



# Sommaire

3/ Edito de  
Célia Blauel

5/ Eau de Paris,  
un modèle réussi  
de gestion  
publique intégrée

6/ L'utilisateur au cœur  
du service public,  
performant et  
au juste coût

7/ Une entreprise  
industrielle  
innovante qui  
investit pour  
l'avenir

8/ Un acteur  
inspirant du  
développement  
durable des  
territoires

9/ Une campagne  
à 360° mettant  
en scène les  
Parisien.ne.s

12/ Annexes



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 ».

Pour Paris, "l'eau est capitale !" La nouvelle campagne d'Eau de Paris vient réaffirmer la place incontournable de l'entreprise publique de la Ville de Paris dans le paysage institutionnel de l'eau. Créée en 2009 à l'issue d'un processus de remunicipalisation, Eau de Paris symbolise l'avant-garde de la gestion du service public de l'eau et fait référence en France comme à l'échelle internationale.

Eau de Paris, c'est d'abord une philosophie forte : l'eau est un bien commun, elle ne peut pas faire l'objet d'une gestion marchande et seule la boussole de l'intérêt général guide notre action quotidienne.

Eau de Paris, c'est ensuite un modèle réussi d'entreprise industrielle et de service intégrée, qui repose sur trois piliers structurants : l'innovation technologique pour des installations qui assurent la distribution d'une eau de parfaite qualité ; la solidité financière du modèle public qui permet de réaliser un ambitieux programme d'investissement tout en garantissant le prix le plus bas en Ile-de-France ; une place centrale donnée aux usagers de l'eau. Notre préoccupation est autant de permettre à chacun, quel que soit ses revenus, d'avoir accès à l'eau que d'assurer une réelle transparence dans la gestion du service. C'est pour mettre en valeur ce lien fort de service quotidien auprès des Parisiens, que nous avons souhaité les mettre au cœur de notre nouvelle campagne de communication.

Eau de Paris, c'est aussi un positionnement unique en tant qu'actrice de la métropole et des territoires durables.

D'ores et déjà présent sur 30 % du territoire métropolitain, nous allons renforcer nos collaborations avec les acteurs de la jeune Métropole du Grand Paris. Notre expertise à 360 degrés laisse augurer de collaborations fructueuses avec de nouveaux territoires.

*" En 2017,  
Eau de Paris fait un  
"Grand Paris sur l'avenir"*

De la fourniture d'eau potable au renforcement des dispositifs de solidarité en cas de crise, de l'accompagnement en matière d'ingénierie hydraulique à la réflexion de long terme sur la bonne gestion des ressources en eau, Eau de Paris ouvre désormais une nouvelle page de la coopération territoriale.

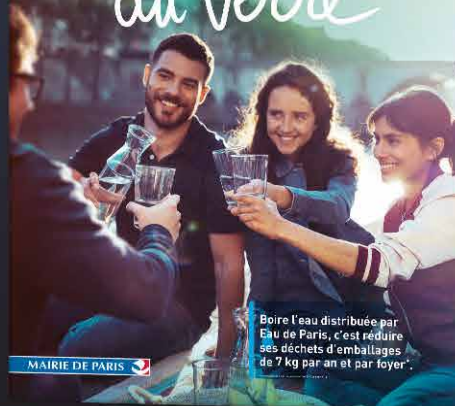
Celle-ci s'inscrit pleinement dans l'ADN de notre entreprise publique, engagée dans une politique de développement durable, au service des générations futures.

Car telle est l'une des grandes forces de la gestion publique : assurer une eau du robinet de qualité chaque jour tout en projetant l'avenir du service public dans une vision de long terme. Face aux enjeux majeurs posés notamment par le dérèglement climatique, la protection de cette ressource fragile et l'affirmation de la solidarité doivent animer tous les acteurs de l'eau. C'est ce projet fort et cette dynamique que nous souhaitons partager toujours plus avec les Franciliens dans les décennies à venir !

C'est ce projet ouvert et généreux qui s'affichera dès la semaine prochaine sur les murs de la métropole !



# Paris se met au verre



Boire l'eau distribuée par  
Eau de Paris, c'est réduire  
ses déchets d'emballages  
de 7 kg par an et par foyer.

