



17^e

arrondissement

Carte d'identité Eau de Paris

Première entreprise publique d'eau en France, Eau de Paris délivre chaque jour à ses 3 millions d'usager·ère·s une eau d'excellente qualité, au prix le plus juste.

Captage, traitement, distribution, relation client : les 900 collaborateur·rice·s d'Eau de Paris interviennent à chaque étape du cycle de l'eau pour un service public 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 ses partenaires locaux.



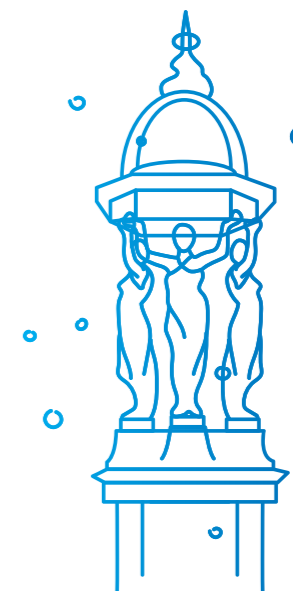
3 millions
d'usag·ère·s
94 000
abonné·e·s



900 collaborateur·rice·s
réparti·e·s dans 5 régions et
12 départements



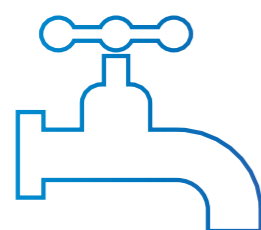
Plus de 200 000 m³
d'eau non potable produits
par jour



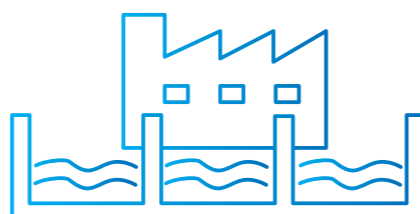
1 200 fontaines
publiques et points d'eau
potable répartis dans tout Paris
et accessibles à toutes et à tous



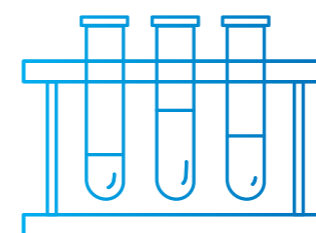
470 km d'aqueducs
acheminent l'eau sans consom-
mation énergétique



Plus de 500 000 m³
d'eau potable produits par jour



7 usines
de traitement d'eau potable



300 000 paramètres
microbiologiques ou
physico-chimiques analysés chaque
année



1^{er} laboratoire public
de recherche sur l'eau potable



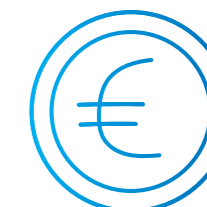
5 réservoirs
principaux d'eau potable



Environ 2 000 km
de canalisations d'eau
potable dans Paris intramuros



1 300 hectares
d'espaces naturels gérés
par Eau de Paris

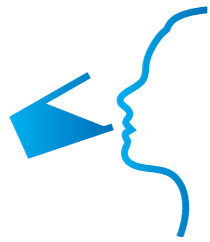


1 € par jour
dépense moyenne en eau pour une
famille parisienne de
4 personnes

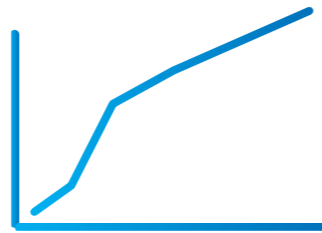
L'année 2019 en chiffres

Performance industrielle, service à l'utilisateur, transition énergétique, accès à l'eau pour tous et toutes, protection et qualité de l'eau, préservation de l'environnement : les indicateurs 2019 reflètent l'efficacité des actions engagées par Eau de Paris.

UN RÉSEAU PERFORMANT



164,17 millions de m³
d'eau potable facturés aux abonnés en 2019



91,3 % de rendement
du réseau (90,4 % en 2018)

DES CLIENT·E·S SATISFAIT·E·S



88 % d'utilisateur·e·s et
96 % des abonné·e·s satisfait·e·s
de la qualité de service

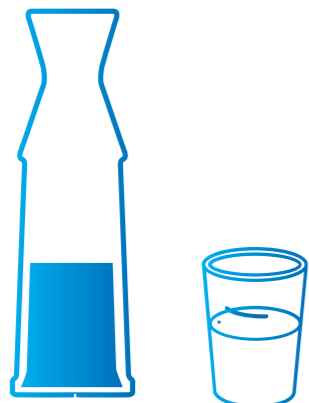


45 000 appels
reçus et plus de
20 000 contacts écrits traités
(données 2019)



Une agence en ligne
disponible 24h/24 et 7j/7

UN PRIX MAÎTRISÉ



3,42 € TTC / m³
prix total de l'eau
au 1^{er} janvier 2020

1,0063 € hors taxes
et hors abonnement, pour un mètre
cube d'eau potable, un prix stable
depuis le 1^{er} janvier 2017

