

EAUSERVICES

Des solutions nouvelles
02 | pour tous les acteurs du territoire

Juin 2015



P. 6 / c'est simple

Réseaux :
prêts pour
l'amélioration
du rendement ?

P. 11 / c'est mon métier

Aider
les clients
en difficulté
de paiement



P. 4 / c'est innovant

Et si l'arrosage
devenait
intelligent ?

Les cahiers

Le dossier du trimestre : enjeux et solutions pour le rendement de réseaux.
Commandez-le en vous adressant à contact-eauservices@lyonnaise-des-eaux.fr

SOMMAIRE

P. 4

C'EST INNOVANT

Et si l'arrosage devenait intelligent partout dans la ville ?



P. 5-7

C'EST SIMPLE

Réseaux : prêts pour l'amélioration du rendement ?



P. 8-9

C'EST PRÈS DE CHEZ VOUS

Tour de France des actions en faveur de la ressource en eau



P. 10

C'EST RESPONSABLE

Comment accompagner les clients qui connaissent des difficultés de paiement ?



P. 11

C'EST MON MÉTIER

Lionel Couvelard, responsable du pôle Accès à l'eau à Dunkerque



DIAPO VIDÉO WEB AGENDA

EAUSERVICES - Magazine édité par Lyonnaise des Eaux France, 16, place de l'Iris, 92040 Paris - La Défense. • Directrice de la publication : Joëlle de Villeneuve. • Directrice de la rédaction : Nathalie Parinaud-Gouedard • Rédactrice en chef : Pascale Olard • Comité de rédaction : Alexis Favier d'Arcier, Hubert Dupont, Dominique Vienne, Ingrid Jaugey Ndiaye, Aurélien Briffard, Amélie Ozenne, Luc Bury. • Conception graphique et réalisation : ©Textuel La Mine 146, rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris • Imprimerie : Clément • ISSN : 1633-003 X • Crédits : Tesson, C. Roux, C. Garroni Parisi (couverture) ; D. Depoorter, akishin (p. 2) ; A. J. Turnbull (p. 3) ; Tesson (p. 4) ; C. Roux (p. 5-7) ; SUEZ environnement (p. 8) ; chrisberic, Heliotropic (p. 9) ; A. J. Turnbull (p. 10) ; C. Garroni Parisi (p. 11) • Imprimé sur papier recyclé.

édito

Philippe Maillard,
directeur général Eau France



Lutter contre le changement climatique grâce à l'innovation

La France va présider du 30 novembre au 11 décembre la vingt et unième Conférence des Nations unies sur les changements climatiques (COP 21). La prise en compte des impacts du changement climatique dans la gestion du petit et du grand cycle de l'eau nous inscrit dans une dynamique positive de mise en œuvre d'actions concrètes. Cela consiste à la fois à réfléchir à la réduction de l'empreinte environnementale de nos métiers, mais également à être en capacité d'innover dans notre offre de services, pour mettre à votre disposition des solutions d'anticipation et d'adaptation aux enjeux du changement climatique.

Des solutions intelligentes pour plus d'anticipation

Les événements météorologiques extrêmes tels que les sécheresses ou les pluies intenses sont parmi les conséquences probables du changement climatique en France. Ces données nous encouragent plus que jamais à repenser nos métiers pour inscrire les politiques de l'eau dans une perspective de développement durable des territoires. Les installations du service de l'eau et de l'assainissement utilisent aujourd'hui des

outils intelligents et s'appuient sur les données collectées pour assurer un pilotage en temps réel du service, mais également pour réagir plus vite et surtout pour anticiper. Nous proposons à nos clients des solutions pour modéliser les réseaux d'eaux pluviales, pour comprendre le comportement des systèmes d'assainissement en prenant en compte les paramètres météorologiques et prévenir ainsi les inondations. Avec la réalimentation des nappes phréatiques ou la réutilisation des eaux usées pour de l'arrosage, nous développons des solutions circulaires pour garantir de l'eau en qualité et en quantité constantes, notamment en cas de sécheresse.