MAIRIE DE PARIS

# Eau de Paris, un modèle réussi de gestion publique intégrée



- **La maîtrise de l'ensemble de la filière, du captage à la relation client : marque de fabrique d'Eau de Paris**

L'eau est un bien commun, une ressource vitale et précieuse. Cela impose d'avoir une vision et une maîtrise globales de son cycle, de la source jusqu'au robinet. Cela implique aussi l'exigence d'un contrôle permanent et transparent des investissements et de la qualité du patrimoine, financés sur la facture d'eau des abonnés. C'est enfin, une relation de proximité avec les usagers, à qui nous devons le meilleur service au meilleur prix.

Il s'agit là des ingrédients essentiels qui fondent la gestion publique de l'eau, choix que Paris a fait en créant l'entreprise publique Eau de Paris, qui rassemble tous les savoir-faire nécessaires à la fourniture d'une eau de haute qualité.



- **Un avenir dans la métropole, un acteur conforté dans la réforme territoriale**

Ce choix très fort de la gestion publique fait par Paris a vocation à éclairer les décisions à venir dans la Métropole en matière de gestion de l'eau. En effet, tandis que la régie d'Eau de Paris n'est pas affectée par l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions législatives (loi NOTRe, adoptée en août 2015), Paris restant compétente en matière d'eau potable, les onze autres territoires de la Métropole du Grand Paris vont débattre de leur organisation pour ce service public essentiel.

Dans ce nouveau paysage institutionnel, la Ville de Paris souhaite conforter la place de sa régie dans le schéma d'alimentation en eau potable des Francilien.ne.s. Paris reste également disponible pour répondre aux demandes des autres territoires, dans le cadre d'études conduites en toute transparence pour éclairer la décision des élus qui s'interrogent sur l'évolution de leur service public. Pour Eau de Paris, il importe de conforter les modèles qui ont fait leurs preuves et d'encourager les coopérations entre opérateurs à des échelles cohérentes pour la gestion de l'eau et la solidarité territoriale.



## EAU DE PARIS

- 3M d'usagers dont 2,2 millions de Parisien.ne.s et 93 000 abonnés
- Une entreprise présente sur 5 régions, 12 départements, 330 communes dont 30% de communes sur le Grand Paris

# L'utilisateur au cœur du service public, performant et au juste coût



*"Pour Eau de Paris, les usagers sont les premiers ambassadeurs de l'entreprise. Boire de l'eau du robinet est un choix de tous les jours. C'est un choix responsable de la part de chaque citoyen, un engagement facile et quotidien au bénéfice de tous."*

*Célia Blauel, Présidente d'Eau de Paris*

Parce que l'eau est une ressource naturelle essentielle à la vie, elle doit être accessible à chacun en toute confiance et en toute sécurité. C'est pourquoi Eau de Paris s'engage chaque jour à fournir une eau de qualité, bonne pour la santé comme pour les papilles et au prix le plus bas... pour la satisfaction de chacun de ses 3 millions d'usagers.

## • Un engagement pour l'accès à l'eau pour tous

Paris et son opérateur améliorent l'accès à l'eau pour les plus démunis, à travers la mise à disposition d'eau gratuite aux sans-abris, la gestion d'un parc de fontaines publiques, nombre d'entre elles étant maintenues accessibles l'hiver et des systèmes d'aide aux foyers en précarité hydrique.

## • Un engagement pour la participation citoyenne

Eau de Paris revendique fièrement son statut d'entreprise publique locale et joue pleinement son rôle d'acteur de proximité.

Dans un esprit de participation citoyenne, les usagers sont représentés au conseil d'administration avec une voix délibérative.

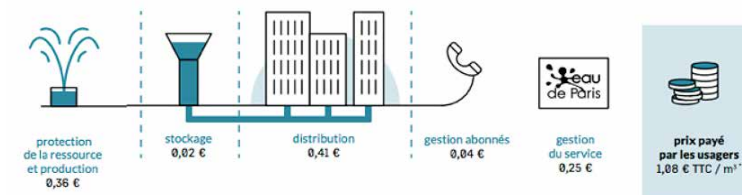
Eau de Paris s'est dès l'origine engagée dans une démarche d'amélioration continue de son service client (baromètres de satisfaction, enquêtes sur les attentes des usagers, agence en ligne etc.).

## • Un engagement pour la transparence

Eau de Paris s'attache à communiquer régulièrement sur le prix et la qualité du service (site internet, rapport annuel d'activité,

brochures pédagogiques).

La gestion analytique développée au sein d'Eau de Paris permet en particulier d'expliquer la formation du prix de l'eau à Paris, en parfaite transparence vis-à-vis de l'utilisateur.



