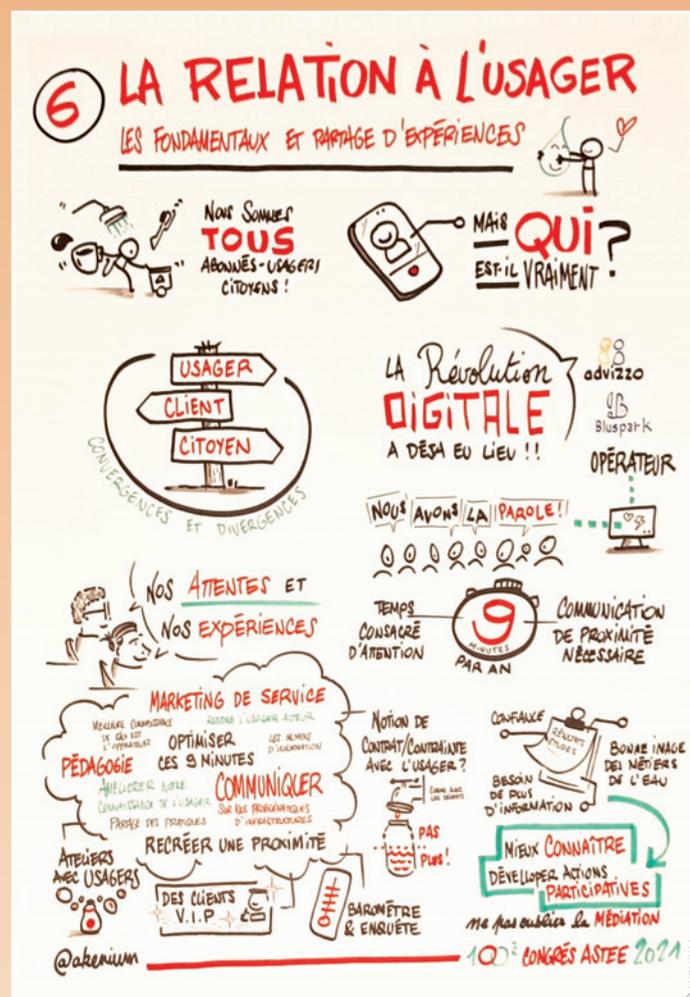


FICHES RESSOURCES

Dossier sur les différents outils et méthodes qui accompagnent les changements de comportement des citoyens-usagers

Version 2023



Synthèse graphique de l'atelier «La relation à l'utilisateur : les fondamentaux et partage d'expérience» animé par Denis Guilbert et Sandrine Meynier, co-animateurs du groupe de travail Relations Citoyens-Usagers de l'Astee au 100^e congrès de l'Astee (septembre 2021)

Ce dossier a été réalisé par le groupe de travail Relations Citoyens-Usagers de l'Astee

Dossier sur les différents outils et méthodes qui accompagnent les changements de comportement des citoyens-usagers

Version 2023

Groupe de travail co-animé par

Denis Guilbert (Vendée Eau)
Sandrine Meynier (Syndicat des eaux d'Île-de-France, Sedif)

Ont contribué à la rédaction et/ou à la relecture des fiches dans le cadre du groupe de travail :

Anne Delfaud (Société d'assainissement de Bordeaux Métropole, Sabom)
Denis Guilbert (Vendée Eau)
Philippe Imbert (Eau du Grand Lyon)
Céline Jarron (Nantes Métropole)
Solène Le Fur (Astee)
Benoît Lenoir (Eau du Bassin rennais)
Natalie McCullough (stagiaire Astee)
Sandrine Meynier (Sedif)
Didier Moers (Syndicat intercommunautaire pour l'assainissement de la région de Cergy-Pontoise et du Vexin, Siarp)
Carine Morin-Batut (Eclidea)
Lucile Oreggia (Carene)
Antoine Quentin (Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne, Siaap)
Ludovic Sturm (Angers Loire Métropole)

L'Astee remercie également toutes les personnes ayant participé au groupe de travail Relations Citoyens-Usagers de l'Astee.

Remerciement à Pascale Barrès, chargée de mission Astee, ayant assuré le suivi du groupe de travail.

Sommaire

Ce dossier comprend six fiches « Retours d'expérience ». Les quatre premières fiches présentent l'utilisation d'outils digitaux dans la relation aux citoyens-usagers. Les fiches 5 et 6 présentent des retours d'expérience d'actions de proximité complémentaires aux outils digitaux.

Édito 13

Fiche 1

L'application Mon eau & Moi, créer du lien avec le consommateur 15

Fiche 2

Du parcours usagers à une stratégie de la relation usagers, exemple de Sensipode 17

Fiche 3

Monbranchement.fr, un site Internet pour sensibiliser aux erreurs de branchement au réseau assainissement 19

Fiche 4

Inclusion numérique & métiers de l'eau 21

Fiche 5

« La Garonne commence ici », Co-construire avec les usagers une gouvernance de l'eau territorialisée 23

Fiche 6

Les Trophées Eau Solidaire, récompenser les approches innovantes de sensibilisation 25

Édito

La relation usagers quelle aventure !

Le groupe de travail sur la relation usagers est né en 2020 sous l'impulsion de l'Astee, ce thème qui dans sa dénomination ne laisse rien paraître de « technique » exige de multiples compétences pour répondre aux attentes de nos usagers et surtout pour les rendre acteurs du service.

En 2021, le groupe prend ses marques avec une ambition forte de rédiger un guide de la relation usagers, un objectif trop ambitieux, car il n'y a pas une relation usager, mais des techniques diverses et variées pour répondre aux spécificités de son activité ou de son territoire.

En 2022, le format évolue et propose des retours d'expérience variés sur les outils digitaux et la proximité pour rendre acteurs nos citoyens, usagers, abonnés, consommateurs...

