

L'eau est
capitale

AVANT-PROPOS 3

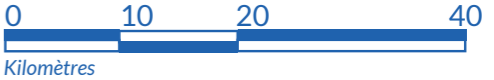
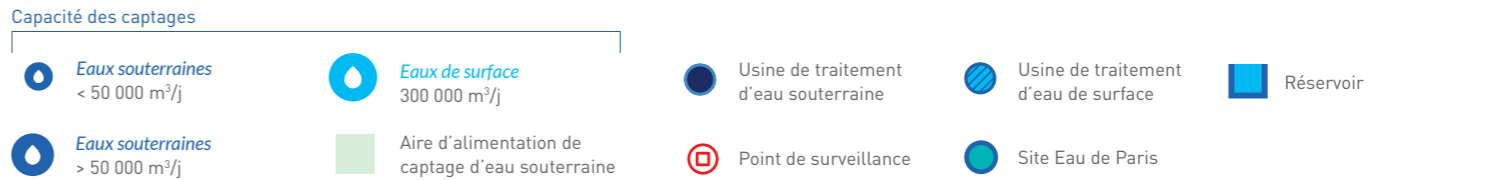
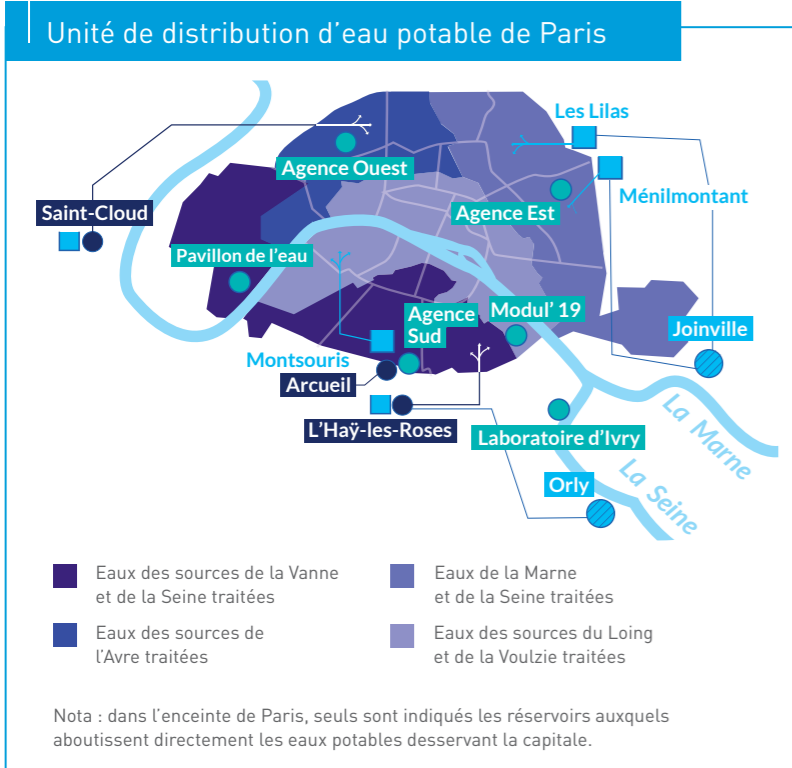
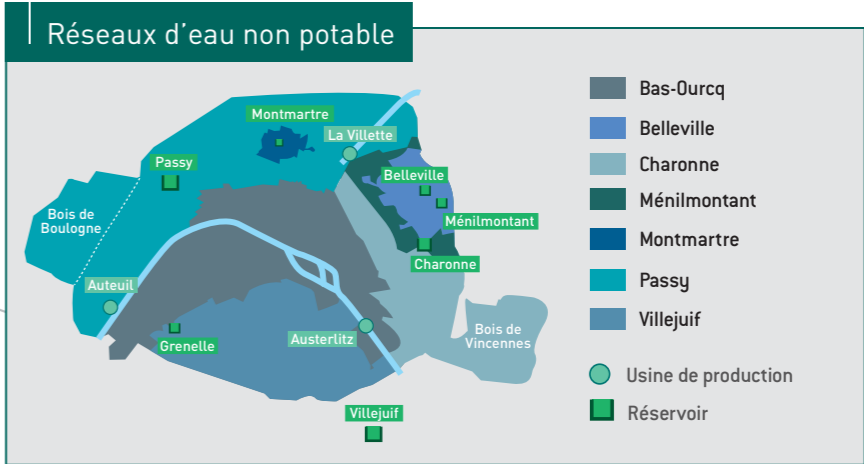
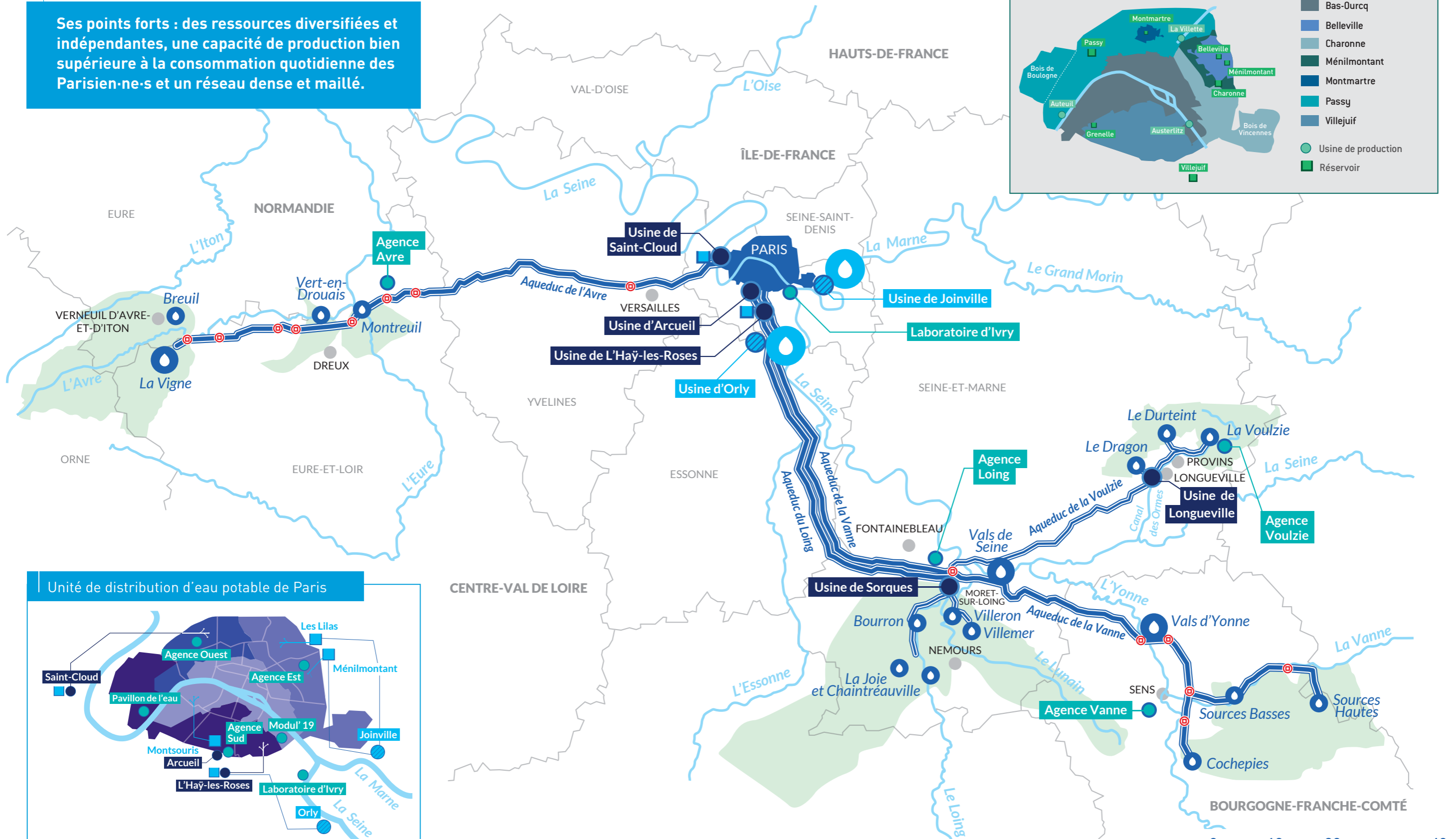
L'EAU À PARIS,
UN SERVICE PUBLIC 4

