

Présentation EDP

Mission de reconnaissance mars 2019

Mission de juin 2019

Une eau de qualité pour des usagers satisfaits

- **Une qualité irréprochable :**
 - 100 % de conformité microbiologique
 - 100 % de conformité physico-chimique
- **Un rendement de 90,4 %**
- **Un prix maîtrisé : 3,43 €/m³**
- **90 % d'usagers satisfaits du service d'Eau de Paris***
- **92% de taux de recouvrement (à 50 jours) – Taux d'impayés : 0,39% en 2018**
- **500 000 € de contribution au Fonds de solidarité logement** pour aider la prise en charge des impayés d'eau
- **72 000 personnes sensibilisées** sur la période 2016-2018



Une offre aux opérateurs dans le cadre d'une convention cadre, dans un dispositif coordonné par Etat, Région, Département, office de l'eau

Un objectif : Améliorer la capacité des services d'eau de Guadeloupe (hors Marie-Galante).

3 domaines :

- La gestion des ressources humaines et des compétences ;
- La gestion et la maintenance des réseaux d'eau : réduction des-pertes réelles (fuites), gestion patrimoniale, sectorisation et méthodes de recherche de fuite ;
- La gestion de la relation client, en particulier facturation et recouvrement.

Dans le cadre de la convention cadre département/région/Etat/Ville de Paris et Eau de Paris signée le 26 février 2019

Deux missions

- de reconnaissance du 19 au 25 mars 2019
- d'approfondissement du 18 au 24 juin 2019
 - » Relation clients
 - » Performance hydraulique

Une approche opérationnelle : visites terrains, rencontre avec les équipes, identification des modes de travail

Participants : **Olivier AUTRET (DGA) et Nicolas DELIVERT**
(Chef de projet « rendement »)

Une liste de 21 suggestions

Points clefs :

- Pertinence des démarches de convergence des autorités organisatrices
- Confirmation des conclusions du rapport IRSTEA
 - Pré-diagnostic / actions sur la RDF et la réparation des fuites
 - Développement de la culture de l'exploitation et de la maintenance
 - Structurer une stratégie patrimoniale consolidée dans un SIG



- Assistance à l'élaboration d'un marché de réparation de fuites pour le compte de la région = rédaction du CCTP/CCAP/RC : mise au point des modalités pratiques
- Approfondissement de la démarche relation clients selon le rapport de mars

Une démarche d'opérateur à opérateur

Apporter une expérience aux opérateurs volontaires



faire gagner du temps dans la mise en œuvre du plan Eau

Objectif sur la gestion de la relation clientèle :

- Rencontrer les équipes terrain, partager les pratiques
- Apprécier la gestion de la relation client
- Définir les dispositions de collaboration
- De l'apport opérationnel immédiat : EDL, courriers types, RSPE, procédures

Objectif sur la gestion et maintenance du réseau :

- Construire un plan d'action sur le comptage connecté au feeder : ZD/Comptage : plan d'action/procédures/maintenance : fiche maintenance
- Définir les dispositions de collaboration

Participants : « Une équipe terrain »

Partie relation clientèle :

Armelle BERNARD - Directrice des relations extérieures et du développement
(Relation clients/Communication/Gouvernance/Innovation)

Vanessa ALGALARRONDO - Conseillère Grands comptes

Julien CRISTINA - Conseiller confirmé Facturation et Réclamations

Partie gestion et maintenance du réseau :

Nicolas DELIVERT - Chef de projet « rendement »

