de Solidarité Logement (FSL)	Nombre d'aides accordées	Montant pris en charge ⁽²⁾
FSL abonnés	199	19 643 €
FSL non abonnés	1 856	300 997 €
Total	2 055	320 640 €

Surendettement et squats	Nombre de dossiers traités	Montant pris en charge ⁽³⁾
Surendettement	128	109 228 €
Squats / bidonvilles	42	37 771 €
Fontaines	36	983 €
Total	206	144 711 €

(1) Le CCAS décide du montant à allouer à chaque bénéficiaire.

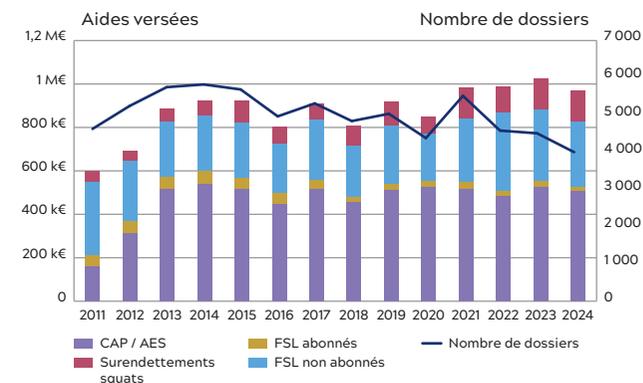
(2) Le service de l'eau prend en charge 50% du montant alloué par le Conseil départemental.

(3) Le service de l'eau prend en charge tout ou partie des créances.

Dispositifs d'urgence : Évolution des montants d'aides attribués 2011-2024

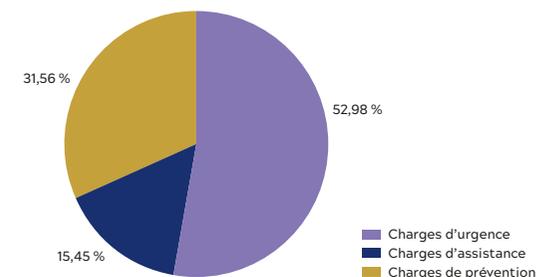
Des montants d'aide significatifs pour les familles en difficulté : 280 € en moyenne pour l'AES, 316 € pour le FSL dont 156 € financés par le service de l'eau et une moyenne de plus de 841 euros pour les situations de surendettement, squats, ou fontaine.

Depuis 2011, près de **72 000 familles** ont été aidées pour un montant cumulé de plus de **12,3 M €**.



Répartition en % des dépenses eau solidaires par dispositif (yc frais de fonctionnement)

Les dépenses liées au programme régressent légèrement de 32 000 €, les actions de prévention accusent une légère baisse en 2024.



Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Indicateurs qualité eau

Résultats du contrôle sanitaire

	Mesure	Arvigny	Choisy-le-Roi	Méry-sur-Oise	Neuilly-sur-Marne	Neuilly-sur-Seine	Aulnay-sous-Bois	Pantin	Seine-Port	Limites de qualité ⁽¹⁾	Références de qualité ⁽²⁾
Nitrates (mg/L)	moyenne	31	23	20	19	14	0	4	32	50	
	fourchette	28 à 35	10 à 30	14 à 25	13 à 27	6 à 21	0 à 1	1 à 12	-		
Aluminium (mg/L)	moyenne	< 0,01	0,04	< 0,01	0,038	0,024	< 0,01	< 0,01	< 0,01		200 ⁽³⁾
	maximum	<0,01	0,08	0,02	0,051	0,029	< 0,01	0,02	-		
Dureté (°f) ⁽⁴⁾	moyenne	32	24	18	26	18	33	28	32		
	fourchette	30 à 34	19 à 27	12 à 30	19 à 31	12 à 23	31 à 35	23 à 31	-		
Composés minéraux											
Calcium (mg/L)	moyenne	113,7	89,5	63,5	89,6	74,6	95,1	89,5	116,3		
Magnésium (mg/L)	moyenne	6,3	3,3	3,5	7,2	4,6	21,3	19,6	6,5		
Sodium (mg/L)	moyenne	14,7	11,0	13,5	10,3	12,4	7,4	17,3	15,4		200
Potassium (mg/L)	moyenne	3,3	2,3	3,1	2,4	4,6	1,6	7,4	3,5		
Chlorures (mg/L)	moyenne	38,1	24,5	25,2	20,3	17,4	8,6	15,3	38,6		250
Sulfates (mg/L)	moyenne	36,4	30,5	17,6	41,7	22,5	37,4	90,7	37,6		250
Bicarbonates (mg/L)	moyenne	312,0	235,0	177,0	253,0	213,0	390,0	285,0	312,0		
Fluorures (mg/L)	moyenne	0,15	0,11	0,11	0,16	0,19	0,66	0,45	0,15	1,5	

(1) Les limites de qualité portent sur des paramètres susceptibles de générer des effets sur la santé. Les eaux destinées à la consommation humaine doivent les respecter.

