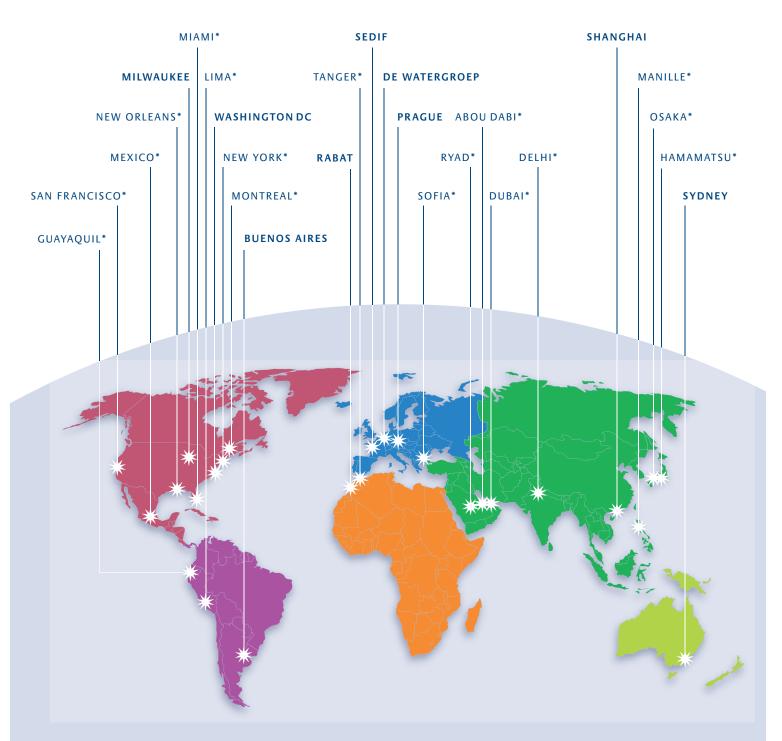
# **LE CLUB**















a gestion de l'eau au sein des grandes agglomérations mondiales comporte de nombreux enjeux, notamment dans un contexte de forte urbanisation et de développement des services attendus par leurs habitants. Les infrastructures et les services publics s'adaptent et se modernisent en conséquence.

Des problématiques globales et partagées nécessitent des services en perpétuelle évolution, ouverts vers le monde extérieur afin de s'enrichir et s'inspirer des initiatives menées dans d'autres pays.

Premier service public d'eau potable en France, le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, soutient depuis plusieurs années cette démarche d'ouverture et de collaboration avec de grandes agglomérations mondiales, conduisant à la création en 2011 du **Club des grands services d'eau**.

Nous voulons, au sein de cette structure, insuffler un esprit d'échange, de concertation, de partage d'expériences entre des agglomérations confrontées au défi majeur d'assurer une distribution d'eau de qualité, et des services associés, dans un contexte de mégapoles.

**Le Club des grands services d'eau** n'aurait pas vu le jour sans l'instauration d'une grande confiance entre le SEDIF et ses premiers partenaires. Les nombreux sujets évoqués, la richesse des échanges et leurs enseignements, nous ont confortés dans notre démarche et incités à la poursuivre, convaincus qu'elle nous conduirait à mieux anticiper les problématiques d'eau des grandes villes du monde.

Le partage de nos réflexions communes nous a permis d'assoir définitivement la légitimité d'une telle structure et nous incite à intensifier davantage notre dynamique de collaboration et d'échange.



Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France Ancien Ministre Maire d'Issy-les-Moulineaux

Vice-président de la Métropole du Grand Paris



#### UNE INSTANCE D'ÉCHANGES DE DIMENSION INTERNATIONALE

Depuis 2007, le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France entretient des contacts réguliers avec de grandes agglomérations dans le monde. Cette volonté de s'inspirer des meilleures pratiques au niveau international a franchi une étape supplémentaire avec la création en 2011 du Club des grands services d'eau du monde. Cette structure très souple a pour vocation de réunir des métropoles qui, à l'échelle mondiale, souhaitent échanger autour des enjeux actuels et futurs de la gestion de l'eau.

