

# OFFICE INTERNATIONAL DE L'EAU

Développer les Compétences pour mieux Gérer l'Eau

## OFFRE « APPUI TECHNIQUE A LA CONSULTATION DU PUBLIC ET DES PARTENAIRES INSTITUTIONNELS DANS LE CADRE DE LA REVISION DU SDAGE »

POUR LE COMPTE DU MINISTERE DE L'ECOLOGIE, DU DEVELOPPEMENT  
DURABLE ET DE L'ENERGIE, DEAL

AOUT 2012

### PROPOSITION TECHNIQUE ET FINANCIERE

CONSULTATION N°0113- 07-40

Nom de l'organisation	Office International de l'Eau
Contact	Mme Natacha JACQUIN
Adresse	15 rue E. Chamberland – 87065 Limoges Cedex
Téléphone	Secrétariat : 05 55 11 47 80 – Direct : 05 55 11 47 30
E-mail	<a href="mailto:n.jacquin@oieau.fr">n.jacquin@oieau.fr</a>
Date de l'offre	31 aout 2012
Version	Aout 2012- v1

## Sommaire

<b>1</b>	<b>Présentation de l'OIEau et son équipe</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Appréciation du contexte et compréhension de la problématique</b>	<b>5</b>
2.1	<i>Compréhension</i>	5
2.2	<i>Enjeux et objectifs de la consultation du public et des partenaires institutionnels sur les enjeux (questions importantes) du SDAGE en vue de sa révision</i>	5
2.3	<i>Pilotage de la mission</i>	6
2.4	<i>Livrables attendus</i>	7
<b>3</b>	<b>Démarche et méthode de travail</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Description des activités menées par l'OIEau et ses experts</b>	<b>10</b>
4.1	<i>Phase de calage</i>	10
4.2	<i>Préparation des documents pédagogiques</i>	10
4.3	<i>Formation des ambassadeurs bleus</i>	12
4.4	<i>Organisation des réunions publiques et du séminaire des partenaires institutionnels</i>	12
4.5	<i>Analyse des informations collectées</i>	14
4.6	<i>Synthèse de la consultation</i>	15
4.7	<i>Réunions de restitution</i>	15
4.8	<i>Option 8 : mise à disposition d'un binôme d'ambassadeurs bleus</i>	15
4.9	<i>Option 9 : Questionnaire dématérialisé</i>	16
<b>5</b>	<b>Planning prévisionnel</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Moyens humains et compétences mises en œuvre</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>Proposition financière</b>	<b>19</b>
<b>8</b>	<b>Annexe « stratégie d'animation »</b>	<b>21</b>

# 1 Présentation de l'OIEau et son équipe

L'**Office International de l'Eau (OIEau)** est une association de droit français sans but lucratif déclarée d'utilité publique par Décret en Conseil d'Etat du 13 Septembre 1991.

L'OIEau intervient essentiellement dans le développement des compétences pour une meilleure gestion de l'eau au niveau national et international. Il exerce ses activités dans les domaines suivants :

## ❖ Les Etudes

Le service « Etudes » du CNIDE (Centre National d'Information et de Documentation sur l'Eau) réalise des projets liés à la mise en place de la politique de l'eau à l'échelle nationale, européenne et internationale. Parmi les missions exécutées, on retrouve:

- Des missions d'assistance aux autorités à différentes échelles (national, régional ou local) gestionnaires de services d'eau et d'assainissement pour la mise en place d'une politique de la gestion des services correspondant à leurs attentes et objectifs. Il s'agit d'études stratégiques visant à fournir aux autorités compétentes une aide à la décision sur leur mode de gestion des services d'eau et d'assainissement. L'analyse se base systématiquement sur un diagnostic de la situation actuelle technique (infrastructures), économique, et institutionnelle mettant en avant les points forts et les points faibles du système de gestion en place, la projection de la demande en eau à terme vis-à-vis de l'offre, les simulations financières d'investissements et de tarification pour l'équilibre des services.
- La rédaction de guides, synthèses, états de l'art, modèles prospectifs sur des problématiques diverses (technologies, juridiques, socioéconomiques,...) aussi bien en gestion de la ressource qu'en production et distribution d'eau potable et assainissement.

## ❖ La Gestion des données et de documentation

Le CNIDE est responsable de la mise en place et du développement du système national français de normalisation et d'inter-opération permettant une gestion cohérente des données sur l'eau (SANDRE), ainsi du centre de documentation relatif à ses domaines (EAUDOC).

Il gère notamment:

- Le SANDRE, créé en 1993 pour développer un système permanent et durable pour partager les données entre producteurs et utilisateurs. Le SANDRE (<http://sandre.eaufrance.fr/>) est en charge de la normalisation des données, de la gestion des références communes et des outils d'inter-opérabilité.
- La Base de Données Documentaire : l'OIEau possède la base de références documentaire EAUDOC (<http://eaudoc.oieau.fr/>) et dispose d'une grande expérience dans le développement de systèmes d'accès à l'information.
- Des sites spécifiques d'information sur l'eau tels que <http://www.gesteau.eaufrance.fr> (le site des SAGE et contrats de rivière), <http://www.eaudanslaville.fr>, et aussi des sites européens.
- Le portail Internet de l'OIEau : [www.oieau.org](http://www.oieau.org)

