eau de Paris
L'eau. Un service public

rapport annuel **2017**

L'eau est capitale

Un service public centré sur l'usager

Une entreprise intégrée et performante

Une actrice agile au service des territoires durables

Une organisation optimisée

MAIRIE DE PARIS

Sommaire

Eau de Paris, un service public de référence, par Célia Blauel 4

2017, Eau de Paris à l'âge de raison, par Benjamin Gestin 6

L'année 2017 en chiffres 8

Une gouvernance transparente et impliquée 10

Un service public centré sur l'usager 12

Une entreprise intégrée et performante 22

Une actrice agile au service des territoires durables 34

Une organisation optimisée 46

Célia Blauel

Présidente d'Eau de Paris
Adjointe à la Maire de Paris
en charge de l'Environnement,
du Développement durable, de l'Eau,
de la Politique des canaux
et du Plan climat énergie territorial.

Eau de Paris, un service public de référence

« Eau de Paris, entreprise publique de la Ville de Paris, fêtera l'an prochain son dixième anniversaire. Nous aurons l'occasion de revenir bientôt sur le chemin parcouru et les étapes qui ont jalonné cette décennie pour faire d'Eau de Paris ce qu'elle est devenue : un service public de référence dans le domaine de l'eau, tant pour ses performances économiques et industrielles, que pour sa qualité de service et son engagement éthique et environnemental. C'est l'ensemble de cette réussite qu'a choisi de reconnaître l'Organisation des Nations Unies en nous décernant, en juin 2017, le Prix des Services Publics dans la catégorie « Promouvoir la transparence, l'intégrité et la responsabilité », une récompense qui vient parfaitement illustrer notre conception de la gestion publique de l'eau.

En s'appuyant sur un modèle intégré, depuis le captage jusqu'au robinet de l'usager, l'ensemble des activités d'Eau de Paris répondent en effet à un impératif permanent de responsabilité, que ce soit en matière de sécurité, de qualité ou de protection de la ressource en eau. En développant un partenariat étroit avec les territoires et les acteurs locaux en matière d'agriculture durable et de biodiversité, ou de production d'énergie renouvelable au sein de ses installations, Eau de Paris agit quotidiennement en faveur de la transition écologique des territoires. En outre, grâce à un modèle économique vertueux, Eau de Paris dégage chaque année les capacités d'investissement nécessaires à un appareil industriel moderne et performant, tout en maintenant le prix de l'eau au niveau le plus bas d'Île-de-France.

Cette réussite est évidemment à mettre à l'actif des équipes d'Eau de Paris, mobilisées au quotidien pour assurer un service public de qualité aux Parisiennes et aux Parisiens, et je tiens à saluer leur action. C'est aussi un exemple qui essaime, notamment au sein de la Métropole du Grand Paris, à l'occasion des débats sur la gestion de l'eau qui accompagnent la réforme territoriale.
Je me réjouis de ces excellents résultats, qui confirment la place d'Eau de Paris comme opérateur public de référence, précurseur dans bien des domaines, pleinement mobilisé pour une gestion durable et responsable du service public de l'eau. »

Benjamin Gestin

Directeur général d'Eau de Paris

2017, Eau de Paris à l'âge de raison

« Sept ans après avoir intégré l'activité de distribution, Eau de Paris a acquis une maturité dont témoigne le bilan de l'année écoulée. Dans son cœur de métier industriel, la régie publique a consolidé sa stratégie de traitement, repensé la surveillance de son réseau et délivré une eau respectant totalement les normes. Le schéma d'approvisionnement a démontré sa résilience, même en période d'étiage. Avec 71,1 millions d'euros de travaux et 14,3 km de réseau renouvelé, l'ingénierie interne a également contribué à cette année très positive.

La montée en puissance de la régie s'est aussi traduite dans ses relations avec l'autorité organisatrice et avec ses territoires de présence, ses actions pour la transition écologique et la ville durable. 2017 s'est ouverte et conclue avec des visites de Madame Anne Hidalgo, Maire de Paris : à l'usine d'Orly, pour lancer la création d'une filière de traitement ; au réservoir de L'Haÿ-les-Roses, en décembre, pour inaugurer la plus grande centrale photovoltaïque sur toiture d'Île-de-France.

Entre ces visites, la Ville a confié à Eau de Paris les points d'eau incendie et confirmé son souhait de voir la régie gérer toutes les fontaines à boire de Paris, dont celles des parcs et jardins. L'entreprise publique a fait valoir la pertinence de son modèle dans ses relations avec les territoires et participé pleinement au débat sur l'organisation des services d'eau au sein de la Métropole du Grand Paris. Ses trois stratégies de développement durable l'ont positionnée encore davantage comme une actrice essentielle de la transition écologique à l'échelle du bassin.

La maturité d'Eau de Paris se lit avec clarté dans les quatre axes de sa stratégie d'entreprise : l'usager au centre du service public, la performance industrielle, l'opérateur au service du développement durable des territoires et l'optimisation du modèle intégré. Maîtriser ainsi l'activité permet un engagement fort sur le prix de l'eau, qui sera stabilisé jusqu'en 2020. Les salariés d'Eau de Paris concrétisent chaque jour ces ambitions. Au travers d'accords importants, l'entreprise investit pour le développement de leurs compétences, leur qualité de vie au travail et la cohésion des équipes.

Après l'âge de raison vient celui de l'accomplissement. Les progrès de 2017 ouvrent la voie à des défis majeurs : transition numérique, schéma directeur des investissements, stratégie industrielle, renforcement des liens avec les territoires… Les équipes d'Eau de Paris sauront les relever. Je les remercie pour le travail accompli et leur redis toute ma confiance. »

L'année 2017 en chiffres

Service aux usagers, performance industrielle, relations avec les territoires, transition écologique et énergétique, optimisation de son organisation interne : dans tous les domaines de son activité, Eau de Paris vise des objectifs ambitieux à horizon 2020, fixés par la Ville de Paris dans le cadre du contrat d'objectifs du service public de l'eau à Paris.
Le bilan 2017, présenté au Conseil d'administration le 25 mai 2018, traduit les excellents résultats de l'entreprise publique. C'est de ce bilan que sont extraits les indicateurs présentés dans ce rapport annuel.

Un réseau performant

197 millions de m^3
d'eau potable produits

90,3 %
Taux de rendement
du réseau d'eau potable

Une eau de qualité irréprochable

100 %
de conformité
microbiologique

100 %
de conformité
physico-chimique

À l'écoute des usagers

3 millions
d'usagers dont 2,2 millions
de Parisiens

91 %
d'usagers satisfaits
du service d'Eau de Paris
(enquête MV2 – octobre 2017)

Un prix maîtrisé

3,43 € / m^3
Prix total de l'eau

1,09 € / m^3
Part relative à la distribution
de l'eau potable

Une politique d'investissement raisonné

71,1 millions €
Montant des investissements
réalisés en 2017

1,4 million €
Montant dédié aux activités
de recherche et développement

Une actrice de la transition énergétique et écologique

93 %
d'électricité consommée
d'origine renouvelable

95 agriculteurs
engagés aux côtés d'Eau de Paris
pour une agriculture durable ou bio

Un employeur responsable

913 collaborateurs,
répartis dans 5 régions
et 12 départements

8,1 %
personnes employées en situation
de handicap*

* emplois directs, stages et prestations
confiées au secteur protégé inclus

96,3 %
des salariés formés au cours
des deux dernières années

Une entreprise engagée et solidaire

27 000 personnes
sensibilisées

665 000 €
de subventions
pour des actions de solidarité locale

6500 gourdes
distribuées à des associations aidant
les personnes sans-abri.

Retrouvez d'autres indicateurs au fil des pages et sur eaudeparis.fr

Une gouvernance transparente et impliquée

Entreprise publique, Eau de Paris a opté pour une gouvernance ouverte et équilibrée. Ses décisions stratégiques sont le fruit de concertations collectives opérées en toute transparence entre ses différentes parties prenantes. Liée par son contrat d'objectifs à la Ville de Paris, elle lui rend régulièrement compte de sa bonne gestion et de l'atteinte de ses objectifs.

Un Conseil d'administration ouvert

Le Conseil d'administration d'Eau de Paris est composé de 20 membres : 13 élus de la municipalité, 2 représentants des salariés, 2 représentants d'associations de défense des consommateurs et de l'environnement, 1 représentant de l'Observatoire parisien de l'eau et 2 personnalités qualifiées. Le Conseil d'administration définit les grandes orientations stratégiques et veille à leur bonne application. Cette organisation permet un débat de toutes les parties prenantes sur la gestion publique de l'eau. Les membres du Conseil d'administration ne perçoivent pas de rémunération pour leur rôle. En 2017, le Conseil d'administration d'Eau de Paris s'est réuni à 6 reprises.

Un contrat d'objectifs ambitieux

Eau de Paris est liée à la Ville de Paris par son contrat d'objectifs. Adopté le 13 février 2015 par le Conseil d'administration, il fixe la feuille de route d'Eau de Paris jusqu'en 2020. Eau de Paris rend compte de sa gestion à la ville via des points d'étape réguliers sur la base d'indicateurs de performance : le taux de rendement du réseau, les taux de conformité microbiologique et physico-chimique, le taux de satisfaction des usagers ou encore le montant dédié à la formation professionnelle. En 2017, Eau de Paris s'est vue confier, par la Ville de Paris, l'intégralité des prestations relatives à l'entretien et à la maintenance des points d'eau du service public de défense extérieure contre l'incendie parisien, ainsi que la gestion des fontaines présentes dans les parcs, jardins, bois et cimetières parisiens, devenant ainsi l'opérateur unique des fontaines à boire parisiennes.

Une stratégie d'investissement concertée

Eau de Paris a lancé en 2017 l'élaboration de son schéma directeur des investissements. Conformément à la volonté d'ouverture de l'entreprise, ses principaux partenaires sont consultés pour identifier des orientations partagées : la Ville de Paris, le conseil scientifique d'Eau de Paris, composé de personnalités reconnues dans plusieurs domaines scientifiques, l'Observatoire parisien de l'eau, qui regroupe des élus, des représentants des usagers, des scientifiques et des acteurs institutionnels de l'eau, ses partenaires sociaux et son conseil d'administration. Le futur schéma directeur des investissements portera sur la période 2020-2038, soit trois mandatures municipales, afin de prendre en compte les échéances électorales municipales.