Des solutions durables pour diminuer les émissions de gaz effet de serre

L'enjeu énergétique est fort dans nos métiers. Pour limiter l'impact de ce coût économique et écologique, nous travaillons sur la performance énergétique des installations ou sur des installations à énergie positive, dites « carboneutres ». Pour aller plus loin, nous développons des solutions pour produire des énergies renouvelables, notamment du biogaz, à partir des sous-produits des stations d'épuration.

Vous apporter des solutions différentes et innovantes, porteuses d'efficacité ou créatrices de nouveaux services, c'est ainsi que nous concevons notre rôle de partenaire.



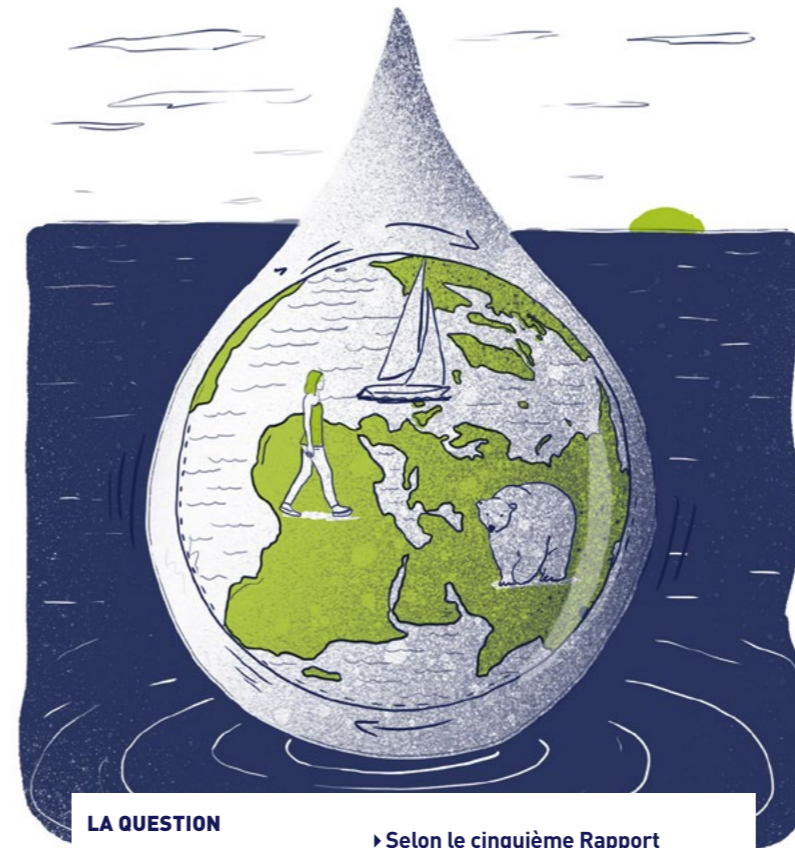
AGENDA

10 AU 12 JUIN, DIJON

Assises nationales de la biodiversité. SUEZ environnement sera présent. Retrouvez le détail du programme sur www.assises-biodiversite.com.

10 JUIN 2015, BORDEAUX

Inauguration du Centre VISIO, centre de pilotage intelligent pour la région bordelaise.



LA QUESTION

Quels sont les impacts du changement climatique sur la ressource en eau ?

Comment éviter les conflits d'usage entre les besoins agricoles, industriels et domestiques ? En les anticipant, d'abord : les technologies SMART contribuent à la maîtrise des inondations en intégrant une prévision des pluies. En réagissant, ensuite : la réalimentation des nappes phréatiques permet de rétablir la capacité de la ressource, comme l'illustre le projet Aquarenova à Hyères-les-Palmiers (www.aquarenova.fr).

Selon le cinquième Rapport d'évaluation du GIEC, la plupart des changements observés depuis les années 1950 sont sans précédent :

l'atmosphère et les océans se réchauffent, les glaces fondent, et le niveau de la mer augmente. Les conséquences ? Plus d'eau en hiver, moins en été et une intensification des événements climatiques extrêmes... La France, bien que préservée, connaîtra néanmoins un stress hydrique élevé dans certaines régions.

