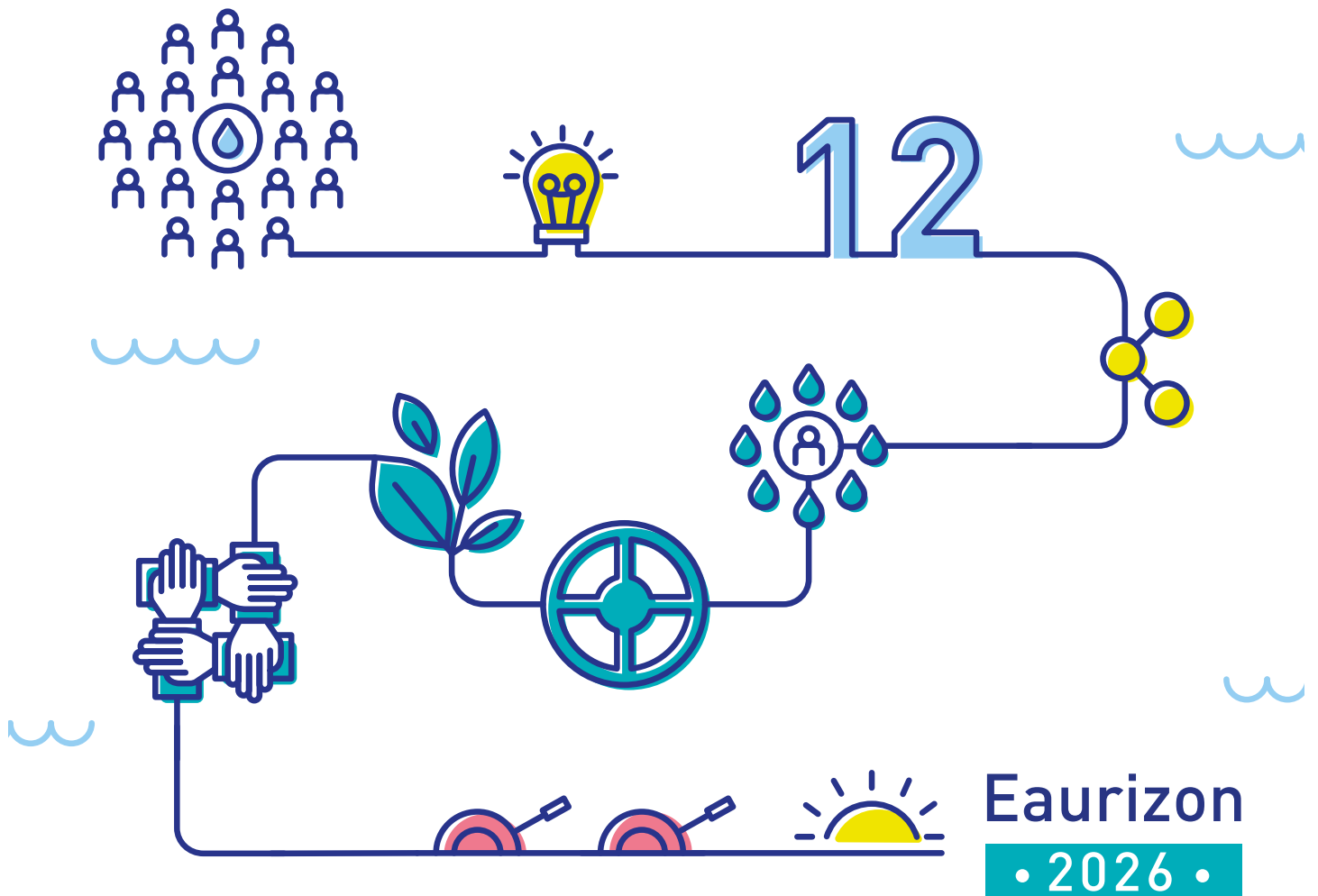


Eaurizon 2026 un projet pour toutes et tous



Eaurizon
• 2026 •

A thick red line starts at the top right, goes down, then left, then down again, ending in the middle of the page.

Table des matières

<u>Introduction</u>	<u>4</u>
<u>Pourquoi le projet d'entreprise Eaurizon 2026 ?</u>	<u>7</u>
Une réponse à 4 défis majeurs	8
Consolider le modèle de gestion publique intégré d'Eau de Paris : l'impératif de l'excellence	10
Anticiper les changements et construire ensemble la voie de l'entreprise	12
<u>Où en sommes-nous ? L'état des lieux de départ</u>	<u>13</u>
Des fondamentaux solides	14
Trois points de progrès prioritaires	16
<u>4 axes, 12 programmes stratégiques pour mobiliser toute l'entreprise</u>	<u>21</u>
4 axes pour rassembler industrie et écologie, client et patrimoine	22
12 programmes stratégiques pour rendre concrète la transformation d'Eau de Paris	24

Les grands rendez-vous d'Eaurizon 2026 26

Fiche 1 - Axe 1 : un service public centré sur l'utilisateur 27

L'axe 1 en un coup d'œil	27
Le point de départ	28
L'entreprise client centrée : au service du client au sens large	29
L'axe 1 et les attentes des parties prenantes	30
Les grands rendez-vous	31

Fiche 2 - Axe 2 : un opérateur industriel intégré et important 32

L'axe 2 en un coup d'œil	32
Le point de départ	33
Les salarié-e-s d'abord : un axe au service de la transformation des métiers industriels	34
Une rénovation ambitieuse de la politique industrielle	36
Les énergies mobilisées autour de la modernisation et de la performance industrielles	38
L'axe 2 et les attentes des parties prenantes	39
Les grands rendez-vous	40

Fiche 3 - Axe 3 : un acteur agile pour la transition écologique des territoires 42

L'axe 3 en un coup d'œil	42
Le point de départ	43
Ensemble pour la transition écologique	43
L'axe 3, transversal par nature	45
L'axe 3 et les attentes des parties prenantes	46
Les grands rendez-vous	47

Fiche 4 - Axe 4 : une organisation optimisée au service des enjeux de l'entreprise 48

L'axe 4 en un coup d'œil	48
Le point de départ	49
Pour devenir l'opérateur de référence	50
Renouveler le modèle social et optimiser le fonctionnement de l'entreprise	51
L'axe 4 et les attentes des parties prenantes	53
Les grands rendez-vous	54

Glossaire 58

INTRODUCTION

EAURIZON 2026, DE LA CONSOLIDATION VERS LE DÉVELOPPEMENT

En 2019, la régie Eau de Paris fêtait ses 10 ans. L'entreprise publique et la Ville de Paris, son autorité organisatrice, pouvaient saluer la réussite de ce pari qu'était la reprise en gestion publique d'un service longtemps éclaté entre plusieurs acteurs et largement confié au privé. La maturité atteinte par l'entreprise et ses équipes était saluée. Le projet d'entreprise EDP+5, constitué d'un ensemble de projets d'amélioration, a utilement accompagné cette entrée dans l'âge de raison. Des mots d'ordre pour faire d'Eau de Paris un opérateur industriel au service de la ville durable étaient formulés : « bien plus que de l'eau ».

En 2021, avec le nouveau projet d'entreprise Eaurizon 2026, le temps est venu de traduire ces mots d'ordre en action et surtout de réaliser à quel point Eau de Paris a une exceptionnelle carte à jouer pour devenir un acteur incontournable de la capitale dans les décennies à venir.

En embrassant sa vocation d'opérateur de transition écologique, d'abord. Jusqu'ici opportuniste, l'entreprise publique doit le faire de manière volontariste. C'est une demande des Parisien-ne-s. C'est surtout un besoin de la Ville de pouvoir s'appuyer sur un opérateur industriel, sur des compétences techniques et sur une vision cohérente et complète de ce qu'est, sur le terrain, la transition écologique.

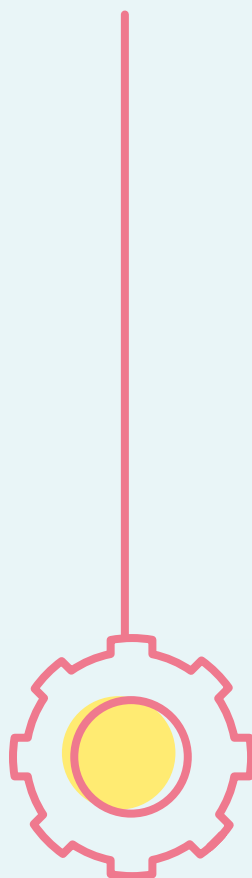
En exploitant tout le potentiel de sa présence territoriale. Dans Paris même, avec ses réseaux, ses fontaines, ses interventions visibles ou discrètes mais toujours plus proches de l'abonné-e, Eau de Paris est un opérateur de proximité par excellence. C'est là aussi un besoin fort des citoyen-ne-s, qui a pris une nouvelle dimension depuis la crise de la Covid 19. Autour de Paris, avec ses aqueducs, sa présence dans les territoires, Eau de Paris est un trait d'union entre la ville dense et ses territoires sourciers et nourriciers : Eau de Paris, c'est le Grand Paris avant et au-delà de la métropole, ce sont des solidarités existantes, concrètes, entre des territoires qui vivront de plus en plus en symbiose.

En poussant son action pour rapprocher les politiques publiques et renforcer sa contribution à l'intérêt collectif. Eau, énergie, sol sont les trois ressources vitales et fragiles qui détermineront le développement de nos sociétés. Eau de Paris intervient d'ores et déjà sur les trois. Elle porte une vision durable de la gestion de ces ressources. Elle est donc particulièrement bien placée pour contribuer à façonner la ville de demain, comme les nombreuses sollicitations qui nous sont adressées le montrent.

Eaurizon 2026 doit nous permettre d'être à la hauteur de ce potentiel, de ces opportunités et de ces enjeux. Nous le serons à deux conditions.



La première, c'est de garder nos racines techniques, de partir de nos expertises sur notre cœur de métier industriel, de la protection des ressources en eau à la relation client. C'est de les renouveler pour aller vers de nouveaux domaines de compétence et d'intervention et vers, à terme, des perspectives de développement. Notre projet d'entreprise est composé de deux volets et à deux temps : la consolidation à court-moyen terme avant le développement à moyen-long terme.

La deuxième, c'est de poursuivre le travail de construction d'une culture commune, d'une solidarité d'entreprise, engagé dès la création de la régie. Eaurizon 2026 se veut un projet d'entreprise complet. Il ne néglige donc aucun aspect et porte, au contraire, une attention particulière aux femmes et aux hommes qui font l'entreprise, à leurs métiers, à leurs outils et à leur engagement.





Pourquoi le projet
d'entreprise
Eaurizon 2026 ?



Une réponse à 4 défis majeurs

De puissants facteurs de changement nous concernent. Ils relèvent de tendances qui dépassent l'entreprise. Ils sont aussi, pour les défis écologique et numérique, des évolutions que nous devons nous approprier et qui transformeront nos façons de faire. Ce sont des opportunités majeures pour Eau de Paris et ses équipes.



