

LIVRET 1

Collecte des données et mise
en place d'une démarche
partenariale pour la réalisation
du diagnostic territorial
d'accès à l'eau

FNCCR

20 bd Latour-Maubourg
75007 Paris
www.fnccr.asso.fr

ASTEE

12 rue de l'Industrie
92416 Courbevoie Cedex
www.astee.org

Novembre 2025

Tous droits réservés
Reproduction totale ou partielle interdite
sans autorisation et citation de l'auteur.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	13
PISTES MÉTHODOLOGIQUES	14
1. Le porteur de projet ou l'équipe projet	14
2. Le recensement des informations disponibles	15
3. L'identification des personnes ressources	20
4. Les rencontres avec les acteurs locaux	24
5. La mise en place d'une démarche partenariale	25
6. Les lieux d'intérêts	27
7. Les méthodes d'analyse	30
ANNEXE	41

INTRODUCTION

L'accès aux informations nécessaires à l'élaboration du diagnostic territorial implique, en premier lieu, d'identifier les documents et données qui sont d'ores et déjà disponibles (détenus par le service d'eau lui-même, accessibles facilement sur internet ou sur demande, etc.).

En second lieu, il conviendra d'identifier les acteurs pertinents auprès desquels des informations complémentaires pourront être recueillies, mais également qui pourront prendre part à la démarche afin d'assurer la co-construction de la feuille de route, des mesures adaptées et de leur mise en œuvre future.

L'approche des différents acteurs locaux, en particulier du secteur associatif local, ne se fera donc pas seulement dans un objectif de recueil d'information, mais également dans l'objectif de construire une démarche partenariale et inclusive.

Ce partenariat avec les associations locales permettra de bénéficier d'une veille permanente et d'une remontée d'information régulière, afin d'inscrire le diagnostic dans une dynamique évolutive, en adéquation avec les besoins du territoire et les usages des populations.

PISTES MÉTHODOLOGIQUES

Le présent livret propose des pistes méthodologiques pour la réalisation du diagnostic territorial, inspirées des retours d'expériences des collectivités qui se sont engagées dans cette démarche en 2024.

Chaque territoire pourra se les approprier et les adapter en fonction des moyens dont il dispose et des enjeux locaux. En ce sens, il est important de rappeler que le diagnostic territorial n'est pas un document figé, mais qu'il s'inscrit dans une démarche dynamique et itérative. Le diagnostic territorial ne sera donc pas nécessairement exhaustif dès le départ : ce qui importe étant que la démarche puisse être enrichie et affinée au fil des ans.

En complément du présent livret, le lecteur est invité à lire aussi le [Guide de la Coalition Eau](#), dans lequel il trouvera également des pistes méthodologiques pour la réalisation du diagnostic territorial.

1. Le porteur de projet ou l'équipe projet

Les dispositions relatives à la mise en œuvre des mesures d'amélioration et de préservation de l'accès à l'eau, notamment celles concernant la réalisation du diagnostic territorial, sont inscrites dans le chapitre relatif aux services publics d'eau potable. En conséquence, les collectivités en charge de ces services publics sont placées dans un rôle de « coordination / chef de file » pour piloter et encadrer la réalisation de ce diagnostic.

Le porteur de projet ou l'équipe projet en charge de coordonner cette démarche sera donc vraisemblablement une ou plusieurs personnes travaillant au sein du service public d'eau potable.

Cependant, il est essentiel de souligner que ces nouvelles obligations ne relèvent pas uniquement de la compétence liée à l'eau potable : elles s'étendent également à des domaines tels que les politiques sociales, du logement et de l'aménagement du territoire, des gens du voyage ; la police administrative générale du maire (garant de la salubrité publique), etc.

Il est donc recommandé que la ou les personnes qui travailleront sur la réalisation du diagnostic territorial :

- Soient sensibilisées aux enjeux liés à l'accès à l'eau potable, notamment pour les publics les plus vulnérables ;
- Disposent de solides compétences relationnelles et en animation de réseau, nécessaires pour mobiliser et coordonner les acteurs impliqués (secteur associatif, élus locaux, etc.) ;
- Puissent adopter une approche transversale, intégrant les interactions entre les différentes politiques publiques, afin d'assurer une vision globale et cohérente du diagnostic.