LE CHIFFRE

98

C'EST, EN CENTIMÈTRES, LA HAUSSE POSSIBLE DU NIVEAU DES MERS D'ICI À 2100. DEPUIS LA FIN DU XIX^E SIÈCLE, LES OCÉANS SE SONT ÉLEVÉS DE 19 CM.

[Synthèse du 5^e Rapport du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), publiée le 2 novembre 2014.]



Toute l'info sur un même site

► **Goutdeleau.com** a rejoint le site internet www.tout-sur-mon-eau.fr de SUEZ environnement. L'internaute goûteur d'eau peut accéder aux résultats des dégustations des dix-sept Observatoires du goût de l'eau, y saisir facilement ses propres remarques, accéder à l'historique de ses observations, etc. Véritables sentinelles, les usagers volontaires contribuent, par leurs observations, à l'amélioration de la qualité gustative de l'eau du robinet. Rendez-vous sur www.tout-sur-mon-eau.fr

PRATIQUE
L'eau à la loupe

► www.eaufrance.fr, site public d'information sur l'eau, s'enrichit d'un outil cartographique : CartOgraph, qui permet de visualiser, sous forme de cartes, graphiques et tableaux, des données de synthèse sur l'eau. Destiné, notamment, à éclairer les politiques publiques, il présente des données sur une vingtaine de thèmes : qualité des milieux, prix de l'eau potable, niveau des nappes, avancement de l'élaboration des structures de gestion de l'eau... Rendez-vous sur www.cartograph.eaufrance.fr



LE TWEET

François Lasserre
@f_lasserre

Suivre

@Opie_insectes lauréat du programme Agir pour la ressource en eau ! @Lyonnaise_eaux #ADNenvironnemental @graine_idf

LE MOT

Stress hydrique

► On dit d'une région ou d'un pays qu'il est en situation de stress hydrique lorsque ses disponibilités en eau par an et par habitant sont inférieures à 1 700 m³. Au-dessous de 1 000 m³ par an et par habitant, on parle de pénurie d'eau. La France, comme l'Allemagne, la Chine, la Turquie ou le Mexique, est considérée comme bien pourvue puisqu'elle se situe dans la fourchette de 2 000 à 5 000 m³ par an et par habitant.



Et si l'arrosage devenait intelligent partout dans la ville ?

3 atouts pour votre territoire

1. Préservation de la ressource en eau.

En adaptant l'arrosage au plus juste des besoins, la collectivité réalise des économies d'eau de 20 à 30 % (hors fuite).

2. Plus économique.

L'arrosage intelligent offre les mêmes avantages que ceux des systèmes industriels, tout en étant dix fois moins cher.

3. Multiplication des petits espaces verts.

Ce nouveau système permet aux collectivités de rendre leur ville plus attractive en remettant la nature au cœur de l'aménagement.

Potager du roi, à Versailles... Le 14 juillet 2014, SUEZ environnement testait, sur un carré de courges, un tout nouveau système d'arrosage, plus intelligent. Grâce à lui, terminés les arrosages intempestifs. Après avoir mesuré l'humidité du sol grâce à une sonde enterrée et après avoir consulté la météo, le système analyse les données afin de programmer automatiquement l'arrosage adéquat, à la goutte près. Un vrai plus, qui a fait la différence : ce système stoppe l'eau en cas de pluie prévue, les autres continuant à arroser la parcelle...

► Plateforme Web dédiée

Préserver la ressource, informer en temps réel... Telles sont les caractéristiques de ce procédé d'arrosage intelligent. Toutes les informations – prévisions météorologiques, eau consommée... – sont accessibles depuis une plateforme Web dédiée aux clients et offrent une vision complète du système ainsi qu'un pilotage à distance. Si, après calcul des quantités consommées, une anomalie est détectée (fuite, système bouché...), une alerte est aussitôt envoyée, le service interrompu, et une intervention est immédiatement programmée.

