

RAPPORT RELATIF AU PRIX ET À LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE (RPQS)

2024



**Est
Ensemble**
Grand Paris

Pour le climat
et la justice sociale

Table des matières

EDITO	5
PREAMBULE	6
FAITS MARQUANTS 2024	7
1. PRESENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI	8
2. ORGANISATION DU SERVICE	9
2.1 Les évolutions organisationnelles	9
2.2 Les moyens organisationnels.....	9
2.3 Les missions du service public de l'eau potable	11
2.5 Les moyens organisationnels de réalisation des prestations	11
2.4 Perspectives d'Amélioration et Développements Futurs	14
3. ORIGINE ET QUALITE DE L'EAU.....	15
3.1. Origine de l'eau potable	15
3.2. Sécurisation de l'approvisionnement.....	17
3.3. Qualité d'eau	17
4. CARACTERISTIQUES DU SYSTEME D'EAU POTABLE	24
4.1 Patrimoine d'Est Ensemble géré par la régie de l'eau potable et de l'assainissement.....	24
4.2. Evolution de la population et du nombre d'abonnés.....	26
5. LES ACTIONS EN ACCOMPAGNEMENT DE L'URBANISATION DU TERRITOIRE.....	28
6. ENTRETIEN DU RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.....	28
6.1. Suivi des fuites d'eau potable.....	28
6.2. Suivi des compteurs.....	32
6.3. Astreinte	35
7. LES PROSPECTIVES ET ETUDES	36
7.1. En faveur de l'accès en eau potable pour tous	36
7.2. Etudes Hydrauliques réalisées pour consolider le système d'alimentation en eau potable	37
8. LES TRAVAUX REALISES	38
9. LE SERVICE A L'USAGER	40
9.1. Suivi des appels en 2024.....	40
Volume d'appels et taux de réponse.....	40
Appels perdus.....	42
9.2. Suivi des Appels en atsreinte.....	44

Synthèse des appels mensuels	44
Analyse des données mensuelles	44
9.3. Courriers reçus	45
10. LES ACTIONS D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC	48
11. LES DONNEES FINANCIERES	49
11.1. La tarification.....	49
11.2. Facturation aux abonnés et le taux de recouvrement annuel	50
11.3. Le compte administratif de la régie.....	53
12. LES INDICATEURS DE PERFORMANCES	55
12.1. Connaissance et gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2B)	55
12.2. Les indicateurs réglementaires de performance.....	56
Annexe 1 : FACTURE MOYENNE EST ENSEMBLE.....	Erreur ! Signet non défini.
Annexe 2 : NOTE DE L'AGENCE DE L'EAU SEINE NORMANDIE	58

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Marchés en cours en 2024.....	12
Tableau 2 : Nombre d'Analyses Réalisées en 2024 par l'ARS	18
Tableau 3 : Nombre d'analyses réalisées en 2024 en autosurveillance par EUROFINS.....	20
Tableau 4 : Bilan alerte seuil KAPTA 2024	22
Tableau 5 : Tableau des pourcentages d'alerte par paramètre	23
Tableau 6 : Evolution du nombre d'abonnés/d'usagers	26
Tableau 7 : Evolution du volume consommé	27
Tableau 8 : Répartition par type d'intervention.....	28
Tableau 9 : Nombre de fuites et d'interventions recensées par mois et par commune	29
Tableau 10 : Nombre de fuites et d'interventions recensées par commune pour l'année 2024	30
Tableau 11 : Nombre d'interventions de recherche de fuites par commune	31
Tableau 12 : Nombre d'abonné - compteurs par commune.....	32
Tableau 13 : Total des interventions réalisées sur les compteurs	33
Tableau 14 : Répartition des interventions réalisées sur les compteurs	34
Tableau 15 : Interventions « Eau potable » réalisées par commune en journée et en astreinte.....	35

Tableau 16 : Travaux réalisés par ville.....	38
Tableau 17 : Volume d'appels reçus et taux de réponse par période.....	40
Tableau 18 : Durée moyenne des communications et de l'attente en file par période	41
Tableau 19 : Détail des appels perdus - en file d'attente, sans file et appels dissuadés	42
Tableau 20 : Suivi des appels perdus et catégorisation par mois	44
Tableau 21 : Appels par mois	47
Tableau 22 : Répartition globale	47
Tableau 23 : Indicateurs de performance relatifs à la connaissance du patrimoine	55
Tableau 24 : Indicateurs de performance	56

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Le Territoire d'Est Ensemble et les niveaux de pression	8
Figure 2 : Origine d'eau de consommation du territoire d'Est Ensemble	16
Figure 3 : Points d'autosurveillance	19
Figure 4 : La dureté de l'eau à Bondy	21
Figure 5 : Réseau d'eau potable pour le territoire d'Est Ensemble.....	25
Figure 6 : Evolution annuelle du volume consommé de 2022 à 2024	27
Figure 7 : Taux d'intervention par fuite enregistrée	31
Figure 8 : Interventions réalisées par commune : Comparatif Journée / Astreinte.....	35
Figure 9 : Cartographie des fontaines publiques en accès gratuit sur le territoire d'Est Ensemble	36
Figure 10 : Évolution des appels reçus, traités et du taux de réponse par période.....	41
Figure 11 : Durée moyenne de communication et de file d'attente par période	41
Figure 12 : Types des Appels	43
Figure 13 : Suivi des Appels (Astreinte nuit hors Week-end).....	45
Figure 14 : Suivi des Réclamations	46
Figure 15 : Prix de l'eau potable pour les particuliers.....	49
Figure 16 : Comparaison du prix de l'eau entre la Régie et le SEDIF.....	50

EDITO

L'an I de la régie publique de l'eau.

Ce rapport permet de partager les bons résultats de la première année de la régie publique de l'eau d'Est Ensemble, opérationnelle depuis le 1er janvier 2024.

Le passage en régie s'est d'abord traduit par des tarifs socialement et écologiquement innovants : abonnement gratuit, tranche gratuite de 10 m3 par an et par ménage pour l'eau potable, puis une vraie progressivité : plus on consomme, plus on paie.

La facture globale (qui comprend l'eau, l'assainissement et taxes) est moins chère que si nous étions restés au Syndicat des eaux d'Île-de-France - Veolia et ce, quelque soit sa consommation annuelle. Nous avons une des eaux les moins chères, si ce n'est la moins chère d'Île-de-France.

L'eau potable représente environ 25% de la facture. La baisse de la part eau potable absorbe ou atténue fortement les hausses des autres parties de la facture (assainissement et redevances diverses de l'agence de l'eau). Notre tarification de l'eau potable agit comme un **bouclier tarifaire**.

La grande majorité des habitant.es (par exemple, pour une consommation annuelle égale ou inférieure à 80 m3) a même bénéficié d'une baisse de sa facture globale d'une année sur l'autre.

Nous constatons en 2024 **une baisse significative de la consommation d'eau potable** : -2,33% pour l'ensemble du territoire avec des pointes à -7,90% à Bagnolet, -7,47% à Pantin ou -6,79% aux Lilas ! Et ce, malgré une augmentation du nombre d'abonné.es (+2,54%) et du nombre d'habitant.es. (+5,78% à Bagnolet). Certes, tout cela s'inscrit dans une tendance nationale à la baisse, déjà constatée en 2023. Mais on peut penser que notre tarification y contribue aussi.

Moins de recettes mais, libérée de la rente à verser à Veolia, **la régie a fait plus** dans tous les domaines. **16 nouvelles fontaines** ont été installées dans l'espace public, favorisant le droit à l'eau pour tous. La régie a renouvelé 0,78% de son réseau de canalisation d'eau potable, à comparer au 0,4% annuel réalisé par le Syndicat des eaux d'Île-de-France - Veolia depuis 2010.

Notre engagement de proximité avec les usagers s'est concrétisé par l'ouverture d'un accueil physique et par le renforcement du service de réponse aux appels et aux mails devant la forte demande générée par le changement de système.

La masse salariale représente à peine 3,7% du budget, loin des prévisions apocalyptiques de certains ! Parmi nos salarié.e.s, il y a **40% de femmes**, un chiffre élevé pour un service technique ; **¼ habitent Est Ensemble**.

Un premier bilan encourageant en tout point : nous allons continuer et faire encore mieux !

Jean-Claude Oliva,

Vice-président d'Est Ensemble

Président de la régie Eau publique par Est Ensemble

PREAMBULE

Le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) public d'eau potable est une **obligation réglementaire** instauré par Décret n° 95-635 du 6 mai 1995 pour assurer **une meilleure transparence sur les services d'eau et d'assainissement** vis-à-vis de l'assemblée délibérante et de l'utilisateur.

Cette obligation a été renforcée par le **Décret n° 2007-675 du 2 mai 2007** (annexes V et VI des articles D2224-1 à D2224-3 du CGCT) qui introduit les **indicateurs de performance des services**.

Tout renseignement concernant la réglementation en vigueur et la définition et le calcul des différents indicateurs peut être obtenu sur le site : www.services.eaufrance.fr

Le Rapport sur le Prix et la Qualité du Service (RPQS) public d'eau potable est un document à destination du public qui **rend compte du prix et de la qualité du service d'eau potable rendu aux usagers pour l'année écoulée**.

Il est consultable, après validation par le Conseil de Territoire, dans toutes les Mairies, dans les locaux de l'Etablissement Public Territorial et sur le site internet d'Est Ensemble (www.est-ensemble.fr).

Ce document est présenté à la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) du 29 septembre 2025 puis approuvé par le Conseil de Territoire d'Est Ensemble du 14 octobre 2025.

Il est également présenté au Conseil d'Administration de la régie publique de l'eau et de l'assainissement d'Est Ensemble, Eau publique par Est Ensemble.

Il est à noter qu'il s'agit du **premier Rapport sur le Prix et la Qualité du service public d'eau potable réalisé par Est Ensemble sur la base des éléments de la Régie publique d'eau potable et d'assainissement d'Est Ensemble** appelée Eau publique par Est Ensemble.

FAITS MARQUANTS 2024

- ✓ **Première année de mise en œuvre de la régie de l'eau potable et de l'assainissement**, une régie qui s'est renforcée en moyens humains et techniques et qui s'est professionnalisée au cours de l'année 2024.
- ✓ **Première année de mise en œuvre d'une tarification sociale de l'eau** avec un abonnement gratuit, les 10 premiers m³ gratuits puis 6 tranches progressives en coût en application au principe « Plus on consomme, plus on paie ».
- ✓ **Les premières factures d'eau ont été émises par la Régie en avril 2024** pour un total de 107 318 455 factures émises au 13 décembre 2024.
- ✓ La **consommation d'eau** des abonnés sur le territoire d'Est Ensemble s'élève à 22,5 Mm³, enregistrant une légère **diminution de – 2,33 %** par rapport à 2023, parallèlement à une augmentation de 0,05 % de la population entre 2023 et 2024.
- ✓ Sur la période allant de janvier à septembre 2024 (perte des informations d'octobre à décembre 2024 suite à un bug informatique), **978 fuites ont été enregistrées pour 1 661 interventions** sur le territoire d'Est Ensemble.
- ✓ Le **taux de renouvellement des réseaux d'eau potable a été de 2,76 % en 2024**.
- ✓ **Premières actions de sensibilisation** notamment :
 - lors de croisières pour l'été du canal,
 - des rencontres d'habitants en « pied d'immeuble » via un stand à Montreuil,
 - l'inauguration de la fontaine du terrain Pêche-Mêle à Montreuil,
 - lors de la journée du climat à Pantin
 - ou encore l'animation d'un stand dans la bibliothèque Elsa Triolet à Pantin dans le cadre du village zéro déchet.

1. PRESENTATION DU TERRITOIRE DESSERVI

Est Ensemble est un Etablissement Public Territorial de la Métropole du Grand Paris qui regroupe 9 communes : Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré-Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin et Romainville.

Les missions du service public d'eau potable territorial concernent uniquement **la distribution de l'eau potable aux abonnés** sur l'ensemble du territoire d'Est Ensemble réparti en 3 niveaux de pression.

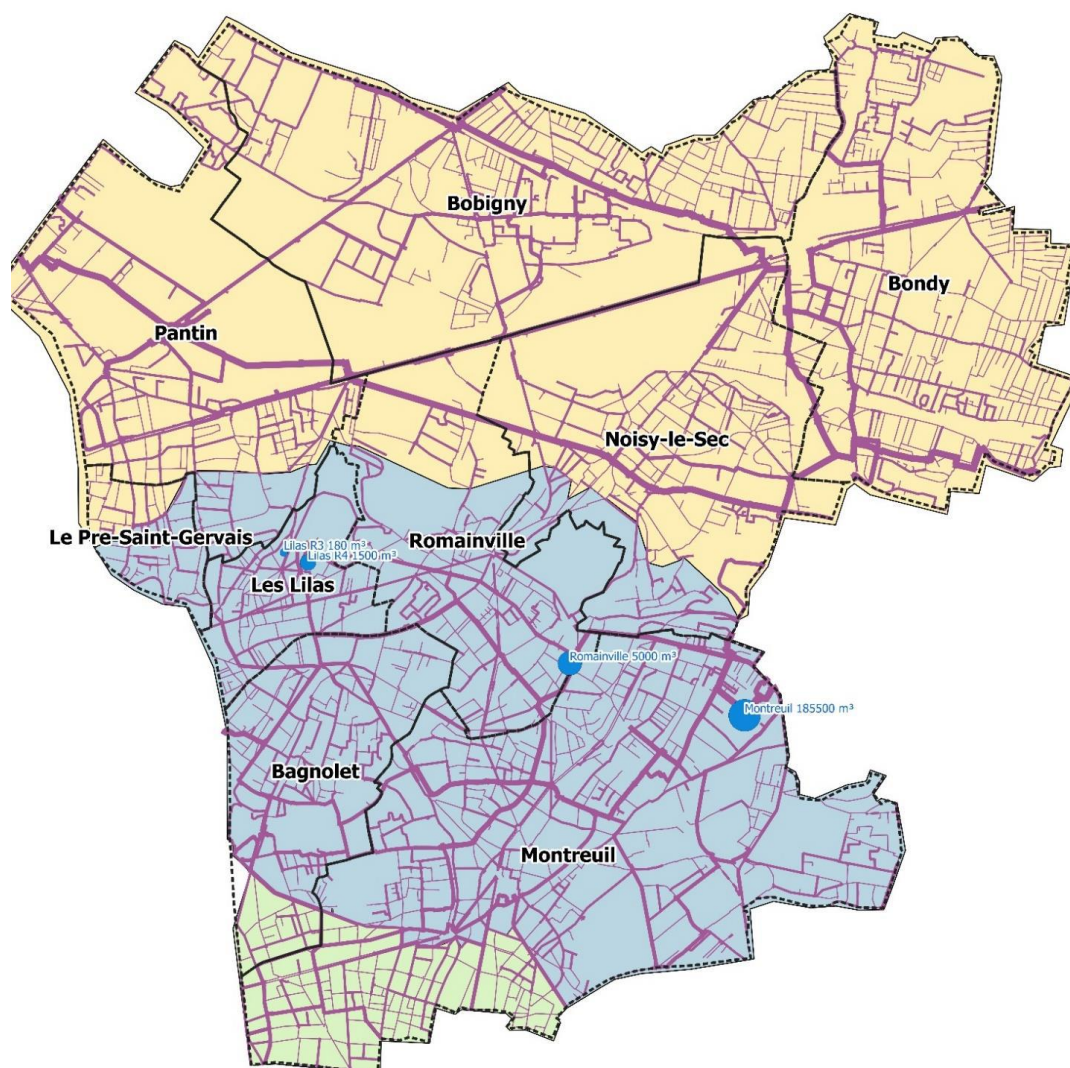


Figure 1 : Le Territoire d'Est Ensemble et les niveaux de pression

-  Etages de pression
-  Canalisations d'eau potable
-  Réservoirs d'eau potable

2. ORGANISATION DU SERVICE

2.1 Les évolutions organisationnelles

Le 19 décembre 2017, le conseil de territoire d'Est Ensemble a décidé de ne pas adhérer au SEDIF (syndicat des eaux d'Ile-de-France) à compter du 1er janvier 2018.

Pour assurer la continuité du service public de l'eau et permettre à Est Ensemble de poursuivre sa réflexion, une convention de coopération a été mise en place entre Est Ensemble et le SEDIF.

La réflexion a abouti à une gestion contractuelle avec deux autorités organisatrices à compter du 1er janvier 2021 :

- Le SEDIF
- Est Ensemble pour 7 communes (hors Bobigny & Noisy le Sec).

Les communes de Bobigny et Noisy le Sec sont sorties du SEDIF et Est Ensemble est donc Autorité organisatrice du service public de distribution de l'eau potable sur l'ensemble de son territoire depuis le 1^{er} janvier 2022.

Pour l'exercice de cette compétence, et par délibération de son Conseil de Territoire en date du 1^{er} juillet 2022, Est Ensemble a créé une régie publique d'eau potable et d'assainissement (« Eau publique par Est Ensemble ») dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, en application des articles L. 2221-1, L. 2221-4 et L. 2221-10 du code général des collectivités territoriales. Ses statuts ont été déposés en Préfecture de Bobigny le 9 décembre 2022.

