

Cette présentation a été effectuée le 5 décembre 2018 au cours de la journée « L'eau comme premier choix de boisson : enjeux de qualité, d'accessibilité et de communication » dans le cadre des 22es Journées annuelles de santé publique (JASP 2018). L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP à la section Éditions précédentes au : <https://www.inspq.qc.ca/jasp>.



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

**Plan de l'intervention**

- 1. Photographie d'Eau de Paris**
  - Des racines et des ailes ;
  - Un acteur intégré de la source au consommateur ;
  - Une entreprise 100% publique.
- 2. Une stratégie d'entreprise**

Le service public à l'usager, la performance industrielle, le développement durable des territoires, l'optimisation interne.
- 3. Un service public centré sur l'usager**
  - La satisfaction du client : une priorité ;
  - Un exigence de qualité sanitaire et l'affirmation des paramètres de confort ;
  - Une politique sociale : « l'accès à l'eau pour tous » ;
  - L'information et la participation du public au service public ;
  - Une nouvelle stratégie de communication.

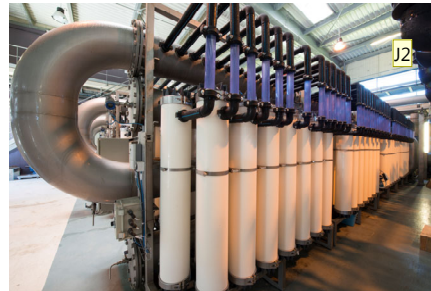
2



Le réseau d'égouts parisien

**Des racines ...**

Les grands travaux du Préfet Hausmann et d'ingénieur Belgrand (XIXème siècle)

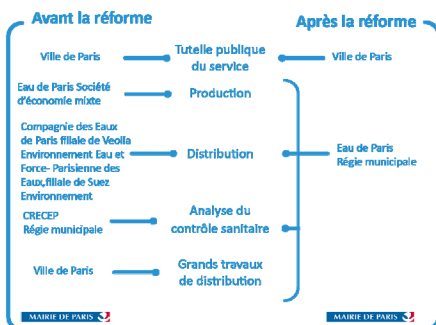


Filtration membranaire – usine de l'Hay-Les-Roses

**... Et des ailes**

Eau de Paris pionnier pour les innovations de demain : technologies membranaires, IOT, BIM ...

**Une entreprise 100% publique depuis 2009 ...**



**... Un contrat d'objectif avec la Ville de Paris et une gouvernance ouverte**



**UN CONSEIL D'ADMINISTRATION PARTICIPATIF**



## Diapositive 3

---

J2

Changer la définition

JeanBaptisteButlen; 2018-11-27

## Photographie d'Eau de Paris

Une entreprise intégrée de la source aux consommateurs ...

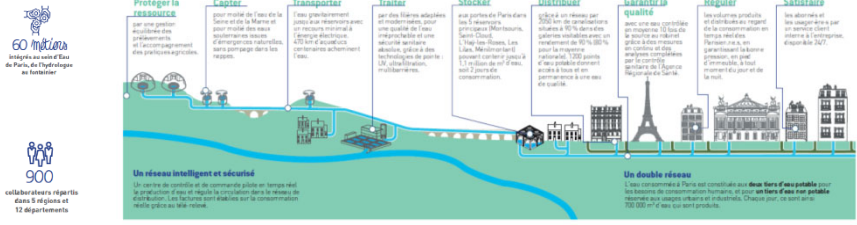


Schéma d'alimentation en eau potable



... et de nouveaux métiers



## Photographie d'Eau de Paris



## Une stratégie d'entreprise



- En garantissant la **qualité du service**
- En améliorant la **relation client**
- En assurant l'**accès à l'eau pour tous**
- En développant l'**information**



- En **maîtrisant** et **pilotant** la production
- En optimisant la **maintenance de nos installations**
- En définissant des **stratégies d'investissements**
- En prévenant les **risques opérationnels**

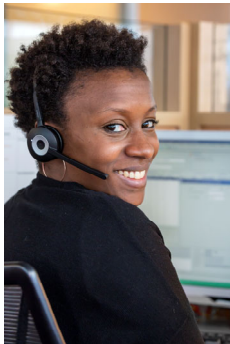


- En s'adaptant aux **besoins des territoires** et en **développant des partenariats**
- En déclinant nos **stratégies environnementales**
- En favorisant l'**innovation** et la **recherche**
- En **diversifiant** nos activités

- En optimisant notre **gestion économique** et financière
- En simplifiant nos **procédures** et en favorisant la **transversalité**
- En renforçant nos **compétences**
- En favorisant l'**esprit d'équipe**, le **dialogue social** et le **bien-être** au travail



## La satisfaction du client : une priorité



### Le choix d'un service « client » internalisé...

- 80000 contrats (pour 3M d'usagers)
- Un « service client » intégré en interrelation avec toutes les directions de l'entreprise



**96%**  
abonnés  
satisfaits



### Nos axes de progrès

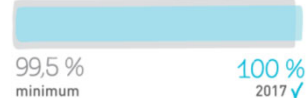
- **Plus de simplicité** : développer le « multicanal », la dématérialisation, le « selfcare »
- **Plus de visibilité** : informer le client sur le suivi de ses demandes
- **Plus de disponibilité** : offrir un transfert d'appel vers le service qui prend le relais
- **Plus de réactivité** : gagner en temps de traitement de certaines demandes

## La confiance dans la qualité de l'eau

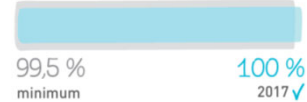
### La continuité & qualité de l'eau distribuée ...

