

RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL



eau
Seine
& Bièvre
RÉGIE PUBLIQUE



L'eau, notre
patrimoine commun

2024



Préambule

Le présent rapport d'activité concerne la Régie Eau Seine & Bièvre, qui regroupe au 1^{er} janvier 2024 neuf communes du Val-de-Marne (Arcueil, Cachan, Chevilly-Larue, Fresnes, Gentilly, Ivry-sur-Seine, Le Kremlin-Bicêtre, Orly, Vitry-sur-Seine). Les différents indicateurs et données fournis dans ce document se rapportent majoritairement à cette structure.

Pour autant, **Eau Seine & Bièvre mutualise ses moyens matériels et humains avec RESO**, la Régie des Eaux de la Seine et de l'Orge, qui gère quant à elle, au 1^{er} janvier 2024, la distribution de l'eau sur 2 communes de l'Essonne (Morangis et Paray-Vieille-Poste) ainsi que sur Villeneuve-Saint-Georges dans le Val-de-Marne.

Dans le cas où les indicateurs et données ne peuvent être différenciés entre les 2 Régies, ce qui concerne notamment diverses informations en matière de relation avec les abonnés, les éléments proposés sont communs aux 2 structures. Ce caractère mutuel de l'information est alors précisé.

INTRODUCTION

6

Édito du Président

7

Édito du Directeur général

8

Chiffres clés du service

9

Cartographie / synoptique du service

10

Historique et gouvernance de la Régie

10

Historique de la gestion de la compétence eau potable et avènement de la Régie

11

Présentation du Conseil d'administration

12

Grands axes du contrat d'objectifs avec l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre

14

LES USAGERS AU CŒUR DU SERVICE

14

Indicateurs de gestion des usagers

16

Concertation, écoute, co-construction : mise en place d'un Comité citoyens

17

Sensibilisation des générations futures : des ateliers pour les CM2

18

UN PRIX DU SERVICE JUSTE ET TRANSPARENT

18

Compte administratif 2024

19

Indicateurs clés de gestion financière

21

Chantier de l'évolution de la tarification et maîtrise du prix

21

Diversification de l'approvisionnement

22

UNE GESTION PATRIMONIALE DURABLE

22

Connaissance du patrimoine

23

Entretien du patrimoine

23

Investissement dans le patrimoine

24

SOBRIÉTÉ ET PERFORMANCE AU CŒUR DE L'ACTION DE LA RÉGIE

24

Qualité de l'eau

25

Performance des réseaux

25

L'information sur les consommations comme incitation à la sobriété

26

L'HUMAIN AU CŒUR DU SERVICE :
DES PROFESSIONNELS AU CŒUR DE LA GESTION PUBLIQUE

26

Organigramme simplifié des Régies

27

Chiffres clés des effectifs

29

Bilan de la protection des données

30

SYNTHÈSE

32

ANNEXES

Rapport d'activité d'Eau Seine & Bièvre

Conception et rédaction : Eau Seine & Bièvre et RESO

Conception graphique : Service communication

Crédits photos : Eau Seine & Bièvre et RESO ou définis dans le document

Cartographie : Service communication

Impression : Imprimerie Grenier

Imprimé à Gentilly sur papier PEFC 100 % - Juin 2025

Ressource vitale, l'eau constitue notre bien commun. C'est ainsi que 9 villes de notre territoire se sont rassemblées afin de créer une régie publique de distribution d'eau potable, en phase avec les préoccupations des citoyens.

2024 a vu la concrétisation d'une impulsion voulue depuis de longues années par des Maires et des élus de plusieurs villes du territoire. Le passage en régie publique représentait à la fois une conviction, un pari, et un chemin laborieux.

Après quelques courtes années préparatoires, en pratique 2022 et 2023, nous avons réussi collectivement à mettre en place une structure assurant la distribution de l'eau potable dans toutes ses composantes.

Composante technique bien sûr, avec l'entretien du réseau et la recherche de fuites, de même que les travaux de renouvellement du patrimoine.

Dimension relation abonnés et facturation ensuite, avec une équipe de proximité permettant un lien avec les abonnés et, par extension, les usagers, et aussi une mesure de la satisfaction et donc des corrections éventuelles à apporter.

Services supports enfin, indispensables au fonctionnement de toute entité productive.



2024 a aussi été marquée par la mise en place du Comité citoyens d'Eau Seine & Bièvre en fin d'année, après un recrutement de ses membres courant d'année. Une cinquantaine de citoyens constituant désormais une instance qui vient compléter la gouvernance de la Régie.

Les défis pour 2025 et au-delà sont nombreux : accélération du renouvellement du réseau, travaux de déconnexion avec le SEDIF (Syndicat des Eaux d'Île-de-France), travaux de diversification de l'approvisionnement en eau, préparation de l'intégration de Villejuif et d'Athis-Mons en 2025 pour une reprise du service sur ces deux communes en 2026.

La Régie est désormais sur de bons rails et les perspectives ne manquent pas !

Bonne lecture à tous de ce bilan 2024.

Fatah AGGOUNE,
Président d'Eau Seine & Bièvre
Maire de Gentilly



L'année 2024 a bien évidemment été marquée par la reprise du service de distribution de l'eau potable par les Régies Eau Seine & Bièvre et RESO sur le périmètre des communes concernées.

Dès le 5 janvier 2024 et par un froid brutal, nous avons plongé « dans le grand bain » des interventions tous azimuts sur le réseau, avec des fuites et casses nombreuses. L'organisation mise en place et l'implication sans faille des techniciens d'exploitation et de leurs encadrants ont permis d'assurer la continuité du service de fourniture d'eau aux usagers, avec des coupures restées ponctuelles.

Merci à ces collaborateurs qui ont fait preuve, durant cette phase critique puis tout au long de l'année, de la préoccupation de la qualité de service rendu aux citoyens. Ces derniers ont ainsi été nombreux à témoigner des messages de reconnaissance, belle preuve d'une aventure partagée avec les Régies publiques.

Au printemps, la première facturation – vitale pour la survie de la structure mais ô combien complexe – a pu être mise en œuvre grâce à l'engagement du Centre de Relation abonnés et facturation. Ce dernier a alors fait face à un afflux d'appels en début d'été, ce dont nous nous sommes expliqués en transparence avec les abonnés.

2024 était lancée, les nombreux projets et actions se sont ensuite succédé tout au long de l'année ; ils sont présentés dans ce rapport d'activité 2024.

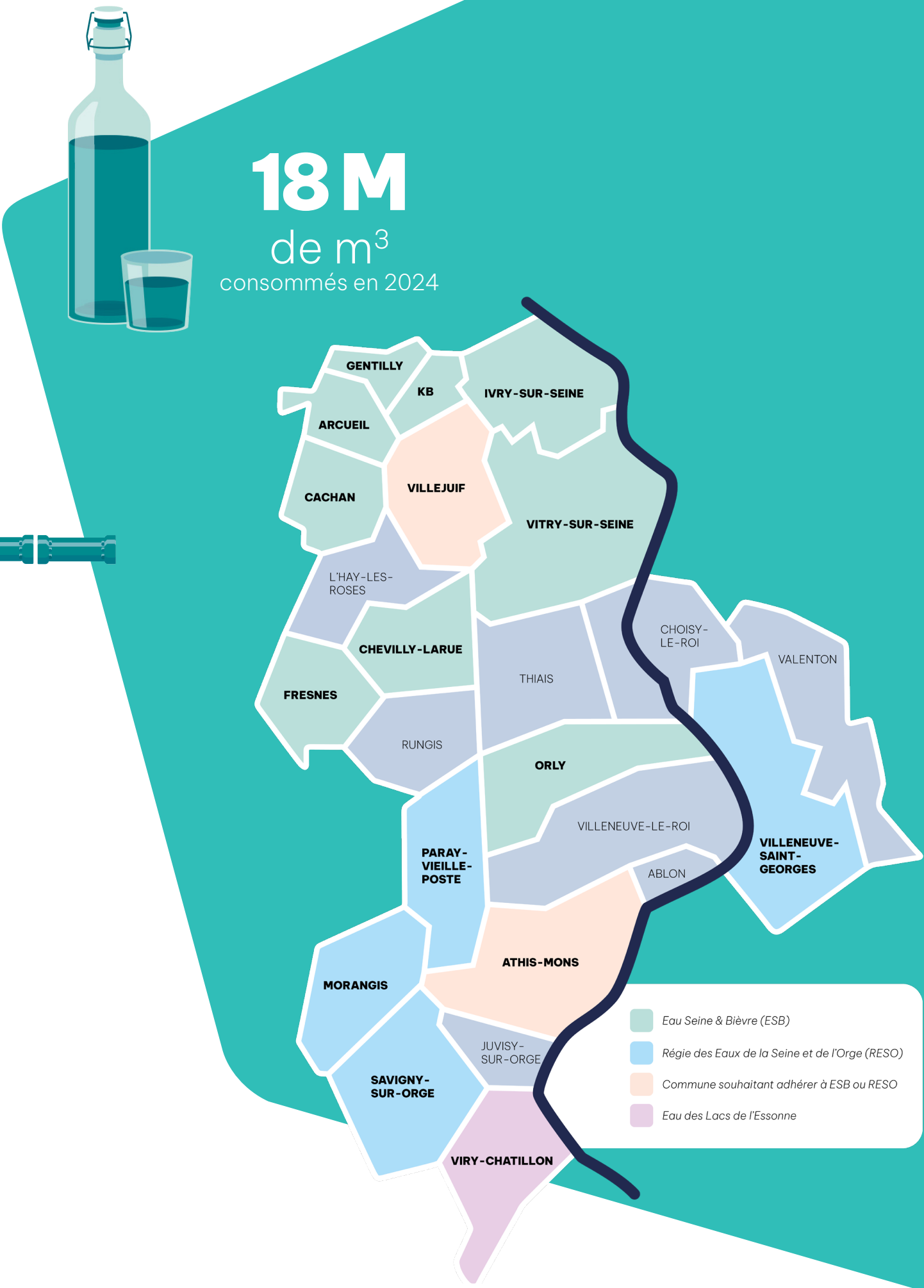
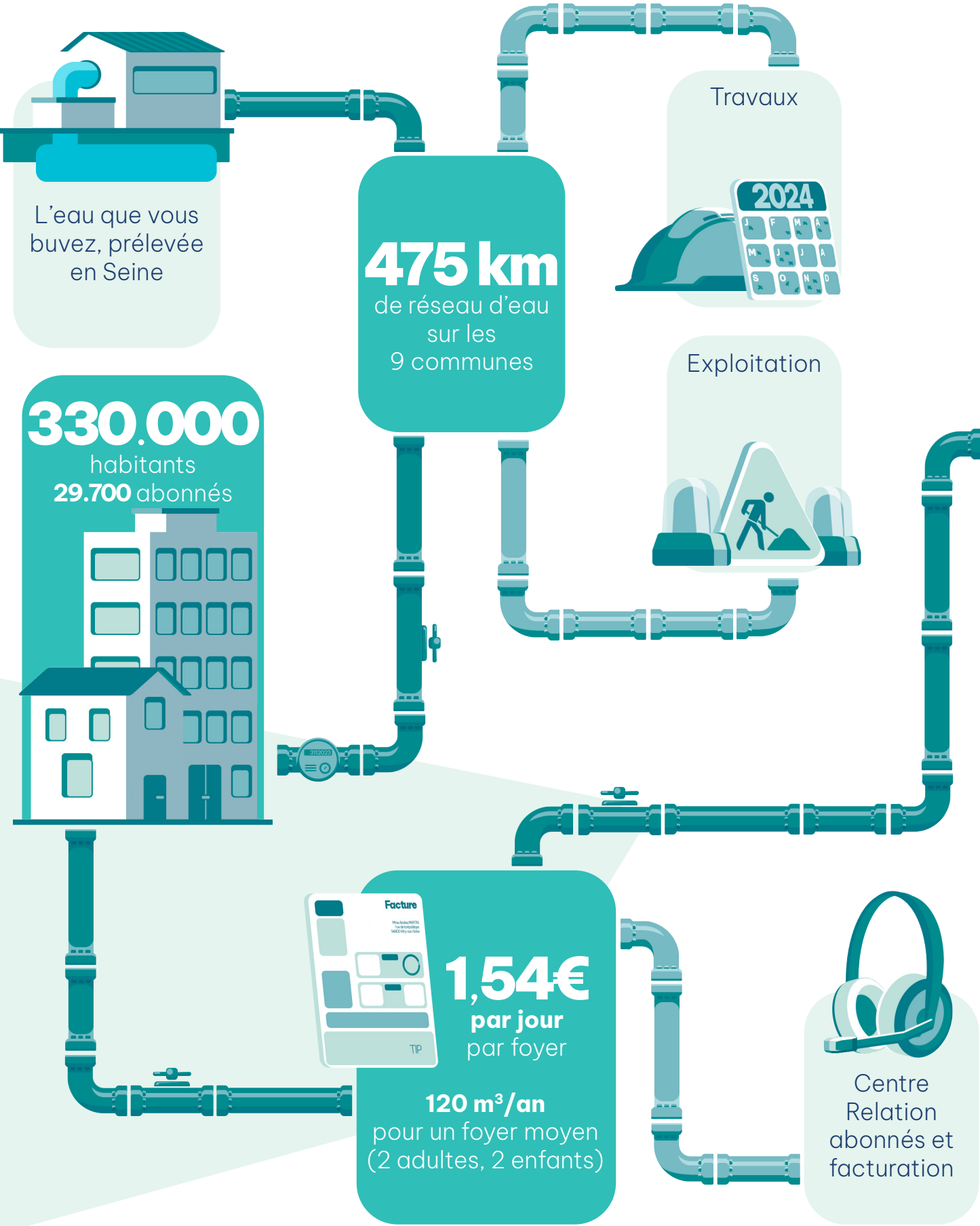
De nombreux défis nous attendent en 2025 : poursuivre et accélérer les travaux programmés sur le réseau, définir une nouvelle tarification, préparer les intégrations de nouvelles villes et la mise en place d'une agence comptable.