L'eau fait partie des grands enjeux contemporains, en particulier pour les villes du 21° siècle, où les infrastructures et les services publics doivent être à la hauteur des attentes toujours plus élevées de populations toujours plus exigeantes.

Préservation de la ressource, sécurité sanitaire de l'eau distribuée, modernisation de la relation clientèle, prise en compte des plus pauvres, transparence et gouvernance, gestion des crises..., les services d'eau sont aujourd'hui confrontés à des problématiques en constante évolution et de plus en plus diverses, sous le regard vigilant de consommateurs éduqués. Face à ces défis, des réponses techniques sont développées par certains opérateurs, qui pourraient être reprises par d'autres ou inspirer de nouvelles solutions.

Le Club des grands services d'eau est un partenariat de dimension internationale rythmé par des rencontres régulières, des visites d'installations, des échanges collaboratifs.

Le Club des grands services d'eau est un partenariat de dimension internationale rythmé par des rencontres régulières, des visites d'installations, des échanges collaboratifs. L'adhésion d'un membre donne lieu à la signature d'un accord de coopération sur quelques thèmes prioritaires relatifs à des problématiques spécifiques.



Au sein du Club des grands services d'eau du monde sont abordées de nombreuses problématiques, des échanges entre élus et services sont mis en place, des rencontres régulières organisées, des études réalisées en commun, dans le but d'apporter à tous les partenaires les bénéfices du partage de l'expérience de chacun.

De tels échanges sont en phase avec la mondialisation croissante des grandes problématiques environnementales : l'eau est depuis longtemps identifiée comme un sujet de dimension planétaire, qui conditionne le développement de nombreux pays et détermine certains conflits ou tensions géopolitiques. Cet enjeu mobilise experts, politiques, associations.

L'approche du Club est volontairement pratique et opérationnelle : les échanges portent sur les solutions que chaque collectivité a mises au point ou souhaite traiter pour ses propres enjeux.





#### THÈMES ET ENJEUX

Le développement urbain est un déterminant marquant de notre époque. Il s'accompagne de nouveaux besoins, tant quantitatifs que qualitatifs, en matière de services à l'environnement et de gestion de l'eau en particulier :

- → l'approvisionnement continu de populations toujours plus nombreuses et plus concentrées, dans des conditions toujours plus complexes,
- → sa qualité sanitaire, qui doit être assurée alors même qu'émergent de nouveaux polluants, issus des modes de consommation urbains, industriels, agricoles,

→ la préservation des ressources, souvent fragilisées par des pollutions diffuses nouvelles et croissantes d'une part, par des prélèvements quantitativement plus lourds d'autre part, et posant le problème du renouvellement naturel de la ressource en eau,

→ la modernisation des relations entre le service public et ses usagers/clients, avec la prise en compte de leurs exigences pour orienter les améliorations du service rendu,

→ la gestion des situations de crise, c'est-à-dire le maintien de l'alimentation en eau des populations ou des services vitaux lors de circonstances exceptionnelles mettant en péril la continuité du service de l'eau,

→ la prise en compte des populations défavorisées, soit lors du déploiement de nouveaux réseaux liés à des opérations de rénovation urbaine (résorption de bidonvilles), soit dans le cadre d'une exploitation socialement responsable vis-à-vis des usagers les plus démunis.