## LA PREUVE EN CHIFFRES

- **1,8€/an, pour 1,5L/j** : c'est le prix le plus bas en Ile-de-France
- **92% d'usagers satisfaits** du service public, élu « meilleur service client de l'année » pour la 5<sup>ème</sup> année consécutive
- **1200 fontaines d'eau potable sur l'espace public**, dont 40 en cours de déploiement à la suite du vote des Parisien.ne.s dans le cadre du budget participatif
- **500 000 euros** de contribution au Fonds de Solidarité Logement pour aider à la prise en charge des impayés d'eau de plus de 5000 familles parisiennes en 2016
- **11 conventions** avec des structures associatives pour aider les foyers en précarité hydrique

# Une entreprise industrielle innovante qui investit pour l'avenir

Captage, traitement, transport, distribution... chaque étape du cycle de l'eau est assurée par les quelque 900 collaborateurs d'Eau de Paris, représentant plus de 60 métiers. Bien plus qu'une caractéristique, l'internalisation des expertises permet à Eau de Paris de diversifier et approfondir ses savoir-faire afin de répondre efficacement aux problématiques singulières de chaque territoire ainsi qu'aux évolutions des attentes.

- **Une politique d'innovation continue et des investissements ambitieux**

Porteuse d'une vision innovante du service public, Eau de Paris développe ainsi une **ambitieuse politique de recherche et développement**. Cette dynamique lui permet d'améliorer ses procédés de traitement pour anticiper notamment les pollutions émergentes et les nouvelles normes sanitaires, de relever le défi de la révolution numérique pour un service public connecté et interactif, et de consolider une expertise reconnue en France comme à l'international.

- **Eau de Paris joue la carte de la diversification pour mieux intégrer les enjeux de la ville durable et s'adapter aux nouvelles attentes des usagers et des territoires**

Plus qu'une actrice de l'eau potable, Eau de Paris est aussi une actrice de la ville durable.

- L'entreprise gère un **réseau d'eau non potable** essentiellement pour les usages municipaux de nettoyage des voiries et d'arrosage des espaces verts.
- La Ville a également décidé de confier à Eau de Paris le **service public de défense extérieure contre l'incendie**, c'est-à-dire le contrôle et la maintenance des 11000 « bouches et poteaux incendies » utilisés par les sapeurs-pompiers.
- Enfin, Eau de Paris développe **une activité de production d'énergie renouvelable** (puits géothermiques, panneaux photovoltaïques, récupération des calories de l'eau non potable par exemple pour refroidir l'Hôtel de Ville).



## LA PREUVE EN CHIFFRES

- Le premier laboratoire public de recherche sur l'eau potable en France, avec une équipe de 70 docteurs en sciences, ingénieurs et techniciens
- Une dizaine de publications par an dans des journaux scientifiques
- Un budget d'investissement de 75M€ par an pour adapter le patrimoine aux enjeux technologiques, environnementaux et sociaux d'aujourd'hui et de demain
- L'un des premiers opérateurs en Europe à avoir mis en place la technologie de filtration sur membrane ou le procédé de compteurs en télérelève

# Un acteur inspirant du développement durable des territoires



**Engagée pour la transition écologique, Eau de Paris mène une politique d'intérêt général en faveur du développement durable des territoires.**

- **Un engagement de longue date pour la protection de la ressource et la biodiversité**

Depuis le début des années 2000, Eau de Paris contribue à la **gestion économe de la ressource et à la protection des nappes et rivières contre toutes les formes de pollution**, sur les 240 000 hectares d'aires d'alimentation de ses captages.

L'entreprise accompagne les acteurs des territoires, en particulier **les agriculteurs**, vers des pratiques durables pour la ressource en eau, grâce à un partenariat étroit avec les professionnels et les collectivités locales. Elle mène aussi **une politique incitative de soutien technique, de mise à disposition du foncier et d'aide au développement de filières durables**. Il s'agit là d'une démarche « gagnant/gagnant » fondée sur la confiance et la volonté d'agir des parties-prenantes.

Pour Eau de Paris, les périmètres sourciers sont aussi des réserves naturelles, les emprises des aqueducs des corridors écologiques et le toit enherbé des réservoirs des îlots de nature en ville. L'entreprise développe depuis plusieurs années **une démarche conciliant production d'une eau de qualité, gestion écologique de son patrimoine, et préservation de la biodiversité**.