En 2023, nous souhaitons poursuivre ce groupe autour d'échanges de bonnes pratiques, de réalisations opérationnelles sur des thèmes variés du système d'information, à la mesure de satisfaction, les organisations mises en œuvre, etc.

Des souhaits ? Envie de participer ou de proposer un ou plusieurs thèmes ? à vos mails : astee@astee.org

Encore plus loin : l'expérience usager ou connaître l'utilisateur, son parcours, sa perception du service !

L'utilisateur est de plus en plus informé, concerné et exigeant, qu'il choisisse son service ou pas.

Les attentes sont multiples : la limitation des efforts, la mise à disposition d'outils et de parcours simples mais personnalisés, une notion de proximité de plus en plus importante tout en ayant des outils digitaux performants, l'inclusion pour ceux qui ne disposent pas d'accès faciles au digital. Les usagers vivent l'instant, le temps réel.

L'expérience usager apparaît comme une évolution incontournable, nos usagers se comportent de manières consuméristes. Ils ne se contentent pas de comparer l'efficacité de nos services publics entre eux, mais avec tout autre service tel qu'Amazon ou Apple.

Un challenge demeure dans nos métiers d'environnement : comment rendre l'utilisateur acteur, voire ambassadeur pour faire évoluer durablement les comportements ?

Comment accompagner les agents et les collaborateurs pour faire face à ces exigences et générer de la satisfaction ?

Nos métiers reconnus comme essentiels sont pourtant presque invisibles, enterrés pour l'eau potable et l'assainissement et à moitié visibles pour les déchets (principalement la collecte).

Tous les services ne connaissent pas leurs usagers, l'abonnement au service concerne essentiellement l'eau potable et n'atteint pas les résidents en habitat collectif. Toute interaction physique, par téléphone, courrier, outils digitaux, réseaux sociaux génère autant de données à collecter et conserver.

Un outil de CRM (*Customer Relationship Management*) est évidemment une première étape pour ancrer la relation : Qui est l'utilisateur qui me sollicite ? Pour quel sujet ? Quand ? A-t-il eu une réponse ? Est-il satisfait ? Comment garder et améliorer cette relation ?

La donnée devient une richesse pour connaître son usager, personnaliser cette relation en ayant pris soin de respecter le règlement général sur la protection des données (RGPD) et le recueil de son consentement pour l'usage des données qui le concernent.

Qui dit échange dit média, et l'on parle alors de relation multicanale ou omnicanale. Sont mis à disposition de l'utilisateur des outils, de l'accueil physique à l'outil digital, en fonction des modes de relation qu'il choisit.

Nous nous engageons auprès de ces usagers à leur répondre, avec des délais souvent affichés. Nous sondons leur niveau de satisfaction à chaud ou à froid, et croisons à nouveau les données avec leur parcours pour sans cesse le rendre plus simple et efficace.

Ce sont toutes ces notions de la relation protéiforme à l'utilisateur que les fiches jointes essaient d'illustrer chacune avec son approche.

Les fiches publiées et les thèmes ne sont pas exhaustifs, mais nous espérons qu'ils susciteront votre intérêt pour contribuer aux échanges en 2023.

Vous découvrirez parmi les fiches d'actions, la variété des outils, la complémentarité des dispositifs digitaux et des animations de proximité.

Nous remercions vivement tous les participants pour leur partage et leur disponibilité.

Groupe de travail Relations Citoyens-Usagers de l'Astee

Vous avez dit satisfaction ?

- **Le taux de réclamation** : une réclamation est une pépite à exploiter
- **Taux de satisfaction global**
- **Net Promoter Score** (taux de recommandation) : avons-nous plus de promoteurs que de détracteurs ?
- **Once and Done** : taux de résolution au premier contact
- **Customer effort score** : taux d'effort du client pour obtenir sa réponse ou son information
- **Les enquêtes à chaud** post-intervention ou post-contact sont un dispositif adapté pour avoir la perception du client, ajuster régulièrement les actions et vérifier leur efficacité
- **La veille** des réseaux sociaux

L'application Mon eau & Moi, créer du lien avec le consommateur

Présentation du contexte et des enjeux

La marque Mon eau & Moi, déjà identifiée à travers le journal distribué une fois par an aux usagers non abonnés du Sedif, donne naissance à un nouvel outil digital au service de tous ses usagers du territoire.

Le Sedif, lors de l'évolution de l'espace abonnés en décembre 2018, avait exprimé son regret que celui-ci ne soit pas accessible *via* une application mobile. Les usagers du Sedif en habitat collectif étaient peu reconnus par le service public de l'eau, une évolution pour créer une base de consommateurs non abonnés avait été demandée au délégataire, afin d'apporter le même niveau de service aux usagers abonnés ou non. Un outil interactif « JIMI » (J'informe et je m'informe) était déjà testé pour permettre aux usagers de s'informer sur les travaux en cours en temps réel et leur permettre à leur tour de signaler tout dysfonctionnement constaté sur leur service public d'eau potable (fuite sur la voirie, utilisation abusive de poteau incendie, etc.).

L'application Mon eau & Moi regroupe toutes ces attentes et fonctionnalités en un seul outil, innovant ludique et utile.

Présentation du projet

Objectifs visés

L'objectif de cette application est multiple : créer du lien avec tous les consommateurs, les informer, les écouter, interagir, leur donner des astuces personnalisées pour préserver la ressource et leur budget.

Carte d'identité du projet

Localisation 135 communes d'Île-de-France desservies par le Sedif

Période de mise en œuvre Lancé le 12 avril 2021

Organisation Syndicat des eaux d'Île-de-France (Sedif)

Acteurs Sedif, et tous les usagers desservis par le Sedif abonnés ou non

Mots-clés Application, Digital, Communication

Descriptif

L'application est téléchargeable gratuitement *via* Android ou Apple Store par tous les usagers desservis par le Sedif abonnés ou non.