► Une solution alternative aux offres actuelles

Ce procédé d'arrosage est une solution alternative aux offres actuelles : les systèmes industriels destinés aux grands espaces verts, pilotables à distance mais très coûteux, et les programmeurs décentralisés autonomes, économiques mais non pilotables. En offrant un service innovant, SUEZ environnement permet aux collectivités une gestion économe de leurs petits espaces verts.



Paul Chabert d'Hières,
direction de l'ingénierie environnementale
Eau France de SUEZ environnement.

"De plus en plus, les collectivités souhaitent multiplier les espaces verts, comme en témoignent les conventions de végétalisation de l'espace public par les habitants. L'arrosage intelligent est une réponse économique et fiable à ce nouveau besoin."

Réseaux : prêts pour l'amélioration du rendement ?

► Depuis fin 2013, les réseaux d'eau potable doivent satisfaire aux exigences de rendement fixées par la loi. L'objectif : préserver la ressource en eau, qui constitue un enjeu environnemental et économique prioritaire, en réduisant notamment les fuites, souvent la première cause de gaspillage.

Chaque année, un quart de la production d'eau potable s'égaré dans la nature en raison des fuites ou d'incidents sur le réseau. Par endroits, ces pertes peuvent atteindre 40 %. La vétusté en est en partie responsable : plus de la moitié du réseau d'eau potable a été construit avant 1975, et certains matériaux, comme le PVC collé, présentent un vieillissement accéléré. Les pertes en eau proviennent aussi bien des canalisations que des branchements, et jusqu'aux compteurs des usagers. Dans tous les cas, les facteurs de fuite sont multiples : conditions de pose, nature du terrain, qualité de l'eau, matériau utilisé, environnement du réseau, etc. ●●●



CHIFFRES CLÉS

► **Entre 150 000 et 500 000 euros, c'est le coût de remplacement d'un kilomètre de canalisation en ville selon le diamètre, la nature de la chaussée, etc.**

► **De 1,5 à 2 milliards d'euros par an, c'est, au total, ce que devraient investir les collectivités locales pour le renouvellement des réseaux, soit plus du double du rythme actuel.**

●●● La proportion de pertes dépend aussi beaucoup de la densité des collectivités : elles sont plus élevées en zone rurale, où la longueur des réseaux rapportée au nombre d'abonnés est plus importante que dans les villes. Un rendement de 75%* y est considéré comme satisfaisant.

► **L'optimisation des performances du réseau constitue un véritable gisement de ressources en eau**

L'objectif fixé par le Grenelle 2 de l'Environnement est d'atteindre en moyenne nationale un taux de pertes de 15 %, ce qui permettrait d'économiser 600 millions de mètres cubes par an. L'optimisation des performances du réseau constitue donc un véritable gisement de ressources en eau. Pour y parvenir, le législateur a introduit deux nouvelles obligations pour les services publics : réaliser des descriptifs détaillés des réseaux afin de connaître ce patrimoine, mesurer les rendements et, pour les moins performants, mettre en place un plan d'action.

Le décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 fixe pour chaque service, principalement en fonction de la densité de population, un niveau de rendement minimal compris entre 65 %, en zone rurale, et 85 %, en zone urbaine dense. Lorsque le rendement se révèle inférieur au seuil fixé, un plan d'action doit être établi avant la fin du second exercice qui suit le constat. Enfin, en l'absence, dans les délais prescrits, du descriptif ou du plan d'action, et lorsque le rendement est inférieur au seuil exigé, le décret prévoit un doublement de la redevance à l'Agence de l'eau.

► **La puissance des outils numériques au service de la performance**

La définition d'une stratégie pluriannuelle d'entretien et de renouvellement, reposant sur une connaissance approfondie du patrimoine, s'avère donc aujourd'hui indispensable au maintien de la qualité du réseau et à la préservation de la ressource. La programmation des investissements produit aussi des effets vertueux sur la maîtrise des prix des services à long terme. En évitant les actions curatives décidées par à-coups dans l'urgence, elle réduit les risques d'endettement des services et d'augmentation de la facture d'eau pour l'usager. Enfin, l'entretien et le renouvellement programmé du réseau garantissent la continuité du service. Réduire les fuites d'eau, c'est réduire d'autant les interventions non programmées sur la voirie, qui coûtent cher et gênent la circulation. SUEZ environnement accompagne les collectivités, du diagnostic précis du rendement des réseaux jusqu'au plan d'action, qui combine le plus souvent des démarches préventives et curatives. Le choix des technologies de pointe permet aujourd'hui d'optimiser l'exploitation du service de l'eau sur un territoire. Avec Aquadvanced™, par exemple, SUEZ environnement propose une solution innovante pour améliorer la performance des réseaux d'eau potable en temps réel. L'outil modulaire Aquadvanced hydraulique® optimise en effet l'ensemble des indicateurs (débit, pression) grâce à des capteurs de surveillance du réseau. La gestion des événements détectés (fuite, rupture de canalisation...) en est ainsi accélérée.

* Le rendement d'un réseau d'eau est le ratio entre le volume consommé autorisé et le volume d'eau livré au réseau.



Jean-François Renard, direction technique Eau France de SUEZ environnement

"Partenaire sur le long terme des collectivités, SUEZ environnement développe depuis plusieurs années des technologies avancées, qui améliorent non seulement l'accès à la connaissance du patrimoine des réseaux, mais aussi le développement d'une gestion dynamique et intelligente."



► **Les cahiers** Pour aller plus loin, découvrez tous les produits et services proposés par SUEZ environnement pour vous accompagner dans la gestion intelligente des réseaux.

Le réseau d'eau potable en France, c'est :



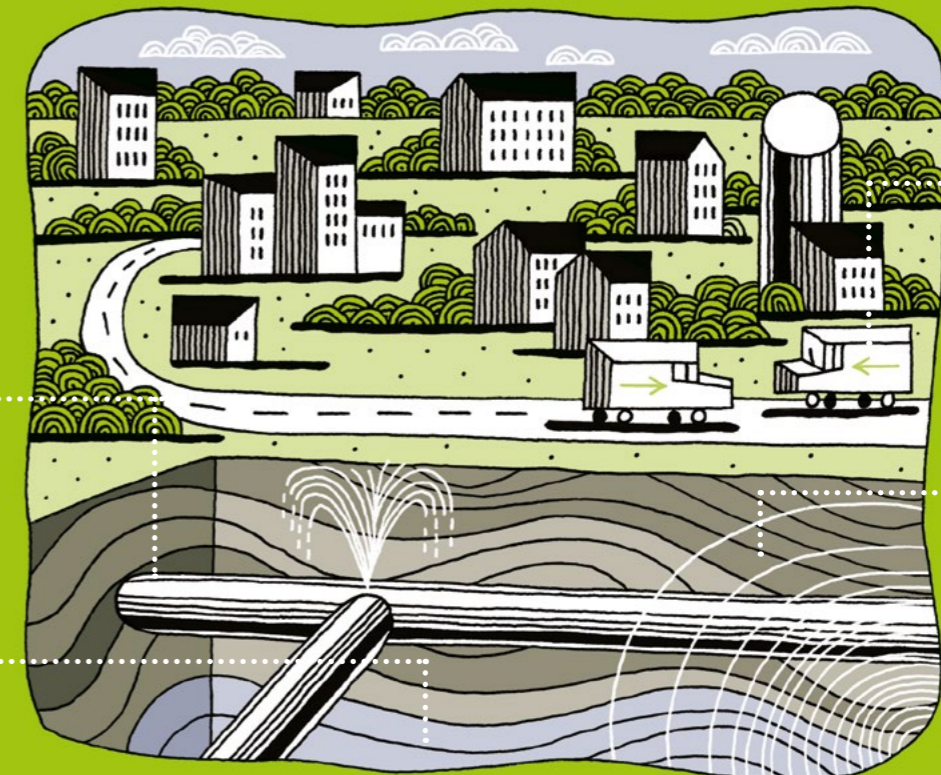
6 MILLIARDS DE M³
D'EAU DISTRIBUÉE CHAQUE ANNÉE, SOIT ENVIRON 100 M³ PAR HABITANT.