2. Le recensement des informations disponibles

Lorsque le porteur de projet est désigné ou que l'équipe projet est constituée, l'une de leurs premières missions sera d'effectuer un recensement des documents et informations déjà disponibles concernant l'accès à l'eau. Cela inclut les données détenues par le service public d'eau lui-même, ainsi que celles facilement accessibles sur internet ou sur demande.

Ce premier recensement permettra d'établir une base de connaissances, qui servira de point de départ pour les rencontres et les analyses à venir.

◆ EXEMPLES D'INFORMATIONS POUVANT ÊTRE COLLECTÉES

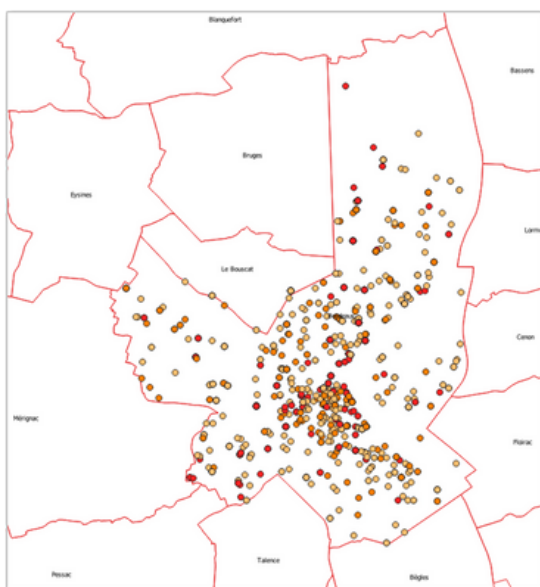
Les informations à collecter peuvent notamment inclure :

- **Stratégie globale :**
 - Documents stratégiques existants, tels que des plans d'actions ou des orientations spécifiques en matière d'accès à l'eau.
 - Politiques locales qui peuvent avoir un impact sur la gestion de l'accès à l'eau.
- **Opérateurs de l'eau :**
 - Liste des opérateurs impliqués dans la gestion, la distribution et l'entretien des infrastructures.
 - Rôles et responsabilités de chaque acteur.
- **Dispositifs d'allocation de l'eau :**
 - Existence de dispositifs spécifiques d'aides pour les publics précaires.
 - Identification des bénéficiaires actuels^[1] et des critères d'attribution.
- **Ingénierie et travaux :**
 - Projets d'infrastructures en cours ou planifiés (réhabilitation, nouvelles installations, etc.).
 - Capacités actuelles du réseau et projets d'amélioration.
- **Technique et distribution :**
 - Documents techniques comme les schémas directeurs ou les schémas de distribution d'eau potable.
 - Données sur les performances du réseau (pertes, rendement, zones critiques).
- **Données SIG et cartographie des points d'eau :**
 - Localisation des points d'eau publics ou collectifs (fontaines, bornes).
 - Propriété et gestion de chaque point d'eau : identifier les collectivités ou entités responsables pour traiter efficacement les questions d'entretien, d'accès et de financement.

[1] La mise à disposition de telles informations doit toutefois rester conforme aux exigences du règlement général sur la protection des données personnelles : elle doit être proportionnée aux buts à atteindre et la conservation des données ne doit pas excéder la durée du diagnostic, avant effacement ou anonymisation. Elle fait l'objet d'une inscription au registre des traitements de l'opérateur du diagnostic, qui devra s'engager à ne pas les transmettre à des tiers, et à informer les personnes en question

- Collecte d'informations auprès des structures partenaires si les données SIG sont détenues ailleurs, ou sur les outils d'open data tels que :
 - Open street map (peut permettre de compléter les données SIG des points d'eau)
 - IGN – cartes topographiques 25000ème / Geoportail
- **Données concernant l'application de l'obligation pour tous les établissements recevant du public (ERP) de plus de 300 personnes de s'équiper en fontaine d'eau potable^[2]** (la liste des ERP peut par exemple être demandée à la commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA).

Depuis le 1er janvier 2022, tous les ERP de plus de 300 personnes ont l'obligation de s'équiper en fontaine d'eau potable. La loi précise que l'établissement doit installer au moins une fontaine dès lors qu'il reçoit plus de 300 personnes par jour (nombre qui englobe l'ensemble des visiteurs, clients ou salariés), puis l'installation d'une fontaine par tranche de 300 personnes supplémentaires.