## ❖ La Formation des professionnels de l'eau

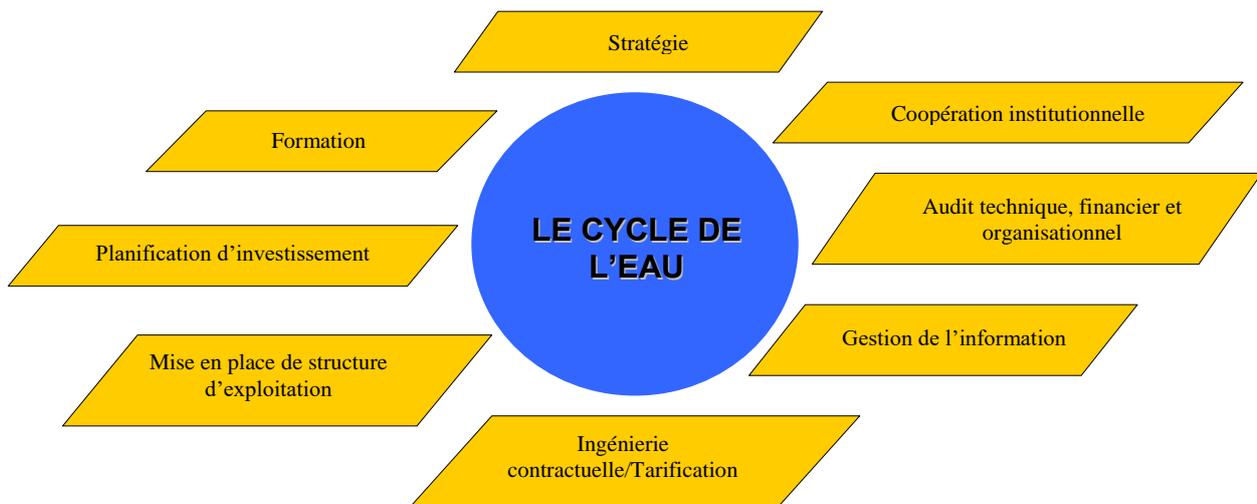
Le CNFME (Centre National de Formation aux Métiers de l'Eau) est spécialisé dans la formation des professionnels de l'eau, en France et à l'International. Il organise chaque année 500 sessions de formation, pour 5000 professionnels du domaine de l'eau et dispose d'importants moyens techniques pour mettre les stagiaires en « situation réelle ». Il intervient dans de nombreuses thématiques.

### ❖ Des Missions de coopération, études et conseils institutionnels

- Renforcer les compétences institutionnelles
- Mettre en place des stratégies pour la gestion intégrée des ressources en eau et la gouvernance des services d'eau et d'assainissement

L'OIEau a un effectif permanent de plus de 100 collaborateurs permanents.

L'OIEau possède une expertise qui couvre l'ensemble du cycle de l'eau



## 2 Appréciation du contexte et compréhension de la problématique

### 2.1 Compréhension

Conformément aux dispositions de la DCE, le Comité de Bassin de la Martinique, a élaboré son Schéma directeur d'Aménagement et de gestion des eaux 2010-2015 en définissant ses enjeux, ses objectifs et un programme de mesures pour atteindre un bon état des eaux en 2015. La Directive prévoit que les districts fassent un point sur l'atteinte des objectifs afin de réactualiser le plan de gestion (le SDAGE) et le programme de mesures en 2015. Elle prévoit également qu'à chaque étape importante du processus, la population soit consultée (selon l'article 14). Une première consultation s'est déroulée à la Martinique en 2005-2006 sur les enjeux de la gestion de l'eau, puis une seconde en 2008-2009 sur le projet de SDAGE et de programme de mesures. Aujourd'hui, la DEAL et l'ODE lance une nouvelle consultation du public afin de réactualiser les questions importantes (les enjeux de la gestion de l'eau) de la Martinique.

Cette réactualisation est nécessaire étant donné les grands changements survenus dans le contexte économique (crise financière, réforme de la PAC...) et environnemental actuel (changement climatique, Grenelles, directives inondation, stratégie pour le milieu marin...) sans oublier une meilleure connaissance des polluants et de substances dangereuses dans les milieux.

Quels ont aujourd'hui pour la Martinique, les principaux enjeux et les priorités pour mieux gérer l'eau et les milieux aquatiques ? Cette question sera soumise à la consultation du public et des partenaires institutionnels entre le 5 novembre 2012 et le 4 mai 2013.

Lors de cette consultation, seront soumis aux observations du public et des partenaires institutionnels : un calendrier et un programme de travail, une synthèse des questions importantes révisées qui se posent dans le bassin (avant mai 2013).

La mise en œuvre de la consultation suit le cadre national édicté dans la circulaire DCE 2004/15 qui précise en particulier le contenu du questionnaire à élaborer par chaque bassin pour faciliter l'expression du public et l'analyse des avis.

L'OIEau, a déjà participé à la première consultation du public à la Martinique et souhaite à nouveau apporter une assistance technique au Comité de Bassin pour organiser cette nouvelle consultation. Cette assistance se traduit par un conseil pour élaborer les documents à soumettre à la consultation, l'organisation de la consultation (à savoir l'animation des réunions publiques et du séminaire rassemblant les acteurs institutionnels) et à analyser l'ensemble des informations, et opinions recueillies par le biais d'un questionnaire en ligne ou rempli avec les ambassadeurs bleus et des réunions publiques. L'ensemble des résultats sera présenté lors de réunions de restitution animées par l'OIEau.

### 2.2 Enjeux et objectifs de la consultation du public et des partenaires institutionnels sur les enjeux (questions importantes) du SDAGE en vue de sa révision

Les objectifs poursuivis par la consultation sont de :

- ▶ S'assurer que les enjeux sont compris et partagés par le public et les partenaires institutionnels
- ▶ Apporter un regard neuf sur quelques enjeux replacés dans le contexte actuel
- ▶ Sensibiliser les acteurs aux nouveaux enjeux qui permettront d'actualiser le SDAGE
- ▶ Permettre au public et aux partenaires institutionnels de s'exprimer sur ces enjeux.

**L'objet de cette proposition concerne les phases 1 à 7 ainsi que les 2 options 8 et 9.**

La proposition **ne concerne pas** les aspects communication, gestion des ambassadeurs bleus, saisie des questionnaires papier dans le logiciel d'enquête. Néanmoins l'OIEau travaillera en étroite collaboration avec le groupe de travail ODE/DEAL ainsi qu'avec le prestataire en charge du volet communication.