#### **CHRONOLOGIE**

Signature d'un accord de coopération entre le SEDIF et Aguas Bonaerenses (« ABSA »), service des eaux de la province de Buenos Aires sur les sujets de la qualité de l'eau, la relation clientèle et l'informatisation des réclamations, l'application de nouvelles technologies, la stratégie et la planification, les réseaux d'eau et les systèmes d'information et de contrôle.	
9 ET 10 NOVEMBRE 2016 — Les deuxième organisées à	es rencontres du Club des grands services d'eau du monde sont Paris.
JUILLET 2015 Signature Authority	d'un accord de coopération entre le SEDIF et Shanghai Water sur les sujets de la relation clientèle et du pilotage de la ressource.
	rre d'un accord de coopération entre le SEDIF et Washington DC Water sujets de la gestion de crise et de la relation clientèle.
sont	premières rencontres du Club des grands services d'eau du monde t organisées à Paris. A cette occasion est signée la convention de tenariat avec De Watergroep sur les sujets de la qualité d'eau, des ramètres émergents, et de la relation clientèle.
2	ignature d'un accord de coopération entre le SEDIF et Sydney Water sur les sujets des réseaux communicants, de la relation clientèle, de l'efficacité opérationnelle, de la gestion des investissements et de l'empreinte économique.
JUIN 2012 —	Troisième rencontre entre le SEDIF et le Milwaukee Water Council permettant le lancement d'une réflexion sur une étude conjointe sur les nouveaux polluants et les produits pharmaceutiques.
OCTOBRE 2011	Un partenariat est signé entre le SEDIF et la ville de Prague portant sur la protection contre les inondations, la prévention des risques et la gestion des crises.
MAI 2011 —	Visite conjointe au Laos du SEDIF et du Milwaukee Water Council dans le cadre de Solidarité Eau.
MARS 2011 ——————————————————————————————————	Première rencontre avec la ville de Rabat donnant lieu à la signature d'un accord de coopération sur le service aux usagers et l'accès à l'eau.
OCTOBRE 2010	Première convention de partenariat signée entre le SEDIF et le Milwaukee Water Council sur l'empreinte carbone et la traçabilité des nouveaux polluants.



### **LES PREMIERES RENCONTRES**

### DU CLUB DES GRANDS SERVICES D'EAU DU MONDE

Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, membre fondateur du Club, a accueilli les premières rencontres avec l'ensemble des partenaires, à Paris les 12 et 13 décembre 2013.



Comme une suite naturelle des premiers contacts bilatéraux, pour la première fois, le SEDIF, le Milwaukee Water Council, les services de l'eau des villes de Sydney, Rabat et Prague, se réunissaient tous ensemble. Chaque adhérent a pu ainsi présenter ses spécificités à ses homologues, prendre connaissance de l'état d'avancement des réflexions menées au sein du Club depuis 3 ans, et envisager de nouvelles formes de partenariat. Ce rassemblement a initié à une véritable démarche multilatérale.

Ces deux journées ont été l'occasion de consolider une dynamique de collaboration et de dresser un premier bilan des réflexions menées depuis la signature des premiers protocoles de coopération.

Les contributions des éminentes personnalités représentant ces services d'eau des grandes villes du monde ont constitué une occasion privilégiée de réfléchir sur les thèmes proposés lors des 6 tables rondes : paramètres émergents, gestion de la relation avec les consommateurs, efficacité d'exploitation, gestion des risques, coopération décentralisée et accès à l'eau potable pour tous.

La variété des sujets évoqués, la richesse des échanges, la recherche d'excellence et de professionnalisme, la qualité des intervenants et de leurs enseignements

poursuivre, convaincus qu'elle les conduira à mieux anticiper les problématiques d'eau des grandes villes du monde.

A l'occasion de ce lancement, le Club a accueilli un 6° adhérent, De Watergroep, l'un des tous premiers services d'eau en Belgique, avec lequel un accord de coopération a été signé sur les thèmes de la pollution des ressources par les produits de l'agriculture, les paramètres émergents, et la relation clientèle.

Les représentants de Shanghai Pudong et de Washington DC étaient également présents, afin de préparer leur future adhésion au Club dans les prochains mois. Les préparatifs de cette première réunion ont également permis d'initier des contact avec de potentiels partenaires, comme les villes de San Francisco (déjà rencontrée en 2013), Delhi, Shenzhen, Mexico et Lima.

Le Club se réunira à nouveau en 2015, à l'invitation de Milwaukee, date à laquelle pourra être fait un nouveau bilan des réalisations menées depuis le lancement officiel du Club.