Le plan ci-contre localise les ERP sur la seule ville de Bordeaux et démontre que le maillage n'est pas anecdotique :

[2] [Loi n°2020-105 du 10 février 2020 \(art. 77\)](#), codifiée à l'article L.541-15-10 du code de l'environnement.

- **Relation avec les usagers et abonnés :**

- Données sur les impayés et le recouvrement.
- Informations de facturation, segmentation des usagers.
- Analyse des plaintes ou signalements liés à l'accès à l'eau.

- **Habitat informel et non raccordé :**

- Localisation des habitats informels (bidonvilles, squats, etc.) et des zones où l'habitat formel n'est pas raccordé au réseau d'eau potable.
- Données sociales/dénombrement et localisation des personnes en situation de précarité en eau.

- **Accueil des gens du voyage :**

- Schémas départementaux d'accueil des gens du voyage.

- **Guides publics :**

- Guides pour le référencement ou l'orientation des publics précaires vers les services essentiels auxquels ils peuvent accéder (exemple : guide de l'urgence sociale, Watizat, Soliguide, etc.)
- Rapport fondation Abbé Pierre (il existe des publications locales élaborées par les délégations locales, le rapport national comporte aussi des informations sur certains territoires).

◆ PLATEFORMES POUR ACCÉDER À DES INFORMATIONS PARTAGÉES

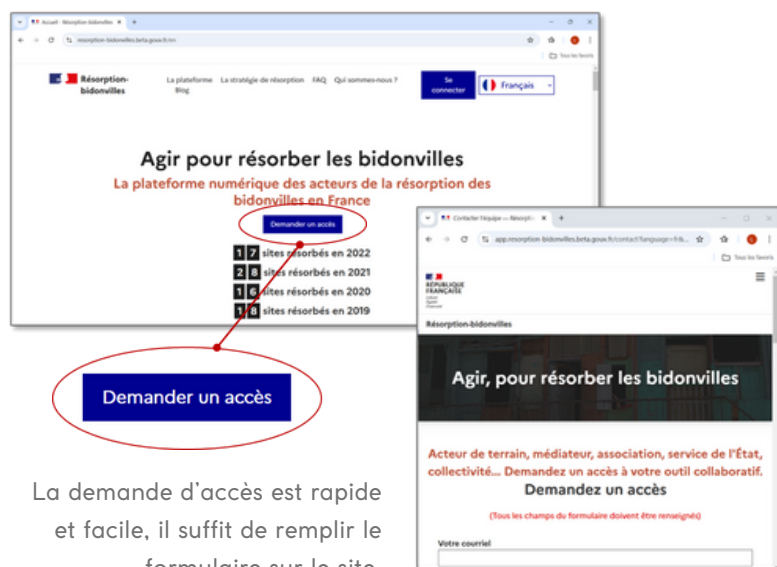
Pour compléter ce recueil d'informations, il existe deux plateformes nationales avec un accès sur demande :

- **Données sur les bidonvilles via la plateforme de la DIHAL Résorption Bidonvilles :**

<https://resorption-bidonvilles.beta.gouv.fr/en>

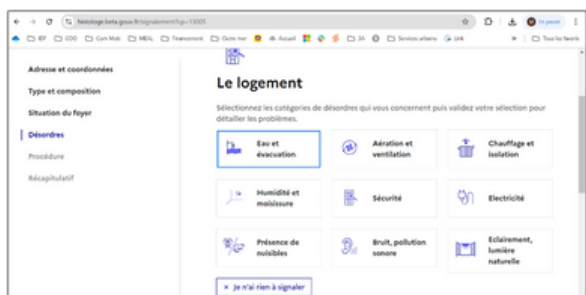
Cette plateforme est un outil d'information, de partage et de pilotage. Elle offre une solution performante et efficace pour accélérer la résorption des bidonvilles. Elle vise la transformation de l'action publique et permet de créer une véritable dynamique collaborative, au sein d'un territoire, entre les acteurs engagés vers l'objectif de résorption.

