

## COMMUNICATION ET USAGERS

## Améliorer la communication sur l'information réglementaire sur l'eau auprès des usagers



Atelier participatif Astee « Communiquer avec les usagers »

**Introduction**

Cet article est issu de l'atelier « Amélioration de la communication sur l'information réglementaire sur l'eau auprès des usagers » qui s'est tenu lors du 100<sup>e</sup> congrès de l'Astee. Il présente les principales recommandations formulées lors de cet atelier.

**Contexte et objectifs de l'atelier**

Depuis la Révolution française, l'information publique est un droit pour tout citoyen. Pour le respecter, des modalités de communication sont mises en place afin que chaque citoyen puisse avoir accès aux informations produites et reçues par les services publics. L'usager des services publics tout comme chaque citoyen a droit à une information publique. Elle est publiée à différents moments du cycle de vie d'un usager : l'accès à l'eau, le contrat d'abonnement au service d'eau, la mise en place de la tarification, le paiement de la

facture, la qualité de l'eau... Or les usagers s'estiment souvent mal informés. Comment améliorer ce rapport entre usagers et services liés à l'eau ?

L'objectif de cet atelier est d'échanger sur les différents moyens d'accès à l'information sur les services liés à l'eau, de partager les expériences des différentes collectivités et services d'eau, afin d'améliorer la communication sur les informations réglementaires auprès des usagers.

**Organisation de l'atelier**

L'atelier a été organisé sous la forme d'un *world café* (méthode participative qui facilite les échanges et le partage de connaissances) : trois tables de quatre personnes, une question par table, un référent par table (chargé de faire la synthèse et le lien entre les différents groupes) et trois groupes qui tournent de table en table.

La première table ronde était centrée sur les outils de communica-

**Fiche d'identité**

**Dates et lieu de l'atelier** 28 septembre 2021 à Paris

**Structure porteuse de l'atelier** Office international de l'eau (OIEau)

**Nombre et types de participants** 12 participants (représentants syndicats des eaux, collectivités, entreprises privées, agences de l'eau)

**Domaine de l'atelier** services d'eau, relation usagers, communication

**Mots-clés** Communication, Usagers, Eaux, Réglementaire, Atelier

tion actuels et futurs pour informer les usagers sur la réglementation. La seconde portait sur les bonnes pratiques et la troisième s'intéressait aux leviers pour améliorer la communication. À la fin de l'atelier, une séance plénière a été organisée pour mettre en commun les résultats des discussions. Les conclusions de cet atelier ont permis de formuler des recommandations basées sur les connaissances métiers et les retours d'expérience des participants.

**Les points forts de l'atelier**

Autour des trois questions, les groupes ont débattu et ont enrichi la discussion, ce qui a abouti à des recommandations formulées en séance plénière. Le partage d'expériences, notamment entre les différentes parties représentées (agents et élus de collectivités territoriales de différentes tailles, syndicats d'eau, et entreprises privées...), entre les différentes

catégories d'âge et de sexe, a entraîné une dynamique et a permis de prendre en compte des niveaux de communication diversifiés et de proposer des solutions adaptées à différents publics.

### Synthèse du contenu de l'atelier

#### Les outils de communication

Bien que les outils de communication soient variés, certains sont communs à tous : règlement de service, fiche de synthèse sur la qualité de l'eau, journaux des services d'eau, sites ministériels (Eaufrance, Observatoire national des services d'eau et de l'assainissement, Sispea, etc.). Des nouveaux outils émergent également en lien avec le numérique comme le nutriscore « qualité de l'eau », application où la qualité de l'eau est notée selon des codes couleur de vert (potable) à noir (non conforme).

La fiche de synthèse sur la qualité

### Points d'amélioration concernant les outils

- Rendre la fiche de synthèse ARS plus pédagogique et compréhensible
- Mieux communiquer sur la facture d'eau
- Améliorer la visibilité des sites métiers eau (sites des services d'eau, sites nationaux tels que Eaufrance, Sispea...)
- Développer les plateformes pédagogiques liées aux services d'eau
- Améliorer la communication sur le règlement de service
- Bien connaître les usagers pour cibler les alertes et gérer la bonne information en cas de situations sensibles ou de crise
- Bien formuler l'information quand elle est sensible en émettant des limites et points de vigilance



Mots-clés « Communication et usagers »

de l'eau produite par les agences régionales de santé (ARS) et jointe à la facture d'eau paraît être à l'unanimité un outil essentiel de communication auprès de la population.

