

EAU DU GRAND LYON, FILIALE DU GROUPE VEOLIA



RÉFÉRENT DE L'ACTION

Philippe IMBERT
 Directeur RSE chez Eau du Grand Lyon
philippe.imbert@veolia.com
 06 22 04 80 59

LOCALISATION DU PROJET

Métropole de Lyon

Promouvoir les éco-gestes auprès de bénéficiaires d'aides sociales

Dates de début et de fin du projet	15/03/2021 – 31/12/2021
Contexte et historique du projet	<p>VEOLIA est une entreprise de services à l'environnement avec comme raison d'être de contribuer au progrès humain en contribuant à la transformation écologique.</p> <p>Sa filiale « Eau du Grand Lyon » assure depuis 2015 la délégation de service public de la Métropole de Lyon pour la production et la distribution d'eau potable.</p> <p>Veolia est co-fondateur de l'association PIMMS Médiation.</p>
Objectifs visés par l'action	<p>En complément des aides sociales octroyant une prise en charge partielle de la facture des ménages les plus précaires, Eau du Grand Lyon a proposé à la Direction de l'eau de la Métropole de Lyon de soutenir, d'accompagner et de sensibiliser ces personnes aux éco-gestes pour leur permettre de mieux maîtriser leurs consommations d'eau et leur budget.</p>
Mise en œuvre	
Actions réalisées	<p>Eau du Grand Lyon identifie les ménages ayant reçu une aide du Fonds de Solidarité Eau. Elle confie la prise de rendez-vous et la mission de sensibilisation au PIMMS Médiation, association labellisée France Service et qui est, à ce titre, autorisé pour dans le cadre d'un service public.</p> <p>Les équipes du PIMMS Médiation prennent rendez-vous avec les habitants bénéficiaires. Ils se rendent au domicile pour un entretien de 1h à 1h30 au cours duquel ils réalisent un diagnostic des usages et des comportements. Cette analyse des habitudes et des équipements en matière d'eau permet d'identifier d'éventuelles propositions d'amélioration. Le PIMMS Médiation installe un kit d'économie d'eau conçu en partenariat avec l'ALEC (mousseur, douchette, limiteur de remplissage wc). Ce diagnostic est accompagné par la création des moyens de mieux suivre les consommations avec la création d'un compte en ligne et la présentation des outils internet.</p>
Actions en cours	<p>200 rendez-vous à domicile sont envisagés au cours de l'année 2021.</p> <p>A ce stade les réponses positives sont plutôt faibles, avec moins de 5 % d'acceptation pour un diagnostic malgré sa gratuité et l'installation d'équipements permettant des économies.</p>
Prochaines étapes	<p>2 partenariats sont en cours d'élaboration :</p> <p>Avec le bailleur Dynacité pour inclure cette démarche dans leurs actions de rénovation et de maîtrise des consommations</p> <p>Avec Enedis pour inclure l'énergie dans le diagnostic et l'installation de solutions économes.</p>
Éléments de budget (dépenses d'investissement/ fonctionnement ; recettes)	<p>Le budget global de cette expérimentation est de 50 000 euros</p> <p>Pour le PIMMS Médiation, chaque contact abouti avec un usager est rémunéré. Un tarif spécifique est appliqué pour les diagnostics au domicile.</p> <p>200 kits d'économie d'eau ont été commandés pour un budget d'environ 3 500 euros.</p> <p>Les temps de pilotage et d'apports d'expertise d'Eau du Grand Lyon n'ont pas été comptabilisés car inclus dans la délégation de service public</p> <p>A ce stade les résultats obtenus ne permettent pas de se projeter vers une généralisation du dispositif avec une évaluation financière du fonctionnement.</p>

Freins rencontrés/ solutions apportées	La prise de rdv est compliquée avec les habitants malgré le savoir-faire du PIMMS Médiation. Les arguments les plus fréquemment cités sont « nous le faisons déjà » ou « nous ne sommes pas intéressés ». L'appui du bailleur et d'un fournisseur d'un budget plus important devraient convaincre des usagers.
Facteurs de réussite	Il faut réussir à intéresser les usagers pour qu'ils engagent une véritable modification de leurs comportements avec une prise de conscience de leurs habitudes, de bons conseils simples à mettre en œuvre et à maintenir durablement.
Acteurs impliqués et rôles	ALEC : définition des contenus Eau du Grand Lyon : financement et apport d'expertise Direction de l'Eau de la Métropole de Lyon : suivi et validation PIMMS Médiation : prise de rdv, diagnostic au domicile, installation d'équipements et présentation des outils internet, sensibilisation aux éco gestes.
Date de mise à jour de la fiche	23/09/2021

POUR EN SAVOIR PLUS

 pimmslyonmetropole.org

EN BREF

Descriptif

Pour aider les personnes en difficulté financière, il y a 2 leviers envisageables : agir sur le montant à payer par des aides sociales et agir sur les consommations. Eau du Grand Lyon expérimente des médiations au domicile permettant aux usagers de prendre conscience des gains qu'ils peuvent faire en adaptant leurs habitudes et en s'équipant efficacement.

Étapes clés

La relation avec les usagers est essentielle. D'abord avec la prise de rdv où l'effort de conviction est beaucoup plus important que nous l'avions envisagé. Des entretiens de suivi seront aussi intéressants pour mesurer comment les résultats réussissent à s'inscrire dans la durée