C'est enfin au cours de cette manifestation que le Club a inauguré de nouveaux outils comme le portail internet de collaboration destiné à accompagner les échanges entre membres et la plaquette spéciale, conçue dans le but de promouvoir le Club lors des rencontres bilatérales qui se déroulent entre membres et services des eaux de grandes villes susceptibles d'être intéressées.





# DES GRANDS SERVICES D'EAU

## LES DEUXIÈMES RENCONTRES

DU CLUB DES GRANDS SERVICES D'EAU DU MONDE

> Le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France a accueilli pour la deuxième fois les rencontres du Club à Paris les 9 et 10 novembre 2016

Trois ans après la première réunion du Club et pour la deuxième fois, les représentants du SEDIF, du Milwaukee Water Council, de Shanghai Water Authority, de De Watergroep, de DC Water, et des services de l'eau des villes de Rabat et Prague se sont réunis en séance plénière à Paris. Etaient également présents des membres du Delhi Jal Board, ainsi que de nombreux experts venus apporter un éclairage particulier aux débats.

Cette rencontre a été placée sous le thème général de l'innovation au service de la ville résiliente. Différents sujets ont pu être abordés dans ce cadre, tels que le petit cycle de l'eau, la ville numérique, la qualité de l'eau, les impacts du changement climatique, la relation clientèle et la gestion de crise. En particulier, la présence d'un représentant du SIAAP (Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne) a permis d'élargir la réflexion à l'ensemble du petit cycle de l'eau.

Ces deux journées ont été l'occasion de consolider une dynamique de collaboration et de faire le point sur l'état d'avancement de certains projets lancés en 2013, tels que l'étude sur les paramètres émergents menée conjointement par le SEDIF et le Milwaukee Water Council.

La présence d'une délégation du Delhi Jal Board prouve l'intérêt pour des pays émergents de participer aux discussions du Club. L'adhésion du service des eaux de la ville de Delhi pourrait être finalisée dans les prochains mois à l'occasion d'une rencontre bilatérale avec le SEDIF.

La préparation de cette réunion a permis d'approfondir les contacts avec plusieurs autres villes, susceptibles de rejoindre le Club à l'avenir. Il s'agit des services des eaux des villes de Dubaï, Windhoek (Namibie), Lima, Mexico, Montréal, La Nouvelle Orléans, New York, Miami, San Francisco, Sofia et Osaka.

Le Club, c'est aussi un portail internet de collaboration destiné à poursuivre les échanges entre membres. La section "kiosque" est de première importance pour pouvoir publier et consulter des documents émanant de chacun des membres. Les actes de la 2e réunion du Club y sont consultables et téléchargeables.





Membre depuis 2011

4,6 millions d'usagers répartis sur 150 communes

3 usines principales de production d'eau potable

770 000 m³ d'eau potable distribués chaque jour

8 683 kilomètres de canalisation

Plus grand service public d'eau en France





#### SYNDICAT DES EAUX D'ILE-DE-FRANCE

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF) assure l'alimentation en eau potable de 150 communes réparties sur 7 départements d'Ile-de-France, excepté Paris, soit plus de 4,6 millions d'usagers.

Avec près de 770 000 m³ distribués chaque jour, c'est le plus grand service public d'eau en France et l'un des tout premiers en Europe. Plus de 240 milliards de litres ont été consommés en 2018 au travers d'un réseau de canalisations de 8 683 kilomètres.

Il gère un budget de 580 millions d'euros et développe des techniques de production et de distribution de très haute technologie, à partir de 3 usines parmi les plus performantes du monde, situées sur les grands cours d'eau qui traversent la région parisienne (Seine, Marne, Oise).

En investissant chaque année environ 150 millions d'euros dans ses installations contrôlées en permanence, il garantit une eau sûre et de qualité parfaite répondant aux besoins des abonnés, même dans des conditions climatiques exceptionnelles.

La qualité sanitaire de l'eau du SEDIF est attestée par plus de 395 000 analyses réalisées tout au long du parcours de l'eau, jusqu'au robinet du consommateur.