Depuis le 1^{er} janvier 2023, Est Ensemble, en tant qu'Autorité Organisatrice, a fixé à la régie publique, désignée sous le nom d'Eau publique par Est Ensemble, sous le SIRET 92322818300011, les objectifs clés suivants :

- **Offrir un service de proximités optimisé** pour les habitants, usagers et abonnés.
- **Mettre en place une tarification sociale et environnementale pour l'eau potable**, ainsi qu'une redevance d'assainissement alignée sur les besoins en investissements.
- **Assurer une gestion rigoureuse des investissements dans les infrastructures liées à l'eau potable et à l'assainissement.**
- Garantir une **distribution d'eau potable et une collecte des eaux usées pluviales de qualité.**

Au 1^{er} janvier 2024, la Régie de l'eau potable et de l'assainissement d'Est Ensemble a pris en gestion le réseau de distribution selon les accords passés par le SEDIF de sortie de son système de distribution, accords sur le patrimoine, la gestion, la gestion de crise et le prix de l'eau.

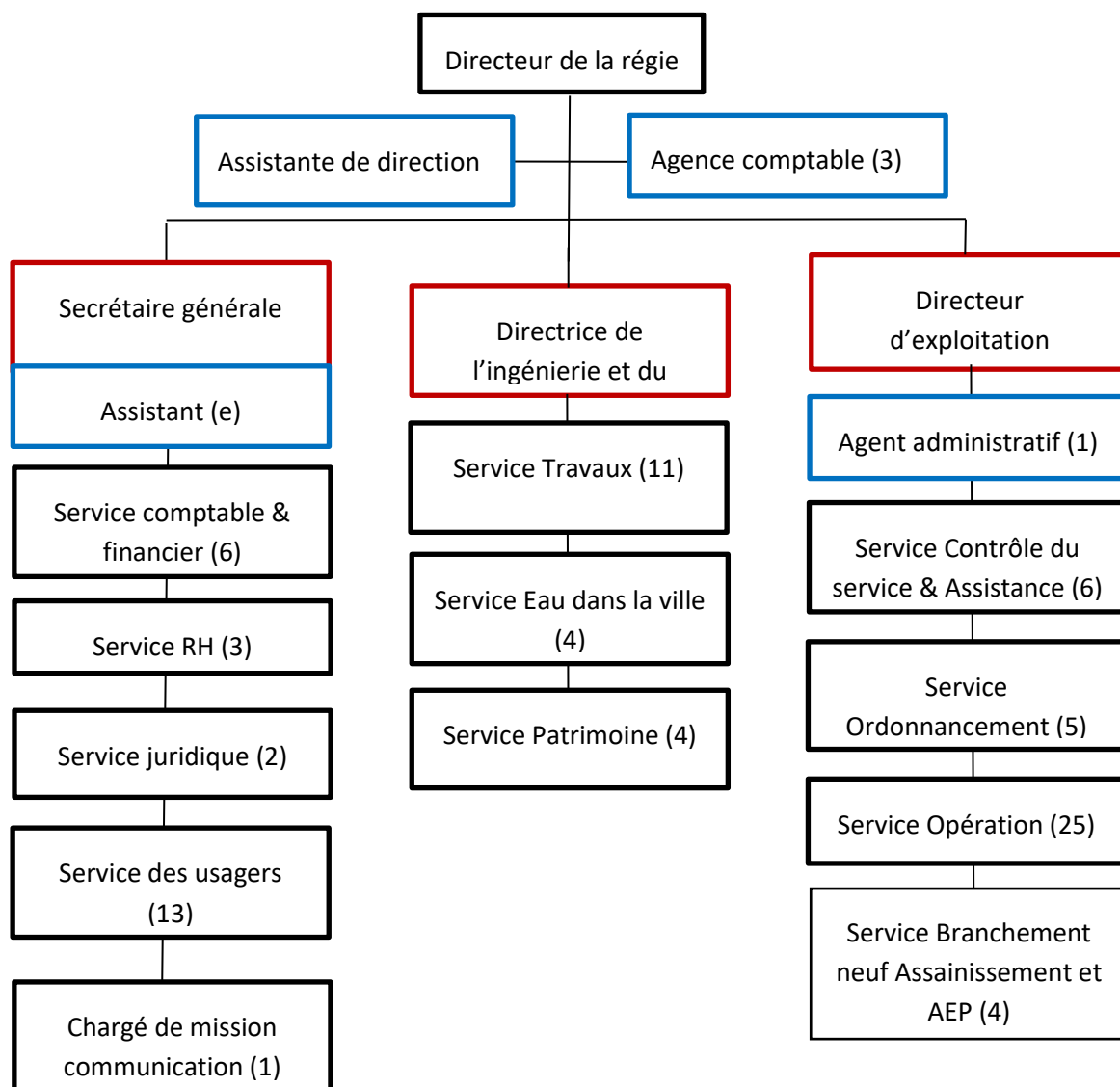
La première grille tarifaire de l'eau potable a été approuvée lors du Conseil de territoire du 28 novembre 2023. Cette grille prévoit pour les particuliers un abonnement gratuit et une allocation de 10 premiers m³ gratuits, suivis d'un tarif progressif par tranche de consommation excédentaire. Les industries et les collectivités bénéficient également d'un abonnement gratuit mais ensuite un tarif unique du premier au dernier m³ consommé. Sa mise en application a été réalisée dès le 1^{er} janvier 2024.

2.2 Les moyens organisationnels

L'autorité organisatrice est sous l'autorité de la directrice générale des services d'Est Ensemble, déléguée à la directrice générale adjointe des services techniques. Elle pilote la politique de l'Eau et de

l'Assainissement, donne les objectifs à atteindre à la régie et fixe la tarification de l'eau potable et la redevance d'assainissement.

Au 1^{er} janvier 2024, l'organigramme de la régie est le suivant :



2.3 Les missions du service public de l'eau potable

Est Ensemble, en tant qu'Autorité Organisatrice :

- **Décide** des orientations stratégiques relatives au service et au patrimoine.
- **Contrôle** la régie publique d'eau potable et d'assainissement en s'assurant de la bonne gestion de son patrimoine et de la qualité du service rendu aux abonnés.
- **Valide** les investissements pour l'alimentation en eau potable, pour la pérennisation et le renouvellement du patrimoine et l'accompagnement de nouveaux projets urbains.

La Régie a en charge :

- D'assurer :
 - **L'achat d'eau** et sa distribution aux abonnés ;
 - **La gestion de la relation avec les abonnés du service**, conformément aux dispositions du Règlement de service.
- De maintenir l'ensemble des **installations dans un bon état de marche et d'entretien**.
- **De réaliser un programme d'investissements** contrôlé par Est Ensemble.

2.5 Les moyens organisationnels de réalisation des prestations

En 2024, le service a été géré par la Régie (maîtrise d'ouvrage de travaux et exploitant) qui peut passer des marchés de prestations de service et de travaux en complément de ses propres prestations, notamment pour assurer :

- Les interventions d'urgence pendant les heures ouvrables ;
- Les recherches de fuites et travaux de réparation suite à une demande expresse de l'astreinte 7j/7 et 24h24 de la Régie. Un agent de la régie spécialiste en ordonnancement, un cadre pour les décisions et un agent d'exploitation de terrain sont joignables en dehors des heures ouvrables via le numéro vert - 0 805 058 058 ;
- La maîtrise d'œuvre de certaines opérations de travaux ;
- Certaines prestations de maintenance des réseaux d'eau potable ;
- Les analyses d'eau potable.

La maîtrise d'œuvre des travaux est principalement assurée par des prestataires externes. Elle est assurée en interne pour les travaux urgents et pour des travaux programmés ou complexes.

Les marchés de prestations de services ou de travaux utilisés en 2024 sont présentés dans le tableau suivant.

Tableau 1: Marchés en cours en 2024

N° Marché	N° lots	Désignations	Entreprises	Durée reconductible ou non	Date de fin de marché avec reconduction
23.AO.RPEA.04	Lot n°2 : Maîtrise d'œuvre des travaux de création / réhabilitation et de réalisation des ouvrages d'assainissement non visitables (DN<1600), d'eau potable et ouvrages annexes	Maîtrise d'œuvre des travaux d'assainissement et d'eau potable	Artelia AVR + SAFEGE BERIm IRH + CCST SCE SETEC	1er janvier jusqu'au 31 décembre 2024 Reconduction tacite cinq fois par période successive d'un an, sans que la durée totale de l'accord-cadre ne puisse excéder la date du 31 décembre 2029.	31/12/2029
23.MS.RPEA.008	Accord-cadre n°21.AO.EA.034 - Lot 3 « travaux sur réseau d'eau potable »	Renouvellement des réseaux de distribution d'eau potable sur les communes du secteur 1 : Bobigny, Bondy, Les Lilas, Pantin et le Pré-Saint-Gervais	AXEO TP PARIS OUVRAGES HYDRAULIQUES	Durée allant de sa date de notification au titulaire jusqu'au terme de garantie de parfait achèvement du dernier chantier	-
23.MS.RPEA.009		Renouvellement des réseaux de distribution d'eau potable sur les communes du secteur 2 : Bagnole, Montreuil, Noisy-le-Sec, Romainville			-
23.AO.RPEA.010	-	Accord-cadre de maîtrise d'œuvre des travaux de mise en conformité des réseaux d'assainissement et d'eau potable sur le tracé du Grand Chemin	Le groupement d'entreprises : EGIS EAU (mandataire) / AVR INGENIERIE (cotraitant) ARTELIA	Durée initiale d'un an à compter de sa date de notification. Reconduction tacite 5 fois par période successive d'un an sans que sa durée totale ne puisse excéder six ans.	05/01/2030
23.MS. RPEA.15	Lot n°2 de l'accord-cadre n°23.AO. RPEA.04	Mission de maîtrise d'œuvre portant sur la réhabilitation du réseau unitaire et du réseau d'eau potable - Rue Proudhon Bobigny	SETEC HYDRATEC SAS	Achèvement à l'expiration du délai de GPA	
24.AO.RPEA.01	Lot n°1 : Pantin, Bobigny, Bondy	Travaux d'exploitation programmés et	SADE CGTH (mandataire) SETHA (cotraitant)	2 ans à compter du 01/07/2024 Reconduction tacite 4 fois d'un	01/07/2030

		non programmés (réparation de fuite) du réseau d'eau potable sur le territoire d'EE (3 lots)	SN MGCE (cotraitant)	an durée maximale du contrat est de 6 ans	
	Lot n°2 : Montreuil, Bagnolet		EIFFAGE GENIE CIVIL RESEAU (mandataire) TRAVAUX PUBLICS IDF (cotraitant)		
	Lot n°3 : PSG, Romainville, Les Lilas, Noisy-le Sec		CISE TP NORD OUEST		
24.MS. RPEA.02	Lot n°03 de l'accord-cadre n°21.AO.EA.034	Déploiement de fontaines d'EP sur Est Ensemble - fourniture de l'équipement et travaux de raccordement	SOGEA ILE DE France (mandataire) VALENTIN ENVIRONNEMENT (cotraitant)	Durée ferme de 2 ans à compter de sa notification Pas de reconduction	16/04/2026
24.3D. RPEA.03	-	Achat de fontaines d'EP	Urbana	-	-
24.PA. RPEA.05	Lot n°1 : Travaux de réhabilitation des réseaux d'assainissement et d'eau potable pour le secteur : place Anna Politkovskaia, rue Pépin, place du village de l'amitié, rue des soucis, rue Eugène Varlin, rue Pierre de Montreuil, rue Gaston Monmousseau	Accord cadre à bons de commande de travaux assainissement et d'eau potable spécifique au Grand Chemin (2 lots)	VALENTIN (mandataire groupement solidaire) SOGEA IDF (cotraitant)	1 an à compter de sa notification. Reconduction tacite cinq fois par période d'un an,	13/06/2030
	Lot n°2 : Travaux de réhabilitation des réseaux d'assainissement et d'eau potable pour le secteur : place de l'église, rue de l'église, rue de la Convention, rue Alexis Lepere, rue Buffon, rue Hoche (de Pasteur à Denis Couturier)		AXEO TP POH (mandataire) TERAS SAS (cotraitant)		
24.MS.RPEA.17	Lot n°1 de l'accord-cadre n°23.AO.RPEA.04 relatif à la Maîtrise d'œuvre des travaux de création / réhabilitation et de réalisation des ouvrages d'assainissement non visitables (DN < 1600),	Dévoiemet et renforcement de plusieurs conduites de distribution d'eau potable en lien avec des projets d'aménagement (Bobigny,	ARTELIA Département Eau & Génie Urbain	Achèvement à l'expiration du délai de GPA	Expiration du délai de GPA

	d'eau potable et ouvrages annexes.	Montreuil, Noisy-le-Sec)			
	Lot n°2 de l'accord-cadre n°23.AO.RPEA.04 relatif à la Maîtrise d'œuvre des travaux de création / réhabilitation et de réalisation des ouvrages d'assainissement non visitables (DN < 1600), d'eau potable et ouvrages annexes.		IRH Ingénieur (mandataire du groupement IRH Ingénieur et CCST)		
24.AO.RPEA.19	Plusieurs lots/prestation : - exploitation - automate - maintenance électro mécanique - génie civile	Exploitation et intervention d'urgence sur site des Lilas, AB30 à partir du 1er janvier 2025	VEOLIA	2 ans à compter de la date de notification Reconductible deux fois par période successive d'un an, sans que la durée totale du marché ne dépasse quatre ans.	-
24.PA.RPEA.22	-	Sureté et intrusion de la Station des Lilas Télésurveillance et Intervention en cas d'intrusion	SCUTUM PREMIUM SERVICES	Un an (1er janvier 2025 jusqu'au 31 décembre 2025) Reconductible trois fois par période successive d'un an, sans que la durée totale de l'accord-cadre ne dépasse le 31 décembre 2028	-

2.4 Perspectives d'Amélioration et Développements Futurs

La **consolidation de la compétence Eau potable** est une priorité car elle n'est exercée que depuis le 1^{er} janvier 2024.

L'amélioration du service passe nécessairement par une **bonne utilisation des outils informatiques** à disposition de la Régie. L'ensemble des outils logiciels relatifs à la relation aux usagers, à la gestion financière ou encore à la télérelève a été créé en fin d'année 2023 ou début d'année 2024 et ont fait l'objet de vérification, de consolidation et de modifications de leurs paramétrages tout au long de l'année. Ils devront pouvoir évoluer afin de répondre aux nouveaux besoins identifiés et à l'organisation stabilisée de la régie en 2025.

La **modernisation du système d'information géographique (SIG) et la création d'une gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO)** doivent également être lancées en 2025 afin d'aider à la planification technique des travaux de toutes sortes.

Enfin, **l'amélioration de la relation aux usagers** est également une priorité donnée pour 2025, ce qui passe notamment par la facturation sans erreur (les factures de 2024 ont souffert de nombreuses erreurs) et dans les délais, une réponse rapide aux appels et mails/courriers, une bonne information des abonnés lors des fuites et des délais réduits de traitement des demandes de raccordements.

3. ORIGINE ET QUALITE DE L'EAU

3.1. Origine de l'eau potable

En 2024, Est Ensemble a acheté l'eau en gros au SEDIF, le syndicat des eaux d'Ile de France, par convention en date de 2022. Cette convention d'achat d'eau en gros a été avenantée en 2024 pour tenir compte des ouvrages réellement en patrimoine Est Ensemble et en exploitation par la régie. Par ailleurs, une convention a été établie en 2022 avec Eau de Paris, avenantée également en 2024, afin d'acheter de l'eau potable à Eau de Paris dès 2025.

Sur la même année, le SEDIF a produit 288 216 906 m³ d'eau potable sur ses trois usines principales et ses quatre usines à puits. Plus spécifiquement, l'usine de Neuilly sur Marne a produit environ 120 Mm³ en un an.

Pour mémoire, le besoin du territoire complet d'Est Ensemble est estimé à **22,5 Mm³** par an soit environ 19% de la production annuelle de l'usine de Neuilly sur Marne.