Pour les abonnés, toutes les fonctionnalités de leur espace abonné pour la gestion de leur compte et aussi la visualisation de leur consommation sont disponibles. Ils se connectent facilement avec les mêmes identifiants que leur compte client en ligne habituel.

Les non-abonnés ont le choix de s'enregistrer ou non, mais ils disposent de toutes les informations sur l'eau qui leur est distribuée : sa provenance, sa surveillance, ses paramètres qualité, son prix, les travaux en cours en temps réel. Ils peuvent aussi contacter le service clients avec tous les canaux identiques aux usagers abonnés.



Application Mon eau & Moi

Moyens mobilisés

Développement SI, focus group, plan de communication Web.

Résultats

Lancée le 12 avril 2021, elle compte aujourd'hui plus de 38 000 téléchargements et est appréciée par les utilisateurs qui l'évaluent à plus de 4,5/5.

Obstacles

Si le lancement est réussi, le nombre de téléchargements et le taux d'usage restent des axes d'amélioration.

Actuellement, plus de 300 000 espaces abonnés ont été créés, la marge de progression est donc forte en volume.

Pour les non-abonnés, le circuit de communication doit être revu, car le nombre d'inscriptions ou de téléchargements reste marginal (316 inscrits).

Enseignements à partager de la démarche

La création d'une application telle que Mon eau & Moi permet d'offrir le même niveau de service à tous les consommateurs,

ainsi que de faciliter la communication à l'échelle du quartier et de sensibiliser les usagers à la préservation de la ressource, leur donner une information personnalisée sur l'eau dans leur commune.

Les circuits de communication classiques via la facture ou les newsletters ne sont pas adaptés pour favoriser l'usage de cette application,

Des idées nouvelles avec le relais des bailleurs et syndic, les collégiens, lycéens sont des vecteurs à solliciter.

La notification en temps réel d'événements locaux liés à la gestion de l'eau serait également un plus pour booster l'usage de l'application.

Sandrine Meynier*

Co-animatrice du groupe de travail
Relations Citoyens-Usagers de l'Astee
Sedif

* Contact référent : s.meynier@sedif.com

Du parcours usagers à une stratégie de la relation usagers, exemple de Sensipode

Contexte et enjeux

À l'échelle de la Métropole, une démarche multicanale est en cours. Cette stratégie implique que, peu importe le support ou le média, Nantes Métropole doit pouvoir apporter une réponse à l'utilisateur. Une nouvelle stratégie de relation à l'utilisateur pluriannuelle a été définie et apporte de nouveaux outils et moyens de communication entre les usagers et la métropole.

Au niveau de sa politique publique de l'eau, Nantes Métropole avait également identifié le besoin de développer les capacités de gestion de la relation usagers sur les volets eau et assainissement lors de la réalisation de son schéma d'urbanisation des systèmes d'informations (SUSI).

Les enjeux importants concernent aussi bien : la dématérialisation de la relation usager, la centralisation de la gestion des demandes usagers, que la simplification et l'unification du parcours usager.

Le risque mis en avant était une vision de la relation client peu centrée sur l'utilisateur et donc des besoins exprimés plus axés sur l'amélioration de la gestion opérationnelle et des processus actuels que sur la réponse aux besoins des usagers.

Présentation du projet

Ce projet d'étude stratégique sur la relation usagers a donc pour but de développer l'offre de services, d'améliorer la prise en charge des demandes, d'améliorer la gestion interne des activités et le partage des informations entre tous les acteurs de la relation clients eau et assainissement en cohérence avec la stratégie globale de la Métropole.

Fiche d'identité

Localisation : Nantes Métropole

Période de mise en œuvre : 2022-2026
(étude 2022)

Organisation Direction du Cycle de l'eau Nantes Métropole

Acteurs Prestataire Sensipode, usagers de la collectivité, régie publique et opérateurs eau et assainissement privé (Veolia, Suez)

Mots-clés Relation usagers, Multicanal, Simplification, Offre de services

Objectifs visés

- Disposer d'une meilleure connaissance de la relation usagers existante, des besoins des usagers/abonnés et d'une évaluation de l'adéquation de la réponse actuelle à ces besoins.
- Définir les ambitions de la relation usagers de la politique publique de l'eau et la stratégie de déploiement des services multicanaux (e-service, rendez-vous en ligne, e-mailing, téléphone, accueil physique dont dématérialisation des documents entrants) en lien avec les attentes des usagers et en cohérence avec la démarche globale métropolitaine (direction de la Communication).

Descriptif

L'étude a été menée en trois phases :

1^{re} phase sur l'identification des parcours usagers/abonnés existants et leurs enjeux : attentes usagers et attentes agents Nantes Métropole;

2^e phase avec la décomposition des cinq parcours usagers ayant été retenus suite à la phase 1 et l'analyse des opportunités et limites de ces parcours en lien avec les moyens et outils existants ou à développer ;

3^e phase sur la définition d'une feuille de route priorisée construite et partagée avec les directions générales relation usagers et ressources numériques.

Moyens mobilisés

Le prestataire a mobilisé différents moyens :

- Des interviews des acteurs de la relation usagers de la politique de l'eau sur le territoire : pôles de proximité, direction

Piliers	Objectifs	Projets
1. Redonner aux équipes la capacité d'animer une bonne relation usagers	Éviter de se faire interpellé inutilement	<ul style="list-style-type: none"> Construire des plaquettes pour chaque type de demande ou chaque situation rencontrée Supprimer les informations obsolètes d'internet
	Diminuer le nombre de situations problématiques	<ul style="list-style-type: none"> Rappeler dans les différents échanges les processus et les expliquer à travers des plaquettes simples et illustrées Être réactif sur le retour et le suivi des demandes usagers Se piloter autour d'objectifs de réponse et construire un processus d'amélioration continue Automatiser le suivi et la relance (confirmation de traitement, de réception, etc.) Mener une action coup de poing de purge des situations problématiques (résolutions tardives, rupture de service, ...)