SOCIO-ÉCONOMIQUE

CARACTÉRISTIQUES

- *Changement des usages de la ville*
- *Nouvelles précarités urbaines*
- *Baisse des consommations*

IMPACT EDP

- *Fragilisation du modèle économique, changement de régime financier*
- *Impact sur la politique d'accès social à l'eau*



NUMÉRIQUE

CARACTÉRISTIQUES

- *Rapidité des changements*
- *Évolution généralisée (tous les secteurs, tous les métiers)*
- *Nouvelles attentes sociales : immédiateté, autonomie, disponibilité du service*
- *Développement exponentiel des objets connectés*
- *Bouleversement des modèles économiques*

IMPACT EDP

- *Importance de nos données, « nouveau patrimoine numérique »*
- *Attentes des usager·ère·s sur les services numériques*
- *Opportunités pour nos outils/métiers/carrières*



ÉCOLOGIQUE

CARACTÉRISTIQUES

- *Changement climatique*
- *Effondrement de la biodiversité*
- *Augmentation des risques naturels*
- *Raréfaction de la ressource eau (nouveaux usages)*
- *Prise de conscience des interdépendances (entre ressources eau, alimentation, énergie, entre territoires)*

IMPACT EDP

- *Ressource en eau : quantité, qualité*
- *Attentes sociales des usagers : résilience, adaptation au changement climatique, service durable*
- *Enjeux énergétiques*
- *Résilience globale, avec les interdépendances*



DÉMOCRATIQUE

CARACTÉRISTIQUES

- *Crise de confiance dans les institutions publiques*
- *Demande de transparence et de participation*
- *Réappropriation des « communs », défense du modèle de gestion publique et réorganisation territoriale*

IMPACT EDP

- *Renouvellement de notre gouvernance ouverte, transparence*
- *Exigence pour un service de qualité*
- *Défi pour le maintien de la confiance des usager-ère-s*
- *Nécessité de consolider le modèle « Eau de Paris » et de le partager avec d'autres territoires (FEP, APE, métropole)*

Consolider le modèle de gestion publique intégré d'Eau de Paris : l'impératif de l'excellence

Malgré les vagues successives de remunicipalisation, prolongées par les récentes annonces des métropoles de Bordeaux et de Lyon, Eau de Paris reste une exception dans le territoire francilien. L'actualité du secteur de l'eau comme le contexte politique et institutionnel sont autant de signaux à prendre en compte :

- Avec la baisse des consommations, c'est notre cœur de métier qui se contracte.
- Le modèle majoritaire en Île-de-France reste le modèle délégataire. Les tenants de ce modèle peuvent nourrir des ambitions de généralisation de ce modèle sur le territoire francilien.
- Avec la fusion des deux géants français du secteur de l'eau, le secteur privé connaît une mue profonde qui nous impacte doublement : par une réduction du niveau de concurrence pour la réponse à nos marchés; le renforcement d'un acteur déjà dominant sur le marché national et francilien de l'eau.
- La reprise attendue des discussions sur la métropole du Grand Paris après les échéances électorales de 2022 sera une échéance majeure pour Eau de Paris.

Ces facteurs rendent indispensables les efforts vers la vision formulée dès 2017, qui reste d'actualité :

Faire d'Eau de Paris l'entreprise publique de référence, inspirante et innovante, pour la gestion intégrée et durable de l'eau et la transition écologique des territoires.



Cette formule exprime les efforts nécessaires pour rester à l'état de l'art sur notre cœur de métier, avec la notion d'« entreprise de référence ». Elle lui associe l'opportunité formidable que constitue pour Eau de Paris cette nouvelle vocation d'opérateur de transition écologique. L'entreprise publique conserve, en effet, dans ce domaine émergent, en croissance, une vraie longueur d'avance (trois décennies de protection de la ressource) et des avantages structurels (son patrimoine, ses territoires, ses compétences) qu'il faut mettre à profit.

Anticiper les changements et construire ensemble la voie de l'entreprise

LES MOTS D'ORDRE DU PROJET D'ENTREPRISE

Pour faire Eaurizon 2026, nous avons choisi une méthode participative avec un objectif : que ce projet soit un outil partagé. La réflexion des équipes, organisée au sein de chaque direction, a permis d'identifier les grandes actions. Chaque direction ou mission a sa propre feuille de route. Tous les salarié-e-s ont ainsi une vision claire de ce qui est attendu d'eux et savent quelles évolutions vont les concerner. Enfin, tout au long de la mise en œuvre d'Eaurizon 2026, les équipes pourront proposer des projets, des idées pour améliorer leur quotidien, leurs outils : ces projets collaborateurs associeront les équipes tout au long du projet d'entreprise et leur donneront la parole chaque fois qu'elles le souhaiteront.

Ouverture

Une volonté de regarder les meilleures pratiques

Une association des parties prenantes : représentant.e.s du personnel, comité des pairs

Participation

Un travail des équipes

Des feuilles de route de service

Projets collaborateurs tout au long du projet

Transversalité

12 programmes transversaux

Des liens identifiés entre programmes et projets de direction

Des liens avec les autres documents de cadrage : DOS, PPAI



2

Où en
sommes-nous ?



L'état des lieux
de départ



Des fondamentaux solides

Pour s'engager dans ce projet porteur d'une transformation forte, Eau de Paris peut s'appuyer sur un ensemble de données fondamentales solides.



Performance

Des valeurs communes

Ces cinq valeurs (performance, solidarité, développement durable, adaptabilité et responsabilité) restent parfaitement en ligne avec les enjeux et objectifs énoncés plus haut.



Solidarité

Des performances saluées

Qu'il s'agisse de la qualité de l'eau (100 % de conformité pendant 4 années consécutives), de la continuité du service, de la maîtrise des fuites (avec un indice linéaire des pertes en diminution constante) ou encore de la satisfaction des abonné-e-s et usager-ère-s, supérieure à 90 % dans les enquêtes.

Ces résultats n'ont rien d'acquis et traduisent les efforts des équipes et la maîtrise collective à laquelle elles sont arrivées.

Des initiatives et un rôle pionniers en matière de transition écologique

Eau de Paris, après avoir engagé des stratégies de développement durable depuis longtemps, a continué d'innover et peut mettre en avant de très importantes réalisations dans les domaines de la protection de la ressource (mise en place d'un régime d'aides agricoles spécifique), de la biodiversité (plans de gestion écologique quasi généralisés) ou des énergies renouvelables (doublet géothermique à l'Albien).

Un prix de l'eau maîtrisé

Eau de Paris propose l'eau la moins chère d'Île-de-France, dans le contexte de concurrence des modèles rappelé ci-dessus ;

Une situation financière robuste

Touchée par la crise sanitaire, Eau de Paris a fait preuve d'une rigueur redoublée et d'une recherche d'efficacité toujours plus importante. Elle a su absorber le choc.

Des fonctions support opérationnelles

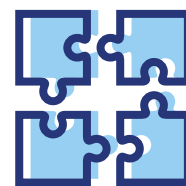
Indispensables à la bonne marche de notre entreprise, ces fonctions permettent à l'ensemble du collectif de travail de bénéficier de services indispensables à leur activité dans de multiples domaines : RH, finance, achats, juridique, moyens généraux, immobilier, communication... Près de 200 professionnel·le·s dans beaucoup de spécialités s'engagent pour qu'Eau de Paris atteigne ses objectifs chaque jour.

Un positionnement établi dans le monde institutionnel de l'eau

Une notoriété très forte, y compris à l'international qui honore et oblige l'entreprise publique, très admirée mais aussi très surveillée.



Développement durable



Adaptabilité



Responsabilité

Trois points de progrès prioritaires

Pour les six prochaines années, afin de mener à bien le travail de consolidation nécessaire à son futur développement, l'entreprise publique doit s'attacher à 3 grands chantiers prioritaires.

1. La maîtrise des risques

Eau de Paris a connu ces dernières années un certain nombre d'incidents. Ils concernent en particulier des processus industriels, par exemple la mise en service de branchements neufs (halle Freyssinet, AFP). Ils ont entraîné notamment une forte hausse des coûts d'assurance d'Eau de Paris. La régie, pour sécuriser la qualité de ses interventions techniques et protéger ses salarié·e·s, rendre un meilleur service à ses usager·ère·s, limiter ses coûts et préserver son image en prévenant de tels incidents, doit renforcer la maîtrise de ses risques.

2. L'amélioration continue

La résilience et la capacité d'Eau de Paris à remplir efficacement sa mission de service public sont démontrées. Il faut toutefois évoquer les pistes d'amélioration d'Eau de Paris sur certains pans de son activité opérationnelle et ses modes de faire : fonction d'ordonnancement, politique de maintenance, travail en mobilité ou informatique industrielle. La culture technique elle-même doit être consolidée, alors que le départ d'agent·e·s expérimenté·e·s représente un défi et une menace pour le capital technique de l'entreprise. Plus largement, c'est la culture de l'amélioration continue et de l'excellence opérationnelle qui reste à développer.

3. La performance économique

Avec la contraction de son modèle économique (baisse des consommations) et la poursuite de l'effet-ciseau, Eau de Paris doit faire des efforts d'économie et de productivité. Cela passera par une série de leviers, en particulier le renforcement de la capacité managériale de l'entreprise.



- *Force du modèle doublement intégré : maîtrise de la filière, du captage au robinet et de l'ensemble des métiers de l'exploitation, investissement, maintenance*
- *Des atouts structurels, issus d'un schéma d'alimentation conçu avec intelligence et constamment modernisé*
- *Performance et maîtrise de l'outil industriel actuel*
- *Gouvernance ouverte (Ville de Paris, élu-e-s CSE, associations, expert-e-s) : transparence et prise en compte des demandes autour du service public de l'eau*
- *Capacités et méthodes de planification, de prévision et de prospective*
- *Position de monopole avec des clients captifs en majorité professionnels*
- *Durée d'extinction de la dette et capacité d'autofinancement*
- *Stratégie de transition écologique intégrée et partagée*
- *Démarche structurée d'ancrage territorial*
- *Prix de l'eau le plus bas d'Île-de-France*
- *Valeurs de l'entreprise en accord avec les aspirations des salarié-e-s et des candidat-e-s au recrutement*
- *Savoir-faire, réactivité et compétences des équipes, polyvalence, sens du service public à tout niveau*

A
Atouts

- *Gain en performance industrielle avec les nouvelles technologies : numériques (mobilité, données, modélisation 3D...), matériaux, surveillance*
- *Posture d'entreprise publique au service de l'intérêt général dans un contexte d'une plus grande exigence en matière de transparence et de traçabilité*
- *Nouvelles attentes des abonné-e-s et usager-ère-s en accord avec la posture d'Eau de Paris (transparence, participation, écologie, etc.)*
- *Partenariats institutionnels et associatifs : intégration dans un écosystème de partenariats dynamiques au service de la défense du modèle*
- *Accélération de la transition écologique aux niveaux européen, national, local et auprès du grand public*
- *Développement de nouveaux services autour de l'usage des eaux (ville durable, etc.)*
- *Réflexions sur la gestion de l'eau à l'échelle du Grand Paris et de l'Île-de-France : partenariats structurants, maîtrise publique des communs*
- *Projets territoriaux, dont les Jeux olympiques et paralympiques*
- *Évolution des modes de travail et du rapport au travail*
- *Transition numérique au service et à l'origine de l'évolution des métiers et des pratiques professionnelles*