UNE ENTREPRISE ENGAGÉE ET SOLIDAIRE

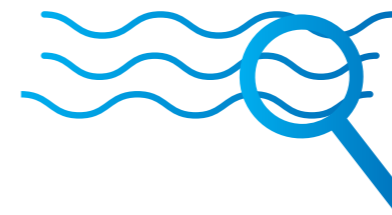


13 800 gourdes
distribuées aux associations
de solidarité

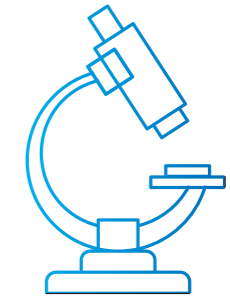
Plus de 680 000 €
consacrés à des actions de solidarité
sociale

Plus de 22 300 personnes
sensibilisées (au Pavillon de l'eau et hors les
murs) dont 3600 enfants

UNE EAU DE QUALITÉ IRRÉPROCHABLE

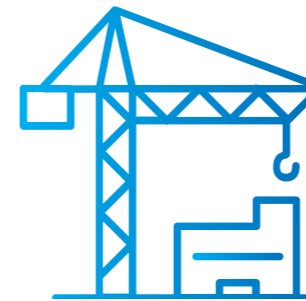


100 %
Une eau d'une excellente qualité,
d'une conformité totale aux
normes de potabilité sur les
contrôles physico-chimiques et
microbiologiques pour la troisième
année consécutive



1 million
de mesures qualité par an,
en surveillance continue

UNE POLITIQUE D'INVESTISSEMENT RAISONNÉ

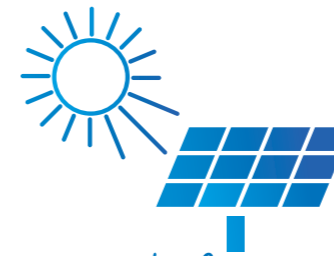


86,3 M€
d'investissements réalisés

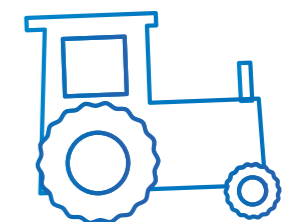


1,3 M€
dédié aux activités de recherche et
développement

UNE ACTRICE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE



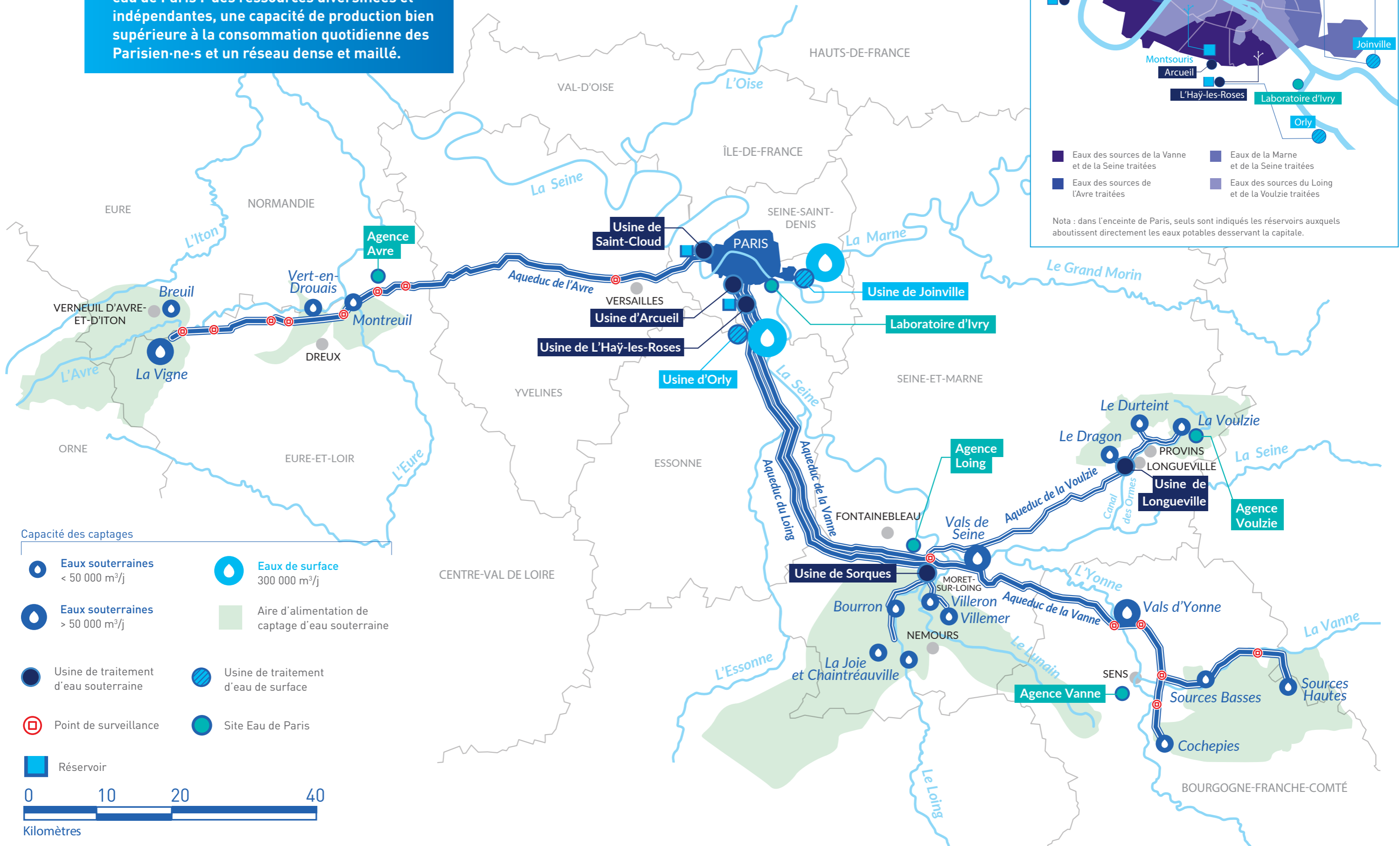
94 % de l'énergie
consommée d'origine
renouvelable