## 2.3 Pilotage de la mission

Le pilotage de la mission est organisé de la manière suivante :

Pour le maître d'ouvrage :

- ▶ Le groupe de travail chargé de la maîtrise d'ouvrage, composé du comité de bassin, de la DEAL, l'Office de l'Eau, de l'observatoire de l'eau
- ▶ Le comité consultatif est constitué des différents acteurs de l'eau, consulté en « amont » (pour actualiser les questions importantes) et informer en « aval » de la consultation par une présentation synthétique des résultats
- ▶ Un comité de pilotage assuré par le comité de bassin,
- ▶ Pour chaque phase, un pilote (phases 1 à 8, DEAL/ODE – phase 9, Observatoire de l'eau)

Pour le prestataire OIEau :

Le chef de projet OIEau est **Natacha Jacquin** qui assurera la coordination de l'équipe et sera l'interlocutrice privilégiée du maître d'ouvrage. L'équipe de l'OIEau est constituée de : une experte « approches participatives et politiques locales », une experte « SAGE, SDAGE, GIRE », un spécialiste traitement des données et SIG. Si besoin, l'OIEau fera appel à ses formateurs en visio conférence pour traiter des points très spécifiques lors de la formation des ambassadeurs bleus.

L'OIEau s'engage à participer aux réunions prévues dans le CCTP, à savoir 7 réunions (tous les 2 mois).

- 1 réunion de démarrage
- 5 réunions avec le groupe de travail restreint ; 2 réunions seront organisées dans le cadre des missions de terrain de l'OIEau réalisées lors de l'animation des réunions publiques et du séminaire afin d'optimiser les déplacements, réduire les coûts et l'empreinte écologique. L'OIEau propose d'organiser à distance trois réunions avec le groupe le travail via son système de visio-conférence ou de web-réunion. Le budget donne à titre indicatif le coût d'une mission supplémentaire si le groupe de travail préfère une réunion supplémentaire en face-à-face (en remplacement d'une réunion par visio-conférence),
- 1 réunion de clôture de la prestation

## 2.4 Livrables attendus

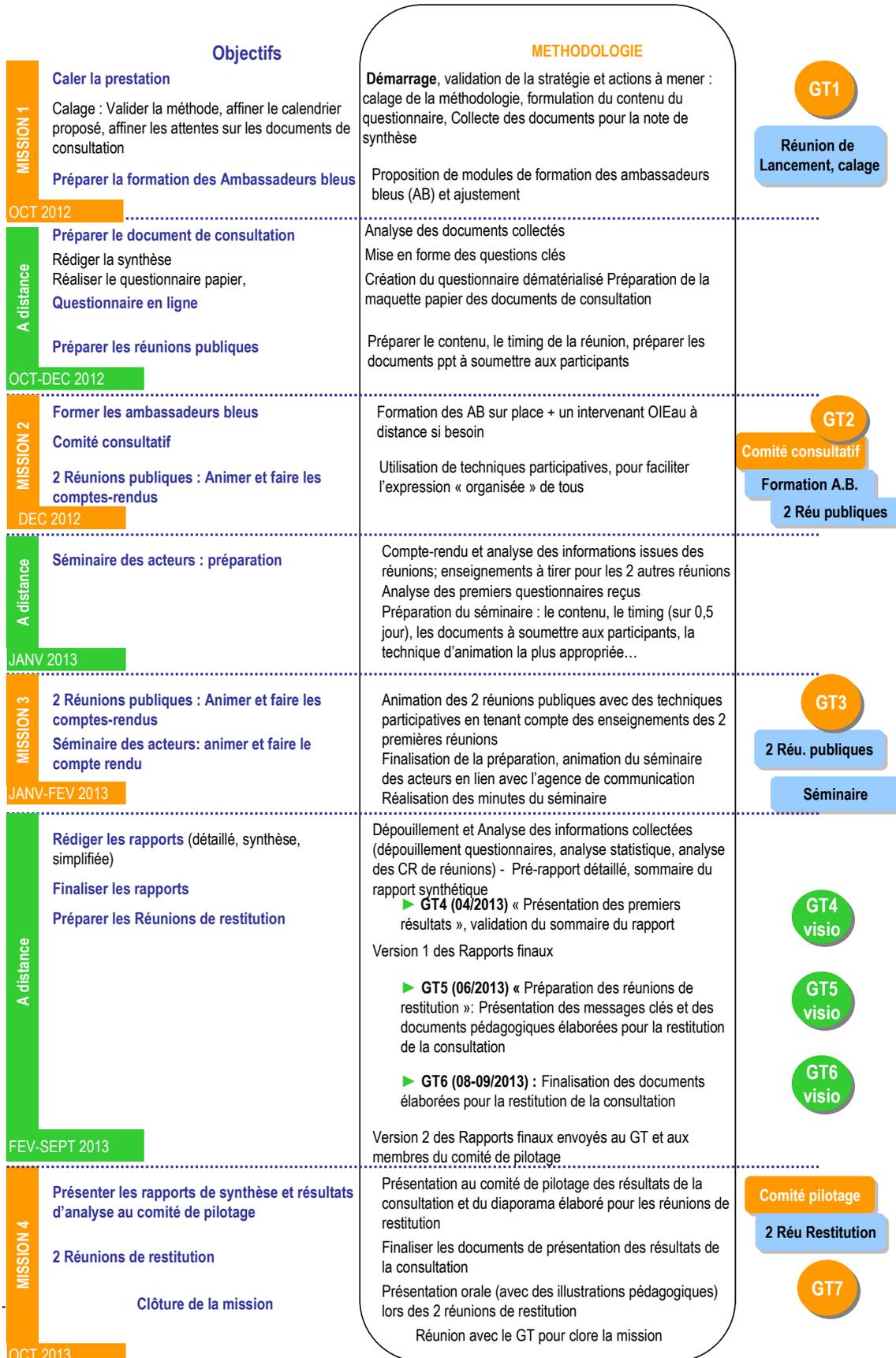
Suivant les Termes de Référence, la liste des livrables est la suivante :