157 délibérations
votées lors de 6 conseils d'administration

Composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2017

Représentant.e.s de la Ville de Paris
Célia BLAUEL – Présidente, adjointe à la Maire de Paris en charge de l'Environnement, du Développement durable, de l'Eau, de la Politique des canaux et du Plan Climat Énergie territorial
François VAUGLIN – Vice-Président
Jean-Noël AQUA – Conseiller de Paris
Éric AZIÈRE – Conseiller de Paris
Jean-Didier BERTHAULT – Conseiller de Paris
Jérôme GLEIZES – Conseiller de Paris
Patrick KLUGMAN – Adjoint à la Maire de Paris en charge des Relations internationales et de la Francophonie
Pénélope KOMITES – Adjointe à la Maire de Paris en charge des Espaces verts, de la Nature, des Affaires funéraires et de la Préservation de la biodiversité
Catherine LECUYER – Conseillère de Paris
Véronique LEVIEUX – Conseillère de Paris
Thomas LAURET – Conseiller de Paris
Karen TAÏEB – Conseillère de Paris
Patrick TREMEGE – Conseiller de Paris

Représentants élus du personnel au sein du comité d'entreprise
Madjid AIT OUAKLI
Henri BOUSQUET

Représentant.e.s du monde associatif, avec voix délibératives
Henri COING – UFC-Que Choisir
Martine DEPUY – Observatoire parisien de l'eau
Abelardo ZAMORANO – France Nature Environnement

Personnalités qualifiées, avec voix consultatives
Christine AUBRY – Agronome, spécialiste du domaine de l'eau
Céline BRAILLON – Urbaniste, spécialiste des questions de gouvernance

1. Un service public centré sur l'usager

Une eau de qualité, un prix maîtrisé

Eau de Paris accomplit une mission capitale : délivrer une eau d'excellente qualité, au juste prix. En 2017, elle a rempli ses engagements en fournissant une eau 100 % conforme, à l'un des prix les plus bas d'Île-de-France.

1 million
de mesures qualité par an, en surveillance continue

Conformité microbiologique

99,5 % minimum — 100 % 2017 ✓

Conformité physico-chimique

99,5 % minimum — 100 % 2017 ✓

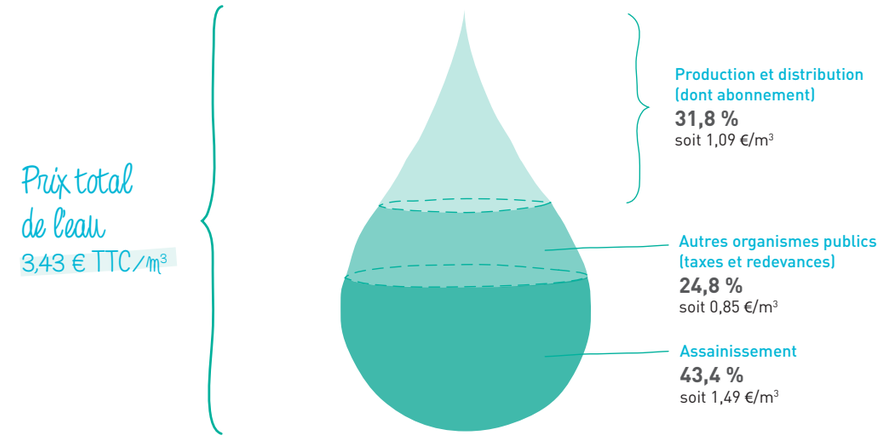
Une eau 100 % conforme

En 2017, l'eau délivrée au robinet des 3 millions d'usagers parisiens a été de nouveau d'une qualité irréprochable. Les taux de conformité microbiologique (recherche de bactéries du type entérocoque ou Escherichia coli) et de conformité physico-chimique (nitrates, pesticides, plomb et autres polluants métalliques ou organiques…) ont atteint le taux maximal de 100 %. Ces excellents résultats sont rendus possibles grâce à des techniques de traitement de l'eau toujours plus performantes, un haut niveau d'entretien des installations, des contrôles pointus et continus tout au long du parcours de l'eau, ainsi qu'un important travail d'anticipation des normes sanitaires. En février 2017, le Comité français d'accréditation (COFRAC) s'est prononcé pour le maintien et l'extension de l'accréditation du laboratoire d'Eau de Paris. Lors de cet audit, les experts techniques ont souligné l'implication et le professionnalisme du personnel du laboratoire et ont renouvelé leur confiance dans les résultats rendus.

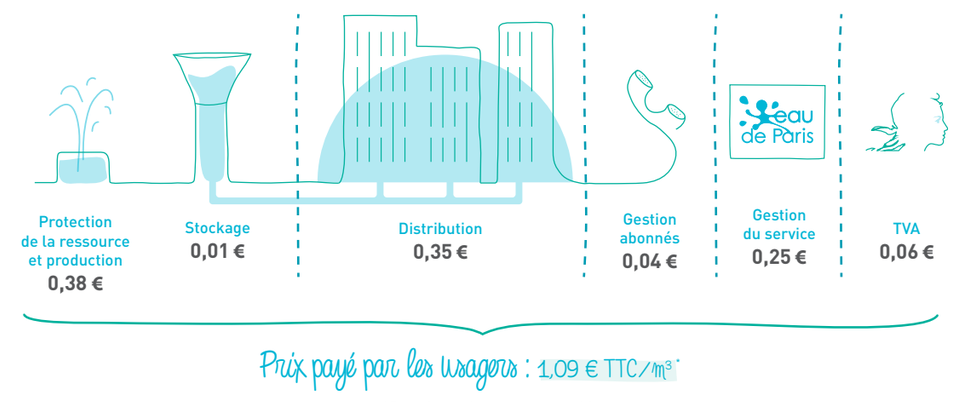
Unité du Loing : l'innovation au service de l'usager

Eau de Paris a le souci constant du confort de ses usagers et de la qualité de l'eau qu'elle leur distribue. Alimentant le centre de Paris, les eaux de l'aqueduc du Loing, captées en Seine-et-Marne, bénéficient désormais d'une double barrière de désinfection. Le traitement par ultraviolets permet d'éliminer les virus et les micro-organismes nuisibles résistants. Pour compléter la filière, un poste de chloration a été construit, accolé au réservoir de Montsouris, permettant de garantir une concentration constante au robinet des usagers. Les risques de variation de goût sont limités, pour leur plus grand confort. Après 18 mois de travaux, l'unité de traitement construite à la Porte d'Arcueil (14e arr.) a été mise en service en juin 2017. Dès sa conception, une attention particulière a été portée à l'intégration du bâtiment dans un environnement urbain préservé, au cœur de la cité universitaire.

Décomposition de la facture d'eau



Décomposition de la part eau potable par étapes



*Pour la seule part eau potable

Le juste prix

Plusieurs études conduites en 2017 ont confirmé la solidité financière d'Eau de Paris. L'entreprise publique peut ainsi maintenir un prix de l'eau parmi les plus bas d'Île-de-France. Le Conseil d'administration a validé, à l'automne 2017, la proposition d'Eau de Paris de maintenir le montant de la part eau potable à son niveau actuel jusqu'en 2020. La poursuite de la maîtrise des charges d'exploitation, conjuguée à la stabilisation des consommations d'eau jusqu'en 2020, permet de stabiliser le prix de l'eau sans diminuer la capacité de financement des investissements nécessaires à un service de qualité.

Évolution du prix de l'eau potable entre 2016 et 2017

+ 0,8 % — + 2 % maximum

À l'écoute des usagers

Eau de Paris porte une attention toute particulière à la satisfaction de l'ensemble de ses usagers. Elle s'adapte à leurs nouvelles habitudes numériques et communique avec eux en toute transparence.
En 2017, plusieurs récompenses ont salué cet engagement.

Satisfaction des usagers du service Eau de Paris

(enquête MV2 – octobre 2017)

Délai moyen de réponse aux demandes écrites des usagers et des abonnés

2,4 jours ouvrés
2017

3 jours ouvrés
maximum

Et de 6 !

Pour la sixième année consécutive, Eau de Paris a obtenu le prix « Élu Service Client de l'Année 2018 » dans la catégorie « Distribution d'eau ». Cette reconnaissance souligne l'efficacité d'un service client intégré à l'entreprise, au plus près de ses abonnés et usagers.
Un service où les interlocuteurs connaissent leurs dossiers, maîtrisent en temps réel les actions à conduire et répondent avec efficacité et dans les meilleurs délais aux demandes.
Le baromètre de satisfaction 2017 témoigne, cette année encore, de la satisfaction des usagers parisiens à l'égard du service de l'eau (91 %), avec un niveau de confiance en hausse à l'égard de la qualité de l'eau (90 % de confiance contre 88 % en 2016).

Les Nations Unies récompensent la transparence et l'intégrité d'Eau de Paris

Chaque jour, l'entreprise publique s'efforce de répondre aux attentes grandissantes de la société civile en matière de responsabilité et de transparence des services publics. Le 23 juin, Eau de Paris a reçu à La Haye le Prix 2017 des services publics des Nations Unies dans la catégorie « Promouvoir la transparence, la responsabilité et l'intégrité dans les services publics ». Attribué par l'ONU à l'issue d'une sélection exigeante, ce prix récompense la démarche démocratique, sociale, écologique et citoyenne d'Eau de Paris.

L'eau en 2050

À Paris, comme dans le reste de la France, on constate depuis le début des années 1990 une baisse de la consommation en eau potable. Partant de ce constat, Eau de Paris a mandaté, en 2016, le cabinet Ernst & Young, suppléé par Météo France sur les aspects météorologiques et climatiques, pour conduire une étude prospective sur les consommations d'eau potable à Paris, à court et moyen terme. Objectifs ? Mieux connaître et anticiper l'évolution de la consommation des Parisien.ne.s, pouvoir adapter les choix budgétaires et techniques et proposer un service au plus près des besoins des usagers.
Plusieurs enseignements ressortent de l'étude. Parmi eux, la poursuite de la baisse tendancielle des consommations est bien confirmée, mais avec un ralentissement (0,8 % par an en moyenne, contre 1,5 % ces dernières années). Elle montre aussi que le réchauffement climatique pourrait mener à une augmentation des consommations de l'ordre de 2 % à partir de 2030 jusqu'à l'horizon 2050. Dès aujourd'hui, on doit s'attendre à une augmentation de la fréquence des pics de consommation.

Pour des données protégées

La protection des données personnelles est devenue une préoccupation essentielle des citoyens et citoyennes. La nouvelle réglementation européenne, entrée en vigueur en mai 2018, impose, entre autres, de limiter les données conservées et renforce les sanctions en cas de non-respect. Dès septembre 2017, Eau de Paris, qui collecte des données auprès de ses abonnés, a mis en place des groupes de travail pour s'y conformer. Une déléguée à la protection des données a été désignée, chargée, par exemple, d'apporter conseils et informations avant tout potentiel traitement.

« Il est essentiel de comprendre comment la transformation urbaine, économique, démographique et sociale de Paris ainsi que les évolutions climatiques vont influencer les besoins en eau des Parisien.ne.s à long terme. »

Aldric Willotte,
responsable de l'étude sur la consommation

À la rencontre des Parisien.ne.s

« Paris, je boirai toujours de ton eau » », « Paris se met au verre », « Un condensé d'expertises, source d'innovation »… voici quelques-uns des messages que les Parisien.ne.s ont vu affichés dans les rues et transports de la capitale. Retour sur la campagne 2017, fruit d'un travail considérable pour renouveler le positionnement de l'entreprise.