Les informations qu'on peut y trouver sont une liste de sites d'habitat précaire, leur emplacement, la démographie sur ce lieu de vie et les conditions de vie, dont l'accès à l'eau et aux sanitaires. Une modalité permet également une visualisation cartographique.



La demande d'accès est rapide et facile, il suffit de remplir le formulaire sur le site.

- La plateforme de lutte contre le mal logement « histologe » : <https://histologe.beta.gouv.fr/>



Cette plateforme est en cours de développement : elle permet aux personnes concernées de déclarer des problématiques d'habitat indigne ou d'infrastructure défectueuse avec notamment une catégorie « désordre lié à l'eau potable ».

◆ ANTICIPER LA COLLECTE D'INFORMATIONS EN VUE DE LA TRANSPOSITION DE LA DERU

La réalisation du diagnostic territorial en matière d'accès à l'eau est l'occasion d'identifier les éventuelles installations sanitaires qui ont été déployées sur le territoire et les éventuelles carences.

En effet, les dispositions relatives à l'accès aux sanitaires, prévues par la [nouvelle directive eaux résiduaires urbaines](#) (art.19), prévoient que « les États membres prennent toutes les mesures nécessaires pour garantir l'accès aux sanitaires pour tous, en particulier pour les groupes vulnérables et marginalisés ».

Il est prévu qu'une démarche équivalente au diagnostic territorial de l'accès à l'eau soit réalisée s'agissant de l'accès aux installations sanitaires, notamment pour les populations vulnérables et marginalisées.

Il s'agira en effet de « déterminer quelles personnes n'ont pas accès ou n'ont qu'un accès limité aux installations sanitaires, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables et marginalisés, et à justifier cet état de fait », et « évaluer les possibilités d'améliorer et à améliorer l'accès aux installations sanitaires pour ces personnes ».

Seules les dispositions de transposition révéleront si les personnes morales de droit public désignées pour mettre en œuvre ces obligations devront également réaliser des actions, dans la mesure où la directive demande aux États membres d'« encourager » la mise en place d'installations sanitaires et la mise à disposition d'installations sanitaires dans les bâtiments publics, commerces, magasins, etc.

S'agissant du type d'installations qu'il s'agirait de prendre en compte, ou dont la mise en place devrait être anticipée, les considérants de la directive indiquent notamment qu'il « y a lieu de prendre des mesures garantissant l'accès de tous à l'assainissement, par exemple en mettant en place des installations sanitaires dans les espaces publics, ainsi qu'en encourageant la mise à disposition d'installations sanitaires appropriées dans les administrations publiques et les bâtiments publics accessibles à titre gracieux ou à un tarif abordable pour tous, tous types d'installations et de services compris, notamment des toilettes à chasse d'eau et des toilettes sèche » (39°).

Les modalités de transposition de cette disposition (nombre d'installations en fonction des secteurs et situations, règles de financement) sont pour l'heure inconnues. Néanmoins, il conviendra de s'assurer de la pérennité de l'accès à ces installations, de veiller à la commodité de leur accès (éviter des temps d'attente trop long) et à la sûreté (d'un point de vue technique, hygiénique et sécuritaire).

Indépendamment de ces obligations et pour des motifs de salubrité publique, il convient de tenir compte de l'obligation d'assainir systématiquement les eaux usées (au moyen d'un raccordement au réseau public de collecte des eaux usées ou, à défaut, via une installation individuelle)^[3].

En termes de méthode, il est recommandé de documenter les sources et structurer les données collectées, afin qu'elles soient facilement accessibles et exploitables tout au long du projet.

◆ EXEMPLE DE TABLEAU DE COLLECTE DE DONNÉES

Il est recommandé de recenser l'ensemble des données identifiées et/ou collectées dans un fichier de suivi (par exemple, sous forme de tableau comme ci-dessous), qui pourra être partagé entre les différents acteurs impliqués dans la réalisation du diagnostic et mis à jour au fil de l'eau.

Données	Précision sur le contenu de la donnée	Public cible	Complet / incomplet	Date / période	Qui détient la donnée

Il conviendra également de favoriser la collaboration inter-services pour obtenir des informations complémentaires (urbanisme, services sociaux, santé, etc.).

Ce premier recensement de données sera ensuite complété à l'occasion des rencontres avec les personnes ressources.