- ▶ **Les documents pédagogiques** : les synthèses, diaporama support de formation, un texte synthétique illustré par les éléments graphiques destinés à produire un document didactique à diffusion restreinte, et une version simplifiée à destination du grand public,
- ▶ **Les documents de travail** : le questionnaire, le programme de formation, les données brutes de la consultation sous forme bancarisée, les comptes-rendus du groupe de travail, le rapport détaillé destiné au rapportage et à la définition des orientations fondamentales
- ▶ **Les comptes-rendus et supports des réunions** (publiques, séminaire, restitution) : diaporama, comptes rendus, synthèses
- ▶ **Le rapport final** : intégrant la présentation et l'analyse de la consultation ainsi qu'en annexes tous les autres documents produits pendant la prestation,

Le rapport final comprendra des éléments graphiques de bonne qualité. Un exemplaire papier sera fourni en 3 exemplaires. Il sera reproductible et fourni en format électronique pdf, word ou odt. Tous les documents seront remis sur un CD ou DVD à la fin de la prestation.

### 3 Démarche et méthode de travail

Notre démarche est structurée comme dans le schéma ci-dessous : (en orange : missions, en vert : à Limoges). Cette démarche correspond à 4 missions sur place afin de réduire les coûts de déplacement. Néanmoins, une variante est possible avec 1 mission supplémentaire en juin 2013 au cours de laquelle il peut être envisagé de réunir le comité de pilotage et de rencontrer le Groupe de Travail (GT).



La prestation se déroulera selon les étapes suivantes ; celles-ci ne sont pas chronologiques :

- ▶ 1 – Préparation des documents de consultation
- ▶ 2 – Formation des ambassadeurs bleus
- ▶ 3 – Préparation et animation des réunions publiques
- ▶ 4 – Préparation et animation du séminaire des acteurs
- ▶ 5 – Analyse des informations (dépouillement des données brutes, analyses statistiques, rendu des données traitées)
- ▶ 6 – Synthèse de la consultation
- ▶ 7 – Restitution orale
- ▶ 8 en option - Mise à disposition d'un binôme d'ambassadeurs bleus
- ▶ 9 en option – Réalisation d'un questionnaire dématérialisé et site internet

## 4 Description des activités menées par l'OIEau et ses experts

### 4.1 Phase de calage

*Durée : Octobre 2012*

*Résultat Attendu* : calage de la stratégie proposée par l'OIEau avec le groupe de travail, (recueil des avis et commentaires), collecte de toutes les informations utiles au bon déroulement de la mission.

Au cours de cette phase préliminaire, il est proposé que le Chef de projet de l'OIEau rencontre le coordonateur de la prestation la DEAL et l'ODE afin de :

- Valider la méthodologie d'animation des réunions publiques et du séminaire des acteurs,
- Valider le contenu du questionnaire (nombre et type de questions) et autres documents pédagogiques à soumettre à la consultation,
- Etablir une stratégie pour inviter le public à participer aux réunions, en lien avec l'agence de communication,
- Valider les dates de missions tenant compte des contraintes de disponibilités des acteurs à rencontrer et à former
- Valider le contenu sommaire de la formation des ambassadeurs bleus
- Collecter tous les éléments et documents utiles à la rédaction du questionnaire et aux documents pédagogiques

### 4.2 Préparation des documents pédagogiques

*Durée : Oct-Dec 2012*

*Résultats attendus* : rédaction d'un document de consultation, préparation d'une maquette, mise en ligne du questionnaire

L'OIEau assistera la DEAL et l'ODE à la préparation d'un document de consultation composé de :

- ▶ Une note de synthèse, document informatif synthétique dont le contenu sera défini avec le groupe de travail. Il est néanmoins prévu des éléments de contexte de la consultation (exigences européennes mais également les étapes à venir au niveau local), la portée du document, les grandes lignes du bilan du SDAGE Martinique en cours, l'intérêt de donner son avis sur les enjeux via le questionnaire et inciter à participer aux réunions publiques (dans ce cadre il serait intéressant de mentionner dans le document les lieux et dates des 4 réunions publiques programmées).

Il serait également utile de donner le lien vers le site internet dédié à la consultation pour celles et ceux qui souhaitent « en savoir plus... », en mettant à leur disposition tous les documents utiles. Il pourra être envisagé de créer également une page Facebook (sur la page de l'ODE ou une page dédiée à la consultation dont l'adresse serait donnée sur la notice pédagogique) pour inciter les martiniquais à exprimer également leur avis de manière interactive.

- ▶ Le calendrier et le programme de travail ainsi que les modalités de la concertation relatifs à la mise à jour du SDAGE,

- ▶ Un questionnaire qui comportera maximum une **dizaine de questions simples** pour faciliter le taux de retour des réponses. Les questions tiendront compte du cadre national et des questions imposées et la gageure consistera à formuler « peu de questions (5-6 max pour respecter le cadre national) » pertinentes, compréhensibles et spécifiques au contexte martiniquais. L'OIEau proposera une formulation des questions en tenant compte d'une part des grands enjeux validés par le comité de bassin en 2012, d'autre part de l'évolution du contexte économique, juridique, social et environnemental. Chaque question sera simple et fera l'objet d'un court commentaire. L'OIEau veillera à ce que les « non initiés » puissent comprendre facilement les questions sans qu'elles ne soient trop techniques (reproche fait lors des précédentes consultations).