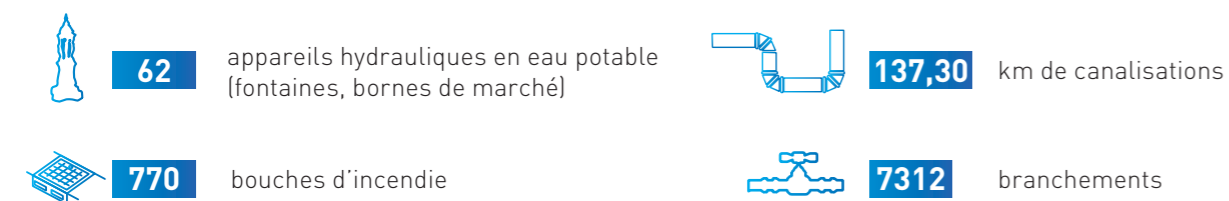
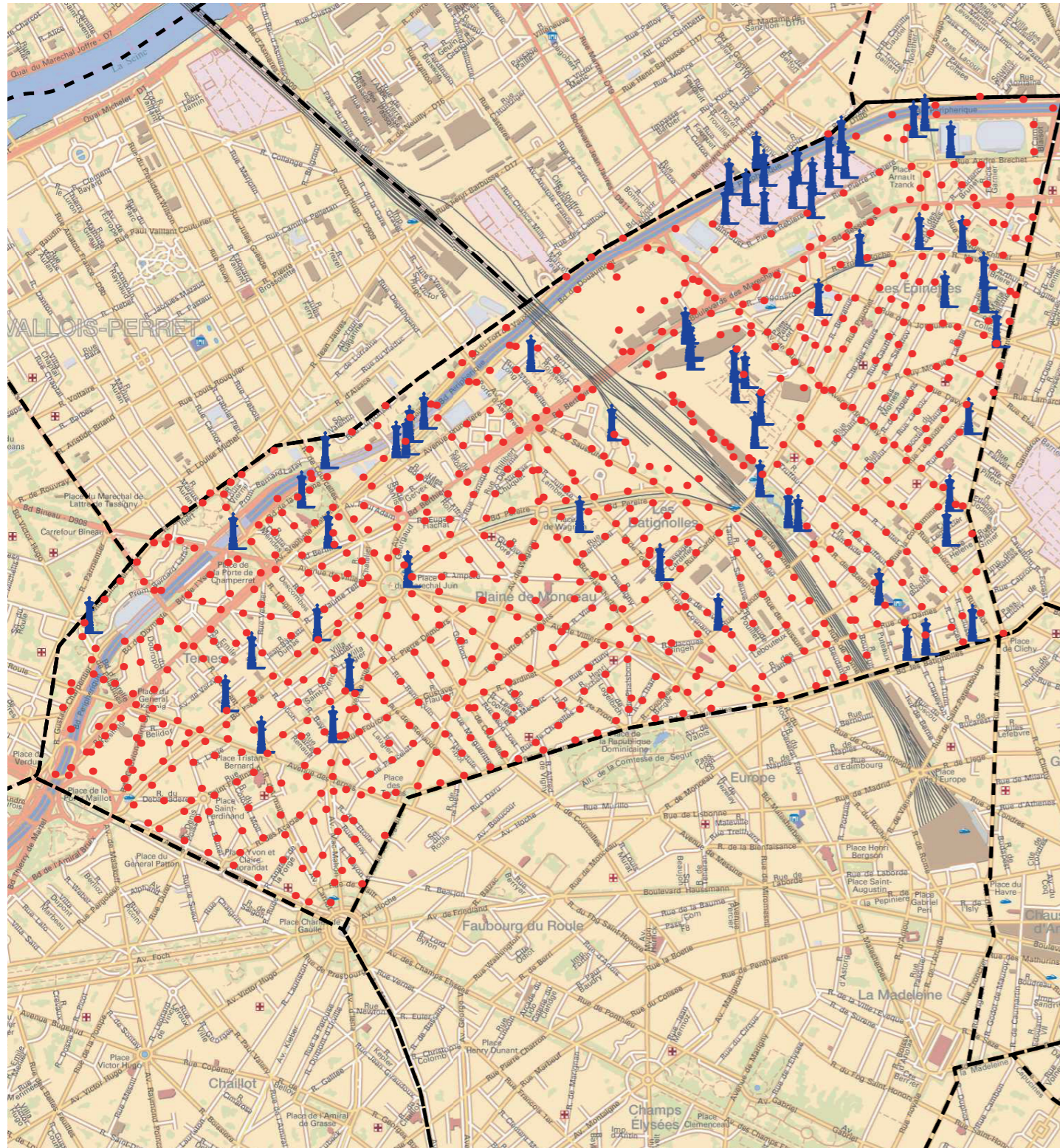
111 agriculteur·rice·s
engagé·e·s aux côtés d'Eau de Paris pour
une agriculture bio ou durable

