

LES ACTIONS PROSPECTIVES OU INNOVANTES POUR RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS

Programme **ASTUCES (Accompagnement Sociétal et Technique des Usagers à la réduction des Consommation d'Eau des usagers du SIAO)**

Porteur de l'action

Syndicat intercommunal d'alimentation en eau potable de Carbon blanc (SIAO)



Dans la catégorie « Les actions ou prospectives innovantes pour la réduction des consommations », le SIAO Carbon Blanc a été récompensé pour l'intégralité de son programme ASTUCES visant à la réduction des prélèvements sur les nappes de l'Eocène, en Gironde.

En quoi consiste le dispositif ?

Le SIAO est un territoire de gestion hydraulique qui recoupe 3 territoires administratifs et 10 communes, pour une superficie de 120 km² et une population de 60 000 habitants. L'eau est produite à partir des 7 forages dans les nappes de l'Eocène, mais les pratiques sont jugées très éloignées des objectifs du SAGE nappes profondes de Gironde. Ces nappes subissent une importante baisse des réserves en eau du fait de l'intense exploitation pour l'agglomération bordelaise et tout le département.

Le SIAO Carbon Blanc, en collaboration avec le LyRE, Centre de Recherche et Innovation de SUEZ, a donc mis en place un programme pour faire de la thématique de l'eau un enjeu de territoire pour les habitants et engager des économies d'eau. Ce programme, lauréat de l'appel à projet innovation « Villes et territoires intelligents pour l'eau » lancé en 2017, a été mené de janvier 2019 à juin 2020. Il se décompose en plusieurs axes de sensibilisation de l'utilisateur :

- Une communication classique à l'aide de flyers distribués à l'ensemble des foyers pour présenter le projet.
- Une stratégie nudge : des stickers de douches « château d'eau » envoyés par courrier ; des pommeaux de douche hydro-économiques « intelligents » et des stickers de robinets « l'eau est précieuse ».
- Un défi collectif : le Défi de l'eau, avec la participation de 65 familles à qui a été envoyée par la suite une synthèse des résultats de leurs efforts de réduction des consommations.
- Une application SUEZ On Connect Coach couplée au service de télérelève des compteurs d'eau, dont le lien a été envoyé à 4 410 usagers pour leur permettre d'accéder à un bilan détaillé de leur consommation d'eau en fonction des différents usages, avec une comparaison de ménages ayant le même profil et un focus sur la consommation d'eau chaude et d'énergie associée.

Quels en sont les principaux atouts ?

Le retour détaillé des analyses permet de plus de fournir une information complète aux usagers, en détaillant aux individus leur profil et les principaux déterminants de leur consommation. La méthode développée pour créer les profils de consommation intègre plusieurs éléments, notamment la segmentation des clients en fonction de leur habitude de consommation (ex : la semaine ou le weekend) et de leur niveau de consommation. Cette analyse permet ainsi de dégager la consommation des habitants pour chaque heure de la semaine, qui est calculée en pourcentage de la consommation hebdomadaire. Il est ensuite possible de dégager des similitudes pour rassembler les usagers en 4 groupes généraux :

- Groupe 1 : foyers à faible consommation, marqués par des variations saisonnières.
- Groupe 2 : foyers à faible consommation, plutôt stables.
- Groupe 3 : foyers à forte consommation, marqués par de fortes variations tout au long de l'année.
- Groupe 4 : foyers à forte consommation, plutôt stables.



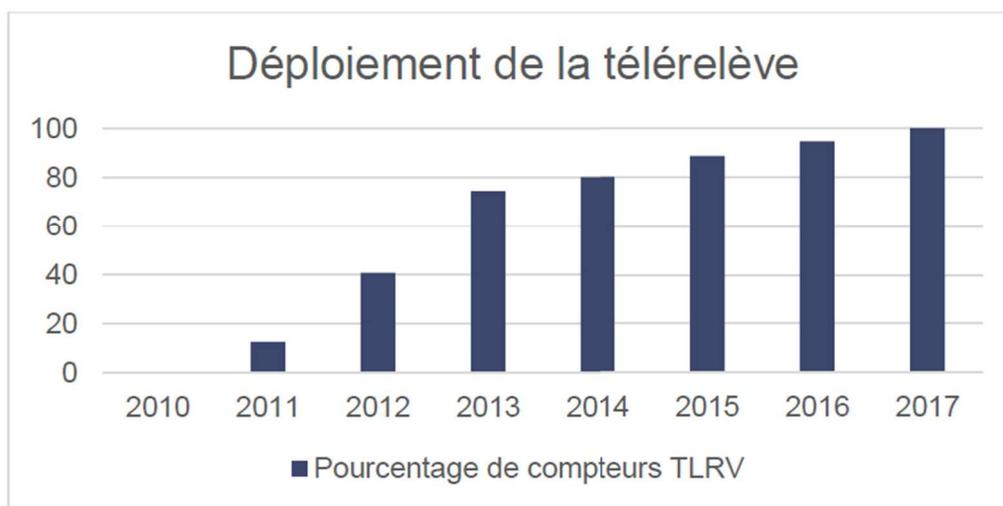
Figure 14 : Consommation des 4 profils obtenus

