

IV) Inciter aux économies d'eau : Application Mobile, Télérelève et campagne de communication

Porteur de l'action

Veolia Eau France



<https://www.service.eau.veolia.fr/>

En quoi consiste le dispositif ?

Veolia Eau déploie, dans le cadre de ses contrats de délégation, de plus en plus de « compteurs intelligents » (3 millions, sur les 7 millions existants en France), afin de permettre de restituer la consommation quotidienne des abonnés et de détecter les incidents comme les fuites en partie privative.

Toutefois, cette information doit être valorisée et exposée de manière accessible aux consommateurs. Veolia a donc lancé plusieurs travaux :

- La refonte de son Application Mobile Veolia & Moi pour faciliter l'expérience utilisateur et mettre en avant le suivi des consommations (pour les consommateurs en télérelève).
- Une campagne de promotion de la nouvelle application.
- L'optimisation du système de prévention des fuites (automatisation de l'envoi d'alertes).
- Le lancement de différentes campagnes d'incitation aux économies d'eau avec un ton décalé et humoristique.

Quels en sont les principaux atouts ?

Il s'agit encore une fois d'un exemple du potentiel du télérelève pour l'optimisation du réseau et la détection des fuites privatives. Ce potentiel n'est d'ailleurs qu'encore faiblement exploité, puisque Veolia envisage d'enrichir le système d'information par d'autres alertes, comme une alerte gel du compteur par exemple. Un système de challenges (gamification) est par ailleurs envisagé. Des essais vont également être menés pour le relais des alertes fuites (quel canal d'alerte ?) et le contenu des messages afin de déterminer la stratégie optimale pour maximiser la réactivité des consommateurs.

Concernant la campagne de communication, le site internet « Bravo pour le geste » de Veolia recense les principaux gestes pour économiser l'eau et l'énergie et incite les usagers à engager leurs propres efforts dans leur foyer.

LES MENTIONS HONORABLES 2021

Catégorie « Les outils techniques visant à la réduction des consommations »



Quelles avancées pour les économies sur la ressource ?

Ces efforts ont eu pour conséquence une forte augmentation des téléchargements de l'App Veolia & Moi (de 200 000 à 490 000 depuis le lancement de l'App Rénovée en 2019, alors que le nombre de téléchargements stagnait auparavant).

40 166 consommateurs ont ainsi été alertés d'une suspicion de fuite en 2020. En janvier 2021, l'automatisation complète du système et l'élargissement des critères de signalement a même permis d'alerter 8 967 clients en un mois de fonctionnement avec une économie de volume estimée à 7 000 m³ / jour). Les consommateurs prennent d'ailleurs désormais en main la fonctionnalité d'alerte personnalisée, avec 520 000 alertes personnalisées adressées en 2020, le double de 2018.

LES MENTIONS HONORABLES 2021

Catégorie « Les outils techniques visant à la réduction des consommations »



Carte d'identité de l'action

Porteur : Véolia eau France - <https://www.eau.veolia.fr/>

Dates : Solution mise en place de septembre 2014 à fin 2015 mais toujours en activité.

Moyens humains : L'ensemble du personnel technique de la piscine a participé et contribue au projet.

Partenaires : Agglomération du Grand Bassin de Bourg-en-Bresse. Pilotage du projet par le Directeur du Développement sportif.

Résultats : Économie de 18 000 m³ d'eau par an.