950 000 KM
ENVIRON DE CANALISATIONS, SOIT PRÈS DE 25 FOIS LE TOUR DE LA TERRE, AVEC UN ÂGE MOYEN DE L'ORDRE DE 40 ANS.

25 %
DE FUITES EN MOYENNE, SOIT 1 MILLIARD DE MÈTRES CUBES D'EAU PERDUS, SOIT LE SIXIÈME DU PRÉLÈVEMENT ANNUEL POUR LA PRODUCTION D'EAU POTABLE.

Source : ministère de l'Écologie, du développement durable et de l'Énergie

Paramètres intervenant sur l'état du réseau



RÉSEAU

État, âge, matériau des canalisations et des branchements, conditions de pose

EAU

Température, qualité de l'eau distribuée, pression, composition

CONDITIONS EXTÉRIEURES
Climat, trafic, outier

SOL
Mouvements de terrain liés aux variations de température, nature du sol, mouvements de nappe

Tour de France des actions en faveur de la ressource en eau



Chamonix (74)



Néo, pour maintenir un service de proximité

Depuis le 15 septembre 2014, plus de six cents usagers de l'eau ont été accueillis dans l'agence de Chamonix par des conseillers de clientèle situés à près de 200 kilomètres de là, à Bourgoin-Jallieu! En effet, Néo est une solution mobile dotée d'un écran à hauteur des yeux, d'un micro, d'une caméra embarquée, d'une imprimante-scanner et de roues, pour se déplacer. Connectés à distance via cet avatar, les téléconseillers peuvent répondre immédiatement aux demandes et interagir facilement avec les clients. Une solution idéale pour les communes rurales qui souhaitent conserver des services de proximité avec leurs habitants.



France

Des compteurs télérelevés pour le logement social

Le contexte L'association Coallia agit, depuis plus de cinquante ans, pour l'insertion des publics fragilisés, sous la forme d'hébergement, d'accompagnement social et d'accueil en établissement médicalisé. Elle gère actuellement près de 20 000 lits en France et désire, entre autres, responsabiliser les résidents sur leur consommation d'eau.

La solution Dix mille logements du parc géré par Coallia vont être équipés d'un compteur d'eau télérelevé, aux termes d'un contrat conclu avec l'activité Smart Building de SUEZ environnement. L'association pourra désormais facturer ses locataires au réel et ne plus prendre à sa charge leurs surconsommations. Les locataires seront, eux, mieux sensibilisés à la maîtrise de leurs charges puisqu'ils paieront ce qu'ils consommeront réellement.



www.ocea-smart-building.fr

DÉBUT D'UN PARTENARIAT DE LONG TERME

Ce contrat de dix ans pose les bases d'un véritable partenariat avec l'association Coallia. Des discussions sont en cours pour la mise en place d'un outil informatique qui croise des données immobilières, environnementales, économiques, etc.



Dijon (21)

« Eau verte », pour réduire la pression sur la ressource en eau

Le contexte Inauguré en septembre 2012, le tramway de Dijon a soulevé une question de taille lors de la conception du projet, quelques années auparavant : comment arriver à arroser les pelouses et les arbres qui embellissent les 15 kilomètres de son parcours sans utiliser une seule goutte d'eau potable? Quelle ressource pour ce réseau d'arrosage?

La solution Le Grand Dijon et SUEZ environnement ont décidé de récupérer les eaux issues du drainage d'un parking du centre-ville, qui aboutissaient jusqu'alors à l'égout. Grâce à ce procédé, nommé « Eau verte », l'eau sert également au lavage des quais, de la voirie, des bus et des rames du tramway; elle alimente également les canaux d'irrigation du jardin de l'Arquebuse. De quoi permettre au Grand Dijon d'économiser près de 100 000 m³ d'eau potable par an.