78 %
des Parisiens et Franciliens ont aimé la campagne*

Prix d'honneur des Grands Prix COM-ENT
catégorie campagne de publicité

63 %
c'est le taux de notoriété d'Eau de Paris en 2017**

*Post-test Ipsos - juillet 2017

**Pourcentage de personnes associant Eau de Paris à la production et à la distribution d'eau potable à Paris. Baromètre de satisfaction des usagers réalisés par MV2 Conseil, octobre 2017

L'eau est capitale

Le 19 juin, Eau de Paris lance sa nouvelle campagne de communication. Des visuels mettant en scène pour certains de vrai.e.s Parisien.ne.s, choisis sur casting, sont accompagnés de six messages qui réaffirment les qualités de l'eau du robinet et la place d'Eau de Paris dans le paysage institutionnel de l'eau.
Eau de Paris souhaite ainsi s'affirmer comme un service public de référence, inspirant et innovant, pour la gestion durable de la ressource et la transition écologique des territoires.
Publication des visuels dans Le Parisien et la presse professionnelle, affichage extérieur ainsi que sur les quais du métro et des gares de RER, animation sur sa page Facebook… L'entreprise publique fait le choix d'une campagne qui s'inscrit dans la durée, tout au long de l'été, et d'un dispositif à 360° s'adressant à tous : grand public, salariés, professionnels et partenaires institutionnels. Le 6 octobre, la campagne reçoit le prix d'honneur COM-ENT dans la catégorie « Prix de la campagne de publicité », une belle reconnaissance de la part des professionnels de la communication pour un chantier de longue haleine pour les équipes de l'entreprise.

#Maphotodanslemetro

Désireuse de mettre à l'honneur quelques-uns des 3 millions de buveurs d'eau parisiens dans sa nouvelle campagne, Eau de Paris a lancé un grand casting sur les réseaux sociaux, au début du moins d'avril. Enfants, adultes, seniors, en groupe ou en famille, ce sont plus de 70 personnes qui font parvenir leur photo dans l'espoir de devenir les nouveaux visages d'Eau de Paris. Au final, six d'entre elles sont retenues et prennent la pose lors d'un shooting photo, en plein air et au cœur de Paris.

6 Parisiens et Parisiennes ont été choisis pour incarner la campagne 2017. Ici, au centre du visuel, Margot Peyron, étudiante.

« Au-delà du côté insolite, participer à cette campagne m'a permis de découvrir tout ce qu'il y a derrière un simple verre d'eau. J'ai pris définitivement conscience de l'importance de préserver cette ressource. »

Margot Peyron, une des Parisiennes de la campagne.

Eau de Paris descend dans la rue

À l'arrivée de l'été, les équipes d'Eau de Paris sont allées à la rencontre des Parisien.ne.s pour faire vivre la campagne publicitaire dans les rues de la capitale. De nombreux rendez-vous ont été organisés dans les 11e et 15e arrondissements, au Pavillon de l'eau, au parc des Buttes Chaumont et lors de Paris Plages. Ces multiples événements de proximité ont été l'occasion pour Eau de Paris de sensibiliser aux différents enjeux liés à la préservation de la ressource. Lors du week-end de lancement, les 1er et 2 juillet 2017, c'est plus de 12 000 Parisien.ne.s qui ont bu un verre d'eau de Paris et qui ont écouté les messages de sensibilisation.

« L'#eau est capitale ! Eau de Paris dévoile sa nouvelle campagne de communication #servicepublic #innovation »

Célia Blauel, Présidente d'Eau de Paris, sur Twitter, le 19 juin 2017.

Une entreprise solidaire

En 2017, Eau de Paris a poursuivi avec la même volonté deux objectifs essentiels de sa mission de service public : accompagner les changements de comportements et garantir l'accès à l'eau pour tous.

27 000 personnes sensibilisées
dont 9 000 enfants

En 2017 au Pavillon de l'eau

Empreinte, le tour du monde des initiatives écologiques réussies (du 10 avril au 19 septembre 2017)

Les Parisculteurs
(du 5 avril au 6 octobre 2017)

Topique – eau non potable
(du 13 février au 30 juin 2017)

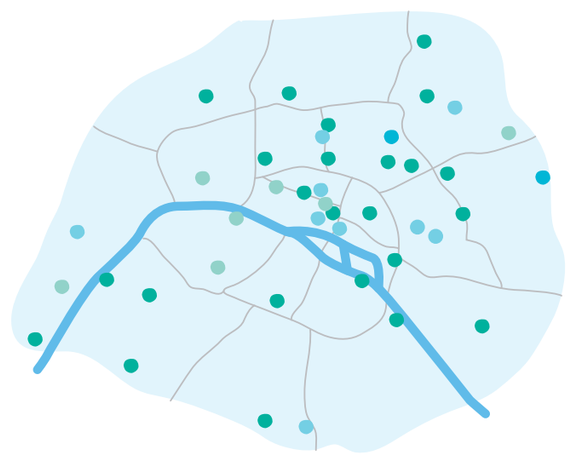
Ma'Dan, la vie des marais mésopotamiens (du 11 octobre 2017 au 31 mars 2018)

L'eau au cœur de la science
(du 9 octobre 2017 au 7 mars 2018)

J'ai 10 ans...

Depuis 2007, près de 320 000 visiteurs ont franchi la porte du Pavillon de l'eau, cette ancienne halle industrielle transformée en lieu de sensibilisation à l'eau et à l'environnement. Eau de Paris a célébré cet anniversaire avec une programmation spéciale durant le mois de juin, autour d'animations, d'ateliers pédagogiques, de visites guidées et de conférences. Tout au long de l'année, la sensibilisation s'est également déroulée hors les murs, en direction des scolaires, des associations et des partenaires institutionnels. Eau de Paris a aussi été partenaire du projet PLOUF 75, organisé par la Préfecture de police de Paris sur les risques liés à une crue centennale. Les équipes du Pavillon ont enfin organisé des visites au sein de l'usine de Joinville, à destination des élèves de primaire.

Les 41 fontaines du budget participatif



- Fontaine installée en 2017
- Fontaine installée en 2018
- Fontaine pétillante installée en 2017
- Fontaine pétillante installée en 2018

Dans le cadre du budget participatif, les Parisien.ne.s ont souhaité disposer de davantage de points d'eau dans l'espace public. En 2017, 27 fontaines ont été

L'ancien site d'Eau de Paris à Ivry-sur-Seine accueille désormais un centre d'accueil des migrants géré par Emmaüs Solidarité.

« Il fallait être inventifs pour installer un centre d'hébergement d'urgence dans une ancienne usine de traitement d'eau... Mais l'audace des architectes, associée à la réactivité des équipes d'Eau de Paris et au volontarisme des villes de Paris et d'Ivry-sur-Seine, ont permis d'apporter une réponse rapide et opérante à un besoin humanitaire pressant. »

Aurélie El Hassak Marzorati, Directrice générale adjointe d'Emmaüs Solidarité

Venir en aide aux plus précaires

En 2017, Eau de Paris a poursuivi son action en direction des personnes en grande précarité. 6 500 gourdes ont été distribuées aux associations qui viennent en aide aux personnes sans-abri. Aux quatre coins de la capitale, 57 fontaines ont été maintenues en état de fonctionnement durant l'hiver. Eau de Paris a également poursuivi son partenariat avec l'association Emmaüs Solidarité pour le fonctionnement du centre d'hébergement d'urgence d'Ivry-sur-Seine, ouvert en février 2017 sur le site de l'ancienne usine de traitement d'eau. Dans le cadre de ce partenariat, au-delà du raccordement en eau, Eau de Paris a mis à disposition de l'association les anciens entrepôts de l'usine pour lui servir de base logistique. En 2017, le centre a ainsi pu accueillir 1 970 personnes, femmes et familles migrantes en provenance de la Corne de l'Afrique et de l'Afghanistan.

500 000 € de contribution
au Fonds de solidarité logement pour aider la prise en charge des impayés d'eau

Fontaines accessibles en période de gel

+ 2 %/an
2020

+ 6 %
Objectif dépassé ✓

2. Une entreprise intégrée et performante

« Maîtriser l'ensemble de la filière est vraiment stimulant »

Responsable de toutes les étapes de la gestion de l'eau, Eau de Paris assure un service public performant grâce à l'internalisation des expertises. Olivier Autret, Directeur général adjoint, revient sur la stratégie industrielle d'Eau de Paris et évoque les défis à venir.

Huit ans après sa création, quels sont les objectifs d'Eau de Paris ?

Notre modèle industriel est arrivé à maturité. Nous affichons d'excellents résultats sanitaires, un taux de rendement supérieur à la moyenne nationale, un très haut niveau de disponibilité des équipements et des indicateurs financiers au vert. Mais nous pouvons encore rechercher l'efficience à chaque étape de notre activité. Nos objectifs restent les mêmes : garantir la qualité du service en toute circonstance et en toute sécurité et assurer la performance et la pérennité de notre exceptionnel patrimoine hydraulique. Le tout au juste coût pour l'usager.

Qu'est-ce qui caractérise le modèle d'Eau de Paris ?

Notre schéma d'alimentation en étoile et nos cinq vecteurs indépendants, qui nous imposent une réflexion spécifique. Autre point fort, Eau de Paris intègre tous les métiers du captage au robinet, de l'ingénierie au service client. Nous maîtrisons toute la filière et nous avons la main sur les trois leviers constitutifs de l'industrie : l'exploitation, la maintenance et l'investissement. C'est vraiment stimulant et original dans le paysage de l'eau francilien.

Comment jouez-vous sur ces trois leviers ?

Exploitation, maintenance et investissement sont interdépendants. Ainsi, pour faire vivre les installations le plus longtemps possible, nous cherchons le juste équilibre entre rénovation et renouvellement. Ces trois enjeux doivent être réfléchis en même temps, ne serait-ce que pour construire une planification de notre activité. Il s'agit notamment de synchroniser les différents temps de l'industrie de l'eau (cycles naturels et industriels, rythme des territoires et échéances démocratiques, cadence de la maintenance et de l'exploitation) et d'appréhender des facteurs exogènes, comme l'évolution de la qualité de la ressource, la consommation ou les changements réglementaires, sur lesquels il est difficile d'anticiper.

Quelles sont les grandes lignes de la stratégie industrielle d'Eau de Paris ?

Nous voulons renforcer le pilotage de la production et de la distribution et mieux réfléchir le système industriel intégré, tout en optimisant l'exploitation à chaque étape de la chaîne. Sur le volet maintenance, l'enjeu aujourd'hui est de passer d'une maintenance préventive classique à une maintenance conditionnée au plan d'exploitation. Enfin, la large concertation sur le futur schéma des investissements 2020-2038 est en cours, alors que notre comitologie interne sur les questions d'investissement a été complètement revue. Nous allons bientôt nous pencher sur le Plan pluriannuel d'investissement. À ce stade, nous voulons mener une politique d'investissement raisonné en nous concentrant sur l'optimisation de notre patrimoine existant. Nous resterons très attentifs aux attentes des usagers, notamment en matière de traçabilité de l'eau, et intensifierons nos efforts pour une transition durable des territoires. Nous allons aussi accélérer l'engagement de l'entreprise dans la 4e révolution industrielle, celle de l'industrie numérique.

Comment Eau de Paris appréhende-t-elle le défi du numérique ?

Nous l'abordons avec la même exigence qu'ont eue nos prédécesseurs pour négocier les grands sauts technologiques de la première révolution industrielle à l'automatisation des années 70-80. Modélisation, hypervision, data science, intelligence artificielle : le numérique ouvre de multiples perspectives. En utilisant les millions de données produites à chaque étape du transport et du traitement de l'eau, nous pouvons encore gagner en performance, toujours au bénéfice des usagers et d'un prélèvement optimisé de la ressource.