Extrait de la feuille de route relations usagers eau/assainissement Nantes Métropole, proposée par Sensipode

du Cycle de l'eau, direction des Opérateurs publics de l'eau et de l'assainissement et opérateurs privés Veolia et Suez.

– Deux formats pour les usagers : interviews et table ronde. Pour cinq parcours, une cartographie du parcours existant a été réalisée mettant en avant : le profil de l'utilisateur, les actions menées par l'utilisateur et par les services, les points de contact tels que le site Internet de Nantes Métropole, les e-services, les accueils physiques des pôles de proximité ou des opérateurs, les numéros de téléphone des opérateurs ou de Nantes Métropole ainsi que les mairies de l'agglomération, les outils existants et les *verbatim* issus des interviews (point fort/point faible).

Une cartographie de parcours cible a également été réalisée pour visualiser l'objectif optimal à atteindre et identifier les actions pour y répondre *via* la feuille de route.

Résultats

Six piliers ont été identifiés : redonner aux équipes la capacité d'animer une bonne relation usagers / développer une approche plus conviviale et plus responsable / simplifier l'accès aux différents services de l'eau / anticiper les situations problématiques / définir des parcours cibles multi-canaux / digitaliser la relation usager.

Pour répondre à ces piliers, une vingtaine de projets opérationnels ont été proposés et décrits dans la feuille de route. L'un des premiers projets est la cartographie de l'ensemble des parcours cibles afin de compléter la feuille de route avec des actions pour viser ces parcours cible (un seul exemple a été réalisé pendant l'étude).

Obstacles

Les limites rencontrées portent sur la complexité inhérente à l'organisation propre de Nantes Métropole notamment sur les services d'assainissement avec de nombreux points de contacts et sur la capacité à faire pour le développement des outils tels que les logiciels numériques. L'intégration de cette stratégie à celle plus globale de la Métropole peut également contraindre les actions envisagées dans leur mise en œuvre (calendrier, choix technique...)

Enseignements à partager de la démarche

Cette étude a permis d'appréhender le contexte et la complexité de la relation aux usagers pour les services d'eau et d'assainissement sur la Métropole et d'entrer dans une dynamique des attentions (identifier ce qui est important de ce qui ne l'est pas, en lien avec ce qui est attendu en terme de service rendu aussi bien du point de vue de l'utilisateur que pour le collaborateur. Cette dynamique pousse à revenir à l'objectif initial pour simplifier et améliorer le service à l'utilisateur) pour améliorer de manière simultanée la satisfaction des usagers et celle des collaborateurs.

Céline JARRON*
Nantes Métropole

* Contact référent : celine.jarron@nantesmetropole.fr

Monbranchement.fr, un site Internet pour sensibiliser aux erreurs de branchement au réseau assainissement

Présentation du contexte et des enjeux

Si la qualité de la Marne et de la Seine a été remarquablement améliorée ces trente dernières années grâce aux investissements des acteurs de l'assainissement, la baignade et le bon état de la directive cadre sur l'eau (DCE) exigent notamment une qualité de la « collecte » bien supérieure à celle existante aujourd'hui.

En réseau séparatif, il existe deux réseaux : un d'eaux usées strict, un d'eaux pluviales strict. Parfois, les habitations sont raccordées aux mauvais réseaux. Ces erreurs de branchement sont une des sources de pollution majeure pour les cours d'eau, car cela revient à envoyer des eaux usées directement dans la nature, sans aucune dépollution. La bonne sélectivité des réseaux d'eau est nécessaire à la reconquête des baignades en Marne et en Seine.

Ainsi, le Siaap a piloté, en associant les acteurs de l'assainissement francilien, un projet ambitieux pour accompagner les usagers, dans la mise en conformité de leurs branchements.



Présentation du projet

Monbranchement.fr est un site Internet pour mettre en lumière une problématique peu connue du grand public, les erreurs de branchement aux réseaux d'assainissement. Il permet notamment d'identifier le gestionnaire de son réseau d'assainissement.

Fiche d'identité

Nom du projet Monbranchement.fr

Localisation Paris et départements de la petite couronne francilienne

Période de mise en œuvre À partir d'avril 2021

Organisation Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne (Siaap)

Acteurs Acteurs de l'assainissement francilien

Mots-clés Mauvais branchement, Baignade, JOP 2024

Objectifs visés

Le Siaap a conçu ce site en concertation avec les acteurs de l'assainissement francilien pour permettre une communication commune et ciblée sur les pollutions engendrées par les erreurs de branchements. Monbranchement.fr guide les usagers pour trouver quel gestionnaire de réseau contacter à leur adresse, donne des informations sur les aides financières disponibles, fait un rappel de la réglementation et des impacts environnementaux des erreurs de branchement.

Descriptif

Pour impliquer et sensibiliser davantage les citoyens qui ont la clé pour corriger les erreurs de branchement, le Siaap a conçu un site Internet spécifique sur cette thématique dans le cadre du plan d'action baignade JOP 2024 (jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024).

En zone parisienne, l'un des principaux freins identifiés pour les usagers et leur demande de diagnostic est de trouver le bon gestionnaire de réseau d'assainissement. La compétence assainissement se partage entre collecte et transport, répartie aux établissements publics territoriaux, conseils départementaux, syndicats techniques et au Siaap. D'une rue à l'autre, dans une même commune, les usagers peuvent être face à des interlocuteurs différents. Pour résoudre ce problème, une application cartographique a été développée en parallèle du site en collaboration avec l'Atelier parisien d'urbanisme (APUR).

