



ACCOMPAGNEMENT DES FOYERS VALENCIENNOIS  
DANS LEUR CONSOMMATION D'EAU

## LANCEMENT DE L'APPLICATION COACH CONS'EAU

DOSSIER DE PRESSE  
AVRIL 2019



## SOMMAIRE

### **Le Coach Cons'eau,**

Une solution inédite qui s'intègre dans un dispositif complet  
d'accompagnement des foyers valenciennois pour une meilleure gestion  
collective de la ressource.....P.4

### **Qualité, consommations, ressources, services :**

L'Eau du Valenciennois, un service de l'eau exemplaire.....P.8

### **SUEZ,**

L'innovation dans l'ADN.....P.10



**Jean-Roger BERRIER,**  
Président du Syndicat des Eaux du Valenciennois

« Nos priorités sont celles de l'utilisateur. Nous avons donc décidé de porter nos efforts sur ses principales attentes : améliorer le goût de l'eau, réduire la teneur en calcaire et lui offrir de nouveaux outils pour l'aider à gérer sa consommation. Nous ne laisserons pas un habitant, quel qu'il soit, sur le bord de la route. Le service de l'eau appartient aux usagers. Il doit accompagner chacun et répondre aux attentes de tout le monde »



## **Le Coach Cons'eau,**

UNE SOLUTION INÉDITE S'INTÉGRANT DANS UN DISPOSITIF COMPLET D'ACCOMPAGNEMENT DES FOYERS VALENCIENNOIS POUR UNE MEILLEURE GESTION COLLECTIVE DE LA RESSOURCE.

Parce qu'il est souvent difficile d'évaluer le niveau de sa consommation d'eau personnelle, d'identifier les pistes d'économie et de savoir si les efforts entrepris ont été efficaces, le Syndicat des Eaux du Valenciennois et SUEZ ont lancé ce jeudi 25 avril, une application de coaching virtuel. Baptisée « Coach Cons'Eau », cette première en France encourage les utilisateurs à une meilleure maîtrise de leur consommation d'eau quotidienne au moyen de challenges, conseils et astuces. Une solution ludique, disponible gratuitement sur Android et IOS, qui vient compléter les outils de télérelève et de médiation à domicile déjà mis en oeuvre sur le territoire.

Selon une enquête statistique menée sur le territoire, la moitié des habitants du Valenciennois ne savent pas évaluer le niveau de leur consommation en eau. Est-elle normale, élevée ou raisonnable au regard de celle d'un foyer type ? Si l'installation de compteurs d'eau connectés, démarrée depuis 2017, auprès de 67 000 foyers, a permis aux usagers de se familiariser avec

leur consommation d'eau, le syndicat des Eaux du Valenciennois a souhaité aller plus loin en proposant une véritable démarche d'accompagnement globale de la population. Objectif : encourager les comportements éco-responsables et préserver la ressource en eau sur un territoire où le niveau des nappes phréatiques est régulièrement préoccupant.

## Le Coach Cons'eau, une application qui s'appuie sur les compteurs d'eau connectés

Dernier né du dispositif global d'accompagnement des consommations en eau dans le Valenciennois, le Coach Cons'eau exploite les données disponibles grâce à l'installation de compteurs d'eau connectés sur le territoire. En effet, depuis 2017, à la demande du Syndicat des Eaux du Valenciennois, SUEZ entreprend l'installation de compteurs connectés auprès de 67 000 foyers répartis sur 20 communes de l'agglomération. Une nouvelle technologie qui permet aux habitants de suivre leur consommation en temps réel et ainsi de mieux gérer leur budget eau au quotidien.

Le dispositif offre ainsi de nombreux avantages :

- o Etre facturé selon sa consommation réelle et non sur la base d'une estimation
- o Ne plus être dérangé ni contraint d'être présent pour la relève du compteur
- o Suivre en temps réel sa consommation
- o Etre alerté en cas de fuite ou de surconsommation, et ainsi éviter une hausse de la facture

Reliées au Coach Cons'eau, les données issues de ce procédé de relève à distance permettent d'interagir avec les données de consommation réelles, d'établir un diagnostic précis de la consommation en eau du foyer, d'identifier les principaux postes de consommation (eau chaude sanitaire, fuite éventuelle,...) et de comparer ces données avec celles de foyers similaires. L'application fournit alors des indicateurs personnalisés et évalue les économies réalisables, en adaptant les équipements (pompe de douche,...) ou les usages.