Le SEDIF est présidé par André SANTINI, ancien Ministre. Il est dirigé par des élus locaux, représentant les communes membres. Le SEDIF exerce les responsabilités d'autorité organisatrice (fixation du prix et de la qualité de service, choix du mode de gestion) et de maître d'ouvrage des investissements. L'exploitation du service est déléguée à Veolia Eau d'Île-de-France depuis le 1er janvier 2011 pour une durée de 12 ans, sur la base d'objectifs de performance ambitieux.





Membre depuis 2011

Plus de 200 entreprises spécialisées dans l'eau

100 chercheurs

Centre technologique mondial de l'eau reconnu par le programme des Nations Unies depuis 2009.



# DES GRANDS SERVICES D'EAU

#### **MILWAUKEE WATER COUNCIL**

La région métropolitaine du Greater Milwaukee (avec les villes de Racine et Waukesha) compte 2 millions d'habitants. Elle est située sur le lac Michigan, qui fait partie des Grands Lacs.

C'est à Milwaukee que le SEDIF a commencé dès 2010 sa démarche vers la constitution, à l'échelle mondiale, d'un Club des grands services d'eau. A Milwaukee, la plus grande ville de l'Etat du Wisconsin, c'est le développement durable qui est au cœur des échanges avec le SEDIF, la municipalité ayant fait de ce thème son objectif majeur.

Sur le lac Michigan, qui lui sert à la fois de ressource et d'exutoire, Milwaukee, ville à tradition industrielle de 600 000 habitants s'est en effet fortement positionnée sur le thème de l'eau. Les Grands Lacs fournissent de l'eau potable à plus de 10 millions de personnes. Cette ressource est administrée collectivement par les états adjacents aux lacs.

Le Milwaukee Water Council est le regroupement des acteurs institutionnels, économiques, associatifs et universitaires dont la mission est de positionner la région des Grands Lacs comme l'un des principaux hubs mondiaux de l'Eau. Son comité directeur est composé des différentes parties prenantes du secteur : entreprises, entités publiques, associations, centres de recherches, groupes d'investissements.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les représentants du Milwaukee Water Council. Ces rencontres ont donné lieu à la signature d'un accord de coopération sur les thèmes suivants :

- l'empreinte eau,
- → la traçabilité de l'eau,
- → les nouveaux polluants,
- → la gestion intégrée de la ressource.



Membre depuis 2011

1,95 million d'usagers répartis sur 14 communes

Plus de 2 millions d'habitants desservis en électricité



DES GRANDS
SERVICES D'EAU
du Monde

#### **VILLE DE RABAT**

La ville de Rabat compte 620 000 habitants (1,8 million avec sa banlieue). Depuis 2011, la capitale du Maroc est la seconde ville à avoir rejoint le Club des grands services d'eau du monde.

Avec Rabat, les échanges portent sur le service aux usagers et l'accès à l'eau pour tous. Avec les autorités municipales, le SEDIF a également évoqué les questions de gouvernance du service public et de responsabilité du maître d'ouvrage.

Alors que l'eau est un défi majeur pour le pays, l'originalité de Rabat réside dans le fait que cette grande agglomération est régulièrement approvisionnée en eau, et moins confrontée au problème d'accès aux ressources que d'autres villes du sud ou de l'intérieur du pays.

Toutefois, des contrastes persistent, entre la ville et sa périphérie, entre milieu urbain et campagne. La question de l'eau s'y pose de manière différente : visible (fontaine, borne-fontaine, puits, sources), ou invisible (dans les zones desservies par branchement individuel).

Les principaux enjeux du concessionnaire sont d'augmenter le rendement des réseaux, généraliser l'accès aux services d'eau potable, d'assainissement et d'électricité pour les populations à faible revenu, dépolluer le Bouregreg et le littoral atlantique.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

L'accord de coopération signé en 2011 porte sur les thèmes suivants :

- la relation clientèle (enquête de satisfaction des abonnés, adaptation de l'offre au client consommateur),
- → la gouvernance (rôle de la collectivité et du délégataire),
- l'innovation sociale (programme de branchements sociaux, communication auprès des populations),
  - l'environnement (rationalisation des consommations domestiques et des équipements publics).