D'où vient l'eau de votre arrondissement ?

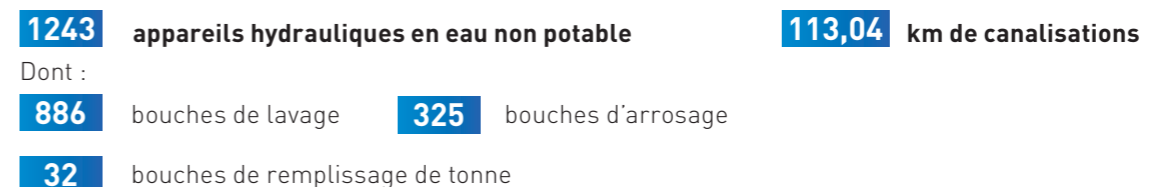
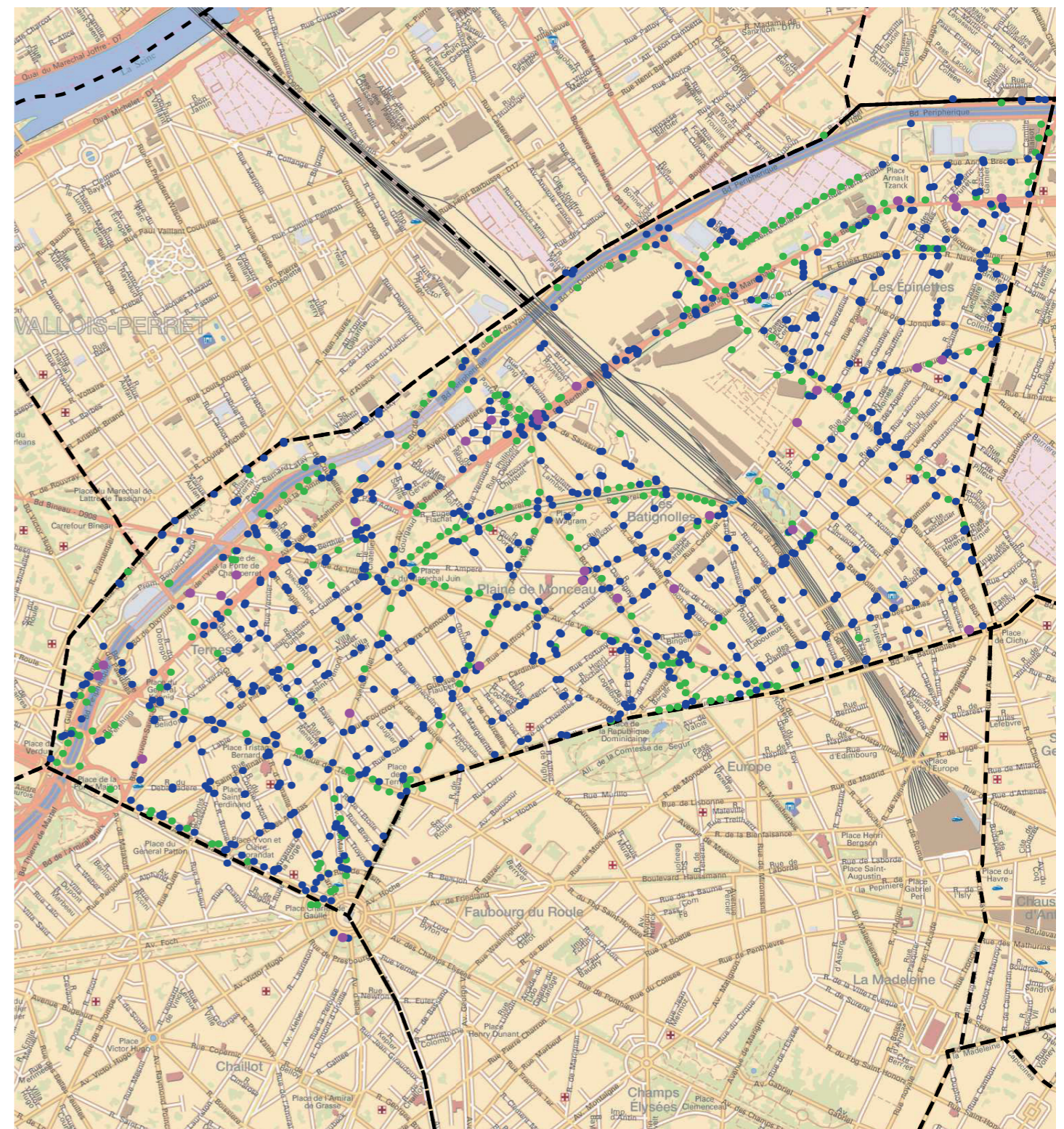
Les points forts du schéma d'alimentation en eau de Paris : des ressources diversifiées et indépendantes, une capacité de production bien supérieure à la consommation quotidienne des Parisien-ne-s et un réseau dense et maillé.