Ainsi, le site monbranchement.fr, qui a été mis en ligne le 12 avril 2021, est le premier site de ce type en France. Il est le fruit d'une importante collaboration entre les acteurs de l'assainissement francilien pour faire de la sensibilisation, de

l'accompagnement sur les enjeux des branchements. Il a permis d'homogénéiser la communication des différents maîtres d'ouvrage afin de clarifier les échanges avec tous les acteurs hors du domaine de l'eau.

Au-delà des erreurs de branchement, ce site Internet permet de fournir plusieurs informations connexes du monde de l'assainissement, avec par exemple des pages relatives à la politique de l'eau en Île-de-France, aux guides des bonnes pratiques, à la gestion des eaux pluviales, etc.

Moyens mobilisés

Cet outil est utile tant aux usagers, aux professionnels de l'immobilier (notaire...), qu'aux acteurs de l'assainissement (dont entreprises). Il permet de mutualiser les moyens à déployer en matière de communication offrant ainsi un socle d'outils et de langage commun. Le Siaap a mis à disposition un « kit communication » contenant illustrations, schémas, vidéos et textes types. Il est disponible pour tous librement sur le site Internet.

En 2022, suite à la loi Climat et résilience qui impose le contrôle et la correction des erreurs de branchement dans le cadre d'une vente immobilière, une campagne de communication en ligne a été mise en place pour accentuer la dynamique de fréquentation du site. Il s'agissait de monter en visibilité dans les territoires à enjeu baignade spécifique à cette loi ; ce pour envisager la baignade pour les JOP 2024 et pour les sites en héritage dans la Marne et la Seine.

Pour cette campagne de communication, la période de transaction immobilière a été choisie comme la plus opportune pour communiquer auprès des usagers. Ainsi ont été ciblés : des Franciliens propriétaires, des Franciliens potentiels futurs acquéreurs ou vendeurs et les acteurs des mutations immobilières (agents immobiliers, notaires, etc.), par la mise en place de publicité en ligne, sur les réseaux sociaux, sur des sites Internet spécialisés de recherche immobilière et sur les moteurs de recherche.

Résultats

Monbranchement.fr compte à ce jour (1^{er} septembre 2022) environ 200 visites par jour. Le site est utilisé notamment par les professionnels de l'immobilier qui trouvent rapidement le contact du gestionnaire d'assainissement d'un bien.

Enseignements à partager de la démarche

Pour la construction du site, il y a eu des échanges avec l'ensemble des partenaires à chaque étape : de la V0 du cahier des charges ; jusqu'à la mise en ligne. Ce travail collégial a permis l'appropriation par chacun de cet outil, d'avoir des références techniques et scientifiques consensuelles et exhaustives.

Antoine Quentin*
Siaap

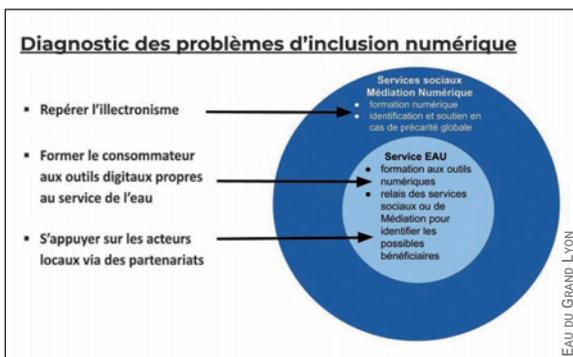
* Contact référent : antoine.quentin@siaap.fr

Inclusion numérique & métiers de l'eau

Présentation du contexte et des enjeux

La fragilité numérique est une problématique majeure de ces dernières années. Elle touche une part importante des Français : 8 % ne se connectent jamais à Internet et, parmi ceux-là, 30 % des plus de 70 ans, mais aussi 34 % des non-diplômés. Plus de 25 % des Français trouvent les démarches en ligne trop complexes et 35 % éprouvent des difficultés qui les empêchent d'utiliser pleinement le numérique. Face à ce constat général, la volonté de dématérialiser tous les services publics pour 2024 paraît délicate.

Qu'en est-il des services des eaux ? Ces services de relation aux usagers ont beaucoup évolué ces dernières années. La modernisation a souvent pour corollaire la dématérialisation, ce qui est très favorable à une majorité d'usagers qui peuvent désormais accéder à l'heure qu'ils souhaitent et depuis chez eux pour de nombreux actes de gestion. Cela n'est malheureusement pas vrai pour tous. Les travaux menés à Lyon depuis trois ans visent à apprécier si les métiers de l'eau suivent la tendance générale et à tester des modalités d'atténuation de ces impacts.



Diagnostic des problèmes d'inclusion numérique

Présentation du projet

Objectif visé

Déterminer les facteurs clés de succès pour favoriser l'inclusion numérique des usagers du service des eaux.

Descriptif

Après avoir diagnostiqué les problèmes d'inclusion numérique identifiés dans les métiers de l'eau, nous les avons comparés à la feuille de route de la Métropole de Lyon sur ce

Fiche d'identité

Localisation Lyon

Période de mise en œuvre 2020-2022

Organisation Veolia – Eau du Grand Lyon

Acteurs Métropole de Lyon et PIMMS Médiation

Mots-clés Dématérialisation, Partenariat, Formation

sujet. Nous avons complété ces axes de travail par nos retours d'expériences issus d'expérimentations menées depuis 2020.

Moyens mobilisés

Équipe Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'eau du Grand Lyon, mise en œuvre de partenariats avec PIMMS Médiation, Emmaüs Connect, les chèques #APTIC (Agir pour l'inclusion numérique) et les acteurs numériques et French Tech.

Résultats

Nous avons identifié que les problèmes majeurs des usagers du service des eaux proviennent soit de l'illectronisme, soit de la non-facilité d'emploi des outils numériques. Selon l'origine, les solutions à mettre en œuvre ne sont pas les mêmes. Il existe des solutions pour vaincre l'illectronisme comme les kits inclusifs. Ces dispositifs visent à équiper, accompagner à l'usage et offrir une connectivité à des usagers en situation de fracture numérique.