EAU DE PARIS, UNE
ENTREPRISE INTÉGRÉE,
INNOVANTE ET AGILE 8

EAU DE PARIS, ACTRICE
DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE DES
TERRITOIRES 12

Schéma d'alimentation en eau potable de Paris

Ses points forts : des ressources diversifiées et indépendantes, une capacité de production bien supérieure à la consommation quotidienne des Parisien-ne-s et un réseau dense et maillé.



Première entreprise publique d'eau en France, Eau de Paris délivre chaque jour à ses 3 millions d'usagers une eau d'excellente qualité, au prix le plus juste. Captage, traitement, distribution, relation client : les 900 collaborateurs d'Eau de Paris interviennent à chaque étape du cycle de l'eau pour un service public toujours plus performant et innovant. Engagée pour la protection de l'eau, de la biodiversité et du climat, Eau de Paris gère durablement ses ressources et son patrimoine, en collaboration avec ses partenaires locaux.



À chaque instant, notre entreprise 100 % publique contribue à la qualité de vie des Parisiennes et des Parisiens de tous âges, en faisant la preuve que l'efficacité industrielle se conjugue parfaitement avec l'exigence démocratique et la gestion transparente. Agissant pour les générations futures, nous participons à la construction et à l'aménagement de la métropole de demain, ville intelligente et résiliente, connectée aux territoires qui l'entourent, mobilisée pour la protection de la ressource et la lutte contre le changement climatique. Une vision d'avenir, fidèle à l'esprit des créateurs des réseaux d'eau parisiens du XIX^e siècle.

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 ».

Des sources aux robinets des usagers de la capitale, Eau de Paris est responsable de la qualité de la plus petite goutte d'eau. Nos atouts ? Notre modèle intégré, pour une parfaite maîtrise de la filière, notre solidité économique et notre capacité d'innovation. Se fixant sans cesse de nouveaux défis, les hommes et les femmes d'Eau de Paris mènent des projets ambitieux avec, toujours en tête, le sens de l'intérêt général.

Benjamin Gestin

Directeur général d'Eau de Paris



L'EAU À PARIS, UN SERVICE PUBLIC

Créée en 2009, à l'issue d'un processus de remunicipalisation, Eau de Paris est l'entreprise publique en charge de la production, du transport et de la distribution de l'eau dans la capitale. Cet établissement public industriel et commercial est né de la volonté politique de la Ville de Paris d'une gestion directe de l'eau par un opérateur unique.

Délivrer de l'eau aux Parisien·ne·s, une mission capitale

• Une eau d'excellente qualité

Chaque jour, Eau de Paris fournit à 3 millions d'utilisateurs une eau d'excellente qualité, équilibrée et très contrôlée. L'eau distribuée à Paris respecte tous les paramètres de potabilité du Code de la santé publique, qui forme l'un des standards de qualité sanitaire les plus élevés au monde. Elle peut être bue par tous, tout au long de la vie*.

• Un approvisionnement sécurisé

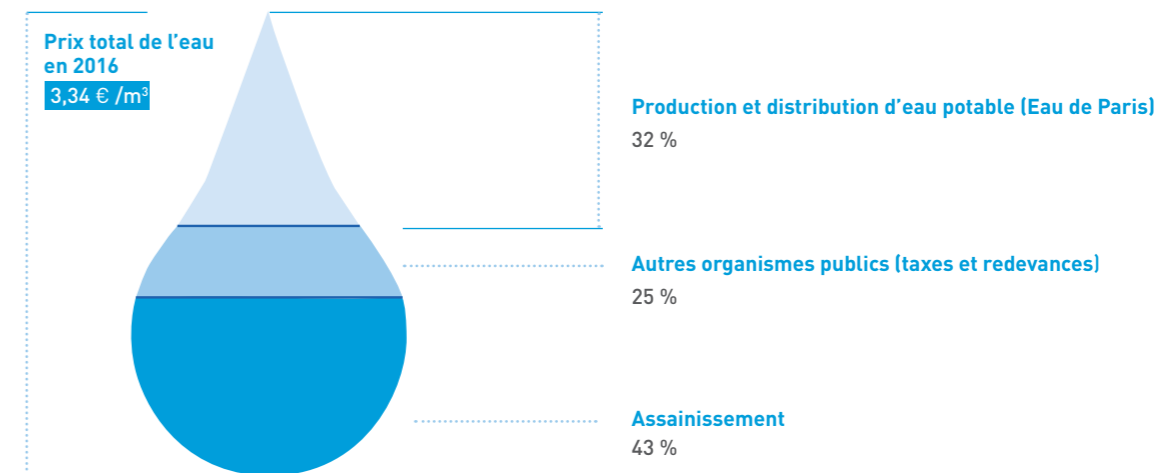
L'alimentation en eau de la capitale est garantie 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 grâce à un système d'approvisionnement résilient et sûr. Celui-ci repose sur des ressources diversifiées et indépendantes réparties à parts égales entre eaux de rivière et eaux souterraines, une importante capacité de production, ainsi qu'un réseau maillé et sécurisé vis-à-vis de toute attaque physique, sanitaire ou informatique. 14 interconnexions de secours et 6 puits à l'Albien, nappe profonde qui constitue une réserve d'eau à l'échelle régionale, complètent ce dispositif et garantissent l'approvisionnement de Paris en eau potable en toute circonstance.

Première entreprise publique d'eau en France, Eau de Paris est au service de tous les citoyens.