O
Opportunités

F

Faiblesses

- *Démarche d'excellence opérationnelle balbutiante (ordonnancement, maintenance en particulier)*
- *Informatique industrielle obsolète, empêchant de tirer parti des dernières évolutions technologiques (utilisation des données, aide à la décision)*
- *Gouvernance changeante et complexe : Mairie de Paris, Conseil administration, Direction générale, complexité des liens avec l'autorité organisatrice*
- *Difficulté à faire vivre des démarches transversales structurantes, QSE et maîtrise des risques en premier lieu*
- *Statuts du personnel d'Eau de Paris coûteux et très dynamiques*
- *Pas de possibilités évidentes de croissance, nombreux leviers en dehors des mains d'Eau de Paris*
- *Faiblesse de la culture de gestion/performance/efficience (manque de suivi et de formalisation, taux d'exécution budgétaire bas)*
- *Manque de relations directes entre Eau de Paris et le consommateur*
- *Une gestion des compétences avec plusieurs problématiques :*
 - *faible turnover, stabilité pouvant être un frein à l'évolution des métiers*
 - *difficultés à conserver certaines expertises/compétences techniques*
 - *population vieillissante*
- *Faibles culture et pratique managériales (aujourd'hui essentiellement « technique »)*
- *Manque de maîtrise des résultats et de culture dans le domaine SST*

M

Menaces

- *Augmentation des situations de risques : changement climatique (crues, sécheresses...), attentats, attaques informatiques, pollution*
- *Émergence de nouveaux polluants et renforcement des paramètres de qualité d'eau*
- *Retard sur la concurrence en matière d'innovation*
- *Perte de compétences et de savoir-faire techniques des entreprises extérieures (fontainerie, etc.)*
- *Décisions politiques défavorables (individualisation des compteurs, prix de l'eau, nouvelles dépenses pour le service public de l'eau, etc.)*
- *Diminution des capacités d'investissement : baisse des budgets de l'AESN ou autres subventions*
- *Baisse des recettes liées à la diminution de la consommation d'eau (avec accélération dans le contexte Covid)*
- *Réflexions sur la gestion de l'eau à l'échelle du Grand Paris et de l'Île-de-France : repositionnement de la compétence eau, isolement de Paris et du modèle parisien*

En résumé


Le cœur d'activité historique d'Eau de Paris – la production et la distribution d'eau potable, à l'intérieur du périphérique – est en contraction. Eau de Paris est à l'écoute de toutes les opportunités de développement – territorial ou en termes de compétences – mais ne dispose en général pas de tous les leviers pour les activer. En complément des champs dans lesquels la régie fait figure de modèle et de précurseur – gestion publique, opérateur de transition écologique – Eau de Paris doit se mettre à l'état de l'art sur l'ensemble de ses fonctions industrielles et support, pour maximiser ses chances de développement.





3

4 axes, 12
programmes
stratégiques
pour mobiliser
toute l'entreprise

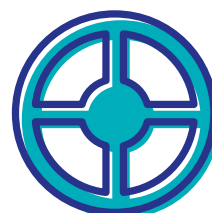


4 axes pour rassembler industrie et écologie, client et patrimoine

Depuis 2017 et la révision du projet d'entreprise EDP+5, tous les documents stratégiques d'Eau de Paris – schéma directeur d'investissement, plan pluriannuel d'investissement, document d'orientations stratégiques et maintenant projet d'entreprise Eaurizon 2026 – sont fondés sur les 4 mêmes axes :



**AXE 1 :
UN SERVICE PUBLIC
CENTRÉ SUR
L'USAGER·ÈRE**



**AXE 2 :
UN OPÉRATEUR
INDUSTRIEL INTÉGRÉ
ET PERFORMANT**



**AXE 3 :
UN ACTEUR AGILE
POUR LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE DES
TERRITOIRES**



**AXE 4 :
UNE ORGANISATION
OPTIMISÉE AU SERVICE
DES ENJEUX DE
L'ENTREPRISE**

La reprise de cette structure ne relève pas seulement d'une volonté de cohérence entre ces documents importants. Elle traduit surtout le souci de concilier :

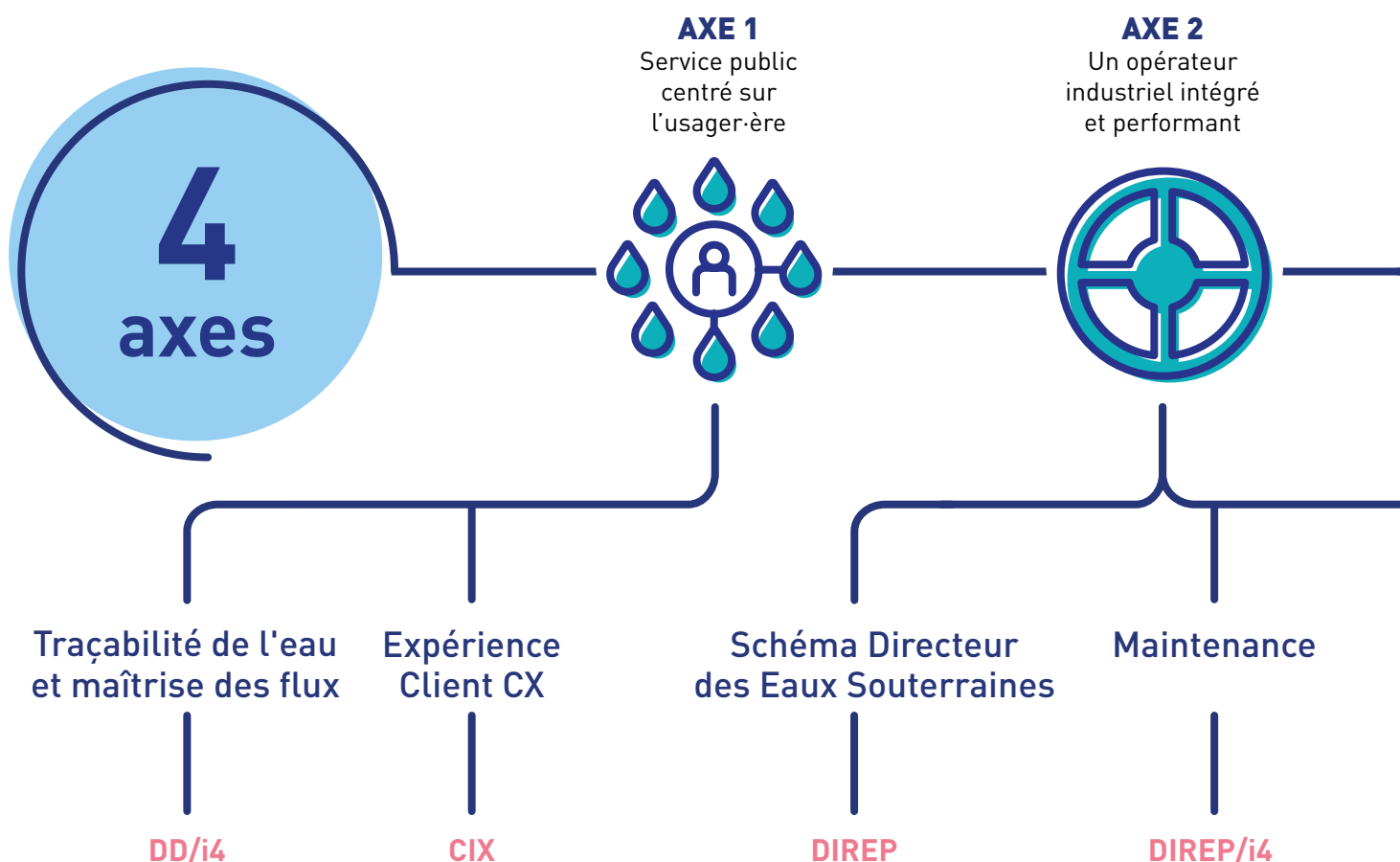
- **l'hémisphère industriel et le cœur de métier historique d'Eau de Paris**, au centre des axes 1 et 2, et la vocation écologique de la régie, qui fait l'axe 3 ;
- **deux légitimités, deux dignités essentielles**, celle liée à l'usager-ère ou client-e, raison d'être même d'un service public, et celle conférée par la proximité avec l'outil industriel, accessoire indispensable du service public de l'eau ; ce patrimoine extraordinaire dont Eau de Paris est gardienne.

Le 4^e axe vient compléter les trois premiers en introduisant à la fois l'exigence d'optimisation et celle de solidarité, de protection et d'engagement des équipes. Ces 4 axes ensemble couvrent l'ensemble des activités de l'entreprise publique.

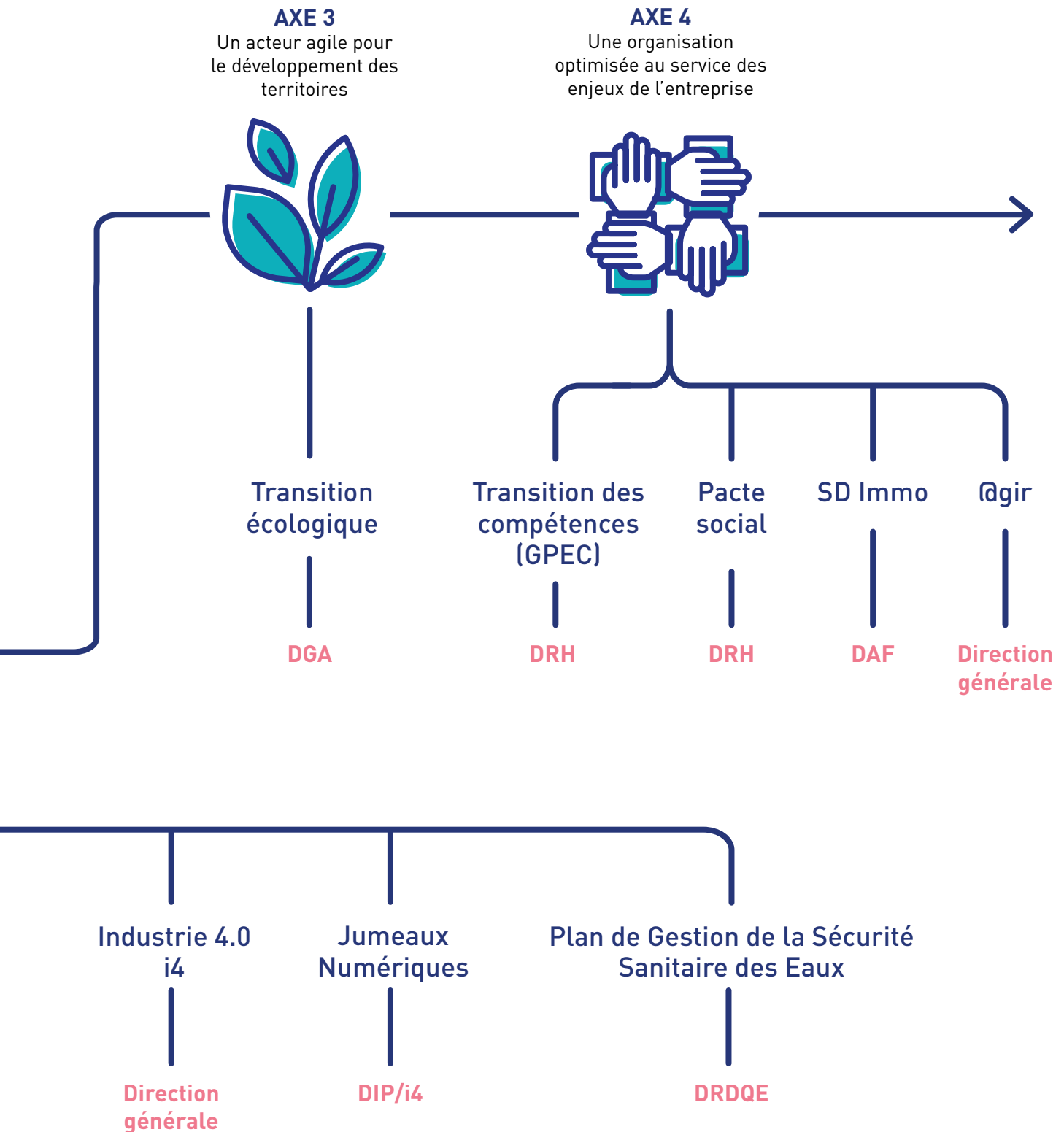


12 programmes stratégiques pour rendre concrète la transformation d'Eau de Paris

Le travail d'identification des grands projets de l'entreprise pour la période du projet d'entreprise a débouché sur la mise en avant de 12 programmes stratégiques. Ils se distinguent, sans que cela ait été une consigne de départ, par l'implication dans chacun d'eux de plusieurs directions. C'est un signe fort de la nécessité du travail en transversalité, dans le cadre du modèle intégré.