*Tableau : exemples de questions (autres que celles imposées par le cadre national)  
en lien avec les Questions importantes de la Martinique*

Enjeux Martiniquais	Intérêt	Questions
Ressources et conflits d'usages	Alerter l'opinion publique sur leurs pratiques de consommation, en lien avec la ressource en eau disponible	2 questions
Pollution, substances, assainissement et impact sur le littoral	Alerter l'opinion sur l'impact de leur pratique sur la qualité des baies (rejets, érosion des sols, transfert de substances polluantes...)	2 questions
Prix des services d'eau, gouvernance	Appréhender si la composition du prix de l'eau est comprise par les citoyens, recueillir les opinions sur la notion de gouvernance, de solidarité interbassin etc...	2 questions

- ▶ Deux versions du questionnaire sont prévues :
  - Une version dématérialisée pour le public : l'OIEau construira un questionnaire dématérialisé en ligne (également accessible hors ligne) et fournira le lien à tous les partenaires institutionnels concernés par le SDAGE, dont la liste sera fournie par la DEAL/ODE (voir la description dans l'option 9 « création d'un questionnaire dématérialisé »). Le logiciel sera installé sur tous les postes des ambassadeurs bleus si le maître d'ouvrage retient le logiciel proposé par l'OIEau.
  - Une version papier pour les acteurs institutionnels : l'OIEau fournira une maquette d'un document de 4 pages transposant la version dématérialisée.

L'OIEau réalise des synthèses dans le domaine de l'eau depuis de nombreuses années et a élaboré de nombreux documents pédagogiques dans le cadre de forums, séminaires, ... sur l'eau, notamment il a élaboré les fiches de synthèse sur l'eau pour le comité de bassin de la Martinique au démarrage du processus de SDAGE.

### 4.3 Formation des ambassadeurs bleus

*Durée : Déc 2012*

*Résultats attendus : Former une dizaine de binômes de culture différente sur les aspects de la gestion de l'eau*

Dans le CCTP il est fait mention de « deux promotions de cultures différentes » avec des binômes composés d'une personne de formation « BTS gestion de l'Eau » et une personne de formation « communication ». L'objectif de la formation étant de donner une base de connaissance générale sur la gestion de l'eau, l'OIEau a besoin d'avoir un état des connaissances de base des ambassadeurs bleus : « Faut-il prévoir deux modules de formation, un pour les étudiants Communication et un autre plus pointu pour les étudiants « eau » directement focalisé sur les informations pertinentes en lien au questionnaire de consultation ? ou bien doit-on proposer un seul module s'adressant principalement aux uns (module de base de connaissance sur l'eau) ou aux autres (module renforcé sur les questions Eau) ?

L'OIEau possède des modules de formation adaptables à la demande qui retracent le cycle de l'eau ainsi que les enjeux et les principes de la GIRE (gestion intégrée des ressources en eau), en passant par la connaissance des différents acteurs. L'OIEau est un organisme de formation, aussi il peut répondre à toutes les demandes dans ce domaine. Pour certains aspects très pointus il pourra être fait appel à un formateur à distance (via le système de visio conférence ou autre).

Néanmoins, le CCTP prévoit 2 demi-journées (comprenant la préparation, la formation, le débriefing), ce qui semble peu si deux modules de formation sont nécessaires. Cet aspect pourra être affiné lors de la réunion de lancement et en accord avec la DEAL et l'ODE.

### 4.4 Organisation des réunions publiques et du séminaire des partenaires institutionnels

*Durée : Déc 2012 à Fév 2013*

*Résultats attendus : recueil des avis sur les questions importantes dans le cadre de 4 réunions publiques et un séminaire des acteurs institutionnels (préparation, animation, compte-rendu, analyse)*

L'OIEau aura en charge d'organiser le contenu des réunions publiques et du séminaire : préparer le déroulé, les techniques d'animation, faire les présentations, animer, faire les comptes-rendus, analyser les résultats.

Les réunions publiques devront permettre d'une part de recueillir les avis des citoyens et d'autre part de répondre à leurs questions. Les deux précédentes consultations menées à la Martinique montrent qu'au delà la possibilité de s'exprimer, les participants attendent également des réponses à leurs questionnements.

L'OIEau organisera le déroulement des réunions en tentant de répondre à ces deux exigences : information / consultation.

Pour rappel, lors de la première consultation les réunions se sont déroulées de la manière suivante :

<b>Programme d'une réunion type lors de la première consultation en 2006 ; durée 2h suivi d'un pot</b>
18h30 : Accueil et distribution des questionnaires par les ambassadeurs bleus, remplissage sur place
Introduction : Présidente du Comité de bassin, maire ou président du syndicat
20mn : Présentation d'un diaporama sur l'état des lieux et les questions importantes : DIREN
1h20 : Débat : animé par OIEau
20mn : Questions : Asconit (expert), DIREN, Présidente du Comité de Bassin
20h30 : Pot : offert par la municipalité ou la DIREN

Une des méthodes d'animation a consisté à faire faire le diagnostic de l'état des masses d'eaux par les participants, à partir de cartes vierges du district de la Martinique puis à le comparer à celui fait par le bureau d'études. A partir de ce diagnostic participatif, les débats ont été facilités et très riches.

L'intérêt de cette approche amène l'OIEau à proposer pour cette nouvelle consultation, une « stratégie d'animation des réunions » dans laquelle les paramètres seront précisés de l'amont jusqu'à la restitution des réunions. Elle devra être validée par le pilote DEAL/ODE :

- ▶ La **stratégie d'organisation** des réunions publiques : elle définira la longueur d'une réunion (2h le soir ou une demi-journée), le contenu du diaporama et les messages clés, le type d'animation (choisit-on, une animation en séance plénière pour l'ensemble des participants quelque soit le nombre, ou bien organise-t-on des discussions pour partie en groupe d'une dizaine de personnes et pour partie en plénière<sup>1</sup> ?). Ces choix sont importants car selon l'objectif, il faut soit lancer une communication vers le grand public, ou/et « organiser » les invitations via les réseaux locaux (hors acteurs institutionnels invités pour le séminaire) avec une inscription préalable pour garantir la présence d'une centaine de personnes par réunion (pour rappel lors de la première consultation le nombre de participants variait de 10 à 40 maximum (soit au total 200 personnes ayant participé aux 8 réunions). Cette stratégie doit être définie et validée en accord avec le maître d'ouvrage dès le début de la mission car elle conditionne toute la préparation technique et logistique de la consultation,
- ▶ En accord avec le pilote DEAL/ODE, l'OIEau proposera une **animation interactive** avec si possible un travail collectif en préambule de la réunion (pendant quelques minutes). L'OIEau envisage de faire établir les questions importantes de manière participative pour remplacer la présentation introductive formelle et institutionnelle habituelle. Cette proposition sera bien entendue retenue si le pilote DEAL/ODE la juge pertinente.