Bref, la structuration de l'activité se poursuit, les projets se multiplient !

Quentin DEFFONTAINES,
Directeur général d'Eau Seine & Bièvre

CHIFFRES CLÉS

du service



HISTORIQUE

et gouvernance de la Régie

Historique de la gestion de la compétence eau potable et avènement de la Régie

Avant la création de l'Établissement Public Territorial (EPT) Grand-Orly Seine Bièvre, chaque collectivité exerçant la compétence en matière d'eau potable déterminait librement le mode d'organisation et de gestion qu'elle jugeait le plus adapté à son territoire. En conséquence, la gestion du service public de l'eau potable variait selon des modalités administratives, techniques et financières propres à chaque commune.

Les communes d'Arcueil, Cachan, Chevilly-Larue, Fresnes, Gentilly, Ivry-sur-Seine, Le Kremlin-Bicêtre, Orly et Vitry-sur-Seine avaient historiquement transféré leur compétence en matière d'eau potable – incluant la production, le transport et la distribution – au Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF).

Avec le transfert obligatoire de certaines compétences des collectivités membres vers l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre, celui-ci s'est substitué aux communes au sein du SEDIF, conformément à l'article L. 5219-5 du Code général des collectivités territoriales (CGCT). Toutefois, en application de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe), les EPT ont été automatiquement retirés du SEDIF deux ans après le transfert de la compétence. Ils disposaient ainsi d'un délai expirant au 31 décembre 2017 pour décider d'une éventuelle réadhésion.

De ce fait et depuis le 1^{er} octobre 2021, l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre exerce pleinement la

compétence eau potable sur le territoire des neuf communes précédemment citées.

L'exploitation courante du service public était jusque-là assurée dans le cadre de la délégation de service public conclue avec la société dédiée Veolia Eau Île-de-France (VEDIF), initialement prévue jusqu'au 31 décembre 2022 et prorogée par avenant jusqu'au 31 décembre 2023.

Les neuf communes concernées ont exprimé leur volonté de s'impliquer activement dans cette reprise de compétence, avec pour objectif une transition progressive vers une gestion publique intégrale du service. C'est dans cette perspective que l'EPT a mis en place une régie dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière, chargée d'assurer les missions récupérées au 1^{er} octobre 2021 et de gérer les enjeux complexes associés à cette compétence.

La volonté politique ayant conduit au choix d'un mode de gestion en régie publique s'est fondée sur différents principes, parmi lesquels la démocratie, la proximité, la transparence, la justice sociale et climatique. Ces valeurs se traduisent dans la gouvernance de la Régie, conçue pour être en adéquation avec les spécificités du territoire. Elle réunit des élus, des représentants des salariés, des représentants d'associations de défense des consommateurs et de l'environnement, ainsi que deux représentants issus du Comité citoyens d'Eau Seine & Bièvre.

Dès sa constitution, le Conseil d'administration a exprimé la volonté de mettre en place une gouvernance partagée, favorisant une approche collaborative et inclusive.

Cette démarche vise à intégrer activement, auprès des élus, les associations, les employés et les citoyens dans le processus décisionnel, afin de garantir que les actions menées reflètent les besoins et aspirations de toutes les parties prenantes.

Une telle gouvernance permet de renforcer la transparence, la confiance et l'engagement, tout en assurant une gestion plus collective et participative.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2024

ARCUEIL

Christian MÉTAIRIE (Maire)
Sophie LABROUSSE

CACHAN

Hélène DE COMARMOND (Maire)
Stéphane RABUEL
Julien JABOUIN

CHEVILLY-LARUE

Stéphanie DAUMIN (Maire)
Sylvain MAILLER

FRESNES

Marie CHAVANON (Maire)
Régis OBERHAUSER

GENTILLY

Fatah AGGOUNE (Maire)
Antoine PELLETIER

IVRY-SUR-SEINE

Philippe BOUYSSOU (Maire)
Clément PECQUEUX
Marie PIERRON
Lydie RAER

LE KREMLIN-BICÊTRE

Jean-François DELAGE (Maire)
Geneviève ETIENNE

ORLY

Imène SOUID (Maire)
Frank Eric BAUM

VITRY-SUR-SEINE

Pierre BELL-LLOCH (Maire)
Maeva DURAND
Fabienne LEFEBVRE
Shamine ATTAR
Abdallah BENBEKTA
Khaled BEN MOHAMED

VILLEJUIF (par anticipation)

Anne-Gaëlle LEYDIER
Alain LIPIETZ

REPRÉSENTANTS D'ASSOCIATIONS

Joëlle GRILLE (CCLCV)
Joël JOSSO (Coordination Eau IDF)

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

Isabelle CORREIA ROSA (CSE)
Christophe GAZIER (CSE)

Grands axes du CONTRAT D'OBJECTIFS avec l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre

Les Régies Eau Seine & Bièvre et RESO ont adopté fin 2023, en amont de la reprise du service, des conventions d'objectifs et de partenariat avec leur autorité organisatrice, l'EPT Grand-Orly Seine Bièvre.

Ces documents permettent de définir les rôles respectifs des opérateurs que sont les Régies et de l'EPT, organisent leurs relations, et définissent 70 indicateurs et objectifs offrant une appréciation du service rendu et de sa qualité.

Ces indicateurs et objectifs sont organisés autour de cinq ambitions, elles-mêmes issues de la feuille de route de la politique de l'eau adoptée par Grand-Orly Seine Bièvre :



Dès 2024, des comités techniques trimestriels ainsi qu'un comité de pilotage annuel, en présence des élus concernés, ont permis de suivre ces indicateurs, leur structuration et, plus largement, les réussites, incidents ou difficultés rencontrées par les Régies.

Les indicateurs traduisent logiquement le déroulement de l'année et les évènements marquants rencontrés :

- Qualité de l'eau irréprochable ;
- Connaissance et maîtrise du réseau appréhendées ;
- Bonne structuration interne initiale, qui reste à poursuivre ;
- Marge de progrès dans les réponses aux usagers et les délais de traitement, liée notamment à la situation rencontrée à l'été 2024 avec un très grand nombre d'appels ;
- Difficile démarrage des travaux dans certaines villes et, a contrario, rythme soutenu dans d'autres ;
- Indicateurs peu représentatifs en matière financière du fait de l'absence de divers ratios en première année.



LES USAGERS

au cœur du service

1. Indicateurs de gestion des usagers

1.1 Relation abonnés et facturation

29.700 abonnés
330.000 usagers



Le Centre Relation abonnés et facturation, mis en place comme vecteur de proximité et au service de l'humain, constitue l'interlocuteur privilégié des usagers et abonnés. Ce service est géré directement par les collaborateurs de la Régie. Ces derniers, formés à la spécificité des métiers de l'eau, répondent aux diverses sollicitations, qu'elles soient par téléphone, par mail, en accueil physique ou via l'Agence en Ligne.

Cette première année a été marquée par une extrême intensité des contacts au printemps et à l'été 2024 en lien avec la première facture et, dans une moindre mesure, tout au long de l'année.

La situation délicate rencontrée en début d'été 2024 pour répondre aux sollicitations – et qui a conduit à un certain débordement du centre d'appels – ne s'est pas reproduite, et notamment en fin d'année en dépit d'un rythme de facturation comparable à celui des printemps/été 2024.

Pour autant, les sollicitations sont restées très importantes, quel qu'en soit le canal, et ont

nécessité un suivi quotidien de l'activité de la relation abonnés et facturation.

Les mails reçus via la boîte générique « regie.eau » et l'Agence en Ligne (AeL) sont très largement traités sous 48 h et les abonnés qui ne bénéficient pas d'un décroché immédiat sont rappelés au plus tard le lendemain.

Si la première facture, essentiellement portée à partir de mai 2024, a débordé sur la période estivale, la facturation du second semestre 2024 a été, pour la majorité des villes, conforme au planning prévisionnel et s'est terminée le 30 décembre 2024.

Annexe : Synthèse des contacts du Centre Relation abonnés et facturation

1.2 Chiffres clés du Centre Relation abonnés et facturation

55.994 appels

recensés dont 44.393 entre juin et décembre 2024, soit **en moyenne 300 appels/jour**.

temps d'attente
moyen par téléphone **48 sec.**
pour un temps de communication moyen de 5 min 35 s.

11 personnes pour vous répondre

68%

de réponse aux mails
et aux contacts via l'AeL
en moins de 24 heures.

84%

de réponse immédiate
aux appels ou de rappel
sous 24 heures.

91%

de réponse aux courriers
en moins de 8 jours.

0 réclamation par courrier ou demande
auprès du médiateur de l'eau en 2024

73% des rendez-vous hors urgences
sous 5 jours ouvrés

88% d'interventions assurées sur
rendez-vous dans les 24 h pour
réclamations sur les qualités physico-chimiques
de l'eau (turbidité, goût, odeur, couleur, pression)

79% de taux d'encaissement à date d'exi-
gibilité sans relance effectuée en 2024

75% des interventions dans les 2 jours ouvrés
pour les ouvertures de branchements

82% des devis pour la réalisation de
branchements neufs envoyés sous
15 jours après rendez-vous sur site

1.3 Bilan du dispositif S'Eaulidaire

Le dispositif d'aide au paiement de la facture d'eau à destination des publics précaires a été mis en place de façon ambitieuse (doublement du montant par rapport à l'opérateur sortant, simplification, élargissement facilité aux collectifs...).

Le bilan de cette première année du dispositif est plutôt satisfaisant, avec un taux de réalisation notable par rapport au dispositif précédent et malgré un démarrage tardif, dû au temps de rodage de la plupart des villes ainsi qu'à l'arrivée de la première facture – et donc de la majorité des demandes des usagers – en fin de printemps. Au 31 décembre 2024, le **taux d'utilisation de l'enveloppe globale est de 42 %**. Au total, 219 bénéficiaires se sont vu octroyer une aide pour un **montant total de 42 452 €**.

La coopération active et l'intérêt des CCAS au dispositif ont permis aux abonnés et usagers de bénéficier d'un soutien financier non négligeable, tout en les sensibilisant à mieux maîtriser leur budget et, si possible, leur consommation d'eau.

Pour 2025, et toujours dans un souci d'amélioration continue, la Régie s'efforce de rendre plus simple et opérant le dispositif afin de maximiser son efficacité. Le Conseil d'administration du 9 décembre 2024 a notamment validé la possibilité de transférer, à partir du 1^{er} octobre de chaque année, les enveloppes non utilisées au bénéfice des villes ayant épuisé leur enveloppe pour répondre aux demandes en attente.