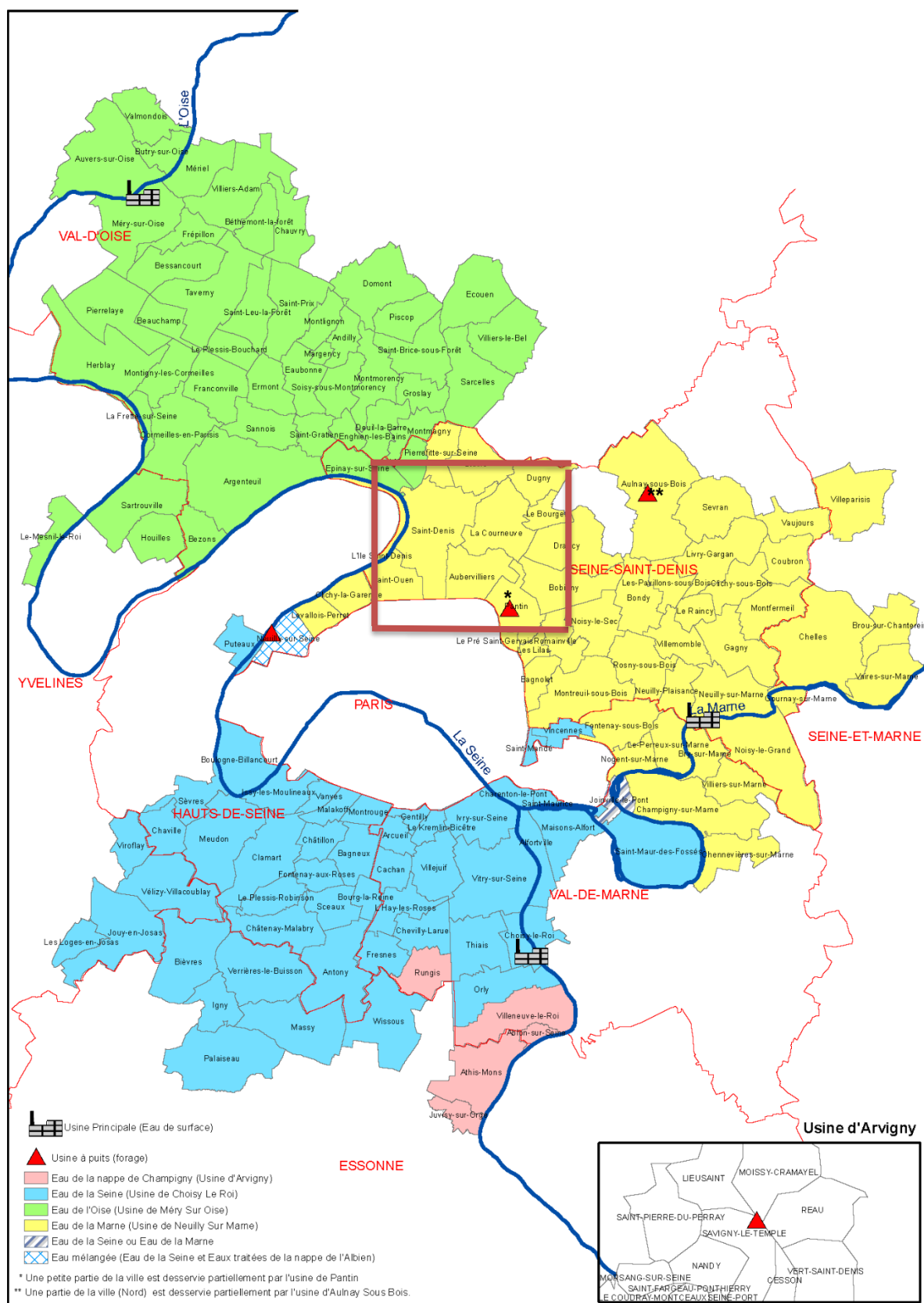


Figure 2 : Origine d'eau de consommation du territoire d'Est Ensemble

3.2. Sécurisation de l'approvisionnement

La sécurité d'approvisionnement est actuellement garantie sur la base de plusieurs dispositions mises en place par le SEDIF :

- Ses trois usines principales puisent dans trois ressources distinctes : Seine, Marne et Oise.
- La capacité nominale de production de ces trois usines est significativement supérieure aux besoins de consommation. En situation normale, une des trois usines peut ponctuellement être arrêtée sans mettre en péril la continuité d'alimentation.
- Des conduites dites « principales ou feeders » permettent de réaliser des échanges d'eau entre les zones d'influence des trois usines principales.

De plus, des interconnexions permettent d'échanger des volumes importants avec **Eau de Paris**.

Une convention de secours a d'ailleurs été signée par les trois autorités organisatrices que sont la Ville de Paris, le SEDIF et Est Ensemble ainsi que par leur « exploitant » respectif Eau de Paris, Franciliane et Eau publique par Est Ensemble en 2024, garantissant un secours sur toute la zone interconnectée.

Enfin, le territoire d'Est Ensemble peut bénéficier en **ultime secours** de la capacité de **l'usine de Pantin** qui produit de l'eau potable à partir des nappes de l'Albien et de l'Yprésien. L'eau produite est refoulée dans le réseau de 1ère élévation. Les forages sont au nombre de trois à l'Yprésien et d'un à l'Albien. L'usine à puits de Pantin a produit **320 591 m³ en 2024** (contre 508 184 m³ en 2023). À noter que depuis 2024, il a été diagnostiqué la présence de sulfate sur un des puits, ce qui place la capacité maximale des puits à 900 m³ par jour.

3.3. Qualité d'eau

La qualité de l'eau distribuée représente un enjeu majeur de santé publique et fait l'objet d'une **surveillance rigoureuse sur l'ensemble du territoire**.

En 2024, cette surveillance a été menée conjointement par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et la Régie via un prestataire. Les prélèvements ont été effectués sur l'ensemble du réseau, en des points stratégiques représentatifs de la distribution, afin d'assurer un suivi fiable et continu de la qualité de l'eau.

Cette section présente les principaux résultats analytiques, les exigences réglementaires applicables ainsi que les retours des usagers.

- Analyses Agences régionale de la Santé (ARS)

La qualité de l'eau distribuée sur le territoire fait l'objet d'une surveillance rigoureuse assurée par l'Agence Régionale de Santé (ARS). Celle-ci effectue des contrôles sanitaires quotidiens afin de garantir aux consommateurs une qualité optimale de l'eau du robinet. Entre janvier et décembre 2024, environ 340 résultats d'analyses ont été reçus de la part de l'ARS. Les prélèvements sont réalisés sur 133 points répartis sur l'ensemble du territoire, choisis pour leur représentativité.

Tableau 2 : Nombre d'Analyses Réalisées en 2024 par l'ARS

Communes	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Jui	Juil	Aou	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
Bagnolet	0	3	2	7	2	2	4	1	4	3	4	1	33
Bobigny	3	4	4	2	4	4	1	2	4	4	4	2	38
Bondy	2	4	4	5	3	4	2	2	6	4	4	3	43
Les Lilas	1	2	1	2	1	4	2	0	3	2	2	2	22
Montreuil	4	10	7	8	5	14	6	3	6	8	9	7	87
Noisy Le Sec	1	4	3	3	3	2	1	2	4	5	4	3	35
Pantin	0	5	4	3	4	4	4	0	6	7	5	5	47
Pré Saint Gervais	1	2	2	1	2	0	1	1	0	2	2	1	15
Romainville	1	1	2	2	2	2	0	1	2	2	4	2	21
TOTAL	13	35	29	33	26	36	21	12	35	37	38	26	341

- Autosurveillance du réseau

La RPEA dispose d'un **programme d'autosurveillance de la qualité de l'eau**, essentiel pour :

- Compléter les contrôles réalisés par l'ARS ;
- Détecter rapidement toute anomalie ;
- Assurer la conformité réglementaire et garantir une eau distribuée de qualité via une surveillance continue ;
- Maintenir la transparence et renforcer la confiance auprès des usagers.

Points d'Autosurveillance sur le réseau d'Est Ensemble

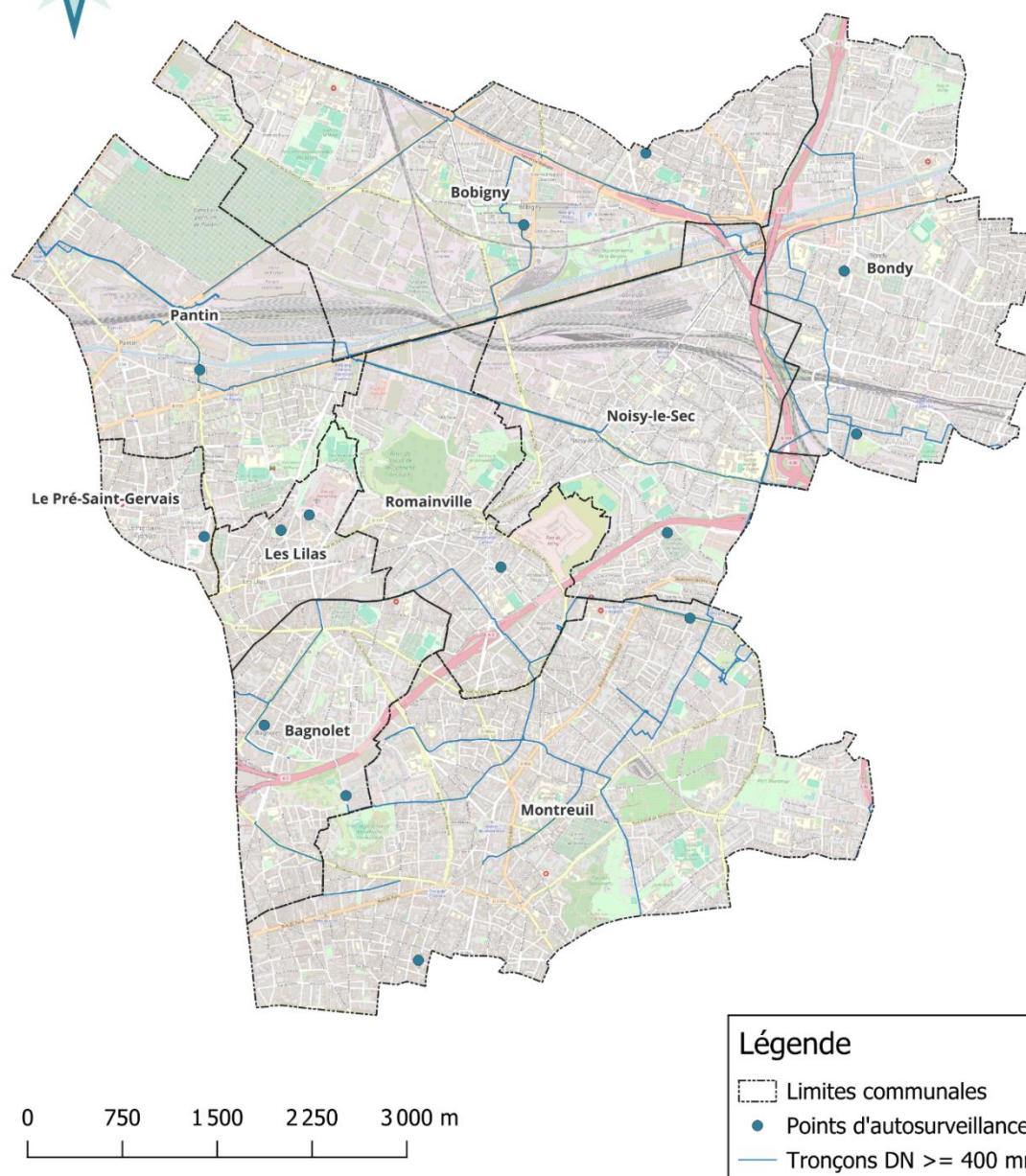


Figure 3 : Points d'autosurveillance

À cet effet, un marché a été conclu avec un laboratoire pour la réalisation des prestations suivantes : prélèvements, acheminement, analyses, émission des résultats et recommandations portant sur les eaux potables, les eaux de surface ainsi que les rejets d'eaux non domestiques.

Une campagne de prélèvements est effectuée par ce laboratoire sur 15 points représentatifs du réseau. Quatre types d'analyses sont réalisées :

- CT : Résidus de chlore libre et total, ainsi que turbidité ;
- Bactéries : Coliformes, Escherichia coli, Entérocoques, SBASR (Staphylocoques à coagulase positive) et germes totaux ;
- THM : Composés organohalogénés volatils chlorés (Trihalométhanes) ;
- HAA : Acides haloacétiques (acide chloracétique, dichloroacétique, etc.).

Ci-dessous, la liste complète des points de prélèvements :

Tableau 3 : Nombre d'analyses réalisées en 2024 en autosurveillance par EUROFINs

Communes	Jan	Fev	Mar	Avr	Mai	Jui	Juil	Aou	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
Bagnolet	/	0	0	0	1	4	4	1	7	7	4	2	30
Bobigny	/	3	3	2	4	8	8	4	4	4	4	4	48
Bondy	/	7	6	5	4	12	12	4	9	9	6	4	78
Les Lilas	/	9	7	4	6	9	7	3	7	7	4	3	66
Montreuil	/	6	3	4	8	11	9	3	7	7	6	3	67
Noisy Le Sec	/	3	3	3	1	4	4	1	2	2	2	1	26
Pantin	/	3	4	5	7	8	8	3	5	5	3	3	54
Pré Saint Gervais	/	4	3	3	3	4	4	1	4	4	2	1	33
Romainville	/	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		35	29	26	34	60	56	20	45	45	31	21	402

L'eau distribuée respecte l'ensemble des exigences réglementaires en vigueur pour tous les paramètres analysés.

- PFAS

La **réglementation** relative au contrôle des substances PFAS (substances perfluoroalkylées et polyfluoroalkylées) dans l'eau potable a été introduite en 2020 par une directive européenne, puis transposée en droit français entre fin 2022 et début 2023.

Cette réglementation impose aux PRPDE (Personnes Responsables de la Production et de la Distribution des Eaux) d'intégrer ces analyses dans les programmes de contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine à compter du 1er janvier 2026.

La Régie s'engage également à intégrer ces analyses dans son programme d'autosurveillance.

Parmi les différentes molécules PFAS, 20 ont été identifiées comme présentant un potentiel toxique pour la santé humaine et feront désormais l'objet de contrôles réguliers afin d'appliquer la nouvelle réglementation. La sélection de ces substances se fonde sur leur prévalence environnementale, leur persistance et leur toxicité potentielle.

Les 20 PFAS identifiées à cet effet sont :

- Acide perfluorobutanoïque (PFBA)
- Acide perfluoropentanoïque (PFPeA)
- Acide perfluorohexanoïque (PFHxA)
- Acide perfluoroheptanoïque (PFHpA)
- Acide perfluorooctanoïque (PFOA)
- Acide perfluorononanoïque (PFNA)
- Acide perfluorodécanoïque (PFDA)
- Acide perfluorooctane sulfonique (PFOS)
- Acide perfluorononane sulfonique (PFNS)
- Acide perfluorodécane sulfonique (PFDS)

- Acide perfluoroundécanoïque (PFUnDA)
- Acide perfluorododécanoïque (PFDoDA)
- Acide perfluorotridécanoïque (PFTrDA)
- Acide perfluorobutanesulfonique (PFBS)
- Acide perfluoropentanesulfonique (PFPeS)
- Acide perfluorohexane sulfonique (PFHxS)
- Acide perfluoroheptane sulfonique (PFHpS)
- Acide perfluorooctane sulfonique (PFOS)
- Acide perfluorononane sulfonique (PFNS)
- Acide perfluorodécane sulfonique (PFDS)

• Retours usagers sur la qualité de l'eau

La **dureté de l'eau** correspond à la concentration en minéraux, principalement le calcium et le magnésium. Ces éléments n'impactent pas directement la qualité sanitaire de l'eau et ne constituent pas un critère de potabilité. Cependant, ce paramètre suscite fréquemment des interrogations de la part des usagers. Une estimation de la dureté de l'eau pour chaque commune est disponible sur le site internet : durete-eau.fr.

Exemple :



Figure 4 : La dureté de l'eau à Bondy

Des **eaux troubles et de couleur jaune** peuvent également être signalées. Dans la majorité des cas, ce type de signalement intervient lors de travaux sur le réseau d'AEP, entraînant un décrochage de particules

dans les canalisations. Si le dysfonctionnement ne peut être attribué aux travaux, une analyse de potabilité est alors programmée.

- Suivi en continu de la qualité de l'eau sur 4 paramètres

L'ensemble du territoire est équipé d'une quinzaine de **sondes de type KAPTA**, permettant la mesure continue de quatre paramètres clés de la qualité de l'eau distribuée :

- Chlore actif (mg/L) ;
- Conductivité (µS/cm) ;
- Pression relative (bars) ;
- Température (°C).

Les données sont enregistrées toutes les 10 minutes. Ensuite, trois niveaux de granularité sont disponibles pour l'affichage des données : minute, heure et jour. Chaque sonde est paramétrée avec des seuils d'alerte, déclenchant une notification en cas de dépassement afin de garantir une surveillance proactive du réseau.

Tableau 4 : Bilan alerte seuil KAPTA 2024

Capteur	Nombre d'alerte	Pourcentage
176_PANTIN	302	20,6%
77_BOBIGC	290	19,8%
161_ROMAI	218	14,9%
209_MONTR	162	11,1%
174_Lilas	148	10,1%
169_MONTR	65	4,4%
272_ROMAI	65	4,4%
173_BONDY	62	4,2%
218_BAGNOC	47	3,2%
68_BAGNOC	47	3,2%
211_LILAS	43	2,9%
232_NOISE	15	1,0%

Les capteurs 176_PANTIN et 77_BOBIGC présentent les pourcentages d'alerte les plus élevées.

Les alertes du capteur 77_BOBIGC sont observées toute l'année, principalement en avril, août et décembre. Les alertes du capteur 176_PANTIN sont également observées toute l'année. La majorité des capteurs connaissent des alertes en été (juin, juillet, août) et en octobre.

On comptabilise 1 464 alertes liées au dépassement des seuils issues des sondes KAPTA pour l'année 2024. Toutefois, **ce nombre ne témoigne pas d'une mauvaise qualité de l'eau sur le territoire**. En effet, 82,2 % des alertes correspondent à des dépassements des seuils de chlore qui sont ponctuelles et durent au maximum

quelques heures. La chute rapide du taux de chlore peut être multi causale : elle résulte d’une combinaison entre la qualité de l’eau, les conditions d’exploitation du réseau, l’état des matériaux, la température et de la possible survenue d’événements ponctuels comme les travaux ou les pollutions accidentelles.