UN INTÉRÊT PATRIMONIAL

Ce projet redonne vie à deux réservoirs du XIX^e siècle (Darcy et Montmuzard), inutilisés depuis vingt ans et remis en service pour stocker respectivement 2 300 et 3 200 m³ d'eau. Ces réservoirs avaient été conçus en 1840 par Henry Darcy, pour alimenter Dijon en eau potable, assainir le Suzon et donner des moyens à la ville de lutter contre les incendies...



Calais (62)

Des technologies intelligentes pour préserver la ressource

La ville de Calais a attribué, en début d'année, le contrat de délégation de service public de l'eau potable à SUEZ environnement, pour une durée de douze ans. C'est la technologie Aquadvanced™, développée par SUEZ environnement, qui permettra de surveiller le réseau en temps réel afin d'identifier les éventuelles anomalies et d'y remédier au plus vite. Grâce à la télérelève de leur compteur, les Calaisiens pourront suivre, via internet, leur consommation en temps réel et mieux maîtriser leur facture.



Versailles (78) et Saint-Cloud (92)

Une eau plus douce grâce à la décarbonatation

Le syndicat mixte pour la gestion du service des eaux de Versailles et Saint-Cloud a renouvelé sa confiance à SUEZ environnement pour la gestion de son service public d'eau potable pour vingt-deux des communes qu'il représente (soit près de 400 000 habitants desservis). Ce contrat prévoit de mettre en place, dès 2017, un procédé de décarbonatation collective afin de limiter les gênes et surcoûts liés au calcaire et de proposer une eau plus douce. D'autre part, le centre de pilotage Aqua 360 offrira une vision en temps réel du service de l'eau sur ce territoire (fonctionnement des usines et du réseau, relation avec les usagers...). Grâce aux données transmises par les 500 capteurs de fuites installés sur le réseau de distribution, ce centre de supervision permettra d'identifier d'éventuelles anomalies et de réagir immédiatement.



Découvrez la page pour informer les clients en difficultés de paiement sur notre site internet « Tout sur mon eau » :
www.lyonnaise-des-eaux.fr/fiche/3083/ge-er-une-difficul-e-de-paiement

Comment accompagner les clients qui connaissent des difficultés de paiement ?

L'enjeu :
garantir l'accès à l'eau pour tous grâce aux dispositifs de solidarité.



Comment agir au cœur des territoires ?

- **En développant** un réseau de correspondants solidarité locaux. Ils font l'interface entre les équipes clientèle et les acteurs sociaux (CCAS, PIMMS, Fonds de solidarité pour le logement...) et sont en lien direct avec les interlocuteurs des CCAS pour alerter, échanger et trouver conjointement des solutions sur mesure.
- **En renforçant** les partenariats avec les acteurs sociaux pour mettre en œuvre des actions préventives et curatives.
- **En formant** les chargés de clientèle et les agents de terrain à un meilleur accompagnement des clients vulnérables.

Comment se rapprocher des clients fragiles ?

En complément des partenariats locaux et dans la continuité des dispositifs existants comme le Fonds de solidarité pour le logement, SUEZ environnement a signé, fin 2014, un partenariat avec l'Union nationale des Points information médiation multi-services (PIMMS). Dans les accueils PIMMS implantés à travers toute la France, des médiateurs professionnels :

- **accompagnent** les usagers à une meilleure compréhension des services publics,
- **assurent** une activité de sensibilisation,
- **interviennent** en cas de situation sociale difficile.

Quelles sont les solutions concrètes en cas d'urgence ?

- **Le Fonds de solidarité pour le logement.** SUEZ environnement, en lien avec les conseils généraux, s'engage à abandonner une partie des créances en faveur des plus démunis : entre 2011 et 2014, cela a représenté 1,9 million d'euros.
- **Les facilités de paiement** (échéanciers).
- **Les Chèques-Eau, dans certains contrats.** Pour ceux qui ne peuvent bénéficier du Fonds de solidarité pour le logement mais connaissent également des difficultés, ils offrent une aide ponctuelle pour diminuer la facture.

Comment s'engager aujourd'hui et demain ?

