

## Séminaire REUT

26 septembre 2024 | Centre de Congrès les Atlantes, Les Sables d'Olonne

# La REUT au service de l'eau potable en France et à l'étranger

## Partages d'expériences et enseignements



Avec le soutien financier de :



26  
SEPT  
2024



## La REUT au service de l'eau potable en France et à l'étranger

Partages d'expériences et enseignements

Centre de Congrès les Atlantes  
Les Sables d'Olonne

### ● Séquence 4 : Acceptabilité, acceptation et acceptologie de projets REUT

# Exemple de Southern water en Grande-Bretagne : La médiation scientifique pour faciliter l'acceptation des projets

Nom : Varsha Wylie

Organisation : Southern Water Services, Grande Bretagne

E-mail : [Varsha.Wylie@southernwater.co.uk](mailto:Varsha.Wylie@southernwater.co.uk)

26  
SEPT  
2024



## La REUT au service de l'eau potable en France et à l'étranger

Partages d'expériences et enseignements

Centre de Congrès les Atlantes  
Les Sables d'Olonne

### ● **Ordre du jour**

- La médiation scientifique de 2019 à aujourd'hui
- Leçons tirées des expériences mondiales
- Questions ?

26  
SEPT  
2024



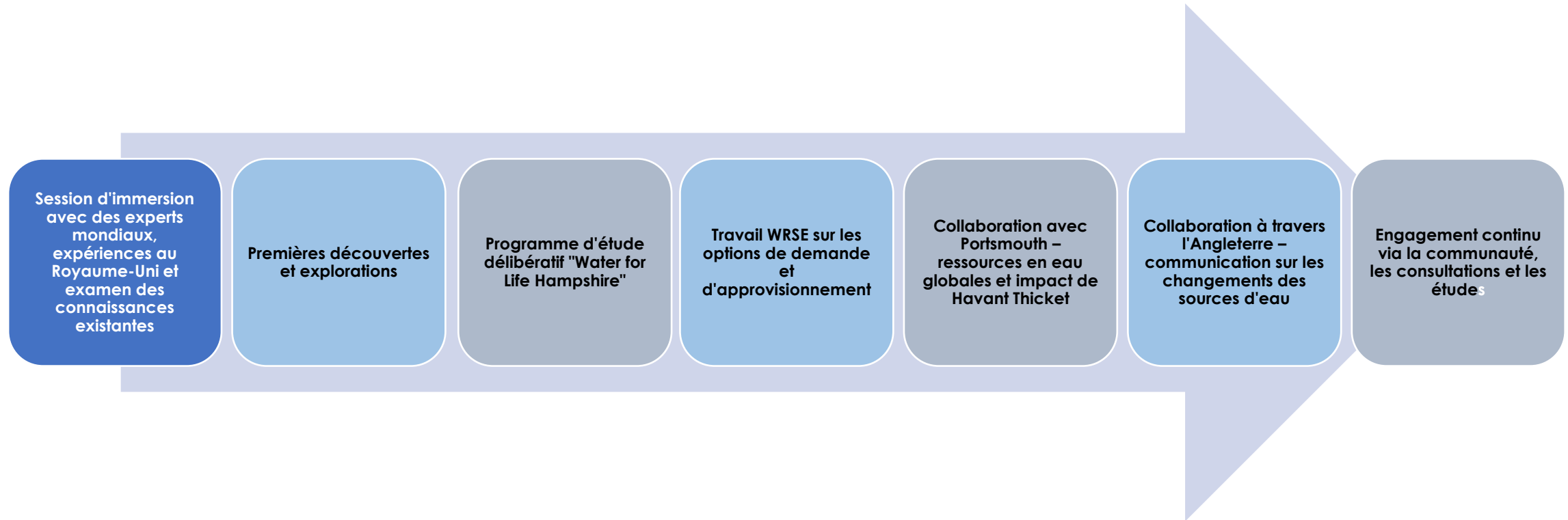
## La REUT au service de l'eau potable en France et à l'étranger