(2) Les références de qualité concernent des substances sans incidence directe sur la santé. Leur respect est le témoin du bon fonctionnement des installations de traitement et de distribution de l'eau.

(3) Référence de qualité fixé par le Code de la santé publique ; l'OMS recommande de viser un objectif de 100 µg/l en sortie des grandes unités de traitement de l'eau.

(4) Degré français : 1°f = 10 mg/l de carbonate de calcium = 4 mg/l de calcium

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Indicateurs qualité eau Chlore : chiffres 2024

BACTÉRIOLOGIE

Aucun prélèvement non conforme dans le cadre du contrôle sanitaire.



Eau distribuée = valeurs mesurées aux robinets des usagers

CHLORE

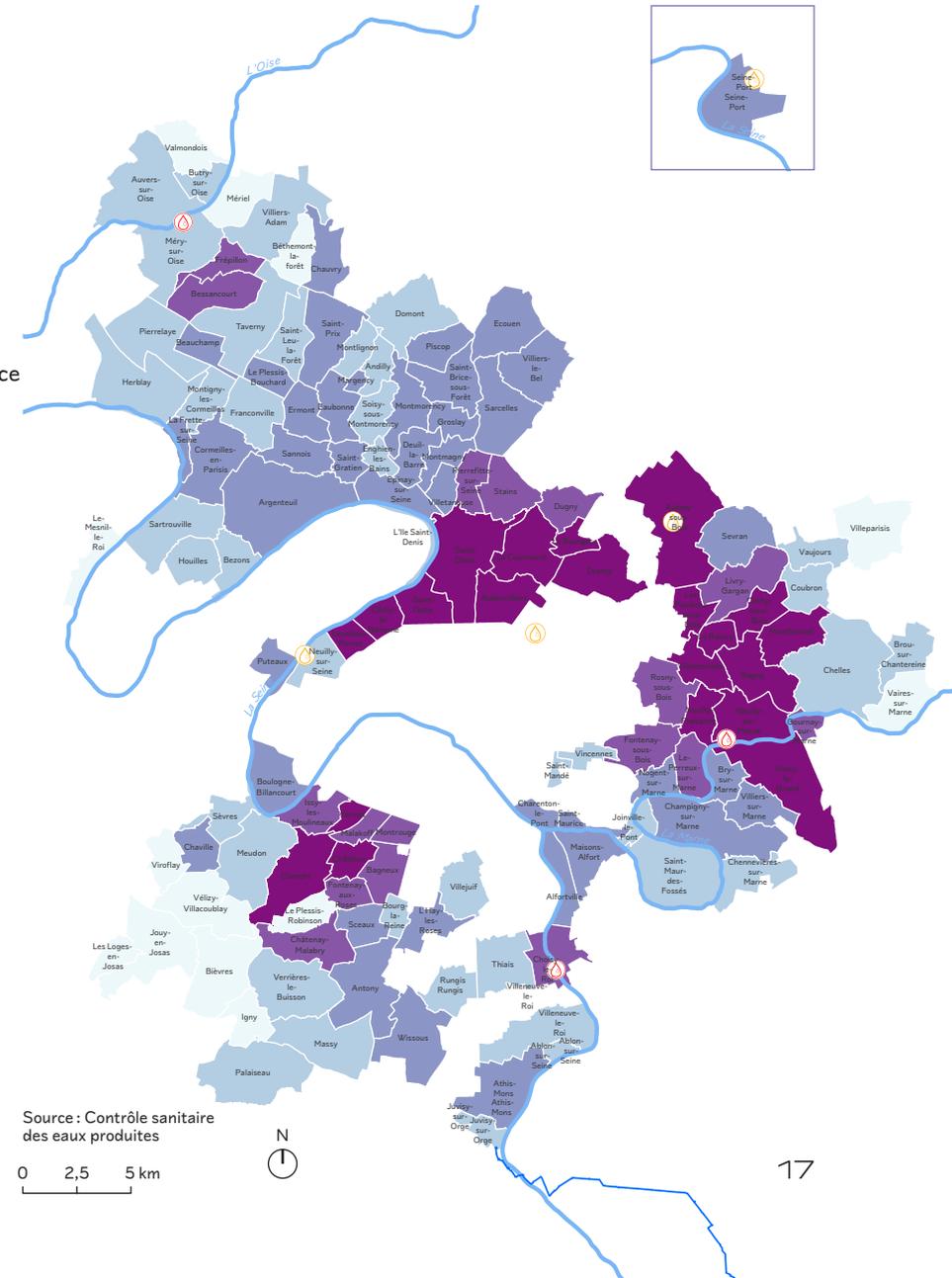
Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2024