Les principales raisons responsables de ces variations de chlore sont probablement celles-ci :

- **Présence élevée de matière organique ou inorganique** : Le chlore réagit rapidement avec les matières organiques naturelles (MON), les ions métalliques (notamment ferreux), ou d’autres composés présents dans l’eau ou sur les parois des canalisations, consommant ainsi le désinfectant de façon accélérée.
- **Température élevée de l’eau** : Une augmentation de la température accélère les réactions chimiques et biologiques, ce qui augmente la dégradation du chlore résiduel dans le réseau. Les pertes de chlore sont donc plus rapides lors des périodes chaudes.
- **Stagnation ou faible débit** : Un temps de séjour prolongé dans certaines parties du réseau (zones à faible circulation d’eau) favorise la décomposition du chlore, d’autant plus en présence de biofilms ou de dépôts.
- **Fluctuations d’exploitation** : Des modifications brutales du débit, des inversions de circulation ou des mélanges d’eaux de qualité différente peuvent provoquer des déséquilibres dans la distribution du chlore.

Tableau 5 : Tableau des pourcentages d'alerte par paramètre

Capteur	Nombre d'alerte	Pourcentage
Chlore	1 203	82,2%
Conductivité	120	8,2%
Pression	92	6,3%
Température	49	3,3%
Total	1 464	100%

- ⇒ Les alertes chlore sont plus nombreuses en période estivale (juin, juillet et août) du fait des facteurs présentés ci-dessus.
- ⇒ Sur 49 alertes température, 35 (71%) sont observées en juillet 2024.
- ⇒ Sur 120 alertes conductivité, 72 (60%) sont observées en octobre 2024.

4. CARACTERISTIQUES DU SYSTEME D'EAU POTABLE

4.1 Patrimoine d'Est Ensemble géré par la régie de l'eau potable et de l'assainissement

Sur le territoire d'Est Ensemble, le **linéaire de canalisations est de 552 km** réparti comme suit entre les différentes communes :

Commune	Linéaire de réseau par diamètre
Bagnolet	42205,124 m
Bobigny	75120,569 m
Bondy	71795,223 m
Le Pré Saint-Gervais	12183,815 m
Les Lilas	25876,058 m
Montreuil-sous-Bois	135911,546 m
Noisy-le-Sec	60485,529 m
Pantin	55354,048 m
Romainville	41538,27 m

Ce réseau permet d'alimenter **44 793 abonnés** pour un **nombre de compteurs de 46 893**.

Par ailleurs, le nombre total de **branchements est de 46 471** répartis comme suit entre les différentes communes :

Commune	Nombre de branchement
Bagnolet	3717
Bobigny	5215
Bondy	7327
Le Pré Saint-Gervais	1256
Les Lilas	2300
Montreuil-sous-Bois	13539
Noisy-le-Sec	5183
Pantin	3841
Romainville	4093

De plus, les **5 253 vannes** se répartissent comme suit :

Commune	Nombre de vanne
Bagnolet	437
Bobigny	721
Bondy	695
Le Pré Saint-Gervais	146
Les Lilas	310
Montreuil-sous-Bois	1362
Noisy-le-Sec	586
Pantin	598
Romainville	398

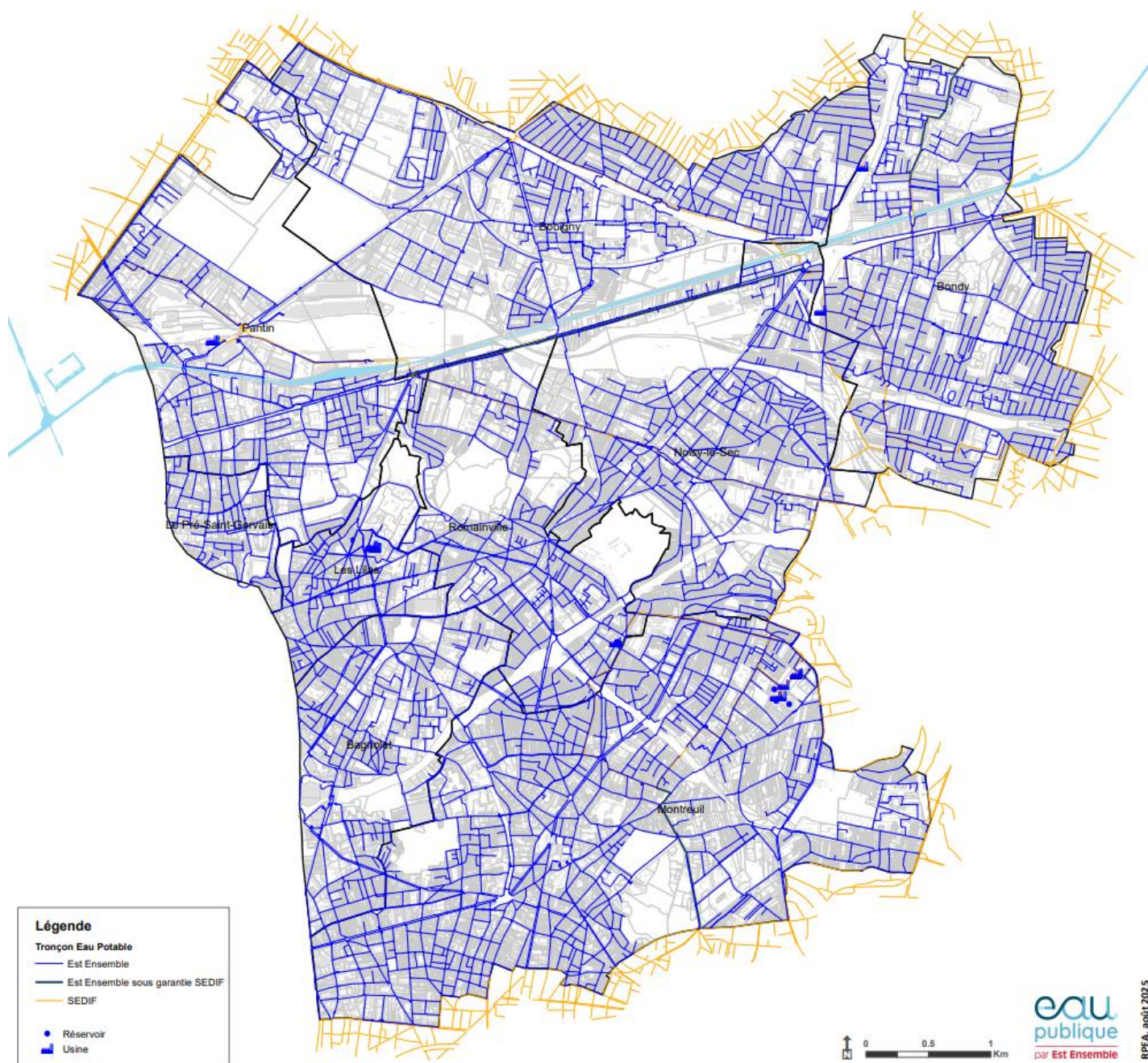


Figure 5 : Réseau d'eau potable pour le territoire d'Est Ensemble

4.2. Evolution de la population et du nombre d'abonnés

Entre 2023 et 2024, la **population totale a augmenté de 0.05 %**, passant de 440 811 à 441 048 habitants. Parallèlement, **le nombre total d'abonnés a connu une hausse de 2,54 %** passant de 43 680 à 44 793 abonnés.

Par exemple, Romainville a enregistré la plus forte augmentation de population (5,91%), comme l'année précédente sans une augmentation du nombre d'abonnés., alors que Bagnolet a une évolution de sa population qui est identique à l'évolution de son nombre d'abonnés.

L'habitat collectif nouvellement créé accueillant des habitants nouveaux explique que le nombre d'abonnés (bailleur ou syndic) suive la tendance de l'évolution de la population mais pas dans la même amplitude.

Tableau 6 : Evolution du nombre d'abonnés/d'usagers

Commune	Population 2023	Population 2024	Evolution de la population 2024 vs 2023	Nombre d'abonnés 2023	Nombre d'abonnés 2024	Variation nombre abonnés 2024 vs 2023
BAGNOLET	39 493	41 776	5,78%	3 181	3 349	5,28%
BONDY	53 067	51 066	-3,77%	8 045	8 116	0,88%
BOBIGNY	55 191	55 270	0,14%	5 257	5 312	1,05%
LES LILAS	23 589	23 262	-1,39%	1 931	1 967	1,86%
PRE SAINT GERVAIS	16 913	16 733	-1,06%	1 049	1 094	4,29%
MONTREUIL	112 027	110 758	-1,13%	11 975	12 418	3,70%
NOISY LE SEC	46 229	45 915	-0,68%	5 265	5 218	-0,89%
PANTIN	60 959	60 954	-0,01%	3 395	3 755	10,60%
ROMAINVILLE	33 343	35 314	5,91%	3 582	3 564	-0,50%
TOTAL	440 811	441 048	0,05%	43 680	44 793	2,54%

Sources population : Insee, RP1967 au RP1999 dénombremments, RP2006 au RP2022 exploitations principales.

4.3. Volumes consommés

En 2024, **le volume consommé est de 22 250 064 m³, soit une diminution de 2,33 %** par rapport à 2023. Les consommations autorisées correspondent à l'eau consommée autorisée, avec ou sans comptage, aux volumes vendus en gros et aux volumes utilisés pour les besoins du réseau.

Seules les communes de Bobigny, Bondy, Montreuil enregistrent une très légère augmentation du volume consommé, Pantin, Les Lilas et Bagnolet enregistre des fortes baisses entre 6,79% et 7,90%.

Tableau 7 : Evolution du volume consommé

Commune	Volume (m3) 2023	Volume (m3) 2024	Variation 2023 vs 2024
Bagnolet	2 160 341	1 989 668	-7,90%
Bobigny	2 947 642	2 995 749	1,63%
Bondy	2 617 031	2 655 500	1,47%
Le Pré-Saint-Gervais	784 923	754 934	-3,82%
Les Lilas	1 128 869	1 052 189	-6,79%
Montreuil	5 667 193	5 680 564	0,24%
Noisy-le-Sec	2 232 469	2 169 329	-2,83%
Pantin	3 563 740	3 297 556	-7,47%
Romainville	1 678 426	1 654 576	-1,42%
Total	22 780 634	22 250 064	-2,33%

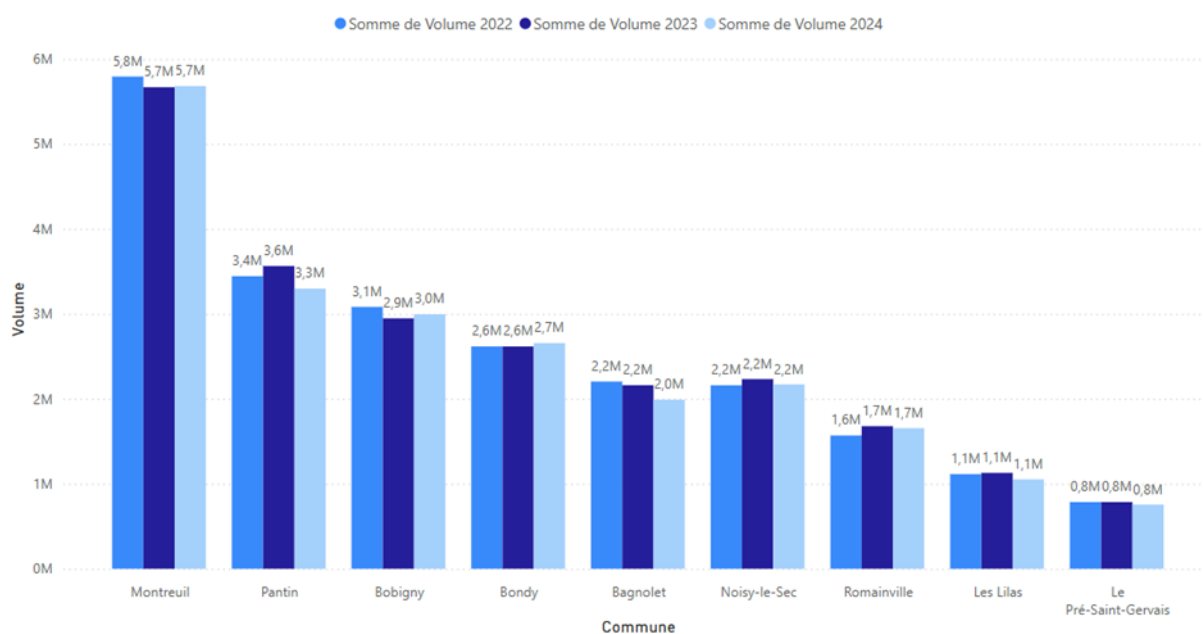


Figure 6 : Evolution annuelle du volume consommé de 2022 à 2024

NB. : Le volume calculé est basé sur les données issues de la télérelève des compteurs d'eau.

5. LES ACTIONS EN ACCOMPAGNEMENT DE L'URBANISATION DU TERRITOIRE

En 2024, la régie a réalisé **249 branchements neufs** ainsi que **25 branchements provisoires**. L'activité de raccordements est donc très majoritairement portée par les branchements neufs, qui représentent plus de 91 % des interventions. La commune de Montreuil se distingue par une concentration élevée des opérations, avec près d'un tiers des interventions totales effectuées sur son territoire.

Tableau 8 : Répartition par type d'intervention

Commune	Type de branchements		Total
	Branchement neuf	Branchement provisoire	
Bagnolet	12	-	12
Bondy	18	2	20
Bobigny	35	6	41
Les Lilas	7	2	9
Le Pré-Saint-Gervais	10	-	10
Montreuil	81	6	87
Noisy-le-Sec	33	3	36
Pantin	38	4	42
Romainville	15	2	17
Total	249	25	274
Part du total	91 %	9 %	100 %

6. ENTRETIEN DU RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE

L'entretien du réseau de distribution vise à garantir la qualité de l'eau en réseau, la continuité du service de l'eau et à diminuer les pertes en réseau par les fuites.

6.1. Suivi des fuites d'eau potable

La présente section propose une analyse approfondie des fuites observées sur le réseau d'eau potable au cours de l'année 2024. Les données, présentées mensuellement, sont déclinées selon plusieurs indicateurs : volume et fréquence des fuites, nombre d'interventions, ainsi que les campagnes de recherche de fuites menées.

Tableau 9 : Nombre de fuites et d'interventions recensées par mois et par commune

Commune	Nombre de fuites/Mois											
	Janvier		Février		Mars		Avril		Mai		Juin	
	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions
Bagnolet	43	46	7	11	31	42	2	13	5	13	10	10
Bobigny	18	24	6	12	25	30	8	15	2	5	7	7
Bondy	24	31	15	19	12	21	19	25	7	20	9	9
Les Lilas	5	6	21	26	1	5	7	8	6	10	4	4
Montreuil	54	78	26	38	40	72	36	58	33	73	27	29
Noisy-le-Sec	13	34	12	23	24	34	24	32	8	15	11	11
Pantin	28	40	17	18	22	35	24	45	17	25	15	15
Le Pré-Saint-Gervais	4	4	4	4	6	7	2	3	1	7	8	8
Romainville	10	18	10	14	2	6	10	19	11	23	7	8
Total	199	281	118	165	163	252	132	218	90	191	98	101

Commune	Nombre de fuite/Mois											
	Juillet		Août		Septembre		Octobre		Novembre		Décembre	
	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions	Fuites	Interventions	Fuite	Intervention	Fuite	Intervention	Fuite	Intervention
Bagnolet	4	11	7	12	7	19						
Bobigny	5	17	2	8	3	4						
Bondy	4	15	6	11	7	18						
Les Lilas	3	12	1	8	1	13						
Montreuil	12	52	19	46	20	37						
Noisy-le-Sec	11	22	2	10	11	20						
Pantin	8	22	10	22	18	28						
Le Pré-Saint-Gervais	3	6	0	2	0	2						
Romainville	6	12	3	10	5	14						
Total	56	169	50	129	72	155						

La période analysée couvre les mois de **janvier à septembre 2024**, aucune donnée n'ayant été enregistrée d'octobre à décembre (bug informatique).

Sur cette période, on décompte **978 fuites enregistrées pour 1 661 interventions réalisées**.

Ces données peuvent également être regardées sur une base annuelle. Le tableau suivant présente la répartition des fuites et des interventions enregistrées par commune, ainsi que le ratio moyen d'interventions par fuite. Une observation spécifique est associée à chaque commune afin de mettre en évidence ses particularités locales.

Tableau 10 : Nombre de fuites et d'interventions recensées par commune pour l'année 2024

Commune	Fuites totales	Interventions totales	Rapport Interv/Fuites	Observation
Montreuil	267	465	1,74	Plus forte activité : 27% des fuites de l'année
Bagnolet	120	188	1,57	Pic de 43 fuites est observé en janvier, suivi d'une forte baisse les mois suivants
Pantin	170	255	1,50	Activité constante toute l'année
Bondy	120	166	1,38	Pic d'intervention en avril
Noisy-le-Sec	127	199	1,57	Forte stabilité mensuelle
Bobigny	103	164	1,59	Activité modérée mais régulière
Romainville	68	124	1,82	Ratio élevé et plus d'interventions par fuite
Les Lilas	69	91	1,32	Pic en février.
Le Pré-Saint-Gervais	34	45	1,32	Commune avec le moins de fuites.