Annexe : Synthèse du dispositif S'Eaulidaire.

2. Concertation, écoute, co-construction : mise en place d'un Comité citoyens

La concertation, l'ouverture à la société civile et le dialogue avec les usagers constituent des axes centraux de la volonté des élus siégeant au Conseil d'administration d'Eau Seine & Bièvre.

Dans cette logique, les élus ont souhaité enrichir la gouvernance de la Régie avec un espace dédié au dialogue, à l'écoute et à la participation citoyenne. C'est ainsi qu'en décembre 2024, le Comité citoyens de la Régie a été officiellement instauré. Cette instance porte une ambition démocratique et participative ; elle constitue un espace de réflexion collective, véritable laboratoire d'idées au « service du service » public de l'eau.

50 membres

Le Comité citoyens est fort d'une cinquantaine de membres démarchés au cours du printemps et de l'été 2024, lors de porte-à-porte, déambulation, tractage, et, surtout, stands et animations tenus dans le cadre d'événements dans les communes. Le processus de recrutement a représenté à la fois un défi et une œuvre de précision pour reproduire la diversité qui fait la richesse du territoire.



Photos du comité d'installation et de la première séance de travail sur la tarification.

2 représentants

au **Conseil d'administration** avec voix délibérative



Dans sa philosophie, le Comité citoyens porte la promesse, dès 2024, année de sa création, de renforcer la gouvernance afin qu'elle soit réellement démocratique. La participation citoyenne devient réelle, vivante, prête à s'épanouir davantage. Avec cette initiative, la Régie publique fait bien plus que gérer l'eau différemment, elle réhabilite les communs. Mettre en commun les ressources, les intelligences, les débats. En rupture avec une certaine logique techniciste et financière, il s'agit d'un retour à l'essentiel : « Ce qui appartient à tous doit être décidé par tous ».

Au fil de ses rencontres, le Comité citoyens est amené à s'affirmer comme un espace privilégié de réflexion et de dialogue. Il confortera la place centrale des usagers, considérés à la fois comme bénéficiaires et acteurs du cycle de l'eau, et plus particulièrement du service de distribution de l'eau potable.

Plusieurs missions attendent le Comité citoyens, telles que :

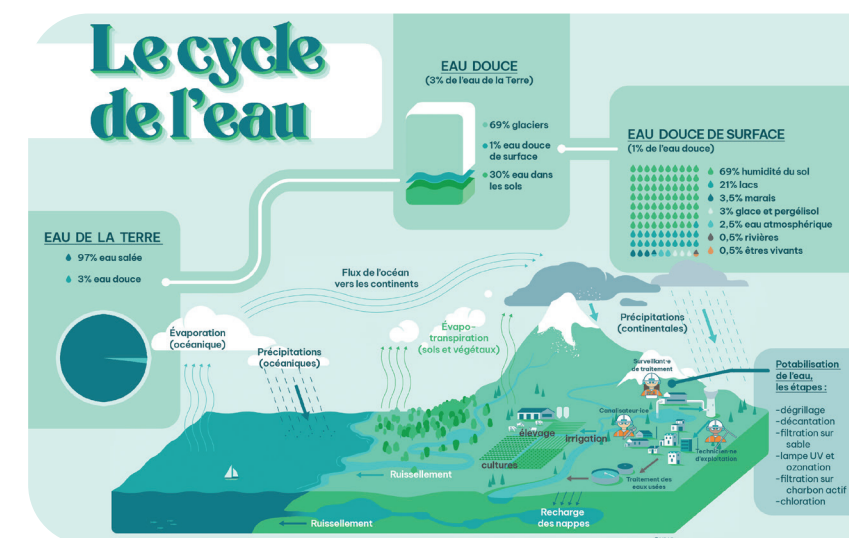
- l'appropriation des enjeux : apprentissage et compréhension des grands défis du secteur de l'eau, notamment à travers des ateliers pratiques. Il s'agit par exemple de décrypter la complexité d'une facture d'eau, de maîtriser les cadres juridiques et techniques du service, et plus généralement de s'approprier les réflexions déjà engagées ;
- la refonte de la tarification : définition des objectifs, exploration de principes tarifaires novateurs, analyse des impacts, ou encore recherche de dispositifs d'accompagnement, le tout guidé par les valeurs de justice, de transparence et de recherche de sobriété avec la préservation de la ressource en eau. Cela pourra passer par tout moyen utile y compris par la mobilisation des membres du Comité citoyens comme ambassadeurs des bonnes pratiques.

En 2025, deux membres du Comité citoyens, un binôme paritaire, siégeront au Conseil d'administration de la Régie avec voix délibérative.

3. Sensibilisation des générations futures : des ateliers pour les CM2

Face aux enjeux croissants liés à la raréfaction de la ressource en eau, des ateliers visent à sensibiliser les élèves de CM2 à sa protection, dans un cadre ludique et éducatif.

Ces ateliers relient les usages quotidiens à des enjeux globaux, et ancrent dès le jeune âge une compréhension de l'importance de la ressource vitale qu'est l'eau ainsi que des gestes simples du quotidien qui permettent de la préserver.



164 classes

du territoire ayant reçu l'animation sur 195, soit plus de 85% pour la première année.

plus de **3800 élèves** de **CM2 sensibilisés** pour l'année scolaire 2024-2025.

L'atelier développé par l'Exploradôme, structure scientifique et pédagogique basée à Vitry-sur-Seine, a été largement apprécié pour la qualité de son contenu et de sa médiation. Il a également permis aux enseignants de réinvestir en classe les différentes notions abordées. L'atelier a pu s'intégrer ça et là à des projets pédagogiques visant à sensibiliser à la protection des ressources d'une manière plus générale.

En moyenne **93 % des enseignants recommanderaient ce projet à leurs collègues**, soulignant le succès rencontré par l'atelier auprès des professionnels de l'éducation.

Annexe : Bilan détaillé des ateliers-écoles.

UN PRIX DU SERVICE

juste et transparent

La Régie publique de l'eau propose une structure tarifaire de sa production claire et équitable. Le prix de l'eau est fixé en fonction des coûts réels de production, de son approvisionnement et du service de sa distribution, garantissant ainsi un équilibre financier. Cette approche permet de couvrir les investissements nécessaires à la modernisation des infrastructures et à la préservation de la ressource en eau, en réinjectant dans le service l'ensemble des excédents financiers. En 2024, la Régie a été accompagnée en matière de comptabilité publique par le Service de Gestion Comptable d'Ivry-sur-Seine, entité de la Direction des Finances Publiques. En cette année de reprise du service, Eau Seine & Bièvre a mobilisé un financement par emprunt à hauteur de 3 920 000€ pour permettre les investissements réalisés.

1. Compte administratif 2024

Le Compte administratif constitue un document comptable officiel qui présente l'exécution réelle du budget voté sur une année donnée. Il est établi par l'ordonnateur (le Directeur de la Régie) et comparé au budget prévisionnel dit « budget primitif ».

Son analyse permet de mesurer la situation économique de la Régie, et donc la maîtrise du prix de l'eau dans le temps. Il doit coïncider avec le compte de gestion qui est présenté par le comptable public (Finances publiques), qui tient la comptabilité de l'exécution. Il est voté lors du Conseil d'administration. Le Compte administratif permet ainsi de disposer d'une photographie de l'équilibre financier du service.

Les recettes correspondent aux sommes perçues au cours d'un exercice comptable. Il est à noter que pour l'année 2024, le Service de Gestion Comptable d'Ivry-sur-Seine a demandé à la Régie d'intégrer les versements aux tiers bénéficiaires de la facture d'eau (services d'assainissement et organismes publics) – appelées « redevances » – par la suite dans son budget. La lecture du budget nécessite donc de prendre en compte ces flux financiers importants qui transitent par la Régie mais ne concernent pas directement le service de l'eau potable. Les recettes de fonctionnement et d'investissement s'élèvent, dans leur ensemble, à 42 575 086,70 €.

1.1 Recettes de fonctionnement et d'investissement

Les recettes de fonctionnement sont de 42 510 105,86 € et comprennent différents postes. Les ventes d'eau ainsi que les redevances se montent à 41,661 M€, incluant l'ensemble des bénéficiaires de la facture d'eau. Des produits exceptionnels s'élevant à 782,2 K€ et correspondant à l'accord de sortie du SEDIF complètent les recettes.

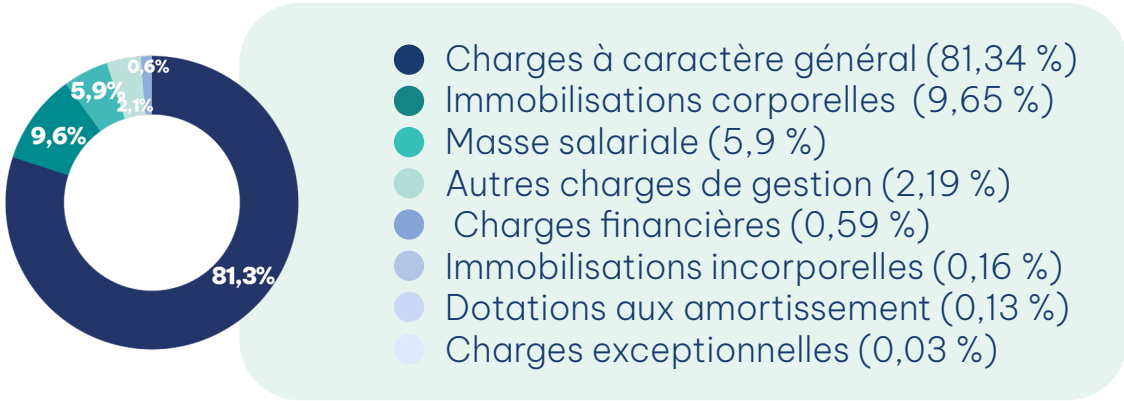


D'une manière générale, pour apprécier les taux de réalisation du budget 2025, qui rapportent les exécutions constatées au Compte administratif aux prévisions inscrites dans le budget, il convient de prendre en compte deux éléments propres à la première année de fonctionnement de la structure. D'une part, la montée en puissance de l'activité et, d'autre part, le déphasage calendaire entre facturations et encaissements en fin d'année, ont impacté les recettes et également réduit les dépenses. Les chiffres sont majorés par l'intégration des versements aux tiers bénéficiaires de la facture d'eau dans le budget 2024. En conséquence, le budget prévisionnel de 94 088 925,40 € a été consommé à hauteur de 45 %.

Les recettes d'investissement ne comprennent, pour cette première année, que les dotations aux amortissements. Ces dotations aux amortissements constituent un mécanisme comptable permettant de financer une partie de l'investissement en mobilisant des dépenses de fonctionnement. Les dotations constituent des charges qui matérialisent la répartition du coût d'un bien (matériel, véhicule, bâtiment) sur sa durée d'utilisation. Elles sont réparties chaque année sous forme de dotations. Pour 2024, elles s'élèvent à 64 980,84 €.

1.2 Dépenses de fonctionnement et d'investissement

Les dépenses de fonctionnement et d'investissement représentent 50 828 372,52 € et se décomposent ainsi :



Les dépenses de fonctionnement s'élèvent à 45 839 464,04 € et comprennent :

- 26,157 M€ de redevances, 9,7 M€ pour l'achat d'eau en gros, 2,650 M€ de participation à la production d'eau du SEDIF au titre des années antérieures, 1,238M€ pour les moyens généraux ;
- La masse salariale (2,999 M€) ;
- Le versement des échéances de la quote-part du SEDIF pour 1,114 M€ ;
- Le remboursement des intérêts d'emprunt pour 300,2 K€ ;
- Les dotations aux amortissements 2023 pour 64,98 K€ ;
- 16,9K€ de charges exceptionnelles dont les primes d'assurance permettant de se prémunir contre les risques.

Le budget prévisionnel des dépenses de fonctionnement de 94 088 925,40 € a été consommé à hauteur de 49%. Ce taux de réalisation s'explique par la montée en charge de la structure lors de cette première année de la Régie et du déphasage de la facturation avec l'année budgétaire, impactant les versements aux bénéficiaires de la facture d'eau qui représentent une part importante du fonctionnement.