#### **Exemple de déroulé d'une réunion publique (et du séminaire)**

*Après un bref rappel du contexte, la réunion pourrait démarrer avec la présentation des QI actuelles (celles définies en 2005-2006) puis les participants seront invités à s'exprimer autour de quelques questions : d'après vous quels sont les enjeux toujours d'actualité ? qu'est ce qui manque ? pour chaque enjeu, selon vous quelle est votre part de responsabilité dans le fait que les problèmes n'aient pas été résolus ? que proposez-vous pour améliorer la situation dans les années à venir ?*

*Il peut être également envisagé de confronter les nouveaux enjeux définis avec les participants avec ceux validés par le comité de bassin et poser quelques questions judicieuses sur les similitudes, les différences, les écarts.*

- ▶ L'OIEau préparera un **guide d'animation** des échanges pour faciliter et structurer les discussions. Il présentera le fil rouge de la réunion, les questions à poser aux participants ainsi que les outils d'animation appropriés aux résultats attendus. Ce document sera validé par le maître d'ouvrage. Il fera l'objet d'une évaluation rapide en fin de chaque réunion afin de l'améliorer si besoin,
  - pour les **réunions publiques**, les questions seront formulées simplement et l'animation sera adaptée au grand public « non initié ». L'OIEau propose d'organiser deux sessions de deux réunions (2 réunions lors de la mission 2 en décembre, et 2 réunions lors de la mission 3 en février) afin de pouvoir réajuster la stratégie d'animation si besoin,

---

<sup>1</sup> Voir en annexe

- pour le **séminaire** des acteurs, le guide des échanges (c'est-à-dire le déroulé et les questions à poser au public) sera différent de celui des réunions publiques, considérant que les institutionnels ont déjà un certain niveau de connaissance et d'implication dans la gestion des ressources en eau. Le déroulé sera défini en accord avec le groupe de travail DEAL/ODE/CB. Pour définir la liste des institutions à convier, il serait intéressant de posséder une cartographie des acteurs institutionnels concernés par la gestion de l'eau (pour chaque enjeu, qui intervient ? qui interfère ?).
- ▶ L'OIEau réalisera un **compte-rendu** pour chaque réunion (publique et séminaire) avec un cadre commun pour faciliter l'analyse des informations collectées. Le contenu de ce cadre sera à définir avec le pilote en fonction des informations souhaitées (notamment sur le profil des personnes présentes). A titre d'exemple le compte-rendu pourra comprendre les parties suivantes : « les questions les plus fréquemment posées par le public », « les propositions du public », « les enseignements à tirer pour les autres réunions, pour la consultation, pour le SDAGE », « les recommandations de l'OIEau/ambassadeurs bleus ».
- ▶ Un **questionnaire d'évaluation** de la réunion réalisé par l'OIEau sera mis à la disposition des participants afin de recueillir les avis sur ce type de consultation et comment l'améliorer. Lors de la première consultation le questionnaire d'évaluation avait permis de collecter d'intéressantes informations notamment sur l'évolution de leur vision de l'eau suite au débat.

## 4.5 Analyse des informations collectées

*Durée : Février à Septembre 2013*

*Résultat attendu : Rapport sur l'analyse des informations collectées dans le cadre de l'enquête par questionnaires, des réunions publiques et du séminaire, illustré par des graphes pertinents*

Le système de questionnaires dématérialisés (Limesurvey ou autre) remplis en ligne ou hors ligne permet d'alimenter une base de données avec l'ensemble des réponses obtenues (les questionnaires papier auront été préalablement saisis par les ambassadeurs bleus). A partir de cette base de données, l'informaticien de l'OIEau, féru à ce type de traitement des données réalisera le dépouillement, l'analyse statistique et fournira une représentation graphique des résultats. Le type d'information à analyser ainsi que le format de rendu des données sera à définir au début de la prestation avec le pilote.

Les analyses pourront être réalisées selon différents points de vue ; d'une part par enjeu, d'autre part par catégorie de répondants, par secteur géographique, par tranche d'âge ou par catégorie socio-professionnelle, l'essentiel étant d'avoir prévu ce type d'information dès le démarrage.

L'OIEau tentera d'établir une nomenclature pour traiter les questions ouvertes, si besoin.

Les experts GIRE de l'OIEau interpréteront ces informations ainsi que les graphiques et rédigeront une note avec l'ensemble des graphes jugés pertinents par le groupe de travail accompagnés d'un commentaire et d'une interprétation tenant compte du SDAGE et du PDM.

Les informations recueillies lors des réunions et séminaire seront analysées manière quantitative si le nombre de participants est suffisamment élevé pour en tirer des tendances générales et de manière qualitative pour éclairer et enrichir les données issues des questionnaires. Pour chaque enjeu, il pourra être mentionné distinctement les résultats issus des questionnaires avec un éclairage sur les avis des participants aux réunions.