Comment cette transition se concrétise-t-elle ?

La transition numérique de notre industrie est déjà largement initiée. Grâce à notre expertise interne, nous imaginons des solutions technologiques agiles : instrumentation du réseau, avec la détection de fuites par capteurs acoustiques, croisée à la sectorisation, renouvellement du parc de compteurs télérelevés, qui fera de Paris la première métropole entièrement équipée de compteurs statiques communicants, modernisation de l'usine d'Orly utilisant le Business information modeling (BIM, i.e. utilisation d'une maquette numérique en trois dimensions à toutes les phases du projet)… Tous ces projets prévus par le projet d'entreprise EDP+5 en attestent. Et cette transition ne se résume pas à un changement d'outils. Nos métiers évoluent, les organisations devront être ajustées et les hommes et femmes d'Eau de Paris seront formés et accompagnés pour réussir, sereinement et sans rupture, cette transition.

197 millions de m³
d'eau potable produits en 2017

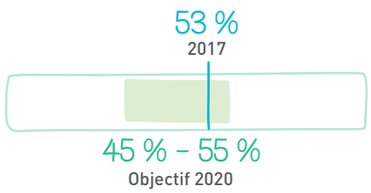
Dans les coulisses d'Eau de Paris

Une multitude d'expertises se cache derrière l'approvisionnement en eau de la capitale, 24 h/24, 7j/7. Des sources au centre d'appel, en passant par l'usine de Joinville-le-Pont ou le réservoir de Montsouris, le nouveau film institutionnel d'Eau de Paris met à l'honneur le travail pointu des équipes de l'entreprise. À voir sur eaudeparis.fr.

Exploitation : produire et distribuer au plus juste

En couplant une planification de sa production fondée sur plusieurs critères à une gestion performante du réseau de distribution, Eau de Paris répond aux besoins en eau des Parisien.ne.s tout en limitant la pression sur la ressource naturelle.
Elle travaille à une détection toujours plus rapide et précise des pertes en eau, réelles ou apparentes.

Part des eaux souterraines dans l'alimentation en eau de Paris



Un plan directeur de production optimisé

Eau de Paris a développé un outil pour prévoir et adapter en continu sa production à l'évolution de la consommation des usagers, à la disponibilité de la ressource et aux aléas météorologiques. Établi sur 18 mois et réajusté régulièrement, ce plan directeur de production prévoit la répartition de la production entre les cinq vecteurs, entre eaux souterraines et eaux de rivières. Il s'appuie sur des tendances de consommation, des prévisions de rendement des usines, le risque potentiel d'étiage ou de canicule ainsi que des données connues à l'avance comme les arrêts d'eau, le rythme saisonnier et les travaux programmés. Pour 2017 étaient ainsi pris en compte l'arrêt du vecteur Loing pour la construction de la nouvelle unité de traitement de la porte d'Arcueil, l'arrêt pour travaux au mois d'août de l'usine d'Orly (voir page suivante) et la mise en chantier de la passerelle de l'Avre. Un nouveau paramètre a été ajouté : la consommation d'énergie et de réactifs, pour optimiser le coût des volumes à produire et rendre plus précises les prévisions budgétaires.

« Le plan directeur de production facilite un prélèvement équilibré de la ressource, une juste mobilisation des équipes, une maintenance optimisée des équipements.
Outil avant tout technique à sa création, il est devenu, en 5 ans, un élément central du pilotage de l'activité d'Eau de Paris. »

David Petit, directeur adjoint de la Ressource en eau et de la production

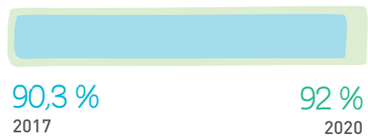
Manœuvre d'exploitation en galerie visitable, dans les sous-sols du 18e arrondissement.

Repérer les pertes réelles

Eau de Paris présente un taux de rendement (niveau de performance de la distribution de l'eau) de 90,3 %, ce qui est très supérieur à la norme nationale fixée à 85 %. Visant un taux de rendement de 92 % en 2020, l'entreprise publique met en place un plan d'action ambitieux pour réduire les pertes en eau, qu'elles soient « réelles », causées principalement par des fuites, ou « apparentes », liées notamment au sous-comptage des compteurs.
Concernant les pertes réelles, l'analyse quotidienne par secteur, une surveillance plus poussée des conduites de transport, une cartographie toujours mieux détaillée des canalisations et une recherche de fuites par méthode acoustique et sectorisation, le tout appuyé par un système informatisé reliant l'ensemble des données de performance hydraulique, ont contribué, en 2017, à réduire significativement les pertes en eau (baisse de 6,4 % des pertes entre 2016 et 2017).
Sur le secteur Olympiades (13e arrondissement), des tests de pré-localisation de fuite via des capteurs acoustiques ont été menés, démontrant que cette méthode permet d'alerter au plus tôt les services d'exploitation (sur une zone inférieure à 200 mètres).
À l'appui de ces bons résultats, un projet ambitieux de pilotage du rendement de réseau sera proposé prochainement à la Ville de Paris. Objectif : généraliser d'ici 2021-2022 la pré-localisation en temps réel des fuites sur le réseau Eau de Paris.

534 000 m³
distribués en moyenne chaque jour

Rendement du réseau d'eau potable



Renouvellement du parc de compteurs communicants : le marché attribué

Un haut niveau de précision métrologique est déterminant dans la réduction des fuites apparentes. Pour gagner encore en justesse de comptage, à partir d'août 2018, 90 000 compteurs vont être renouvelés. Le marché de renouvellement du parc de compteurs d'eau communicants d'Eau de Paris a été attribué en juin 2017 à Suez. D'un montant de 30 millions d'euros, c'est un chantier majeur pour Eau de Paris, qui l'engage pour une durée de 5,5 ans. Le nouveau titulaire a su intégrer les contraintes imposées par Eau de Paris, notamment l'utilisation de la technologie de comptage statique et l'application des dernières recommandations AFNOR sur l'interopérabilité des acteurs du télé-relevé. Tout en simplifiant le dispositif actuel de télé-relevé, le renouvellement du parc de compteurs d'eau communicants d'Eau de Paris va rendre possible la mutualisation des installations entre opérateurs de réseaux.

Une autre vision de la maintenance

Maintenir une haute disponibilité des installations, augmenter la durée de vie des équipements, diminuer les risques de panne ou de casse : la fonction maintenance est essentielle à la bonne marche de l'entreprise. En 2017, Eau de Paris a fait évoluer cette activité transverse et stratégique.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable
(Onema 103.2)

120
Objectif 2020 atteint ✓

Taux de disponibilité des points d'eau incendie

95 %
2020

96,8 %
2017
Objectif dépassé ✓

Orly : un arrêt serein

Traitant l'eau de la Seine, l'usine d'Orly couvre environ un quart de la demande quotidienne en eau potable, soit 130 000 m³ par jour en moyenne. Conformément au plan directeur de production, elle a été arrêtée durant le mois d'août pour permettre aux équipes d'effectuer un ensemble d'opérations de maintenance et réaliser des relevés préparatoires au projet de modernisation de la filière de production, dont les travaux débuteront en 2019. Le canal de sortie de la darse et la chambre de dessablement ont notamment été curés et nettoyés. Suivant la réglementation, les dispositifs anti-bélier ont été contrôlés et mis à l'épreuve. Débitmètres, capteurs, ouvrages ont été vérifiés. Cet arrêt important s'est déroulé en toute sérénité, les besoins en production ayant été compensés par les autres vecteurs : Avre, Vanne, Loing et Marne.

Optimiser la performance

Lancé en juillet 2016, le projet d'optimisation et d'harmonisation des activités de maintenance d'Eau de Paris s'appuie sur une meilleure connaissance de l'important patrimoine industriel d'Eau de Paris, la mise en place de systèmes d'information et de pilotage de la maintenance et l'élaboration d'une stratégie de maintenance commune à toute l'entreprise.
Première pierre de ce chantier essentiel, un minutieux travail d'inventaire a été réalisé en 2017. 25 000 équipements ont été recensés en 2017. Grâce à ce travail de fond, Eau de Paris dispose désormais d'un référencement partagé et complet des équipements sur l'ensemble de son périmètre.

Opération de maintenance sur un transformateur, usine de Joinville.

Prochaine étape, prévue pour 2018 : la mise en place d'un nouvel outil de gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO). La transition numérique et la maîtrise de la filière permettent en effet cette évolution vers une maintenance conditionnée par le plan d'exploitation.

La défense extérieure contre l'incendie sous contrôle

Suite à l'entrée en vigueur de la réforme nationale de la défense extérieure contre l'incendie (DECI), la Ville de Paris a confié à Eau de Paris, depuis le 1er mars 2017, les missions de contrôle des bouches et poteaux d'incendie publics, en plus de leur signalisation, de leur maintenance et de leur renouvellement. En seulement 10 mois, Eau de Paris a contrôlé les 11 000 bouches et poteaux d'incendie de la capitale et mis à jour le système d'information géographique.
Des outils numériques de mobilité ont été développés et les tournées optimisées pour mener à bien cette opération en un temps record dès la première année. Face à la recrudescence d'ouvertures illégales de bouches à incendie (street pooling) lors de fortes chaleurs, Eau de Paris a expérimenté une solution de sécurisation des équipements et communiqué sur les risques de telles pratiques (chute de pression, accident de circulation, électrisation, inondation, perturbation du travail des pompiers…). Au-delà du service essentiel rendu à la Ville et aux Parisien.ne.s, la prise en charge de la DECI contribue à la réduction des pertes en eau et à la maîtrise des usages autorisés non comptés.

« Capteurs, pompes, vannes, transformateurs… Avec l'aide des équipes locales, nous avons renseigné pour chaque équipement sa localisation, son identité, ses caractéristiques. C'est une première étape : la base de données qui en résulte va être alimentée au fil du temps. »

Maxime Zinkiewicz, technicien de maintenance, Agence Loing.

Investir pour le patrimoine de demain

Eau de Paris poursuit l'optimisation de son outil industriel pour allier performance économique, technique et environnementale. Retour sur les principales opérations menées en 2017.