- **Plan action climat d'Eau de Paris : Etre une actrice majeure de la transition énergétique en Île-de-France**

Dotée d'un plan climat énergie ambitieux, Eau de Paris est engagée en faveur de l'adaptation au changement climatique et de son atténuation, comprenant en particulier des modernisations d'équipements en faveur de la sobriété

énergétique, l'adoption d'une consommation plus responsable (utilisation d'électricité verte, achat écoresponsable, réduction des déchets, etc.) ainsi que la production d'énergie renouvelable.

- **Le Pavillon de l'eau : la sensibilisation et l'information des usagers**

Enfin, Eau de Paris considère que la mission d'éducation aux usages économes de l'eau, à la préservation et à la protection de la ressource et, plus largement, à la protection des écosystèmes, est partie intégrante du service public de l'eau. Le Pavillon de l'Eau, situé dans le 16<sup>ème</sup> arrondissement, constitue ainsi le principal espace d'information et de pédagogie sur l'eau dans la capitale.

## LA PREUVE EN CHIFFRES

- 114 agriculteurs engagés auprès d'Eau de Paris pour réduire de façon significative les quantités de nitrates et de pesticides utilisées dans les cultures
- Sur les 240 000 hectares d'aire d'alimentation des captages, Eau de Paris prévoit pour 2020 : 3 500ha en culture bio et 10 500ha en cultures durables
- Eau de Paris s'est engagée à réduire les émissions de GES de 15%, à réduire la consommation énergétique de 12%, à consommer 95% d'énergie renouvelable, et à éviter l'émission de 4500Teq de CO2 par an d'ici 2020 (par rapport à 2004)
- 1300 ha d'espaces naturels en gestion écologique, 1 zone de protection de biotope, 7 zones Natura 2000, 25 zones naturelles d'intérêt faunistique et floristique
- 30 000 visiteurs par an au Pavillon de l'eau dont 2/3 d'enfants



# Une campagne à 360° mettant en scène les Parisien.ne.s

## Un casting avec des Parisien.ne.s

Eau de Paris a souhaité faire des Parisien.ne.s les visages de sa nouvelle campagne, afin de marquer la proximité avec ses usagers.

A la suite d'un casting annoncé via les réseaux sociaux, **78 candidatures ont été reçues et 6 Parisien.ne.s ont été sélectionnés.**



## Paroles de Parisien.ne.s :

### Pourquoi avoir décidé de participer au casting d'Eau de Paris ?

*« J'ai été vraiment admirative de l'initiative de la Mairie de re-municipaliser l'Eau de Paris. Dès lors, prêter mon image à sa promotion, c'était appuyer cette démarche qui relève du développement durable. »*

*Tiana*

### L'eau de Paris, vous la buvez plutôt... ?

*« Pour nous l'eau c'est, principalement à la maison au robinet, aux fontaines quand nous sommes au parc ou en balade dans la ville. »*

*Dounia, maman du petit Ylan*

*« Au robinet, en carafe au restaurant et aux fontaines dans les parcs si je fais du footing ! Et toujours plate... »*

*Guillermo*

### Boire de l'eau de Paris, pour vous c'est...

*« Pour moi il s'agit d'un geste citoyen car cela évite de boire de l'eau en bouteille et de générer des déchets »*

*Sébastien et sa fille Chloé*



L'eau est capitale



### • Un déploiement 360°

Cette campagne marque l'entrée d'Eau de Paris dans l'âge de la maturité. Son objectif : montrer que privilégier l'eau du robinet à Paris, c'est faire le choix d'une eau de qualité, plus économique et écologique.

Son déploiement s'inscrit dans la durée, avec un dispositif à 360°, pour démultiplier son écho **d'une part auprès des usagers d'Eau de Paris, d'autre part auprès de ses parties prenantes professionnelles et institutionnelles.**

Le résultat : une campagne dans la ville (plan médias d'affichage **dans Paris** et les communes voisines), **dans les médias** (presse professionnelle) et **sur les réseaux sociaux** où les internautes seront invités à jouer sur les mots pour mieux connaître Eau de Paris et remporter les nouveaux goodies, écologiques et destinés à mieux consommer au quotidien.