Membre depuis 2011

1,24 millions d'usagers

87 000 abonnés au service de l'eau

330 000 m³ d'eau potable distribués chaque jour



# DES GRANDS SERVICES D'EAU

#### **VILLE DE PRAGUE**

La ville de Prague compte 1,2 million d'habitants. Depuis 2011, la capitale tchèque, au travers de son Maire et du Directeur général de PVK, la société locale chargée de la gestion de l'eau, s'associe pleinement aux objectifs du Club des grands services d'eau : travailler ensemble pour améliorer encore la gestion de l'eau, en faisant bénéficier ses partenaires de ses propres progrès.

A Prague, la thématique de la continuité du service, notamment lors de périodes de crises, est régulièrement abordée avec le SEDIF dans le cadre du Club des grands services d'eau.

En 2002, des inondations exceptionnelles ont frappé la République tchèque. Les eaux de l'Elbe, dont le bassin couvre 144 000 km², sont montées très vite, mettant en danger la sécurité des personnes et des biens, ainsi que la continuité des services de base.

Cependant, durant ces inondations, la distribution d'eau n'a jamais été interrompue à Prague, en raison notamment de la mobilisation des équipes locales, de la diversification des sources d'approvisionnement en eau et de la mise en place de stocks de réactifs de crise et de réserves d'eau.

La ville de Prague a délégué le service d'eau et d'assainissement à PVK (Pražské vodovody a kanalizace), filiale de Veolia Eau. PVK a en charge la production et la distribution de l'eau potable et la récupération et le traitement des eaux usées.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les représentants de la ville de Prague. Ces rencontres ont donné lieu à la signature d'un accord de coopération sur les thèmes suivants :

- la protection contre les inondations réalisée par l'intermédiaire d'ouvrages d'eau, en vue de protéger la population civile, les biens et les installations,
  - → la sécurité des systèmes des eaux,
    - → la gestion de crise.





Membre depuis 2013

1,4 million de m³ d'eau potable distribués chaque jour

9 usines de filtration d'eau sur barrage

1 usine de dessalement d'eau de mer

22 000 kilomètres de canalisation



DES GRANDS SERVICES D'EAU

#### **SYDNEY WATER**

Sydney est la ville la plus peuplée d'Australie avec 4,4 millions d'habitants répartis sur près de 12 150 km². Elle est la capitale de l'Etat de Nouvelle-Galles du Sud. La situation de l'alimentation en eau de la ville de Sydney est dominée par des alternances d'extrêmes sècheresses, et d'inondations diluviennes.

Sydney a rejoint le Club des grands services d'eau en janvier 2013.

Suite à la sécheresse exceptionnelle subie par l'Australie dans les années 2000, Sydney Water, le fournisseur d'eau de la ville de Sydney a adopté une stratégie d'économie d'eau centrée sur un usage rationnel de l'eau, sur la gestion des fuites et sur le recyclage.

Société d'état, Sydney Water est le plus grand fournisseur d'eau en Australie et détient le monopole des services des eaux de Sydney. Elle fournit des services d'approvisionnement en eau, de traitement des eaux usées et de récupération des eaux pluviales.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

Les premiers échanges ont eu lieu autour de nombreux sujets : la ville vivable, les innovations contractuelles, l'efficacité opérationnelle, le système d'information, la sécurité d'approvisionnement en eau, le changement climatique et la communication.

Cette première rencontre a donné lieu à un accord de coopération sur les thèmes suivants :

- → les réseaux communicants,
- → la relation clientèle.
- → l'efficacité opérationnelle,
- → la gestion des investissements,
- → l'empreinte économique.



# DE WATERGROEP

Bordant la Mer du Nord à l'Ouest, la Flandre se situe entre les Pays-Bas et la France ; c'est la partie septentrionale de la Belgique. De Watergroep est la plus grande entreprise de distribution d'eau en Flandre.

