

ÉCO CONS'eau

Consommons moins, consommons mieux !

TÉMOIGNAGES



Esther Mendez et Pierre Berthet,
habitants à Noisy-le-Sec (Seine-Saint-Denis)

Nous avons divisé notre consommation d'eau par 3

« Depuis que nous avons emménagé dans une maison, avec nos deux enfants, nous sommes devenus plus vigilants à l'égard de notre consommation d'eau. Confrontés à de nouveaux besoins – et à l'arrivée de nos premières factures de propriétaires – nous avons multiplié les gestes pour limiter les usages de l'eau potable. C'est ainsi, entre autres, que nous avons équipé notre jardin d'un collecteur d'eau de pluie pour l'arrosage. Notre rôle de parents nous conforte également dans le développement d'une attitude responsable, partagée par tous à la maison, sans contraintes particulières. L'adoption de réflexes, bénéfiques pour l'environnement comme pour notre budget, porte aujourd'hui ses fruits : depuis 2012, le volume d'eau consommé par notre foyer a presque été divisé par trois. »

Saida Mehaddi, Conseillère Clientèle Veolia Eau
d'Île-de-France

Informier et accompagner, notre mission

« Que faire pour consommer moins d'eau ? Cette question m'est régulièrement posée dans mes échanges avec les usagers du service. Certains n'imaginent pas toujours que des gestes, accomplis en toute simplicité, peuvent faire la différence sur leur facture d'eau. Je m'efforce de leur répondre le plus efficacement possible, en leur suggérant quelques conseils pour détecter une fuite éventuelle, limiter les volumes d'eau consacrés au quotidien et ainsi, adopter les réflexes les plus économes. Je perçois cette mission d'information et d'accompagnement comme une dimension à part entière de mon métier, et au-delà, comme un engagement fort du service public de l'eau. »



Édit'eau

Récemment encore, la NASA a mis en évidence le risque d'épuisement des réserves d'eau sur notre planète. Du fait de leur surexploitation, les grands aquifères voient leur niveau diminuer, alors que les besoins en eau, eux, continuent d'augmenter, notamment avec la hausse du niveau de vie dans de nombreux pays. La France ne connaît pas de pénurie d'eau, mais il nous faut, ici aussi, prendre conscience de la rareté de cette ressource, de la nécessité de la préserver, afin que les générations à venir n'en manquent pas. Déjà, depuis une vingtaine d'années, la consommation d'eau tend à diminuer, notamment en région parisienne. Les messages sur les économies d'eau portent leurs fruits, les appareils domestiques sont plus sobres, les consommateurs sont plus sensibles à l'évolution de leur facture. Le changement climatique qui s'amorce, et qui pèse sur les réserves, nous incite à redoubler d'attention vis-à-vis de cette ressource en eau si vitale et si fragile.

En charge du service public de l'eau pour près de 4 millions et demi d'habitants, le SEDIF entend assurer sa mission dans le respect des grands équilibres naturels et de notre environnement. Sans jamais perdre de vue l'indispensable qualité sanitaire de l'eau distribuée, qui est une préoccupation majeure et légitime.

C'est pourquoi, avec son délégué Veolia Eau d'Île-de-France, le SEDIF agit pour sensibiliser particuliers, collectivités, entreprises... aux bons usages de l'eau. Il revient à chacun de bien prendre la mesure de cet enjeu, au quotidien. Il est utile de rappeler que toute contribution en faveur d'une consommation maîtrisée de l'eau est bénéfique pour votre facture, pour l'environnement et pour notre bien-être.

À travers ÉCO CONS'EAU, nous souhaitons vous donner une information et des conseils à la fois complets et accessibles sur l'eau que vous consommez, en tant qu'usagers du service public. Ensemble, accomplissons les bons gestes pour préserver notre eau.