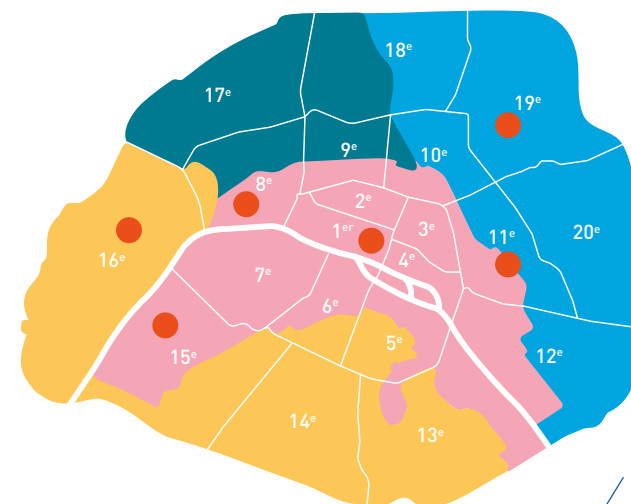
### Les différents messages présentent toutes les facettes d'Eau de Paris.

- D'une part la promotion de la consommation d'eau du robinet, de qualité irréprochable et au juste coût, avec des messages qui mettent en avant le choix citoyen et responsable des usagers.
- D'autre part, les atouts de la gestion publique de l'eau, donnant de nouvelles capacités d'agir pour les élus,
- Enfin, une prise en compte du grand cycle de l'eau qui permet de protéger la ressource et une gestion innovante au service de l'intérêt général.



### Les rendez-vous sont donnés aux Parisien.ne.s

- Sur les parvis des mairies (11<sup>ème</sup> et 15<sup>ème</sup>), sur les berges (parc rives de Seine), au carnaval tropical (Champs Elysées) ainsi qu'à l'entrée du Parc des Buttes Chaumont, pour un week-end d'animations les 1<sup>er</sup> et 2 juillet.
- Au Pavillon de l'eau qui fête ses 10 ans cette année.
- A Paris Plages avec des fontaines d'eau plate et d'eau gazeuse pour rafraichir les vacanciers.




  
 L'eau est capitale

Eau de Paris rend l'eau accessible au plus grand nombre et au juste prix : 1,8 € par m<sup>3</sup> pour un prix 1,5 € par jour.




  
 Paris, je boirai toujours de ton eau

Eau de Paris, c'est 1 200 fontaines publiques accessibles à tous.




  
 Paris au



# Annexes :

## Carte d'identité d'Eau de Paris

Première entreprise publique d'eau en France, Eau de Paris délivre chaque jour une eau d'excellente qualité, au prix le plus juste à ses 3 millions d'usagers. Captage, traitement, distribution, relation client : chaque étape du cycle de l'eau est exercée par les quelque 900 collaborateurs d'Eau de Paris, pour un service 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 les partenaires locaux.

### • MÉTIERS ET TERRITOIRES

**914 collaborateurs**

répartis dans 5 régions et 12 départements, 330 communes au plus près de nos usagers

**Plus de 60 métiers intégrés**

au sein d'Eau de Paris, pour assurer l'ensemble des missions du service public de l'eau

### • USAGERS ET ABONNÉS

**3 millions d'usagers dont 2,2 millions de Parisien.ne.s**

**93 000 abonnés**

### • INSTALLATIONS

**- EAU POTABLE**

**6 usines de traitement**

**4 usines de traitement des eaux**

**souterraines :**

Sorques (77), Longueville (77), L'Haÿ-les-Roses (94), Saint-Cloud (92)

**2 usines de traitement des eaux de rivière :** Orly (94), Joinville (94)

**5 réservoirs principaux**

Montsouris, L'Haÿ-les-Roses, Saint-Cloud, Ménilmontant, Les Lilas

**470 km d'aqueducs**

la Vanne, le Loing et l'Avre

**1 985 km de canalisations**

dans Paris intramuros

**1 200 points d'eau potable**

dans la rue dont **7 fontaines Pétillantes**

**6 puits à l'Albien**

nappe profonde qui constitue une réserve de secours à l'échelle régionale

**534 000 m<sup>3</sup>**

La production moyenne/jour en eau potable en 2016

**- EAU NON POTABLE**

**3 usines**

Austerlitz (13e), la Villette (19e) et Auteuil (16e)