Entreprise flamande autonome, De Watergroep propose des services liés à l'ensemble du cycle de l'eau : production et distribution d'eau potable, traitement des eaux usées, recyclage (traitement et réutilisation des eaux industrielles et pluviales).

De Watergroep a été créé en 1913 sous le nom NMDW (société nationale des distributions d'eau). En 1983 NMDW a été divisé en SWDE (société wallonne des eaux) et VMW (société flamande de distribution d'eau). De Watergroep est une entreprise publique dont les actionnaires sont la Région flamande, les administrations provinciales de Flandre orientale, de Flandre occidentale, du Brabant flamand et du Limbourg, ainsi que les communes affiliées de ces provinces.

De Watergroep se compose d'une direction principale, qui fonctionne de manière centrale, et de quatre directions régionales distribuant l'eau potable aux consommateurs dans quatre provinces flamandes. Depuis plusieurs années, De Watergroep développe de nouvelles solutions pour les industriels, notamment via son entité Industrie & Services spécialisée dans le secteur des grandes entreprises. En outre, il y a une entité RioPACT, qui offre des services concernant la gestion des égouts aux communes.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les représentants de De Watergroep. Ces rencontres ont donné lieu à la signature d'un accord de coopération le 13 décembre 2013 sur les thèmes suivants :

- la pollution des ressources par les produits de l'agriculture (pesticides et nitrates),
  - → les paramètres émergents,
    - → la relation clientèle.

#### **Chiffres Clés**

Membre depuis 2013

Plus de 3 millions d'usagers répartis sur 180 communes

57 captages d'eau souterraine et 5 captages d'eau de surface

32 000 kilomètres de canalisation

Plus grand distributeur d'eau potable en Flandre



DES GRANDS
SERVICES D'EAU





Membre depuis 2014

672 000 habitants desservis en eau potable, 1,6 million d'habitants raccordés pour les eaux usées

> 4 stations de pompage 9 500 poteaux d'incendie

2 100 kilomètres de canalisation





#### **DC WATER**

DC Water (District of Columbia Water and Sewer Authority) distribue de l'eau potable et recueille et traite les eaux usées de plus de 672 000 habitants du District de Columbia aux Etats-Unis. DC Water fournit également des services de traitement des eaux usées à une population d'1,6 million d'habitants dans les comtés de Montgomery et Prince George, dans le Maryland, ainsi qu'à Fairfax et Loudoun, en Virginie.

Le statut actuel de DC Water date de 1996, lorsque le district de Colombia l'a réorganisé en entité indépendante.

C'est en 1808 que le premier système de pompage fut installé à Washington, capitale politique des Etats-Unis. Le fleuve Potomac constitue la première ressource en eau de la ville depuis 1850. Pour la production de l'eau potable, US Army Corps of Engineers y pompe environ 400 000 m³ d'eau par jour. Couvrant 60 hectares sur les rives du fleuve Potomac, à l'extrémité sud du District de Columbia, Blue Plains est l'une des plus grande usine de pointe dans le traitement de l'eau au monde.

La situation stratégique et politique de la capitale des Etats-Unis a conduit DC Water à mettre en place une gestion particulièrement accrue de la maîtrise des risques afin d'éviter toute rupture de la continuité du service et d'appréhender le risque terroriste. Washington DC dispose d'une structure de commandement qui intègre toutes les infrastructures stratégiques. Tout type de menace est envisagé, du risque terroriste au risque environnemental, comme ce fut le cas au moment de l'ouragan Sandy.

#### THEMES DE COOPERATION

Plusieurs rencontres ont eu lieu avec les représentants de DC Water. Ces rencontres ont donné lieu à la signature d'un accord de coopération le 11 juin 2014 sur les thèmes suivants :

- → L'impact du smart network sur la relation clientèle (nouveaux services, télérelevé, suivi de la qualité),
  - → La gestion et la maîtrise des risques.