En complément, il existe des formations à l'usage du numérique dans tous les territoires. Une orientation peut être proposée notamment par les travailleurs sociaux. Ils peuvent ainsi faire bénéficier de chèques ou pass numériques pour financer des heures de formation dans des lieux d'accompagnement dédiés.

Obstacles

Le premier obstacle est la formation de nos collaborateurs. Étant donné les chiffres énoncés en préambule, il est parfaitement légitime de penser que tous nos collègues ne sont pas parfaitement à l'aise avec les outils numériques. De plus, ils ne connaissent peut-être pas le parcours client à travers nos nouveaux portails, applications et autres innovations. Pour pouvoir aider au mieux les usagers, il faut donc sensibiliser notre personnel, le former, lui indiquer les bonnes

consignes avec notamment un référent local auquel nos collègues peuvent se référer.

Le deuxième obstacle est la connaissance de son écosystème. Pour pouvoir réussir à nouer des partenariats utiles ou à orienter efficacement les usagers, il est essentiel de réaliser une cartographie des acteurs locaux du numérique. Des conventions pour préciser les attentes réciproques sont également un plus.

Enseignements à partager de la démarche

Ne dématérialisons pas tout!

Le constat au niveau national est que l'inclusion numérique est actuellement un problème plus faible dans la relation avec les usagers de l'eau que dans beaucoup d'autres services publics et administrations. La raison est simple: nous avons maintenu d'autres modes d'interactions (factures papiers, moyens de paiement non digitaux, multi-

canaux de communication...). Cette pratique est d'autant plus judicieuse que nous avons une faible fréquence de relation, ce qui rend moins pertinent l'usage d'application dédiée, par exemple. Vu les difficultés rencontrées par les services totalement dématérialisés, le meilleur enseignement est de ne pas le faire à 100%.

Considérons la fracture numérique comme une forme de précarité parmi d'autres.

Adoptons des moyens ciblés pour ces publics qui requièrent une attention particulière.

Ne créons pas un problème qui n'existe pas encore beaucoup dans les métiers de l'eau!

Philippe Imbert*
Veolia

* Contact référent : philippe.imbert@eaudugrandlyon.com

« La Garonne commence ici » Co-construire avec les usagers une gouvernance de l'eau territorialisée

Présentation du contexte et des enjeux

La thématique de l'assainissement est globalement méconnue du grand public. Pourtant ses enjeux rejoignent les préoccupations actuelles de grand nombre de citoyens : la protection de l'environnement, la préservation des milieux naturels et de la biodiversité.

Afin de faire connaître plus largement au grand public ces enjeux, d'inciter à l'adoption de comportements éco-citoyens par la promotion de la pratique des éco-gestes notamment, la Société d'assainissement de Bordeaux Métropole (Sabom), filiale de Veolia, en charge du service de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales, a lancé depuis 2019 une vaste campagne de sensibilisation intitulée « La Garonne commence ici ». La Garonne est, en effet, le réceptacle de toutes les eaux gérées par le service, qu'elles soient usées ou pluviales. C'est également le fleuve emblématique qui traverse la métropole bordelaise et qui compte nombre d'espèces protégées que l'on se doit de préserver. Sous cette signature, toutes les actions de sensibilisation et de pédagogie peuvent être regroupées et adressées auprès de tous les publics cibles.



Avaloir avec la mention « La Garonne commence ici »

Pour aller encore plus loin et permettre que les enjeux du service soient largement diffusés, est née l'idée de créer une communauté d'usagers engagés qui regrouperait l'ensemble des parties prenantes du service et se ferait le relais au sein de leurs réseaux respectifs. L'objectif est double :

Fiche d'identité

Localisation Bordeaux

Période de mise en œuvre 2019-2025

Organisation Services de l'assainissement et de la gestion des eaux pluviales de Bordeaux Métropole

Acteurs Bordeaux Métropole et son délégataire Sabom (filiale de Veolia)

Mots-clés Relais, Engagés, Communauté

- inviter la société civile dans le processus d'assainissement pour une meilleure connaissance du service;
- créer des symbioses avec la société civile pour une appropriation durable du service.

Enfin, l'ambition est de valoriser :

- le bon fonctionnement de l'ensemble des services : éviter les débordements et les inondations pluviales, les raccordements non conformes, les mauvais usages;
- la qualité des rejets au milieu naturel et la lutte contre les pollutions;
- la préservation et la promotion de la biodiversité sur le territoire.

Présentation du projet

Objectifs visés

Faire connaître le fonctionnement du service d'assainissement et sensibiliser sur les gestes qui préservent son fonctionnement et ses enjeux, en impliquant la société civile.

Descriptif

Des actions graduées :

- 1) Étape de « l'utilisateur informé » : une campagne de sensibilisation grand public. En juin 2019, le service public de l'Assainissement de l'eau Bordeaux Métropole a lancé une campagne de communication originale sur le thème « La Garonne commence ici » avec pour objectif de sensibiliser les habitants de la Métropole au devenir des eaux pluviales et à l'impact sur le milieu naturel de déchets jetés directement dans les réseaux d'assainissement. Plusieurs opérations ont été menées dès l'été 2019 qui se sont traduites alors par la pose de plaques en fonte dans trois quartiers très fréquentés du centre-ville de Bordeaux portant le message « Ne rien jeter la Garonne commence ici ». Associées au projet artistique de Charlie Devier, « Regards de

chaussée», une campagne d’affichage et la distribution de sous-bocks ont accompagné ces événements avec des messages sur le parcours d’un mégot de cigarette depuis l’avaloir jusqu’à la Garonne et l’autopsie d’un mégot.