71,1 millions €

Montant des investissements réalisés en 2017 (dont 8,60 M€ à la demande de tiers)

En 2017, la réalisation du plan pluriannuel d'investissement a atteint 224,70 M€ sur 455,50 M€ soit 49,3 % de son montant initial.
(montant global hors ingénierie sur la période 2015-2020)

14,3 km

de conduites d'eau potable renouvelées en 2017

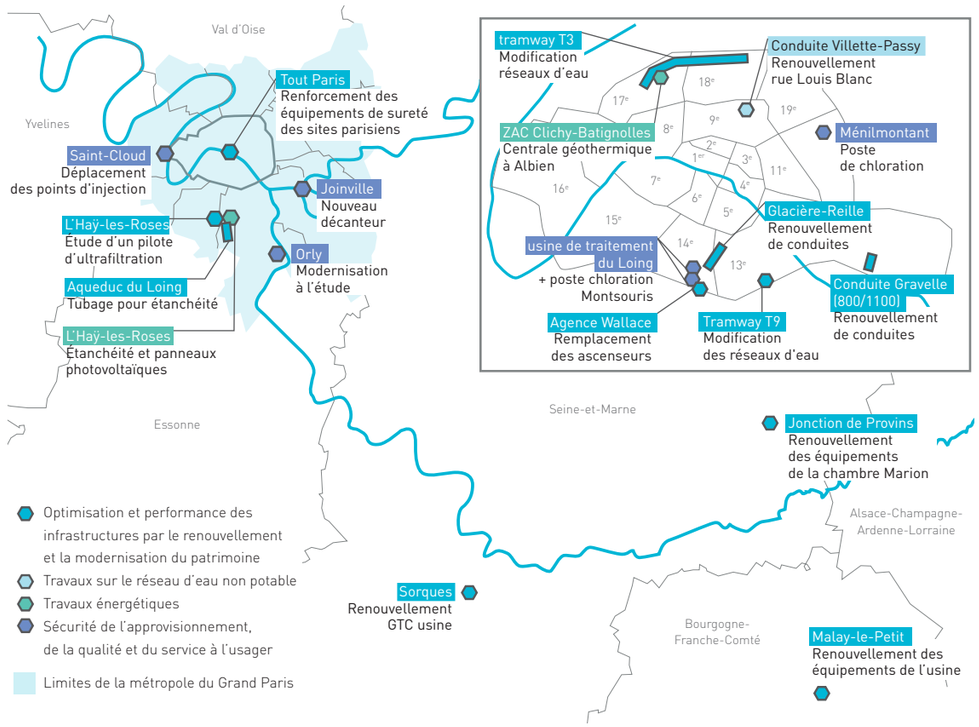
Des filières fiables, résilientes et modulables

Pour assurer une qualité de l'eau irréprochable et gagner en modularité, Eau de Paris adapte ses filières de traitement. L'usine de Joinville sera prochainement dotée d'un nouveau décanteur, capable de traiter 300 000 m³/jour quelle que soit la qualité d'eau de la Marne : l'essentiel des travaux aura été réalisé en 2017 pour un achèvement en 2018. En cours d'étude, la modernisation d'Orly se concrétisera, quant à elle, en 2021. La nouvelle usine traitera mieux les polluants émergents, son fonctionnement sera plus souple et son empreinte environnementale réduite. C'est ce site essentiel à l'approvisionnement de Paris en eau qu'avait choisi Anne Hidalgo, Maire de Paris, le 25 janvier 2017, pour réaffirmer son attachement à l'entreprise publique. L'année 2017 aura été consacrée à un très conséquent travail de préparation du marché de conception-réalisation, dont l'attribution sera prononcée en 2018.
Mise en service en juin, l'usine de la porte d'Arcueil assure une nouvelle barrière de désinfection pour les eaux du Loing, complétée par un nouveau poste de chloration à Montsouris (voir aussi page 8). Au nord-est de la capitale, la rénovation du poste de gestion du chlore du réservoir de Ménilmontant permet également un pilotage au plus juste du taux de réactifs dans l'eau, là encore au plus près des consommateurs.

Moderniser et renouveler en s'adaptant aux projets des territoires

Eau de Paris prend soin d'un patrimoine hydraulique exceptionnel. À proximité des sources de la Voulzie, la chambre Marion, qui abrite des vannes de mise en sécurité et de régulation, a bénéficié en 2017 d'une remise à niveau complète, tout comme les installations du champ captant des Vals d'Yonne, non loin de Sens. La rénovation du réservoir enterré des Lilas (Paris 19e) a débuté et les travaux de traitement des bétons devraient durer 2 ans.

Travaux réalisés en 2017

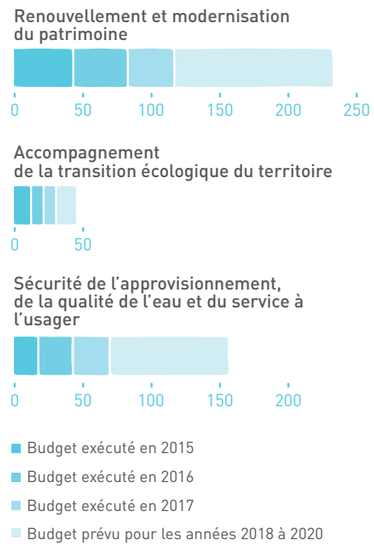


À l'ouest de Paris, l'opération majeure du renouvellement de la conduite Bonaparte et du remplacement d'une partie de la passerelle de l'Avre (qui supporte la conduite et lui fait franchir la Seine) a été lancée fin août. Témoignant d'une coopération territoriale réussie entre la commune de Saint-Cloud, le département des Hauts-de-Seine, la Ville de Paris et Eau de Paris, ce chantier prévoit l'évolution prochaine de la route départementale 7, qui sera réalisée par le conseil départemental des Hauts-de-Seine, et la réfection de l'éclairage public. De la même façon, Eau de Paris a accompagné la réalisation de la future ligne de tramway T9 entre Orly et Choisy, qui a nécessité la déviation d'une conduite sous le boulevard Masséna. Elle fera de même en 2018, puisque les réseaux d'eau de l'Ouest parisien seront l'objet de travaux majeurs dans le cadre de l'extension du tramway T3, du RER Eole et de deux autres projets d'aménagement, lauréats de « Réinventer Paris ».

Eau non potable : rénover et innover pour la pérennité du patrimoine

D'une production économe en énergie, légers, faciles à installer, résistants à la corrosion, d'une durée de vie estimée à 150 ans et recyclables : autant de qualités qui ont amené Eau de Paris à expérimenter la pose en galerie des tuyaux en polyester renforcé de verre (PRV) lors de la réhabilitation d'une branche principale du réseau d'eau non potable « Villette-Passy ». Pour cette conduite enterrée, la technique innovante du tubage (introduction d'un nouveau tuyau dans l'ancien) a été choisie. Plus économique, plus écologique, plus rapide que le renouvellement en tranchée, elle nécessite moins de place et réduit la gêne auprès des riverains.

Répartition des budgets dans le cadre du plan pluriannuel d'investissement 2015-2020 (en millions d'euros)



Prévenir et gérer les risques

Opérateur d'importance vitale délivrant en toute circonstance de l'eau potable, Eau de Paris se prépare à tout type de crise. Elle a poursuivi en 2017 sa politique active de sûreté et de gestion du risque, en relation étroite avec les autorités et les autres acteurs du territoire.

696 000 m³
Volume maximal d'eau potable mis en distribution (le 21 juin 2017)

Eau non potable : incident électrique à Austerlitz

Le 5 octobre, l'incendie d'un panneau électrique a impliqué l'arrêt de l'usine d'eau non potable d'Austerlitz, sans incidence sur le réseau d'eau potable. La reprise rapide du service de l'eau non potable, principalement destinée à des usages municipaux, a été assurée grâce à la mise en œuvre immédiate de dispositions d'urgence transitoires, conçues et mises en œuvre avec les services concernés de la Ville.

Une approche multirisque

Dans un contexte sécuritaire qui reste tendu, Eau de Paris travaille de concert avec les différents services de l'État (ministères, préfectures, directions régionales…) pour mettre en œuvre une politique de prévention multirisque. En matière de sûreté des installations, les dispositifs de sécurité équipant les sites sensibles du Val-de-Marne ont tous été validés par le préfet du département, au printemps 2017. La visite annuelle du haut fonctionnaire de la défense et de la sécurité du ministère chargé de l'écologie, a confirmé la viabilité du dispositif de sécurité d'Eau de Paris dans sa globalité. En matière de cybersécurité, la déclinaison des règles issues de la Loi de programmation militaire (règles LPM), débutée suite à l'arrêté du 1er juillet 2016, s'est poursuivie et devrait être achevée courant 2019. Enfin, Eau de Paris a lancé fin 2017, en relation avec la préfecture de Police, l'élaboration de la première version de son Plan de continuité d'activité, conformément aux exigences du Code de la défense : ce travail aboutira fin 2018.

À l'épreuve de la chaleur

Le mercredi 21 juin, alors que l'été débute à peine, le thermomètre frôle les 37 °C. L'« alerte canicule » est déclenchée sur Paris et les départements de la petite couronne. Eau de Paris exerce alors une vigilance accrue sur les données de consommation et les capacités de production mobilisables, est en contact continu avec la Ville et les services de l'État, ajuste son plan directeur de production (voir aussi page 24) à l'état des rivières et adapte ses prélèvements, anticipant ainsi les arrêtés préfectoraux ou inter-préfectoraux. Elle communique auprès du grand public sur son site et sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) autour des bons réflexes à adopter.
Eau de Paris doit aussi s'adapter à un phénomène nouveau : le street pooling. Durant la semaine du 19 au 25 juin, 193 bouches à incendie ont été forcées, avec comme répercussion directe la perte de plus de 90 000 m³ d'eau, une mobilisation inutile des services de secours et une indisponibilité ponctuelle du service de secours incendie.

Prise d'eau sur la Marne, reliée à l'usine de Joinville-le-Pont. Les filières de traitement peuvent faire face à des qualités d'eaux très dégradées, comme en cas de crue.

« En Île-de-France, les interconnexions sont telles qu'une collaboration sans faille entre tous les acteurs du territoire est vitale. Les dispositifs opérationnels de secours se construisent grâce à un dialogue constant avec les autorités et les autres opérateurs. »

Richard Horaist, responsable de la sûreté

Faire face au risque d'inondation

La crue de janvier 2018 l'a encore démontré : l'inondation reste le risque climatique le plus probable en Île-de-France. En matière de prévention du risque inondation, la forte mobilisation régionale générée par la crue de juin 2016 s'est maintenue à un niveau élevé pendant toute l'année 2017. Eau de Paris a profité de cette dynamique pour mettre à jour son nouveau Plan de protection contre les inondations (PPCI), conformément aux exigences du Plan de prévention du risque inondation (PPRI) de la Ville de Paris et au contrat d'objectifs. À travers ce document, dont la révision est programmée tous les deux ans, l'entreprise publique a travaillé sur l'identification de ses propres vulnérabilités en cas de crues extrêmes en tenant compte, dans la mesure du possible, de ses interdépendances avec les réseaux électrique, téléphonique, routier ou ferroviaire. Par ailleurs, Eau de Paris a contribué à la « déclaration d'intention des opérateurs de la région Île-de-France » pilotée par la préfecture régionale d'Île-de-France, avec les autres opérateurs de réseau et les collectivités compétentes.

3. Une actrice agile au service des territoires durables

« Nous impulsons des projets de territoire »

Présente dans cinq régions, douze départements et 330 communes, Eau de Paris innove avec ses nombreux partenaires pour le développement durable et la résilience des territoires et pour relever les défis de demain.
Entretien avec Jean-Baptiste Butlen, Directeur général adjoint.

Jean-Baptiste Butlen, Directeur général adjoint.

Pourquoi la coopération avec les territoires est-elle essentielle ?

Nous partageons une histoire et un destin avec les territoires où nous sommes implantés, de la Bourgogne à la Normandie. Notre coopération est particulièrement fondamentale en période de crise, qu'il s'agisse de pollution, de sécheresse ou d'inondation, et les exercices comme Sequana puis les crues de 2016 et 2018 ont démontré notre intérêt à faire front commun. Fidèle à cet esprit de collaboration, Eau de Paris a signé en 2017 la « Charte d'engagement partenarial pour l'adaptation au changement climatique » de l'agence de l'eau Seine-Normandie et conclu une convention avec l'établissement public territorial de bassin Seine Grands Lacs.