Le montant total budgété pour les dépenses d'investissement était de 21 404 711,67 €. Le montant total réalisé à la clôture de l'exercice s'élève à 4 988 908,48 € soit un taux de 23 %. Ce taux de réalisation s'explique par la montée en puissance progressive de la Régie en matière de travaux, et notamment la relation de confiance constituée peu à peu avec les villes sur lesquelles se tiennent les chantiers. Diverses factures arrivées tardivement et bien au-delà de la fin 2024 ont également dû être réglées sur l'année suivante. Les dépenses d'investissement se répartissent comme suit :

- 4,478M€ de travaux liés au programme de renouvellement du patrimoine, 324,6 K€ pour l'achat de matériels techniques, de bureau et d'équipement informatique, 60 K€ pour l'acquisition de compteurs et de télérelève et 43,1K€ pour les véhicules ;
- Des coûts annuels et récurrents relatifs aux frais informatiques pour 83,6 K€.

La première année d'activité de la Régie s'accompagne enfin d'un décalage dans le temps entre la réalisation des dépenses et l'encaissement des recettes, en raison notamment des délais de mise en œuvre et de perception ou d'inscription des sommes encaissées.

De ce fait, un déficit apparaît formellement en cette première année dans les comptes. Il est de 2 421 432,78 € pour la section de fonctionnement (incluant l'excédent 2023 de 907 925,40€). Le déficit cumulé pour la section investissement est de 2 879 141,37 € y compris report de l'excédent 2023 de 2 044 786,27 €. Les reports d'investissement sur 2025, c'est-à-dire les factures non reçues sur 2024, représentent 2 786 355,11 €.

Au-delà de ce déficit formel apparaissant dans le Compte administratif, la clôture budgétaire intervenue avant la fin d'année n'a pas permis de comptabiliser 7 841 928,04 € de recettes encaissées fin 2024. Avec l'ajout de ces recettes, le bilan est fortement positif.

2. Indicateurs clés de gestion financière

Les indicateurs clés de la gestion financière mesurent la santé et les performances économiques d'une organisation. Les indicateurs clés concernant la Régie sont largement repris dans le contrat d'objectifs et de partenariat régissant les relations entre l'EPT, autorité organisatrice, et la Régie, opérateur du service.

2.1 Taux de réalisation du programme d'investissement

Le pourcentage des projets d'investissement réalisés par rapport à ceux prévus dans le Budget est de 32 %. Ce taux assez faible s'explique par la montée en puissance progressive des travaux menés par la Régie et notamment la consolidation des liens avec les communes pour organiser les travaux, ainsi que par le décalage entre l'achèvement des travaux et la réception de factures correspondantes.

2.2 Durée de traitement des factures

Le temps moyen nécessaire pour traiter une facture d'un fournisseur, de sa réception jusqu'au paiement définitif par le Service de Gestion Comptable (SGC) est de 29 jours. Au regard du Code de la Commande Publique (CCP) qui fixe à 30 jours le délai de paiement, le délai moyen observé de 29 jours est satisfaisant.

2.3 Capacité de désendettement

La capacité de désendettement mesure le nombre d'années qu'il faudrait pour rembourser la totalité de la dette si toute la capacité d'épargne était utilisée. Le taux pour 2024 est de 0,89 an, ce qui signifie que la Régie mettrait moins d'une année (0,89 an ≈ 10 mois et demi) pour rembourser la totalité de sa dette en mobilisant 100 % de sa capacité d'épargne.

2.4 Fonds de roulement sur les recettes de fonctionnement

Le fonds de roulement sur les recettes de fonctionnement est un indicateur qui exprime le fonds de roulement en pourcentage des recettes réelles de fonctionnement (aussi appelées recettes d'exploitation). Il mesure la capacité de la Régie à financer son cycle d'exploitation à partir de ressources stables. Le taux de fonds de roulement sur les recettes de fonctionnement (ou d'exploitation) est de -2,36 %. Cet indicateur n'est pas significatif : il est lié au déficit apparaissant dans le Compte administratif pour cette première année de fonctionnement.

2.5 Capacité d'autofinancement de l'investissement

La capacité d'autofinancement de l'investissement désigne la part des dépenses d'investissement que la

Régie peut financer par ses propres ressources, sans recourir à l'emprunt ou à des subventions d'investissement. C'est un indicateur de solvabilité et de soutenabilité financière à moyen/long terme. Le taux de capacité d'autofinancement de l'investissement s'élève à -73 %. Cet indicateur n'est pas significatif : il est lié au déficit apparaissant dans le Compte administratif pour cette première année de fonctionnement.

3. Chantier de l'évolution de la tarification et maîtrise du prix

Eau Seine & Bièvre hérite d'une tarification uniforme de l'eau potable entre les différentes villes, mais complexe dans sa structure. Le maintien de la structure tarifaire antérieure à la reprise du service a en effet été privilégié pour les premières années suivant la reprise du service. Pour autant, une refonte de la tarification du prix de l'eau constitue un enjeu majeur de la nouvelle Régie.

Le Comité citoyens installé fin 2024 dispose comme feuille de route pour la première partie de l'année 2025 de proposer une nouvelle structure tarifaire.

La maîtrise du prix de l'eau constitue par ailleurs un objectif premier de la Régie. En ce sens, plusieurs décisions fortes ont été prises. Dès 2022, à la reprise de la compétence de distribution, la part de l'eau potable revenant à la Régie dans le cadre de la délégation alors en cours a été figée par les élus du Conseil d'administration d'Eau Seine & Bièvre.

Cette décision, renouvelée chaque année depuis, découle de la volonté des élus de protéger les ménages de l'inflation et de s'inscrire dans une logique de justice sociale. Dans ce cadre, le 4 décembre 2023, la décision a été prise par le Conseil d'administration de geler la part de l'eau potable dans son ensemble pour l'année 2024.

Annexe : Factures 120m³ des communes d'Eau Seine & Bièvre



4. Diversification de l'approvisionnement

Afin de pouvoir maîtriser le prix de l'eau dans le temps et ainsi contribuer à préserver le pouvoir d'achat des habitants du territoire, conformément à la promesse de la Régie, l'approvisionnement en eau apparaît déterminant. Plus particulièrement, il est nécessaire de garantir une fourniture en « matière première », appelée « eau en gros », à un prix raisonnable. Cette logique implique une visibilité à long terme sur un prix d'approvisionnement raisonnable tout en assurant une eau de qualité et en quantités suffisantes.

La diversification de l'approvisionnement en eau, approvisionnement aujourd'hui assuré auprès du SEDIF, est ainsi envisagée. Pour ce faire, un programme de travaux conséquent, mais avec fort retour sur investissement projeté, est prévu pour se connecter à la ressource d'Eau de Paris qui est produite ou transite sur le territoire.

UNE GESTION

patrimoniale durable

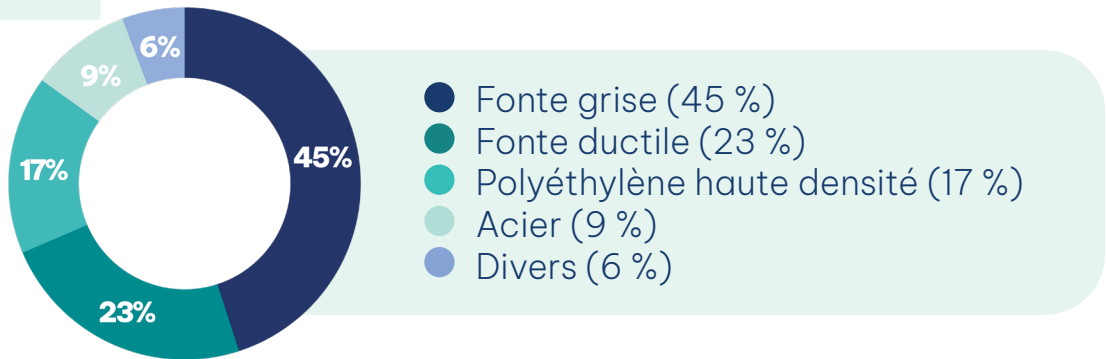
Les agents et techniciens de la Régie interviennent 24/24 h et 7/7 j pour assurer la continuité de service et la sécurité sanitaire de l'alimentation en eau des usagers. Garants de la préservation et du renouvellement du patrimoine, ils réalisent quotidiennement des interventions sur les réseaux d'eau potable.

1. Connaissance du patrimoine

Le réseau d'Eau Seine & Bièvre est constitué de 475 km de canalisations, du diamètre 50 mm au diamètre 800 mm.

La Régie dispose d'un système d'information géographique (SIG) répertoriant les ouvrages de son patrimoine réseau. Les mises à jour sont assurées en interne, à la demande et sur les directives des agents.

En termes de connaissance du patrimoine, l'intégralité du linéaire de canalisations est connue en âge et en matériau. Également, le taux de branchements renseigné dans le SIG est de 100%, ce qui signifie que l'ensemble des raccordements aux abonnés sont connus sur les cartes. L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale, indicateur réglementaire, est de 120 points. La répartition du réseau en termes de matériaux est la suivante :

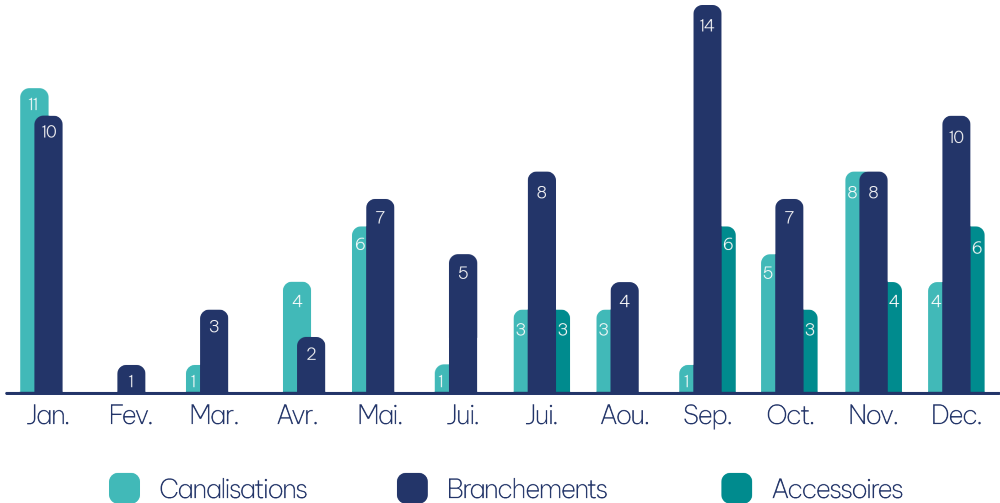


Le « parc compteurs » (appareils de comptage de la consommation d'eau de chaque abonné) représente 33 129 unités et a une moyenne d'âge de 10,5 ans. 3 398 compteurs ont plus de 15 ans. La répartition de ce parc selon le diamètre des compteurs est proposée ci-après :

DIAMETRE (cm)	15	20	30	40	60	80	100	150	200	250
NOMBRE DE COMPTEURS	26724	2168	1753	1249	645	284	225	64	12	6

2. Entretien du patrimoine

En sus des casses et fuites sur le réseau d'eau potable qui apparaissent spontanément, une équipe dédiée à la recherche de fuites œuvre quotidiennement, de façon proactive, pour détecter et réparer les fuites invisibles. Pour cela, la Régie fait usage des dernières technologies de détection acoustique des fuites. En 2024, 62,5 km de réseau (13 % du linéaire total) ont été inspectés, permettant de mettre en évidence 16 fuites. Plus généralement, la Régie est intervenue pour réparer 146 fuites en 2024, selon la répartition suivante :



3. Investissement dans le patrimoine

En 2024, Eau Seine & Bièvre a renouvelé 3732 mètres de canalisations, soit un taux de renouvellement de 0,78 % sur les 475 km exploités par la Régie. Lors de ces travaux 117 branchements ont également été renouvelés pour un coût total de 3 450 896 €.

La Régie a pour objectif d'investir massivement dans le renouvellement des canalisations et s'engage à céder un patrimoine durable aux générations futures.

Les nouvelles canalisations sont majoritairement en fonte ductile. De par ses caractéristiques mécaniques et son inertie, la fonte ductile est jugée à ce jour comme le matériau le plus pérenne et apte à préserver la qualité de l'eau.

En 2024, 100 % des nouvelles canalisations sont constituées de ce matériau.

Le parc compteurs et le dispositif de télérelève associé nécessitent un renouvellement du fait des obligations réglementaires en matière de métrologie et de la nécessité de continuité du service de télérelève.

