

Eau
Solidaire



S'engager ensemble

Nos solutions innovantes pour sensibiliser les habitants à la maîtrise de leur consommation d'eau et au mieux-vivre dans leur logement.



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

VEOLIA
Eau d'Ile-de-France
Déléguataire du SEDIF

Des expériences inédites



Dans le cadre d'actions Eau Solidaire, notamment des **Trophées Eau Solidaire**, 10 expérimentations ont été lancées dans plusieurs communes du territoire du Syndicat des Eaux d'Île-de-France, en partenariat avec des bailleurs sociaux.

L'objectif?

Tester et mettre en œuvre des solutions innovantes pour accompagner nos publics sur des problématiques communes :

- 1 Aider à la maîtrise de la consommation et réduire les charges
- 2 Améliorer l'habitat & « Habiter mieux »
- 3 Boire l'eau du robinet et réduire ses déchets
- 4 Créer du lien social et une dynamique collective
- 5 Promouvoir le digital au service de la prévention

Chiffres-clés

Entre **74%** et **94%**

des habitants ne connaissent pas le montant de leurs charges d'eau ni leur consommation

48%

des locataires ont un jour constaté une fuite dans leur logement

Entre **50%** et **90%**

des habitants ne consultent jamais leur compteur d'eau

47%

des locataires déclarent ne pas surveiller leurs équipements

87%

des locataires achètent régulièrement de l'eau en bouteille

Prévention des risques financiers

Éviter des coûts à court ou moyen terme (impayés, dégradation du bâti, etc.)

Amélioration de l'image

Bailleurs et Service public de l'eau : des acteurs engagés et responsables

Des intérêts partagés entre le **Service public de l'eau** et les **bailleurs** pour agir au quotidien

Actions de redynamisation

Animer un patrimoine, répondre aux attentes des amicales de locataires

Renforcement des actions de solidarité

Lutter contre la précarité eau de manière transversale (financier + extra-financier)



Clichés urbains
& Hauts-de-
Seine Habitat

1

Studio photo citoyen « Les héros de l'eau »

Clichés Urbains organise des studios-photos citoyens et participatifs en pied d'immeuble pour sensibiliser les habitants de manière positive et impactante et contribuer à recréer du lien social.

L'expérimentation en bref

Trois studios-photos ont été organisés, en partenariat avec Hauts-de-Seine Habitat, dans trois communes : Bagneux, Le Plessis-Robinson et Sceaux. Les habitants étaient invités à « prendre la pose » dans un décor ludique et avec des déguisements et accessoires liés à l'eau.

L'objectif ?

Ces moments conviviaux et joyeux ont été l'occasion de diffuser des messages et des conseils sur l'eau.

Chiffres-clés

400

participants

700

photos prises avec
les habitants

100%

des participants
interrogés déclarent
avoir passé un bon
moment

100%

des participants
interrogés trouvent
que le projet est
valorisant pour
le quartier et
ses habitants.

LES
ACTEURS

[clichés
urbains]





Croix-Rouge
Insertion
LogisCité &
Batigère en Île-
de-France

2

Défi « Ec'eau Engagé »

Croix-Rouge Insertion LogisCité a organisé un défi sur six mois pour accompagner les habitants à la maîtrise des consommations d'eau.

L'expérimentation en bref

En partenariat avec le bailleur Batigère en Île-de-France à Romainville, une première série de visites à domicile a été organisée suivie de trois animations collectives pour continuer à diffuser des conseils et bonnes pratiques. Les consommations ont été suivies dans la durée afin d'évaluer l'impact quantitatif de l'action.

L'objectif?

Sensibiliser les habitants à la maîtrise des consommations d'eau et à la réduction des fuites en leur installant un kit éco-logis (avec notamment des mousseurs).

Chiffres-clés

66

visites à domicile réalisées

29

kits éco-logis installés

85

participants aux animations collectives

87%

de réduction de fuites 5 mois après l'expérimentation (soit une économie de 20 000 € pour la résidence sur 1 an)