Bonne lecture

Votre Service public de l'eau

ACTU

Le SEDIF au rendez-vous de la COP21

Du 30 novembre au 13 décembre 2015, Paris accueille la 21^e conférence des Nations unies sur le climat, la COP21. Il s'agit de l'un des événements les plus attendus dans le cadre de la lutte contre le changement climatique. Partenaire officiel de ce rendez-vous international, le SEDIF a été retenu pour alimenter en eau potable les 40 000 personnes participantes. À cette occasion, un dispositif complet a été conçu : des fontaines à eau reliées au réseau de distribution seront déployées sur le site du Bourget (93) accueillant l'événement, tandis que des gourdes éco-responsables seront remises à tous les conférenciers. En appui à cet engagement, un accompagnement pédagogique a été prévu pour informer les délégations présentes sur la qualité de l'eau potable distribuée.



L'EAU, CET ÉLÉMENT VITAL

L'eau, c'est la vie : indispensable à l'organisme, elle est aussi essentielle à l'équilibre de la planète. Préserver cette ressource est un enjeu crucial qui nous concerne tous.

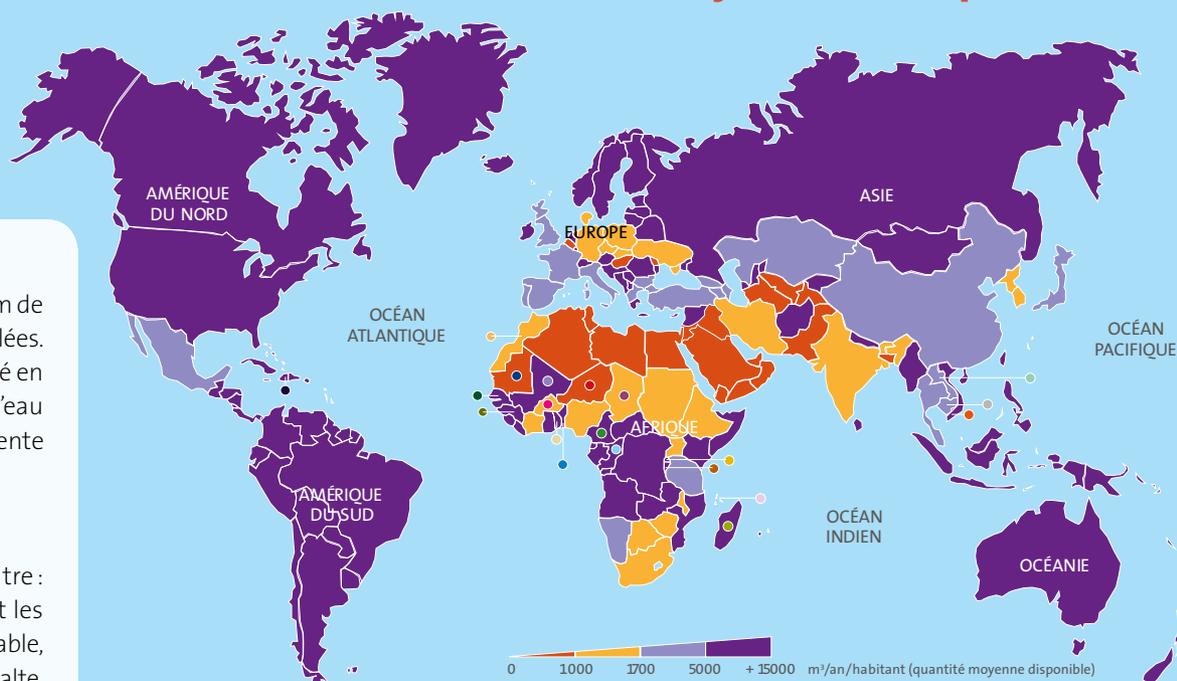
UNE RESSOURCE LIMITÉE...

Recouverte aux trois quarts d'eau, la Terre mérite bien son surnom de « planète bleue ». Mais ses réserves d'eau sont essentiellement salées. L'ensemble des eaux douces, estimé à moins de 3 %, est constitué en grande partie des glaces et des neiges permanentes. Si bien que l'eau douce disponible (rivières, lacs, nappes souterraines) ne représente que... 0,7 % du total.