Partages d'expériences et enseignements

*Centre de Congrès les Atlantides  
Les Sables d'Olonne*

- La médiation scientifique

# Principales étapes de compréhension et d'engagement des clients



# Une planification solide a permis un programme d'engagement intégré

1

Prendre le temps d'écouter les autres d'abord – puis planifier

2

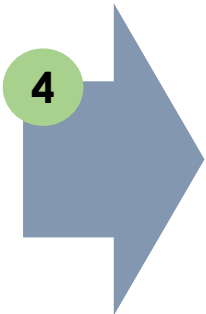
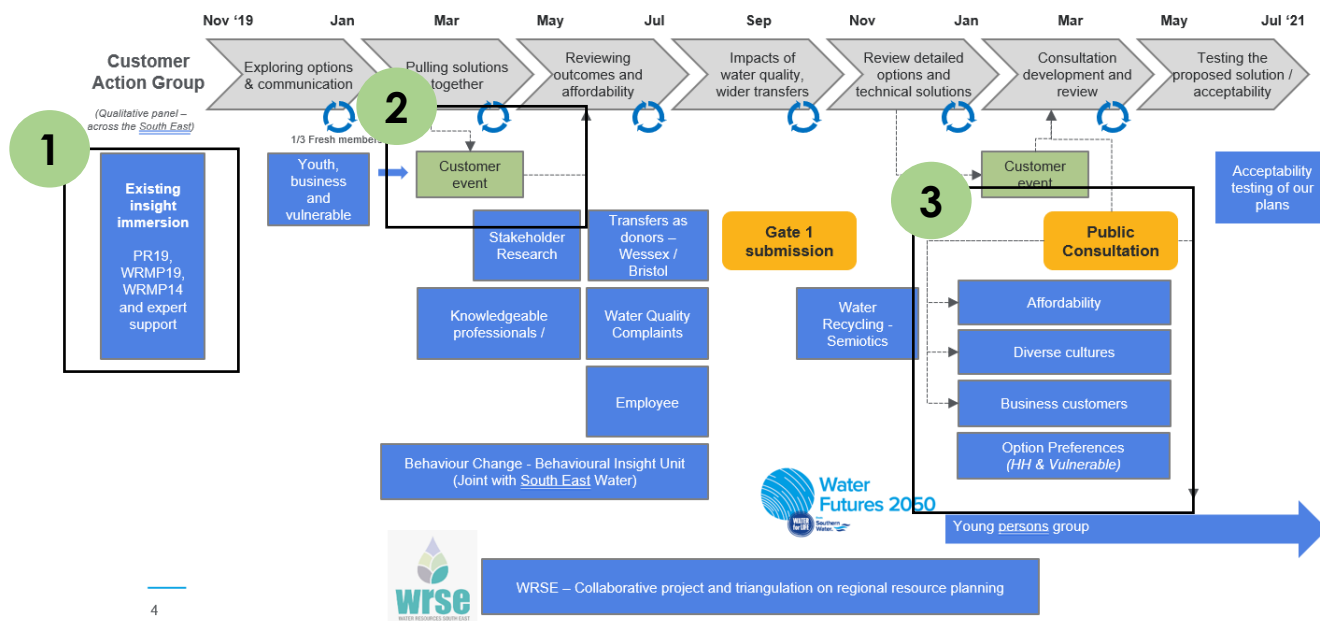
Faire intervenir des clients informés pour dialoguer avec les équipes techniques

3

Réfléchir aux comparaisons entre les audiences – notamment entre une consultation et une étude représentative

4

Cela ne s'arrête pas à un programme réglementaire – l'engagement est continu



# 7 Nous avons travaillé aux côtés des clients pour comprendre les défis...

L'eau est perçue comme abondante et est devenue invisible. Seuls 4% considèrent la pénurie d'eau comme un défi actuel

Le défi de la pénurie d'eau n'est pas compris. Une fois connu, les clients veulent s'impliquer.

"Il pleut toujours"

"Nous vivons sur une île"

J'ouvre mon robinet et l'eau est là"

L'eau est 'bonne'



Humain

Naturelle



L'eau est 'mauvaise'



## Nous nous sommes associés à d'autres compagnies des eaux pour comprendre les différences...

Plus de **120 rapports** ont été examinés et résumés

Engagement supplémentaire auprès de plus de **2 700 foyers et entreprises**



Les consommateurs pensent que le recyclage est la bonne solution à long terme pour une source d'eau durable et fiable pour l'avenir.