1 million  
de mesures qualité par an,  
en surveillance continue

#### Conformité microbiologique



#### Conformité physico-chimique



« La mission de notre Service clients ? Garantir la transparence de l'information à nos usagers »

Michel Joyeux, directeur de la Recherche et Développement et de la Qualité de l'eau



### ... et une traçabilité confortée :

- Par une meilleure gestion des flux : sectorisation, instrumentation, modélisation
- Par une maîtrise du risque : les water safety plan
- Par un pilotage centralisé en temps réel

9

## De nouvelles attentes des usagers

### 77% des parisiens boivent de l'eau du robinet...

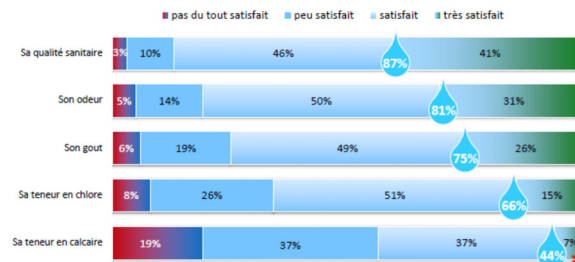
Les non consommateurs sont majoritairement

- Des familles défavorisées
- Des nouveaux parents.



### Des attentes sur la réassurance et le confort ...

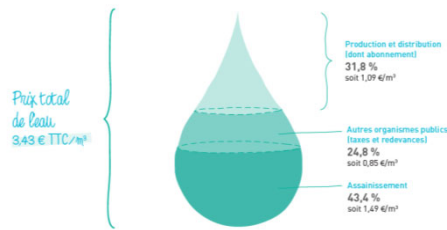
- Réassurance sur les polluants émergents ;
- Paramètres de confort : le goût, le chlore, le calcaire.



10

La garantie du juste prix ...

Décomposition de la facture d'eau



En France, l'eau est payée par l'abonné du service à travers une « facture d'eau » alimentant un budget annexe selon le principe « l'eau paye l'eau ».

... et une politique sociale

- Interdiction des coupures d'eau pour les habitations domestiques
- Aides curatives pour aider au paiement des charges ;
- Accompagnement social des foyers en précarité hydrique, aux migrants et aux sans abris.



11

La gestion des 1200 fontaines potables sur l'espace public...



... le déploiement de 41 nouvelles fontaines dans le budget participatif

« Ça ressemble un peu à de la Badoit ! »  
Les habitants ont testé la fontaine à eau pétillante inaugurée hier au parc Montsouris.



Modèles des plaques installées sur les fontaines d'eau potable

12

## Diapositive 11

---

**J6** Insérer cette photo en meilleure définition  
JeanBaptisteButlen; 2018-11-27



## Un programme d'expositions et de formation de tous les publics

### Pavillon de l'eau



28 000 visiteurs sensibilisés en 2018 (dont 8 834 hors Pavillon)



## Une nouvelle stratégie de communication grand public



Objectif : notoriété et réassurance au regard du produit



Objectif : être reconnu comme un modèle de service public durable



facebook

twitter

LinkedIn



## Nouvelle stratégie de communication

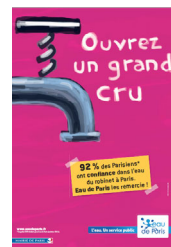
### Halte à la polémique!



### UNE COMPOSITION ÉQUILBRÉE

Une eau équilibrée  
L'eau de Paris est équilibrée en minéraux. Elle convient ainsi à tous, quels que soient les régimes alimentaires des uns et des autres, et ce, tout au long de leur vie.

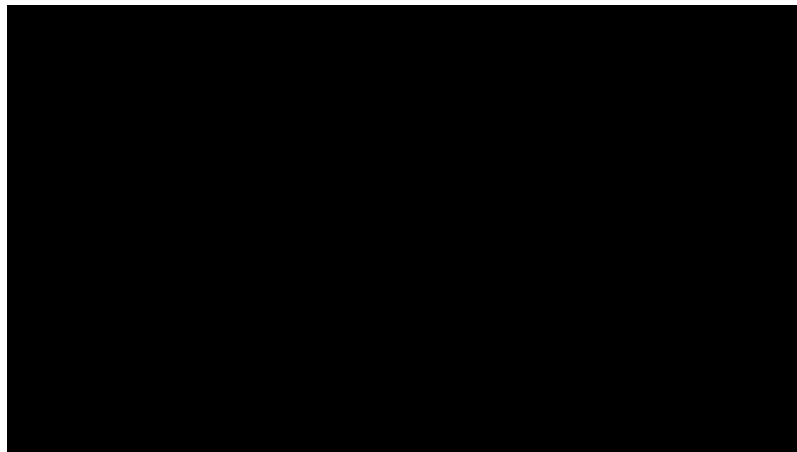
	Ca	Mg	Na+K	Cl	SO4	NO3	NO2	CO3	CO3Ca	CO3Mg	CO3Ca+Mg
Ca (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Mg (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Na+K (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Cl (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
SO4 (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NO3 (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
NO2 (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CO3 (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CO3Ca (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CO3Mg (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
CO3Ca+Mg (mg/l)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



15

## Une nouvelle stratégie de communication grand public

### Les parisiens, premiers ambassadeurs d'Eau de Paris : un casting organisé en 2017



16