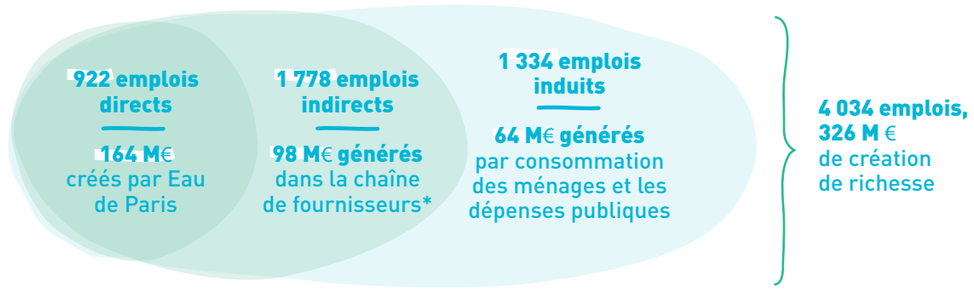
Quels sont les impacts de la réforme territoriale pour Eau de Paris ?

La Ville de Paris conservant la compétence eau, Eau de Paris n'est pas directement concernée par cette réforme. Parce que notre expérience de la gestion publique de l'eau est éclairante, notre expertise a été sollicitée par plusieurs collectivités. Nous leur avons répondu en toute transparence. La Chambre régionale des comptes et les services de l'État ont, quant à eux, souligné la pertinence de notre modèle qui offre un service performant au juste prix.

Faut-il revoir le système d'alimentation en eau potable de la Métropole du Grand Paris ?

Le raisonnement ne peut se limiter aux frontières métropolitaines puisque les services d'eau potable sont déjà organisés sur un périmètre beaucoup plus large, déterminé par l'exploitation d'infrastructures industrielles et une gestion de l'eau par bassin versant. Plusieurs modèles coexistent sur le territoire de la métropole, ce qui permet une saine émulation dont le bénéfice va à l'usager. Au final, le système actuel fonctionne bien, alors pourquoi le bouleverser ? Nous pouvons encore gagner en agilité en confortant les intercommunications pour les échanges d'eau de secours.
Le patrimoine peut être optimisé, sans prévoir de grands travaux coûteux, le tout dans le respect des différents modes d'organisation de chacun des opérateurs.

L'empreinte économique d'Eau de Paris



Pour 1 salarié Eau de Paris, 3,4 emplois supplémentaires sont soutenus dans l'économie française.

Pour 1 € de richesse créée par Eau de Paris, 1 € supplémentaire est généré en France.

Eau de Paris est à l'origine de flux monétaires qui soutiennent l'activité économique et l'emploi en France.
L'analyse des flux d'achats, de rémunération salariale et de fiscalité, permet d'évaluer l'empreinte socio-économique d'Eau de Paris.
—
*Construction et rénovation d'infrastructures énergétiques, architectes, commerce de gros et services de nettoyage...
—
Données 2016 - Étude Local Footprint® réalisée par le cabinet Utopies.

Comment se traduit sur le terrain la politique environnementale d'Eau de Paris ?

Notre approche est à la fois globale et locale. Nous impulsons des projets de territoire. Nous connectons mondes urbain et rural en développant des circuits courts de produits issus de l'agriculture biologique, notamment pour les écoliers parisiens, nous contribuons très concrètement aux trames verte et bleue, nous produisons localement des énergies renouvelables... Ces belles réalisations, conduites avec les acteurs locaux (agriculteurs, associations, services de l'État, collectivités...), profitent à l'intérêt général.

Quelles réponses peut apporter Eau de Paris aux défis économiques, environnementaux et sociaux des territoires ?

Dès aujourd'hui, avec en moyenne 75 millions d'euros d'investissement par an, notre activité stimule l'économie locale, comme le prouve notre empreinte économique (voir ci-dessus). Demain, nos innovations conjugueront performance industrielle et sobriété environnementale, tout en répondant aux demandes légitimes des usagers, en matière de transparence, de traçabilité, d'autonomie, d'accès à la donnée. Et avec la diversification de nos activités, comme la reprise des fontaines des parcs et jardins prévue en 2018, la défense incendie depuis 2017 ou la production d'énergie renouvelable, nous confirmons notre volonté d'être en synergie avec les territoires où nous sommes présents. Dans ce contexte, notre modèle intégré, regroupant de si nombreuses expertises, est un atout majeur pour inventer le futur.

3 stratégies pour l'environnement

En 2017, Eau de Paris a publié sa « Stratégie de Protection de la ressource » et sa « Stratégie biodiversité ». En complément du Plan Climat Énergie publié en 2017, ces deux documents traduisent l'engagement historique de l'entreprise pour la protection de l'eau et de la nature.

Protéger l'eau et la nature

Sur les 240 000 hectares d'aires d'alimentation de captage et les 1 300 hectares d'espaces naturels de son territoire d'intervention, Eau de Paris cultive les partenariats avec les acteurs locaux, concrétisant ainsi ses engagements en faveur de la protection de l'eau, une ressource naturelle fragile.

Protection de la ressource

Surfaces cultivées en bio*

3 500 ha — 2020

3 552 ha — 2017 — Objectif dépassé ✓

Cultures durables*

9 761 ha — 2017

10 500 ha — 2020

*sur l'ensemble des aires d'alimentation de captage d'Eau de Paris

Biodiversité

Ouvrages aménagés pour la restauration des continuités écologiques

12,5 % — 2017

80 % — 2020

Des cultures durables

Les prairies abritent une riche biodiversité, jouent le rôle de filtres et limitent le lessivage des sols. En les laissant refleurir, les exploitations agricoles pourraient consolider leur modèle économique tout en protégeant la ressource en eau. C'est l'hypothèse de départ du projet Culture Prairies, conduit par Eau de Paris avec trois organismes techniques et deux exploitants. Les premiers enseignements de cette expérimentation (qui durera jusqu'en 2019) ont été dévoilés à une cinquantaine de professionnels agricoles lors d'une journée portes ouvertes, le 15 novembre 2017, et sont venus accréditer cette hypothèse. Les pratiques mises en place sur l'exploitation-pilote en culture biologique se révèlent déjà bénéfiques et facilitent son autonomie.
Eau de Paris encourage également le développement de cultures utilisant très peu de pesticides et d'engrais et dans la vallée du Lunain, elle travaille avec une coopérative locale pour développer la culture du sarrasin.

Les lentilles, un cas d'école

Après les avoir aidés à constituer l'association Agribio Vanne et Othe, Eau de Paris et BioBourgogne accompagnent les agriculteurs biologiques de la vallée de la Vanne dans le développement de nouvelles filières biologiques (chanvre et luzerne déshydratée) et des circuits courts.
Depuis la rentrée 2017, ces agriculteurs fournissent ainsi des lentilles vertes bio aux écoles du 11e arrondissement, où sont servis 9 400 repas par jour. Eau de Paris réaffirme ainsi son engagement pour des pratiques agricoles durables et rémunératrices, tout en contribuant directement au Plan Alimentation durable de la Ville.

Pose de bougies poreuses destinées à mesurer la concentration en nitrates de l'eau. Cette expérimentation vise à identifier des liens entre pratiques agricoles et qualité de l'eau.

« Traçant un trait d'union entre ville et nature, cette future voie douce traduira concrètement notre engagement commun en faveur de la transition écologique et de l'éducation à l'environnement. »

Brigitte Vermillet, Vice-présidente du conseil départemental de l'Essonne, en charge du développement durable et de l'environnement

Promenade des Aqueducs

Patrimoine historique hérité d'Haussmann et Belgrand, les aqueducs dessinent une trame verte essentielle à la circulation des espèces végétales et animales. Les espaces urbains et les espaces naturels sensibles de l'Essonne, de Bondoufle jusqu'au domaine de Montauger et la Maison départementale de l'environnement, seront bientôt reliés sur 5 km par la Promenade des Aqueducs, tracée le long des aqueducs de la Vanne et du Loing. Les piétons et cyclistes pourront l'arpenter à partir du printemps 2019. Lors du lancement officiel des travaux, le 30 septembre 2017, Célia Blauel, Présidente d'Eau de Paris, s'est réjouie de ce projet porté par le conseil départemental de l'Essonne qui « illustre parfaitement la politique d'Eau de Paris en faveur du développement durable des territoires ».

Au fil de l'eau

Moulin, prise d'eau ou usine, certaines installations ou ouvrages hydrauliques gênent la libre circulation de la biodiversité et des sédiments. Sur l'Avre, la Vanne et le Dragon, des études ont débuté, en 2017, pour restaurer les continuités écologiques. Objectif ? Déterminer les meilleures solutions d'aménagement : arasement des ouvrages, création d'une rivière de contournement, réaménagement des berges, etc.

Biodiversité

Espaces naturels couverts par des diagnostics écologiques

54 % — 2017

75 % — 2020

Sites couverts par des plans de gestion écologique

35 % — 2017

75 % — 2020

Atténuer et anticiper les effets du changement climatique

Actrice majeure de la transition écologique et énergétique en Île-de-France, Eau de Paris met à profit son patrimoine et ses compétences pour contribuer à la réduction des gaz à effet de serre et s'adapter aux impacts du dérèglement climatique.

Les 4 cibles du Plan Climat Énergie

1. Réduction des émissions de GES par rapport à 2004

– 9,8 % 2017 – 15 % 2020

2. Réduction de la consommation énergétique par rapport à 2004

– 7,8 % 2017 – 12 % 2020

L'eau et le soleil réunis à L'Haÿ-les-Roses

Avec près de 12 000 m² de panneaux solaires, soit la surface de 9 piscines olympiques, installés sur le toit de son réservoir de L'Haÿ-les-Roses, construit en 1971, Eau de Paris exploite désormais la plus grande centrale photovoltaïque sur toiture d'Île-de-France. Elle a été inaugurée le 14 décembre 2017 par Anne Hidalgo, Maire de Paris et Célia Blauel, adjointe à la Maire et Présidente d'Eau de Paris, en présence d'élus du territoire.
Eau de Paris a saisi l'occasion de la réfection de l'étanchéité de la toiture du réservoir pour y installer une centrale photovoltaïque.
Dès 2018, cette centrale fournira 1 600 MWh/an directement réinjectés dans le réseau local, soit la consommation électrique annuelle de 500 foyers (hors chauffage et eau chaude sanitaire) et permettra d'éviter la production de 92 tonnes équivalent CO_2 chaque année. Le projet sera amorti par la revente de l'électricité à Enedis. C'est la douzième centrale photovoltaïque d'Eau de Paris, qui met à profit les ressources de son patrimoine hydraulique au service de la transition énergétique.

Une année de géothermie pour Clichy-Batignolles

4 983 MWh produits, l'émission de 1 000 tonnes équivalent CO_2 évitées : c'est le bilan positif de la première année d'exploitation de la centrale géothermique de l'éco-quartier Clichy-Batignolles (17e arr.), mise en service en décembre 2016 et inaugurée en février 2017. Eau de Paris y produit avec la Compagnie parisienne de chauffage urbain (CPCU) une chaleur à 83 % d'origine renouvelable (chauffage et eau chaude sanitaire).
Eau de Paris a profité du forage d'un puits à l'Albien (une nappe phréatique utilisable uniquement en cas de crise majeure) pour proposer ce projet de production de chaleur par doublet géothermique, utilisant une énergie renouvelable et disponible localement.