L'alimentation en eau potable dans votre arrondissement



L'alimentation en eau non potable dans votre arrondissement



UN CENTRE MULTI-CONTACTS PERFORMANT POUR TOUTES LES QUESTIONS ET TÂCHES ADMINISTRATIVES

Eau de Paris dispose d'un centre multi-contacts, véritable guichet unique en charge du traitement des appels, des courriers, courriels et fax. Elle a mis en place un numéro unique et non-surtaxé, joignable de 8h à 18h, du lundi au vendredi. La nuit et le week-end, les appels d'urgence sont pris en charge par le Centre de pilotage intégré situé au siège d'Eau de Paris, fonctionnant 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

ÊTRE JOIGNABLE À TOUT MOMENT

tél. : 0974 506 507

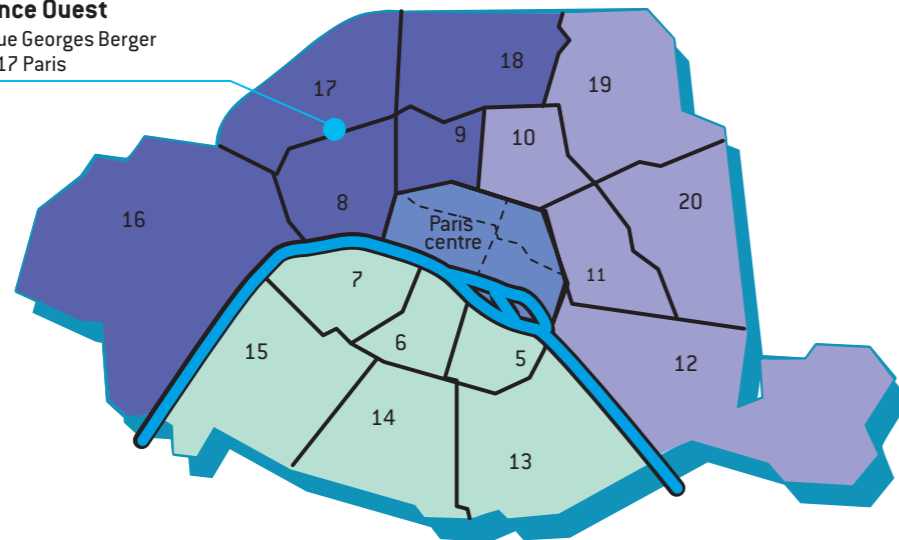
Appel non surtaxé

Une équipe technique dédiée à votre arrondissement



Chef de l'agence Ouest
Fidèle LOUBET
01.44.40.36.95

Agence Ouest
14, rue Georges Berger
75017 Paris



SERVICE D'EXPLOITATION

Entretien et exploite les réseaux
Visite des réseaux, arrêt d'eau, réparation des fuites ...
Intervient auprès des abonné-e-s : enquêtes pour manque d'eau ou pression, infiltrations, retour d'eau, télé-relevé, impayés, fermetures et réouvertures de branchements, remplacement de compteurs, ...
S'assure du bon fonctionnement des appareils hydrauliques (renouvellement et création ...).