Ces 12 programmes sont à comparer à la soixantaine de projets qui composaient au départ le projet EDP+5. Il y a donc pour Eaurizon 2026 un effort de synthèse et de mise en cohérence. Il faut enfin noter que toutes les directions ou presque sont chargées d'un programme stratégique.





4

Les grands
rendez-vous
d'Eaurizon 2026

FICHE 1 - AXE 1 : UN SERVICE PUBLIC CENTRÉ SUR L'USAGER·ÈRE

L'axe 1 en un coup d'œil

EXPÉRIENCE CLIENT CX



- Une vision : « Garantir une expérience client responsable aussi simple que d'ouvrir et fermer son robinet »
- Un principe : se mettre à la place des clients au sens large
- Une approche complète : l'humain (métiers, compétences, culture et posture), le process et les organisations, les outils

TRAÇABILITÉ DE L'EAU ET MAÎTRISE DES FLUX



- Historique : renouvellement d'une sectorisation en place depuis 30 ans
- Innovant : la traçabilité ou la technique au service de la transparence et de la confiance
- Ambition : 15 M€ et 3 années de travaux, plus de 200 chantiers, 2 800 capteurs acoustiques, 150 capteurs qualité, un modèle hydraulique repensé

INDICATEURS ET CIBLES



- Rendement stabilisé à 92 %
- ILP : $\leq 21.4 \text{m}^3/\text{j}/\text{km}$
- Retour sur investissement du programme « Maîtrise des flux » atteint en 2026
- Taux de satisfaction sur le service de l'eau $\geq 90\%$
- Taux de confiance en la qualité de l'eau du robinet $\geq 90\%$
- Coût du service relation client
- Qualité 100 % avec plancher à 99,5 %

Le point de départ

Points forts

- **Un service client en interne**, directement en relation avec les services opérationnels de la relation client (distribution, qualité), dont la performance a été reconnue et qui a été récemment réorganisé (2018).
- **Un schéma d'approvisionnement résilient** et une culture forte de la continuité du service.
- **Une réelle maîtrise « de bout en bout »** de la qualité de l'eau, grâce au modèle intégré et à l'expertise du laboratoire et des équipes d'exploitation et d'ingénierie.

Points de progrès et d'attention

- Des progrès nécessaires dans **la continuité et l'homogénéité de traitement** des demandes clients.
- **Des outils partiellement insuffisants**, non interfacés et inadaptés aux nouvelles demandes des clients.
- **Un manque de relation directe** avec l'utilisateur final·e.
- **Des questionnements sur les polluants émergents** et possible révision des normes sanitaires.

L'entreprise client centrée : au service du client au sens large

Sur l'axe 1, l'ambition d'Eau de Paris est également de prendre en compte les attentes des principales parties prenantes : le client dans ses différentes dimensions (abonné·e·s, usager·ère·s, citoyen·ne·s), l'autorité organisatrice et bien sûr les collaborateur·rice·s.

Les programmes « CX » et « Traçabilité de l'eau et maîtrise des flux » sont les principaux contributeurs à l'axe 1, mais d'autres projets de direction et programmes vont améliorer le service rendu aux clients et de faire d'Eau de Paris une entreprise « client centrique ».

Le plan de gestion de sécurité sanitaire des eaux souterraines, en contribuant à la maîtrise de la qualité de l'eau produite, renforce ainsi la confiance des usagers.

Le programme Transition écologique leur garantit une eau responsable, en œuvrant pour une préservation de la ressource à long terme. Le travail du CPI sur la modélisation et la data-science participe à l'évolution de la relation client.



L'axe 1 et les attentes des parties prenantes

PARTIES PRENANTES	ATTENTES	PROGRAMMES (Projet et Direction)	ACTIONS
ABONNÉ·E	Qualité du service	CX CiX/DD/DRDQE /MCOM	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration des parcours clients Organisation client de la distribution Optimisation du processus d'arrêt d'eau Renforcement de la prévenance Amélioration de la facturation Joignabilité du service client Développement du selfcare
	Prix : maîtrise et justification	CX/CiX	<ul style="list-style-type: none"> Transmission des données de consommation et de facturation
Traçabilité/Maîtrise des flux		<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des pertes d'eau 	
USAGER·ÈRE	Qualité du produit	CX PGSSE DRDQE	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de la perception du goût de l'eau Garantir la qualité de l'eau
		Traçabilité/maîtrise des flux	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance localisée de la provenance et de la qualité de l'eau Maîtrise de la qualité dans le réseau de distribution
	Continuité, accessibilité	CX DD/CPI	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation du process d'arrêt d'eau Renforcement de la prévenance Joignabilité du service
CITOYEN·NE	Durabilité	Traçabilité/maîtrise des flux <i>Transition écologique</i>	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des pertes d'eau
		CX	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelles approches de sensibilisation Maîtrise des consommations
	Transparence	CX MCOM/MRII	<ul style="list-style-type: none"> Renouvellement de la gouvernance ouverte et participative (budget participatif, comité usager·ère-s)
AUTORITÉ ORGANISATRICE	Résilience	Traçabilité/maîtrise des flux MMRP	<ul style="list-style-type: none"> Détection d'événements sur la qualité
	Maîtrise des risques	CX	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation de la gestion des clients stratégiques
		Traçabilité / maîtrise des flux	<ul style="list-style-type: none"> Accélération de la détection des fuites
COLLABORATEUR·TRICE·S	Processus clairs	CX/CiX/DD/AC/DRDQE	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les parcours clients Organisation du client de la distribution Optimisation de l'organisation de la gestion client
	Outils performants	CX	<ul style="list-style-type: none"> Outil de relation client Développement du selfcare
		Traçabilité/maîtrise des flux	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle sectorisation Détection acoustique automatisée des fuites Instrumentation du réseau pour la qualité (capteurs multiparamètres)

Les grands rendez-vous

	CX	Traçabilité et maîtrise des flux	Et aussi
2021	<ul style="list-style-type: none"> • Réorganisation de la SLQ DD 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux sectorisation Est • Travaux sectorisation Ouest • Choix des capteurs, zones pilotes 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de la gouvernance de la donnée (MMRP) • Lancement d'un pilote sur les données clients
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Réforme de l'ordonnement de la distribution • Optimisation du process arrêt d'eau • Diffusion culture client 	<ul style="list-style-type: none"> • Travaux sectorisation Sud • Installation capteurs acoustiques • Sectorisation et détection acoustique opérationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle plateforme numérique EDP (MCOM)
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Base de données client optimisée • Mobilité de la distribution opérationnelle • Joignabilité du service client renforcée • Refonte RSPE, orientée client • Meilleure prévenance abonné 	<ul style="list-style-type: none"> • Modélisation hydraulique qualité • SI qualité • Pose capteurs qualité 	<ul style="list-style-type: none"> • Culture client déployée au CiX • Maintenance de la chaîne de comptage internalisée (DD) : reprise des « métiers de la cave » • Mise en place du service facturier à l'agence comptable
2024	<ul style="list-style-type: none"> • Outil de management de la relation client déployé • Principaux parcours clients optimisés • Transfert des données conso/facturation automatisé • Gestion des clients stratégiques redéfinie 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service traçabilité (partiel : priorité aux sites JOP 2024) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux services pour les clients stratégiques (CiX)
2025	<ul style="list-style-type: none"> • Facturation modernisée et sécurisée • Organisation du service relation client adaptée • Renouvellement gouvernance ouverte et participative 		<ul style="list-style-type: none"> • Pratiques harmonisées, facturation sécurisée, • Service client fluidifié, prévenance client renforcée
2026	<ul style="list-style-type: none"> • Expérience client harmonisée et renforcée (suivi d'effectivité) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service traçabilité complète 	

FICHE 2 - AXE 2 : UN OPÉRATEUR INDUSTRIEL INTÉGRÉ ET PERFORMANT

L'axe 2 en un coup d'œil

MAINTENANCE



- La continuité avec les démarches engagées dans EDP+5
- L'homogénéisation et modernisation des pratiques de maintenance
- La contribution à la consolidation du modèle économique d'EDP

INDUSTRIE 4.0



- Transversalité : une approche cohérente de la digitalisation des métiers industriels, un pilotage auprès de la DG
- Métiers : le digital au service des métiers en réponse aux besoins des équipes
- État de l'art : remettre EDP à l'état de l'art sur ses procédures, méthodes, compétences et outils pour le digital industriel

PLAN DE GESTION DE LA SÉCURITÉ SANITAIRE DES EAUX



- Un temps d'avance sur la réglementation nationale
- Une approche par vecteur, de bout en bout
- La recherche de complémentarité avec les démarches de maîtrise des risques de l'entreprise

SCHÉMA DIRECTEUR DES EAUX SOUTERRAINES



- Durable : un programme au cœur de la démarche de protection des ressources souterraines et d'investissement raisonné dans les filières
- Prospectif : une réflexion pour les 20 à 30 prochaines années
- Collaboratif : toute l'expertise interne mobilisée, des partenariats extérieurs (BRGM)

JUMEAUX NUMÉRIQUES



- Renforcer la connaissance du patrimoine (réseaux et installations) pour mieux l'exploiter, l'entretenir et répondre aux attentes de la réglementation anti-endommagement
- Rassembler exploitants, mainteneurs et ingénierie autour de la construction des maquettes numériques
- Optimiser la fonction travaux

INDICATEURS ET CIBLES



- Retour sur investissement du programme maintenance atteint en 2024
- Coût du m³ d'eau produite
- Coût du m³ d'eau distribuée
- Retour sur investissement du programme « Jumeaux numériques »
- Taux d'exécution du PPAI

Le point de départ

Points forts

- **Les atouts du modèle intégré** avec la maîtrise de l'ensemble de la filière et la capacité de faire jouer ensemble exploitation, maintenance et investissement.
- **La résilience native** du schéma d'alimentation parisien.
- **La pleine maîtrise d'un outil industriel** stabilisé et modernisé ; le professionnalisme des équipes.

Points de progrès et d'attention

- **La démarche d'excellence opérationnelle balbutiante** avec peu de process et de rituels d'amélioration continue (un fonctionnement « sur place » de l'activité industrielle).
- **Une informatique industrielle** en voie d'obsolescence.