A partir de ces éléments et en recoupant ces profils avec les données sociologiques existantes, il a été possible de dégager 6 profils de consommations et de hiérarchiser les usagers à sensibiliser en priorité.

LES ACTIONS LAURÉATES 2021

Catégorie « Les actions prospectives ou innovantes pour réduire les consommations »

Il faut aussi souligner le besoin et l'intérêt de coupler les efforts de communication et de sensibilisation aux services de la télérelève, ce qui permet aux usagers de prendre plus facilement connaissance des résultats de leurs efforts, à l'aide notamment de l'application dédiée. Cette initiative est facilitée par le rôle de pilote qu'a eu le SIAO dans la télérelève, avec un déploiement précoce dès 2011 et 100% des abonnés équipés dès 2017 (plus de 29 000 compteurs déployés), ce qui en fait un des territoires les mieux équipés de France.



Pourcentage de compteurs déployés en TLRV par année sur le territoire de SIAO Carbon Blanc

Source : Rapport final ASTUCES, mars 2021

Ainsi, le projet permet de poursuivre plusieurs sous-objectifs :

- L'accroissement des connaissances sur les usages et les facteurs qui influent sur la consommation.
- Une information plus pertinente auprès des usagers sur les enjeux locaux de l'eau.
- La création de solutions adaptées aux profils d'usagers et la mise à disposition de ces solutions au niveau individuel et territorial ;
- L'évaluation de l'efficacité de chacune des actions mises en œuvre.

Quelles avancées pour les économies sur la ressource ?

Le projet ASTUCES a pu confirmer l'intérêt du compteur d'eau télérelevé comme médiateur entre la ressource en eau et l'utilisateur, avec la possibilité de comprendre plus facilement les déterminants de la consommation en eau et d'ajuster les efforts de sensibilisation en prenant en compte ces éléments. Par ailleurs, les dispositifs de télérelève ont permis l'envoi de 5 952 alertes fuites aux usagers par SMS à J+5 en 2019. Il est clair que le compteur télérelevé doit être complété par d'autres dispositifs, mais il permet déjà des économies réelles sur la ressource et une meilleure compréhension des facteurs de consommation.

LES ACTIONS LAURÉATES 2021

Catégorie « Les actions prospectives ou innovantes pour réduire les consommations »



De plus, on dénombre 315 usagers ayant reçu la plaquette didactique et 350 ayant souscrit à l'application On Connect Coach, ainsi que 65 familles ayant participé aux Défi de l'Eau. S'il est difficile d'estimer l'efficacité de ces dispositifs de sensibilisation, avec le nombre réduit de participants et l'impact de la pandémie, qui a stoppé net le déploiement des solutions imaginées dans les ateliers, il est clair que ces dispositifs favorisent l'émergence d'une sensibilité des usagers aux économies d'eau et à la rareté de la ressource sur le territoire de la Gironde.

Carte d'identité de l'action

Porteur : Syndicat intercommunal d'alimentation en eau potable de Carbon Blanc (SIAO)

Dates : Janvier 2019 - Juin 2020.

Moyens humains : Deux sociologues et une data scientist du Lyre mobilisés, ainsi que deux prestataires (un spécialiste en participation citoyenne et un graphiste) et une alternante pour la communication du projet. Implication de la directrice du SIAO également.

Partenaires : Collaboration SIAO Carbon Blanc et LyRE SUEZ.

Résultats : Intérêt du compteur télérelevé pour analyser les usages et profils de consommations en plus de la détection des fuites. Sensibilisation de 315 usagers par la plaquette, 350 usagers par l'application et 65 familles par le défi de l'eau.