Point d'attention sur le respect des règles relatives à la protection des données personnelles

Comme pour toutes les données personnelles, les informations recueillies lors du diagnostic territorial doivent être traitées conformément aux principes fondamentaux de protection des données. Elles doivent être minimisées, collectées de manière licite, et assorties d'une durée de conservation clairement définie.

À cet effet :

- La licéité de la collecte peut s'appuyer sur une obligation réglementaire, combinée, si nécessaire, au consentement éclairé des personnes concernées.

[3] [CSP, art. L.1331-1-1](#)

- Il est toutefois préférable d'opter dès le départ pour l'anonymisation des données, ou, à défaut, pour une généralisation des données (par exemple, sur des échantillons regroupant au moins dix personnes). Cela permet une exploitation sécurisée des données sans nécessiter d'autres démarches spécifiques, tout en garantissant le respect de la réglementation.

Par ailleurs, les éventuelles données personnelles recueillies doivent faire l'objet de mesures spécifiques :

1. Informer les personnes concernées de leurs droits (accès, rectification, opposition) par un rappel clair et accessible.
2. Inscrire les traitements dans un registre dédié, conformément aux obligations réglementaires.
3. Détruire ou anonymiser les données personnelles dès que leur utilisation pour le diagnostic est terminée.

Enfin, le gestionnaire des données, en lien avec le délégué à la protection des données (DPO) si applicable, doit veiller à ce que leur traitement respecte scrupuleusement la réglementation en vigueur. Cette responsabilité inclut également la supervision des éventuels sous-traitants, afin de garantir le respect des mêmes normes de sécurité et de confidentialité.

Afin de faciliter la conformité, un encart comme le suivant peut être intégré aux formulaires de collecte de données :

“ Les données recueillies dans le présent formulaire ne sont utilisées que dans le cadre du diagnostic territorial d'accès à l'eau, et ne sont pas transmises à des tiers. Elles sont recueillies avec votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment. Conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez de droits sur vos données (accès, rectification, opposition). Pour toute question ou demande, veuillez contacter [préciser le contact]. Les données seront supprimées dès la finalisation du diagnostic. ”

3. L'identification des personnes ressources

Après avoir recensé les documents et informations pertinents pour la réalisation du diagnostic territorial, le porteur ou l'équipe projet pourra ensuite s'attacher à identifier les personnes ressources.

Les personnes ressources sont les différents interlocuteurs auprès desquels pourront être collectés des documents ou informations complémentaires et/ou qui pourront contribuer activement à la réalisation du diagnostic dans d'une démarche partenariale.

Les personnes ressources peuvent notamment être :

• **Les acteurs publics de proximité locale (communes, EPCI-FP, syndicats, etc.)**

Directions	Services/thématiques
Direction cycle de l'eau <i>(si ce n'est pas elle qui est pilote du diagnostic)</i>	• Lien avec les opérateurs de l'eau • Travaux • Relation usager
Espace Public / Espace verts	• Ouvrages d'art (points d'eau publics) • Assainissement
Habitat	• Habitats spécifiques, habitats gens du voyage
Cohésion/Inclusion Sociale CCAS CIAS	• Établissements d'urgence sociale (accueil, hébergement, logement) • Fonds de Solidarité Logement (FSL) • Mission Sociale ou inclusion sociale ou Égalité des chances ou spécifique Résorption Bidonvilles ou Squat (si existant)
Territoire/proximité/déchets /sécurité	• Hygiène et sécurité de l'habitat • Pôles de proximité
Santé/Transition écologique	• Mission Climat/Transition écologique
Tranquillité Publique	• Prévention délinquance • Police municipale

Autorités Organisatrices / opérateurs voisins	• Dessertes par les réseaux voisins • Points d'eau ou sanitaires déjà mis en œuvre à proximité

Élus	Thématiques
• Conseillers communautaires, métropolitains, syndicaux • Conseillers municipaux, Maires • Élus de quartier	• Cycle de l'eau • Politique de l'eau • Assainissement • Précarité / Inclusion • Droit au logement / Logement social • Santé • Migration • Handicap/ Accessibilité