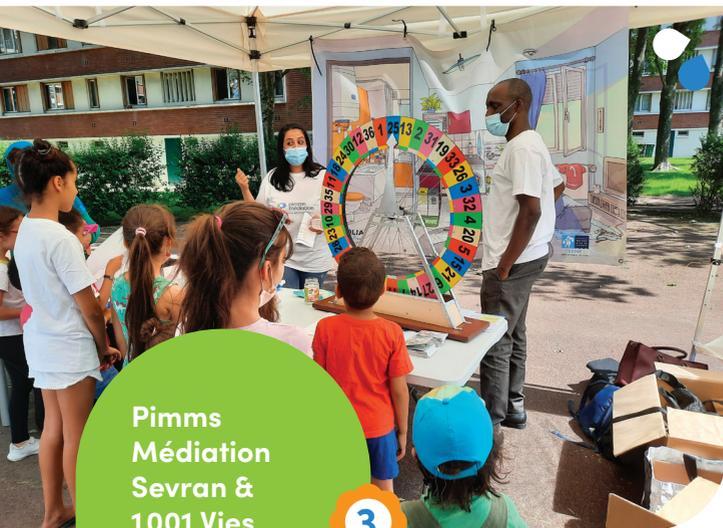
LES
ACTEURS



croix-rouge insertion
FONDÉ PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

LOGISCITE

BATIGERE
en ÎLE-DE-FRANCE



Pimms
Médiation
Sevrans &
1001 Vies
Habitat

3

Projet « L'eau, bien commun de nos quartiers »

Le Pimms Médiation Sevrans a organisé une campagne de médiation sociale : accès aux droits, accès à l'eau.

L'expérimentation en bref

En partenariat avec 1001 Vies Habitat et avec l'amicale des locataires de la résidence située à Sevrans, l'action s'est déroulée en deux temps : une première série de visites pour sensibiliser les locataires à la maîtrise des consommations d'eau puis, trois animations collectives pour favoriser le lien social et poursuivre la sensibilisation.

L'objectif ?

Grâce à une dynamique collective, le but était de sensibiliser les habitants à la maîtrise des consommations d'eau et au mieux-vivre dans son logement.

Chiffres-clés

115

visites à domicile
(sur 150 logements
ciblés)

100

participants aux
animations collectives

85%

des participants
satisfaits de la visite
à domicile (dont
51% très satisfaits)

64%

s'engagent à mettre
en œuvre un éco-
geste

LES
ACTEURS

pimms
médiation SEVRANS
VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS





Énergies
Solidaires
& 1001 Vies
Habitat

4

Escape Game « Eco-gestes »

Énergies Solidaires développe des escape-games pédagogiques afin de sensibiliser, informer et accompagner les locataires à réduire leur consommation d'eau.

L'expérimentation en bref

En partenariat avec le bailleur 1001 Vies Habitat, dix sessions d'escape-game ont été organisées à Chelles. En petit groupe, les participants sont face à une boîte contenant une énigme qu'ils doivent résoudre en un temps imparti à l'aide de nombreux indices en lien avec l'eau.

L'objectif ?

Ce format original permet d'allier apprentissage et jeu. Les participants apprennent en équipe, de façon ludique et conviviale, les messages clés grâce à différents supports.

Chiffres-clés

72

participants

288

énigmes résolues

61%

des participants déclarent qu'ils ne seraient pas venus si le format de l'animation avait été plus classique

100%

des participants ont passé un bon moment (dont 69% un très bon moment)

LES
ACTEURS



Association
énergiesolidaires





eGreen &
CDC Habitat
social

5

Défi « Eco'O »

Inspiré des sciences comportementales, eGreen s'appuie sur une application digitale et les principes de la « gamification » et des nudges, pour inciter les locataires à se mobiliser et à changer leurs habitudes.

L'expérimentation en bref

Réalisée dans une résidence CDC Habitat social à Pierrefitte, les locataires étaient invités à appliquer des éco-gestes sur une durée limitée au travers de 25 défis simples. En échange de la baisse effective de consommation d'eau de la résidence, ils recevaient des récompenses individuelles ou collectives.

L'objectif ?

Un format ludique et moderne pour séduire et encourager les habitants à appliquer des éco-gestes dans leur quotidien.

Chiffres-clés

35
joueurs actifs

266
défis réalisés

70%
des participants
estiment avoir
appris de nouveaux
éco-gestes grâce
à ce challenge

-6%
de consommation
d'eau entre le début
et la fin du challenge

LES
ACTEURS



cdc habitat





Greenfish
& 1001 Vies
Habitat

6

Journées R'eau'binet

Greenfish a proposé de sensibiliser son public à la consommation d'eau du robinet via plusieurs journées d'animation « R'eau'binet », mêlant toutes les générations.

L'expérimentation en bref

à Herblay, en partenariat avec 1001 Vies Habitat, un premier atelier a été organisé avec l'association locale AJIR pour sensibiliser les plus petits à la qualité de l'eau du robinet. Puis, deux journées d'animation ont mobilisé les parents autour d'activités ludiques.

L'objectif ?

