



L'EAU DE LA MEL

2024

Nos missions et chiffres clés



2024, UNE ANNÉE AU SERVICE DES HABITANTS ET DU TERRITOIRE

2024 ! Première année du nouveau contrat de délégation de service public conclu entre la Métropole Européenne de Lille et Veolia pour faire d'iléo, le service de l'eau métropolitain, un modèle européen en matière de gestion de service d'eau et de sobriété hydrique.



LA MISSION D'ILÉO

Mettre en oeuvre la Politique Eau de la Métropole Européenne de Lille

iléo distribue l'eau potable dans 66 communes de la Métropole, desservant ainsi plus d'un million d'habitants.

236 collaborateurs mobilisés pour une disponibilité de l'eau 24h/24 et 7j/7, la surveillance, l'entretien et la réparation en cas de fuite des canalisations sur plus de 4 300 km, l'entretien des installations de distribution, tels que les réservoirs ainsi que le renouvellement des compteurs, la relation client via le relevé des compteurs, la facturation du service et l'accueil des usagers.

Un patrimoine sous contrôle

- 🔧 **En 2024, 13,7 millions d'euros** pour renouveler le patrimoine et réaliser de nouvelles infrastructures
- 🔧 **+ de 4400** kilomètres de canalisations inspectés en recherche de fuite
- 🔧 Le nettoyage intégral des cuves des **28 réservoirs** et châteaux d'eau
- 🔧 **396** fuites sur canalisations et 1651 fuites sur branchements
- 🔧 **30 nouvelles** sondes Kapta installées pour contrôler en continu la qualité de l'eau distribuée
- 🔧 **3080 prélocalisateurs** posés au 31/12/2024

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS



UN SERVICE INCLUSIF : ne laisser personne au bord du chemin

Un pôle solidarité de 6 personnes qui travaillent en lien direct avec les CCAS des communes. Leur mission : proposer des solutions personnalisées (échéancier de paiement, mensualisation, médiation sociale,...) aux habitants qui en ont besoin et réduire les impayés.

**+ de 6 500
personnes**

accompagnées individuellement.

207 000 €

*Aides financières directes
apportées (Chèques Eau + FSL).*



NOTRE PREMIÈRE MISSION : répondre aux attentes des usagers

+ de 243 000 contacts

59% traités

via notre plateforme téléphonique, basée à Lille et 100% dédiée

41% via nos 13 autres canaux de contact :

un chatbot, des livechats, des rendez-vous en visio, deux accueils physiques à Lille et Roubaix, des permanences dans les communes en période de facturation, etc.

Taux de satisfaction 2024 : 95%



MOBILISER LES JEUNES GÉNÉRATIONS : la Maison de l'eau à disposition des communes

Inaugurée en 2018, la Maison de l'Eau sillonne la Métropole depuis 6 ans. Un succès qui ne se dément pas, année après année. Des centaines de classes ont déjà profité de son exposition dédiée aux usages de l'eau.

47 Opérations

menées depuis 2018

+ de 2 000 enfants sensibilisés

+ 17 000 Visiteurs



NOS OUTILS DÉMATÉRIALISÉS :



Une agence en ligne modernisée

Consultation des factures, paiement, modification du moyen de paiement, actualités travaux, conseils pour mieux consommer l'eau, simulateur conso,

Créez votre espace

Un mine d'informations disponible 24h/24h et 7j/7 !

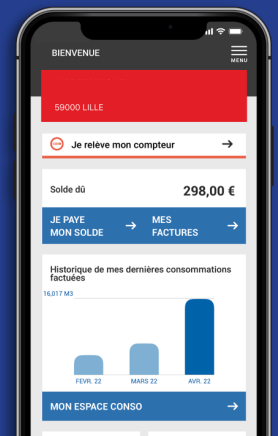
750 000 visiteurs uniques

Une appli « iléo & moi »

Les mêmes fonctionnalités directement sur votre smartphone

80 000 connexions

A TÉLÉCHARGER ICI



SOBRIÉTÉ HYDRIQUE : NOTRE ENGAGEMENT N°1



POSER LES BASES DE LA SOBRIÉTÉ : Top départ pour le déploiement du télérelevé

Tourcoing, Roubaix et Lezennes, Mouvaux et Croix sont les premières communes à être équipées. D'ici 3 ans, les 350 000 compteurs disposeront de cette technologie. Objectif : permettre à chaque habitant d'être acteur de ses consommations et de son budget Eau.