*Conformément aux recommandations émises par le ministère de la Santé. Pour en savoir plus, www.eaudeparis.fr

• Une eau économique

Eau de Paris propose une eau au prix le plus juste, l'un des plus bas d'Île-de-France. Jusqu'à 200 fois moins chère que l'eau en bouteille, l'eau de Paris est la plus économique pour tous les usages du quotidien. Pour maintenir ce prix de l'eau au tarif le plus accessible, l'entreprise publique s'appuie sur la maîtrise de l'ensemble de sa chaîne de métiers, des sources aux consommateurs, et mise sur des efforts continus de productivité.



• Une eau plébiscitée par les usagers

8 Parisien·ne·s sur 10 boivent de l'eau du robinet. Eau de Paris porte une attention constante au confort de ses usagers, ce dont témoigne un taux de satisfaction de plus de 90 %*.

Géré en direct, le service client d'Eau de Paris a été élu à de nombreuses reprises Service client de l'année (6^e année consécutive en 2017). De l'ouverture de leur compte au suivi de leur consommation, les 94 000 abonnés bénéficient d'un suivi attentif par les conseillers d'Eau de Paris et via l'agence en ligne.



*Baromètre BeBetter and Co 2016


3 millions
d'utilisateurs


300 000
paramètres microbiologiques
ou physico-chimiques
analysés chaque année

1 € par jour
dépense moyenne en
eau pour une famille
parisienne de
4 personnes

Un modèle de gestion publique

• Une exigence de transparence

Entreprise publique, Eau de Paris a opté pour une gouvernance ouverte. Son conseil d'administration est composé de 20 membres, élus de la municipalité, représentants des salariés, d'associations de défense des consommateurs et de l'environnement. Eau de Paris est liée à la Ville de Paris par son contrat d'objectifs : elle rend compte de sa gestion, via des points d'étape réguliers sur la base d'indicateurs de performance. Elle a été distinguée en 2017 par le Prix des Services publics de l'ONU, une reconnaissance internationale du travail mené chaque jour.

• Un patrimoine durable

Des aqueducs aux fontaines Wallace, Eau de Paris gère un patrimoine hydraulique exceptionnel, dessinant un schéma d'alimentation d'une grande souplesse et aux qualités environnementales intrinsèques. Pour assurer sa pérennité et sa performance, Eau de Paris veille à la bonne articulation entre les stratégies d'exploitation (pilotage optimisé et résilience de l'outil industriel), de maintenance (inventaire, diagnostic et entretien des équipements) et d'investissement (renouvellement et modernisation du parc). L'anticipation, la programmation à moyen et long terme, la bonne gestion entre autofinancement et emprunt permettent un juste équilibre entre la participation financière des usagers actuels et celle à porter par les générations futures.

Rare et précieuse, l'eau, bien commun de l'humanité, doit être gérée de façon responsable et solidaire. Eau de Paris est fondée sur cette conviction.

• Des valeurs à partager

En France comme à l'étranger, Eau de Paris plaide pour la gestion publique de l'eau, un modèle à la fois performant, durable et garantissant l'accès à l'eau pour tous, dans les meilleures conditions. L'entreprise est ainsi membre active de France Eau Publique, membre fondateur de l'association européenne des régies publiques Aqua Publica Europea ou encore membre investie au sein du Partenariat français pour l'eau.



Un engagement citoyen pour le droit à l'eau

• Garantir l'accès de tous à l'eau potable

Eau de Paris mène une politique volontariste pour garantir l'accès à l'eau potable pour tous, toute l'année et dans des conditions économiquement acceptables. Elle agit spécifiquement auprès des personnes en situation de précarité, sans-abris et réfugié.e.s en s'appuyant sur les réseaux associatifs et les dispositifs de solidarité locaux. Chaque hiver, une quarantaine de fontaines sont maintenues en fonctionnement. En été, des distributions de gourdes sont organisées pour faciliter l'accès gratuit à l'eau des plus démunis.

Fidèle aux engagements solidaires de la Ville de Paris, Eau de Paris partage son expertise en dehors de l'Hexagone pour la coopération internationale dans le domaine de l'eau en apportant son soutien technique.

• Accompagner les changements de comportement

Eau de Paris sensibilise tous les publics à la préservation de l'eau, ressource fragile. Elle s'adresse notamment aux enfants, aux professionnels et aux publics éloignés. Grâce à des médiateurs appelés « ambassadeurs de l'eau », elle mène des actions auprès des ménages les plus défavorisés autour des économies d'eau, de la lutte contre les fuites et la promotion de l'eau du robinet.

Au Pavillon de l'eau, Eau de Paris propose une programmation riche et diversifiée composée d'expositions et d'animations pédagogiques. Témoin du riche patrimoine hydraulique de Paris, cette ancienne halle de relevage située dans le 16^e arrondissement est également un lieu de débat et de rencontres pour tous les acteurs du monde de l'eau : experts, citoyens, chercheurs, associations.



1200

fontaines publiques et points d'eau potable répartis dans tout Paris et accessibles à tous



30 000

personnes accueillies chaque année au Pavillon de l'Eau, dont 66 % d'enfants

10 milliards d'euros

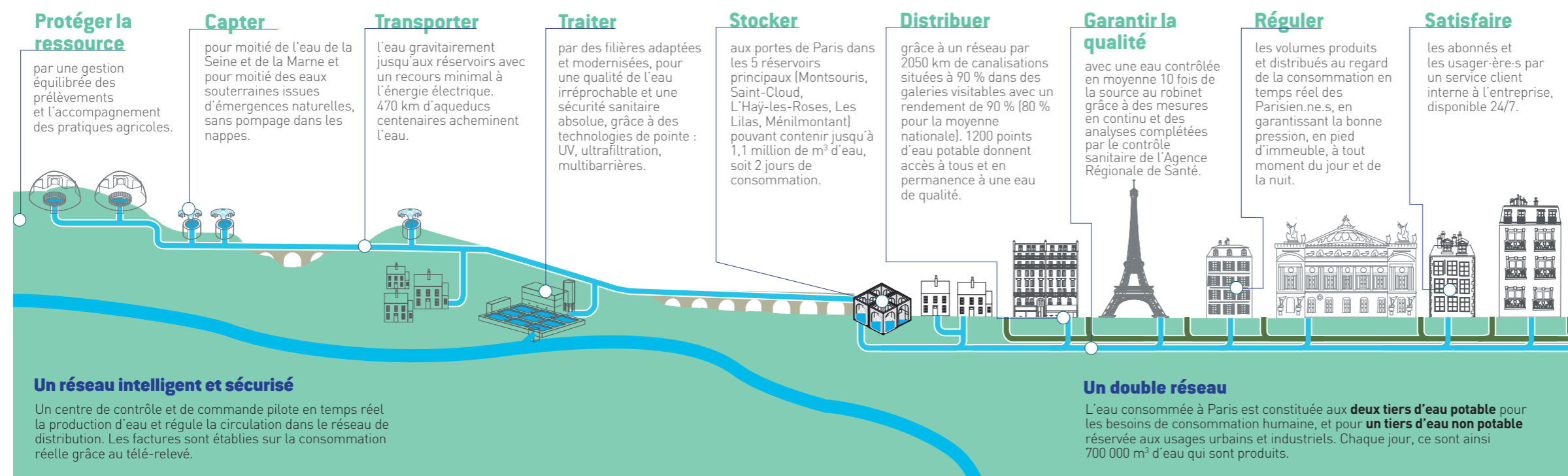
C'est la valeur du patrimoine géré par Eau de Paris

EAU DE PARIS, UNE ENTREPRISE INTÉGRÉE, INNOVANTE ET AGILE

Eau de Paris est responsable de toutes les étapes de la gestion de l'eau. La maîtrise de l'ensemble de la filière et l'internalisation des expertises font sa spécificité et lui permettent d'assurer un service public performant, capable de s'adapter aux enjeux de la ville durable et aux nouvelles attentes des territoires.

Des expertises multiples au service de la performance et de l'efficacité

• Une filière maîtrisée



• Des activités diversifiées

Des compétences sollicitées

À travers un bureau d'étude intégré, un laboratoire d'analyse et un laboratoire de métrologie, l'entreprise publique est capable d'agir auprès d'autres acteurs sur l'ensemble de la filière eau : diagnostic et conception de filières de traitement, analyse de la qualité de l'eau, rénovation d'ouvrages hydrauliques ou encore aide à la gestion des réseaux de distribution.

L'eau, source d'énergie durable

Eau de Paris met ses savoir-faire et ses installations à profit pour générer de l'énergie renouvelable. En partenariat avec la Compagnie parisienne de chauffage urbain, Eau de Paris produit une chaleur renouvelable pour l'éco-quartier Clichy-Batignolles (17^e) grâce à une centrale géothermique, alimentée par une nappe phréatique située à 600 m sous terre. Des panneaux photovoltaïques sont également installés sur les toits de ses infrastructures (réservoir de L'Hay-les-Roses, usine d'Orly).

La gestion de l'eau non-potable

Eau de Paris gère également le réseau d'eau non potable de Paris, conçu au XIX^e siècle en même temps que le réseau d'eau potable. Avec 1700 km de canalisations, il est unique en France par son ampleur. Économique et écologique, l'eau non potable offre des alternatives à l'eau potable pour des usages urbains et industriels : arrosage des espaces verts, nettoyage de la voirie, entretien des égouts, etc.

La défense incendie

Depuis 2016, Eau de Paris assure la maintenance et le contrôle des 11 000 points d'eau incendie publics parisiens connectés à son réseau d'eau potable, dans le cadre de la défense extérieure contre l'incendie de la capitale.

Du captage à la distribution, Eau de Paris bénéficie de technologies de pointe sur l'ensemble de ses installations. Son expertise est reconnue en France comme à l'étranger.

Plus de
500 000 m³
d'eau potable
produits par jour

200 000 m³
d'eau non potable
produits par jour

60 métiers
intégrés au sein d'Eau
de Paris, de l'hydrologue
au fontainier

À la pointe de l'innovation et de la recherche

• Le progrès en continu

Eau de Paris relève les défis de la révolution numérique et participe à la construction de la ville de demain, ingénieuse et intelligente. Elle a mis en place un système de comptage par télé-relevé d'une ampleur inédite. Elle améliore sans cesse le pilotage de la production, de la distribution et l'exploitation de ses données. Eau de Paris travaille sur la détection précise et rapide des fuites, grâce à la prélocalisation acoustique.

L'entreprise publique met l'innovation au service de l'entretien et de la rénovation de son patrimoine hérité du Baron Haussmann et d'Eugène Belgrand. Pour moderniser ses installations industrielles, elle privilégie, grâce à ses équipes d'ingénierie interne, des solutions technologiques agiles, nécessitant des infrastructures moins lourdes, moins polluantes et répondant aux besoins des usager-ère-s et des territoires.

À l'heure de la vie connectée, elle place l'usager-ère-s au cœur du service de l'eau. Autonome grâce au «selfcare», responsable, celui-ci souhaite aussi être un citoyen plus impliqué. Eau de Paris l'a compris et l'associe aux décisions qui le concernent.



• Un pôle scientifique de référence

De l'agronomie à la virologie, en passant par les nouveaux usages de l'eau, Eau de Paris développe une ambitieuse politique de recherche et développement. L'entreprise publique dispose du premier laboratoire public de recherche sur l'eau potable en France. Elle expérimente des méthodes de détection plus rapides, plus fiables, à spectres plus larges pour la surveillance et l'analyse de l'eau, elle teste de nouveaux processus de traitements, comme l'ultrafiltration membranaire. Elle anticipe les évolutions réglementaires nationales et européennes, en matière de qualité de l'eau comme de protection de l'environnement.

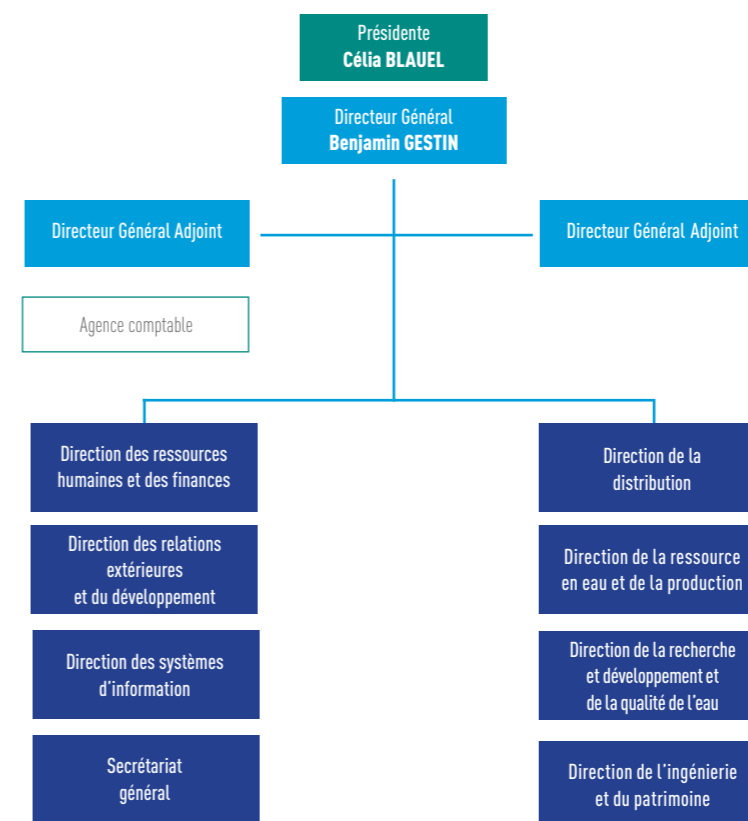
Pionnière et audacieuse, l'entreprise publique inscrit l'innovation, qu'elle soit technique, sociale ou organisationnelle, au cœur de son activité, dans une démarche partenariale et collaborative.



• Une vision nouvelle de l'entreprise

En cohérence avec ses valeurs, Eau de Paris s'engage pour l'innovation managériale, encourageant les initiatives, les organisations agiles et le développement de chacun. Elle a obtenu les labels Diversité et Égalité professionnelle de l'AFNOR qui illustrent l'action quotidienne de l'entreprise pour l'égalité des chances, le respect des différences, la qualité de vie au travail et la mobilité.