Les salarié·e·s d'abord : un axe au service de la transformation des métiers industriels

Si le client - au sens large - et l'autorité organisatrice en bénéficient, la démarche de progrès portée par l'axe 2 s'adresse principalement aux salarié·e·s qui œuvrent pour le cœur industriel de l'entreprise. Pour les salarié·e·s, les programmes de l'axe 2 vont permettre :

L'adaptation à de nouveaux métiers ou à de nouvelles méthodes

Eaurizon 2026 marque un tournant dans l'introduction du digital dans nos métiers industriels. Le programme Maintenance, avec la fin du déploiement de la nouvelle GMAO Iris mais aussi avec un accent fort mis sur l'exploitation des données produites par les mainteneurs, facilitera l'optimisation des interventions et leur suivi. Au sein du programme i4, le projet « Exploitation industrielle et SCADA » (porté au Centre de pilotage intégré) introduira la donnée et, in fine, des outils d'aide à la décision dans l'exploitation pour répondre notamment aux enjeux de maîtrise énergétique. Certaines installations seront conduites de manière différente, certains actes pourront être automatisés pour recentrer l'intervention des équipes sur des actes d'optimisation. Avec les projets liés à l'ordonnancement et à la mobilité, les équipes pourront tirer le meilleur parti du digital : interventions directes sur site pour éviter des déplacements fastidieux, automatisation des reportings, accès sur place aux informations nécessaires pour les interventions, etc. C'est l'opportunité de combiner l'atout majeur que constituent l'expérience cumulée des équipes et les opportunités offertes par les technologies modernes.

Des outils à l'état de l'art

Le service des eaux de la Ville a toujours su, génération après génération, demeurer à la pointe du progrès. Ce doit être à nouveau le cas avec les

évolutions permises par le digital. Les exploitants remplaceront donc les GTC hétérogènes installées dans les années 1990 par une GTC intégrée, à l'image du schéma d'approvisionnement, et de dernière génération. Le projet de refonte du LIMS, bien avancé, répondra à des attentes très concrètes des équipes du laboratoire, dans un calendrier maîtrisé : corriger les ruptures de continuité dans la chaîne de traitement analytique, éviter les ressaisies en développant les interfaces entre SI et appareils analytiques, simplifier les reportings. On pourrait encore citer les outils à définir pour moderniser l'ordonnancement et la mobilité ou l'apport du relevé 3D des ouvrages pour l'ingénierie, les exploitants ou les mainteneurs.

La fierté

Eau de Paris reste à titre premier une grande entreprise industrielle. Le développement d'un nouveau cœur de métier autour de la transition écologique est une opportunité pour les salarié·e·s mais ce développement se fait à partir d'une solide base d'expertise et de patrimoine industriel. Il importe donc de montrer qu'Eau de Paris sait se mettre au niveau, voire devancer l'état de l'art dans son secteur industriel, qu'il s'agisse de qualité du service, de maîtrise de ses risques ou de performance économique et environnementale.

Les autres bénéficiaires des programmes industriels

- L'abonné·e par la maîtrise du prix de l'eau permise par les gains de productivité générés.
- Le·la citoyen·ne par l'accent mis sur la transmission aux générations futures d'un patrimoine industriel à l'état de l'art et en bonne condition, en écho à l'axe 2 du PPAI qui porte un effort considérable en matière de politique patrimoniale.
- L'autorité organisatrice, avec une connaissance améliorée du patrimoine doté à la régie (au travers des projets rattachés au programme « Jumeaux numériques », notamment le relevé 3D des galeries) et la garantie d'une modernisation constante des installations, qui est par ailleurs une obligation faite à l'EPIC par ses statuts.

Une rénovation ambitieuse de la politique industrielle

Grâce à cinq programmes stratégiques combinés aux projets des directions, l'entreprise publique atteindra ses objectifs de modernisation.

Le programme « Maintenance »

Prolongement du projet entamé dans le cadre d'EDP+5, son pilotage est confié à la DIREP, principale direction en termes d'actes de maintenance. Ce programme stratégique a pour objectifs d'harmoniser et moderniser les activités de maintenance de l'entreprise, de les optimiser du point de vue économique en anticipant les évolutions à venir des métiers.

Le programme « Industrie 4.0. » ou « i4 »

Il rassemble un ensemble de projets tous orientés vers la modernisation des activités industrielles et en particulier leur digitalisation. i4 contribue aussi bien à des projets portés dans une seule direction (projet « laboratoire d'analyses » autour du renouvellement du système d'information) que des projets très transversaux (planification et mobilité, SCADA, gouvernance de la donnée). Il croise aussi d'autres programmes stratégiques (jumeaux numérique, maintenance) et projets de direction. Il porte en synthèse l'ambition de transformation digitale dans la sphère industrielle.

Le programme « Jumeaux numériques »

Animé par la Direction de l'ingénierie et du patrimoine, il aidera l'entreprise à s'emparer des technologies et méthodes du *building information modeling* (BIM, soit modélisation des informations du bâti). Il ne s'agit pas seulement, dans le cadre de ce programme, de remplacer des plans en 2D par des maquettes numériques 3D. L'enjeu porte surtout sur la méthode

d'élaboration de ces modèles, destinés à associer exploitants, mainteneurs et responsables des travaux, afin d'anticiper les besoins des différentes catégories d'intervenants. Eau de Paris s'appuiera sur deux expérimentations lancées lors du PPAI précédent : un BIM externe (sur la nouvelle filière de l'usine d'Orly), un BIM porté en interne (installation d'un surpresseur dans le réservoir de Passy). Ce programme a également pour objectif de tirer parti des nouvelles technologies de relevés 3D pour réaliser puis faire vivre une maquette du réseau d'eau potable en égout, et développer une politique patrimoniale fondée sur la donnée.

Le programme « Schéma directeur des eaux souterraines » (SDES)

Il est né de la conscience de dynamiques profondes, en matière de qualité, de quantité et de filière industrielle, sur les ressources souterraines d'Eau de Paris. Celles-ci sont un élément majeur de la résilience de l'approvisionnement en eau de la capitale. Le SDES a pour objectif d'aider la régie à décider des évolutions de ses modes d'exploitation ou de ses filières de traitement pour préserver, pour le long terme et avec un investissement raisonné, ses ressources souterraines. Il s'agit donc concrètement d'une série d'études portant sur des sujets complémentaires : état des lieux des ressources, évaluation des impacts de la protection de la ressource, du changement climatique (avec le BRGM), étude sur le comportement et les dynamiques de certains polluants, étude sur le fonctionnement de certains points de captation et enfin étude sur les traitements (optimisation des filières actuelles, performance de traitements différents). En 2021 puis en 2023, Eau de Paris disposera ainsi d'une vision complète et partagée de la trajectoire nécessaire à la bonne gestion de ses filières d'eaux souterraines.

Le programme « Plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux »

Il est porté par la DRDQE. Il est issu de la démarche des *water safety plans* reprise dans la directive européenne sur l'eau potable, révisée en 2020. Eau de Paris prend donc un temps d'avance en lançant, sans tarder, la démarche, à partir d'un pilote sur son vecteur Avre, avec un financement de l'Agence régionale de santé. Le PGSSE viendra formaliser et renforcer la maîtrise des risques sur la qualité de l'eau sur l'ensemble de la chaîne. Contribuent à ce programme, outre la DRDQE, responsable, le CPI, la DIREP, la DD, le CiX la Mission Communication et la Mission Maîtrise des risques et performances.

Les énergies mobilisées autour de la modernisation et de la performance industrielles



Avec le SDI et le PPAI 2021-2026, Eau de Paris a pris pleinement conscience de l'originalité et du potentiel de son modèle industriel intégré. Eaurizon 2026 traduit cette intégration renforcée des différentes activités et services industriels, auxquels contribuent aussi parfois très directement certaines fonctions support. Toutes les directions à caractère industriel sont naturellement contributrices à l'axe 2, avec un rôle central joué à la fois par la DRDQE, le CPI et l'ingénierie interne. Parmi les fonctions support, deux sont particulièrement engagées. La DSI joue un rôle essentiel, notamment au travers du programme i4, pour la digitalisation des métiers industriels. La MMRP est également très directement concernée par les démarches de maîtrise des risques, présentes en particulier dans les programmes Maintenance et PGSSE.



L'axe 2 et les attentes des parties prenantes

PARTIES PRENANTES	ATTENTES	PROGRAMMES (Projet et Direction)	ACTIONS	
SALARIÉ·E·S	Évolution des métiers et compétences	i4	<ul style="list-style-type: none"> Ordonnancement et mobilité Laboratoire d'analyses et LIMS Exploitation du modèle intégré/SCADA 	
		Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Anticiper le renouvellement de 30% des effectifs 	
		Jumeaux numériques	<ul style="list-style-type: none"> Développer les compétences BIM Utiliser les modèles 3D pour optimiser les métiers de l'exploitation et de la maintenance Utiliser les modèles 3D pour améliorer notre connaissance du patrimoine et optimiser les métiers de l'exploitation et de la maintenance 	
		DD/DIREP/CPI/DRDQE	<ul style="list-style-type: none"> Projets GPEC des différentes directions 	
	Outils à l'état de l'art	i4	<ul style="list-style-type: none"> Ordonnancement et mobilité Laboratoire d'analyses SCADA 	
		Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Finalisation du déploiement GMAO 	
		Jumeaux numériques	<ul style="list-style-type: none"> Relevé 3D des galeries BIM des installations 	
	Fierté	Tous programmes	<ul style="list-style-type: none"> État de l'art et excellence opérationnelle pour l'ensemble des métiers industriels Outils renouvelés 	
	CLIENT·E	Maîtrise du prix	i4	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des activités industrielles avec les leviers du digital
			Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Actions d'optimisation économique du plan d'action
SDES			<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des filières eaux souterraines, investissement raisonné 	
DD/DIREP/CPI/DRDQE			<ul style="list-style-type: none"> Démarches d'excellence opérationnelle 	
CITOYEN·NE	Durabilité Transparence	Jumeaux numériques	<ul style="list-style-type: none"> Connaissance du patrimoine 	
		Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Suivre et piloter la maintenance 	
		SDES	<ul style="list-style-type: none"> Consolidation des filières d'eaux souterraines 	
		DD/DIREP/CPI/DRDQE	<ul style="list-style-type: none"> Projets de maintenance des équipements et de suivi de la politique patrimoniale 	
AUTORITÉ ORGANISATRICE	Résilience Maîtrise des risques	Jumeaux numériques	<ul style="list-style-type: none"> Meilleure connaissance du patrimoine réseau et installations Digitalisation de la documentation du patrimoine 	
		Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Suivre et piloter la maintenance 	
		SDES	<ul style="list-style-type: none"> Vision prospective sur l'évolution des filières d'eaux souterraines 	
		DD/DIREP/CPI/DRDQE	<ul style="list-style-type: none"> Projets de maintenance des équipements et de suivi de la politique patrimoniale 	

