



**Emmanuelle MARCOVITCH**

Responsable innovation et développement

emmanuelle.marcovitch@eaudeparis.fr

www.eaudeparis.fr

## Eau de Paris

Eau de Paris, service public de l'eau à Paris délivre chaque jour une eau de qualité à ses 3 millions d'usagers. Captage, traitement, distribution, relation client : chaque étape du cycle de l'eau est exercée par 900 collaborateurs, plus de 60 métiers intégrés, pour un service toujours plus performant et innovant. Engagée pour la protection de l'eau, de la biodiversité et du climat, Eau de Paris gère durablement ses ressources et son patrimoine, en collaboration avec les partenaires locaux.

## La démarche d'innovation participative

### Caractéristiques de cette démarche

#### Objectifs:

- Aborder une nouvelle phase de développement et préparer demain en relevant les défis exprimés dans le projet d'entreprise « Eaurizon 2026 », visant l'excellence du service rendu et la réponse aux enjeux de transformation numérique et de transition écologique.
- Faciliter la transformation en donnant voix facilement à chacun (quel que soit son métier ou son lieu d'exercice), provoquer la coopération, développer des compétences transverses.
- Motiver les collaborateurs et les valoriser, favoriser leur épanouissement et leur offrir l'opportunité de s'aérer du quotidien tout en répondant à un besoin de l'entreprise.

#### Mise en place de la démarche:

- L'initiation à l'innovation participative a débuté en 2018 avec des « rendez-vous innovation » (matinée d'acculturation biannuelle) et un appel à manifestation d'intérêt sur le thème : « Quel innovateur êtes-vous ? »
- En 2019 et en 2020, des « défis collaborateurs » en local ont été lancés, avec un appel à idées provoquées en inter-directions autour d'enjeux partagés :
  - Session 2019 : « Améliorer l'expérience client interne et externe »
  - Session 2020 : « Garantir un service performant et continu »
- Entre 2021- 2022, ont eu lieu le déploiement et la célébration de la démarche à travers :
  - Une identité graphique officielle et un plan de communication
  - Une plateforme collaborative ouverte à tous : Néo
  - Un évènement de célébration et une remise de trophées

#### Quelles grandes ambitions?

La vision d'Eau de Paris - au cœur de son projet d'entreprise - est « Devenir l'entreprise publique de référence, inspirante et innovante, pour la gestion intégrée et durable de l'eau et la transition écologique des territoire. Elle traduit la volonté d'excellence, d'adaptabilité et le souhait de contribuer fortement aux enjeux de demain, en embarquant les 900 collaborateurs et leurs expertises. Elle est soutenue par une démarche d'innovation participative, Néo, qui les incite à oser faire autrement et à expérimenter, avec le droit à l'erreur associé, leurs idées au fil de l'eau ou lors de défis.

Construite par itération, la dynamique d'innovation participative est soutenue par un collectif, des rendez-vous d'acculturation et de la formation.

Eau de Paris a obtenu une forte mobilisation des équipes dans la démarche Néo, source de motivation et d'épanouissement, avec plus de 91 idées proposées et 26 projets mis en œuvre depuis le lancement fin 2019.



## Emmanuelle MARCOVITCH

Responsable innovation et développement

[emmanuelle.marcovitch@eaudeparis.fr](mailto:emmanuelle.marcovitch@eaudeparis.fr)

[www.eaudeparis.fr](http://www.eaudeparis.fr)

## Exemples de réalisations

- Pour répondre à la problématique de l'inspection d'ouvrages sans présence d'agents en espace confiné, un collaborateur a suggéré l'idée d'un drone. Après recherche sur le marché, il s'est avéré qu'il n'existait de drone répondant à l'ensemble des besoins : évoluer dans un environnement sans 4G, résister aux conditions galeries et égouts, géolocaliser et reconnaître automatiquement des défauts par Intelligence artificielle. Ainsi, après avoir rédigé le cahier des charges spécifiques et identifié une start up partenaire, le collaborateur a accompagné la mise en œuvre de la preuve de concept.
- Sur les aires d'alimentation de captage, des agriculteurs s'engagent pour changer leurs systèmes agricoles et protéger l'eau. Eau de Paris s'efforce de soutenir les démarches de ces exploitants jusqu'à la valorisation de leurs produits, notamment pour celles et ceux qui font le choix des circuits courts. A l'initiative de collaborateurs, deux expérimentations ont été mises en œuvre en 2021 afin de proposer aux équipes d'Eau de Paris, par le biais d'un site dédié, de commander des produits locaux et respectueux de l'environnement auprès de ces agricul-