*"Le recyclage de l'eau semble être la méthode correcte et la meilleure. Utiliser d'abord ce que nous avons, le recyclage est un mode de vie [Consommateur foyer]"*



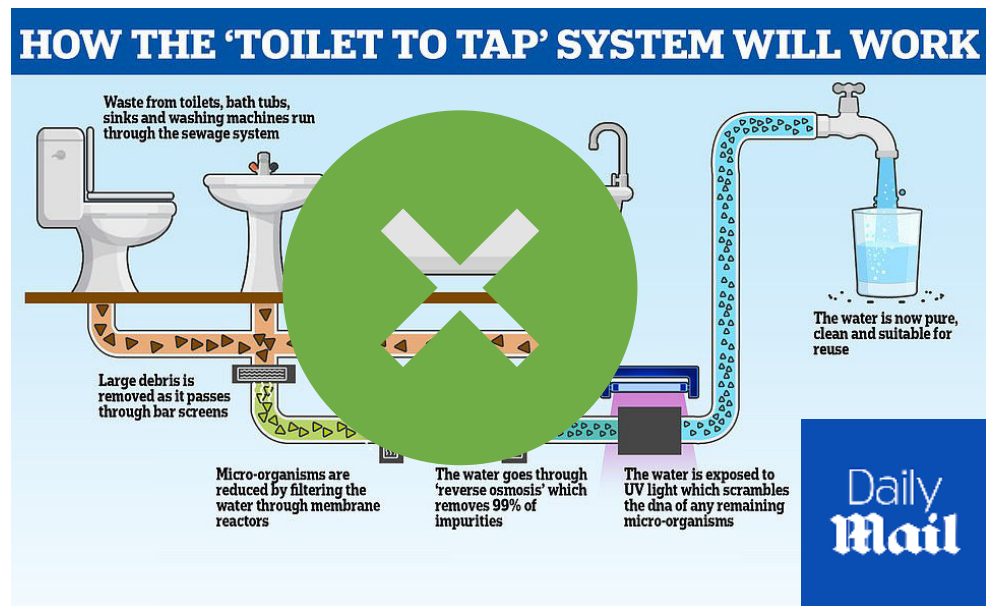


# Nous sommes partis de l'existant...

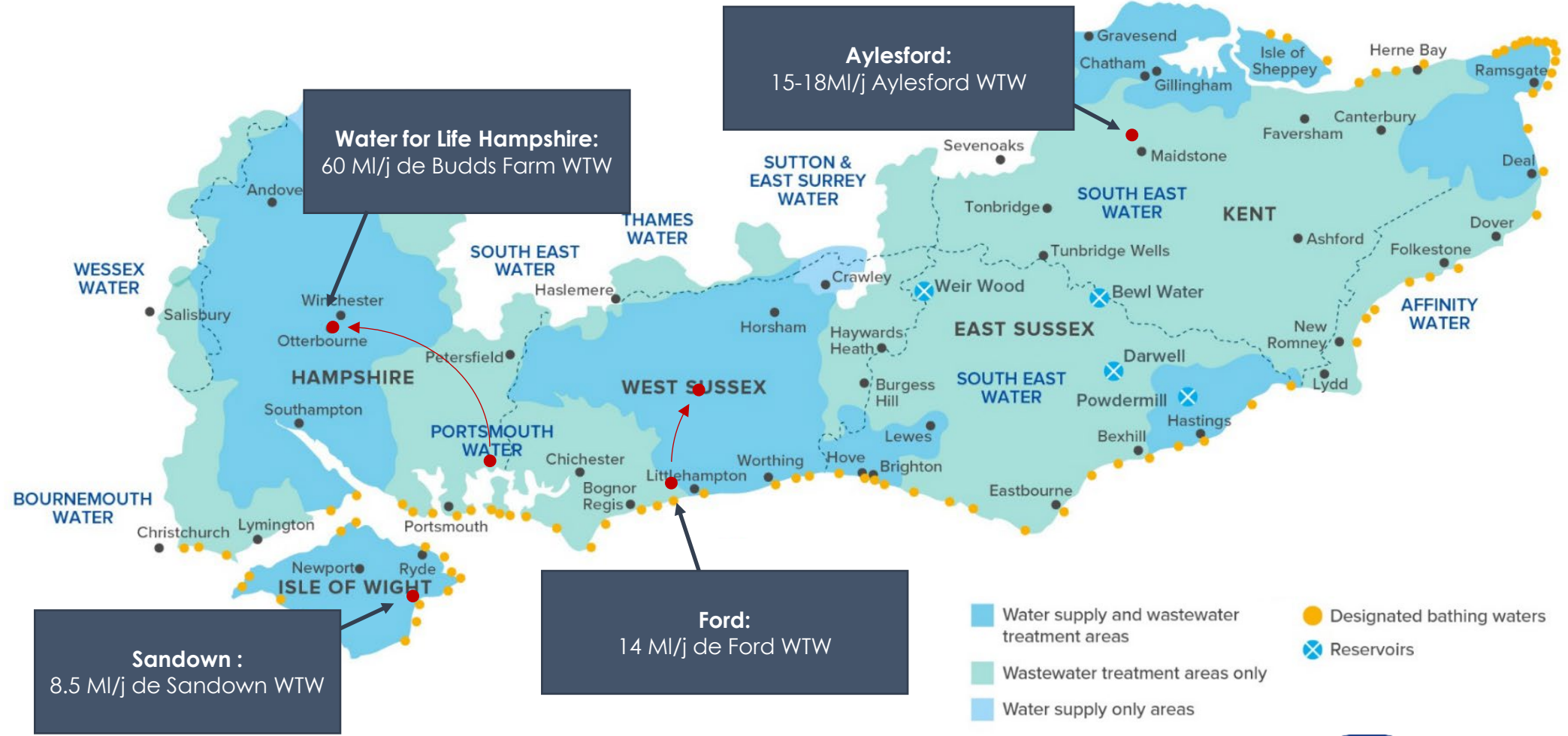
C'est le langage et la terminologie qui constituent le plus grand obstacle. Nous devons commencer au sein de l'industrie - y compris les employés, les experts et les parties prenantes.