Les grands rendez-vous

	i4	Maintenance	SDES
 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement LIMS 	<ul style="list-style-type: none"> • Intégration de la criticité • Incréments IRIS 	<ul style="list-style-type: none"> • Première version SDES
2022	<ul style="list-style-type: none"> • SCADA choix solution • Planification/mobilité • Nouveau LIMS • Jaugeage : déploiement périmètre 1 	<ul style="list-style-type: none"> • Étude de l'optimisation de la maintenance 	<ul style="list-style-type: none"> • REX Pilotes membranes denses
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle hydraulique dynamique 		<ul style="list-style-type: none"> • Finalisation SDES
2024	<ul style="list-style-type: none"> • SCADA périmètre 1 • Jaugeage : déploiement finalisé 		
2025		<ul style="list-style-type: none"> • ROI Maintenance atteint 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation PPAI 2027-2032
 2026	<ul style="list-style-type: none"> • SCADA périmètre 2 		

Jumeaux numériques



PGSSE



Et aussi



- REX BIM Passy-Orly II
- Cadrage

- PGSSE Avre

- Projet labo d'analyses DRDQE

- Constitution pôle BIM
- BIM
- Lancement du relevé 3D galeries
- 3D galeries

- PGSSE Marne

- PEX énergie CPI
- Fin PRC DD
- Mise en service Orly II
- Projet de l'ordonnancement DD

- PGSSE Loing

- Reprise de la maintenance des compteurs DD

- PGSSE Vanne

- PGSSE Seine

- Relevés 3D galeries achevés

FICHE 3 - AXE 3 : UN ACTEUR AGILE POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES TERRITOIRES

L'axe 3 en un coup d'œil

STRATÉGIE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE



- Une approche globale, unifiée des enjeux climatiques et écologiques, pour mieux traduire les interdépendances entre protection de la ressource, plan climat énergie, actions en faveur de la biodiversité et solidarité territoriale
- Une nouvelle stratégie, complète, intégrée, qui rassemble des actions sur le cœur du métier et des actions au cœur des territoires et concerne toutes les équipes
- Une stratégie qui dénote le passage à une logique volontariste et planifiée, à la hauteur des enjeux du changement climatique et écologique et d'une vision pour un service public de l'eau durable

INDICATEURS ET CIBLES



- Surfaces AAC pilotes protégées : 33 % (28 500 ha)
- 10 000 arbres et arbustes plantés
- Production ENR : 20% de la consommation d'EDP
- Baisse des consommations énergétiques et optimisation des coûts associés
- Émission de GES
- Trajectoire Net Zéro Initiative pour neutralité carbone en 2030

Le point de départ

Points forts

- **Stratégie de transition écologique intégrée et partagée**, présence territoriale d'Eau de Paris et capacité à agir en amont de ses installations et à l'échelle du grand cycle.
- **Accélération à tous les niveaux** (mondial, européen, national, local) des démarches de transition écologique.

Points de progrès et d'attention

- **Accélération du changement climatique**, augmentation des événements à risque (météorologiques notamment).
- **Évolution des normes sanitaires** et polluants émergents (impact sur l'efficacité visible de la protection de la ressource).

Ensemble pour la transition écologique

Eau de Paris s'est engagée depuis 30 ans dans la protection de la ressource en eau. Elle a mené dès la fin des années 1990 de premiers inventaires naturalistes, suivis par la mise en place de plans de gestion écologiques sur ses espaces. Elle a déployé au début des années 2010 des installations de production d'énergie renouvelable au cœur de son patrimoine industriel. L'entreprise publique a donc choisi, très tôt et d'elle-même, de faire de son environnement une partie prenante.

Le point de vue de l'environnement est donc systématiquement interrogé dans la quinzaine d'actions regroupées dans l'axe 3. Des contributions directes et indirectes à une multitude de politiques relevant de la transition écologique sont possibles et seront recherchées : alimentation durable, transition agroécologique, continuités écologiques (trames bleue et verte),

biodiversité, transition énergétique, mobilités durables, sortie du plastique à usage unique, rafraîchissement urbain, etc. Compte tenu du schéma d'approvisionnement d'Eau de Paris, la régie est aussi amenée à contribuer, au gré des opportunités, à la transition écologique d'une diversité de territoires.

Elle a aussi engagé, au cours de la période précédente, un travail de sensibilisation de ses salarié·e·s : formation, sensibilisation, action de mobilisation collective mais aussi évolution des métiers et des pratiques, introduction de nouveaux outils. Eau de Paris a l'objectif de faire de ses équipes les premiers ambassadeur·rice·s mais surtout les premiers acteurs de sa transition écologique. Pour les salarié·e·s de l'entreprise publique, la stratégie de transition écologique a donc un triple impact :

- **de nouvelles opportunités avec des compétences et métiers à apprendre**, autour des liens entre l'eau et l'énergie, de la maîtrise des impacts environnementaux de l'ensemble de nos activités, de la contribution à la ville durable ;
- **des adaptations des modes de faire actuels** pour mieux prendre en compte, au quotidien, les enjeux de la transition écologique et de la sobriété : écomobilité, sobriété numérique, sobriété énergétique, choix raisonnés d'exploitation, de maintenance ou d'investissement sur les installations, etc.
- **une participation à la réponse aux principaux défis de notre ère** et un sens supplémentaire donné à leur action pour le service public d'eau potable.

L'action de l'entreprise en la matière s'inscrit bien dans la stratégie plus large de la Ville de Paris de transformation vers la ville durable. L'autorité organisatrice compte sur Eau de Paris comme véritable opérateur de transition écologique. Cela transparaît très clairement dans le Document d'orientations stratégiques adopté par le Conseil de Paris et le Conseil d'administration en mars 2021, ainsi que dans la feuille de route adressée par la Maire de Paris à son adjoint chargé de la transition écologique, également président d'Eau de Paris.

Les citoyen·ne·s sont enfin directement concerné·e·s par l'axe 3. Les actions qu'Eau de Paris engage pour la protection de la ressource ou pour atteindre ses propres objectifs de transition écologique produisent des cobénéfices qui s'étendent très largement au-delà de ses usager·ère·s et abonné·e·s. Eau de Paris protège une ressource qui bénéficie à une large part des territoires et des usager·ère·s des bassins versants sur lesquels elle agit. Elle porte aussi une vision pour la gestion de l'eau comme bien commun essentiel qui entend contribuer à la réflexion sur la façon d'offrir aux citoyen·ne·s des services d'eau réellement durables.

L'axe 3, transversal par nature

L'axe consacré à la transition écologique intéresse l'ensemble de l'entreprise, sans exception. Les projets des différentes directions ou services intègrent systématiquement des actions contribuant aux objectifs de l'axe 3. Qu'il s'agisse de la sensibilisation des salarié-e-s, de l'acquisition de nouveaux métiers liés à la transition écologique, de modification des activités pour les rendre plus respectueuses de l'environnement, chaque entité d'Eau de Paris s'est emparée des enjeux de cet axe. Par exemple, l'élaboration du Schéma directeur des eaux souterraines (axe 2) contribuera directement à la sélection des ressources, et permettra donc de limiter les traitements.

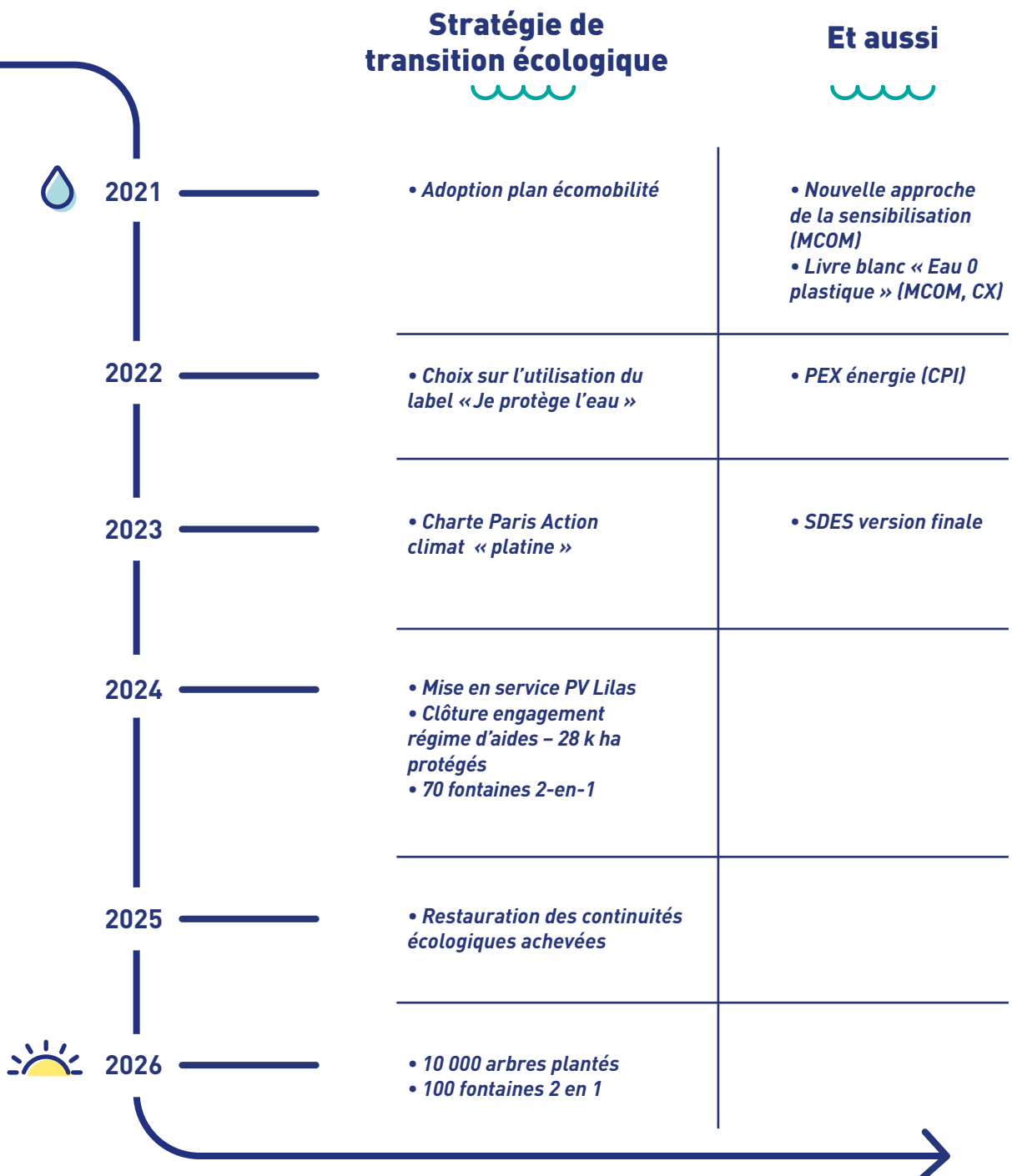


Fontaine Wallace équipée d'un brumisateurs, un mécanisme conçu par les équipes d'Eau de Paris.