### Bilan : des alertes fuites efficaces !

- o **67 000** foyers équipés entre 2017 et 2019 sur **20** communes
- o Depuis 2017, **3 695** usagers alertés d'une suspicion de fuite ou d'un dépassement inhabituel de leur consommation, soit **5%** des foyers. **99,5%** des foyers avertis ont procédé à la réparation des fuites détectées.
- o Les pertes liées à ces fuites auraient représenté **68 500 m<sup>3</sup>** à l'année
- o Le volume moyen d'eau perdu pour une fuite non réparée est de **18 m<sup>3</sup>** par an et par foyer
- o La résolution de ces fuites est synonyme d'une économie de **83€/an/usager averti**



## Jouer pour moins consommer

Le Coach Cons'eau s'appuie sur la gamification\* pour encourager les comportements éco-responsables dans les foyers valenciennois et lever les freins identifiés par les études statistiques.

« Avec le Coach Cons'eau, nous souhaitons sensibiliser les habitants aux enjeux de la préservation de la ressource. L'approche ludo-pédagogique permet de créer de l'interaction avec les usagers et les encourage à réaliser des économies, sans pour autant être moralisateur », déclare Renaud Camus, Directeur Agence Grand Hainaut pour l'activité Eau France de SUEZ.

L'application propose ainsi à ses utilisateurs de relever des challenges personnalisés et ciblés en fonction du diagnostic établi, tel que prendre sa douche sur le temps de la chanson du jour, donc en moins de 3 minutes. Le «plus» du Coach Cons'eau : la possibilité de vérifier, à l'issue du challenge, si les efforts menés ont porté leurs fruits grâce à la connexion avec la consommation réelle. Une manière ludique et conviviale de mobiliser toute la famille dans la réalisation d'économies d'eau au quotidien.

Les utilisateurs peuvent également accéder, via une rubrique spécifique, à des conseils et astuces, mais aussi tester leurs connaissances pour optimiser leur consommation.

Produit alimentaire le plus contrôlé en France, l'eau du robinet est en moyenne 100 fois moins chère que l'eau en bouteille. L'application vise donc à inciter la population à consommer davantage l'eau du robinet, poste majeur d'économie (près de 250 €/an en fonction de l'eau consommée). Un volet complet permet de rassurer les utilisateurs sur la qualité de l'eau en rendant accessibles les analyses effectuées, la minéralité (comparaisons avec la composition minérale des différentes marques d'eau en bouteille), la provenance de l'Eau du Valenciennois, son prix... En effet, si 2 Français sur 3 déclarent boire l'eau du robinet, ils sont moins de 40% dans le Valenciennois.

**En suivant les indications personnalisées, on estime qu'un foyer pourra économiser jusqu'à 250 €/an sur sa facture d'eau.**







### **La médiation à domicile : un dispositif de proximité complémentaire**

Solution digitale, le Coach Cons'eau s'accompagne d'un dispositif de proximité à travers des médiations à domicile. Souhaitées par le Syndicat des Eaux du Valenciennois afin de porter une attention particulière aux foyers fragiles, celles-ci ont débuté dès 2018. Elles ont pour objectif de sensibiliser et accompagner à terme plus d'un tiers des foyers valenciennois, soit 800 médiations par an.

Pour mener à bien cette mission, SUEZ a signé un partenariat avec INTERFACE, acteur reconnu de la médiation. Une antenne locale a été créée et 3 médiateurs ont été recrutés sur le territoire. Chaque mois, ceux-ci reçoivent une liste répertoriant les usagers ayant contacté l'Eau du Valenciennois pour une difficulté. Ils interviennent également en prévention, sur sollicitation des CCAS des communes.

Lors de leurs interventions, les médiateurs évaluent les pratiques du foyer afin d'identifier les postes d'économie, sensibilisent aux éco-gestes et fonctionnalités du compteur connecté. Ils font également de la pédagogie sur l'eau de boisson et assistent les administrés sur leurs formalités ou l'utilisation de nouveaux outils.

**Avec le lancement du Coach Cons'eau, ces médiateurs seront automatiquement sollicités lorsque la consommation d'un foyer est nettement supérieure à celle estimée par l'application afin de proposer aux foyers concernés, un diagnostic et un accompagnement à domicile.**

## Qualité, consommations, ressource, services : L'Eau du Valenciennois, un service de l'eau exemplaire



- o **82 000** foyers desservis (**190 000** habitants)
- o **0,7%** : un taux de renouvellement du réseau d'eau potable supérieur à la moyenne nationale (0,58%) qui permet de réduire les fuites et incidents
- o Rendement de réseau : 82%
- o Consommation annuelle en eau potable du territoire : 7,2 millions de m<sup>3</sup>
- o Consommation moyenne d'un foyer domestique : 71 m<sup>3</sup> par an.