6 578 panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit du réservoir de L'Haÿ-les-Roses.

La centrale désormais en marche, Eau de Paris, actrice de la ville intelligente et durable, participe au projet CoRDEES. La création de ce premier smart grid (réseau intelligent énergétique) parisien et collaboratif, réunissant opérateurs, habitants et gestionnaires, va permettre de suivre les performances énergétiques du quartier et de les optimiser.

Réinventer l'eau chaude

Après une phase d'expérimentation, Eau de Paris propose depuis juillet 2017 une offre de branchement sur le réseau d'eau non potable pour alimenter les systèmes de climatisation ou de chauffage des bâtiments. Le principe ? Grâce à un échangeur thermique, les calories de l'eau non potable refroidissent ou réchauffent un fluide caloporteur. Cette solution est à la fois écologique - l'eau non potable est ensuite réinjectée dans le réseau et réutilisée sans traitement - et économique.

Une signature pour le bassin

Alors que le changement climatique impose une gestion durable de la ressource en eau, l'agence de l'eau Seine-Normandie a élaboré une « Charte d'engagement partenarial pour l'adaptation au changement climatique », présentée par le préfet et le président du comité de bassin le 1er février et qu'Eau de Paris, partenaire de premier plan de l'Agence, a naturellement signée, confirmant ainsi sa mobilisation à ses côtés.

3. Consommation d'énergie d'origine renouvelable

93 % 2017 95 % 2020

4. Éviter l'émission de 4500 tonnes équivalent CO_2 par an

– 1 536 2017 – 4 500 2020

« Une centrale construite grâce à la volonté et aux compétences des équipes @eaudeparis. Notre contribution à des territoires durables et résilients @Paris @LHay_les_Roses #EnergiesRenouvelables »

Hortense Bret, directrice de l'Ingénierie et du patrimoine, sur Twitter, le 14 décembre 2017.

Recherche et innovation

Eau de Paris explore et innove dans le domaine de la qualité de l'eau pour répondre aux enjeux de demain. Elle met ses compétences et ses installations au service de la ville durable et résiliente en soutenant des projets originaux d'urbanisme ou d'agriculture urbaine.

1,4 million d'euros

consacrés à la recherche en 2017

6 publications

dans des revues scientifiques internationales

Eau de Paris, moteur de recherche

Premier laboratoire public sur l'eau potable en France, Eau de Paris poursuit une politique ambitieuse de recherche. En 2017, elle s'est concentrée sur la sécurité sanitaire des eaux distribuées. Ses équipes se sont penchées sur les diversités bactériennes, virales et amibiennes des eaux, pour aller au-delà des informations données par les indicateurs classiques de contamination. Ses chercheurs ont également travaillé à la mise en œuvre de nouvelles méthodes d'échantillonnage et d'analyses des ultra-traces, grâce, notamment, à des polymères à empreinte moléculaire. Eau de Paris poursuit en parallèle son évaluation du colmatage et du vieillissement des membranes ou du suivi des charbons actifs, à partir d'essais sur des pilotes de laboratoire ou semi-industriels.
Ces travaux sont menés en collaboration avec de nombreux partenaires scientifiques, tels que l'École supérieure de physique et de chimie industrielles de la Ville de Paris, l'université de Poitiers, le CIRSEE le LEESU, l'AP-HP… Ils ont donné lieu à six publications dans des revues scientifiques de référence telles que Water Research.

« Lauréats du programme d'Urban Lab, nous avons installé sur le toit du réservoir de Charonne deux bacs-pilotes plantés d'iris, de joncs, de roseaux et de Miscanthus et alimentés par le réseau d'eau non potable. Notre objectif ? Traiter les eaux grâce aux capacités filtrantes de cette zone de biodiversité pour les rendre, notamment, compatibles avec la baignade. L'appui technique d'Eau de Paris facilite cette expérimentation. »

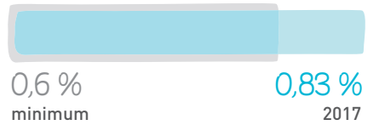
Blandine Goussebayle, responsable projets France, Phytorestore

Le quartier Manufacture-sur-Seine, projet lauréat de « Réinventer la Seine », sera construit sur les bassins de l'ancienne usine d'Ivry-sur-Seine. ©Quartus - Amateur Studio Wang Su – Lipsky + Rollet – Joly & Loiret – Yam Studio

Des installations terrains d'expérimentation

Pour répondre aux défis climatiques et sociaux et construire la ville de demain, l'esprit d'innovation est de mise. Eau de Paris participe à cette dynamique en mettant à disposition ses installations et ses connaissances.
Elle a ainsi contribué au jury de l'appel à projets « Adaptation au changement climatique », porté par Urban Lab et qui a pour but de faire émerger des programmes portant sur le rafraîchissement de la ville, les économies d'eau, le renforcement du lien social et la modularité des espaces. Le réservoir de Charonne a ainsi été proposé comme territoire d'expérimentation pour un système de traitement de l'eau non potable.
Eau de Paris participe également au projet « Réinventer Paris II », lancé par la Ville de Paris. Une partie des bassins du réservoir de Passy et les halles de l'usine d'Auteuil vont abriter de nouveaux usages, tout comme doivent prochainement le faire les réservoirs de Belleville, Grenelle et Charonne pour qu'y poussent les réalisations des « Parisculteurs », autour de la végétalisation du bâti et de l'agriculture urbaine. D'avril à octobre 2017, le Pavillon de l'Eau a ainsi exposé leurs projets en partenariat avec la Ville de Paris.
D'ici 2030, un quartier entier va être construit en terre crue sur les anciens bassins de l'usine d'Ivry. Lauréat de l'appel à projets « Réinventer la Seine », lancé par les principales collectivités de la vallée de la Seine et leurs partenaires, le projet sera signé par l'architecte Wang Shu, Prix Pritzker 2012 (le Nobel de l'architecture).
À Joinville-le-Pont, c'est sur un terrain jouxtant l'usine d'Eau de Paris que devrait être construit un ensemble associant logements, commerces, centre de santé et résidence senior, pour l'appel à projets « Inventons la Métropole du Grand Paris ».

Rapport entre le budget consacré à la recherche et le produit des ventes d'eau*



* hors taxes et redevances

Une année de partage

En 2017, Eau de Paris s'est engagée en faveur de la promotion de la gestion publique en France et en Europe et a mené plusieurs projets de coopération internationale. Au centre de ces actions, une conviction : l'eau, bien commun de l'humanité, doit être gérée de façon responsable et solidaire.

33 jours de mission de coopération

au cours de l'année 2017

Eau de Paris, pionnière de l'Erasmus de l'eau

Faciliter la libre circulation des savoirs et des savoir-faire entre opérateurs publics européens de l'eau, s'appuyer sur les expériences de chacun et valoriser une culture commune de la gestion publique de l'eau : c'est tout le sens de Water Erasmus, un programme d'échanges lancé à Paris, le 29 mai 2017, par l'association Aqua Publica Europa dont Eau de Paris est membre fondateur. Des traitements de pointe à la résilience des territoires dans un contexte de changement climatique, les thèmes à aborder sont nombreux.
Première organisation à inviter ses pairs, Eau de Paris a reçu dès le mois de novembre deux représentants de Gruppo CAP, la structure publique italienne qui assure, entre autres, la production et la distribution de l'eau potable de la région environnant Milan, pour cinq jours de visites de sites et d'échanges sur les plans de gestion prévisionnelle des risques sanitaires liés à l'eau (Water Safety Plans). Même si les deux structures gèrent des installations très différentes (plus de 800 puits et 600 unités de traitement pour Gruppo CAP), des synergies sont nées et les discussions se poursuivent avec Gruppo CAP, autour des Water Safety Plans, du pilotage centralisé des installations et de la gestion intelligente de la donnée. Un échange-retour, avec déplacement de deux agents d'Eau de Paris à Milan a eu lieu début 2018.

En partageant son expertise avec la ville de Jéricho, Eau de Paris fait vivre hors de l'Hexagone son engagement pour l'eau publique.

Coopération internationale : de Jéricho à Bethléem

Eau de Paris apporte son soutien technique à deux villes de Palestine. Après une première mission en 2016, au cours de laquelle Eau de Paris a réalisé la Water Balance de la régie des eaux et de l'assainissement de Bethléem (WSSA) et l'a accompagnée dans la rédaction des clauses techniques du marché public pour la mise en place d'un système d'information géographique (SIG), trois experts d'Eau de Paris se sont de nouveau rendus sur place, en février 2017, afin d'effectuer un audit des compteurs d'achats d'eau et une analyse du plan de renouvellement des compteurs abonnés. Ces échanges concrétisent la convention signée en 2015 entre Eau de Paris, la WSSA, l'Agence Française de Développement et l'autorité palestinienne en charge de l'eau.
C'est également pour leur expertise en SIG et en modélisation hydraulique de réseau que sont intervenus en mars, à Jéricho, deux collaborateurs d'Eau de Paris, dans le cadre du dispositif Solidarité Eau - SOLIDAE de la Ville de Paris. Quatre mois plus tard, trois ingénieurs du service des eaux de la municipalité de Jéricho sont venus à Eau de Paris suivre une formation à l'utilisation du SIG et de ce modèle hydraulique. Si la convention entre Eau de Paris et la Ville de Paris sur ce projet a pris fin en décembre 2017, après 8 ans d'existence, l'opérateur public continuera à apporter son soutien technique de façon ponctuelle en 2018 sur les volets facturation-recouvrement et sensibilisation des usagers.

« C'est une occasion unique de promouvoir nos résultats opérationnels, notre modèle de gestion publique, ainsi que nos engagements sociaux et environnementaux. C'est aussi un challenge personnel, qui nous permet de sortir de notre zone de confort. »

Frédéric Rocher, directeur projet Préfiguration CPI et pilote de la mission Bethléem.

4. Une organisation optimisée

Un fonctionnement rénové, une gestion responsable

Veillant au quotidien à la maîtrise de ses dépenses, Eau de Paris fait référence en matière de gestion publique. Son organisation et ses procédures garantissent impartialité et transparence dans la mise en œuvre du service public de l'eau et permettent à l'entreprise d'être plus efficiente dans ses activités.

Rapport entre les dépenses d'exploitation et les recettes d'exploitation

68 % 2017

80 % 2020

Taux d'autofinancement des investissements

40 % minimum 2020

94 % 2017 Objectif dépassé ✓

Un modèle économique solide

En 2017, la direction des Finances et des achats de la Ville de Paris a piloté une étude sur la trajectoire financière et l'évolution du modèle économique d'Eau de Paris. Celle-ci met en évidence la solidité intrinsèque du modèle intégré de la régie, à horizon 2020. Parmi ses forces, Eau de Paris affiche un niveau élevé d'autofinancement (94 % en 2017) qui atteste de sa capacité à financer son programme d'investissement sans avoir recours à l'emprunt. L'entreprise publique réinvestit la totalité de ses excédents d'exploitation dans un programme de travaux ambitieux. En 2017, elle a investi 62 millions d'euros.