L'axe 3 et les attentes des parties prenantes

PARTIES PRENANTES	ATTENTES	PROGRAMME (Projet et Direction)	ACTIONS
COLLABORATEUR·TRICE·S	Nouveaux métiers, nouvelles compétences	Stratégie de transition écologique	• 10 nouvelles unités de production d'ENR, exploitation à organiser
		DD/DIREP/CPI/DRDQE	• « Offre de services exploitation ENR » et « Vers une exploitation responsable » (CPI)
	Pratiques responsables	Stratégie de transition écologique	• Plan écomobilité global • Sobriété numérique • Prévention et réduction des déchets
		Toutes directions	• Plans écomobilité des directions • Gestion durable et solidaire du foncier (DIREP) • Intégration d'indicateurs environnementaux dans les travaux (DIP)
	Engagement, sens	Stratégie de transition écologique	• Éducation à l'eau
		Toutes directions	• Nouvelles approches de sensibilisation, communication/adhésion sur la STE (MCOM-COM interne)
ENVIRONNEMENT	Protection de long terme de la ressource	Stratégie de transition écologique	• Politique de protection dont acquisitions, régime d'aides, accompagnement, structuration filières, démarche de label/marque
	Synergies eau/politiques de développement durable	Stratégie de transition écologique	• Transition énergétique : efficacité énergétique + rénovation bâtiments + développement ENR • Développement des filières • Biodiversité
	Territoires durables	Stratégie de transition écologique	• Projets d'écologie territoriale
		DIREP	• Contribution à la politique locale de sensibilisation
CITOYEN·NE·S	Protection d'un bien commun	Stratégie de transition écologique	• Actions de protection de la ressource
	Services publics durables	Stratégie de transition écologique	• Ensemble des actions
		Toutes directions	• Mobilisation des salarié·e·s
PPAI	• Philosophie de l'investissement raisonné		
AUTORITÉ ORGANISATRICE	Appui aux stratégies Ville	Stratégie de transition écologique	• Projets d'écologie territoriale, notamment : ENR, rafraîchissement, développement des filières agricoles durables, biodiversité
	Contribution aux objectifs Ville	Stratégie de transition écologique	• Toutes les actions, en particulier les actions climat/énergie, dont la rénovation du bâti

Les grands rendez-vous



FICHE 4 - AXE 4 : UNE ORGANISATION OPTIMISÉE AU SERVICE DES ENJEUX DE L'ENTREPRISE

L'axe 4 en un coup d'œil

AGIR



- Anticipation de l'évolution des métiers. Prendre en compte, notamment, l'impact du digital dans les prochaines années sur nos métiers support
- Approche globale. Organisation, procédures, compétences et outils abordés ensemble
- Excellence opérationnelle appliquée aux fonctions support

PACTE SOCIAL



- Négociation. Un programme adossé à des rendez-vous importants avec les partenaires sociaux
- Engagement. Une ambition de renforcer la fierté et le sens pour les équipes
- Responsabilité. Maintien d'un modèle social protecteur en rendant les salarié-e-s davantage acteurs de leur carrière

SCHÉMA DIRECTEUR IMMOBILIER



- Une nécessité économique pour pérenniser le modèle d'Eau de Paris
- Une opportunité d'améliorer nos conditions de travail et nos façons de travailler ensemble
- Une volonté d'ancrer la régie dans le territoire parisien par le passage en propriété de son siège

GPEC



- Participatif. Des ateliers avec les salariés de terrain
- Pratique. Des outils pour les salariés et leurs managers pour mieux gérer compétences et carrières
- Proactif. Une démarche pour préparer maintenant les salarié-e-s à leurs métiers de demain



INDICATEURS ET CIBLES



- Résultat financier
- Taux d'autofinancement des investissements sur la durée du PPAI
- Taux annuel moyen de financement externe des investissements
- Évolution de la masse salariale
- Coût total des sinistres
- Taux de fréquence/taux de gravité des accidents de travail
- Taux d'absentéisme
- Taux de recrutement interne $\geq 40\%$
- Taux de féminisation +5 points/2020

Le point de départ

Points forts

- Des **fonctions support** en ordre de marche.
- Des **équipes compétentes**.

Points de progrès et d'attention

- **Faiblesse de la culture de gestion** et de performance, statuts du personnel coûteux et dynamiques, absence de possibilités évidentes et maîtrisée par EDP de croissance.
- RH : **faible culture et pratique managériales**, gestion des compétences marquée par la faible rotation des équipes.
- **Diminution des capacités d'investissement**, baisse des recettes liées à la consommation qui érode le modèle économique de l'entreprise (contraction du cœur de métier).

Pour devenir l'opérateur de référence

L'axe 4 est bien entendu très largement orienté vers les salarié-e-s. Il cherche à répondre aux attentes en matière de renouvellement du modèle social constitué à la création de la régie. Celui-ci reste principalement orienté vers la mise en place d'un statut économiquement avantageux et socialement protecteur. À partir de ces garanties fortes, qui font une partie de l'attractivité de l'entreprise publique et de sa capacité à fidéliser ses équipes (rotation inférieure à 5 % de l'effectif chaque année), il s'agit d'impulser une nouvelle dynamique et d'ouvrir de nouvelles perspectives de développement pour les salarié-e-s :

- par une gestion des compétences claire, fluide, mieux outillée afin de permettre aux salarié-e-s et à leurs encadrant.e.s d'anticiper les futurs besoins de l'entreprise et de construire des parcours de développement valorisants,
- par l'intégration dans les pratiques et la culture de l'entreprise de nouveaux modes de travail et de nouveaux environnements de travail, adaptant aux spécificités de l'entreprise les meilleures pratiques.

Aux côtés des salarié-e-s, les représentant-e-s du personnel sont naturellement des parties prenantes essentielles pour l'axe 4. Ils sont particulièrement concernés par les évolutions d'un modèle social qui apparaît comme protecteur et attractif. Ils sont également acteur.rice.s et partenaires du dialogue social et seront donc en première ligne pour la réussite du programme « Pacte social ».

Pour l'autorité organisatrice, les projets de l'axe répondent aux obligations faites par les statuts de la régie de prendre des mesures pour « abaisser les coûts de revient, accroître la productivité, améliorer la satisfaction des usager.ère.s, d'une manière générale maintenir l'exploitation de la régie au niveau du progrès technique ».

L'axe 4 répond enfin aux attentes des usager.ère.s et abonné-e-s d'un service public de l'eau « performance », fournissant une eau au juste coût, c'est-à-dire à un coût maîtrisé et pleinement justifié par les efforts d'optimisation de la régie et de ses équipes.

Renouveler le modèle social et optimiser le fonctionnement de l'entreprise

L'axe repose sur 4 programmes stratégiques, qui couvrent une large part des points de progrès et menaces identifiés. Ils révèlent aussi l'équilibre recherché entre l'attention portée aux femmes et aux hommes d'Eau de Paris et la nécessité de répondre aux défis économiques que le modèle Eau de Paris doit relever.

Le programme « Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences »

Il répond à un manque criant dans les dispositifs de gestion des talents de l'entreprise. Il a vocation à fournir des outils pratiques pour la fonction RH, les managers et les salarié-e-s. Chacun-e pourra construire son parcours de compétence et, en fonction des besoins et des opportunités offertes par l'entreprise, prendre la responsabilité sur sa carrière.

Le programme « Pacte social »

Il vise à renouveler le modèle social de l'entreprise, une décennie après sa création. Il est articulé autour de plusieurs grandes négociations qui auront lieu en 2021 : télétravail, temps de travail, gestion des emplois et des parcours professionnels, qualité de vie au travail, intéressement et négociation annuelle obligatoire. La discussion avec les partenaires sociaux permettra d'ajuster des dispositifs qui viendront intégrer dans la culture et les pratiques d'Eau de Paris des modalités de travail nouvelles ou améliorer les services et l'environnement de travail. Il sera naturellement tenu compte des leçons de la crise sanitaire causée par la Covid 19.

Le programme de modernisation des fonctions support « @gir »,

Lancé dès 2019, a pour but de remettre les fonctions support à l'état de l'art, de façon globale et cohérente. À partir d'un diagnostic complet et de comparatifs externes, ce sont en effet les organisations, les procédures et les outils, notamment informatiques, qui seront progressivement remis à jour. Les personnels concernés (environ 200 personnes) bénéficieront, en lien avec le programme GPEC, d'un accompagnement complet, intégré dans le dispositif du programme, pour saisir les évolutions des métiers, notamment sous l'influence des technologies numériques.

Le programme « Schéma directeur immobilier »

Il constitue une pierre angulaire de la réponse à la fois au défi de la pérennité du modèle économique de l'entreprise publique et à celui de la confiance et de l'engagement des salarié·e·s. Autour du projet de passage en propriété du siège, le programme comprend une réflexion poussée, qui sera menée avec les salarié·e·s et leurs représentant·e·s, sur l'évolution des

environnements de travail. Le programme est porté par le Département immobilier et environnement de travail (DIMET), créé notamment à cette fin dans le cadre du programme @gir.

LA GOUVERNANCE DES DONNÉES, DÉMARCHE ESSENTIELLE À LA TRANSITION NUMÉRIQUE






Le numérique irrigue l'ensemble d'Eaurizon 2026. Le choix a donc été fait de ne pas isoler dans un programme indépendant les démarches numériques. La mise en place d'une gouvernance des données doit pourtant être mentionnée et soulignée. Eau de Paris s'est dotée, en 2021, d'une cellule Gouvernance des données, logée au sein de la mission Maîtrise des risques et performances. Cette cellule, après un pilote en 2021 sur les données « amont » (données de production des ressources souterraines) et données « client » (en lien avec CX), permettra d'assurer, avec les métiers, la qualité des données utilisées. Avec la DSI, elle veillera à des infrastructures et des flux de données sécurisés et adaptés. Enfin, elle animera la politique « données » pour valoriser au mieux ce nouveau patrimoine numérique d'Eau de Paris.

L'ensemble des directions support et missions rattachées à la Direction générale contribueront aux objectifs de l'axe. La DSI a bien sûr un rôle essentiel à jouer, pour fournir notamment les systèmes d'information répondant aux nouvelles organisations et aux processus optimisés. La DIP interviendra, enfin, pour la réalisation de travaux éventuels liés au SDI, dont le DIMET ne pourrait assumer la maîtrise d'ouvrage.

L'axe 4 et les attentes des parties prenantes

PARTIES PRENANTES	ATTENTES	PROGRAMME (Projet et Direction)	ACTIONS
SALARIÉ·E·S	Dynamisation des carrières et responsabilisation	GPEC	<ul style="list-style-type: none"> Outils de la GPEC Accompagnement des métiers Dynamiser les processus RH (GPEC opérationnelle)
		Pacte social	<ul style="list-style-type: none"> Négociation GEPP
		DRH/DAF/Missions DG	<ul style="list-style-type: none"> Création d'une fonction d'accompagnement du changement (DRH) Projet client RH interne (DRH) Accompagnement des salarié·e·s avec RH de proximité
	Environnement de travail, outils à l'état de l'art	Schéma directeur immobilier	<ul style="list-style-type: none"> Rénovation des locaux, espaces de travail plus adaptés
		Pacte social	<ul style="list-style-type: none"> Négociations télétravail, QVT
		@gir	<ul style="list-style-type: none"> Projets SI : SI finances-achats, SI RH, outil clients
		DSI	<ul style="list-style-type: none"> Projets du SDSI : SIF, SIRH, mobilité, LIMS, etc. Environnement numérique de travail
	Engagement, sens	Pacte social	<ul style="list-style-type: none"> Nouveaux modes de reconnaissance de la performance et de l'engagement
DRH		<ul style="list-style-type: none"> Projet « Employeur de référence » (DRH) 	
REPRÉSENTANT·E·S DU PERSONNEL	Maintien et évolution du modèle social	Pacte social	<ul style="list-style-type: none"> Organisation et modalités de travail Reconnaissance de la performance individuelle et collective
		DRH	<ul style="list-style-type: none"> Renouvellement de la politique managériale
	Dialogue social de qualité	Pacte social	<ul style="list-style-type: none"> Planification des grandes négociations Prise en compte des porteurs de mandat (GEPP)
		DRH	<ul style="list-style-type: none"> Projet « Coconstruire un dialogue social de qualité »
CITOYEN·NNE	Maîtrise du prix	SDI	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des coûts immobiliers
		@gir	<ul style="list-style-type: none"> Optimisation des fonctions support
		Toutes directions	<ul style="list-style-type: none"> Projets d'optimisation, sur le cœur de métier/dans les fonctions support
AUTORITÉ ORGANISATRICE	Pérennité du modèle économique, maîtrise du prix	Toutes directions	<ul style="list-style-type: none"> Projets d'optimisation, sur le cœur de métier/dans les fonctions support
	Maîtrise des risques	@gir	<ul style="list-style-type: none"> Création de la MMRP Synergie entre les démarches de maîtrise des risques (qualité, SST, contrôle interne)