Usine de production

- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines

Résiduel moyen de chlore libre

- inférieure ou égale à 0,15 mg/L
- de 0,16 mg/L à 0,20 mg/L
- de 0,21 mg/L à 0,25 mg/L
- de 0,25 mg/L à 0,30 mg/L
- supérieur à 0,30 mg/L
- Non mesurée



Source : Contrôle sanitaire des eaux produites

0 2,5 5 km



Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Indicateurs qualité eau

Nitrates et pesticides : chiffres 2024

PESTICIDES

Plus de 500 pesticides et métabolites (produits de dégradation des pesticides) sont recherchés dans le contrôle sanitaire. En 2024, quatre prélèvements ont montré la présence de certaines de ces molécules dans l'eau produite par les usines de Choisy-le-Roi et Neuilly-sur-Marne à des valeurs supérieures à la limite de qualité de 0,1 µg/L. Détails p. 41 du rapport.

TENEUR EN NITRATES PAR UNITÉ DE DISTRIBUTION

Unité de distribution	Fourchette (mg/L)	Moyenne (mg/L)
Usine d'Arvigny	28 à 35	31
Usine de Choisy-le-Roi	10 à 30	23
Usine de Méry-sur-Oise	14 à 25	20
Usine de Neuilly-sur-Marne	13 à 27	19
Usine de Neuilly-sur-Seine	6 à 21	14
Usine d'Aulnay Sous Bois	0 à 1	0
Usine de Pantin	1 à 12	4
Usine de Seine-Port		32

Eau mise en distribution = valeurs mesurées en sortie des usines de production

NITRATES

Les teneurs moyennes en nitrates en sortie des usines sont largement inférieures au seuil de 50 mg/L fixé par la réglementation.

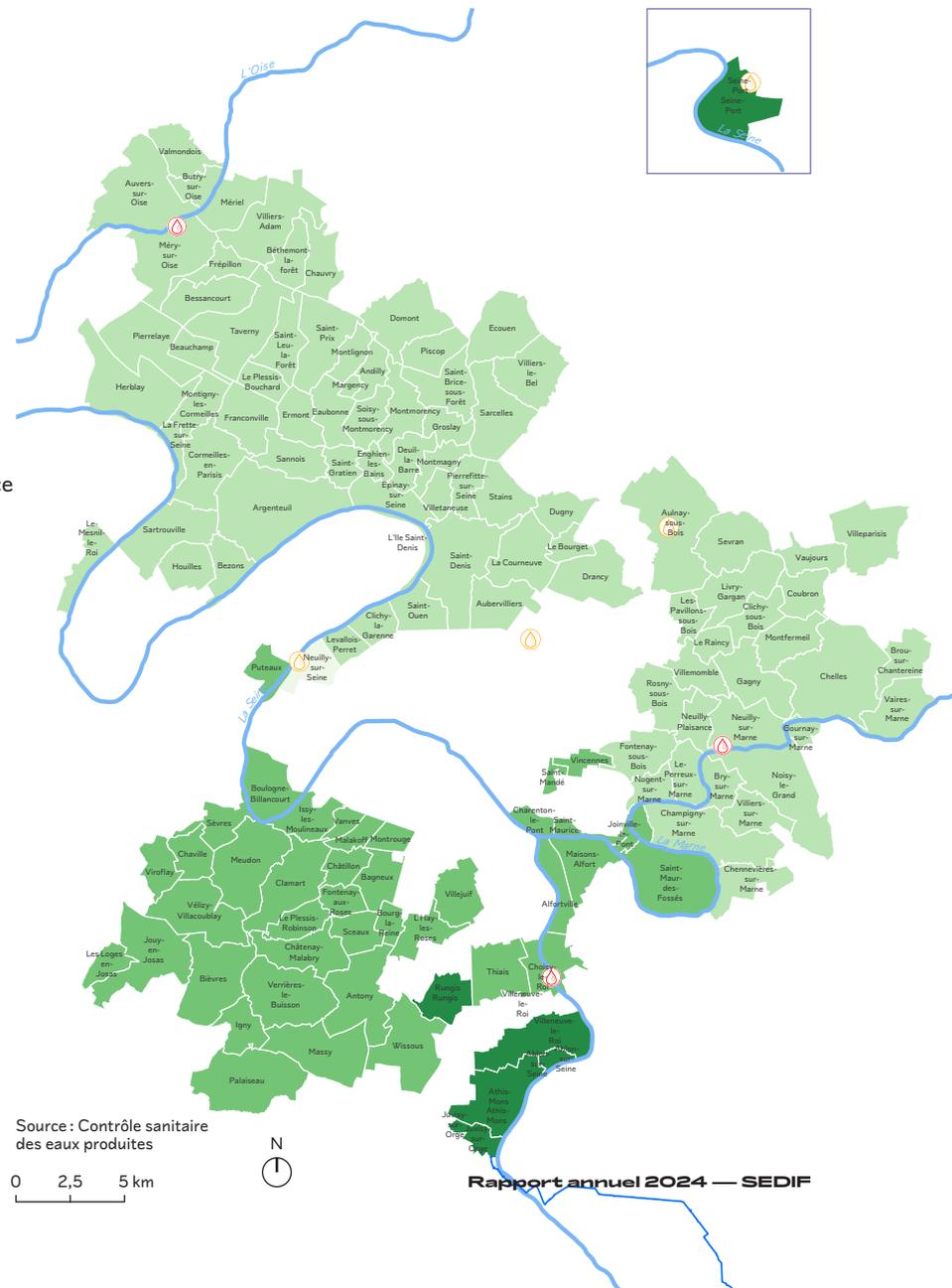
Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2024