SERVICE TRAVAUX LIÉS À L'EXPLOITATION

Réalise des travaux à la demande de tiers sur tous les ouvrages situés sur le territoire parisien, dont les demandes d'accès à l'eau.

SERVICE ORDONNANCEMENT

Intervient auprès des abonné-e-s, assure la gestion des sinistres, la facturation des travaux, la mise à jour patrimoniale et les réponses aux concessionnaires.

GESTION RÉACTIVE ET PROXIMITÉ AVEC LES CLIENT-E-S



7028 contrats d'eau potable (pour 169 375 habitants, source Insee 2019)

3936 demandes de client-e-s (questions administratives sur le contrat, principalement : duplicata, changement de payeur et autres demandes d'informations)

Traitement des demandes des client-e-s en **4,17** jours en moyenne

53 demandes de branchements neufs et de chantier

92 % en moyenne de taux de décroché (proportion d'appels pris en charge)

ENTRETIEN DU RÉSEAU POUR UN SERVICE PERFORMANT ET DURABLE



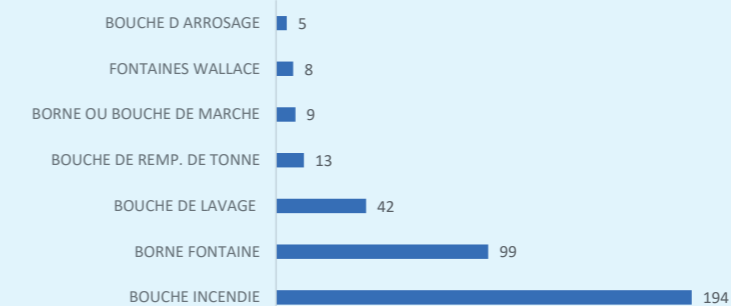
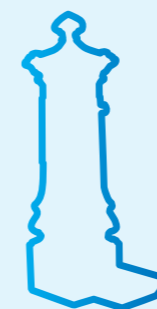
1136 interventions exécutées pour le traitement de demandes des abonné-e-s (branchements, compteur, facturation, appareils, relevé ...)

108 arrêts d'eau pour maintenance sur le réseau

46 interventions en astreinte

4735 mètres de canalisation en eau potable étendus, renouvelés ou rénovés

INTERVENTIONS SUR APPAREILS HYDRAULIQUES (HORS NETTOYAGE)



97,96 % maintenance

2,04 % renouvellement

Travaux 2014-2020 dans votre arrondissement

ZOOM SUR LES TRAVAUX



2014-2017 : Réalisation d'un puits de secours et d'une centrale géothermique dans la nappe de l'Albien pour la ZAC Batignolles