+ de 45 000
modules de
télérelevé

5 131
Alertes fuites
traitées



ACCOMPAGNER LES HABITANTS dans les économies d'eau



Chaque foyer de la Métropole bénéficiera d'un kit composé de mousseurs, d'un réducteur de débit de douche, d'un sablier de souche et d'un sac éco-chasse d'eau. Ces kits sont distribués à domicile, lors de la pose du télérelevé, ou via nos partenaires associatifs.

+ de 44 000 Kits Économies d'eau distribués
10 Jeunes en service civique

intervenant en habitat collectif



DEUX DISPOSITIFS : mobiles au coeur des quartiers

Le bus Ec'Eau pour accompagner les habitants dans l'utilisation du Télérelevé

O'Brigad'eau, des ambassadeurs de l'eau qui interviennent à domicile dans le cadre d'opérations avec les communes ou les bailleurs



CONSEILLER SOBRIÉTÉ HYDRIQUE, un nouveau métier

Sur le terrain, il mène des audits de sobriété hydrique auprès de bailleurs sociaux, dans les écoles, les gymnases, afin d'identifier tous les moyens d'économiser l'eau. Ce nouveau dispositif permet de signer par la suite une ou plusieurs conventions de sobriété hydrique.

ILÉO, UN ACTEUR IMPLIQUÉ DANS LA VIE DU TERRITOIRE



MOBILISER LES ÉNERGIES : un service porteur d'emplois locaux non délocalisables

Pour atteindre ses objectifs, iléo s'est engagé à recruter et former massivement ses équipes aux nouveaux métiers et aux enjeux du contrat.

Nos missions au quotidien : préparer l'avenir et le renouvellement des générations.

**4 882 H
de formation
dispensées**

**+ de 60
recrutements**

13 alternants



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT : des actions concrètes sur les sites de la MEL

**+ de 250 aménagements pour
favoriser la biodiversité**

**30 sites concernés par
des aménagements**

Mares, passages pour la faune, nichoirs, hôtels à insectes, ruches, prairies fleuries, éco-pâturage,... sont désormais installés sur les sites de la MEL exploités par iléo (réservoirs, sites d'exploitation,...). En 2025, place aux installations photovoltaïques.



3 MINI-FORÊTS : avec Beeforest

+ 1200 enfants sensibilisés

Ces mini forêts plantés par les habitants et les enfants permettent de sensibiliser au rôle essentiel des arbres, même en zone urbaine. L'occasion aussi de mener des actions de sensibilisation aux économies d'eau et aux bonnes pratiques en matière d'entretien des espaces verts et jardins.



FAIRE VIVRE LES QUARTIERS : Des animations, des permanences, des actions

iléo et ses partenaires interviennent dans les quartiers, sur les forums, dans les mairies pour promouvoir le service de l'eau et encourager les bonnes pratiques

+ de 50 actions et initiatives

évident!
l'incubateur
d'étonnants projets



PROMOUVOIR L'INNOVATION : 10 projets accompagnés

Lancé en 2018, Evident! est le premier incubateur dédié à l'innovation sociale sur le territoire de la MEL, avec un rayonnement régional. Il accompagne des entreprises ou associations à impact. Depuis sa création, 81 projets ont été accompagnés à travers 7 promotions



l'IoT Creative Challenge

un concours de type Lépine initié par le Centre d'Innovation des Technologies sans Contact (CITC). De nombreux projets créatifs et originaux, provenant d'étudiants et de jeunes entrepreneurs, y ont été présentés. En tant qu'adhérent du CITC, iléo a récompensé BLOOP, une initiative axée sur l'économie d'eau, pour son récupérateur d'eau froide connecté pendant le temps de chauffe de la douche.



VOISIN
MALIN

interfoces
CONSTRUIRE L'INCLUSION AU QUOTIDIEN

**KARTIER
LIBRE**
INGÉNIERIE SOCIALE
CONCIERGERIE DE QUARTIER
TIERS-LEUX



Société des Eaux de la Métropole Européenne de Lille SA

26 rue Van Hende – 59000 LILLE

Tél : 09 69 32 22 12

www.mel-ileo.fr



MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE