

# DOSSIER DE PRESSE



**UNE NOUVELLE GAMME DE SERVICES  
GRATUITS ET INNOVANTS POUR OPTIMISER  
CONSOMMATIONS ET FACTURES D'EAU**

Paris, le 5 octobre 2010

COMMUNIQUE DE PRESSE

## EAU DE PARIS INNOVE AVEC NOVEO, UNE NOUVELLE GAMME DE SERVICES GRATUITS POUR OPTIMISER SA CONSOMMATION D'EAU ET REDUIRE SA FACTURE

Particulièrement soucieux d'améliorer le service offert aux Parisiens et dans le cadre de sa démarche continue d'innovation, Eau de Paris lance **Novéo**, une nouvelle gamme de services aux abonnés destinée à faciliter la gestion de leur consommation et de leur facture d'eau.

**Novéo** permet aux abonnés à partir d'une simple inscription sur le site internet d'Eau de Paris de suivre en temps réel leurs consommations d'eau et d'être alerté par courriel dès qu'une consommation anormalement élevée est détectée. Cette nouvelle gamme de services est entièrement gratuite et accessible à tous les abonnés

« Grâce à la technologie moderne du télé-relevé généralisé des compteurs d'eau parisiens, Eau de Paris peut aujourd'hui proposer des nouveaux services extrêmement utiles aux abonnés parisiens pour mieux maîtriser leur consommation d'eau et être alerté en cas de fuite » souligne **Anne Le Strat**, adjointe au maire de Paris chargé de l'eau, de l'assainissement et de la gestion des canaux et présidente d'Eau de Paris. **Novéo** est le fruit de la performance du nouvel opérateur public de l'eau à Paris. Anne Le Strat précise que ces nouveaux services **Novéo** « permettent de réaliser des économies qui bénéficieront également à l'usager de l'eau ».

Les nouveaux services **Novéo** sont pratiques car l'abonné est informé et relancé automatiquement par courriel. Ils sont également économiques car ils permettent, gratuitement, d'identifier de potentielles fuites et donc de réduire sa facture d'eau. Enfin, ces services sont écologiques car ils permettent de mieux gérer sa consommation et d'éviter ainsi des pertes d'eau inutiles. Grâce à **Novéo**, **Eau de Paris permet aux abonnés parisiens d'optimiser la gestion de leur consommation d'eau.**

**Contact presse:**

Philippe Burguière - 01 40 48 98 47 - [presse@eaudeparis.fr](mailto:presse@eaudeparis.fr)

[www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

# NOVEO par EAU DE PARIS, UNE NOUVELLE GAMME DE SERVICES INNOVANTS ET GRATUITS POUR OPTIMISER LA GESTION DE SES CONSOMMATIONS D'EAU

---

Dans le cadre de sa démarche d'innovation et de sa volonté constante d'améliorer le service offert aux Parisiens, Eau de Paris lance NOVEO par Eau de Paris, une nouvelle gamme de services gratuits proposant des fonctionnalités inédites pour faciliter la gestion de sa consommation et de ses factures d'eau.

Cette nouvelle gamme de services aux abonnés est entièrement gratuite et s'adresse à l'ensemble des abonnés parisiens. Pour en bénéficier, il suffit de se connecter sur le site internet d'Eau de Paris.

En souscrivant à NOVEO, l'abonné peut bénéficier de l'agence en ligne et de ses nombreux services, notamment le suivi des consommations et les alertes fuites et surconsommations.

Ces nouveaux services sont

- **PRATIQUES** car ils informent en continu.
- **ECONOMIQUES** car ils permettent d'identifier les potentielles fuites et donc de réduire les coûts.
- **ECOLOGIQUES** car ils permettent de mieux gérer la consommation en évitant ainsi des pertes d'eau inutiles.

## NOVEO par Eau de Paris, comment cela marche ?

### 1. L'Agence en ligne

L'Agence en ligne est un espace dédié à l'abonné et sur lequel ce dernier peut retrouver les informations concernant son contrat, ses consommations, ses factures, ses moyens de paiements, et accéder aux alertes fuites et alertes surconsommation. L'agence en ligne permet de gagner du temps et de visualiser en toute transparence l'historique des consommations et des factures.

### 2. Suivi de consommation

Les données de consommation quotidienne et leur historique sont disponibles en continu.

### 3. Les alertes « fuite » et « surconsommation »

L'alerte fuite permet de détecter une anomalie dans la consommation d'eau d'un immeuble, restaurant, hôtel, parc, jardin, et sur tous les réseaux d'eau. Lorsque l'abonné souscrit à ce service, le réseau de télé-relevé d'Eau de Paris permet de faire remonter automatiquement les index et débits de consommation d'eau du compteur. Si jamais un débit d'eau anormal est détecté - par exemple la nuit - un courriel est envoyé afin d'alerter l'abonné.

L'alerte surconsommation, comme l'alerte fuite, fonctionne à partir du réseau de télé-relevé. Ce dernier peut détecter une surconsommation par rapport au volume mensuel de consommation que l'abonné aura préalablement paramétré sur l'agence en ligne.

## Les services de la gamme NOVEO par Eau de Paris

<b>Agence en ligne</b>	Espace dédié permettant d'accéder aux données concernant le ou les contrat(s), les factures, les moyens de paiement, les consommations, l'historique de données et les alertes
<b>Suivi de consommation</b>	Les données de consommation quotidienne et leur historique sont disponibles en continu
<b>Alerte fuites</b>	Si le débit minimum observé des consommations d'eau est anormal, l'abonné reçoit un mail l'en informant.
<b>Alerte surconsommation</b>	Si la consommation en volume dépasse le seuil mensuel indiqué par l'abonné, ce dernier reçoit un mail l'en informant.

## Les alertes de la gamme NOVEO par Eau de Paris

### Alertes « fuite »

Le client s'inscrit sur son espace abonné et indique les coordonnées auxquelles il souhaite être alerté

Lorsque le débit minimal est non nul pendant une semaine, un mail pour présomption de fuite est envoyé à l'abonné  
Ou

Lorsque le débit minimum relevé dépasse, pendant une semaine, un seuil fixé à 30l/ 30 min, une alerte est émise par mail sous 72 heures

### Alertes « surconsommation » *sur les 2 rives*

Le client s'inscrit sur son espace abonné ou son espace pro et indique les coordonnées auxquelles il souhaite être alerté

Vous paramétrez un seuil de consommation mensuel au-delà duquel vous serez systématiquement alertés sous 72 heures par mail.

## LE TELE-RELEVÉ DES COMPTEURS D'EAU

Eau de Paris exploite le système de télérelevé mis en place par la Ville de Paris. Plus de 95% des compteurs d'eau parisiens sont équipés de ce système qui permet :

- de récupérer à distance, automatiquement et plusieurs fois par jour, les indices de consommation au compteur sans dérangement pour l'abonné ;
- d'élaborer des factures trimestrielles établies sur des consommations réelles ;
- et d'afficher sur la facture le débit minimal

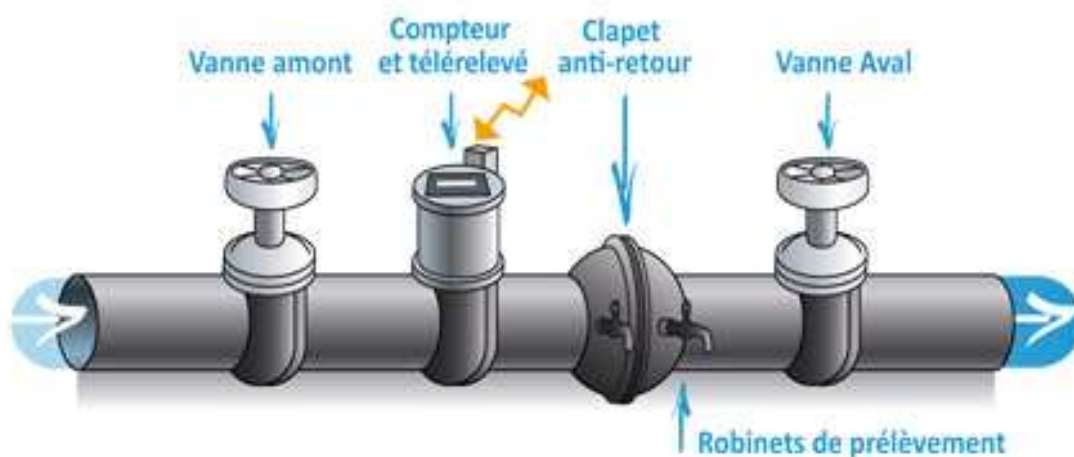
Grâce à cette technologie innovante, Eau de Paris peut proposer aux abonnés parisiens de nouveaux services pour mieux maîtriser leur consommation d'eau : accès aux historiques de consommation et à la répartition des consommations journalières, service d'alerte fuite et surconsommation.