Le district de Pudong est séparé du cœur historique de Shanghai par le fleuve Huang Pu. Au début des années 90, le gouvernement décide d'y développer une zone économique spéciale qui va devenir un quartier d'affaires emblématique de l'essor chinois, faisant de Shanghai le principal centre économique de la Chine.

Pour assurer l'alimentation en eau de ce nouveau quartier, la municipalité de Shanghai a opté pour un partenariat avec Veolia, sous la forme d'une société commune (joint-venture) à 50/50%. Depuis 2002, la société Shanghai Pudong Water a vu son activité et ses moyens croître de façon spectaculaire, avec un doublement du nombre de compteurs ouverts sur son territoire : 570 000 lors de sa création, 1,2 million aujourd'hui. Cette forte croissance s'est accompagnée du développement d'outils modernes afin de garantir le meilleur service aux populations.

Parmi ces outils, la plateforme SIG intégrée permet de faire face à l'évolution constante des défis opérationnels. Ce logiciel géodépendant et accessible via Internet peut être utilisé par tous les collaborateurs à partir de tout site d'exploitation. Il se distingue des autres produits de sa catégorie par l'intégration transparente des données provenant de différents systèmes, un atout qui lui confère une nette supériorité sur ses concurrents. Polyvalent, ce SIG Web est continuellement alimenté en informations actualisées, telles que les réclamations client, les données de qualité des eaux, les interventions sur le réseau, les matériaux de canalisations, etc. Il permet ainsi de formuler des prévisions précises qui améliorent le fonctionnement quotidien du système.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

Compte tenu des enjeux propres au service de l'eau de Shanghai Pudong, les thèmes de coopération suivants ont été identifiés :

- → Supervision des grandes fonctions du service
- → Gestion des réseaux
- → Relation clientèle.

Sur ces thèmes seront organisés des échanges et des visites d'installations, ainsi que des études conjointes avec le SEDIF dont le financement fera l'objet de conventions spécifiques.

L'adhésion de Shanghai Water Authority au Club des grands services d'eau a été formalisée le 9 juillet 2015 lors de la visite d'une délégation du SEDIF dans les locaux de la société Shanghai Pudong Water.









Membre depuis 2018 2 millions d'usagers

79 sites dans la province de Buenos Aires 22 ouvrages de potabilisation 72 stations d'épuration d'eaux usées 1 295 forages en service



DES GRANDS
SERVICES D'EAU



#### **ABSA**

Aguas Bonaerenses S.A. dit "ABSA" est l'un des plus importants opérateurs d'eau et d'assainissement en Argentine. Son territoire d'exploitation comprend 79 sites dans la province de Buenos Aires.

L'ABSA a démarré son activité en mars 2002 dans un contexte économique fortement contraint. Face à ces difficultés, l'État de la province de Buenos Aires a joué un rôle actif et pris l'initiative de créer une société à responsabilité limitée à Buenos Aires.

Avec ses 16 années d'expérience, l'ABSA s'acquitte des tâches de captage, d'épuration, de transport et de distribution d'eau potable, ainsi que de collecte, de traitement et d'élimination finale des eaux usées, et ce sur une grande partie du territoire provincial. De nos jours, la société fournit ces services essentiels à près de deux millions de personnes.

ABSA s'efforce d'atteindre des niveaux optimaux d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement sur son territoire, dans le but de devenir une entreprise de services publics essentiels, reconnue pour son efficacité en matière de gestion et son engagement social envers la communauté.

#### THÈMES DE COOPÉRATION

Les premiers échanges avec le SEDIF ont porté sur de nombreux sujets : la clientèle, les nouvelles technologies, la digitalisation de l'information... Ces rencontres ont donné lieu à la signature d'un accord de coopération le 5 décembre 2018 sur les thèmes suivants :

- → la qualité de l'eau,
- → la relation clientèle et l'informatisation des réclamations
- l'application de nouvelles technologies,
- → la stratégie et la planification,
- → les réseaux d'eau,
- → les systèmes d'information et de contrôle.