C'est le moment de commencer l'engagement des parties prenantes



# Nos projets REUT

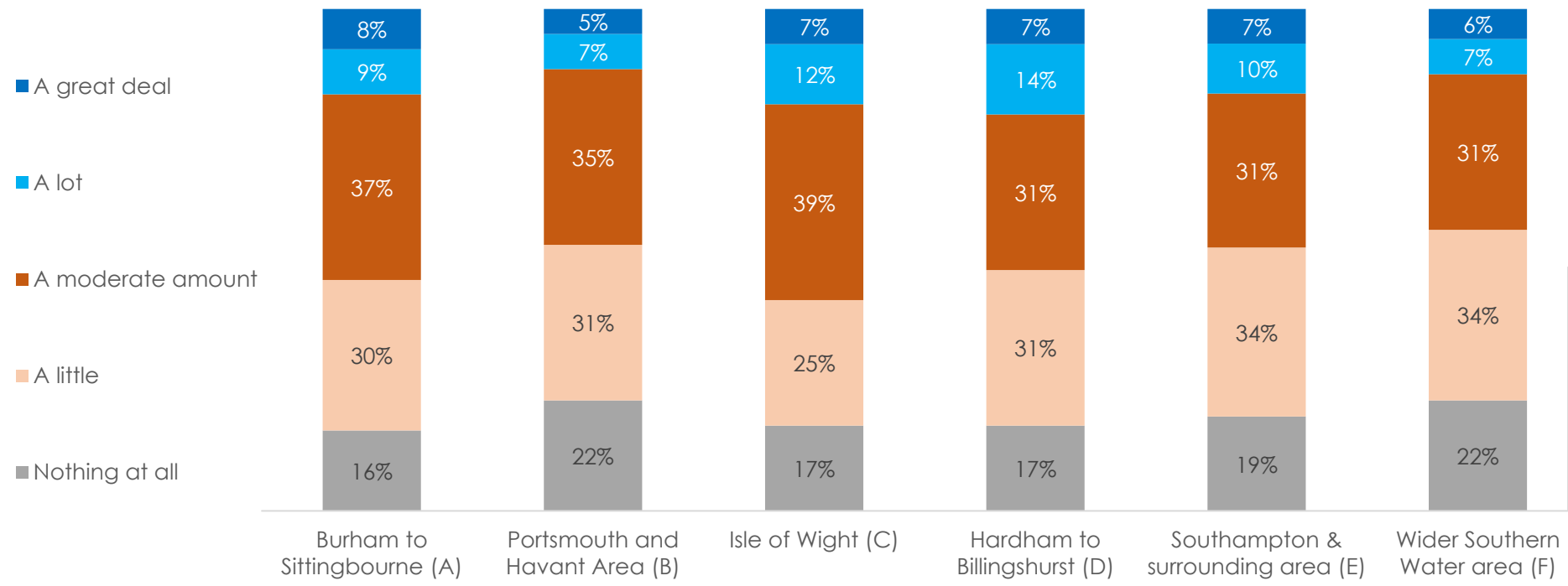


# Connaissance du recyclage de l'eau

## En général, dans quelle mesure estimez-vous connaître le recyclage de l'eau ?

Le resultat: Burham à Sittingbourne (273), Zone de Portsmouth et Havant (293), Île de Wight (296), Hardham à Billingshurst (252), Southampton et environs (258), Zone plus étendue de Southern Water (553)