### COMMENT FONCTIONNE LE TELERELEVÉ DES COMPTEURS ?

#### *Le principe*

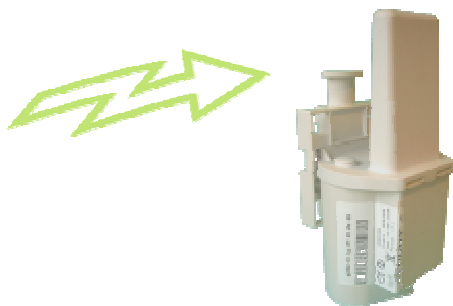
Le système de télérelevé permet d'accéder à distance à l'index du compteur. Pour cela il faut, dans un premier temps, lire cet index et le transmettre. Cela se fait à l'aide d'émetteurs fixés sur les compteurs qui sont constitués :

- d'un module d'acquisition qui détecte les rotations du compteur
- d'un module de traitement de l'information qui « compte les tours » et enrichit le signal à transmettre de données supplémentaires (*Alarme d'environnement, débit minimum, retour d'eau, détection de fuite, batterie faible, etc...*)
- un module émetteur qui transmet l'information

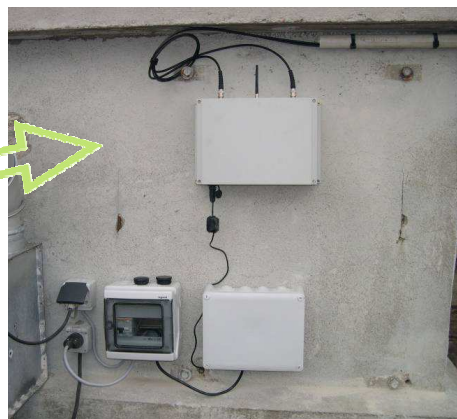


Dans un second temps, il faut réceptionner l'index par l'intermédiaire du réseau radio déployé. Celui-ci est constitué :

- d'un réseau de répéteurs optionnel suivant les technologies retenues
- d'un réseau de récepteurs déployés sur les toits offrant une couverture d'écoute complète du territoire



Suivant la technologie, des **répéteurs** sont nécessaires pour acheminer le signal jusqu'aux récepteurs de toit



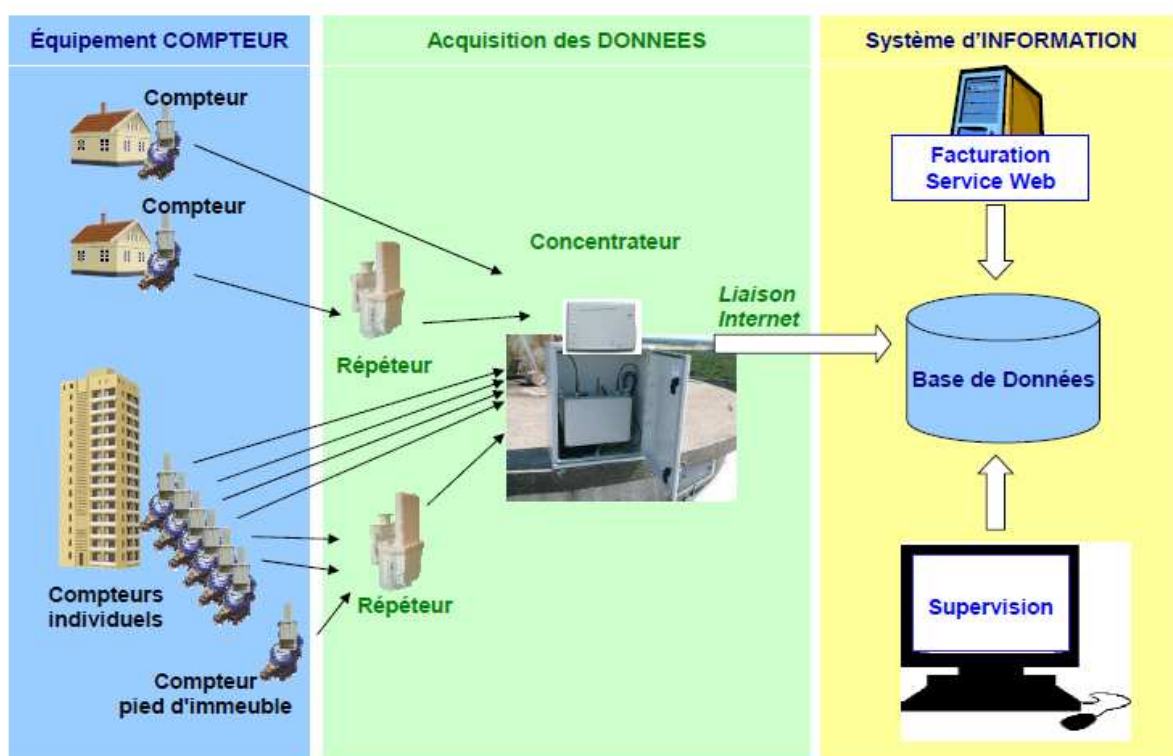
Les **récepteurs** de toit écoutent en permanence tous les signaux transmis