**8 ouvrages de stockage**

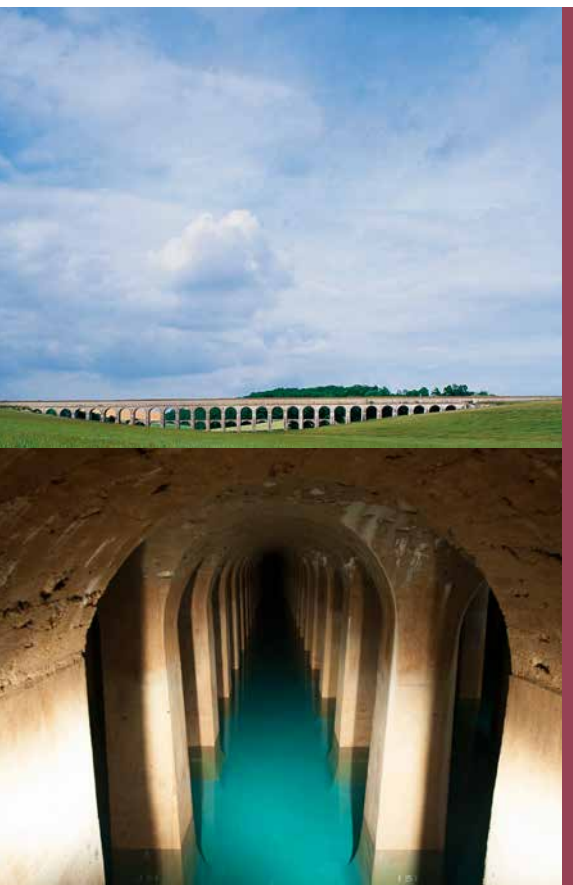
7 réservoirs, 1 château d'eau

**1 700 km de canalisations**

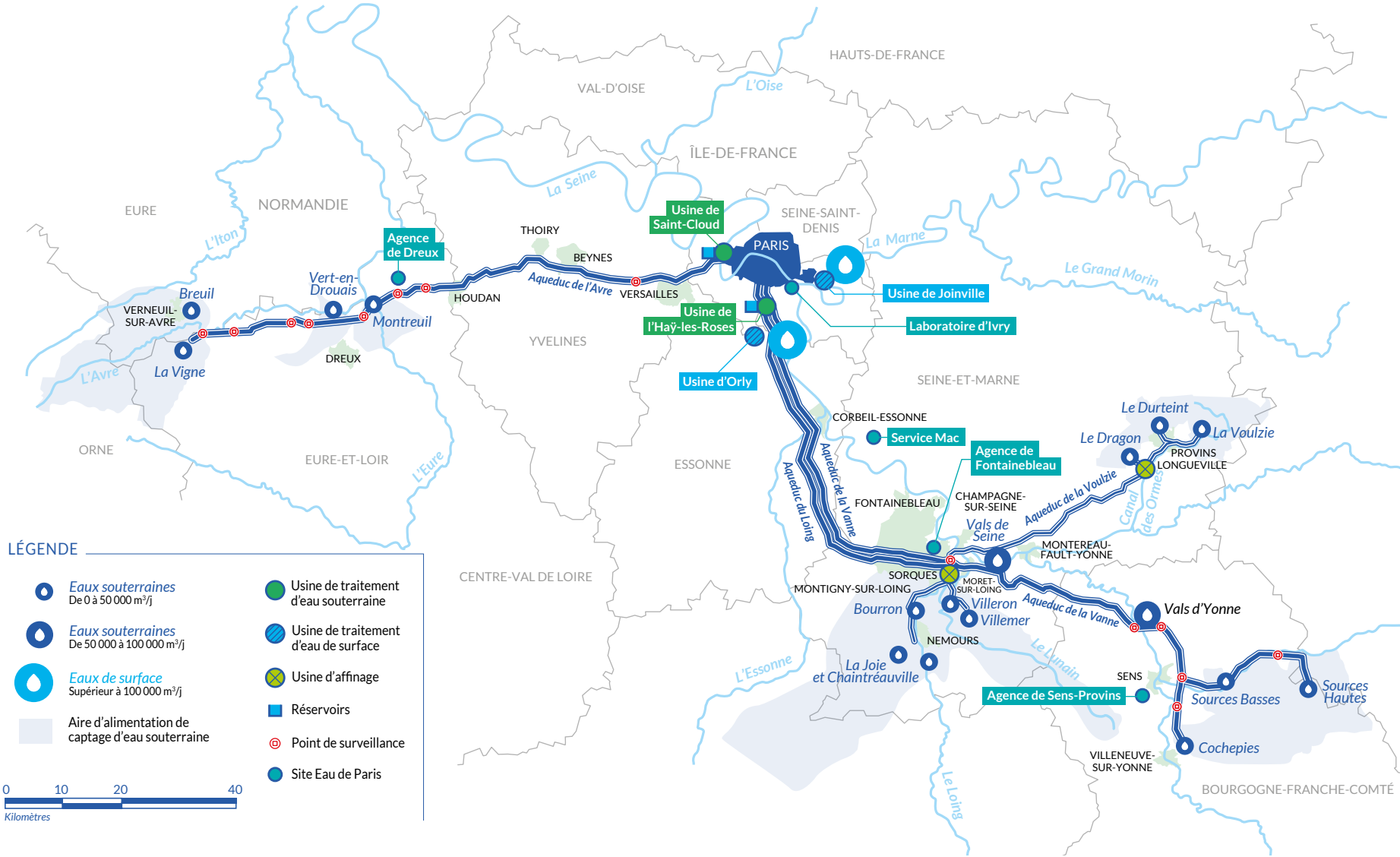
d'eau non potable

**215 000 m<sup>3</sup>**

La production moyenne/jour en eau non potable en 2016



# Schéma d'alimentation en eau de Paris

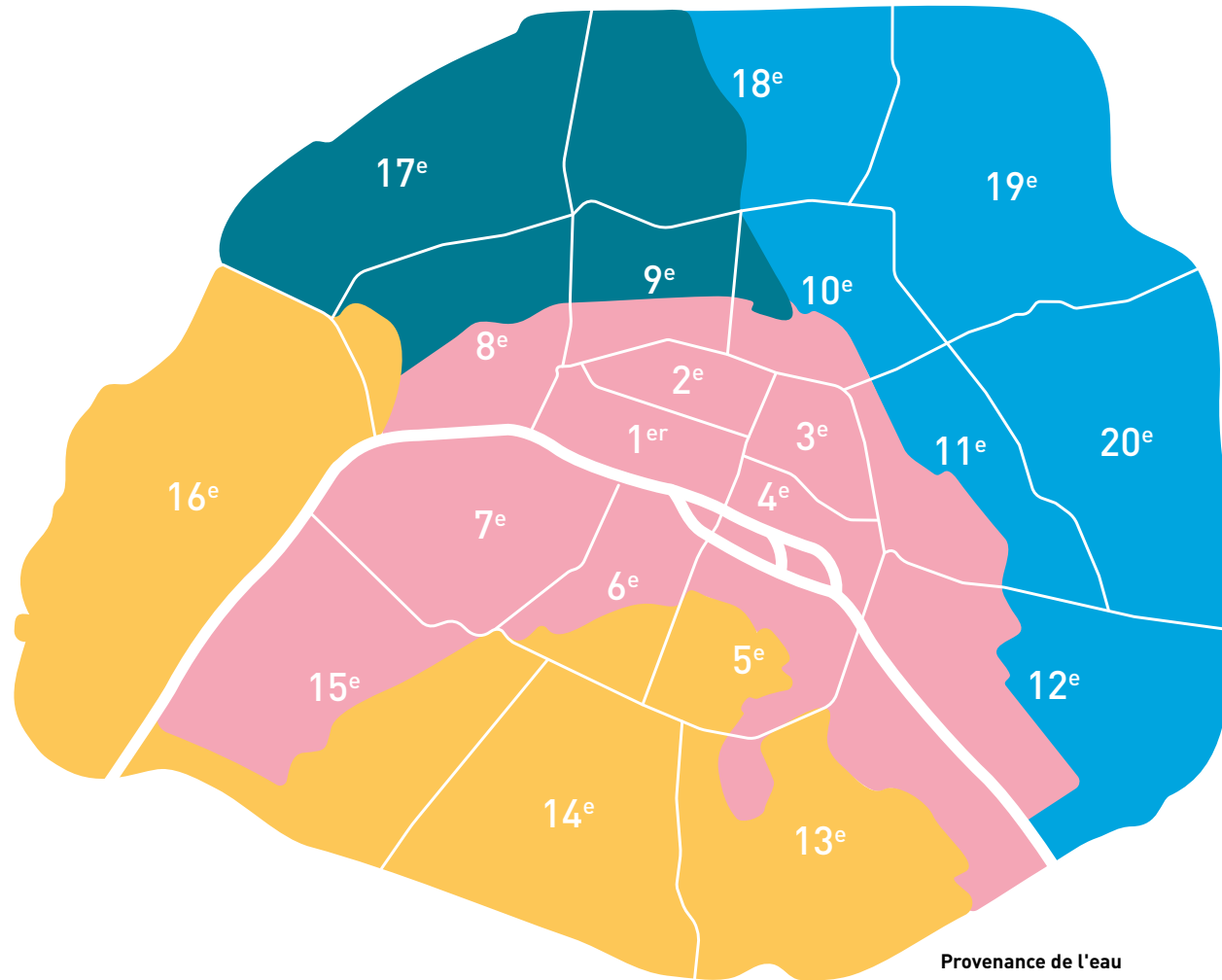


**LÉGENDE**

- Eaux souterraines De 0 à 50 000 m³/j
- Eaux souterraines De 50 000 à 100 000 m³/j
- Eau de surface Supérieur à 100 000 m³/j
- Aire d'alimentation de captage d'eau souterraine
- Usine de traitement d'eau souterraine
- Usine de traitement d'eau de surface
- Usine d'affinage
- Réservoirs
- Point de surveillance
- Site Eau de Paris

0 10 20 40  
Kilomètres

# D'où vient l'eau de mon quartier ?



## Provenance de l'eau

- Eaux de la Seine et des sources de la Vanne traitées
- Eaux de la Marne et de la Seine traitées