Les grands rendez-vous

	GPEC 	Pacte social 	agir 
 2021	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des outils GPEC 	<ul style="list-style-type: none"> • Négociations télétravail/temps de travail • Négociations QVT • Négociations GEPP 	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation : création DAF, DRH, MMRP • Pilotes pôle facturier et appro • Lancement du marché SI finances
2022	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamisation du développement RH-1 	<ul style="list-style-type: none"> • Négociations NAO/intéressement 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place du pôle facturier • Lancement SI RH • Outils RH 1
2023	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamisation du développement RH-2 		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service SI finances • Déploiement appro • Outils RH 2
2024	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamisation du développement RH-3 		<ul style="list-style-type: none"> • Mise en service SI RH
2025	<ul style="list-style-type: none"> • Dynamisation du développement RH-4 	<ul style="list-style-type: none"> • ROI Maintenance atteint 	
 2026			

SDI

- *Étude scénarios immobilier parisien*
- *Finalisation SD Immobilier (décembre)*

Et aussi

- *Finalisation SDSI*
- *Mise en place de l'accompagnement du changement*
- *Pilote contrôle interne*
- *Lancement gouvernance des données (MMRP)/pilotes données amont et données clients*

- *Déploiement GDD*

- *Siège en propriété ?*

4 axes, 12 programmes stratégiques



AXE 1

Service public centré sur l'utilisateur



AXE 2

Un opérateur industriel intégré et performant



AXE 3

Un acteur agile pour le développement des territoires



AXE 4

Une organisation optimisée au service des enjeux de l'entreprise

	2021	2022	2023
CX	<ul style="list-style-type: none"> Réorganisation de la SLQ DD 	<ul style="list-style-type: none"> Réforme de l'ordonnancement de la distribution Optimisation du process arrêt d'eau Diffusion culture client 	<ul style="list-style-type: none"> Base de données Mobilité de la dis opérationnelle Joignabilité du s Refonte RSPE, o Meilleure préven
Traçabilité et maîtrise des flux	<ul style="list-style-type: none"> Travaux sectorisation Est Travaux sectorisation Ouest Choix des capteurs, zones pilotes 	<ul style="list-style-type: none"> Travaux sectorisation Sud Installation capteurs acoustiques Sectorisation et détection acoustique opérationnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Modélisation hydro SI qualité Pose capteurs qu
Et aussi	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de la gouvernance de la donnée (MMRP) Lancement d'un pilote sur les données clients 	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle plateforme numérique EDP (MCOM) 	<ul style="list-style-type: none"> Culture client dé Maintenance de internalisée (DD) : de la cave » Mise en place du l'agence comptabl
i4	<ul style="list-style-type: none"> Lancement LIMS 	<ul style="list-style-type: none"> SCADA choix solution Planification/mobilité Nouveau LIMS Jaugeage : déploiement périmètre 1 	<ul style="list-style-type: none"> Modèle hydraulique
Maintenance SDES	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de la criticité Incréments IRIS 	<ul style="list-style-type: none"> Étude de l'optimisation de la maintenance 	
Jumeaux numériques	<ul style="list-style-type: none"> Première version SDES 	<ul style="list-style-type: none"> REX Pilotes membranes denses 	<ul style="list-style-type: none"> Finalisation SDE
PGSSE	<ul style="list-style-type: none"> REX BIM Passy-Orly II Cadrage 	<ul style="list-style-type: none"> Constitution pôle BIM BIM Lancement du relevé 3D galeries 3D galeries 	
Et aussi	<ul style="list-style-type: none"> PGSSE Avre 	<ul style="list-style-type: none"> PGSSE Marne 	<ul style="list-style-type: none"> PGSSE Loing
Stratégie de transition écologique	<ul style="list-style-type: none"> Projet labo d'analyse DRDQE 	<ul style="list-style-type: none"> PEX énergie CPI Fin PRC DD Mise en service Orly II Projet de l'ordonnancement DD 	<ul style="list-style-type: none"> Reprise de la ma DD
Et aussi	<ul style="list-style-type: none"> Adoption plan écomobilité 	<ul style="list-style-type: none"> Choix sur l'utilisation du label « Je protège l'eau » 	<ul style="list-style-type: none"> Charte Paris Act
GPEC	<ul style="list-style-type: none"> Nouvelle approche de la sensibilisation(MCOM) Livre blanc « Eau 0 plastique » (MCOM, CX) 	<ul style="list-style-type: none"> PEX énergie (CPI) 	<ul style="list-style-type: none"> SDES version fin
Pacte social	<ul style="list-style-type: none"> Déploiement des outils GPEC Négociations télétravail/temps de travail Négociations QVT Négociations GEPP 	<ul style="list-style-type: none"> Dynamisation développement RH – 1 Négociations NAO/intéressement 	<ul style="list-style-type: none"> Dynamisation dé
@agir	<ul style="list-style-type: none"> Organisation : création DAF, DRH, MMRP Pilotes pôle facturier et appro Lancement marché SI finances 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place pôle facturier Lancement SI RH Outils RH 1 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en service s Déploiement app Outils RH 2
SDI	<ul style="list-style-type: none"> Etude scénarios immobilier parisien Finalisation SD Immobilier (décembre) 		
Et aussi	<ul style="list-style-type: none"> Finalisation SDSI Mise en place accompagnement du changement Pilote contrôle interne Lancement Gouvernance des données (MMRP) / pilotes données amont et données clients 		

2023	2024	2025	2026
Service client optimisée distribution	<ul style="list-style-type: none"> Outil de management de la relation client déployé Principaux parcours clients optimisés Transfert des données conso/facturation automatisé Gestion des clients stratégiques redéfinie 	<ul style="list-style-type: none"> Facturation modernisée et sécurisée Organisation du service relations client adaptée Renouvellement gouvernance ouverte et participative 	<ul style="list-style-type: none"> Expérience client harmonisée et renforcée (suivi d'effectivité)
Service client renforcée orientée client prévenance abonné			
Hydraulique qualité	<ul style="list-style-type: none"> Mise en service traçabilité (partiel : priorité aux sites JOP 2024) 		<ul style="list-style-type: none"> Mise en service traçabilité complète
Employée au CiX la chaîne de comptage reprise des « métiers service facturier à e	<ul style="list-style-type: none"> Nouveaux services pour les clients stratégiques (CiX) 	<ul style="list-style-type: none"> Pratiques harmonisées, facturation sécurisée, Service client fluidifié, prévenance client renforcée 	
Hydraulique dynamique	<ul style="list-style-type: none"> SCADA périmètre 1 Jaugeage : déploiement finalisé 		<ul style="list-style-type: none"> SCADA périmètre 2
		<ul style="list-style-type: none"> ROI Maintenance atteint 	
S		<ul style="list-style-type: none"> Préparation PPAI 2027-2032 	
			<ul style="list-style-type: none"> Relevés 3D galeries achevés
	<ul style="list-style-type: none"> PGSSE Vanne 	<ul style="list-style-type: none"> PGSSE Seine 	
Maintenance compteurs			
Transition climat « platine »	<ul style="list-style-type: none"> Mise en service PV Lilas Clôture engagement régime d'aides – 28k ha protégés 70 fontaines 2-en-1 	<ul style="list-style-type: none"> Restauration des continuités écologiques achevées 	<ul style="list-style-type: none"> 10 000 arbres plantés 100 fontaines 2 en 1
Énergie			
Développement RH – 2	<ul style="list-style-type: none"> Dynamisation développement RH – 3 	<ul style="list-style-type: none"> Dynamisation développement RH – 4 	
		<ul style="list-style-type: none"> ROI Maintenance atteint 	
SI finances pro	<ul style="list-style-type: none"> Mise en service SI RH 		
			<ul style="list-style-type: none"> Siège en propriété ?

Glossaire

A

AC : Agence comptable
AFOM (matrice) : Atouts - Faiblesses - Opportunités - Menaces
Agir : programme de modernisation des fonctions support
APE : Aqua Publica Europea

B

BRGM : Bureau de recherche géologiques et minières

C

CiX : actions du programme CX
CPI : Centre de pilotage intégré
CX : programme de modernisation de l'expérience client

D

DAF : Direction administrative et financière
DD : Direction de la distribution
DG : Direction générale
DGA : Directrice générale adjointe
DIMET : Département immobilier et environnement de travail
DIP : Direction de l'ingénierie et du patrimoine
DIREP : Direction de la ressource en eau et de la production
DOS : Document d'orientations stratégiques (document de cadrage entre la Ville et Eau de Paris)
DRDQE : Direction de la recherche et développement et de la qualité de l'eau
DSI : Direction des systèmes d'information

E

EnR : Énergies renouvelables
EPIC : Etablissement public à caractère industriel et commercial

F

FEP : France eau publique

G

GDD : Gouvernance de données
GEPP : Gestion des emplois et des parcours professionnels
GES : Gaz à effet de serre
GMAO : Gestion de maintenance assistée par ordinateur
GPEC : Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
GTC : Gestion technologique centralisée

I

I4 : Industrie 4.0
ILP : Indice linéaire de pertes
IRIS : logiciel de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur)

J

JOP : Jeux olympiques et paralympiques de Paris

L

LIMS : *Laboratory information management system*
(système d'information et de surveillance de la qualité de l'eau)

M

MCOM : Mission communication

MMRP : Mission maîtrise des risques et performance

MRII : Mission relations institutionnelles et internationales

N

NAO (accord) : Négociation annuelle obligatoire

P

PEX : Plan d'exploitation

PGSSE : Plan de gestion de la sécurité sanitaire des eaux

PPAI : Plan pluriannuel d'investissement

PRCC : Plan des renouvellements des compteurs

Q

QSE : Qualité Sécurité Environnement

R

RCE : Restauration des continuités écologiques

S

SCADA : *Supervisory Control And Data Acquisition*
(système de contrôle et d'acquisition de données)

SD Immo : Schéma directeur immobilier

SDES : Schéma directeur des eaux souterraines

SDSI : Schéma directeur des systèmes d'information

SIF : Système d'information finances-achats

SIRH : Système d'information des ressources humaines

SST : Santé et sécurité au travail

STE : Stratégie de transition écologique



Contributeurs :

Ce document a été rédigé par les équipes d'Eau de Paris

Conception graphique et réalisation : Mission communication

Pôle contenu et production

Crédit photo :

Alexis Paoli (p.11, p.29), Didier Gauducheau (p.17), Stéphane Querbes (p.20),
Bruno Mazodier (p.23), Pascal Lemaître (p.38), Christophe Charnay (p.45)