En effet, le parc compteurs a une moyenne d'âge de 10,5 ans et s'approche de la durée de vie d'un module de télérelève, qui est de 12 à 15 ans.

Le remplacement du parc compteurs a donc été engagé dès 2024. Le taux de renouvellement est de 1,49 % en 2024. Un plan de renouvellement de l'intégralité du parc est prévu en 2025 et 2026.

Annexe : Tableau des opérations de renouvellement d'Eau Seine & Bèvre en 2024

SOBRIETE ET PERFORMANCE

au cœur de l'action de la Régie

1. Qualité de l'eau

L'eau distribuée aux usagers d'Eau Seine & Bièvre provient majoritairement de l'usine de potabilisation de Choisy-le-Roi et a pour origine la Seine.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) effectue mensuellement des prélèvements en sortie d'usine et aux robinets des usagers.

En 2024, la conformité microbiologique de l'eau est de 100 % sur les 571 prélèvements réalisés.

Quant à la conformité physico-chimique de l'eau, elle est de 98,9 % sur les 183 prélèvements réalisés.

Deux prélèvements sont en effet non conformes en sortie d'usine avec des traces de la molécule métaldéhyde (substance active de produit phytosanitaire employé pour limiter la prolifération des gastéropodes). Les dates des prélèvements concernés sont les 26 novembre 2024 et 2 décembre 2024 et laissent à penser à une pollution ponctuelle des eaux de la Seine.

En sus des analyses effectuées par l'ARS, la Régie Eau Seine & Bièvre réalise des campagnes d'autocontrôle aux robinets des usagers. Lors de ces campagnes, il n'a pas été détecté de non-conformité en 2024.



2. Performance des réseaux

Les conduites de distribution des communes d'Eau Seine & Bièvre sont interconnectées avec celles des communes globalement alimentées par l'usine de Choisy-le-Roi. Il n'existe jusqu'alors aucun dispositif de comptage permettant de quantifier les volumes mis en distribution sur les communes de la Régie. De ce fait, les volumes mis en distribution sont évalués à partir du total des consommations des abonnés.

En 2024, le volume calculé et acheté auprès du Syndicat des Eaux d'Île-de-France s'élève à 20 022 613 m³. Le volume livré aux abonnés

équipés de compteurs s'élève à 18 038 390 m³.

Après prise en compte des volumes consommés sans comptage et des volumes de service, le rendement du réseau est de 91 %.

Les volumes non comptés, englobant les volumes de service pour les rinçages de canalisations notamment, les volumes autorisés sans comptage, les fraudes et les fuites, sont de 11,45 m³/km/jour.

Les pertes sur le réseau liées aux seules fuites sont de 10,36 m³/km/jour.



3. L'information sur les consommations comme incitation à la sobriété

L'information, pour la Régie comme pour les abonnés, des consommations effectives apparaît comme une incitation forte à la limitation des consommations et donc à la préservation de la ressource en eau.

Afin de fiabiliser les volumes consommés, la Régie agit sur son parc compteurs. En effet, la connaissance approfondie des consommations permet de sensibiliser les abonnés et de détecter les fuites après compteur.

Pour cela, comme évoqué précédemment, la Régie engage le renouvellement des

compteurs abonnés, avec les exigences suivantes :

- Compteurs ayant des caractéristiques métrologiques permettant un comptage fiable des consommations ;
- Installation de débitmètres pour les compteurs au-delà du diamètre 20 mm ;
- Dispositif de télérelève et réseau « propriétaire », peu sensible aux interférences, afin de fiabiliser les comptages ;
- Mise à disposition aux abonnés du suivi de leurs consommations sur l'Agence en Ligne.

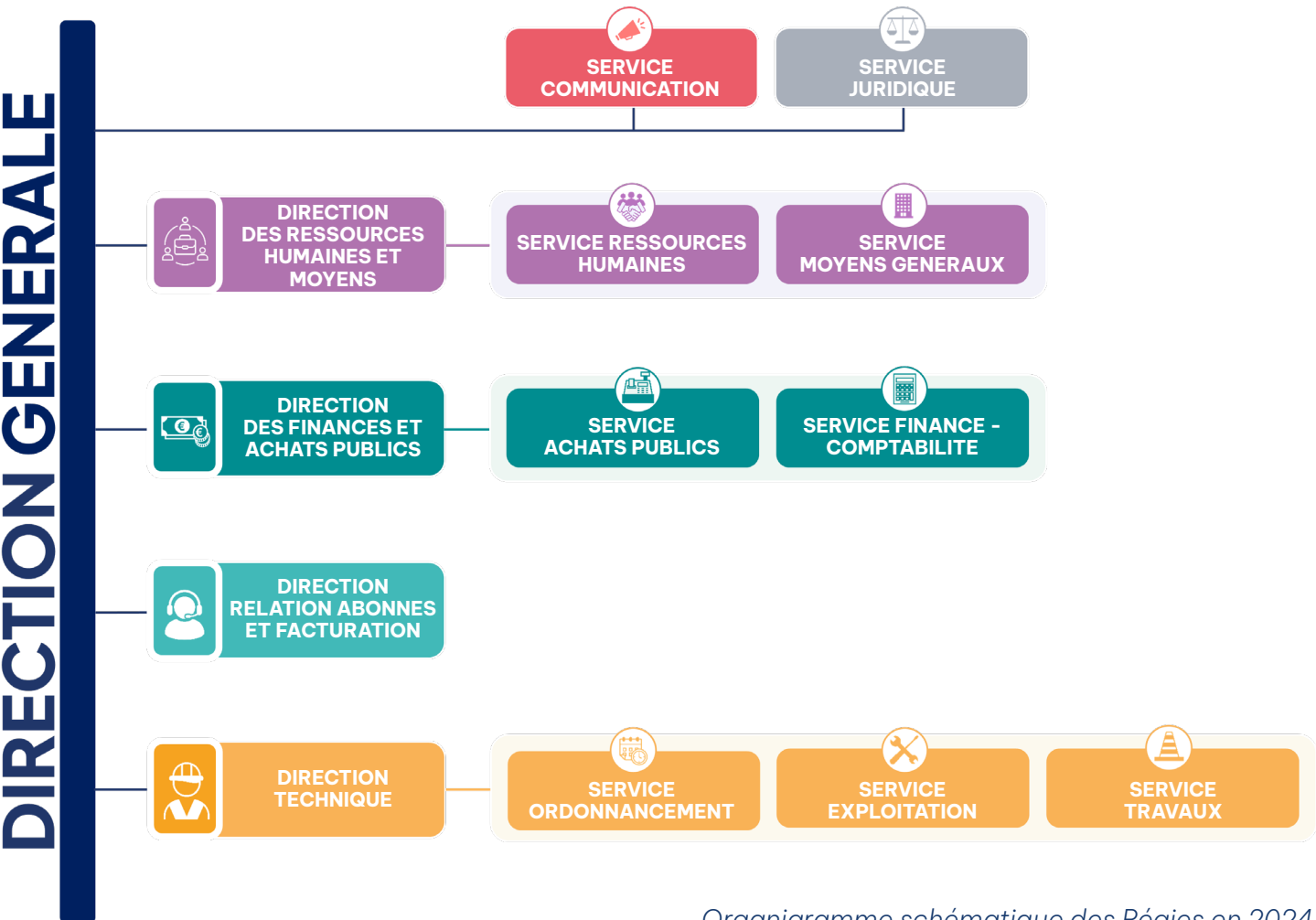
L'HUMAIN

au cœur du service : des professionnels au cœur de la gestion publique

Le secteur de l'eau potable, pilier des services publics et de la transition écologique, entre en 2024 dans une phase de stabilisation économique. Après plusieurs années de forte dynamique, la croissance devient plus mesurée, dans un contexte d'incertitudes financières, réglementaires et climatiques. D'une manière générale en France, les besoins restent élevés et les budgets contraints ralentissent les projets. Les nouvelles Régies, qui mutualisent leurs moyens matériels et humains, sont quant à elles dans une dynamique de création et de montée en puissance, avec une constitution très forte en 2024, et notamment en termes de recrutement de personnel.

Dans ce cadre, les enjeux « RH » apparaissent plus stratégiques que jamais. Le secteur de l'eau fait face, de longue date, à des tensions de recrutement, à une évolution rapide des compétences ainsi qu'à une attente croissante des collaborateurs en matière de reconnaissance et de perspectives, d'équité et d'inclusion et de qualité de vie. En réponse, les Régies poursuivent une politique RH active, attentive aux enjeux de formation, d'égalité professionnelle et de sens au travail, comme le confirment les données de l'année 2024.

1. Organigramme simplifié des Régies



Organigramme schématisé des Régies en 2024

2. Chiffres clés des effectifs

Une dynamique de recrutement dans un secteur en tension : attirer, accompagner et fidéliser les compétences et talents au service d'un bien commun

L'année 2024 a marqué une étape déterminante pour les Régies, avec la reprise en gestion directe du service public de distribution d'eau potable au 1^{er} janvier 2024.

Alors que le secteur de l'eau connaît des difficultés notables de recrutement, notamment sur les fonctions techniques, les Régies se sont distinguées en 2024 par une dynamique soutenue dans les recrutements. Cette performance témoigne de l'attractivité des structures et de leur projet.

55 collaborateurs

Dans un contexte de pénurie de compétences techniques, les Régies font face à une concurrence forte pour recruter des profils adaptés. Cette « tension sur les métiers en tension » impose une attention particulière à l'« expérience » vécue par les candidats lors des échanges tenus, ainsi qu'à la réactivité et au rythme assuré dans les processus de recrutement.

Plus largement, la politique de gestion des ressources humaines des Régies repose sur trois axes structurants :

- Attirer des profils qualifiés et engagés ;
- Accompagner chaque collaborateur tout au long de son parcours professionnel ;
- Offrir des conditions de travail ainsi que des perspectives d'évolution motivantes, porteuses de sens et d'épanouissement.

Dans ce cadre, les Régies s'attachent à proposer un environnement de travail à taille humaine, propice à l'engagement : proximité managériale, polyvalence, ancrage territorial fort et missions à impact concret.

39 recrutements en 2024

Trois leviers structurants pour attirer les profils recherchés

Les Régies s'efforcent pour être attractives en matière de recrutement d'agir sur plusieurs leviers :

- Mobilisation des canaux numériques et institutionnels : diffusion des offres via les plateformes publiques ainsi qu'une présence renforcée sur les « jobboards » généralistes pour renforcer la visibilité des offres ;
- Cooptation et réseau professionnel : valorisation des recommandations internes et du « bouche-à-oreille » professionnel pour attirer des profils partageant les valeurs du service public. Les collaborateurs sont incités à promouvoir leur métier dans leur entourage et leurs réseaux ;
- Participation à des événements métiers : forums des métiers ou journées portes ouvertes pour faire connaître les offres et créer ainsi des vocations.

Une politique active en faveur du tutorat, de la formation, de l’alternance et des reconversions professionnelles

Les Régies considèrent l’accueil de jeunes en formation et des personnels en reconversion comme un levier stratégique pour préparer l’avenir. Cette volonté repose sur plusieurs axes :

- Une intégration complète des collaborateurs avec un accompagnement renforcé par des tuteurs expérimentés ;
- Un programme de formation, notamment en e-learning, pour l’ensemble des collaborateurs et plus particulièrement les nouveaux arrivants ;
- A terme, pour les métiers techniques, un formateur dédié pour faciliter et accélérer la transmission de connaissances aux nouveaux arrivants, aux personnes en reconversion professionnelle ou aux collaborateurs souhaitant évoluer au sein de la structure ;
- Une valorisation des contrats d’apprentissage réussis comme voie privilégiée vers un recrutement au sein de la structure.

La mise en valeur de son personnel

Les Régies valorisent les collaborateurs par des actions concrètes visant à reconnaître leur engagement, leur expertise et leur contribution au service public. Parmi ces démarches :

- La mise en avant des collaborateurs à travers des portraits vidéos et/ou des témoignages diffusés sur les réseaux sociaux institutionnels. Ces partages renforcent le sentiment d’appartenance et mettent en évidence la richesse humaine des équipes ;
- L’encouragement à s’impliquer dans des événements à impact territorial, notamment via l’animation de stands lors des événements organisés par les villes des Régies ;
- Le soutien aux initiatives des collaborateurs, pour peu qu’elles soient jugées réalistes et conformes aux valeurs de la structure.