Enfin, l'index est envoyé via GPRS/3G aux serveurs centraux chargés d'exploiter toutes les informations transmises

### Supervision et maintenance du réseau de télérelevé des compteurs d'eau

Les différentes alarmes remontées par les équipements des réseaux ainsi que l'analyse des informations permettent de localiser assez finement les pannes ou défauts (au niveau du récepteur, ou du répéteur, ou de l'ensemble compteur-émetteur). Il est alors possible pour la maintenance de déclencher les agents appropriés.

Ceux-ci interviennent avec des équipements dédiés leur permettant de (re)configurer les émetteurs, les répéteurs, et de réaliser des tests de transmission afin de s'assurer que les niveaux radio sont suffisant pour assurer une bonne qualité de service.



## ILS UTILISENT DEJA NOVEO PAR EAU DE PARIS ET L'APPRECIENT

---

*En exclusivité quelques abonnés ont pu tester le nouveau service NOVEO qui est désormais généralisé à l'ensemble des abonnés parisiens.*



**Paris Habitat** bénéficie de ce nouveau service depuis avril 2010. Depuis, ils se connectent plusieurs fois par mois pour faire des corrélations entre le relevé des compteurs en pied d'immeubles et les compteurs divisionnaires présents dans les logements.

**NOVEO par Eau de Paris** leur permet de suivre la consommation des 90 000 logements qu'ils gèrent dans Paris et de repérer d'éventuelles fuites.



La **RATP** apprécie ce service et se connecte 1 à 2 fois par semaine sur l'Agence en ligne. Grâce à **NOVEO par Eau de Paris**, son responsable de la gestion des fluides peut étudier la consommation de ses compteurs d'eau, « c'est un vrai gain de temps ! ».

### Le Muséum

Muséum national d'Histoire naturelle

Le Muséum national d'Histoire naturelle utilise **NOVEO par Eau de Paris** pour tous les compteurs du Jardin des plantes et du Muséum d'Histoire naturelle, afin de mieux assurer le suivi de la consommation et la détection de fuites : « cela permet de réelles économies ».



# NOVÉO PAR EAU DE PARIS CONCRETEMENT



## NOVÉO, la nouvelle gamme de services gratuits par Eau de Paris

### 3 étapes pour accéder à NOVÉO



1

#### Rendez-vous sur [www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

Entrez dans la rubrique « Abonnés », choisissez l'arrondissement correspondant à votre compteur et cliquez sur « Espace Abonné ».

2

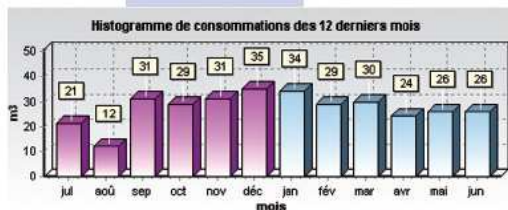
#### Créez votre compte sur l'Agence en ligne

Pour les compteurs situés sur la rive droite, il vous suffit d'entrer les numéros de contrat et de branchement indiqués sur votre facture pour vous connecter. Pour les compteurs situés sur la rive gauche, créez votre compte en cliquant sur « Je ne suis pas encore inscrit ». Entrez ensuite votre référence abonné et votre identifiant indiqués sur votre facture et remplissez le formulaire proposé. Vous pourrez alors vous connecter à tout instant avec l'identifiant et le mot de passe que vous aurez créé.

3

#### Souscrivez aux services

Au sein de l'Agence en ligne, vous pourrez retrouver directement le suivi de vos consommations par jour et par mois. Pour accéder aux alertes, vous devez les activer directement depuis les espaces dédiés.



**NB :** si vos compteurs ne sont pas télé-relevés, vous ne pouvez pas bénéficier des services qu'offre NOVÉO.

Dans ce cas, vous pouvez contacter Eau de Paris au **Tél. : 0974 506 507**

Pour en savoir plus sur la technologie de télé-relevé, les paramètres de qualité de l'eau du robinet, ou sur le service d'eau à Paris, rendez vous sur [www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr).