• Les acteurs publics à l'échelle départementale et régionale

Structures	Services/thématiques
Département	- Espaces Départementaux des Solidarités - Solidarité Insertion - Schéma d'accueil habitat des gens du voyage - Résorption bidonvilles - Protection maternelle et infantile et Santé publique
Finances publiques	- Recouvrement - Suivi contentieux - Echéanciers
SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)	SAMU Social
SDIS (Service Départemental d'Incendie et de Secours)	- Groupement Opérations - Commission consultative départementale de sécurité et d'accessibilité (CCDSA)
ARS (Agence Régionale de Santé)	- Santé publique et environnementale - Qualité eaux potables et protection de la ressource
Préfecture	- Politique de la ville insertion économique et sociale - Mission résorption bidonvilles
DDETS (Emploi, Travail et Solidarités)	- Service public de la rue au logement - Hébergement d'urgence et veille sociale
CAF / MSA	Données pour la mise en place de mesures sociales d'accès à l'eau

• Les acteurs au niveau institutionnel

Structures	Services/thématiques
INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques)	Études et diffusion
IGN	Pour demander s'ils disposent de données en lien avec le diagnostic
CSTB (Centre Scientifique et Technique du Bâtiment)	Identifier les populations en résidence principale : https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/base-de-donnees-nationale-des-batiments/

• Les autres acteurs locaux

Structures	Services/thématiques
Opérateur d'eau privé (si applicable)	• Technique • Relation client
Agence locale d'urbanisme	• Environnement et espaces
Gestionnaire privé d'habitats gens du voyage (si applicable)	• Technique • Relation client
Bailleurs sociaux / OPH	• Gestion locative • Politiques sociales • Relation client

• Le secteur associatif

- **Réseaux associatifs** : les réseaux associatifs peuvent aider le porteur de projet à identifier les associations présentes sur le territoire et à être mis en contact avec celles-ci. Par exemple : Coalition Eau, CNDH Romeurope.
- **Associations nationales** : certaines associations nationales peuvent être présentes au niveau local. Par exemple : ATD Quart-Monde, Armée du Salut, Caritas, Croix Rouge, Fondation Abbé Pierre, Médecins du Monde, Restos du Cœur, Samu social, Secours Populaire, Solidarités International, etc.
- **Autres associations locales** : pour le secteur associatif local, il appartiendra à chaque service d'eau d'identifier les associations qui existent au niveau du territoire. Ci-dessous sont présentées les principales thématiques sur lesquelles il peut y avoir des associations engagées localement :

Thématiques	Dispositifs à destination des publics
Médiation et maraudes sociales	• Personnes à la rue • Dispositifs dédiés « d'aller vers » (Gens du voyage, Bidonvilles, Squats, etc.)
Eau Hygiène Assainissement (raccordement, dispositifs d'hygiène...)	• Personnes à la rue (campements) • Bidonvilles • Squats
Accueil et orientation	• Personnes ayant des difficultés économiques • Personnes à la rue • Dispositifs dédiés par Public (Mineurs non accompagnés, Gens du voyage, Personnes exilées, Bidonvilles, Squats, etc.)
Distributions alimentaires	• Personnes ayant des difficultés économiques • Dispositifs de distribution sur les lieux de vie

4. Les rencontres avec les acteurs locaux

Après avoir recensé les documents et informations disponibles, puis collecté des données complémentaires auprès de différentes personnes ressources, le porteur de projet ou l'équipe projet pourra solliciter des rencontres avec les acteurs clés qu'il aura identifié sur son territoire.

Les rencontres avec les acteurs locaux lui permettront, là encore, de recueillir des informations pertinentes pour la réalisation du diagnostic. Selon les interlocuteurs, ces rencontres sont aussi l'occasion d'établir un premier contact dans la perspective d'une démarche partenariale sur la durée.