- 2) Étape de « l’usager concerné » : implication de la société civile au sein même du conseil d’administration de la Sabom et déploiement d’un réseau d’agents de proximité appelés « îlotiers » pour renforcer les relations directes avec les usagers, les collectivités de la métropole, tout en permettant le retour à l’emploi de personnes qui en sont éloignées (service solidaire).

Constitution du conseil d’administration de la Sabom

La direction de cette structure repose sur un conseil d’administration, un président du conseil d’administration et un directeur général.

Le conseil d’administration est composé de trois collèges :

- un 1^{er} collège « représentant de Veolia Eau - Compagnie générale des eaux » ; ce collège regroupe huit administrateurs avec voix délibérative librement désignés par les actionnaires de la société dédiée. Parmi les membres du 1^{er} collège, un salarié de la Sabom a été désigné comme administrateur ;
- un 2^e collège « représentant des associations membres de la Commission consultative des services publics locaux (CcsPL) » ; ce collège est composé au plus de trois administrateurs avec voix délibérative issus des CcsPL. Ces administrateurs sont désignés par les actionnaires de la société dédiée après avis du président de Bordeaux Métropole. Des membres des associations UFC Que Choisir, la fédération des syndicats de quartiers de Pessac et l’association Trans’Cub ont été nommés administrateurs du 2^e collège, le 28 juin 2019 ;
- un 3^e collège « représentant de la société civile et personnalités qualifiées » ; ce collège regroupe au plus deux administrateurs avec voix délibérative désignés par les actionnaires de la société dédiée après avis du président de Bordeaux Métropole. En 2022, le 3^e collège n’a comporté qu’un seul administrateur.

- 3) Étape de « l’usager inspiré à l’usager impliqué » : création d’une communauté « Garonne » interdisciplinaire qui se réunit plusieurs fois par an sur des thèmes de recherche autour de la Garonne ; soutien financier à des projets associatifs pour lancer des expérimentations ou promouvoir des actions de sensibilisation sur le territoire ; organisation d’un Hackathon annuel (concours d’idées) à destination des étudiants ; animation d’un jury de riverains.

Moyens mobilisés

Des espaces pédagogiques permettent la sensibilisation et la pédagogie toute l’année à destination du grand public, des enseignements primaire, secondaire, supérieur. Ouverture



Affiches de sensibilisation

des portes du service à l’occasion des Journées du Patrimoine : découverte des installations en impliquant le personnel pour animer les visites. Participation à des événements du territoire pour davantage de visibilité.

Afin de poursuivre et de diversifier les opérations de sensibilisation proposées autour du message : « La Garonne commence ici ! », un document a été constitué en 2020. À destination des mairies de la Métropole, il présente, de façon non exhaustive, les dispositifs de communication qui peuvent être déployés dans les communes et offre le choix entre plusieurs opérations artistiques possibles afin de créer un événement grand public autour du message porté par la pose de plaques en fonte à proximité d’avaloirs dans des lieux fréquentés des centres-villes.

Résultat

Une personnification de la Garonne qui ancre le message.

Obstacles

Des effets difficiles à mesurer, une participation citoyenne qui s’effrite avec le temps.

Enseignements à partager de la démarche

La communication par compétence multiplie les messages et actions : une communication globale Métropole multi-compétence est envisagée (déchets énergie, eau, assainissement) avec des défis usagers.

Anne Delfaud*
Sabom

* Contact référent : anne.delfaud@sabom.fr

Les Trophées Eau Solidaire, récompenser les approches innovantes de sensibilisation

Présentation du contexte et des enjeux

Le volet «prévention» du dispositif Eau Solidaire mis en place à partir de 2011 a permis à ce jour de sensibiliser plus de 60 000 usagers. Des animations collectives et des actions de porte à porte sont organisées pour changer les habitudes des usagers en habitat collectif.

Près de 75% des usagers du Sedif résident en habitat collectif. Ils constituent une cible prioritaire pour mener des actions de prévention. Les bailleurs sociaux sont déjà des partenaires actifs du programme, les expérimentations issues des trophées ont été déployées au sein des résidences des bailleurs partenaires.

17 associations contribuaient au programme, mais les habitudes, la technologie et les comportements évoluant sans cesse, il est apparu primordial de renouveler et challenger les approches du Sedif.

Les trophées portaient plusieurs enjeux : nouvelles techniques ou outil d'animation, nouveaux partenaires, mesures d'efficacité des expérimentations.



Présentation du projet

Objectifs visés

Les Trophées Eau Solidaire visent à identifier et récompenser des organisations mettant en place des approches innovantes pour sensibiliser les locataires de résidences sociales à la maîtrise de leur consommation d'eau et au mieux-vivre

Fiche d'identité

Localisation Île-de-France

Période de mise en œuvre 2021-2022

Organisation Syndicat des eaux d'Île-de-France (Sedif)

Acteurs Déléгатaire, associations, bailleurs, usagers

Mots-clés Proximité, Sensibiliser, Maîtriser, Vivre ensemble

dans leur logement. Cet appel à projets est organisé en partenariat avec plusieurs bailleurs sociaux.

Descriptif

Une publication sur les réseaux sociaux de l'appel à projets a été postée en septembre 2020 avec un délai de six semaines pour déposer son projet.

Un jury composé de représentants du service public de l'eau et de bailleurs a été constitué pour sélectionner les lauréats. Ces derniers se sont vus remettre deux récompenses : un prix d'un montant de 3 000 € par lauréat et la possibilité de mettre en place en 2021 leur solution en conditions réelles dans les résidences des bailleurs partenaires.

L'appel à projets comporte cinq catégories :

- maîtriser sa consommation d'eau;
- boire l'eau du robinet et réduire ses déchets;
- améliorer l'habitat;
- renforcer le lien social et le vivre-ensemble;
- sensibiliser les habitants *via* le digital.