ET INÉGALEMENT RÉPARTIE

Les ressources hydriques varient beaucoup d'un endroit à l'autre : 9 pays, parmi lesquels le Brésil, la Russie, la Chine, le Canada et les États-Unis se partagent 60 % des réserves d'eau naturelle renouvelable, tandis que d'autres pays en sont presque dépourvus (les Émirats, Malte, la Libye, Chypre, la Jordanie, Israël, etc.). Les écarts de consommation moyenne sont importants : un Américain ou un Japonais consomme plus de 250 l/jour, un Français 150 l/jour, alors qu'en Afrique Subsaharienne, la moyenne peut descendre à 10 l/jour. À travers le monde, 1,4 milliard d'individus vivent en situation de pénurie, avec une eau non seulement insuffisante mais de qualité médiocre et souvent impropre à la consommation humaine.

L'eau douce: des réserves injustement réparties



LE SAVIEZ-VOUS ?

L'eau entre dans la composition et le processus de fabrication de nombreux produits. Il faut par exemple : 10 litres pour une feuille de papier A4, 180 litres pour une tasse de café, près de 4 000 litres pour un steak de bœuf de 200 grammes, 8 000 litres pour une paire de chaussures, 400 000 litres pour une voiture !

EN FRANCE

Des ressources suffisantes, à préserver

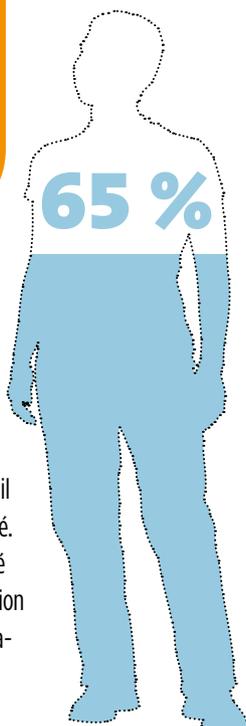
Dans notre pays, le volume moyen de ressources naturelles en eau se situe entre 2 000 et 5 000 m³ par habitant et par an. Nous ne manquons donc pas d'eau. Cependant, en cas de sécheresse, des mesures peuvent être prises pour limiter temporairement la consommation d'eau, notamment dans la moitié sud. C'est aussi le cas en Île-de-France, lorsque des précipitations insuffisantes fragilisent les nappes souterraines. Nous sommes tous acteurs du développement durable : c'est pourquoi le SEDIF encourage ses usagers à maîtriser leurs consommations.

SOLIDARITÉ EAU

Depuis 1986, le SEDIF étend sa responsabilité au-delà du territoire francilien, en agissant pour développer l'accès à l'eau potable dans les pays en développement. En une trentaine d'années, les actions de solidarité internationale soutenues par le Syndicat ont bénéficié à plus de 4 millions de personnes.

L'EAU et votre santé

Composé à 65 % d'eau, le corps humain doit ajuster en permanence le volume qu'il contient pour se protéger de variations potentiellement dangereuses pour la santé. Chaque jour, notre organisme élimine 2,5 litres d'eau. C'est pourquoi il est conseillé de boire régulièrement (1,5 l en moyenne pour un adulte), sans attendre la sensation de soif, qui est un mécanisme par lequel notre corps nous avertit de sa déshydratation. Imaginez-vous comme une éponge qui doit toujours rester humide !



GRAND ET PETIT CYCLES DE L'EAU

L'eau est une ressource renouvelable, dont la quantité présente sur Terre n'a presque pas varié en 4 milliards d'années. Elle se transforme constamment, en passant par les états liquide, solide et gazeux. Chaque jour, environ 1 000 km³ d'eau s'évaporent des océans. Cette eau se condense en se refroidissant dans l'atmosphère et retombe sous forme de précipitations, puis se répartit entre évaporation, ruissellement et infiltration. C'est le grand cycle de l'eau. Le petit cycle est celui qui mène de la ressource (rivière, nappe) au robinet, puis retourne, après traitement, au milieu naturel.



CYCLE NATUREL DE L'EAU

- 1 Évaporation
- 2 Condensation
- 3 Précipitations
- 4 Ruissellement

PRODUCTION D'EAU POTABLE

- 5 Pompage
- 6 Traitement
- 7 Stockage

DISTRIBUTION

- 8 Réseau de canalisation
- 9 Usage de l'eau

TRAITEMENTS DES EAUX USÉES

- 10 Récupération
- 11 Assainissement
- 12 Rejet

VOTRE FACTURE EN DÉTAIL

C'est le distributeur d'eau qui facture l'ensemble des services, taxes et redevances, mais la plus grande partie est reversée aux autres acteurs du petit cycle de l'eau. Le SEDIF et son délégataire ne sont responsables que de 34,4 % de la facture d'eau.

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

Le montant à régler

Votre consommation en m³

Le moyen de paiement

Un histogramme de votre consommation pour mieux la maîtriser

« L'Étiquette de l'eau » pour connaître la teneur en sels minéraux de votre eau

Informations concernant le relevé de votre compteur

Détail des montants pour les différents services et acteurs

Un glossaire pour faciliter la compréhension de votre facture

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

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

LE PRIX DE L'EAU

CE QU'IL FAUT SAVOIR

L'eau en tant que matière première n'a pas de prix. Ce qui coûte, ce sont les moyens mis en œuvre pour que vous puissiez, chez vous et en permanence, disposer d'une eau de qualité à votre robinet.

Des services à forte responsabilité

Prélever l'eau, la rendre potable, la distribuer et contrôler sa qualité, réaliser les investissements nécessaires pour assurer un service irréprochable... toutes ces interventions demandent des installations et un savoir-faire de haut niveau. Ces exigences sont renforcées par des normes de plus en plus strictes en matière de qualité de l'eau du robinet et de respect de l'environnement.

Une facture à 3 étages

Votre facture d'eau trimestrielle est établie par le distributeur d'eau. Elle couvre l'ensemble de ces services suivant le principe « l'eau paie l'eau ».



PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

Il s'agit de l'ensemble des interventions permettant l'acheminement d'une eau de qualité, en continu, à tous les consommateurs.
> C'est la part qui revient au SEDIF et à son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France.



COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES

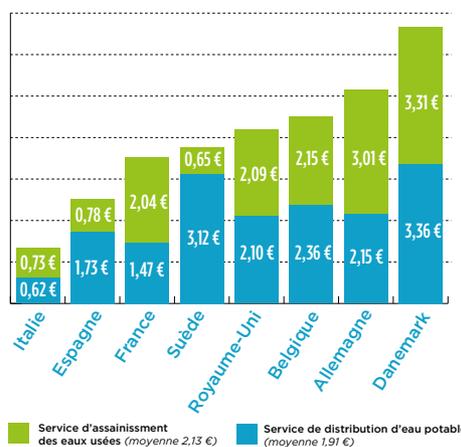
Il s'agit de l'assainissement, pris en charge par les collectivités afin que l'eau soit dépolluée dans les stations d'épuration avant d'être rendue au milieu naturel.
> Cette part revient aux communes ou groupements de communes qui sont en charge de l'assainissement.



TAXES ET REDEVANCES DESTINÉES À DES ORGANISMES PUBLICS

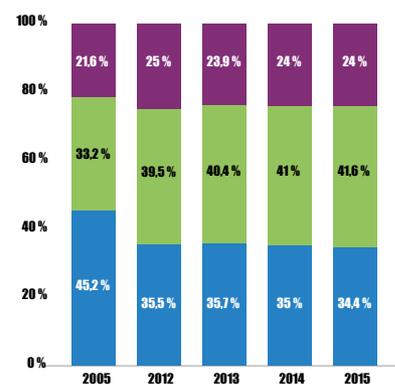
Outre la TVA, des taxes sont prélevées sur la facture d'eau au profit notamment de l'Agence de l'Eau (qui finance les investissements des collectivités en matière de protection de la ressource et de dépollution) ou de Voies Navigables de France (qui gère les cours d'eau ouverts à la navigation).

Prix moyen de l'eau en Europe (€/m³)



Le prix de l'eau du SEDIF est proche de la moyenne nationale : 1,48 €/m³. Le montant total de la facture, lui, varie selon les communes, en fonction des taxes et des tarifs d'assainissement qui y sont pratiqués.

Depuis 10 ans, le poids de l'eau potable dans la facture a diminué de plus d'un quart sur le territoire du SEDIF.



■ Production et distribution de l'eau potable
■ Collecte et traitement des eaux usées
■ Taxes et redevances

Pour chaque année, les 100 % correspondent au total de la facture.

Maîtriser sa consommation d'eau grâce au TÉLÉRELEVÉ



Fin 2015, tous les abonnés du SEDIF seront équipés de Téléo, le télérelevé des compteurs d'eau. Avec Téléo, fini les estimations : votre facture est établie sur des données de consommation réelles, qui ne demandent plus votre présence pour être relevées. Télétransmises par le module radio de votre nouveau compteur d'eau, ces données sont directement acheminées au service clientèle de Veolia Eau d'Île-de-France.

Il n'y a aucun surcoût à votre charge, Téléo est un service inclus dans le prix de l'eau.

Des services en plus

En créant votre Espace client sur internet, vous bénéficierez de nouveaux services pour optimiser votre consommation d'eau. Vous pouvez consulter l'historique de vos relevés et suivre votre consommation, au quotidien ou mensuellement. Vous pouvez programmer une alerte en cas de surconsommation et détecter ainsi une fuite sur votre réseau intérieur.



VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS POUR PAYER L'EAU ?

Nous avons des solutions à vous proposer

En cas de difficultés passagères pour régler votre facture, contactez le Service de l'eau, un étalement de vos règlements est possible. Pour les situations plus difficiles, le programme **Eau Solidaire** comprend un ensemble de mesures d'aide, de l'urgence à l'assistance et à la prévention, en lien avec les services sociaux de votre mairie. Créé en 2011, le dispositif Eau Solidaire est mis en œuvre dans les 149 communes du SEDIF. Application concrète du droit à l'eau, il a déjà bénéficié à 22 000 foyers.



LE SEDIF, 1^{er} SERVICE PUBLIC D'EAU EN FRANCE

Le Service de l'eau francilien est l'un des plus importants du monde en termes de volumes distribués et population desservie.

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France est un établissement public dont la mission est d'organiser l'alimentation en eau potable. Son territoire compte 149 communes, soit **4,4 millions d'habitants**. Le SEDIF est administré par des élus, représentants des collectivités qui le composent (communes, communautés d'agglomération, communautés de communes). Ils votent les investissements, fixent le prix de l'eau, contrôlent le délégataire (Veolia Eau d'Île-de-France).

Innovations et engagements

Afin de gérer le service, le SEDIF a fait appel au savoir-faire de Veolia, leader mondial des métiers de l'eau. Le contrat de délégation, qui a pris effet le 1^{er} janvier 2011 pour une durée de douze ans, prévoit de nombreuses innovations et des engagements en matière de qualité de service. **Veolia Eau d'Île-de-France**, filiale de Veolia entièrement dédiée au SEDIF, est chargée de la production de l'eau potable et de sa distribution, de la qualité sanitaire de l'eau et de l'entretien des canalisations, de la relation avec les usagers, sous le contrôle étroit du Syndicat.

Des usagers satisfaits

Depuis 2002, avec l'Observatoire de la Qualité du service public de l'eau, le SEDIF mesure la satisfaction de ses usagers. Les résultats de ces enquêtes téléphoniques réalisées tout au long de l'année orientent ensuite les améliorations du service. En 2014, **94% des abonnés** étaient satisfaits du service rendu, 93% faisaient confiance à la qualité sanitaire de l'eau du robinet !

UN RÉSEAU SOUS HAUTE SURVEILLANCE

Avec un taux de fuite d'environ 10 %, le réseau du SEDIF est un des plus performants du monde. Ses 8 400 km de canalisations font l'objet, chaque année, de milliers d'interventions programmées pour renouveler ses conduites et remplacer ses branchements. Il est par ailleurs doté d'un système sophistiqué de capteurs, chargé de repérer ses fragilités et de programmer à temps les travaux nécessaires.