Emprises de chantier

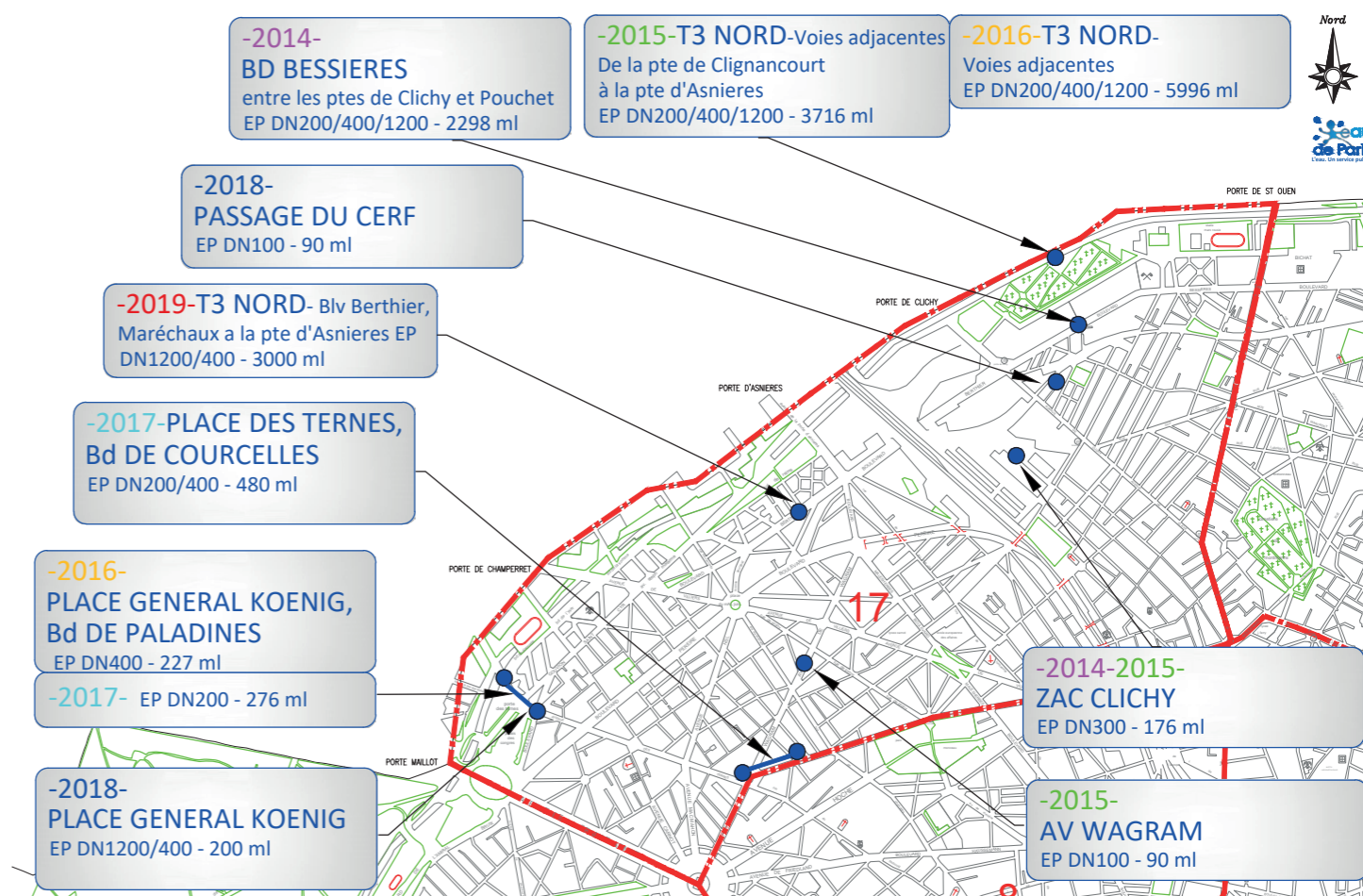


2018 : les quatre projets majeurs de l'opération Ouest parisien

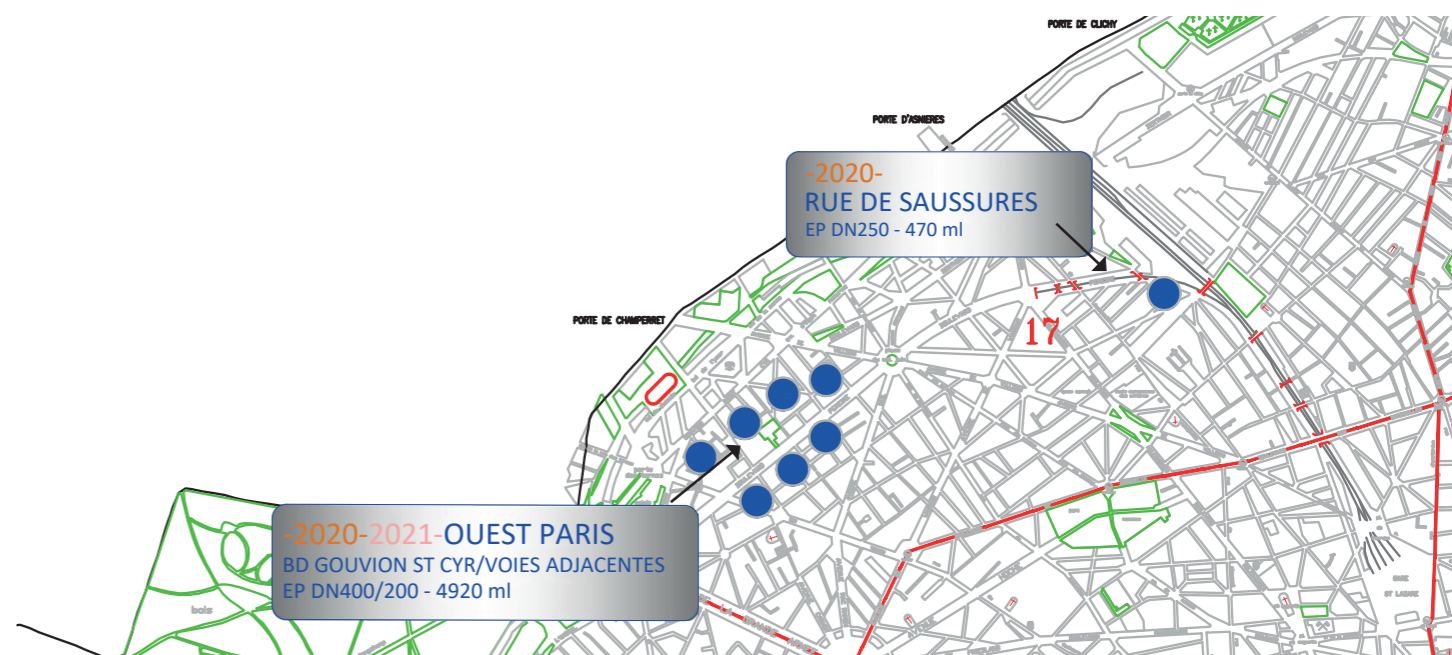
- La déviation et le renouvellement de la « Ceinture Nord » dans le cadre de l'extension de la ligne du tramway du T3 entre la porte d'Asnières et la porte Dauphine et le renouvellement des réseaux de distribution des voies adjacentes (2019-2020) ;
- La déviation des réseaux dont la conduite « Ternes Maillot » dans le cadre d'opérations portées par des tiers (1000 arbres) situées porte Maillot et porte des Ternes (de septembre 2018 à avril 2019) ;
- Le projet de traversée du tunnelier EOLE (RER E) sous la galerie de la conduite « Ternes Maillot » (de septembre 2018 à avril 2019) ;
- Le projet de doublement de la conduite « Ternes Maillot » entre porte des Ternes et porte Maillot au cours du 1^{er} semestre 2019. Les travaux sont localisés dans les 16^{ème} et 17^{ème} arrondissements.