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez plus d'informations sur NOVÉO au **Tél. : 0974 506 507**



9, rue Victor Schoelcher  
75675 Paris Cedex 14  
**Tél. : 0974 506 507**  
Appel non surtaxé  
[www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

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





# L'AGENCE EN LIGNE POUR UN SUIVI PERSONNALISE



ESPACE ABONNÉ N° contrat  N° branchement  OK ESPACE PRO

Votre référence abonné, disponible au recto de votre facture

- Gestion centralisé de vos contrats
- Consultation des index télé-relevés
- Accès à l'historique de consommation
- Duplicata de factures
- Paramétrage d'alertes surconsommation
- Recherche d'index à une date donnée

## Un accès permanent au(x) contrat(s) de l'abonné

### Visualiser vos consommations quotidiennes et/ou mensuelles

**eau de Paris**  
service public de l'eau

- Consulter mon dossier abonné
- Changer mes coordonnées
- Transmettre mon relevé
- Consulter mes factures
- Choisir un moyen de paiement
- Ma consommation**
- Ma liste de contrats
- Télé relevé
- Mes alertes
- Mon eau (qualité, origine)

Branchement N° 1440050728 \* 75017 PARIS

\* Ces références sont vos nouveaux numéros de contrat et de branchement. A réception de votre première facture, elles vous permettront d'accéder à l'agence en ligne.

[ HISTORIQUE / MOIS ] [ RECHERCHE INDEX ] [ HISTORIQUE / JOUR ]

Afficher: Les 12 derniers mois [ VOIR LES DONNEES ] [ VOIR LES GRAPHIQUES ] [ EXPORTER ]

Mois	Date index	Index (m3)	Consommation du mois (m3)
Mars 2010	01/04/2010	18192	11
Février 2010	01/03/2010	18181	9
Janvier 2010	01/02/2010	18172	10
Décembre 2009	01/01/2010	18142	15
Novembre 2009	01/12/2009	18132	15
Octobre 2009	01/11/2009	18142	8
Septembre 2009	01/10/2009	18136	8
Août 2009	01/09/2009	18128	44
Juillet 2009	01/08/2009	18084	39
Juin 2009	01/07/2009	18045	56
Mai 2009	01/06/2009	17989	12
Avril 2009	29/04/2009	17977	12

Vous avez une question complémentaire sur votre abonnement, votre facture ou votre consommation, contactez-nous :

**Histogramme de consommations des 12 derniers mois**

## LES CHIFFRES CLES D'EAU DE PARIS

---

- 102 points de captage d'eau souterraine
- 1 100 hectares de périmètres de protection et 24 périmètres sourciers
- 3 aqueducs principaux, soit 470 km de linéaire
- 4 usines de traitement des eaux souterraines et 2 usines de traitement des eaux de surface
- Une capacité de production de 1 million de m<sup>3</sup>
- 5 réservoirs principaux, soit une capacité de stockage de 1,1 millions de m<sup>3</sup> (2 jours de consommation) et 3 châteaux d'eau
- 1 800 km de conduites d'eau potable
- 5 puits de pompage dans la nappe de l'Albien
- 1 centre de contrôle et de commande de l'eau de Paris
- 1 réseau de télé-relève (95% des compteurs)
- 1 périphérique de l'eau –LIRE : liaison inter-réservoirs d'eau-
- 18 usines de pompage dans Paris
- 1 laboratoire d'analyse et un centre d'études et de recherche
- 1 laboratoire de débitmétrie des liquides
- 1 service mécanique d'auscultation des conduits
- 3 agences clientèles
- Un numéro d'appel unique
- Un site Internet
- 93 500 abonnés
- 400 000 factures éditées par an
- Une facturation trimestrielle, au fil de l'eau
- 2,125 millions de Parisiens et 3 millions de consommateurs

## QUI EST EAU DE PARIS ?

---

Eau de Paris est l'opérateur public municipal en charge de la production et de la distribution de l'eau dans Paris. Interlocuteur unique des usagers et des abonnés, Eau de Paris gère l'ensemble du circuit de l'eau, depuis le captage dans les régions les plus éloignées jusqu'au robinet des consommateurs. Il est également garant de la qualité et de la pression de l'eau.



9, rue Victor Schoelcher  
75675 Paris Cedex 14

**Tél. : 0974 506 507**  
Appel non surtaxé

[www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

---