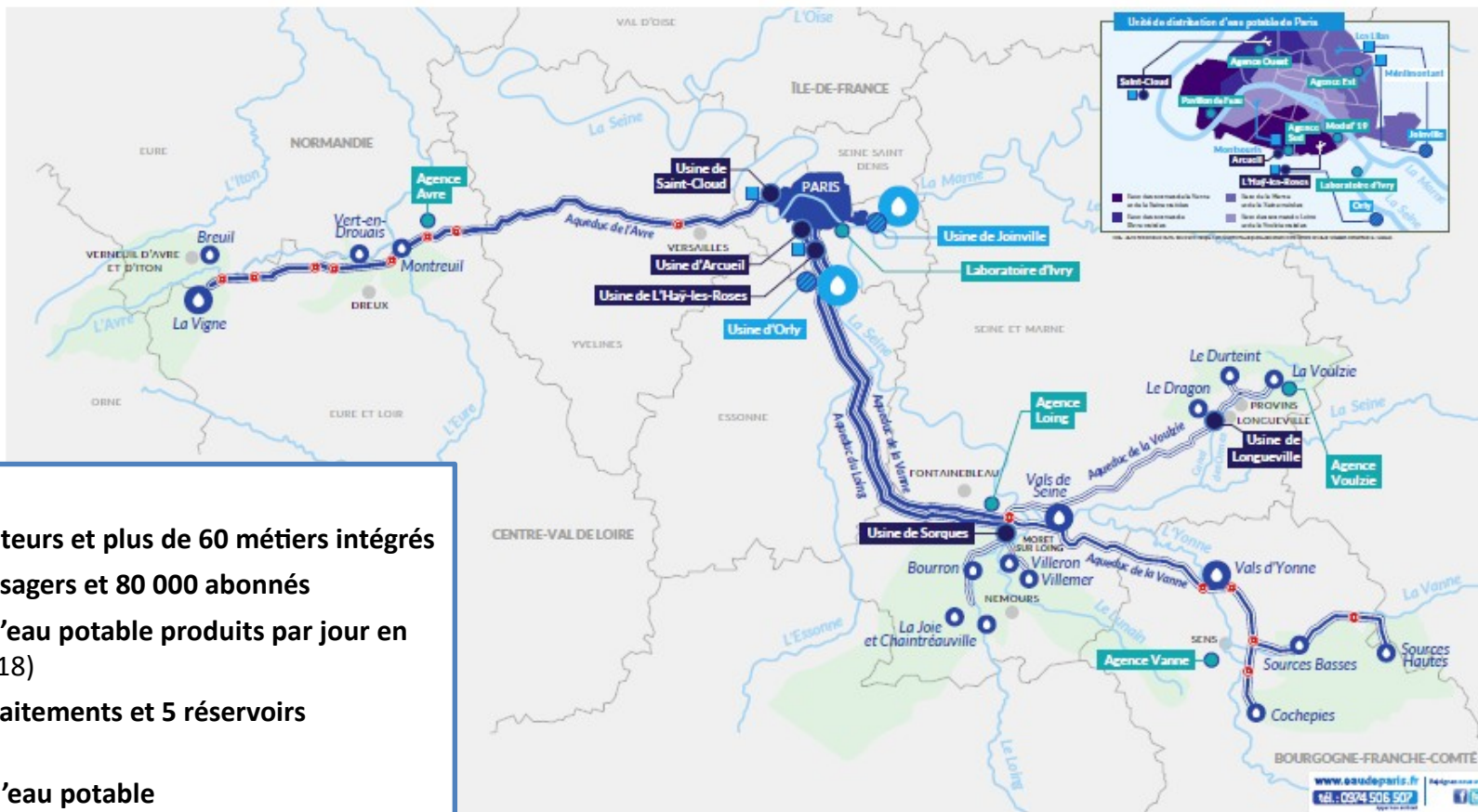


Présentation EDP

Mission de reconnaissance mars 2019

Mission de juin 2019

EAU DE PARIS EN CHIFFRES



913 collaborateurs et plus de 60 métiers intégrés
3 millions d'usagers et 80 000 abonnés
515 068 m3 d'eau potable produits par jour en moyenne (2018)
7 usines de traitements et 5 réservoirs principaux
1200 points d'eau potable