2036 heures de formation professionnelle

47 certifications obtenues par les collaborateurs en 2024

Formation et certification : un levier essentiel de professionnalisation

La formation professionnelle constitue un axe majeur de la stratégie RH, au service de l’adaptation continue des compétences, et nécessaire pour faire face aux évolutions techniques et réglementaires.

En 2024, les Régies ont intensifié l’accompagnement des collaborateurs à travers un programme structuré de formations qualifiantes.

L’intégration de modules certifiants, en lien direct avec les exigences opérationnelles des métiers techniques, a contribué à renforcer la sécurité des interventions et la qualité du service.

4 femmes / 9 au Comité de Direction des Régies

Diversité et parité : une réalité incarnée aux différents niveaux de la structure

Dans un secteur d’activité historiquement masculin, en particulier au sein des métiers techniques, les Régies impulsent une dynamique volontariste en matière de parité et d’égalité professionnelle. Directeur général mis à part, la parité femmes-hommes est observée au sein du Comité de Direction. La parité ou quasi-parité existe parmi les cadres, les instances représentatives du personnel (Comité Social et Economique/CSE) et les Conseils d’administration. Sans échapper à la traditionnelle féminisation plus forte des postes administratifs et, inversement, masculinisation importante des métiers techniques, il peut être noté la présence de plusieurs hommes au sein du Centre de Relations abonnés et facturation, de quelques femmes au sein de la Direction technique et d’une forte mixité au sein des services support. Cette représentation équilibrée, encore rare dans la filière, reflète la volonté d’équilibre, d’équité et de reconnaissance des talents.

Au sein des Régies, la promotion de l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes constitue un engagement fort. En 2024, bien que l’index « égalité femmes-hommes » n’ait pu être calculé, pour cause de lancement du service, les résultats obtenus sur les indicateurs mesurables sont très positifs, avec 40 points obtenus sur 45 possibles.

2. Bilan de la protection des données

Les Régies ont considéré très en amont la protection des données comme un enjeu essentiel vis-à-vis des usagers, partenaires et collaborateurs.

Elles font appel depuis 2023 à un prestataire public spécialisé dans la mise en conformité des administrations au Règlement européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD).

Un délégué à la protection des données est ainsi désigné pour piloter les actions de mise en conformité et le dispositif de réponse aux sollicitations et éventuels incidents. La priorité a été donnée à la cartographie exhaustive des activités de traitement de données à caractère personnel, d’une part, et à la sensibilisation de l’ensemble du personnel et des nouveaux arrivants,

âge moyen des collaborateurs

37ans

Une richesse intergénérationnelle au service de la performance

Alors que le secteur de l’eau fait face à un vieillissement global de ses effectifs, les Régies conjuguent l’expertise et l’expérience de leurs collaborateurs les plus aguerris avec la réactivité et l’agilité des profils plus jeunes. Cette complémentarité renforce la solidité de l’organisation : elle permet la transmission des savoirs, l’intégration des compétences nouvelles et une capacité d’adaptation continue. Il est notable au quotidien de ne pas constater de « barrière générationnelle » dans les relations entre les différents collaborateurs de la structure, quel que soit leur âge.

Des Régies publiques de proximité, porteuses de sens

Dans un contexte où la quête de sens et d’engagement sociétal devient un critère central pour de nombreux professionnels, les Régies constituent un véritable atout pour attirer et fidéliser les collaborateurs. En assurant un service public proche et essentiel à la vie quotidienne des usagers et en contribuant activement à la préservation de la ressource en eau, les Régies incarnent pleinement les valeurs d’un « employeur à mission ». Cette identité renforce à la fois l’implication des collaborateurs et l’attractivité de la structure auprès de talents sensibles aux enjeux environnementaux, sociaux et territoriaux.

SYNTHÈSE

L'élaboration d'un rapport d'activité, a fortiori en première année, constitue un exercice à la fois exigeant, délicat, et passionnant. Il permet une prise de recul sur l'activité quotidienne, dont il est logiquement difficile de se détacher pour des structures et des équipes qui viennent de reprendre le service de distribution d'eau potable sur les 12 communes d'Eau Seine & Bièvre et RESO, qui totalisent près de 400 000 habitants.

Le premier sentiment lors de l'établissement de ce bilan 2024 est que l'aventure menée est réellement hors norme, avec une création « ex nihilo » d'un service public dans toutes ses composantes : administrative, financière et comptable, technique, en matière de ressources humaines ou de relation abonnés et facturation, etc. L'ensemble des sujets, souvent imbriqués, ont été portés en parallèle, conformément aux besoins d'une telle structure et de ceux des usagers.

Le deuxième enseignement est la confirmation que l'eau potable constitue un bien non seulement commun mais surtout vital. Dans l'exploitation quotidienne, nous touchons du doigt à chaque coupure d'eau que le rétablissement du service relève de l'urgence, afin d'assurer la continuité de l'approvisionnement d'une ressource indispensable à la vie. L'ensemble des actions, préventives ou curatives, concourt à cet impératif de disponibilité de l'eau pour les usagers. Ainsi, peu de situations critiques ont été rencontrées en 2024, et aucune n'a persisté, grâce à l'organisation mise en place et à l'action des équipes des Régies.

Enfin, année de lancement oblige, certains indicateurs sont non disponibles, non significatifs, ou peu satisfaisants. Des explications justifient cette situation, dont l'amélioration pourra être jugée au fil des prochaines années. En tout état de cause, le souvenir principal de cette première année est la réussite d'une reprise du service inédite par son ambition, son ampleur, sa diversité. Merci aux élus pour leur impulsion, aux usagers pour leur confiance, aux équipes des Régies pour leur engagement !

reso
Seine
& Orge
RÉGIE PUBLIQUE



eau
Seine
& Bièvre
RÉGIE PUBLIQUE

ANNEXES

indicateurs, mesure de la qualité

LES USAGERS

au cœur du service

1. Indicateurs de gestion des usagers
- > Synthèse des contacts du Centre Relation abonnés et facturation

Opération	CONTACTS ENTRANTS PAR TYPE - EAU SEINE & BIEVRE											
	Visite en Agence		Téléphone		Mail		AEL (avec identification)		Courrier		Contacts Total	
	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul
JANVIER			97	97	56	56			3	3	156	156
FEVRIER	51	51	885	982	696	752			80	83	1 712	1 868
MARS	3	54	949	1 931	996	1 748			3 716	3 259	5 124	6 992
AVRIL	8	62	1 002	2 933	767	2 515	353	353	5 317	8 576	7 447	14 439
MAI	17	79	1 153	4 086	1 011	3 526	2 681	3 034	2 365	10 941	7 227	21 666
JUIN	20	99	557	4 643	341	3 867	2 555	5 589	668	11 609	4 141	25 807
JUILLET	73	172	525	5 168	1 059	4 926	4 701	10 290	329	11 938	6 687	32 494
AOUT	47	219	871	6 039	1 404	6 330	3 233	13 523	143	12 081	5 698	38 192
SEPTEMBRE	47	266	991	7 030	921	7 251	1 819	15 342	105	12 186	3 883	42 075
OCTOBRE	37	303	1 242	8 272	856	8 107	1 630	16 972	98	12 284	3 863	45 938
NOVEMBRE	56	359	1 004	9 276	806	8 913	1 820	18 792	54	12 338	3 740	49 678
DECEMBRE	62	421	1 086	10 362	872	9 785	2 342	21 134	49	21 134	4 411	54 089
TOTAL	421		10 362		9 785		21 134		12 387		54 089	
Moyenne/mois	38		933		884		1 921		1 126		4 903	

Opération	CONTACTS ENTRANTS PAR TYPE - EAU SEINE & BIEVRE ET RESO																	
	Visite en Agence		Téléphone		Mail		AEL (avec identification)		Courrier		TOTAL (hors AEL sans identification)		AEL (sans identification)		AEL (total)		TOTAL GENERAL	
	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul
JANVIER			135	135	63	63			3	3	201	201					201	201
FEVRIER	86	86	1 424	1 559	962	1 025			809	812	3 281	3 482					3 281	3 482
MARS	13	99	1 445	3 004	1 520	2 545			4 186	4 998	7 164	10 646					7 164	10 646
AVRIL	19	118	1 468	4 472	1 097	3 642	507	507	6 864	11 892	9 955	20 601	714	714	1 221	1 221	10 669	21 315
MAI	35	153	1 565	6 037	1 288	4 930	3 730	4 237	3 124	14 986	9 742	30 343	3 916	4 630	7 646	8 867	13 658	34 973
JUIN	32	185	952	6 989	540	5 470	3 663	7 900	1 018	16 004	6 205	36 548	975	5 605	4 638	13 505	7 180	42 153
JUILLET	152	337	844	7 833	1 695	7 165	6 770	14 670	510	16 514	9 971	46 519	1 744	7 349	8 514	22 019	11 715	53 868
AOUT	114	451	1 237	9 070	2 108	9 273	4 361	19 031	214	16 728	8 034	54 553	1 144	8 493	5 505	27 524	9 178	63 046
SEPTEMBRE	66	517	1 430	10 500	1 216	10 489	2 318	21 349	155	16 883	5 185	59 738	824	9 317	3 142	30 666	6 009	69 055
OCTOBRE	57	574	1 789	12 289	1 162	11 651	2 0004	23 353	130	17 013	5 142	64 880	627	9 944	2 631	33 297	5 769	74 824
NOVEMBRE	99	673	1 703	13 992	1 162	12 813	2 638	25 991	85	17 098	5 687	70 567	613	10 557	3 251	36 548	6 300	81 124
DECEMBRE	138	811	1 888	15 880	1 320	14 133	3 399	29 390	84	17 182	6 829	77 396	713	11 270	4 112	40 660	7 542	88 666
TOTAL	811		15 880		14 133		29 390		17 182		77 396		11 270		40 660		88 666	
Moyenne/mois	74		1 431		1 279		2 672		1 562		7 018		1 025		3 696		8 042	

Opération		SYNTHESE APPELS TELEPHONIQUES										
		Entrants						DISSUADES	REPONDUS			SORTANTS
		PRESENTES	REPONDUS	ABANDONNES	NON REPONDUS	OCCUPES	ERREURS	(Nb ou temps max d'opéls en file dépassé)	MOYENNE D'ATTENTE	MOYENNE COMMUNICATION	MOYENNE APPELS REPONDUS/JOUR	(Contacts rappelés sous 1 jour ouvrés)
JANVIER	Total cumul	1744	1634	250	77	0	0	36	23	6:03	74	346
		1744	1634	250	77	0	0	36	23	6:03	74	346
FEVRIER	Total cumul	1953	1855	613	64	0	11	105	43	7:05	88	325
		3697	3 489	863	141	0	11	141	33	6:34	166	671
MARS	Total cumul	2146	1929	545	149	0	31	89	37	6:05	92	424
		5843	5418	1408	290	0	42	230	35	6:24	258	1095
AVRIL	Total cumul	2632	2378	432	220	0	0	57	26	5:10	113	342
		8475	7796	1840	510	0	42	287	31	6:05	371	1437
MAI	Total cumul	3126	2755	669	330	0	0	101	36	5:20	153	651
		11601	10551	2509	840	0	42	388	33	5:56	586	2088
JUIN	Total cumul	7763	2529	3480	263	0	48	1277	72	4:40	125	765
		19364	13080	5989	1103	0	90	1665	53	5:43	654	2853
JUILLET	Total cumul	13314	1567	5930	91	0	0	4456	96	5:27	68	862
		32678	14647	11919	1194	0	90	6121	74	5:41	637	3715
AOUT	Total cumul	6576	1896	2251	82	0	0	1787	88	5:40	90	1101
		39254	16543	14170	1276	0	90	7908	81	5:41	788	4816
SEPTEMBRE	Total cumul	4781	2070	1638	86	0	2	719	73	5:45	99	1593
		44035	18613	15808	1362	0	92	8627	77	5:41	886	6409
OCTOBRE	Total cumul	4221	2474	1175	143	0	0	363	52	5:27	108	1318
		48256	21087	16983	1505	0	92	8990	65	5:40	917	7727
NOVEMBRE	Total cumul	35550	2707	562	124	0	0	149	35	5:12	142	870
		51806	23794	17545	1629	0	92	9139	50	5:37	1525	8597
DECEMBRE	Total cumul	44188	2894	839	116	0	14 133	255	46	5:10	138	983
		5594	26688	18384	1745	0	92	9394	48	5:35	1271	9580
TOTAL		5594	26688	18384	1745	0	92	9394	48	5:35	1271	9580