## 4.6 Synthèse de la consultation

*Durée : Aout – Octobre 2013*

*Résultat attendu : synthèse de la consultation, rapports et présentation au comité de pilotage et au groupe de travail*

Conformément au CCTP, l'OIEau réalisera une synthèse de la consultation sous 3 formats :

- Un rapport détaillé présentant le déroulement de l'opération de consultation ainsi que les résultats obtenus. Ce rapport comprendra la méthodologie utilisée, les informations analysées, les statistiques (nombre de personnes ayant participé, le budget consacré à la consultation s'il est facilement disponible), les commentaires, conclusions et recommandations de l'OIEau utiles notamment pour définir les orientations fondamentales, ainsi que l'ensemble des documents de travail (diaporama, questionnaire, stratégie, guide d'animation, comptes-rendus des réunions et du séminaire, données brutes...),
- Un texte synthétique et les éléments graphiques destinés à la production d'un document didactique
- Une version simplifiée à destination du grand public qui sera mise en ligne sur le site de la consultation.

Le budget de la réalisation de la version simplifiée pour le grand public ne prend pas en compte d'éventuels frais liés à la conception graphique réalisée par une agence de communication. Seuls sont donnés les coûts du personnel de l'OIEau pour sa réalisation. La mise en page sera réalisée par l'OIEau qui s'efforcera de la rendre attrayante.

Le déroulement de la consultation ainsi que les résultats de la consultation seront présentés au comité de pilotage lors de la séance de clôture de la mission (ou à un autre moment si le maître d'ouvrage le juge opportun).

## 4.7 Réunions de restitution

*Durée : Octobre 2013*

*Résultat attendu : restitution des résultats de la consultation*

L'OIEau préparera et animera deux réunions de restitution. Les dates, lieux et le public seront définis ultérieurement avec le groupe de travail.

L'OIEau préparera et présentera un diaporama contenant un rappel du contexte de la consultation, le calendrier et le programme de travail, le contexte de l'eau à la Martinique, les questions importantes de 2005 et les résultats de la consultation 2012-2013. Il ne dépassera pas une trentaine de diapositives (correspondant à 1h00 maximum de présentation) illustrer avec des graphes didactiques et commentés.

La réunion de restitution devra prévoir un temps d'échange, de réactions et de discussions avec le public. Le contenu du diaporama sera validé par le groupe de travail et sera présenté au comité de pilotage.

## 4.8 Option 8 : mise à disposition d'un binôme d'ambassadeurs bleus

L'OIEau peut mettre à disposition de la consultation un binôme d'ambassadeurs bleus pour une période de 15 jours (voir le chiffrage dans le budget).

## 4.9 Option 9 : Questionnaire dématérialisé

L'OIEau possède une longue expérience pour développer des enquêtes en ligne. Depuis 2009, l'OIEau utilise Limesurvey, logiciel d'enquête en ligne Open source qui offre de nombreuses fonctionnalités telles que la possibilité de l'installer sur un ou plusieurs postes (hors ligne). Les données sont stockées dans une base de données et peuvent ensuite être exportées via le menu de Limesurvey pour consolider l'ensemble des réponses obtenues en ligne et hors ligne (synchronisation des informations). L'OIEau donnera la marche à suivre et assistera les personnes concernées pour installer et utiliser le logiciel au démarrage de la mission.

Limesurvey permet d'avoir un accès public ou restreint au questionnaire. Cela signifie que l'on peut mettre un code d'accès ou un mot de passe par exemple pour la consultation des partenaires institutionnels.

Il possède une base de données exportable en divers format dont le format Excel par exemple qui permet leur exploitation statistique simple. Néanmoins, les données peuvent être exportées sous un autre format selon les besoins des utilisateurs de cette base.

L'OIEau a réalisé plus d'une centaine d'enquêtes avec cet outil très facile d'utilisation (des enquêtes de satisfaction, de consultation, pour établir un état des lieux, pour collecter des opinions...), tant dans le cadre d'enquêtes menées pour le compte de l'ONEMA ou le Ministère, ou bien dans le cadre de projets européens.

Limesurvey en ligne est installé sur un serveur de l'OIEau d'où il est facile de faire un lien depuis n'importe quel site ; le lien sera donné aux partenaires de la DEAL/ODE dans le cadre de la consultation.

Néanmoins, si le maître d'ouvrage n'est pas convaincu par Limesurvey ou bien a l'habitude de travailler avec un autre outil, l'équipe de l'OIEau s'adaptera.

L'OIEau possède plusieurs webmasters dans son équipe ; ils pourront être sollicités en fonction des besoins de la DEAL et de l'ODE, notamment pour créer et installer les bannières sur les sites partenaires ou bien créer un site simple dédié à la consultation.

## 5 Planning prévisionnel

La durée calendaire de la mission de l'OIEau est de 12 mois. Le calendrier proposé par l'OIEau se présente comme suit :

En vert : les périodes de bureau

En orange : les missions

Ce calendrier sera discuté, ajusté et validé en début d'étude.

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13
Calage	X												
Documents de consultation	X	X											
Formation Amb. Bleus			X										
Réunions publiques (2x2)			X		X								
Séminaire					X								
Analyse des informations					X	X	X	X	X	X	X		
Synthèse									X	X	X	X	
Réunions de restitution (2)													X
Réunions du GT (7)	X		X		X		X visio		X visio			X visio	X
Réunion du comité pilotage (2)			X										X

Phases optionnelles :

	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	M13
8- Mise à disposition des Amb Bleus		X	X	X	X	X	X						
9- Questionnaire dématérialisé	X	X											

## 6 Moyens humains et compétences mises en œuvre

L'équipe OIEau sera rassemblée autour de 4 intervenants:

Rôle	Expert	Responsabilités
Chef de projet	Natacha Jacquin	Direction de la mission. Relations administratives et techniques avec le Maître d'Ouvrage. Coordination de l'étude. Réalisation des activités
Spécialiste SAGE, experte Milieux aquatiques	Hélène Bressan	Dépouillement et analyse des données et des informations Participation à la préparation des documents de consultation Participation aux activités Participation aux conclusions
Spécialiste gestion de l'information et des données, informatique	Nicolas Dhuygelaere	Dépouillement et analyse statistique des données brutes Réalisation du questionnaire dématérialisé Réalisation du site ou toutes autres prestations liées au web et à l'informatique
Spécialiste de Limesurvey, logiciel d'enquête	Evelyne Gauthier	Option 9, réalisation du questionnaire dématérialisé