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

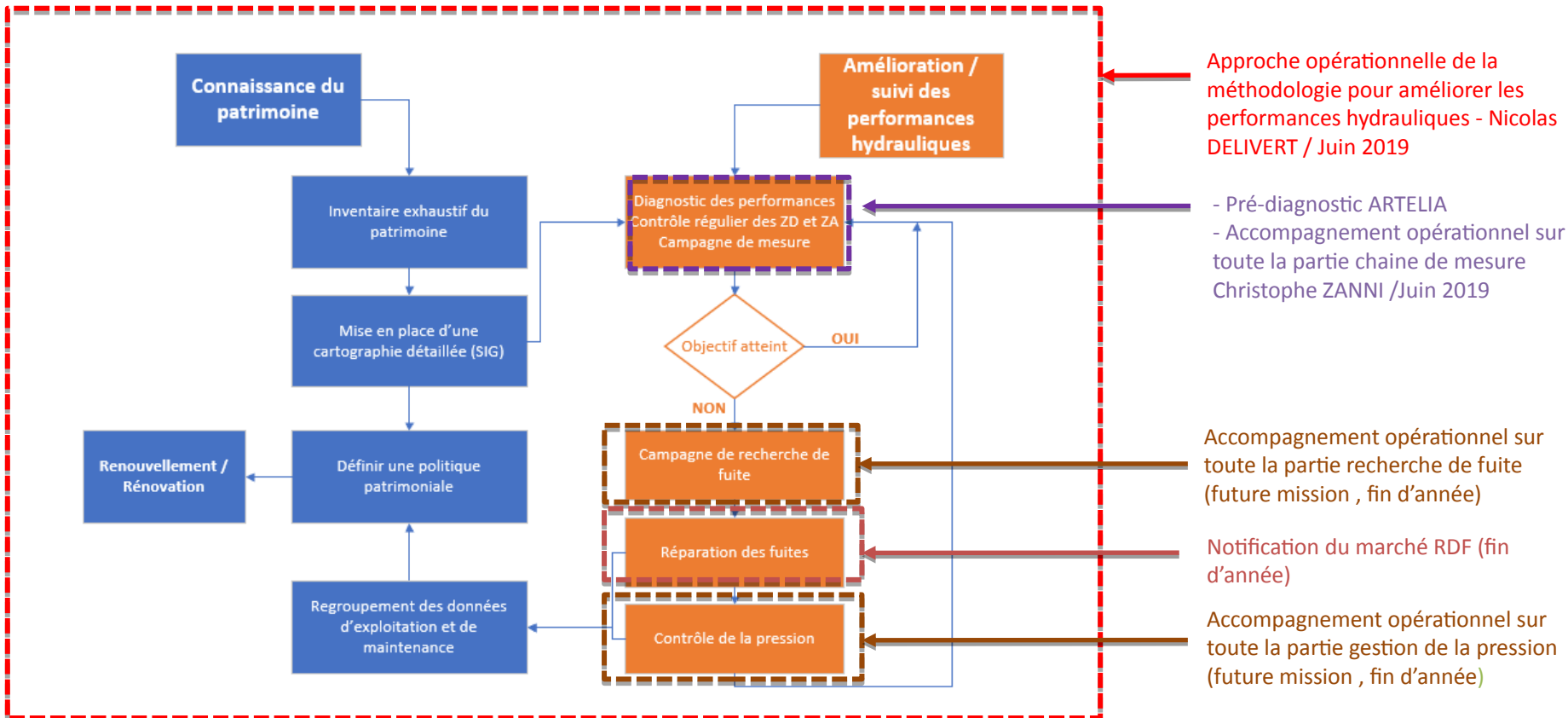
- Identifier les appuis opérationnels
- Identifier les pistes de mutualisation
- Identifier les actions à fort impact

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



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