- Eaux des sources du Loing et de la Voulzie traitées
- Eaux des sources de l'Avre traitées

**eau de Paris**  
L'eau. Un service public

*L'eau est capitale*

Eau de Paris rend l'eau accessible au plus grand nombre et au juste prix : 1,8 € par an pour 1,5 L par jour.

MAIRIE DE PARIS

**eau de Paris**  
L'eau. Un service public

*Paris, je boirai toujours de ton eau*

Eau de Paris, c'est 1 200 fontaines publiques accessibles à tous.

MAIRIE DE PARIS

**eau de Paris**  
L'eau. Un service public

*Paris se met au verre*

Boire l'eau distribuée par Eau de Paris, c'est réduire ses déchets d'emballages de 7 kg par an et par foyer.

MAIRIE DE PARIS

**eau de Paris**  
L'eau. Un service public

Préserver  
l'eau, c'est  
dans notre  
culture

Plus de 100 agriculteurs s'engagent aux côtés d'Eau de Paris pour protéger la qualité des ressources en eau.

MAIRIE DE PARIS

**eau de Paris**  
L'eau. Un service public

Un condensé  
d'expertises,  
source  
d'innovation

Eau de Paris est l'un des premiers opérateurs en Europe à avoir mis en place la technologie de filtration sur membranes.

MAIRIE DE PARIS

**eau de Paris**  
L'eau. Un service public

L'eau, un  
Grand Paris  
sur l'avenir

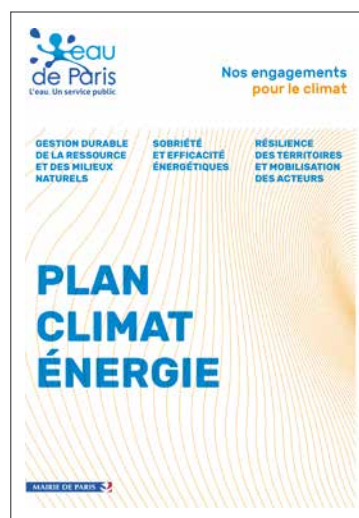
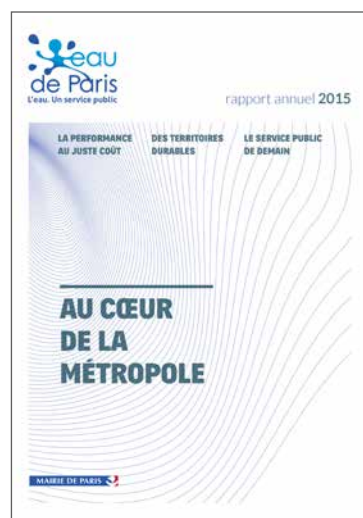
Eau de Paris, entreprise publique métropolitaine, est implantée sur 30 % des communes du Grand Paris.

MAIRIE DE PARIS



Toutes les informations sur Eau de Paris sont à retrouver  
en ligne sur [www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

• **NOS DERNIÈRES PUBLICATIONS**



• **SUIVEZ-NOUS SUR :**



#EaudeParis

• **CONTACT PRESSE**

Dorothee Bompont  
01 58 06 35 92 - 06 24 90 23 13  
[presse@eaudeparis.fr](mailto:presse@eaudeparis.fr)