• Une organisation intégrée



Le 1^{er} laboratoire
public de recherche sur l'eau potable



900

collaborateurs répartis dans 5 régions et 12 départements



EAU DE PARIS, ACTRICE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DES TERRITOIRES

Prête à relever chaque jour les défis environnementaux et sociaux du XXI^e siècle, Eau de Paris agit pour la gestion durable de l'eau, la transition écologique et la préservation d'un patrimoine naturel fragile, dans un contexte de changement climatique.

Agir avec les territoires

• Des partenariats forts

Établissements publics, laboratoires, universités, entreprises, associations, agriculteurs, syndicats des eaux : avec ses 130 partenaires, Eau de Paris développe des synergies à Paris et sur les territoires où elle est implantée dans un esprit « gagnant-gagnant ». Ils agissent ensemble dans tous les domaines, atténuation/adaptation des effets du changement climatique, préservation de la biodiversité, protection de la ressource, solidarité, sensibilisation.

Préservation de la qualité de l'eau, lutte contre le gaspillage, protection de l'environnement : Eau de Paris se mobilise.

• Une implication importante dans les instances de l'eau

L'entreprise publique participe à la gouvernance de l'eau au niveau national, local et à l'échelle du bassin Seine-Normandie. Eau de Paris est ainsi membre du Comité national de l'eau, du Comité de bassin et du Conseil d'administration de l'Agence de l'Eau Seine-Normandie, mais aussi des Commissions locales de l'eau et des Schémas d'aménagement et de gestion des eaux. À chaque fois, Eau de Paris contribue aux échanges sur les leviers réglementaires, contractuels et financiers permettant de relever les défis de l'eau, et participe aux débats d'élaboration et de mise en œuvre des politiques publiques aux côtés des différents acteurs de l'eau (élu-e-s, usager-ère-s, État).

Protéger l'eau et la nature

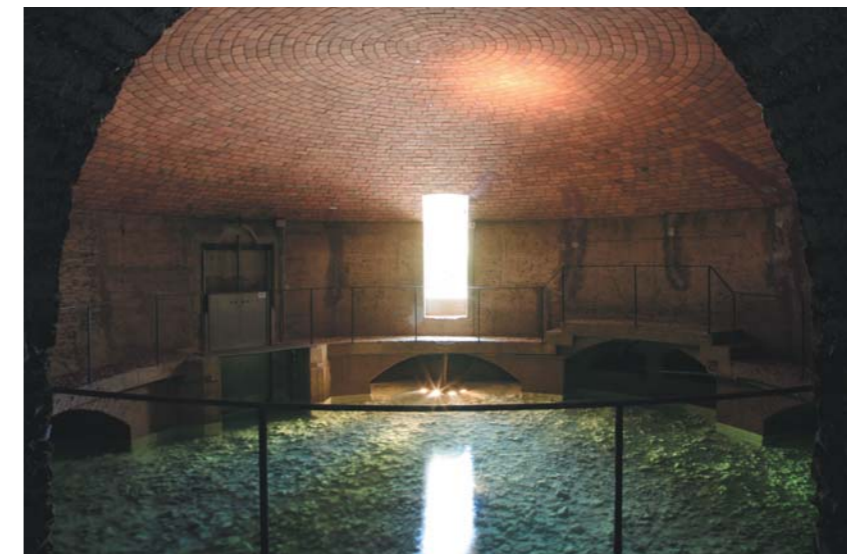
• Prendre soin d'une ressource précieuse

L'eau distribuée à Paris est puisée dans la nature, jusqu'à plus de 150 km de la capitale. Opérateur responsable, Eau de Paris met depuis 30 ans la protection de la ressource au cœur de sa mission de service public. L'entreprise suit au jour le jour l'état des cours d'eau, adapte ses prélèvements, réalimente les cours d'eau en étiage et mène une politique résolue de lutte contre les fuites. Des ambitions résumées dans sa « Stratégie protection de la ressource ».



• Favoriser la biodiversité près des sources comme en ville

Les périmètres sourciers, les emprises des aqueducs et les toits des réservoirs abritent une faune et une flore riches et variées. Eau de Paris agit en faveur de la biodiversité et adapte ses pratiques d'entretien aux enjeux écologiques de chacun des sites, grâce à l'appui des associations naturalistes partenaires. Eau de Paris est par ailleurs associée aux projets de la Ville de Paris d'agriculture urbaine et de végétalisation du bâti, de développement de la biodiversité et de la nature en ville. Des engagements inscrits dans la « Stratégie biodiversité » d'Eau de Paris.