Les principales recommandations qui peuvent être formulées pour préparer les rencontres avec les acteurs locaux sont les suivantes :

- **Préparation de la prise de contact** : il convient de regrouper au préalable toutes les informations concernant l'interlocuteur (nom, prénom, fonction, contact), ainsi que le ou les objectifs de la rencontre (collecter des documents spécifiques, obtenir des éclairages complémentaires, initier un contact durable, etc.). Cette étape de préparation favorisera une communication claire et structurée dès le départ.
- **Première prise de contact** : lors du premier échange, par téléphone ou par mail, il est important de se présenter de manière claire, tout en expliquant la démarche et l'objectif du diagnostic, en précisant le cadre et les intentions. La mise en contexte doit permettre à l'interlocuteur de comprendre l'objectif collaboratif et non intrusif de la démarche et la valeur de sa participation. Il est particulièrement important de rassurer l'interlocuteur sur l'usage des informations qui seront transmises, en précisant, par exemple, qu'il ne s'agit pas de vérifier la légalité des situations observées, mais uniquement de mieux comprendre les conditions d'accès à l'eau.
- **Déroulement de la rencontre** : avant d'entamer les échanges, il est important de rappeler le contexte et les objectifs de la démarche. Les questions à poser, les documents ou informations à collecter, et les points spécifiques à aborder doivent être clairement formulés. Pour structurer les échanges et ne rien omettre, il est utile de s'appuyer sur une grille d'entretien préalablement élaborée. Cette grille permettra de garantir que les informations essentielles sont recueillies tout en laissant la place au dialogue.

Exemple de grille d'entretien

- | | |
|--|---|
| ▪ Structure | ▪ Rappel des usagers concernés/publics cibles |
| ▪ Poste | ▪ Organisation interne de la structure |
| ▪ Rappel du contexte réglementaire et des enjeux du Diagnostic | ▪ Interactions avec d'autres structures |
| | ▪ Difficultés rencontrées et solutions envisagées |
| | ▪ Suggestions de recommandations |

- Dispositifs existants pour chaque public
- Financement de ces dispositifs (données chiffrées sur la partie investissement/fonctionnement des dispositifs existants)
- Documents à récupérer (rapport d'activité, rapport d'enquêtes...)

5. La mise en place d'une démarche partenariale

Comme pour les autres pistes méthodologiques présentées dans cette fiche, la mise en place d'une démarche partenariale n'est en rien obligatoire et dépendra des moyens dont dispose le porteur de projet ou l'équipe de projet, ainsi que des caractéristiques et enjeux du territoire.

Si les conditions le permettent, il est recommandé de mettre en place une telle démarche, car :

- Elle permet d'associer pleinement les principaux acteurs locaux concernés dans l'élaboration du diagnostic territorial, favorisant ainsi une véritable co-construction.
- Le diagnostic territorial ayant vocation à évoluer dans le temps pour s'adapter aux dynamiques du territoire, la mise en place d'une démarche partenariale permet de structurer un dispositif de veille active et facilite l'identification de relais de terrain pour un suivi réactif des situations.

Retour d'expérience de Nantes Métropoles : acteurs présents lors des réunions de suivi et de restitution

À l'issue de chacune des phases (Phase 1 d'état des lieux et Phase 2 de recommandations), deux réunions ont eu lieu, rassemblant différents acteurs :

- **Un COTECH : comité technique**
 - Animé par le Pôle Stratégie de la Direction du Cycle de l'eau et par l'ONG Solidarités International, responsable du Diagnostic.
 - Avec la participation des plusieurs Directions de la Métropole : Direction du Cycle de l'Eau, des Opérateurs Publics de l'eau, de l'Habitat, de l'Espace Public, de l'Inclusion Sociale, des Risques et Protection des Populations...
- **Un COPIL : comité de pilotage**
 - Animé par le Pôle Stratégie de la Direction du Cycle de l'eau et par l'ONG Solidarités International, responsable du Diagnostic.
 - Avec la participation d'élus métropolitains aux délégations portant sur la Politique de l'eau, l'assainissement, la précarité, le droit au logement, le logement social, la migration, les personnes handicapées, l'accessibilité...

Retour d'expérience de l'Eurométropole de Strasbourg

Mise en place de deux instances de suivi de la réalisation du diagnostic territorial, rassemblant différents acteurs :

- **Un COTECH (comité technique)** : composé de techniciens du social et de techniciens de l'eau + la mission intercommunalité + des associations pertinentes en fonction de la phase du projet + les directions de territoires qui pourront être associées ;
- **Un COPIL (comité de pilotage)** : composé des élus référents sur les thématiques du diagnostic territorial (élu référent en eau et assainissement, élu en charge de la ville inclusive, élu en charge des solidarités intercommunales et métropolitaine).