Opération	AGENCE EN LIGNE - EAU SEINE & BIEVRE									
	CREATION ESPACES ABONNES		ABONNES E-FACTURE		REGLEMENTS AEL FACTURES EAU		REGLEMENTS AEL FACTURES EAU		CONTACTS AEL (avec identification)	
	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul	Nb	Cumul
JANVIER										
FEVRIER										
MARS										
AVRIL	601	601							353	353
MAI	4 197	4 798	548	548	2	2	66,44€	66,44€	2 681	3 034
JUIN	1 522	6 320	357	4 643	525	527	98 363,22€	98 429,66€	2 555	5 589
JUILLET	1 515	7 835	224	5 168	1 435	1 962	322 600,84€	421 030,50€	4 701	10 290
AOUT	1 217	9 052	223	6 039	1 132	3 094	256 982,31€	678 012,81€	3 233	13 523
SEPTEMBRE	879	9 931	155	7 030	606	3 700	147 961,48€	825 974,29€	1 819	15 342
OCTOBRE	597	10 528	99	8 272	611	4 311	105 318,14€	931 292,43€	1 630	16 972
NOVEMBRE	545	11 073	116	9 276	858	5 169	156 076,68€	1 090 369,11€	1 820	18 792
DECEMBRE	622	11 695	162	10 362	1 146	6 135	200 733,39€	1 291 102,50€	2 342	21 134
TOTAL	11 695		1 884		6 315		1 291 102,50€		21 134	
Moyenne/mois	1 299		209		789		161 988€		2 348	

3. Sensibilisation des générations futures : des ateliers pour les CM2

> Bilan détaillé des ateliers-écoles

BILAN DU PROJET

A partir de l'année scolaire 2024-2025, les Régies Eau Seine & Bièvre et RESO, via un marché de prestations avec l'Exploradôme, portent une action pédagogique ambitieuse visant à sensibiliser les élèves de CM2 aux enjeux liés à l'eau. Ce projet, déployé sur le territoire de 13 communes, regroupant plus de 420 000 habitants, s'inscrit dans une volonté d'éducation des enfants, de sensibilisation à la sobriété, et de relais au sein de leur famille.

L'Exploradôme, musée interactif dédié aux sciences et au numérique situé à Vitry-sur-Seine, a conçu un atelier scientifique clé en main, ludique et interactif, destiné à faire découvrir aux élèves le cycle de l'eau, les métiers associés et les gestes à adopter pour préserver la ressource. L'atelier a été mené de septembre 2024 à juin 2025 dans les classes de CM2, avec pour objectif de toucher le plus possible des 192 classes des villes des Régies. Dès cette première année, 164 classes réparties sur l'ensemble des communes concernées ont été sensibilisées, soit plus de 85 %.

Le déploiement du projet s'est appuyé sur un important travail de coordination, de démarchage individualisé auprès des écoles, et sur des outils de suivi pédagogiques dédiés : formulaire de contact, fiche pédagogique, cahier de ressources et questionnaire de satisfaction. L'ensemble a permis une mise en œuvre efficace malgré un taux de réponse initialement faible, ce qui a nécessité un renforcement du démarchage.

DÉTAIL DE L'ANIMATION

L'atelier proposé dure deux heures et se déroule en classe entière, animé par un médiateur scientifique. Il s'articule autour du voyage d'une goutte d'eau, permettant d'aborder le grand cycle et le petit cycle de l'eau, les usages domestiques, les techniques de traitement et les métiers liés à l'eau.

Le support principal de l'animation consiste en une grande carte au format A0, sur laquelle les élèves explorent les différentes étapes du cycle. Des expériences (notamment la filtration de l'eau), des jeux, des discussions guidées et des manipulations viennent compléter l'approche théorique. À la fin de l'atelier, une carte vierge est remise à la classe pour favoriser la restitution des apprentissages, ainsi qu'un cahier de ressources transmis à l'enseignant. Chaque élève reçoit enfin une petite carte sur laquelle il ou elle inscrit un écocoste personnel à adopter.

Des ajustements ont été apportés en cours d'année : certaines activités jugées trop longues (comme un quiz sur l'empreinte invisible de l'eau) ont été supprimées de l'atelier et transférées dans le cahier de ressources, pour mieux respecter la durée de 2 heures.

RETOUR DES ENSEIGNANTS ET ÉVALUATION

- Les retours recueillis via 56 questionnaires de satisfaction montrent une forte adhésion au projet :
- 93,4 % des enseignants se déclarent très satisfaits de la prestation,
 - Les médiateurs sont largement salués pour leur pédagogie, leur bienveillance et leur professionnalisme,
 - Le contenu est jugé adapté aux compétences scolaires du « cycle 3 », notamment en lien avec les thématiques de développement durable, de sciences et de citoyenneté.

- Quelques axes d'amélioration sont toutefois relevés :
- La durée de 2 heures continues est jugée trop longue par plusieurs enseignants, qui suggèrent l'intégration d'une pause,
 - La partie théorique est parfois perçue comme trop dense ou abstraite,
 - Le cahier de ressources, bien qu'apprécié, est sous-utilisé du fait de son envoi après l'intervention.

OPÉRATION	AGENCE EN LIGNE - EAU SEINE & BIEVRE ET RESO													
	CREATION ESPACES ABONNES		ABONNES E-FAC-TURE		REGLEMENTS AEL FACTURES EAU		REGLEMENTS AEL FACTURES EAU		CONTACTS AEL (avec identification)		CONTACTS AEL (sansidentification)		TOTAL CONTACTS	
	NB	CUMUL	NB	CUMUL	NB	CUMUL	NB	CUMUL	NB	CUMUL	NB	CUMUL	NB	CUMUL
JANVIER														
FEVRIER														
MARS														
AVRIL	851	851							507	507	714	714	1221	1221
MAI	5 553	6 404	748	748	2	2	66,44€	66,44€	3 730	4 237	3 916	4 630	7 646	8 867
JUIN	1 992	8 396	472	1 220	741	743	133 557,13€	133 623,57€	3 663	7 900	975	5 605	4 638	13 505
JUILLET	1 983	10 379	306	1 526	2 006	2 749	448 285,72€	581 909,29€	6 770	14 670	1 744	7 349	8 514	22 019
AOUT	1 671	12 050	272	1 798	1 502	4 251	354 760,45€	936 669,74€	4 361	19 031	1 144	8 493	5 505	27 524
SEPTEMBRE	1 110	13 160	197	1 995	693	4 944	173 267,98€	1 109 937,72€	2 318	21 349	824	9 317	3 142	30 666
OCTOBRE	750	13 910	128	2 123	685	5 629	123 203,54€	1 233 141,26€	2 004	23 353	627	9 944	2 631	33 297
NOVEMBRE	791	14 701	161	2 284	1 177	6 806	218 165,14€	1 451 306,40€	2 638	25 991	613	10 557	3 251	36 548
DECEMBRE	979	15 680	2 340	2 501	1 615	8 421	314 783,54€	1 766 089,94€	3 399	29 390	713	11 270	4 112	40 660
TOTAL	15 680		4 624		8 421		1 766 089,94€		29 390		11 270		40 660	
Moyenne/mois	1 742		514		936		196 232€		3 266		1 252		4 518	

>

Synthèse du dispositif S'Eaulidaire

OPÉRATION	SYNTHESE DISPOSITIF S'Eaulidaaire - EAU SEINE & BIEVRE								
	Taux	Montant subvention	Eneveloppe utilisée	NB	Solde subvention à octroyer	Abonnés directs	NB	Usagers non abonnés	NB
ARCUEIL	0,0660	6 600,00 €	8 685,00€	42	- 2 085,00€	1 755,00€	9	6 930,00€	33
CACHAN	0,0970	9 700,00€		0	9 700,00€		0		0
CHEVILLY-LA-RUE	0,0600	6 000,00 €	1 080,00€	7	4 920,00€	585,00€	3	495,00€	4
FRESNES	0,0860	8 600,00 €	2 925,00€	14	5 675,00€	270,00€	1	2 655,00€	13
GENTILLY	0,0580	5 800,00 €	2 790,00€	12	3 010,00€	765,00€	4	2 025,00€	8
IVRY-SUR-SEINE	0,1920	19 200,00 €	6 6600,00€	37	12 540,00€	1 620,00€	8	5 040,00€	29
LE KREMLIN BICETRE	0,0780	7 800,00€		0	7 800,00€		0		0
ORLY	0,0740	7 400,00 €	9 062,00€	61	- 1662,00€	2 123,00€	13	6 939,00€	48
VITRY-SUR-SEINE	0,2890	28 900,00 €	11 250,00€	46	17 650,00€	11 250,00€	46		0
Montant enveloppe annuelle	1,0000	100 000,00 €	42 452,00€	219	57 548,00€	18 368,00€	84	24 084,00€	135
Transferts montants villes					3 747,00€		9		14

CHEVILLY-LARUE



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX CHEVILLY LARUE
120 MAL, 120 M3 MOYENNE
94550 CHEVILLY LARUE

Votre n° de contrat : 1054709
Facture n° 61303

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet :
regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier :
Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryste Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX CHEVILLY LARUE
FACTURE 120 M3
94550 CHEVILLY LARUE

Accueil :
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	591,43 € TTC
compré :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	315,62 €
ORGANISMES PUBLICS	88,24 € 15%
Montant total	591,43 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau

Périodes prises en compte : Historique de votre consommation

Abonnement :
Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation :
Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,00469 €
(hors abonnement)
soit 4,6859 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le page de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

► Par prélèvement automatique pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
► Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
► Par virement BAN n° 1676761007194000000000276920 / BIC : TRPUPFPP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
► Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
► Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
► En espèces dans le réseau TDU agréé Néo. Téléchargez l'application Néo. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).

— Votre paiement

XXX CHEVILLY LARUE
FACTURE 120 M3
94550 CHEVILLY LARUE

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006130324
ICS : FR822288500
Référence : 4037440000000000061303305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 591,43 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX CHEVILLY LARUE

941144000186 74050000000000613030940004906706 59143

FRESNES



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX FRESNES
120 MAL, 120 M3 MOYENNE
94260 FRESNES

Votre n° de contrat : 1054710
Facture n° 61298

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet :
regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier :
Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryste Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX FRESNES
FACTURE 120 M3
94260 FRESNES

Accueil :
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	597,60 € TTC
compré :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	325,79 €
ORGANISMES PUBLICS	88,24 € 15%
Montant total	597,60 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau

Périodes prises en compte : Historique de votre consommation

Abonnement :
Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation :
Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,00474 €
(hors abonnement)
soit 4,7373 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le page de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

► Par prélèvement automatique pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
► Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
► Par virement BAN n° 1676761007194000000000276920 / BIC : TRPUPFPP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
► Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
► Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
► En espèces dans le réseau TDU agréé Néo. Téléchargez l'application Néo. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).

— Votre paiement

XXX FRESNES
FACTURE 120 M3
94260 FRESNES

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006129824
ICS : FR822288500
Référence : 4037440000000000061298305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 597,60 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX FRESNES

941144000186 00230000000000612980940004905706 59760

GENTILLY



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX GENTILLY
120 MAL, 120 M3 MOYENNE
94250 GENTILLY

Votre n° de contrat : 1054711
Facture n° 61299

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet :
regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier :
Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryste Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX GENTILLY
FACTURE 120 M3
94250 GENTILLY

Accueil :
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	597,60 € TTC
compré :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	325,79 €
ORGANISMES PUBLICS	88,24 € 15%
Montant total	597,60 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau

Périodes prises en compte : Historique de votre consommation

Abonnement :
Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation :
Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,00474 €
(hors abonnement)
soit 4,7373 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le page de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

► Par prélèvement automatique pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
► Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
► Par virement BAN n° 1676761007194000000000276920 / BIC : TRPUPFPP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
► Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
► Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
► En espèces dans le réseau TDU agréé Néo. Téléchargez l'application Néo. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).