**Les boites en bleu (un grand nombre):** 17%      12%      19%      21%      17%      13%



Peu de clients déclarent en savoir 'énormément' ou 'beaucoup'

Les personnes de 18 à 34 ans disent en savoir beaucoup plus sur le sujet que celles de 65 ans et plus

# Comment expliquer la science à nos clients de façon simple

- **Tester** un **essai pilote** pour **mieux communiquer** avec les habitants et les partenaires locaux.
- **Utiliser** des **informations scientifiques** pour **expliquer les risques sanitaires** de l'eau recyclée à nos clients et partenaires.
- **Organiser** des **visites** régulières du projet pilote de réutilisation des eaux usées traitées (REUT) et de la station d'épuration de Budds Farm. Cela aidera nos clients à mieux comprendre et à **avoir confiance** dans nos procédés.
- **Montrer** que **l'eau recyclée est sûre**, car la santé des rivières et cours d'eau est importante pour les gens, surtout après les récents articles dans les médias. C'est crucial car notre projet REUT va toucher un réservoir d'eau.
- **Créer un modèle** pour **étudier la qualité** de l'eau du réservoir **après le mélange** de l'eau recyclée avec l'eau souterraine.



# Pourquoi est-il si difficile de gagner la confiance du public ?

- **Des actions passées**, même après avoir fait amende honorable, qui entachent la confiance et freinent le projet.
- **Investissements inadéquats** : Infrastructures d'eau et d'assainissement insuffisantes entraînant des interruptions fréquentes.
- **Endettement problématique** : Dette de 14 milliards £ et difficulté à assurer le service de la dette.
- **Défis de financement** : Évaluation technologique et engagement client non considérés comme des investissements dans le cadre du financement de l'industrie de l'eau.

[Thames Water in urgent funding talks amid fears of collapse - BBC News](#)  
[Windermere sewage spills targeted in £800m investment - BBC News](#)  
[Southern Water: Campaigners protest against sewage leaks - BBC News](#)

The image shows three screenshots of the BBC News website. The top screenshot is the homepage with the 'NEWS' section highlighted in red. The middle screenshot shows an article titled 'Thames Water in urgent funding talks amid fears of collapse' with a photo of a worker in an orange safety vest. The bottom screenshot shows an article titled 'Southern Water: Campaigners protest against sewage leaks' with a photo of a group of people protesting with signs. A third article, 'Windermere sewage spills targeted in £800m investment', is partially visible at the bottom right with a photo of a lake and mountains.

26  
SEPT  
2024



**La REUT au service de l'eau potable en France et à l'étranger**

Partages d'expériences et enseignements

*Centre de Congrès les Atlantes  
Les Sables d'Olonne*

●  
  
Apprendre des expériences  
mondiales

# Partager les connaissances pour une cause commune

L'élaboration d'options stratégiques en matière de ressources à l'échelle nationale a mis en évidence des défis, notamment en ce qui concerne:

- Les laboratoires
- Mécanismes de livraison
- Financement
- Une réglementation en évolution
- Acceptation du public
- Programme



# Enseignements

- **Rigueur technique**
- **Engagement des parties prenantes**
- **Confiance du public**
- **Investissements en infrastructure**

## **En conclusion,**

Bien que les aspects techniques et scientifiques du projet REUT soient maîtrisés, sa réussite à long terme dépendra de notre capacité à renforcer la confiance du public et à assurer les investissements nécessaires dans les infrastructures. Ces éléments seront déterminants pour l'avenir de la gestion durable de l'eau dans notre région.





26  
SEPT  
2024



**La REUT au service de l'eau potable en France et à l'étranger**

Partages d'expériences et enseignements

*Centre de Congrès les Atlantes  
Les Sables d'Olonne*

Merci de votre attention !