### L'Eau du Valenciennois en données clés

- o 3 unités de traitement du calcaire mises en oeuvre à partir de 2019, dont deux unités par filtration membranaire, pour une eau de qualité irréprochable
- o **Un procédé innovant pour diminuer le chlore dans l'eau** grâce à l'installation de capteurs qui surveillent la qualité de l'eau en continu
- o 1<sup>ère</sup> collectivité des Hauts-de-France à déployer un **traitement pour solutionner la présence de perchlorates dans les ressources**
- o **670 000 m<sup>3</sup>** économisés grâce aux efforts menés depuis 2016 pour lutter contre les pertes en eau ( l'équivalent de la consommation annuelle en eau d'une ville comme Anzin ou de **270** piscines olympiques)
- o Un engagement de baisse des consommations des foyers de **-4%** sur la durée du contrat.
- o **1500** enfants sensibilisés chaque année au cycle de l'eau et aux écogestes par le pôle pédagogique

## SUEZ, l'innovation dans l'ADN

Dans les Hauts-de-France, SUEZ, pour son activité Eau, est présent sur 5 départements, parmi lesquels les agglomérations de Valenciennes, Maubeuge, Dunkerque, Calais, Compiègne, Creil ou encore Soissons. Au total, ce sont près de 1000 collaborateurs qui interviennent au quotidien sur des missions de préservation des ressources, de distribution d'eau potable, d'assainissement et d'entretien des réseaux de distribution, de gestion des eaux pluviales... L'objectif : garantir aux habitants une qualité d'eau irréprochable tout en s'assurant d'une disponibilité de la ressource. Si pour y parvenir, SUEZ peut s'appuyer sur son savoir-faire et son expertise technique, il mise également sur l'innovation qui figure au cœur de sa stratégie.

Né d'un workshop mené avec les collaborateurs de SUEZ dans le Valenciennois, le Coach Cons'eau a ensuite été développé avec l'agence TYMATE basée à Euratechnologies à Lille. Cette démarche illustre la dynamique de l'entreprise en faveur de l'innovation et son engagement envers les start-up du territoire.

C'est d'ailleurs dans ce cadre qu'a été créé le HUB by SUEZ à Villeneuve d'Ascq. A la fois incubateur et accélérateur d'idées, celui-ci a vocation à rassembler élus, start-upper, chercheurs, ingénieurs, étudiants, entrepreneurs,... pour penser les services de la ville de demain. Au sein de cet espace, les contributeurs peuvent bénéficier d'un écosystème favorable aux échanges, à la confrontation d'idées et aux expériences. Ils peuvent ainsi être mis en relation avec un ensemble de partenaires parmi lesquels des designers, des écoles, ou encore avec des entreprises et réseaux de la région. Parmi les premiers partenaires figurent ainsi Pikks Design, l'École Centrale de Lille, la CCI, l'entreprise Doublet, We Think Design, Yncrea, LMI...

**« Le Coach Cons'eau complète notre gamme de solutions s'appuyant sur le digital pour apporter de nouveaux services aux collectivités et aux usagers et les accompagner dans la transformation vers une ville durable »,** Xavier Aguirre, Directeur Développement et Innovation SUEZ en région Hauts-de-France.



A cela s'ajoutent des outils techniques tels que le centre Visio à Valenciennes. S'appuyant à la fois sur des expertises humaines éprouvées et des outils numériques, ce centre collecte les données (débits, pressions, qualité de l'eau, niveau des nappes et des réservoirs, rendement de réseau), générées par les capteurs dont SUEZ a équipé ses véhicules et installations. Analysées en continu, ces données permettent de sécuriser et gérer efficacement les ressources en eau du territoire.

**« Le monde de l'eau est en constante évolution. Il y a de nouveaux enjeux à prendre en compte, de nouveaux risques mais aussi de nouveaux besoins chez les habitants et chez les collectivités. Il faut savoir se remettre en question, être à l'écoute et s'entourer de compétences dans des domaines très divers pour proposer des solutions à chacun »,**

Didier Allanos, Directeur Eau France de SUEZ en région Hauts-de-France.



## **CONTACTS PRESSE**

### **SUEZ**

Marielle HARBONNIER

marielle.harbonnier@suez.com – 06 87 6058 52

### **RP carrées**

Léa VANDEN CASTEELE

lea.vdc@rp-carrees.com - 03 28 52 03 97

Annabelle HURIEZ

annabelle.huriez@rp-carrees.com - 03 20 63 82 52