**Natacha Jacquin, Chef de projet**, Docteur en Sciences de l'Environnement et chef de projets depuis 15 ans à l'Office International de l'Eau, elle maîtrise les différents aspects de la politique de l'eau en France et à l'étranger et connaît parfaitement les enjeux de gestion intégrée de la ressource en eau. Elle a préparé et animé de nombreux événements de consultation du public et des institutionnels. Elle a également élaboré de nombreux documents pédagogiques notamment dans le cadre des Assises de l'eau Poitou-Charentes, pour la consultation sur le SDAGE Martinique, pour les 2 forums de l'eau du Limousin. Elle a réalisé plusieurs guides pédagogiques pour mettre en œuvre la concertation lors de jumelages européens. Elle sera l'interlocuteur privilégiée du maître d'ouvrage.

**Hélène Bressan, Chargée d'Etudes**. Titulaire d'un Master Professionnel en Gestion de l'environnement et traitement, elle a travaillé au sein de l'EPTB Dordogne et a porté une réflexion sur l'élaboration de SAGE sur le bassin versant de la Dordogne. Elle a des compétences fortes en milieu naturel, en référentiels de données sur l'eau (elle participe à la gestion du SANDRE) et en concertation avec les élus.

**Nicolas Dhuygelaere**, titulaire d'un Master (DESS) « Compétences Complémentaires en Informatique, option Informatique décisionnelle », il est actuellement en charge de la Conception et administration de sites web, modélisation, développement et maintenance de bases de données et des interfaces utilisateurs, conception, administration et réalisation de traitement spécifique sur les bases de données. Il a participé au dépouillement et traitement statistiques de plusieurs enquêtes menées avec le logiciel Limesurvey.

## 7 Proposition financière

n° DU PRIX	Désignation de la prestation de l'offre de base	Quantités	PU HT	Prix total HT
1	<b>Préparation du document de consultation</b> · Rédaction ( note de synthèse + questionnaire) · Maquette pour l'édition papier et informatique du questionnaire	F		4 000
2	Formation des ambassadeurs bleus : ½ journée et préparation de la formation	2	700	1 400
	préparation de la formation	1	700	700
3	Préparation des réunions publiques	2	700	1 400
	Animation des réunions publiques (4 réunions, 0,5 jour)	2	700	1 400
4	Séminaire des acteurs ( ½ journée )	1	700	700
5	Analyse des Informations (dépouillement des données brutes, analyses statistiques, rendus des données traitées)	F		7 000
6	<b>Synthèse de la consultation :</b> · déroulement de la consultation et exploitation des résultats  · rapport détaillé ( pour le rapportage national ) · rapport synthétique ( grand public, et diffusion large) · version simplifiée	F		10 000
7-a	Restitution orale de la synthèse	2	700	1 400
7-b	Réunions avec le groupe de travail restreint (prépa, présence, minutes)	7	700	4 900
Montant total HT				32 900
TVA au taux de 8,5%				2 797
Montant total TTC				35 697

Frais de déplacement (1)		Quantité	PU TTC	TTC
	4 missions sur place: déplacement (avion+train)	4	900	3 600
	Forfait Substistence (6 nuits/mission x 4 missions)	24	150	3 600
Montant total TTC				7 200

(1) Coût d'une mission supplémentaire de 5 jours = 1 800€TTC

TOTAL PRESTATION OIEau		HT	TVA 8,5%	TTC
	Coût du personnel	32 900	2 797	35 697
	Frais de déplacement (4 missions)	7 200	0	7 200
<b>Montant Total</b>		<b>40 100</b>	<b>2 797</b>	<b>42 897</b>

## OPTIONS

Phase Optionnelle		Quantité	PU HT	total HT
8	Ambassadeurs bleus : mise à disposition d'un binome pendant (Smic chargé)	1	2000	2 000
			Montant HT	2 000
			TVA 8,5%	170
			Montant TTC	2 170

Phase Optionnelle		Quantité	PU HT	total HT
9	<b>Création du questionnaire dématérialisé</b> Conception d'un site internet dédié à la consultation Appui scientifique à la conception du site internet Création et installation de bannières sur les sites partenaires Synchronisation hebdomadaire des questionnaires dématérialisés pendant 4 mois	1	3000	3 000
			Montant HT	3 000
			TVA 8,5%	255
			Montant TTC	3 255

Dominique PREUX  
Directeur, Office International de l'Eau

Limoges le

## 8 Annexe « stratégie d'animation »

L'organisation de l'animation d'un grand groupe de 80-100 personnes peut être menée en sous groupes d'une dizaine de personnes.

Pour cela il faut une très grande salle dans laquelle on puisse installer une dizaine de table (pour 12 personnes maximum). Cette configuration permet de discuter en sous groupe puis en grand groupe de manière assez riche.

Les avantages :

- Les présentations générales sont effectuées pour l'ensemble des participants, sans se déplacer de salle en salle
- Les discussions en sous groupes dans la même salle stimule les esprits
- Les discussions en sous groupes permettent d'aller plus loin dans la qualité des débats et des idées émises
- Les discussions en sous groupes permettent au plus grand nombre de s'exprimer
- Les ambassadeurs bleus peuvent animer chaque sous-groupe, avec un guide d'animation commun

Les contraintes :

- Envoyer des invitations ciblées aux réseaux locaux, associatifs, professionnels... pour s'assurer de la venue d'une centaine de personnes par réunion, et suivre les inscriptions des participants
- Avoir une très grande salle, avec une bonne sonorité pour discuter en 8 groupes (salle d'exposition par exemple)