SITUATION DES PRINCIPAUX TRAVAUX



Travaux à venir en 2020



DN : diamètre nominal
EP : eau potable

TRAVAUX SUR LE RÉSEAU

Année	Adresse	Type de réseaux	Diamètre en mm	Linéaire travaux en m
2014	ZAC Clichy	Eau potable	300	88
2014	Bd Bessières entre les portes de Clichy et Pouchet	Eau potable	1200/400	1110
2014	Bd Bessières pair, entre la rue de la Jonquière et l'avenue de la portete de Pouchet	Eau potable	400	641
2014	Bd Bessières pair, entre la rue de la Jonquière et l'avenue de la porte de Pouchet	Eau potable	200	547
2015	ZAC Clichy	Eau potable	300	88
2015	Avenue de Wagram	Eau potable	100	90
2015	T3 Nord (de la porte de Clignancourt à la porte d'Asnières)	Eau potable	200/400/1200	3716
2016	- Bd Berthier à Bd Fort de Vaux - Marguerite Long à Bd Douaumont - Bd Fort de Vaux à av de la Pte de Clichy	Eau potable	200/400/1200	738
2016	Bd Bessières	Eau potable	200/400/1200	640
2016	Bd Bessières	Eau potable	200/400/1200	643
2016	Bd Berthier et square du Rhône	Eau potable	200/400/1200	520
2016	Entre la porte de Clichy et le bd Berthier	Eau potable	200/400/1200	710
2016	Entre la porte de Saint-Ouen et l'avenue de la Porte Pouchet (impair)	Eau potable	200/400/1200	1185
2016	Entre la rue de la Jonquière et l'avenue de la Porte Pouchet (impair)	Eau potable	200/400/1200	580
2016	Entre la rue de la Jonquière et l'avenue de la Porte Pouchet (impair)	Eau potable	200/400/1200	640
2016	Entre la Porte de Saint-Ouen et la Porte Pouchet (pair)	Eau potable	200/400/1200	130
2016	Place du Général Koenig et bd d'Aurelle de Paladines	Eau potable	400	227
2016	Voies adjacentes-Rue Jules Cloquet	Eau potable	400	75
2016	T3N-Voies adjacentes - Av. de la Porte d'Asnières pair (égout)	Eau potable	400	135
2017	Place général Koenig et boulevard de Paladines (75017)	Eau potable	200	276
2017	Places des Ternes, Bd de Courcelles (75017)	Eau potable	200/400	480
2018	Projet Porte des Ternes/Aurelle de Paladines et avenue de la porte des Ternes	Eau potable	1200/400	200
2018	Passage du Cerf	Eau potable	100	90
2019	Travaux T3 Ouest Bd Berthier et Maréchaux	Eau potable	1200/400	3000

Valorisation et sensibilisation 2014-2020 dans votre arrondissement

DES FONTAINES À BOIRE DANS TOUT PARIS



11 fontaines à boire sur la voirie
Nettoyage mensuel a minima (hebdomadaire pour les pétillantes)
7 fontaines maintenues ouvertes en hiver



1 fontaine Arceau installée dans le cadre du budget participatif

ACTIONS DE SENSIBILISATION



Environ **2220** jeunes publics accueillis au Pavillon de l'Eau entre 2014 et 2019

ÉVÉNEMENTS



Rallye citoyen du 17^e – Juin 2019 - Lutte contre l'ouverture intempesive des bouches à incendie
Journée Olympique et Paralympique (centre de loisirs) – Juin 2019 - Eau, sport, et santé



19 rue Neuve-Tolbiac
75013 Paris
www.eaudeparis.fr

tél. : 0974 506 507

Appel non surtaxé

ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001



Eau de Paris est certifiée ISO 9001/2015, ISO 14001/2015 et OHSAS 18001/2007 pour l'ensemble de ses activités liées à la production, au transport et à la distribution 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.