Sensibiliser les petits et les grands à la qualité de l'eau du robinet et encourager le changement d'habitudes, comme la réduction des déchets plastiques liés à la consommation d'eau en bouteille.

Chiffres-clés

15

enfants mobilisés lors du premier atelier organisé avec l'association AJIR

250

participants mobilisés lors des journées de sensibilisation R'eau'binet

100%

des participants ont appris quelque chose sur l'eau du robinet

66%

déclarent qu'ils vont désormais boire davantage d'eau du robinet

LES
ACTEURS



GREENFISH
· BUSINESS MINDED · SUSTAINABILITY DRIVEN ·





VoisinMalin

7

Accompagnement des « gros consommateurs »

Créé en 2010, VoisinMalin offre aux services locaux l'appui des « Voisins », habitants-relais qu'ils emploient et forment, pour faciliter le lien avec leurs usagers : porte-à-porte pédagogique, traduction orale ou encore accompagnement des habitants dans leurs démarches.

L'expérimentation en bref

Afin d'accompagner les « gros consommateurs » de l'OPH Montreuillois, VoisinMalin a mis en place un suivi sur 3 mois avec 3 visites : une prise de contact pour sensibiliser au programme Eau Solidaire puis, deux entretiens avec un relevé des compteurs et un suivi de l'évolution de la consommation d'eau.

L'objectif ?

Cette action a pour but de diminuer le volume de consommation de certaines familles régulièrement confrontées à des régularisations de charges importantes.

Chiffres-clés

74%

des ménages ont accepté la visite (soit 110 sur 150 ciblés)

1/3

des foyers visités étaient favorables à entendre les conseils et changer leur consommation

45%

des foyers ont pris conscience de la cause de la surconsommation

40%

des foyers visités recevaient des provisions pour charges sous évaluées en raison d'une suroccupation

LES
ACTEURS

VOISIN
MALIN



Compagnons
Bâtisseurs

8

Chasse aux fuites et dépannage pédagogique

Eau Solidaire est partenaire depuis plusieurs années de l'association Compagnons Bâtisseurs. Ensemble, ils proposent des démarches de diagnostic et de réparation sur les installations de plomberie afin d'accompagner au mieux les habitants dans la maîtrise de leur consommation d'eau.

L'expérimentation en bref

Il est préconisé aux ménages de procéder à un auto-diagnostic accompagné (ADA) de leur installation de plomberie. Par la suite, l'association propose un accompagnement adapté pour la réparation du dysfonctionnement, dit dépannage pédagogique.

L'objectif ?

Montrer aux habitants les gestes simples qui permettent de repérer les fuites, et en particulier celles dites invisibles.

Chiffres-clés

En
2023,

plus de

245

dépannages
pédagogiques ont
été effectués

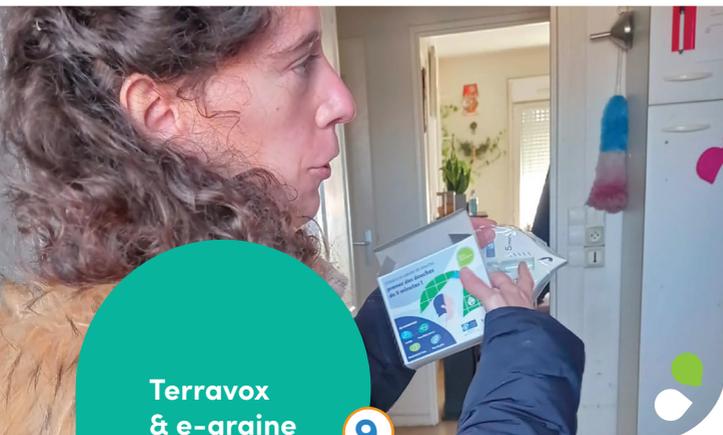
dont

80

auto diagnostics
accompagnés (ADA)

LES
ACTEURS

 **compagnons
bâtisseurs**
- ÎLE-DE-FRANCE -



Terravox
& e-graine

9

Accompagner le changement de comportement

Terravox accompagne les territoires sur les thématiques liées à la gestion des déchets, et plus récemment sur la thématique de l'eau. Le point fort de l'association réside dans une méthodologie s'appuyant sur les dernières recherches en psychologie et sociologie du changement de comportement.

L'expérimentation en bref

Les associations Terravox et e-graine ont organisé des visites à domicile ainsi que des animations collectives afin de distribuer du matériel et de partager les bonnes pratiques aux résidents.

L'objectif?