- **En travaillant en partenariat** avec l'ensemble des acteurs institutionnels de l'eau (FP2E*, FNCCR**, Association des maires de France) et des acteurs associatifs pour un recouvrement responsable.
- **En développant l'innovation** au sein de SUEZ environnement, notamment dans notre centre de recherche le Lyre : création d'outils de diagnostic et de cartographie de la précarité hydrique pour adapter les actions d'accompagnement, nouveaux services et technologies pour l'observation et la maîtrise des consommations, etc.

* Fédération professionnelle des entreprises de l'eau.
** Fédération nationale des collectivités concédantes et régies.



Bénédicte Weber,
centre communal d'action sociale (CCAS) d'Étampes (91)

« Le travail que nous réalisons en partenariat avec la Société des Eaux de l'Essonne, une entreprise du groupe SUEZ environnement, est essentiel pour trouver une solution conjointe afin que les impayés d'eau n'augmentent pas et puissent être résorbés. Pour cela, nous bénéficions d'un contact privilégié

avec un correspondant dédié. Nous informons des demandes d'aides financières instruites, et la procédure de coupure est ainsi suspendue, le temps qu'une décision soit prise par la commission sociale. Cela nous permet une interaction rapide et efficace afin de trouver la solution la plus adaptée. »



« C'est ensemble que les solutions peuvent être trouvées »

LE TÉMOIGNAGE DE LIONEL COUVELARD,

chef d'agence commerciale particuliers (région Nord, Grand Ouest et Yvelines), responsable du pôle Accès à l'eau à Dunkerque.



► Écoute et proximité

Pour mieux répondre aux attentes de tous ses clients, SUEZ environnement a créé, à Dunkerque, un service spécifique : le pôle Accès à l'eau, que Lionel Couvelard dirige depuis 2009. Son action ? Être au plus proche des clients fragiles. Comment ? En affectant une équipe de deux salariés au suivi social individualisé des clients en difficulté. L'objectif est de connaître et de comprendre leur situation, et de trouver conjointement avec les référents sociaux de la commune des solutions adaptées.

Son parcours

► Diplômé de l'École supérieure de commerce Le Havre-Caen, Lionel Couvelard rejoint l'entreprise en 2001 en tant que responsable comptable des Eaux du Nord. C'est en 2009 qu'il devient chef d'agence commerciale à Dunkerque et responsable du pôle Accès à l'eau.

► Un travail d'équipe collaboratif

Le pôle travaille en collaboration étroite avec les centres communaux d'action sociale (CCAS) – dont il est l'interlocuteur privilégié –, mais aussi avec le conseil général pour la gestion des dossiers de Fonds de solidarité pour le logement (FSL) et la Banque de France pour les dossiers de surendettement. « C'est ensemble que les solutions peuvent être trouvées, comme en témoigne le renouvellement des conventions signées avec ces acteurs sociaux », explique Lionel Couvelard.

► Mieux informer

Trouver des solutions rapides et sur mesure est important et sensibiliser aux économies d'eau est essentiel. « Nous organisons donc des réunions d'information qui nous permettent de rencontrer et d'informer ces familles en difficulté », précise Lionel Couvelard. Mais le pôle Accès à l'eau va encore plus loin en formant les référents sociaux à la lecture des factures d'eau, au traitement des dossiers de surconsommation ou aux procédures de recouvrement.

« Toutes les actions menées soulignent notre investissement sur le territoire avec un seul et même objectif : mettre tout en œuvre pour garantir l'accès à l'eau pour tous. »

**FOCUS TECHNIQUES,
EXEMPLES DE DÉPLOIEMENT,
SCHÉMAS EXPLICATIFS...**

avec
**LES CAHIERS
EAUSERVICES,**



**découvrez les enjeux
et toutes les solutions
proposées par
SUEZ environnement
pour vous
accompagner
dans l'amélioration
de la performance
des réseaux
d'eau potable**

**commandez les cahiers en vous adressant à
contact-eauservices@lyonnaise-des-eaux.fr**