Les réseaux sociaux ont été évoqués avec un constat : « l'eau n'est pas ou peu présente sur les réseaux sociaux ». Une des explications est que l'eau est restée très « technique » ou qu'« elle n'intéresse pas ».

Une expérience enrichissante a été partagée pour témoigner de la difficulté d'informer sur l'eau à travers les réseaux sociaux : à la suite d'une rupture de service dans une rue, un message d'information avait été envoyé via les réseaux sociaux aux usagers concernés, ce qui a provoqué un vent de panique. Les appels des usagers affolés se sont multipliés auprès de la commune, des élus, des services d'eau. La gestion de cet événement a été traumatisante pour les services qui ont mesuré l'ampleur et la rapidité de la diffusion des informations sur les réseaux sociaux. Cette situation a engendré un sen-

timent fort de perte de maîtrise de l'information et donc une méfiance vis-à-vis de cet outil.

L'expérience précédente a révélé la nécessité de bien cerner les réseaux sociaux utilisés et de bien maîtriser le message.

#### Les bonnes pratiques

Pour les supports et formats informationnels, les varier semble le plus approprié pour prendre en compte les différents usages. Le format papier est un support encore important pour une partie des usagers, notamment les personnes âgées et les associations. L'affichage est également un support à conserver surtout en milieu rural ou en habitat collectif : « Un affichage dans un immeuble est plus efficace qu'une lettre dans une boîte aux lettres. »

Le message est central dans l'information qui est souvent technique et détaillée. Le langage utilisé doit être bien adapté aux usagers concernés.

Avoir un espace où tous les documents sont disponibles (plateforme Web, lieu d'accueil) assure une transparence et une continuité

dans les informations transmises, avec une documentation technique associée.

### Leviers pour améliorer la communication vers les usagers

Une question préalable pour toute communication est apparue comme centrale : qui est **légitime** pour communiquer ? Quel est l'acteur « naturel » ?

L'information est liée à la **confiance**. Elle s'installe dans la durée et est la base du rapport avec les usagers. Cette confiance est en partie liée au rapport de proximité entre les services, les collectivités et les usagers. Les plaintes des usagers, leurs remarques et les réponses apportées à leur questionnement sont à prendre en compte pour élaborer de l'information.

La collectivité apparaît comme légitime pour évoquer la pression

sanitaire, en particulier pour évoquer toutes les questions liées à la santé et à l'eau, puisqu'elle porte la politique et est référente auprès des usagers et des citoyens. Pour bien communiquer, le porteur de l'information doit en effet être légitime ou perçu comme tel.

Des « moments privilégiés » existent pour mettre en place un lien fort avec les usagers et leur transmettre des informations (abonnement, facture, visite des techniciens...).

### Conclusion

Au cours de l'atelier, deux démarches de communication envers les usagers ont été discutées :

- informer différemment selon le public visé ;
- informer uniformément et structurer l'information sur plusieurs niveaux (du plus simple à l'expert).

### Points d'amélioration concernant les pratiques

- Maintenir plusieurs canaux d'information (document technique complet, affichage mairie, plateforme digitale)
- Bien contextualiser l'information et la simplifier
- Développer des informations « flash » ciblées (SMS, lettres, QR code, pop-up, vidéos...)
- Développer les supports pédagogiques

L'atelier s'est conclu sur cette nécessité : **gérer la bonne information, au bon moment, au bon usager, de manière ciblée.**

**Anne-Paule METTOUX-PETCHIMOUTOU**  
Office international de l'eau

*Atelier réalisé au 100<sup>e</sup> congrès de l'Association scientifique et technique pour l'eau et l'environnement (Astee) organisé à Paris en 2021.*

101<sup>e</sup>  
CONGRÈS  
de l'Astee

DUNKERQUE ◆ 2022

14-16-06

Programme en ligne  
sur [astee.org](http://astee.org)



**Adaptation au changement climatique :  
quelles anticipations et actions dans les territoires ?**



**INSCRIPTIONS OUVERTES**