FOCUS

Une ressource difficile à traiter...

L'eau du SEDIF provient à 97 % des cours d'eau traversant l'Île-de-France : Seine, Marne et Oise. Cette eau de surface nécessite une vigilance particulière ainsi que des traitements poussés, capables de s'adapter aux variations de qualité de l'eau brute (température selon les saisons, pollutions accidentelles des rivières...).

...pour une eau de qualité

Grâce au niveau technologique de ses ouvrages de production, le SEDIF délivre à ses usagers une eau de qualité exceptionnelle, à raison de plus de 750 000 m³ par jour. Au total, plus de 350 000 analyses sont réalisées chaque année afin de garantir aux usagers une parfaite sécurité sanitaire. Les résultats de ces contrôles, assurés sous l'autorité de l'Agence Régionale de Santé, montrent que l'eau du SEDIF répond aux normes les plus strictes et va même au-delà.

Pour toute question sur votre service de l'eau : www.sedif.com

Sur le site du Syndicat des Eaux d'Île-de-France, vous trouverez toutes les informations utiles sur l'eau potable, comment elle est produite, distribuée et contrôlée, son prix et ses paramètres de qualité, les services qui vous sont proposés etc.

Pour une approche pédagogique des enjeux de l'eau : www.kezakeau.fr

Si vous avez d'autres questions, un numéro :

09 69 369 900

Du lundi au vendredi de 8h à 19h30
et le samedi de 9h à 12h30
(numéro Cristal non surtaxé)

Urgence fuite : 09 69 369 918 (24h/24)

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

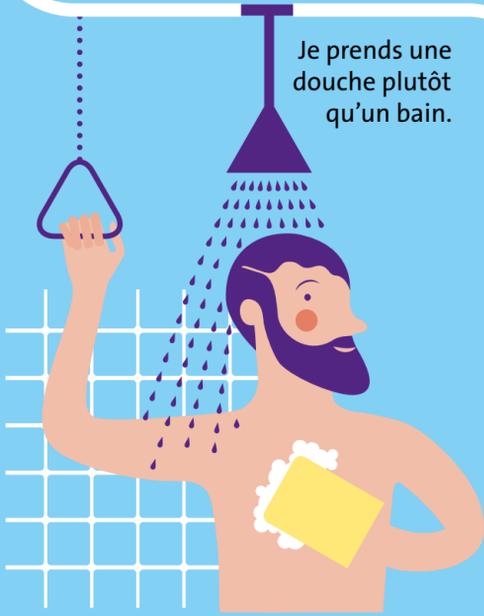
Site d'accueil de Saint-Denis :

2, rue Michael Faraday (métro Carrefour Pleyel)
Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45
et le samedi de 9h à 11h45



Pour économiser l'eau, es bons réflexes

Vérifiez si votre réseau intérieur fuit : avant de vous coucher le soir, notez l'index de votre compteur d'eau et assurez-vous que personne n'utilise d'eau pendant la nuit. Au réveil, si l'index a changé, c'est qu'une fuite existe sur votre réseau.



J'opte pour des embouts de robinets et un pommeau de douche avec aérateur (moitié eau, moitié air).

Quelques chiffres

EN FRANCE, CHAQUE HABITANT CONSOMME ENVIRON 150 LITRES D'EAU PAR JOUR



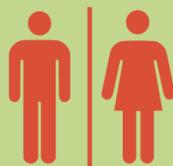
De 50 à 80 litres pour une douche
De 150 à 200 litres pour un bain



De 10 à 30 litres pour un lave-vaisselle



De 70 à 120 litres pour un lave-linge



De 6 à 12 litres pour une chasse d'eau

Attention aux fuites !

Un robinet qui goutte c'est en moyenne **5 litres** d'eau perdue par heure !



Une chasse d'eau qui fuit représente **plus de 600 litres** perdus au cours d'une journée, soit la consommation quotidienne d'une famille de **4 personnes** !

Ce poster vous est offert par votre Service public de l'eau.