Le ratio Interventions/Fuites varie selon les communes, ce qui traduit de dynamiques locales contrastées :

- ⇒ Romainville présente le ratio le plus élevé (1,82), ce qui peut témoigner d'un suivi renforcé ou d'une réactivité accrue des services.
- ⇒ Montreuil et Bagnolet se distinguent également par une forte activité d'intervention.
- ⇒ À l'inverse, Le Pré-Saint-Gervais et Les Lilas affichent les ratios les plus faibles.

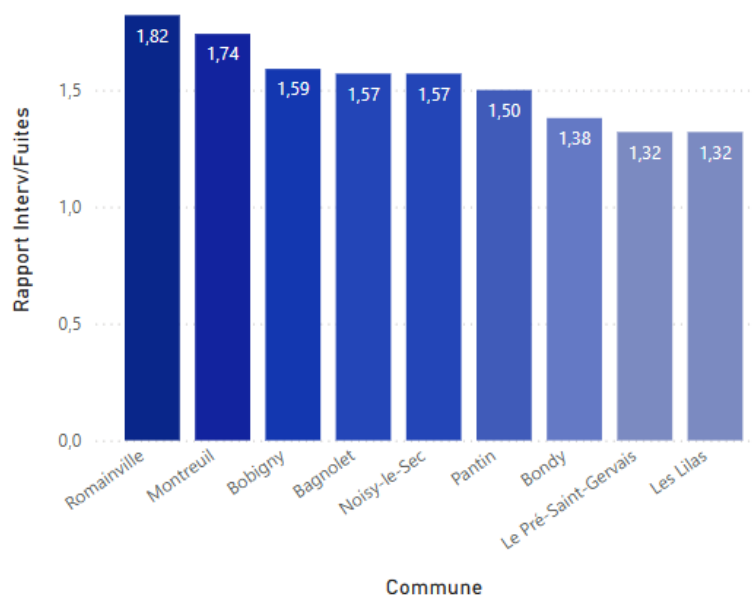


Figure 7 : Taux d'intervention par fuite enregistrée

Au cours de l'année, **191 interventions de recherche de fuites** ont été réalisées sur l'ensemble du territoire. Ces opérations ont pour objectif de localiser rapidement les fuites sur le réseau d'eau potable afin de réduire les pertes en eau et d'optimiser le rendement du système.

Tableau 11 : Nombre d'interventions de recherche de fuites par commune

Commune	Nombre d'interventions
Bagnolet	26
Bondy	18
Bobigny	12
Les Lilas	3
Le Pré-Saint-Gervais	10
Montreuil	50
Noisy-le-Sec	27
Pantin	36
Romainville	9
Total	191

Montreuil est la commune ayant compté le plus grand nombre de recherches de fuites, avec 50 recherches, soit plus d'un quart du total. Pantin et Noisy-le-Sec suivent avec respectivement 36 et 27 recherches de fuites.

6.2. Suivi des compteurs

Le territoire d'Est Ensemble compte **46 893 compteurs pour 44 793 abonnés**.

Tableau 12 : Nombre d'abonné - compteurs par commune

Commune	Nombre d'abonnés	Nombre des compteurs	% nbre de compteur ville/nbre de compteur total
Bagnolet	3 349	3 430	7%
Bondy	8 116	8 544	18,2%
Bobigny	5 312	5 609	12%
Les Lilas	1 967	2 018	4,3%
Le Pré-Saint-Gervais	1 094	1 109	2,4%
Montreuil	12 418	12 795	27,3%
Noisy-le-Sec	5 218	5 572	11,9%
Pantin	3 755	3 825	8,2%
Romainville	3 564	3 991	8,5%
Total	44 793	46 893	

Le graphique ci-dessous illustre, pour chaque commune, le taux de couverture en compteurs, exprimé en pourcentage.

Ce taux est calculé à partir du rapport entre le nombre de compteurs installés et le nombre d'abonnés recensés. Il constitue un indicateur pertinent du niveau d'équipement en compteurs d'eau sur le territoire. Une valeur proche de 100 % traduit une bonne adéquation entre le nombre de compteurs posés et le nombre d'abonnements, reflétant ainsi une gestion efficace et optimisée du parc de compteurs. À l'inverse, un taux plus faible peut signaler un **besoin de mise à niveau ou un écart dans le suivi des installations**.

Dans le cadre du suivi technique du service d'eau potable, les interventions sur les compteurs représentent une activité essentielle pour garantir la fiabilité des données de consommation, assurer la facturation correcte des usagers et maintenir un bon fonctionnement du parc de compteurs.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des interventions réalisées par commune au cours de l'année, tous types d'opérations confondus (déplacer, déposer, poser, enquêter sur anomalie, fraude, fuite, etc.).

Tableau 13 : Total des interventions réalisées sur les compteurs

Commune	Nombre d'intervention sur compteur
Bagnolet	24
Bondy	44
Bobigny	42
Les Lilas	19
Le Pré-Saint-Gervais	10
Montreuil	123
Noisy-le-Sec	38
Pantin	30
Romainville	39
Total	369

Le total des interventions réalisées sur les compteurs d'eau en 2024 s'élève à 369 opérations, réparties sur l'ensemble des communes du territoire.

- Montreuil concentre à elle seule 33 % des interventions totales mais aussi 27,3% du nombre de compteurs ;
- Bondy, Bobigny et Romainville affichent également des volumes d'interventions élevés, reflétant une activité régulière liée à la gestion des abonnés (changements de titulaires, résiliations, etc.) ;
- Les communes telles que Les Lilas et Le Pré-Saint-Gervais, avec un volume inférieur à 20 interventions, présentent une activité plus modérée, généralement corrélée à une taille plus restreinte et à un parc de compteurs moins étendu.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des différentes interventions effectuées sur les compteurs au cours de la période analysée. Ces **interventions, au nombre total de 369**, couvrent un large éventail d'actions telles que la réparation de fuites, les enquêtes auprès des usagers, le remplacement ou la pose de compteurs, ainsi que la détection d'anomalies ou de fraudes.

Tableau 14 : Répartition des interventions réalisées sur les compteurs

Type d'intervention	Nombre d'intervention	Taux %
Compteur - Réparation fuite / remplacement de pièces ¹	94	25,47%
Compteur - Enquête client ²	81	21,95%
Compteur - Remplacement ³	53	14,37%
Compteur - Enquête suite à fuite ⁴	50	13,55%
Compteur - Déplacement r/ Ddéposer ⁵	34	9,22%
Compteur - Enquêter anomalie ⁶	32	8,67%
Compteur - Pose/ remplacement ⁷	12	3,25%
Compteur - Enquête équipement ⁸	8	2,17%
Regard compteur - Enquête et réparation ⁹	4	1,08%
Compteur - Enquête fraude ¹⁰	1	0,27%
Total	369	100%

¹ Intervention de réparation sur compteur suite à une fuite, incluant éventuellement le remplacement de pièces défectueuses ;

² Ensemble des contrôles effectués chez le client en vue d'un éventuel remplacement ou d'une intervention sur le compteur ;

³ Remplacement du compteur suite à la détection d'une anomalie technique ;

⁴ Investigation et contrôles réalisés suite à la détection d'une fuite au niveau du compteur ;

⁵ Dépose du compteur existant et relevé métrique dans le cadre d'un projet de déplacement du compteur ;

⁶ Diagnostic et contrôle du compteur suite au signalement ou à la détection d'une anomalie de fonctionnement ;

⁷ Installation ou remplacement d'un compteur présentant un dysfonctionnement ;

⁸ Diagnostic technique lié à un dysfonctionnement de l'équipement de comptage (ex : mauvaise émission du signal du compteur) ;

⁹ Contrôle et réparation des fuites localisées au niveau des regards de compteur ;

¹⁰ Investigation suite à une suspicion de fraude ou de branchement illicite sur le compteur.

6.3. Astreinte

Tableau 15 : Interventions « Eau potable » réalisées par commune en journée et en astreinte

Commune	Nombre d'intervention		Total
	Journée	Astreinte	
Bagnole	175	58	233
Bondy	168	44	212
Bobigny	155	33	188
Les Lilas	126	29	155
Le Pré-Saint-Gervais	45	15	60
Montreuil	569	135	704
Noisy-le-Sec	244	80	324
Pantin	241	50	291
Romainville	147	25	172
Total	1 870	469	2 339

Le graphique présente la répartition des interventions réalisées sur l'ensemble des communes du territoire, en distinguant les interventions de journée et les interventions en astreinte (nuit et WE).

- Montreuil se distingue nettement avec le plus grand nombre d'interventions (704 au total), dont 135 réalisées en astreinte, ce qui en fait la commune la plus sollicitée aussi bien en journée.
- Les communes de Noisy-le-Sec, Pantin et Bagnole suivent, avec des volumes également significatifs.
- A l'inverse, le Pré-Saint-Gervais présente le plus faible volume d'interventions.

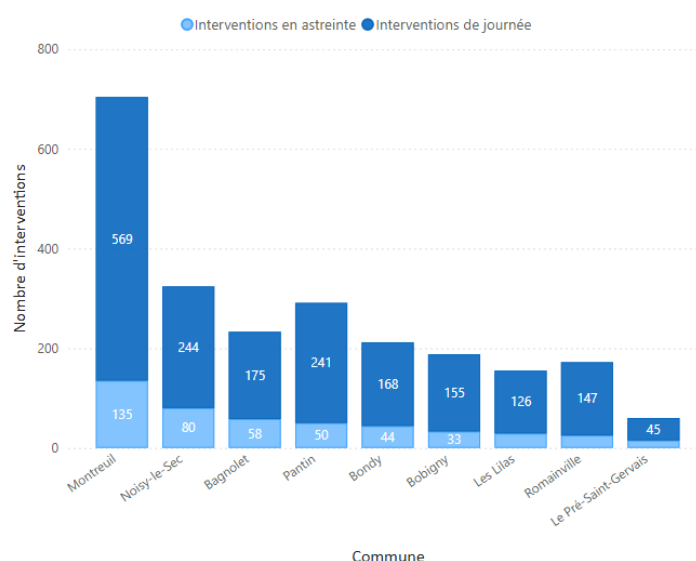


Figure 8 : Interventions réalisées par commune : Comparatif Journée / Astreinte

7. LES PROSPECTIVES ET ETUDES

7.1. En faveur de l'accès en eau potable pour tous

La Régie Publique de l'Eau et de l'Assainissement d'Est Ensemble inscrit **l'accès à l'eau potable** au cœur de sa politique sociale et environnementale. Consciente des enjeux liés au changement climatique, elle développe des solutions concrètes pour renforcer la disponibilité de l'eau en milieu urbain, notamment lors des épisodes de fortes chaleurs.

Dans ce cadre, la régie pilote le **déploiement de fontaines accessibles à tous dans l'espace public**. Ces installations visent à garantir un accès gratuit à l'eau potable, encourager l'hydratation et promouvoir des pratiques écoresponsables telles que le remplissage de gourdes.

Ce projet s'inscrit pleinement dans les actions menées par la Régie en faveur de la résilience urbaine : il contribue à la création d'îlots de fraîcheur, à la gestion durable des eaux pluviales, tout en prenant en compte des critères sociaux et environnementaux pour cibler les sites les plus fréquentés du territoire.

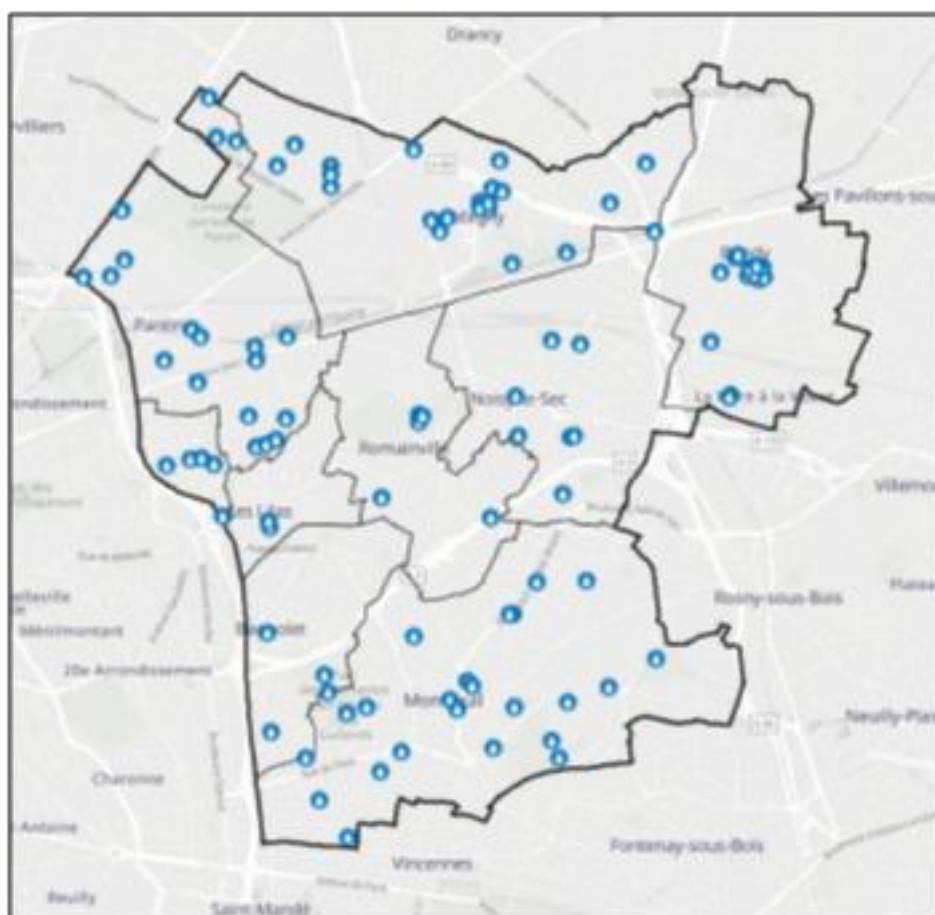


Figure 9 : Cartographie des fontaines publiques en accès gratuit sur le territoire d'Est Ensemble

7.2. Etudes Hydrauliques réalisées pour consolider le système d'alimentation en eau potable

- Lancement de l'étude de déconnexion du réseau

Depuis que la Régie assure la gestion du réseau de distribution d'eau potable, l'une des conditions essentielles à la mise en place de ce nouveau mode de gestion est la **déconnexion physique des réseaux d'Est Ensemble et du SEDIF** afin d'alimenter le territoire avec de l'eau de Paris. Pour ceci, il faut :

- Disposer de la vision sur le débit entrant et sortant du réseau ;
- Faciliter la recherche de fuite : lorsque la zone est bien définie, les outils repèrent mieux et plus rapidement les casses sur le réseau ;
- Améliorer le rendement de distribution ;
- Diversification de l'alimentation : cela créera la possibilité de d'alimenter à la fois du SEDIF et d'Eau de Paris sur certains secteurs.

Cette étude a été réalisée en 2024 et sera finalisée début 2025 en collaboration avec le SEDIF et son assistant à maîtrise d'ouvrage YXO. Il s'agit de la première étape dans la transition vers une gestion autonome du réseau, incluant l'analyse technique des infrastructures existantes, la définition des scénarios possibles de déconnexion et les résultats des modélisations hydrauliques. Cette phase permet de poser les bases nécessaires aux phases ultérieures, qui traiteront de l'optimisation hydraulique, de la faisabilité des travaux de déconnexion sur site et de leur planification. L'achèvement complet des travaux de déconnexion est prévu pour la fin de l'année 2035.

- Mise en place d'un protocole d'alimentation sur le territoire

L'EPT Est Ensemble souhaite mettre en place un nouveau schéma d'alimentation en eau potable à compter du 1^{er} trimestre 2025 sur les étages de pression ROMA156 et LILAS 157. L'alimentation de ces 2 étages de pression par Eau de Paris (EDP) est possible via deux interconnexions existantes :

- AB30 située porte de Ménilmontant,
- AB04 située porte des Lilas,

L'interconnexion AB30 est alimentée depuis la station de pompage de Surmelin (EDP). Deux pompes de cette station de pompage sont affectées à AB30 (les deux autres étant utilisées pour les réservoirs de Belleville). Cette station va être rénovée prochainement. Il est donc opportun d'envisager des travaux complémentaires afin d'assurer l'alimentation d'Est Ensemble de manière pérenne et sécuritaire. De plus, des travaux de renforcements et de création de feeders au niveau de l'interconnexion AB30 et sur le réseau d'Est Ensemble seront également nécessaires.