Usine de production

-  Usine principale traitant des eaux de surface
-  Usine traitant des eaux souterraines

Teneur moyenne en nitrates

-  inférieure ou égale à 15 mg/L
-  de 16 mg/L à 20 mg/L
-  de 21 mg/L à 25 mg/L
-  de 25 mg/L à 30 mg/L



Source : Contrôle sanitaire des eaux produites

Les indicateurs du RFQS

Indicateurs de performance

Caractérisation technique du service

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Coopération décentralisée

Nos volumes, étape par étape

Actions de solidarité locale

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs qualité eau

Indicateurs qualité eau

Dureté : chiffres 2024

DURETÉ DE L'EAU MISE EN DISTRIBUTION PAR UNITÉ DE DISTRIBUTION (°f)

Valeur en °f*	Fourchette	Moyenne
Usine d'Arvigny	30 à 34	32
Usine de Choisy-le-Roi	19 à 27	24
Usine de Méry-sur-Oise	12 à 30	18
Usine de Neuilly-sur-Marne	19 à 31	26
Usine de Neuilly-sur-Seine	12 à 23	18
Usine d'Aulnay Sous Bois	31 à 35	33
Usine de Pantin	23 à 31	28
Usine de Seine-Port		32

* 1 degré français (°f) = 10 mg/L de carbonate de calcium = 4 mg/L de calcium

DURETÉ

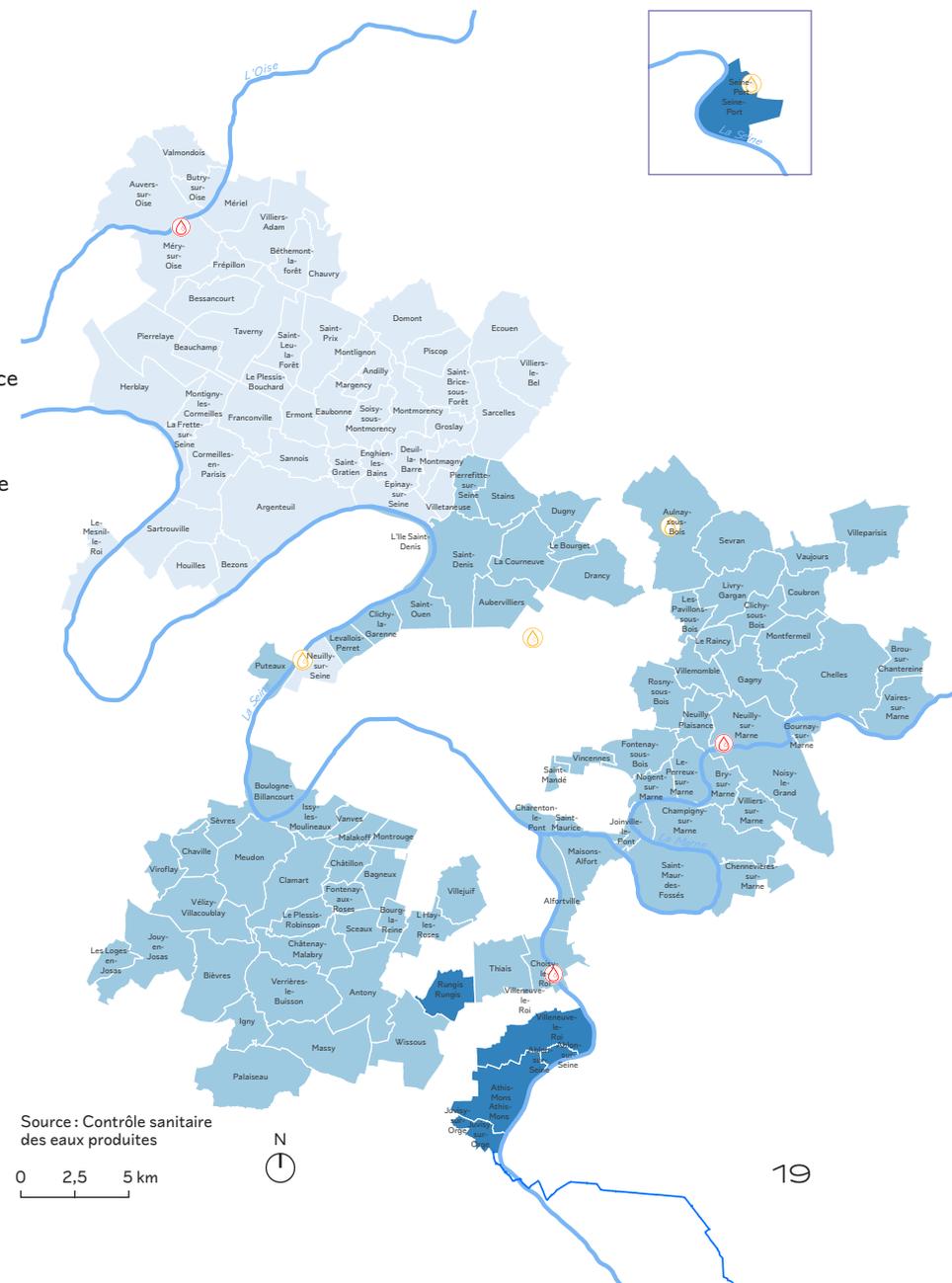
Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2024

Usine de production

- Usine principale traitant des eaux de surface
- Usine traitant des eaux souterraines

Dureté moyenne

- inférieure ou égale à 20°f - Eau peu calcaire
- de 21°f à 30°f - Eau calcaire
- supérieure à 30°f - Eau très calcaire



Source : Contrôle sanitaire des eaux produites

0 2,5 5 km



Les indicateurs du RFQS

Caractérisation technique du service

Détail des volumes prélevés, vendus et achetés

Nos volumes, étape par étape

Prix de l'eau et indicateurs financiers

Indicateurs de performance

Indicateurs de performance évolution 2011-2022

Coopération décentralisée

Actions de solidarité locale

Indicateurs qualité eau

Indicateurs qualité eau Aluminium : chiffres 2024

TENEUR EN ALUMINIUM DANS L'EAU MISE EN DISTRIBUTION PAR UNITÉ DE DISTRIBUTION (µg/L)

Unité de distribution	Fourchette (mg/L)	Moyenne (mg/L)
Usine d'Arvigny	<0,01	<0,01
Usine de Choisy-le-Roi	0,04	0,08
Usine de Méry-sur-Oise	<0,01	0,02
Usine de Neuilly-sur-Marne	0,038	0,051
Usine de Neuilly-sur-Seine	0,024	0,029
Usine d'Aulnay Sous Bois	<0,01	<0,01
Usine de Pantin	<0,01	0,02
Usine de Seine-Port	<0,01	<0,01