Distribuer du matériel hydro-économe et partager par la même occasion les bonnes pratiques en matière d'économies d'eau et de gestion des fuites en utilisant les leviers du changement de comportement : comparaison à une norme sociale, nudges, engagement, gamification, etc.

Chiffres-clés

Près de **67%**

des logements ont pu être contactés lors des visites à domicile

Les points importants soulevés :

- Méconnaissance du budget eau et de la lecture du compteur d'eau
- Maîtrise partielle des éco-gestes
- Présence de fuites

Des fuites ont été diagnostiquées

dans **1/3** des logements

76%

des habitants se sont engagés à mettre en place des éco-gestes.

LES
ACTEURS

TERRAVOX
Engageons le dialogue

e-graine



Pimms
Médiation
Noisy-le-Grand
& Seine-Saint-
Denis Habitat

10

Sensibiliser lors des visites à domicile

Eau Solidaire propose d'accompagner les habitants lors de la pose de compteurs divisionnaires et du changement de rythme de quittancement. Lors de porte à porte, nous donnons aux habitants des clés pour maîtriser leur budget et nous les aidons à comprendre les quittances à venir.

L'expérimentation en bref

Le Pimms Médiation Noisy-le-Grand a réalisé du porte à porte auprès des habitants d'une résidence de Seine Saint-Denis Habitat à Noisy-le-Grand afin de distribuer du matériel hydro-économique et de partager les bonnes pratiques aux habitants.

L'objectif ?

Profiter de la pose de compteurs divisionnaires pour expliquer le changement de rythme de quittancement et les impacts sur leurs régularisations de charges tout en délivrant des conseils personnalisés.

Chiffres-clés

56%

des ménages ont accepté la visite conseil

59%

des habitants ont appris à lire les chiffres de leur compteur d'eau

94%

des habitants étaient très satisfaits ou satisfaits par la visite conseil

LES
ACTEURS

 pimms
médiation NOISY
LE GRAND
VOUS RELIER AUX SERVICES ESSENTIELS

 Seine-Saint-Denis
habitat

Les grands impacts des expérimentations*



Sensibilisation aux éco-gestes

94 % des participants se sont engagés à appliquer des éco-gestes à l'issue des expérimentations

Économies d'eau

Jusqu'à 20 000 € d'économies d'eau réalisées par an sur certaines résidences



Lien social et vivre-ensemble

100 % des répondants déclarent avoir passé un bon moment lors des expérimentations, et 43 % avoir fait de nouvelles rencontres



Et bien sûr la promotion de l'eau du robinet en tant qu'eau de boisson tant pour des aspects économiques qu'écologiques.

*Étude d'évaluation d'impact des Trophées Eau Solidaire, menée par Archipel&Co auprès de 269 habitants en 2021-2022.



Le Service public a lancé en septembre 2020, **Les Trophées Eau Solidaire**, un appel à projet inédit à destination des associations, des entreprises sociales et des start-ups des communes adhérentes au Syndicat des Eaux d'Île-de-France, pour mettre en place des actions innovantes de sensibilisation à la maîtrise de leur consommation d'eau et au mieux-vivre dans leur logement.

Parmi la soixantaine de projets déposés, 5 projets primés et 4 supplémentaires ont été expérimentés.



Découvrez les lauréats
et les expérimentations sur
trophees-eausolidaire.com

Nous remercions les structures qui ont participé à ces Trophées pour nous permettre d'avancer ensemble vers de nouvelles approches et sensibiliser ainsi les habitants à une meilleure gestion du budget eau.

Vous souhaitez sensibiliser vos locataires à la consommation de l'eau ?

Eau Solidaire

Nous vous accompagnons sur l'ingénierie, la mise en œuvre opérationnelle, le financement, la communication et l'étude d'impact, pour que ces actions menées ensemble apportent des bénéfices à vos résidents.

Pour toute question sur l'accompagnement des locataires, contactez Eau Solidaire.

Pour toute question liée à vos contrats, contactez le Service Grands Comptes.

Eau Solidaire,

c'est aussi des aides financières attribuées par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) aux habitants en difficulté, qu'ils soient abonnés ou locataires du parc social.



Eau Solidaire
01 43 97 52 25*

eau.solidaire@veolia.com
du lundi au vendredi de 8h à 18h
*Prix d'un appel local



Services Grands Comptes
01 43 97 51 25*
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h
*Prix d'un appel local



Urgence fuite (24h/24)
09 69 369 918*

*Numéro Cristal (appel non surtaxé)



www.sedif.com
(espace abonnés)



Veolia Eau d'Île-de-France
94 417 Saint-Maurice Cedex

Janvier 2024 | SC 54