130 partenaires


Plus de
100 agriculteurs
engagés aux côtés d'Eau de Paris


1300
hectares d'espaces
naturels gérés par
Eau de Paris



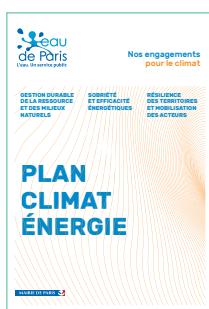
Anticiper les effets du changement climatique

• Le Plan climat énergie

Actrice majeure de la transition énergétique en Île-de-France, Eau de Paris s'est fixé des engagements ambitieux à l'horizon 2020 à travers son Plan climat énergie. Celui-ci prévoit la réduction de l'impact climatique et énergétique de ses activités industrielles par l'optimisation du pompage, l'utilisation de produits de traitement moins émetteurs de gaz à effet de serre ou encore le recours à une électricité 100 % verte. Elle met à profit son patrimoine pour contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et à l'adaptation aux effets du changement climatique (eau et nature en ville).

• Adapter la qualité de l'eau à chaque usage

Véritable atout pour la ville de demain, l'utilisation de l'eau non potable, traitée à minima, favorise la réduction de l'empreinte carbone des usages urbains et limite la pression sur les eaux souterraines. Dans un objectif d'amélioration continue, Eau de Paris étudie la diversification des ressources et de leurs usages.




470 km

d'aqueducs acheminent l'eau
sans consommation énergétique


Éviter l'émission de
4500 tonnes

équivalent CO₂ par an :
l'objectif d'Eau de Paris
pour 2020 (par rapport à 2014)



CONTACT USAGERS ET ABONNÉS

tél : 0974 506 507

Appel non surtaxé

Un service disponible 24h/24 et 7j/7

SIÈGE D'EAU DE PARIS

19 rue Neuve-Tolbiac
75013 Paris
Tél. : 01 58 06 34 00

EXPOSITIONS ET INFORMATIONS SUR L'EAU

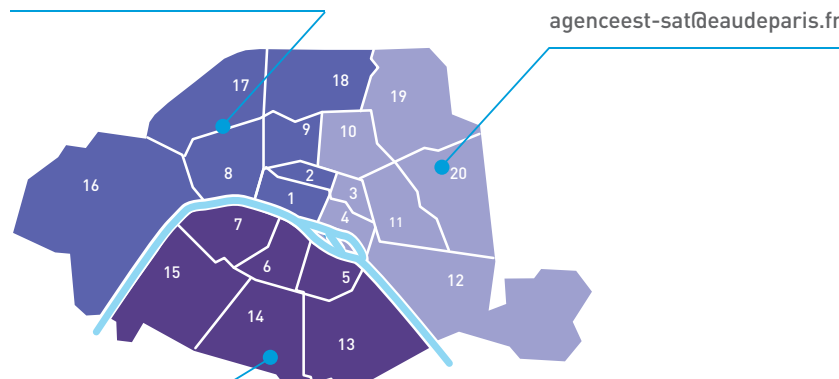
Eau de Paris - Pavillon de l'eau
77 avenue de Versailles
75016 Paris
Tél. : 01 42 24 54 02

Agence Ouest

14 rue Georges Berger
75017 Paris
Tél. : 01 71 25 00 25
agenceouest-sat@eaudeparis.fr

Agence Est

199 / 207 rue des Pyrénées
75020 Paris
Tél. : 01 71 25 00 25
agenceest-sat@eaudeparis.fr



Agence Sud

152 avenue Paul Vaillant Couturier
75014 PARIS
Tél. : 01 71 25 00 25
agencesud-sat@eaudeparis.fr

DANS LES TERRITOIRES

Agence Avre

2 rue des Heunières
28500 Montreuil
Tél. : 02 37 43 03 35

Agence Loing

3 route de Moret - Sorques
77690 Montigny-sur-Loing
Tél. : 01 64 45 22 00

Agence Vanne

1 route de Malay-le-Grand
89100 Maillot
Tél. : 03 86 83 76 50

Agence Voulzie

Route de Bray
77650 Longueville
Tél. : 01 64 08 69 18

Conception graphique et réalisation : TBWA\Corporate

Rédaction : Eau de Paris

Impression : Graph'Imprim 94000 Créteil / brochure imprimée sur des papiers recyclables PEFC

Janvier 2018



19 rue Neuve-Tolbiac
75013 Paris
www.eaudeparis.fr

tél. : 0974 506 507

Appel non surtaxé



Eau de Paris est certifiée ISO 9001/2008
ISO 14001/2004 et OHSAS 18001/2007
pour l'ensemble de ses activités liées à la
production, au transport et à la distribution de
l'eau potable. Eau de Paris a reçu le label égalité
au titre de son engagement en faveur de l'égalité
femmes-hommes ainsi que le label diversité.