Les critères d'évaluation des projets sont :

- l'originalité de la démarche;
- la mesure d'impact sur les bénéficiaires;
- la répliquabilité;
- la solidité du projet;
- le sérieux de la candidature.

Moyens mobilisés :

- une personne en charge de l'appel à projets et un appui externe pour effectuer le bilan des expérimentations;
- 80 000 € de budget, dont 40 000 € à la charge du service de l'eau;
- sept bailleurs impliqués.

Résultats du dernier appel à projets :

60 projets reçus, 23 présélectionnés, cinq lauréats et huit coups de cœur.



« Les héros de l'eau » du lauréat Clichés Urbains

Le bilan en quelques chiffres des actions menées en 2021 et 2022 :

- 9 expérimentations (sept expérimentations lancées en 2021, deux en cours en 2022);
- 12 villes mobilisées sur le territoire francilien (Argenteuil, Bagneux, Charenton-le-Pont, Chelles, Épinay-sur-Seine, Herblay, Le Plessis-Robinson, Pierrefitte, Romainville, Sceaux, Sevran, Villemomble);
- 955 habitants ont participé aux expérimentations ;
- 63% de femmes ;
- 52% de personnes âgées de moins de 25 ans pour les animations collectives ;
- 184 visites à domicile ;
- 19 animations collectives ;
- 80 000 € de budget global, cofinancé par Eau Solidaire et les bailleurs partenaires (entre 5 600 € et 15 000 € par expérimentation).

Enseignements à partager de la démarche

Le tissu associatif ainsi que les bailleurs sont très impliqués. Il est observé un impact sensible sur le « bien vivre ensemble ».

245 participants ont répondu au questionnaire de satisfaction dont voici les principaux enseignements :

- 100% des participants déclarent avoir passé un bon moment et 43% avoir noué des relations avec d'autres résidents;
- 94% des répondants se sont engagés à appliquer un éco-geste, en particulier : boire l'eau du robinet, ne pas laisser couler l'eau inutilement, réduire le temps passé sous la douche, installer les mousseurs et réparer les fuites.

Les animations collectives et individuelles ont eu un impact fort avec une réduction de 87% des fuites et un allègement de la facture de l'immeuble de 10 000 €.

Un défi digital comme l'expérience Egreen a permis de suivre 35 participants sur deux semaines à travers des challenges éco-gestes. Les résultats restent cependant difficiles à mesurer en termes de réduction de consommation.

Sandrine Meynier*

Co-animatrice du groupe de travail
Relations Citoyens-Usagers de l'Astee
Sedif

* Contact référent : s.meynier@sedif.com
<https://www.trophees-eausolidaire.com/>

Ensemble préservons notre environnement !

+ 80 % de fabrication française

Bacs de rétention souples, pliables, amovibles - MULTIFONCTION



Bacs de rétention avec équerres amovibles

Bac de rétention AUTOPORTANT

- 🌿 Usages permanents ou ponctuels
- 🌿 Intérieur ou extérieur
- 🌿 Formes & dimensions sur-mesure
- 🌿 Compatibles multiples produits

*Protégez vos sols de tous déversements polluants
(sites de production, zones d'interventions, chantiers ...)*

Voir notre site dédié : www.bac-retention-souple.fr



Barrages anti-pollution pour hydrocarbures, plantes invasives ...



Barrages PVC pour pollutions de surface et débris flottants

Barrage pour plantes invasives

- 🌿 Installations temporaires ou permanentes
- 🌿 Mise en oeuvre simple et rapide
- 🌿 Jupes géotextiles ou PVC
- 🌿 Dimensions au choix

*Sécurisez, confinez et récupérez tous polluants
(hydrocarbures, débris flottants, plantes invasives, MES...)*

Voir notre site dédié : www.barrage-antipollution.fr



Abris de stockage sécurisés avec rétention pour l'extérieur



Abris et bungalows de stockage sécurisés avec rétention - PEHD ou ACIER galvanisé



- 🌿 Abris sécurisés
- 🌿 Compatibles tous produits
- 🌿 Capacités de rétention variées

*Stockez en toute sécurité vos produits polluants
en extérieur à l'abri des intempéries et du vandalisme*

Retrouvez tous nos produits sur : www.difope.fr

SPEEDNETWORKING

Boostez votre réseau pro dans le domaine de l'environnement !



EXPERTS

Vous faites carrière dans nos domaines depuis plusieurs années maintenant et vous souhaitez :

- Partager votre expérience et vos conseils
- Enrichir votre réseau professionnel
- Confronter vos connaissances
- Avoir de nouvelles idées

JEUNES

Votre carrière débute* dans le domaine de l'environnement et vous souhaitez :

- Obtenir des conseils sur votre projet professionnel
- En savoir plus sur la réalité des métiers de l'environnement
- Développer votre réseau professionnel
- Sonder des experts sur les enjeux actuels

L'Astee vous propose une **session de réseautage informel** pour rencontrer des professionnels de l'eau et des déchets !

Inscriptions limitées à 10 experts et 10 jeunes

*Profil recherché : - de 35 ans, étudiant, doctorant, en recherche d'emploi ou en poste

CONCOURS PHOTO 2023

Ouvert à tous



La gestion de l'eau et des déchets en zone littorale

À GAGNER :

Un appareil photo instantané et la couverture de TSM en 2023

Critères à respecter :

- 5 photos maximum par participant
- Orientation portrait A4
- En couleur
- Haute définition (300 dpi min)

Photos exposées pendant le 102^e congrès au Stade Allianz Riviera de Nice



Vote en ligne du 26 mai au 25 juin 2023

→ Transmettez vos photos avant le 21 mai à concours@astee.org

Règlement sur astee.org

Toute participation à ce concours implique l'acceptation pure et simple du règlement dans son intégralité