Plusieurs scénarios de modélisations ont été réalisés afin de déterminer le fonctionnement optimal ainsi que les différents travaux nécessaires pour l'alimentation du réseau. Le protocole mis en place détaille les 2 phases d'alimentation choisies :

➤ Phase intermédiaire (2025-2030) :

L'alimentation d'EE (ROMAI156 + LILAS157) sera assurée par EDP (via AB30 et AB04) et par le SEDIF (via la Station de Montreuil). Des tests ont été réalisés sur ces deux interconnexions en 2024 afin de garantir le bon fonctionnement et la bonne gestion du réseau dans la configuration envisagée :

- Test du 11/6/2024 : Uniquement AB30 : 15 150 m3 ont été transférés par EDP, et 8 125 m3 par le SEDIF
- Test du 4/7/2024 : Uniquement AB04 a été testée : 5 135 m3 ont été transférés par EDP.
- Test du 14 au 16 octobre 2024 : AB30 et AB04 ont été testées en simultanée, les volumes transférés sont de 39 730 m3 et 3 445 m3 respectivement. Durant ce test le SEDIF a envoyé 34 185 m3.

➤ Phase Définitive (après 2030) :

L'étage de pression ROMAI156 et LILAS157 d'Est Ensemble ne sera alimenté que par EDP.

- Le réseau d'eau potable est en développement continu : Nouveaux abonnés, bouches ou poteaux incendie, chantiers en cours, etc.

Chaque demande nécessite un raccordement au réseau d'eau potable. En 2024, on en recense une cinquantaine de demandes non-traitées. Pour chaque besoin en défense incendie, ainsi que pour la majorité des branchements, des études et des modélisations hydrauliques ont été menées afin de vérifier le respect des contraintes de pression minimale et de vitesse maximale d'écoulement dans le réseau. Le cas échéant, des travaux de maillage ou de renforcement sont engagés pour garantir une alimentation fiable au quotidien et assurer la défense extérieure contre l'incendie.

8. LES TRAVAUX REALISES

Tableau 16 : Travaux réalisés par ville

Ville	Voie ou lieu	Contexte	Réseau Créé (ml)	Réseau Renouvelé (ml)	Ancien Matériau	Ancien Diamètre (DN)	Nouveau Matériau	Nouveau Diamètre (DN)	Branch. Modernisés ou créés (U)	Branch. Reportés (U)
Bagnolet	Rue Raymond Lefèvre	-	-	250	Fonte Grise	150 mm	Fonte Ductile	150 mm	5	3
	Rue Edouard Vaillant	-	-	335	Fonte Grise	150 mm	Fonte Ductile	150 mm	10	18
Bobigny	Rue Abdelkader Mesli	ZAC Cœur de Ville	195	-	-	-	PEHD	225 mm	4	-
	Rue de Paris - Phase 1	ZAC Ecocité	-	115	Fonte Grise	200 mm	PEHD	250 mm	0	1

	Rue de Paris - Phase 1	ZAC Ecocité	-	195	Fonte Grise	150 mm	PEHD	180 mm	0	4
Bondy	Rue du Progrès	-	-	105	Fonte Grise	100 mm	Fonte Ductile	100 mm	2	7
Les Lilas	Rue Esther Cuvier	-	-	85	Fonte Grise	100 mm	PEHD	100 mm	4	4
	Grand Chemin - Diverses rues		-	0	-	-	-	-	3	0
	Bd. du General Leclerc - Phase 2	-	-	175	Fonte Grise	200 mm	PEHD	225 mm	2	9
Montreuil	Rue Pierre Brossolette	-	-	300	Fonte Grise	100 mm	PEHD	125 mm	0	1
	Rue de la Cote du Nord et rue de la Paix	Tram T1	-	488	Fonte Grise	100 mm 200 mm	PEHD	225 mm	5	12
	Rue Hoche	Grand Chemin	-	185	Fonte Grise	100 mm	Fonte Ductile	100 mm	1	21
	Rue Alexis Lepere	Grand Chemin	-	210	Fonte Grise	100 mm	Fonte Ductile	100 mm	2	24
	Rue P. de Montreuil / rue G. Monmousseau	Grand Chemin	-	410	Fonte Ductile	100 mm	PEHD	125 mm	1	25
	Rue Eugène Varlin	Grand Chemin	-	70	Fonte Ductile	100 mm	PEHD	125 mm	1	3
	Rue de la Montagne Pierreuse	ZAC Boissière-Acacia	-	250	Fonte Grise	100 mm	Fonte Ductile	100 mm	0	1
	Rue des Ruffins	Tram T1	-	75	Fonte Grise	200 mm	PEHD	315 mm	3	4
	Rue des Ruffins	Tram T1	-	215	Fonte Grise	100 mm	PEHD	225 mm		

	Rue de Saint Antoine - Phase 1	Coord. Voirie	-	465	Fonte Grise	100 mm	PEHD	125 mm	6	35
Noisy le Sec	Rue Jean Jaurès - Quai St Jean - Phase 1	Tram T1	-	30	Fonte Ductile PEHD	200 mm	PEHD	250 mm	-	3
Pantin	Rue Jules Auffret	-	-	170	Fonte Grise	100 mm	PEHD	125 mm	0	5
Le Pré St Gervais	- Rien en 2024 -	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Romainville	- Rien en 2024 -	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL		-	195	4 128					49	180

9. LE SERVICE A L'USAGER

Un service spécifique de service à l'utilisateur a été **créé en 2024** à la mise en œuvre de la Régie et l'exercice effectif de la compétence Eau potable, notamment pour créer le lien entre l'utilisateur et la facturation avec une tarification nouvelle mise en place.

Ce service a montré quelques faiblesses en 2024 qui seront corrigées en 2025.

Les résultats donnés ici sont ceux relatifs à l'assainissement ou relatifs aux deux compétences mélangées, la distinction n'ayant pas été mise en place en 2024.

9.1. Suivi des appels en 2024

Volume d'appels et taux de réponse

En 2024, le service a reçu un total de **84 036 appels**. Sur ces appels, 24 763 ont été traités, soit un taux de réponse moyen de 60,8% sur l'année. Ce taux varie selon les périodes, avec une baisse notable au cours du second et troisième trimestre, période marquée par un pic d'appels.

Tableau 17 : Volume d'appels reçus et taux de réponse par période

Période	Appels reçus	Appels traités	Taux de réponse
T1	8 476	5 812	76,50%
T2	24 445	6 380	56,40%
T3	28 203	6 881	45,30%
T4	22 912	5 690	65,20%
Total	84 036	24 763	60,80%

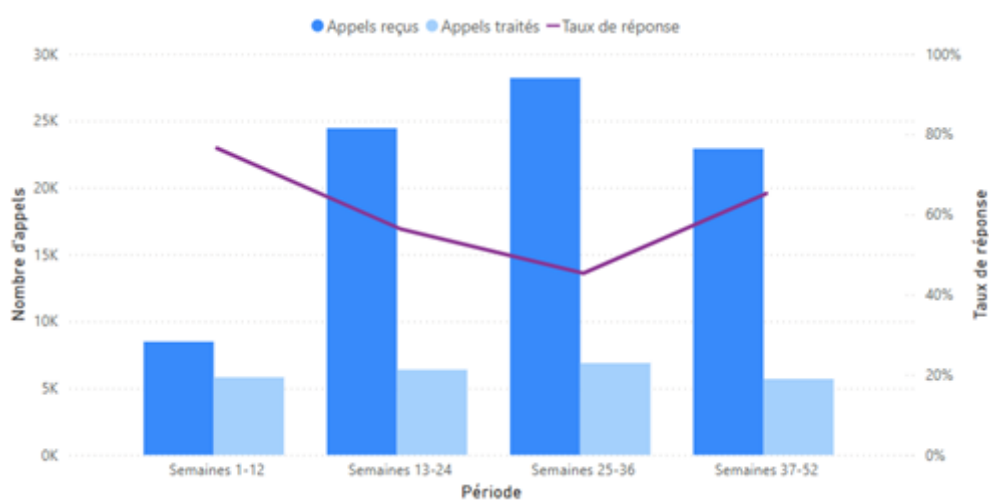


Figure 10 : Évolution des appels reçus, traités et du taux de réponse par période

Tableau 18 : Durée moyenne des communications et de l'attente en file par période

Période	Durée moyenne de communication (min)	Durée moyenne de file d'attente (min)
T1	5,23	1,8
T2	5,5	2,3
T3	5,74	2,7
T4	6,06	2,1
Moyenne	5,5	2,3

La durée moyenne de communication est restée stable, autour de **5,5 minutes**.

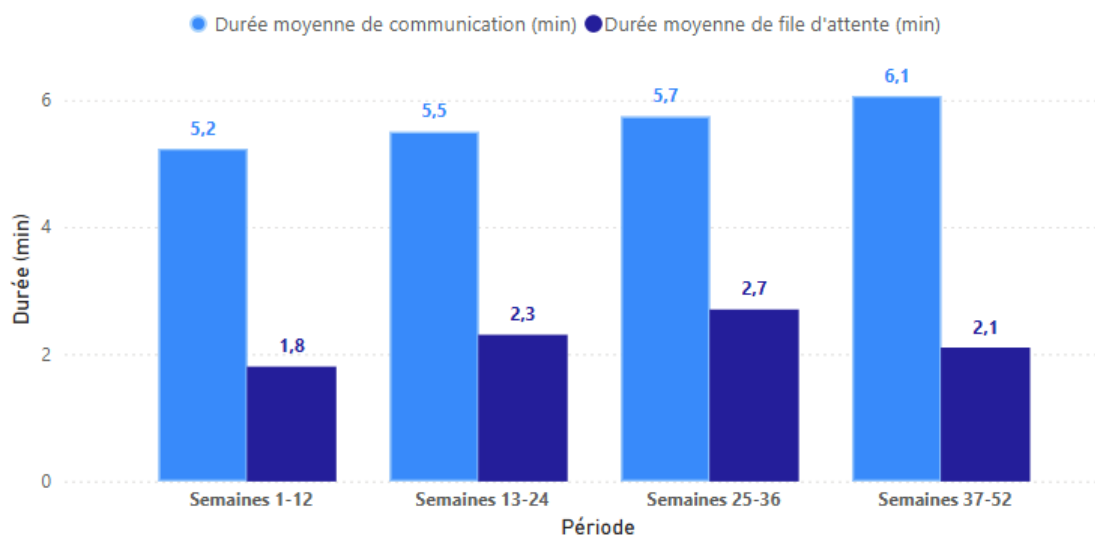


Figure 11 : Durée moyenne de communication et de file d'attente par période

Le graphique présente l'évolution de la durée moyenne de communication et de la durée moyenne de file d'attente sur l'ensemble de l'année, répartie en quatre périodes. On observe une augmentation progressive de la durée moyenne de communication, passant de 5,2 minutes en début d'année à 6,1 minutes en fin d'année, traduisant une complexification des demandes ou une prise en charge plus approfondie par les agents. Parallèlement, la durée moyenne de file d'attente augmente légèrement jusqu'aux semaines 25-36 (2,7 minutes), avant de diminuer à 2,1 minutes en fin d'année, ce qui peut refléter une amélioration de la gestion des appels ou une adaptation des effectifs.

Appels perdus

Tableau 19 : Détail des appels perdus - en file d'attente, sans file et appels dissuadés

Période	Appels perdus	Appels dissuadés	Appels perdus sans file d'attente	Autres appels perdus
T1	2 656	1 439	335	66
T2	18 064	8 665	4 626	4 431
T3	21 306	16 042	8 980	117
T4	15 582	4 074	2 277	0
Moyenne	14 402	7 555	4 055	1 154
Total	57 608	30 220	16 218	4 614

Le nombre d'appels perdus correspond à :

- Nombre total d'appels perdus en file d'attente : Nombre d'appels GC perdus alors qu'ils étaient en file d'attente, inclus les raccrochages immédiats en file d'attente.
- Nombre d'appels perdus en phase de 1^{ère} sonnerie : Nombre d'appels GC abandonnés dès la présentation à un agent (durée de sonnerie sur le poste agent inférieure à 5 secondes).
- Nombre d'appels dissuadés.
- Nombre d'appels perdus sur non-réponse agent : Nombre d'appels perdus en phase de sonnerie sur agent (n'inclut pas les appels perdus en phase de 1^{ère} sonnerie).
- Nombre d'appels perdus à la présentation au GC : Nombre d'appels GC perdus au moment de l'affectation au GC mais avant une mise en file d'attente ou présentation à un agent.
- Nombre d'appels perdus pour un autre GC : Nombre d'appels perdus pour un autre groupe de compétences. Appels initialement destinés à un autre GC ayant débordé sur ce groupe.

Appels dissuadés : Nombre d'appels GC dissuadés (demande à l'appelant de renouveler son appel).

Appels perdus sans file d'attente : nombre d'appels arrivés sur le GC et perdus sans passage en file d'attente.

Type d'appel ● Appels perdus ● Appels dissuadés ● Appels perdus sans attente ● Autres appels perdus

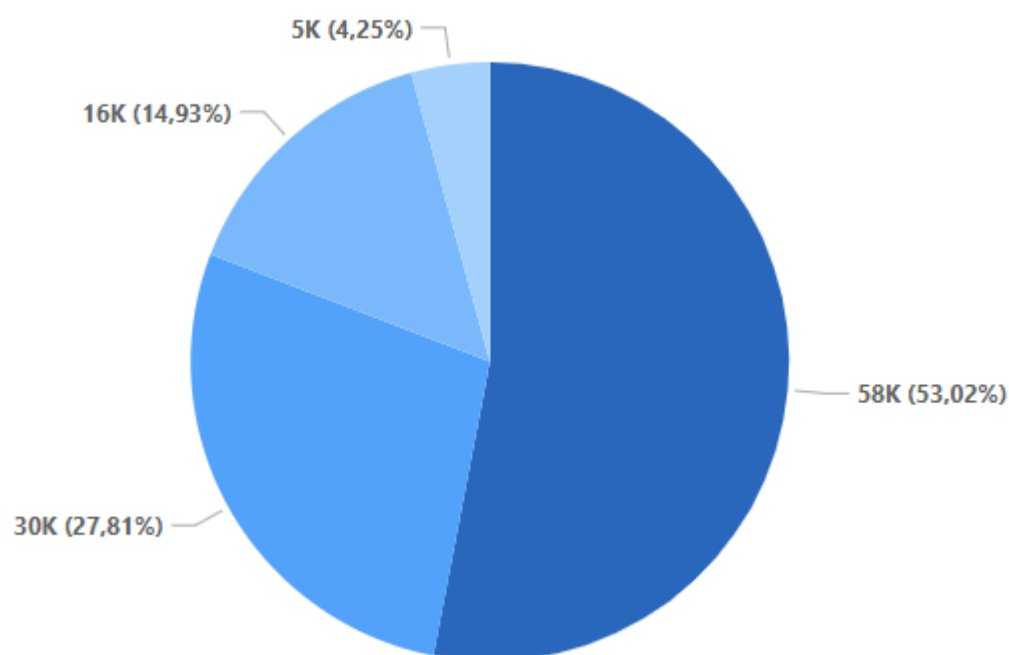


Figure 12 : Types des Appels

Sur les **57 608 appels perdus**, près de 16 218 l'ont été sans passage par la file d'attente, ce qui représente 15 % des appels perdus : les usagers ont raccroché sans attendre. Une part importante des appels sont également dissuadés (soit raccrochés avant d'être pris en charge mais avec un temps d'attente), avec une moyenne de 7 555 appels par période, représentant 28 % des appels dans les périodes concernées.

9.2. Suivi des Appels en astreinte

La régie a perdu le listing des appels reçus en astreinte le WE. **Le bilan qui suit est donc incomplet.**

Synthèse des appels mensuels

Cette section présente un suivi des appels traités pendant les astreintes, en dehors des weekends.

Tableau 20 : Suivi des appels perdus et catégorisation par mois

Mois	Appels Raccrochés	Appels Arrivés aux GC	Appels Dissuadés	Appels Perdus sur Non-Réponse*	Appels Totaux Perdus
Janvier	2	5	3	0	3
Février	0	5	1	0	1
Mars	0	5	0	0	0
Avril	0	2	0	0	0
Mai	3	3	1	0	2
Juin	1	66	28	0	51
Juillet	0	3	0	0	0
Août	6	19	2	0	5
Septembre	5	20	4	0	7
Octobre	0	7	0	0	0
Novembre	1	1	0	0	0
Décembre	1	0	0	0	0
Total	19	136	39	0	69

***Nombre d'appels perdus sur non-réponse :** Nombre d'appels perdus en phase de sonnerie sur agent (n'inclut pas les appels perdus en phase de 1^{ère} sonnerie).

Analyse des données mensuelles

Janvier à mai : Les premiers mois de l'année montrent des chiffres relativement stables, avec un nombre d'appels traités modéré. Le mois de mai affiche un léger pic de 3 appels raccrochés et 2 appels perdus.

Juin : Période de forte activité : Le mois de juin marque un pic d'appels arrivés aux gestionnaires de compte (GC) avec 66 appels, dont 28 ont été dissuadés.

Août et septembre : Ces mois montrent un nombre d'appels raccrochés assez élevé (6 en août et 5 en septembre), ce qui pourrait indiquer des périodes de surcharge. En septembre, on remarque aussi une perte d'appels importante (7 appels).

Octobre, novembre, décembre : Ces mois connaissent un faible volume d'appels, avec seulement quelques appels traités. Cela pourrait refléter des périodes de moindre sollicitation ou une gestion plus efficace des appels.