Eau distribuée = valeurs mesurées aux robinets des usagers

Eau mise en distribution = valeurs mesurées en sortie des usines de production

ALUMINIUM

Valeur moyenne dans l'eau distribuée par commune en 2024

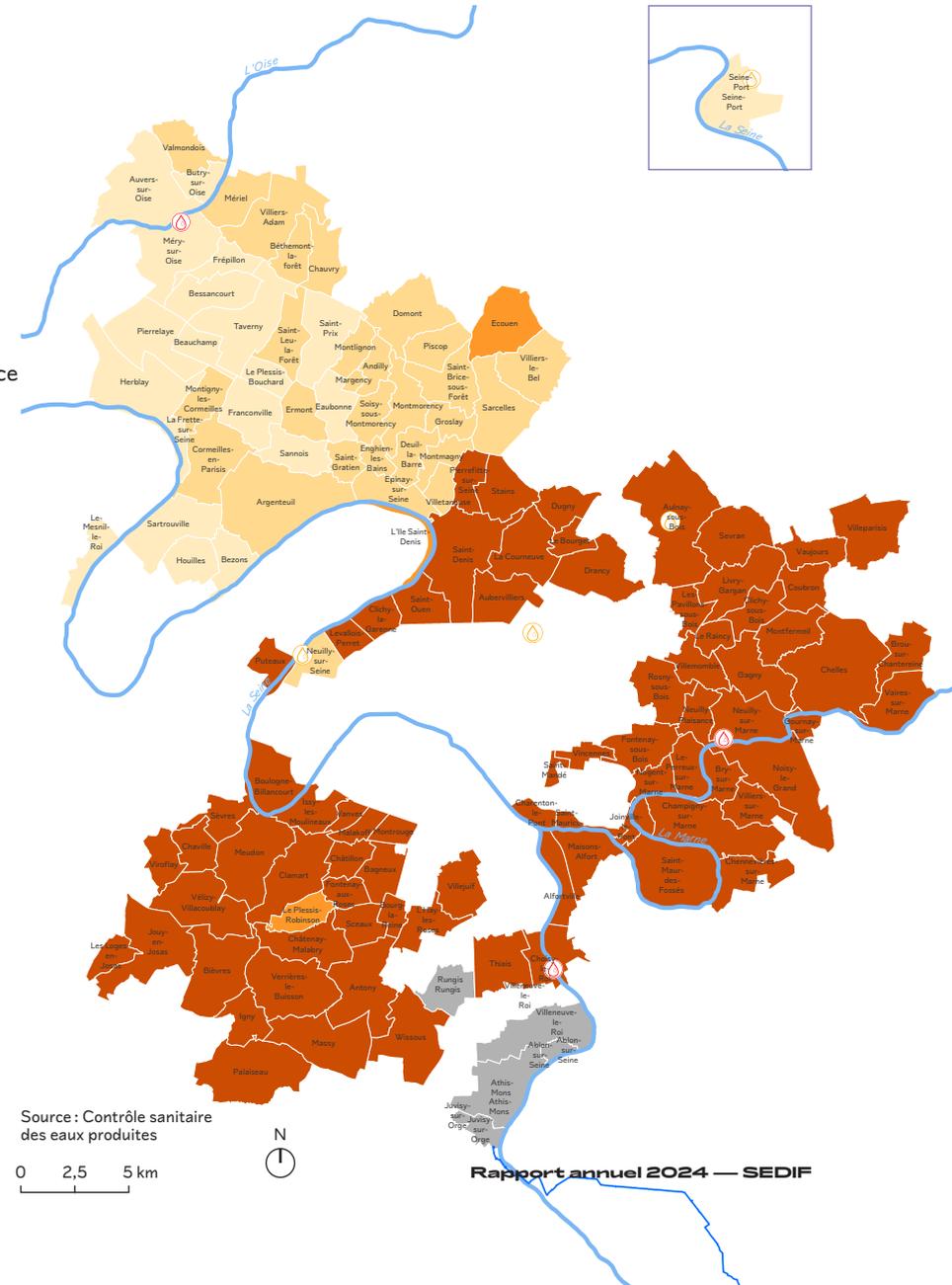
Usine de production

- 🔴 Usine principale traitant des eaux de surface
- 🟡 Usine traitant des eaux souterraines

Teneur moyenne en aluminium

- 🟡 inférieure ou égale à 10 µg/L
- 🟠 de 11 µg/L à 20 µg/L
- 🟤 de 21 µg/L à 30 µg/L
- ⬛ supérieure à 30 µg/L
- ⬜ non mesurée

(L'aluminium est uniquement recherché dans le contrôle sanitaire des eaux issues de filières de traitement utilisant des coagulants à base de sels d'aluminium, excluant les unités d'Arvigny et de Seine-Port)



Source : Contrôle sanitaire des eaux produites

0 2,5 5 km