Christophe ZANNI - Expert en chaine de mesure

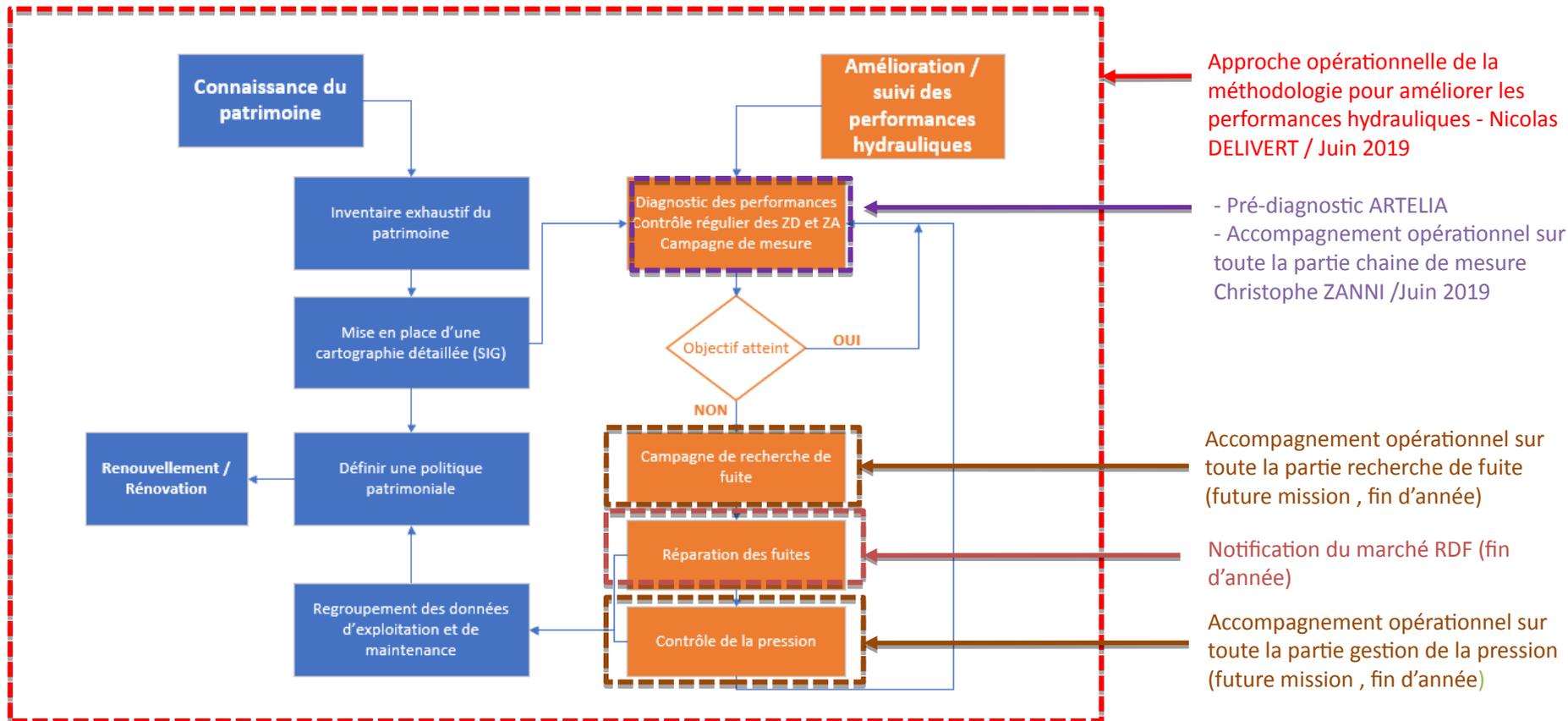
- Identifier les appuis opérationnels
- Identifier les pistes de mutualisation
- Identifier les actions à fort impact

Des rendez-vous programmés avec :

- 📅 Les opérateurs RENOC, SIAEAG, CAGSC, Sainte Rose, ODEX
- 📅 La DRFIP,
- 📅 La médiation

Des compte-rendu de mission

Logigramme simplifié présentant le cadre d'actions en vue l'articulation et l'optimisation des performances hydrauliques



Approche opérationnelle de la méthodologie pour améliorer les performances hydrauliques - Nicolas DELIVERT / Juin 2019

- Pré-diagnostic ARTELIA
- Accompagnement opérationnel sur toute la partie chaîne de mesure
Christophe ZANNI / Juin 2019

Accompagnement opérationnel sur toute la partie recherche de fuite (future mission , fin d'année)

Notification du marché RDF (fin d'année)

Accompagnement opérationnel sur toute la partie gestion de la pression (future mission , fin d'année)

Des conventions signées avec les opérateurs dès septembre

Des référents Eau de Paris

Une approche très opérationnelle

Un bénéfice immédiat

Les étapes suivantes :

Des missions d'application sur les domaines d'intervention d'Eau de Paris

En complémentarité avec l'OIE, prestataire de l'Office de l'eau

3 types d'approche : déplacement EDP, à distance, déplacement des équipes à Paris

MERCI