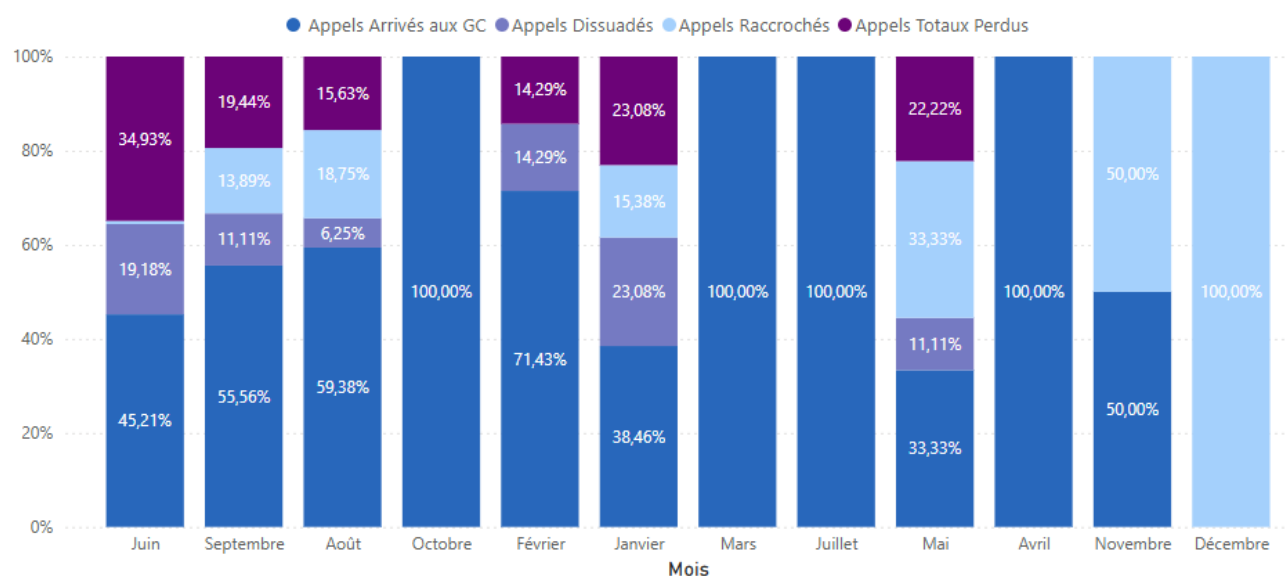


Figure 13 : Suivi des Appels (Astreinte nuit hors Week-end)

9.3. Courriers reçus

En 2024, le **service relation aux usagers a reçu 740 courriers**. Ces sollicitations couvrent des sujets variés : demandes administratives, questions techniques, signalements ou réclamations. Un focus ci-après sur les réclamations, réparties selon les domaines de l'assainissement de l'eau potable.

Les demandes analysées se répartissent principalement en plusieurs catégories clés :

- **Réclamations techniques**
 - Problèmes liés aux installations (branchement, conformité, évacuation, dysfonctionnements) ;
 - Signalement de panne ou défaillance technique.
- **Réclamations administratives / litiges**
 - Contestation de factures ;
 - Litiges liés à des travaux ;
 - Mécontentements divers (erreurs contractuelles, interventions).
- **Demandes administratives**
 - Demandes d'information ou de documents (factures, relevés, attestations).
- **Signalements divers**

- Signalements d'anomalies (fuites, odeurs, bruits) ;
- Signalements environnementaux ou de sécurité.
- **Autres demandes**
 - Questions générales, remarques ou suggestions ;
 - Demandes diverses non classées ailleurs.

La Régie reçoit régulièrement des sollicitations écrites de la part des usagers, sous forme de courriers ou de mails, principalement en lien avec la facturation, les changements de situation ou des réclamations techniques. Une réclamation correspond à l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction formulée par un usager à l'égard du service rendu.

La majorité des cas concerne la **facturation** (environ 40%), avec des réclamations portant sur des erreurs de factures, demandes d'avoir et régularisations diverses. Viennent ensuite les dossiers liés à la **résiliation ou changement de contrat** (environ 25%), incluant des demandes de fermeture de contrat suite à déménagement ou vente du bien. Les réclamations relatives aux prélèvements SEPA représentent environ 15% des dossiers, souvent avec des demandes de modification, suspension ou régularisation des prélèvements automatiques. Enfin, les changements de titulaire et **modifications de coordonnées ou RIB** regroupent environ 10% des cas, tandis que les autres catégories, comme les interventions sur compteur ou demandes diverses, forment le reste (10%).

- Suivi des courriers reçus (réclamations)

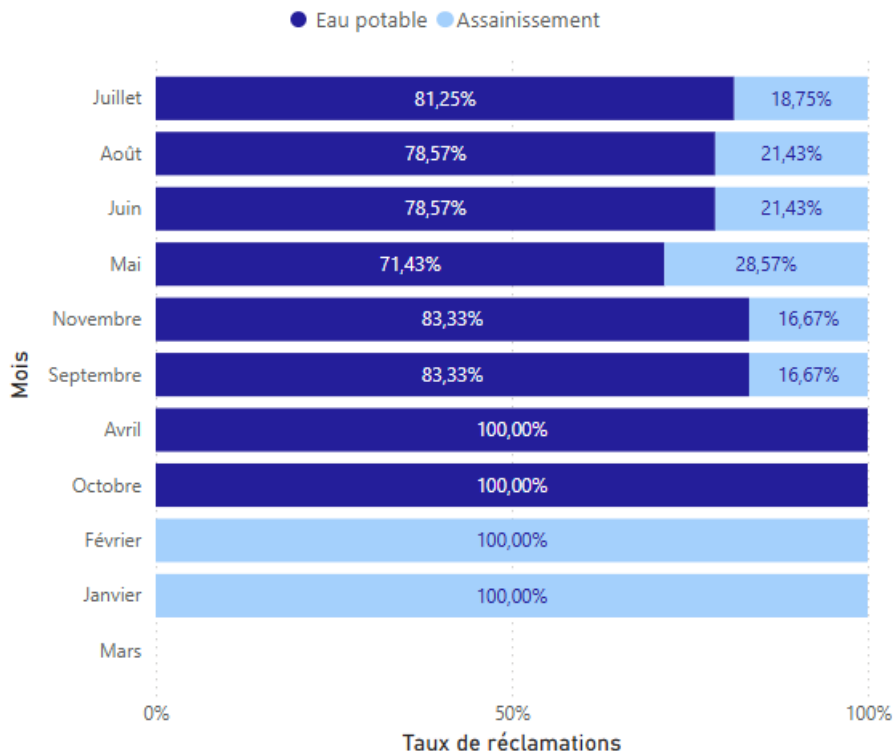


Figure 14 : Suivi des Réclamations

La Régie reçoit régulièrement des sollicitations écrites de la part des usagers, sous forme de courriers ou de mails, principalement en lien avec la facturation, les changements de situation ou des réclamations techniques. Une réclamation correspond à l'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction formulée par un usager à l'égard du service rendu. Cette section présente une analyse des courriers reçus en 2024, répartis selon les domaines de l'assainissement et de l'eau potable.

Tableau 21 : Appels par mois

Mois	Assainissement	Eau potable	Total
Janvier	1	0	1
Février	2	0	2
Mars	0	0	0
Avril	0	1	1
Mai	2	5	7
Juin	3	11	14
Juillet	3	13	16
Août	3	11	14
Septembre	1	5	6
Octobre	0	1	1
Novembre	1	5	6
Total	16	52	68

Sur l'ensemble de l'année 2024, **68 courriers concernant des réclamations** ont été enregistrés, dont :

- 16 courriers relevant de l'assainissement ;
- 52 courriers concernant l'eau potable.

Cela témoigne d'un **volume plus important de sollicitation liées à la gestion de l'eau potable**, notamment en lien avec la facturation et le suivi des prélèvements bancaires.

Tableau 22 : Répartition globale

Catégorie	Nombre de courriers
Assainissement	16
Eau potable	52
Total	68

10. LES ACTIONS D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION DU GRAND PUBLIC

Dans le cadre de ses missions relatives à l'acculturation des habitants du territoire aux enjeux de l'eau potable, la Régie a participé à plusieurs manifestations dans un objectif de sensibilisation des participants.

Tout d'abord, l'inauguration de fontaines à eau à Montreuil au mois d'août 2024 a été l'occasion de mettre en valeur cette action d'accès à l'eau potable pour tous de la Régie au service des populations du territoire.

Ensuite, l'installation de stands de la Régie lors d'événements tels que le « Pied d'immeuble » à Montreuil, la « Journée du climat 2024 » à Pantin (photo ci-dessous) ou encore dans la bibliothèque Elsa Triolet à Pantin dans le cadre du « Village zéro déchet » a permis de faire connaître les actions de la Régie sur le territoire.

Enfin, une croisière pédagogique dans le cadre de « l'été au canal » à Pantin a aussi été un moyen pour les habitants de renouer avec l'eau sous toutes ses formes : l'eau du canal, l'eau potable, l'eau de pluie et l'assainissement.



11. LES DONNEES FINANCIERES

11.1. La tarification

La première grille tarifaire de l'eau potable a été approuvée lors du Conseil de territoire du 28 novembre 2023. Cette grille prévoit pour les particuliers un abonnement gratuit et une allocation de 10 premiers m3 gratuits, suivis d'un tarif progressif par tranche de consommation excédentaire.

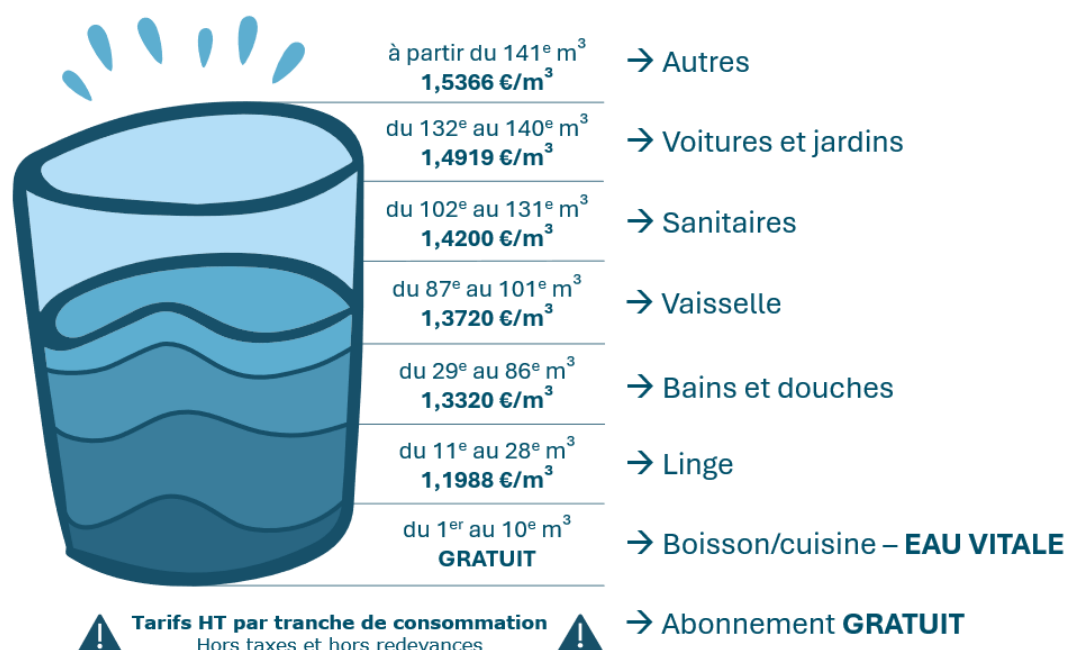


Figure 15 : Prix de l'eau potable pour les particuliers

Les industries et les collectivités bénéficient également d'un abonnement gratuit mais ensuite un tarif unique du premier au dernier m3 consommé :

- Collectivité 1,3986 €/m3
- Professionnels 1,4049 €/m3

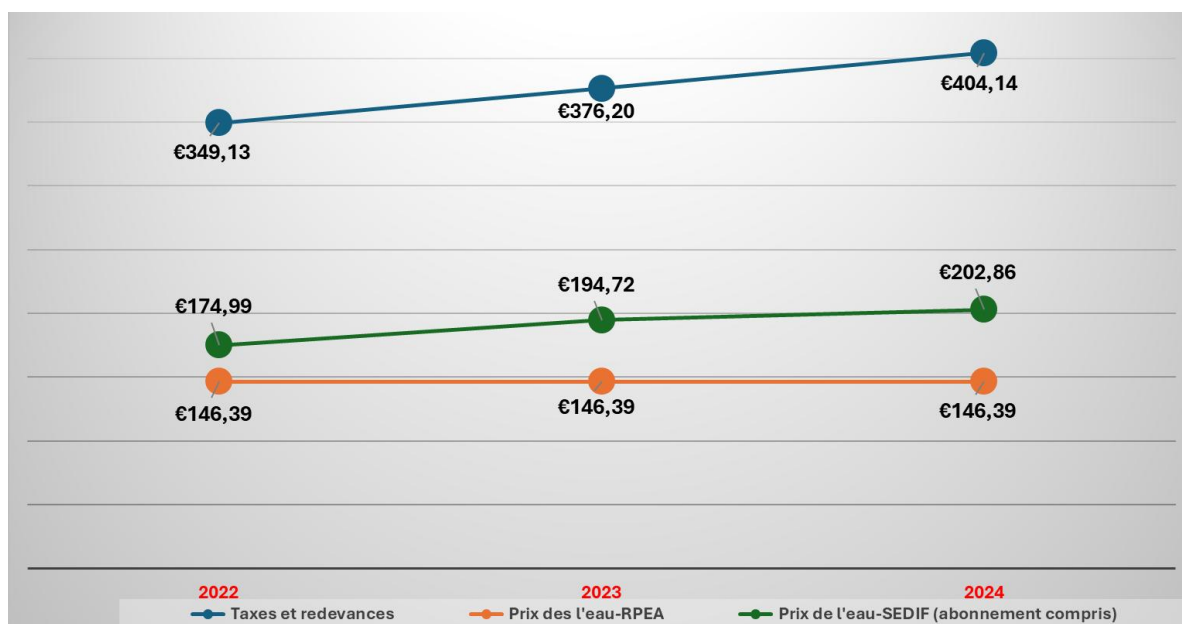
Sa mise en application a été réalisée dès le 1^{er} janvier 2024.

Le prix de l'eau potable voté par Est Ensemble et appliqué par la Régie est plus bas que celui des territoires voisins restés adhérents au SEDF pour l'ensemble des particuliers abonnés.

Ainsi, il est en baisse par rapport à 2023 pour l'ensemble des abonnés particuliers.

Cependant, il faut noter que l'ensemble des montants des taxes et redevances d'assainissement sont croissants entre 2023 et 2024 et représentent 73 % du prix de l'eau. Cela peut amener certains abonnés, gros consommateurs, à payer une facture globale plus chère qu'en 2023.

Figure 16 : Comparaison du prix de l'eau entre la Régie et le SEDIF



11.2. Facturation aux abonnés et le taux de recouvrement annuel

2024 a été aussi la première année de facturation aux abonnés par la Régie en régie avec un logiciel tout juste paramétré.

La facturation a été trimestrielle et s'est déroulée avec quelques erreurs à chaque trimestre ce qui a été difficile tant pour les abonnés que pour le service des relations aux usagers.

Ainsi, **le taux de recouvrement de l'année** n'a pas été à la hauteur des ambitions : la Régie compte 54 428 010 encaissements pour près de 27 M€ de recettes, ce qui représente **51 % des factures d'eau potable recouvertes** au 13 décembre 2024.

Comme la Régie perçoit les recettes pour les redevances assainissement du CD93 et du SIAAP (mais aussi pour elle-même) et pour les redevances de l'AESN et de VNF, il y a des retards de paiements pour ces collectivités et organismes.