Des budgets séparés pour davantage de transparence

Dans son rapport rendu public fin 2014, la Chambre régionale des comptes (CRC) recommandait à Eau de Paris de « séparer clairement le service public d'eau potable de l'activité de production et de distribution d'eau non potable et des autres activités annexes dans la présentation des données financières ». Ces « activités annexes concurrentielles » désignent la défense extérieure contre l'incendie (DECI), la production d'énergie renouvelable, les activités concurrentielles du laboratoire d'analyse, du laboratoire de métrologie ou encore du service d'auscultation des conduites. Eau de Paris, qui s'est engagée à mettre en œuvre cette nouvelle présentation budgétaire au 1er janvier 2018, s'y est préparée dès l'année 2017. Avec cette nouvelle présentation, Eau de Paris rend compte à ses abonnés du coût réel du service public de l'eau potable, en toute transparence. Une exigence d'autant plus importante qu'Eau de Paris diversifiant ses activités, il est indispensable d'en connaître les coûts pour mesurer les moyens qui y sont consacrés.

« En matière d'attribution des marchés publics, la validation collégiale des stratégies d'achats et des décisions, le management interne et le contrôle des autorités extérieures assurent objectivité et régularité. »

Laurent Dutertre, responsable du service des Achats

Politique achats : pour des dépenses toujours mieux maîtrisées

En 2017, les achats soumis à la réglementation relative à la commande publique ont représenté 120 millions d'euros. En tant qu'opérateur public, Eau de Paris a veillé à l'efficacité et à la bonne maîtrise de chacune de ses dépenses. Notre politique achats repose sur la conjugaison de différents objectifs économiques, sociaux et environnementaux ambitieux visant à acheter au meilleur coût tout en favorisant l'insertion des populations éloignées de l'emploi et la réduction de l'impact de nos activités sur l'environnement.

Une refonte en profondeur de la comitologie et du projet d'entreprise

La coordination entre directions et le pilotage des principaux chantiers ont été totalement repensés en 2017, année placée sous le signe de la maturité. Outre les comitologies « client », et « développement durable », un comité d'investissement valide désormais l'avancement des chantiers et les grandes opérations des douze mois à venir.
La gouvernance de la fonction informatique associe par ailleurs davantage l'ensemble des services à la transition numérique d'Eau de Paris. La direction de la Ressource en eau et de la production a amélioré la mutualisation des compétences entre les sites, grâce à une nouvelle organisation qui consacre également une approche par vecteur de production. Parallèlement, le projet d'entreprise EDP+5, feuille de route commune à toute l'entreprise, a été mis à jour pour rendre le document plus accessible aux équipes. Son taux de réalisation est suivi mensuellement.

La transformation numérique

Parce qu'elle permet de développer des outils métiers ou de simplifier les procédures administratives, la nouvelle donne digitale ouvre des perspectives. Mais elle s'accompagne aussi de risques inédits.

Un schéma directeur pour les systèmes d'information

En 2017, Eau de Paris a finalisé son premier Schéma directeur des systèmes d'information (SDSI) sur le périmètre de l'informatique de gestion. Objectif ? Soutenir et décliner les grandes orientations stratégiques pour les années à venir, telles qu'un meilleur pilotage de la production et de la distribution en exploitant au mieux les données produites, le développement d'outils métiers en mobilité ou encore la dématérialisation des processus support. Une nouvelle gouvernance a été mise en place. Elle associe des référents SI de chaque direction pour un pilotage transverse de chacun des 4 grands domaines : abonnés et institutionnels, fonctions support, opérations et infrastructure informatique. Le SDSI, c'est aussi un portefeuille d'une quarantaine de projets SI dérivés du projet d'entreprise, à réaliser d'ici 2020. Le SDSI sera complété en 2018, en y intégrant le périmètre de l'informatique industrielle.

« Développement des usages numériques, dématérialisation des procédures, meilleure utilisation des données… Les projets cartographiés dans le Schéma directeur des systèmes d'information visent à renforcer notre performance. Ils vont transformer et simplifier le travail au quotidien des agents d'Eau de Paris. »

Jean-Paul Lebarbenchon, directeur des Systèmes d'information

Le Centre de contrôle et de commande. Chaque jour, la distribution de l'eau s'appuie sur des données transmises tout au long du parcours de l'eau.

Cybersécurité : répondre à un risque avéré et croissant

Les cybermenaces constituent un risque avéré et croissant pour les missions essentielles d'Eau de Paris, comme pour tous les opérateurs assurant des missions critiques. Un projet pluriannuel a été lancé en 2016 pour renforcer la réponse à ce risque et se conformer à la loi de programmation militaire (LPM) qui donne un cadre très strict aux « opérateurs d'importance vitale » (dont Eau de Paris fait partie), sous le contrôle de l'Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (ANSSI). Ce projet comporte la formalisation d'une politique de sécurité des systèmes d'information (SI), l'identification des SI les plus sensibles, l'analyse de risque, la formation et la sensibilisation des acteurs, la formalisation de nos procédures et l'adaptation de nos systèmes d'information.
L'année 2017 a été consacrée principalement à la finalisation de la politique de sécurité des systèmes d'information, déclinée en charte informatique pour les utilisateurs, à la réalisation d'une cartographie détaillée des SI les plus sensibles et au cadrage d'un projet de sécurisation de ses SI en vue d'une homologation à horizon 2019.

Dématérialiser les flux

À terme, le contexte réglementaire impose aux collectivités territoriales et établissements publics des flux totalement dématérialisés en matière d'achats ou de facturation. En 2017, Eau de Paris a mis en place la réception en version électronique des factures fournisseurs émises par les plus grandes entreprises. Elle a préparé, en parallèle, la dématérialisation des factures adressées aux acteurs publics sur le portail Chorus pro, qui sera généralisée en 2018.

Le dialogue social et le bien-être au travail

Travail en usine, sur la voirie, inspection des canalisations… parce que chaque métier comporte des risques, Eau de Paris s'implique pour la sécurité de ses collaborateurs, la qualité de vie au travail et l'évolution de chacun au sein de l'entreprise. Elle porte en parallèle une attention constante au respect de toutes les diversités.

913 collaborateurs et collaboratrices

Part des femmes dans l'effectif

31,2 %
2017

+ 0,5 %/an jusqu'à parité

Des avancées pour les salariés

En 2017, deux accords importants ont été signés, formalisant la mise en œuvre de mesures indispensables à la bonne marche d'Eau de Paris, tout en garantissant des avancées au profit des salariés.
Signé le 12 juillet 2017, l'accord sur « la Gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) et le Contrat de génération » a formalisé les principes et dispositifs permettant la gestion anticipée des emplois, des parcours professionnels et des compétences.
Il prévoit notamment la création du Parcours d'évolution professionnelle, une mesure d'accompagnement des salariés dans le cadre de leur mobilité, qu'il s'agisse de mobilité fonctionnelle ou ascendante, principalement. L'accord crée aussi l'Observatoire des métiers, lieu de veille, d'échanges et de prospective interne. Il aura pour mission d'identifier les diverses évolutions d'Eau de Paris et d'anticiper leurs conséquences sur l'emploi et les compétences.
En novembre 2017, l'accord sur la qualité de vie au travail (QVT) et sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a acté la création d'une cellule QVT. Composée de trois personnes, une responsable, une assistante sociale et une infirmière, elle est en charge de la mise en œuvre des dispositions de l'accord et de l'animation de la démarche qualité de vie au travail, avec le déploiement d'actions favorisant le mieux-être des salariés et la prévention des risques sur la santé.
L'accord QVT prévoit notamment l'expérimentation du télétravail, la mise en œuvre d'actions de prévention (prévention des risques psycho-sociaux, des addictions aux substances psycho-actives, des risques routiers), il définit les modalités du droit à la déconnexion et prévoit des mesures de renforcement de l'égalité femmes-hommes.

Dans le laboratoire de chimie minérale d'Ivry-sur-Seine.

« Depuis le fontainier en visite en sous-sol jusqu'au comptable devant son ordinateur, en passant par la chercheuse au Laboratoire d'Ivry, la prévention des risques de santé et de sécurité ne relève pas que de réglementations et de consignes, c'est aussi et surtout affaire de posture, de comportements et de bons réflexes à adopter ! Nous voulons transmettre et faire vivre une culture commune de la santé sécurité. »

Delphine Monéger, ingénieure santé sécurité au travail.

Santé et sécurité : des réflexes à cultiver

Après avoir conduit, en 2016, un diagnostic de sa politique santé sécurité, Eau de Paris a identifié, en 2017, des pistes d'amélioration pour faire diminuer durablement le nombre d'accidents du travail et changer les comportements. Elle a acté un certain nombre de mesures, formalisées dans un plan de progrès sur la prévention santé sécurité au travail lancé officiellement le 19 avril, au Pavillon de l'eau.
Première mesure : l'organisation d'un réseau santé sécurité, composé de deux ingénieurs spécialisés en santé du travail, au siège, et de six animateurs, au sein des différentes directions.
Leur rôle ? Consolider les bonnes pratiques et mobiliser chacun sur la prévention. Interlocuteurs privilégiés des équipes opérationnelles, ils sont là pour aider chacun des 900 salariés à analyser les risques et à mettre en place des moyens de prévention efficace. Depuis la fin d'année, des temps de sensibilisation ont été organisés, ils portent sur des cas pratiques et répondent à des besoins opérationnels, comme l'utilisation de produits chimiques.

Personnes en situation de handicap

6 %
Seuil légal minimum

8,1 %
2017

Salariés formés au cours des deux dernières années

95 %
2020

96,3 %
2017
Objectif dépassé ✓

Vidéos, photos, indicateurs financiers supplémentaires, détail du compte administratif : **prolongez votre lecture sur eaudeparis.fr.**

Remerciements à Margot Peyron, Aurélie El Hassak Marzorati, directrice générale adjointe d'Emmaüs Solidarité, Brigitte Vermillet, vice-présidente du conseil départemental de l'Essonne, Blandine Goussebayle, responsable projets France chez Phytorestore, ainsi qu'aux collaborateurs et aux collaboratrices d'Eau de Paris ayant contribué à la réalisation de ce rapport.

Rédaction Eau de Paris - Service communication
Réalisation Agence Comme un Arbre !
Impression Graph'imprim (94000 Créteil)

Crédits photographiques Patrick Sordoillet (p.4) – Sacha Lenormand (p.6, p.22, p.34) – Émile Luider/InnerFrance (p.9) – Stéphane Rambaud (p.10-11, p.20-21, p.32-33, p.44-45) - Bruno Mazodier (p.15), Philippe Miguel/Eau de Paris (p.17, p. 37, p. 47, p.49) - Gabriel de Vienne (p.19) Alexandra Lebon (p.25) – Alexis Paoli (p.27) – Heko (p.31) – Studio Vu pour Soprema Entreprises (p.39) – Quartus/Amateur Studio Wang Su/Lipsky + Rollet/Joly & Loiret/Yam Studio (p. 41) – Eau de Paris (p.43) – Betül Balkan (p. 51)
Parution Juin 2018