— Votre paiement

XXX GENTILLY
FACTURE 120 M3
94250 GENTILLY

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006129924
ICS : FR822288500
Référence : 4037440000000000061299305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 597,60 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX GENTILLY

941144000186 11010000000000612990940004925706 59760

IVRY-SUR-SEINE



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX IVRY SUR SEINE
120 MAL, 120 M3 MOYENNE
94200 IVRY SUR SEINE

Votre n° de contrat : 1054712
Facture n° 61300

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet :
regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier :
Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryste Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX IVRY SUR SEINE
FACTURE 120 M3
94200 IVRY SUR SEINE

Accueil :
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	583,32 € TTC
compré :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	316,57 €
ORGANISMES PUBLICS	83,18 € 14%
Montant total	583,32 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau

Périodes prises en compte : Historique de votre consommation

Abonnement :
Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation :
Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,00462 €
(hors abonnement)
soit 4,6183 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le page de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

► Par prélèvement automatique pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
► Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
► Par virement BAN n° 1676761007194000000000276920 / BIC : TRPUPFPP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
► Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
► Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
► En espèces dans le réseau TDU agréé Néo. Téléchargez l'application Néo. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).

— Votre paiement

XXX IVRY SUR SEINE
FACTURE 120 M3
94200 IVRY SUR SEINE

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006130024
ICS : FR822288500
Référence : 4037440000000000061300305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 583,32 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX IVRY SUR SEINE

941144000186 75020000000000613000940004905706 58332

Votre facture détaillée		Quantité ou Volume (m3)	Prix unitaire (€ HT)	Montant (€ HT)	Taux de TVA (%)	Montant (€ TTC)
EAU POTABLE						
Abonnement - DN 15	du 01/01/24 au 30/06/24	1	13,8000	13,80	5,50 %	14,56
Abonnement - DN 15	du 01/07/24 au 31/12/24	1	13,8000	13,80	5,50 %	14,56
Consommation - Tranche 1 de 0 à 180m3	du 01/01/24 au 31/12/24	120	1,2200	146,40	5,50 %	154,45
Total EAU POTABLE				174,00		183,57
ASSAINISSEMENT						
Redevance territoriale - Chevilly	du 01/01/24 au 31/12/24	0	0,4788	57,46	0,00 %	57,46
Redevance départementale	du 01/01/24 au 31/12/24	0	0,5908	70,90	10,00 %	77,99
Redevance interdépartementale	du 01/01/24 au 31/12/24	0	1,4420	173,04	10,00 %	190,34
Total ASSAINISSEMENT				301,40		326,79
ORGANISMES PUBLICS						
Vos Navigations de la Moselle	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0215	2,58	5,50 %	2,72
EPIS Seine Grands Lacs	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0100	1,20	5,50 %	1,27
AESN Préservation des ressources	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0208	6,31	5,50 %	6,66
AESN Lutte contre la pollution - Chevilly	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0200	5,40	5,50 %	5,69
AESN Méditerranée des réseaux de collecte	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,1850	22,20	5,50 %	23,40
Total ORGANISMES PUBLICS				82,69		88,24
Montant total HT : 558,09 €				558,09		597,60

LE KREMLIN-BICETRE



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX LE KREMLIN BICETRE 120 MAIL 120 M3 MOYENNE 94270 LE KREMLIN BICETRE
Votre n° de contrat : 1054713
Facture n° 61501

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet : regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier : Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryse Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX LE KREMLIN BICETRE
FACTURE 120 M3
94270 LE KREMLIN BICETRE

Accueil : du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00



Pour accéder à votre agence en ligne scannez le QR code ou rendez vous sur l'adresse ael.eauxseinebièvre.org

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	597,60 € TTC
compréant :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	325,79 € 55%
ORGANISMES PUBLICS	88,24 €
Montant total	597,60 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau
Historique de votre consommation

Abonnement : Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation : Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,00474 €
(hors abonnement)
soit 4,7373 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le gage de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

- Par prélèvement automatique/régularisation pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
- Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
- Par virement BAN n° FR7610711940000000002276920 / BIC : TRPFRFP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
- Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
- Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
- En espèces dans le réseau TDU agréé Niro. Téléchargez l'application Niro. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).



Votre paiement

XXX LE KREMLIN BICETRE
FACTURE 120 M3
94270 LE KREMLIN BICETRE

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006130224
ICS : FR82ZZ288500
Référence : 4037400000000000061302305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 597,60 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX LE KREMLIN BIC

941144000186 08030000000000613010940004925706

59760

VITRY-SUR-SEINE



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX VITRY SUR SEINE 120 MAIL 120 M3 MOYENNE 94400 VITRY SUR SEINE
Votre n° de contrat : 1054715
Facture n° 61504

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet : regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier : Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryse Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX VITRY SUR SEINE
FACTURE 120 M3
94400 VITRY SUR SEINE

Accueil : du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00



Pour accéder à votre agence en ligne scannez le QR code ou rendez vous sur l'adresse ael.eauxseinebièvre.org

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	592,54 € TTC
compréant :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	325,79 € 55%
ORGANISMES PUBLICS	83,18 €
Montant total	592,54 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau
Historique de votre consommation

Abonnement : Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation : Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,0047 €
(hors abonnement)
soit 4,6952 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le gage de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

- Par prélèvement automatique/régularisation pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
- Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
- Par virement BAN n° FR7610711940000000002276920 / BIC : TRPFRFP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
- Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
- Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
- En espèces dans le réseau TDU agréé Niro. Téléchargez l'application Niro. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).



Votre paiement

XXX VITRY SUR SEINE
FACTURE 120 M3
94400 VITRY SUR SEINE

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006130424
ICS : FR82ZZ288500
Référence : 4037400000000000061304305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 592,54 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX VITRY SUR SEIN

941144000186 070600000000000613040940004912706

59254

ORLY



FACTURE RELÈVE DU 28 SEPTEMBRE 2024

Adresse desservie : XXX ORLY 120 MAIL 120 M3 MOYENNE 94310 ORLY
Votre n° de contrat : 1054714
Facture n° 61302

Nous contacter

018 036 91 94
du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00
Service urgence 7j/7 - 24h/24
(Appel non surtaxé)

Par internet : regie.eau@grandoryseinebièvre.fr

Par courrier : Régie des Eaux de la Seine et de la Bièvre
Orlytech - 1, rue Maryse Bastié
94390 Paray-Vieille-Poste

XXX ORLY
FACTURE 120 M3
94310 ORLY

Accueil : du lundi au vendredi 8h00 - 17h00
le lundi jusqu'à 18h00



Pour accéder à votre agence en ligne scannez le QR code ou rendez vous sur l'adresse ael.eauxseinebièvre.org

Récapitulatif de votre facture

Solde à payer :	588,84 € TTC
compréant :	
EAU POTABLE	183,57 € 31%
ASSAINISSEMENT	322,09 € 55%
ORGANISMES PUBLICS	83,18 €
Montant total	588,84 €

Votre consommation d'eau

Consommation facturée : 120 m³
Soit 120 000 litres d'eau
Historique de votre consommation

Abonnement : Janvier 2024 à Décembre 2024

Consommation : Janvier 2024 à Septembre 2024

Prix TTC au litre : 0,00466 €
(hors abonnement)
soit 4,6443 € au m³

Message

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouvelle régie publique d'eau potable. Nos valeurs : une gestion de l'eau potable innovante et transparente, un réseau d'eau en bonne santé grâce à des investissements ciblés, le gage de vous fournir l'eau au prix le plus juste, la préservation de la ressource pour les générations futures. « L'eau, notre patrimoine commun »

Comment régler votre facture d'eau

- Par prélèvement automatique/régularisation pour vos factures à venir en nous contactant par mail ou par votre Agence en Ligne.
- Par TIP daté, signé et accompagné d'un RIB à transmettre au Centre des Finances Publiques à l'adresse indiquée ci-dessous.
- Par virement BAN n° FR7610711940000000002276920 / BIC : TRPFRFP1 en précisant dans le libellé le n° de la facture ou du contrat.
- Par carte bancaire sur votre Agence en Ligne ou en vous présentant à notre agence.
- Par chèque libellé à l'ordre du TRESOR PUBLIC à transmettre, accompagné du TIP non signé, au Centre des Finances Publiques.
- En espèces dans le réseau TDU agréé Niro. Téléchargez l'application Niro. Scannez le QR code ci-contre. Puis, mun(e) de votre pièce d'identité et de votre smartphone, rendez-vous chez un commerçant agréé. (Montant minimum 50€, maximum autorisé 1 000€).



Votre paiement

XXX ORLY
FACTURE 120 M3
94310 ORLY

TIP SEPA
Référence Unique de Mandat : TIPS6PA0940000570000000000006130224
ICS : FR82ZZ288500
Référence : 4037400000000000061302305
Crédancier : EAU SEINE BIEVRE

Montant : 588,84 €

CENTRE D'ENCAISSEMENT
DES FINANCES PUBLIQUES
TSA 73980
92894 NANTERRE CEDEX 9

DATE et LIEU SIGNATURE

Joindre un relevé d'identité bancaire

057310500244 XXX ORLY

941144000186 410400000000000613020940004932706

58884

Votre facture détaillée		Quantité ou Volume (m3)	Prix unitaire (€ HT)	Montant (€ HT)	Taux de TVA (%)	Montant (€ TTC)	
EAU POTABLE	Abonnement - DN 15	du 01/01/24 au 30/06/24	1	13,8000	13,80	5,50 %	14,56
	Abonnement - DN 15	du 01/07/24 au 31/12/24	1	13,8000	13,80	5,50 %	14,56
	Consommation - Tranche 1 de 0 à 180m3	du 01/01/24 au 31/12/24	120	1,2200	146,40	5,50 %	154,45
	Total EAU POTABLE				174,00		183,57
ASSAINISSEMENT	Redevance territoriale - Orly	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,4680	53,76	0,00 %	53,76
	Redevance départementale	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,5908	70,90	10,00 %	77,99
	Redevance interdépartementale	du 01/01/24 au 31/12/24	120	1,4420	173,04	10,00 %	190,34
	Total ASSAINISSEMENT				297,70		322,08
ORGANISMES PUBLICS	Voies Navigables de France	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0215	2,58	5,50 %	2,72
	EPITS Seine Grands Lacs	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0100	1,20	5,50 %	1,27
	AESN Préservation des ressources	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,0526	6,31	5,50 %	6,66
	AESN Lutte contre la pollution - Orly	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,3860	46,30	5,50 %	48,11
	AESN Modernisation des réseaux de collecte	du 01/01/24 au 31/12/24	120	0,1850	22,20	10,00 %	24,42
	Total ORGANISMES PUBLICS				77,89		83,18
Montant total HT : 549,59 €				549,59		588,84	

Montant HT	Taux TVA	Montant TVA
229,69 €	5,50 %	12,64 €
296,14 €	10,00 %	26,61 €

Montant HT	Montant TVA	Montant TTC	Solde antérieur	Solde à payer :
549,59 €	39,25 €	588,84 €	0,00 €	588,84 €

Depuis le 1^{er} janvier 2024, la régie publique Eau Seine & Bièvre est devenue votre nouveau fournisseur d'eau potable !
Nos engagements :



Pour nous assurer un service de qualité, nos agents téléphoniques sont susceptibles d'être enregistrés. Le règlement de service est disponible à votre agence. Il ne sera pas appliqué d'acompte. TVA acquittée sur les débits. Nous tenons vos données conformément à la réglementation en vigueur sur les données à caractère personnel. Le droit de conservation des factures est de 4 ans minimum.
n° TVA : FR3322288500 / n° SIRET : 822 597 000 0016 - TVA n° FR3322288500 - AEL 30102 - 94390 Paray-Vieille-Poste - SIRET 822 597 000 0016 - TVA n° FR3322288500 - AEL 30102 - 94390 Paray-Vieille-Poste - SIRET 822 597 000 0016

resc
Seine
& Orge

RÉGIE PUBLIQUE



eau
Seine
& Bièvre

RÉGIE PUBLIQUE

Orlytech – **1 rue Maryse Bastié**
94390 Paray-Vieille-Poste

regie.eau@grandorlyseinebievre.fr
018 036 91 94

Le lundi de 8 h à 18 h,
Du mardi au vendredi de 8 h à 17 h.

esb.eauxseinebievreorge.fr



Une régie de l'Etablissement Public Territorial **Grand-Orly Seine Bièvre**