Figure 17 : Exemple de facture

[illegible]

Informations techniques

N°compteur	Diamètre	Ancien Index	Nouvel Index	Date du relevé	Volume déterminé	Consommation	A déduire	Volume facturé
G00AA000001	15 mm	150 m³	300 m³	31/03/2024	Par relevé	150 m³		150 m³

Votre facture détaillée		Quantité ou Volume (m³)	Prix unitaire (€ HT/m³)	Montant (€ HT)	Taux de TVA (%)	Montant (€ TTC)
DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE EST ENSEMBLE						
Abonnement	du 01/01/24 au 31/03/24	1	0,0000	0,00	5,50 %	0,00
Consommation - De 0 à 10 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	10	0,0000	0,00	5,50 %	0,00
Consommation - De 10 à 28 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	18	1,1988	21,58	5,50 %	22,77
Consommation - De 28 à 86 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	58	1,3320	77,26	5,50 %	81,51
Consommation - De 86 à 101 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	15	1,3720	20,58	5,50 %	21,71
Consommation - De 101 à 131 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	30	1,4200	42,60	5,50 %	44,94
Consommation - De 131 à 140 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	9	1,4919	13,43	5,50 %	14,17
Consommation - Au-delà de 140 m³	du 01/01/24 au 31/03/24	10	1,5366	15,37	5,50 %	16,22
Préservation ressources en eau	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,0526	7,89	5,50 %	8,32
Total DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE EST ENSEMBLE				198,71		209,64
ASSAINISSEMENT						
Redevance communautaire (Eau publique par Est Ensemble)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,6000	90,00	0,00 %	90,00
Redevance départementale (Conseil départemental de Seine Saint-Denis)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,6335	95,02	10,00 %	104,52
Redevance interdépartementale (SIAAP)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	1,4420	216,30	10,00 %	237,93
Total ASSAINISSEMENT				401,32		432,45
ORGANISMES PUBLICS						
Lutte contre la pollution - PANTIN (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,4200	63,00	5,50 %	66,47
Modernisation des réseaux (Agence de l'Eau Seine-Normandie)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,1850	27,75	0,00 %	27,75
Soutien d'étiage (EPTB Seine Grands Lacs)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,0100	1,50	5,50 %	1,58
Développement des voies navigables (Voies Navigables de France)	du 01/01/24 au 31/03/24	150	0,0215	3,23	5,50 %	3,41
Total ORGANISMES PUBLICS				95,48		99,21
Montant total HT : 695,51 €				695,51		741,30

Détail du montant de la TVA			Détail des montants			
Montant HT	Taux TVA	Montant TVA	Montant HT	Montant TVA	Montant TTC	Montant à payer :
266,44 €	5,50 %	14,66 €	695,51 €	45,79 €	741,30 €	0,00 €
311,32 €	10,00 %	31,13 €				741,30 €

Pour vous assurer un service de qualité, vos appels téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrés. Le règlement du service est disponible à votre agence. TVA acquittée sur les débits. Il ne sera pas appliqué d'escompte. Tout retard de paiement expose à des pénalités prévues au Règlement de service avec un minimum de 15 euros. Nous traitons vos données conformément à la réglementation en vigueur sur les données à caractère personnel. Notre politique de confidentialité est disponible sur simple demande aux coordonnées au recto.

EAU PUBLIQUE EST ENSEMBLE - Siège social : 100 Avenue Gaston Roussel, 93230 ROCHAMAILLE - SIRET : 6232 20103000 11 - TVA n° FR069 23220103 - BANQUE : BNP Paribas - BIC : BNPAFR33

11.3. Le compte administratif de la régie

Dans la mesure où **l'exécution budgétaire n'a débuté réellement qu'au deuxième semestre et a principalement porté sur le mandatement des factures aux fournisseurs** (au détriment de la réalisation des titres de recette), les soldes budgétaires déficitaires de la Régie ne donnent pas une image fidèle de ses comptes. Par conséquent, **le taux d'exécution du budget prévisionnel est faible**.

Néanmoins, au vu du solde de trésorerie (+50M€) et des restes à réaliser au 31 décembre 2024, la régie a dégagé suffisamment de ressources pour assurer son fonctionnement et cela **sans avoir recours à l'emprunt**.

Les recettes nettes de la Régie pour le budget eau potable s'élèvent à **22 091 538€ en section d'exploitation** (taux d'exécution de 20 % par rapport au BP 2024) **et 2 931 007€ en section d'investissement** (taux d'exécution de 13 %). Pour l'année 2024, **la Régie n'a pas eu besoin de de recourir à l'emprunt**.

Les difficultés liées à la facturation clients notamment de l'eau potable et des travaux de branchement ne permettent pas d'avoir un état exhaustif des ressources de l'établissement en 2024. Ces recettes seront donc affectées aux prévisions budgétaires en 2025.

Les dépenses nettes de la Régie pour son budget eau potable sont de **28 655 112€ en section d'exploitation** (taux d'exécution de 26% par rapport au BP 2024) **et de 8 868 420€ en section d'investissement** (taux d'exécution de 29%).

Ainsi, l'exécution budgétaire affiche un solde déficitaire de **-12 500 987 €**.

Résultats budgétaires de l'exercice 2024 BEP

	SECTION INVESTISSEMENT	SECTION D'EXPLOITATION	TOTAL DES SECTIONS
Recettes			
Prévisions budgétaires (a)	22 913 735,63	109 232 283,65	132 146 019,28
Titres de recettes (b)	2 931 007,66	22 091 538,46	25 022 546,12
Réduction de titres (c)			-
Recettes nettes (d=b-c)	2 931 007,66	22 091 538,46	25 022 546,12
Dépenses			
Autorisations budgétaires (e)	19 982 727,97	109 292 283,65	129 275 011,62
Mandats émis (f)	8 868 420,85	28 716 203,80	37 584 624,65
Annulation de mandats (g)		61 091,81	61 091,81
Dépenses nettes (h=f-g)	8 868 420,85	28 655 111,99	37 523 532,84
Résultat de l'exercice			
(d-h) Excédent			
(h-d) Déficit	5 937 413,19	6 563 573,53	12 500 986,72

Il a été inscrit au compte administratif pour le budget eau potable :

Section de fonctionnement

Chap.	Dépenses	BP 24	Arrêté des comptes 2024	Chap.	Recettes	BP 24	Arrêté des comptes 2024
011	Charges à caractère général	96 973 939	28 651 192	013	Atténuation de charges		
012	Charges de personnel et frais assimilés	2 000 000		70	Ventes de produits fabriqués, prestations	108 815 350	15 595 137
014	Atténuations de produits			73	Produits issus de la fiscalité		
65	Autres charges de gestion courante	350 000	3 200	74	Subventions d'exploitation		
				75	Autres produits de gestion courante		
Total des dépenses de gestion courante		99 323 939	28 654 392	Total des recettes de gestion courante		108 815 350	15 595 137
66	Charges financières	55 706		76	Produits financiers		
67	Charges exceptionnelles	50 000	720	77	Produits exceptionnels		6 496 401
68	Dotations aux provisions et dépréciations	60 000		78	Reprises sur provisions et dépréciations(4)		
69	Impôts sur les bénéfices et assimilés						
022	Dépenses imprévues						
Total des dépenses réelles de fonctionnement		99 489 641	28 655 112	Total des recettes réelles de fonctionnement		108 815 350	22 091 538
023	Virement à la section d'investissement	7 242 643					
042	Opération ordre transfert entre sections	2 500 000		042	Opération d'ordre de transferts entre sections		
043	Opérations d'ordre à l'intérieur de la section exploitation			043	Opérations d'ordre à l'intérieur de la section exploitation		
Total des dépenses d'ordre de fonctionnement		9 742 643	0	Total des recettes d'ordre de fonctionnement		0	0
TOTAL		109 232 284	28 655 112	TOTAL		108 815 350	22 091 538
D002		0	0	R002	RESULTAT REPORTE OU ANTICIPE	416 934	0
TOTAL des dépenses de fonctionnement cumulées		109 232 284	28 655 112	TOTAL des recettes de fonctionnement cumulées		109 232 284	22 091 538

Section d'investissement

Chap.	Dépenses	BP 24	Arrêté des comptes 2024	Chap.	Recettes	BP 24	Arrêté des comptes 2024
20	Immobilisations incorporelles	2 236 899	556 556	13	Subventions d'investissement	5 500 000	
21	Immobilisations corporelles	5 128 751	2 250 835	16	Emprunts et dettes assimilées	4 740 085	
22	Immobilisations reçues en affectation ou en concession			20	Immobilisations incorporelles		
23	Immobilisations en cours	11 629 163	6 061 029	21	Immobilisations corporelles		
				22	Immobilisations reçues en affectation ou en concession		
				23	Immobilisations en cours		
Total des dépenses d'équipement		18 994 813	8 868 421	Total des recettes d'équipement		10 240 085	0
10	Dotations, fonds divers et réserves			10	Dotations, fonds divers et réserves	2 931 008	2 931 008
13	Subventions d'investissement			165	Dépôts et cautionnements reçus		
16	Emprunts et dettes assimilées	987 915		18	Compte de liaison : affectation (BA, régie)		
18	Compte de liaison : affectation (BA, régie)			26	Participation et créances rattachées		
26	Participations et créances rattachées			27	Autres immobilisations financières		
27	Autres immobilisations financières						
020	Dépenses imprévues						
Total des dépenses financières		987 915	0	Total des recettes financières		2 931 008	2 931 008
4581		0	0	4582		0	0
Total des dépenses réelles d'investissement		19 982 728	8 868 421	Total des recettes réelles d'investissement		13 171 093	2 931 008
040	Opération ordre transfert entre sections			021	Virement de la section d'exploitation	7 242 643	
041	Opérations patrimoniales			040	Opération ordre transfert entre sections	2 500 000	
				041	Opérations patrimoniales		
Total des dépenses d'ordre d'investissement		0	0	Total des recettes d'ordre d'investissement		9 742 643	0
TOTAL		19 982 728	8 868 421	TOTAL		22 913 736	2 931 008
D001	SOLDE D'EXECUTION NEGATIF REPORTE OU ANTICIPE	2 931 008	0	R001	SOLDE D'EXECUTION POSITIF REPORTE OU ANTICIPE		0
TOTAL des dépenses d'investissement cumulées		22 913 736	8 868 421	TOTAL des recettes d'investissement cumulées		22 913 736	2 931 008

12. LES INDICATEURS DE PERFORMANCES

12.1. Connaissance et gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (P103.2B)

Tableau 23 : Indicateurs de performance relatifs à la connaissance du patrimoine

Variables		RPEA	Max
Partie A : Plan des réseaux (15 points)			
VP.236	Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures.	10	10
VP.237	Existence et mise en œuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée).	5	5
Partie B : Inventaire des réseaux (30 points)			
VP.238	Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques.	10	10
VP.240	La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.		
VP.239	Les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux	3	5
VP.241	L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50%) du linéaire total des réseaux étant renseigné.	13	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)			
VP.242	Le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux	8	10
VP.243	Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution	8	10
VP.244	Le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements	10	10
VP.245	Pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur	8	10
VP.246	Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées	4	10

VP.247	Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.)	8	10
VP.248	Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)	10	10
VP.249	Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux	5	5
Total		102	120

L'indicateur de la politique patrimoniale calculé en 2024 est de **102**. **Des améliorations sont à apporter sur la partie C.** La Régie va refondre son SIG en 2025 ce qui devrait permettre à terme d'améliorer cette performance.

12.2. Les indicateurs réglementaires de performance

Tableau 24 : Indicateurs de performance

LES INDICATEURS RÉGLEMENTAIRES DE PERFORMANCE	2022	2023	2024
Qualité de service à l'usager			
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées pour ce qui concerne la microbiologie	100%	100%	100%
Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	100%	99,98%	100%
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	4,14	3,76	-
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	99,86%	99,86%	-
Taux de réclamations	0,99	1,59	1,16
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,56%	1,87%	
Gestion patrimoniale			
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	120	120	102
Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	1,05%	0,97%	2,76%
Performance environnementale			
Rendement du réseau de distribution	90,44%	90,04%	89%
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/jour)	9,95	10,63	10,7
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/jour)	8,62	8,99	8,59
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	92,07%	91,73%	93%

De manière générale :

- ⇒ Les réclamations ont augmenté par rapport à 2023.
- ⇒ Le rendement des réseaux est de 89% (le rendement de notre territoire)
- ⇒ La qualité des eaux est bonne.

De façon plus particulière, pour les indicateurs avec (-) :

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées** : le suivi n'est pas disponible pour 2024, car il manque la donnée relative au nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public et non signalées aux abonnés. Cette information est indispensable pour calculer l'indicateur et n'est pas disponible pour 2024.
- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés** : même situation, données non disponibles pour 2024.

De façon plus particulière, pour les indicateurs en rouge :

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente** : pour calculer cet indicateur, certaines données indispensables manquent, notamment le taux d'impayés et le montant TTC facturé (hors travaux) au titre de l'année 2023, arrêté au 31/12/2024.
- **Les trois derniers indices** : plusieurs données nécessaires au calcul (volume produit, volume importé, volume exporté, volumes comptabilisés domestiques et non domestiques, indice de protection, etc.) manquent également. Ces volumes proviennent des ouvrages de production dont la Régie ne dispose pas directement.

À noter : les données renseignées pour 2022 et 2023 proviennent du rapport du délégataire et couvrent l'ensemble du territoire SEDIF, et non uniquement Est Ensemble. En revanche, les données 2024 résultent de nos propres calculs réalisés spécifiquement sur notre territoire. C'est pourquoi, en suivant la trame du tableau du délégataire, certaines informations sont manquantes pour 2024. Il sera donc nécessaire de récupérer les données complémentaires afin de pouvoir effectuer les calculs correspondants.

Édition mars 2025
CHIFFRES 2024

Note d'information sur les redevances

L'agence de l'eau vous informe



LE SAVIEZ-VOUS ?

Le prix de l'eau en Seine-Normandie est de 4,19 euros TTC par m³.
Source : agence de l'eau Seine-Normandie - Étude sur le prix de l'eau - 2021

Vous pouvez retrouver le prix de l'eau de votre commune sur : www.services.eaufrance.fr

Les composantes du prix de l'eau :

- le service de distribution de l'eau potable (abonnement, consommation)
- le service de collecte et de traitement des eaux usées
- les redevances de l'agence de l'eau
- les contributions aux organismes publics (OFB, VNF...) et l'éventuelle TVA

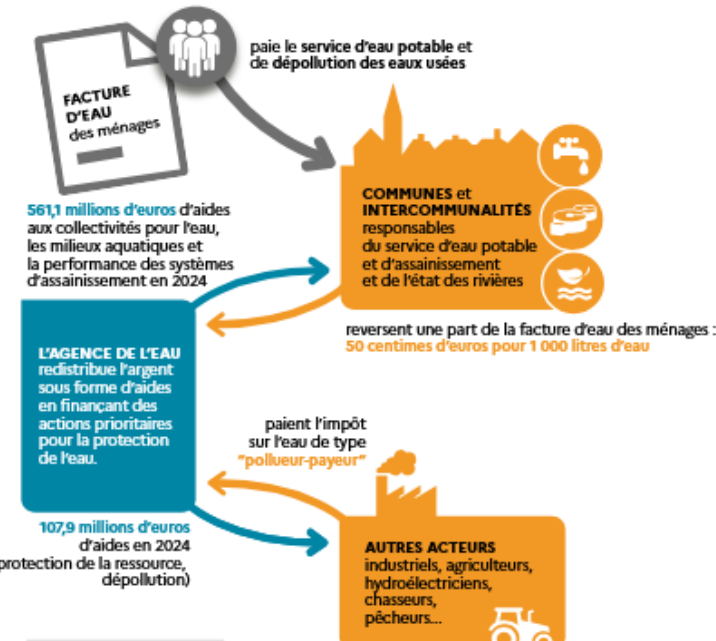
www.services.eaufrance.fr/docs/SISPEA_video.mp4

POURQUOI DES REDEVANCES ?

Les redevances des agences de l'eau sont des recettes fiscales environnementales perçues auprès de ceux qui utilisent l'eau et qui en altèrent la qualité et la disponibilité (consommateurs, activités économiques).

Les agences de l'eau redistribuent cet argent collecté sous forme d'aides pour améliorer les performances des stations d'épuration, fiabiliser les réseaux d'eau potable, économiser l'eau, protéger les captages d'eau des pollutions d'origine agricole, améliorer le fonctionnement des rivières...

Au travers du prix de l'eau, chaque habitant contribue à ces actions au service de l'intérêt commun et de la préservation de l'environnement, du cadre de vie et de la santé.



Chiffres hors fonds vert

NOTE D'INFORMATION DE L'AGENCE DE L'EAU

Document à joindre au RPQS - Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

L'article L.2224-5 du code général des collectivités territoriales, modifié par la loi n°2016-1087 du 8 août 2016 - art.31, impose à la/au maire ou à la/au président-e de l'établissement public de coopération intercommunale l'obligation de présenter à son assemblée délibérante un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public (RPQS) destiné notamment à l'information des usagers. Ce rapport est présenté au plus tard dans les neuf mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné. La/le maire ou La/le président-e de l'établissement public de coopération intercommunale y joint la présente note d'information établie chaque année par l'agence de l'eau ou l'office de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau des abonnés et sur la réalisation de son programme pluriannuel d'intervention.

RPQS > des réponses à vos questions : <https://www.services.eaufrance.fr/gestion/rpqs/vos-questions>

Édition mars 2025

NOTE D'INFORMATION SUR LES REDEVANCES DE L'AGENCE DE L'EAU SEINE-NORMANDIE
 Rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau et de l'assainissement

D'OÙ PROVIENNENT LES REDEVANCES ?

En 2024, le montant global des redevances (tous usages de l'eau confondus) émises par l'agence de l'eau s'est élevé à plus de 674 M€ dont plus de 403 M€ en provenance de la facture d'eau.

2024

recettes / redevances

Qui paie quoi à l'agence de l'eau Seine-Normandie pour 100 € de redevances ?



À QUOI SERVENT LES REDEVANCES ?

Grâce à ces redevances, l'agence de l'eau apporte, dans le cadre de son programme d'intervention, des concours financiers (subventions) aux personnes publiques (collectivités territoriales...) ou privées (acteurs industriels, agricoles, associatifs...) qui réalisent des actions ou projets d'intérêt commun au bassin ayant pour finalité la gestion équilibrée des ressources en eau. Ces aides réduisent d'autant l'impact des investissements des collectivités, en particulier, sur le prix de l'eau.

interventions / aides

Comment se répartissent les aides attribuées par l'agence de l'eau Seine-Normandie ?