Retour d'expérience de Bordeaux Métropole

Pour les besoins de ce diagnostic, de nombreux entretiens ont été réalisés avec des acteurs ressource sur le territoire, aussi bien institutionnels qu'issus de la société civile. S'il n'a pas été possible de réaliser des enquêtes de terrain auprès des personnes concernées, les constats et analyses présents dans ce diagnostic s'appuient sur l'expertise de ces acteurs ressource. Ces derniers ont à la fois fortement contribué à alimenter l'état des lieux de la situation, mais également à identifier des pistes d'amélioration pour l'avenir. La liste de ces acteurs est disponible en annexe.

L'Autorité Organisatrice de l'Eau de Bordeaux Métropole a été associée à l'ensemble du processus d'élaboration du diagnostic et un comité de pilotage composé d'élus et d'acteurs clés de l'accès à l'eau potable sur le territoire a également été mobilisé.

Le diagnostic a été réalisé sur la période septembre/décembre 2024. Il donne à voir un état des lieux au moment de sa réalisation et devra faire l'objet d'une mise à jour régulière. Il est alimenté par les données disponibles au moment de sa réalisation. Par nature, une partie des sujets traités (notamment en termes de sans-abrisme ou d'habitat précaire) est difficilement quantifiable et mouvante dans le temps.

Le diagnostic est composé d'un état des lieux des besoins, des problématiques, des acteurs en présence et des dispositifs existants, ainsi que de recommandations d'actions visant à améliorer les conditions d'accès à l'eau pour les publics concernés. Un calendrier de mise en œuvre est proposé. Toutefois le diagnostic ne détaille pas le budget à prévoir pour chacune des actions proposées, ce qui devra faire l'objet d'un travail spécifique avec les acteurs compétents.

Si une démarche partenariale n'a pas pu être instaurée dès le début, plusieurs pistes peuvent être envisagées par la suite pour mettre en place une veille et un suivi des situations sur le territoire.

Ces approches ne sont pas exclusives les unes des autres et peuvent être adaptées en fonction des dispositifs existants ou des initiatives déjà mises en œuvre :

- **Renforcer la coopération avec les acteurs publics locaux sur le long terme** : notamment avec les collectivités/services/élus en charge de l'action sociale et de l'habitat social.
- **Développer des partenariats avec le secteur associatif sur la durée** : par exemple, créer des équipes mixtes (composées de représentants du service d'eau et d'associations) pour mener des visites, des enquêtes de terrain, organiser des groupes de discussion ou des groupes de travail pour permettre une remontée d'information et une expression du besoin par les associations. Pour aller plus loin, une convention de partenariat ou de coopération peut être mise en place afin de définir les attentes et les rôles de chacun, organiser des points périodiques de suivi, fixer les règles de traitement des données transmises, etc.
Point d'attention : afin d'éviter qu'il y ait un décalage entre l'effort fourni par les associations et les résultats concrets, il est indispensable d'établir un dialogue transparent dès le départ et de ne pas formuler de promesses irréalisables afin de préserver la confiance des partenaires associatifs.
- **Mettre en place des dispositifs de remontée d'information** : par exemple, au moyen de boîtes de signalement, d'une adresse électronique unique, de formulaires, ou encore via les plateformes [Résorption Bidonvilles](#) et [Histologe](#).
Point d'attention : avant de mettre en place ces dispositifs, il convient de s'assurer de disposer des moyens humains indispensables pour traiter les informations recueillies et de clarifier dès le départ si ces dispositifs visent une remontée d'information sans nécessairement donner lieu à une action.
- **Mettre en place des comités ou moments de coordination réguliers** : rassembler les acteurs institutionnels et associatifs pour échanger des informations, mettre à jour les données sur les situations et coordonner les actions.

6. Les lieux d'intérêt

Dans le cadre de l'élaboration d'un diagnostic territorial, la question peut se poser de l'opportunité de mener des visites de terrain.

Celles-ci peuvent permettre de mieux appréhender les problématiques d'accès à l'eau sur le territoire, mais requiert des ressources en temps et en moyens, dont le porteur de projet ou l'équipe projet ne disposent pas toujours.

Les retours d'expérience des collectivités ayant conduit un diagnostic territorial montrent que la réalisation de telles visites varie d'un territoire à l'autre.

Dans le cas où le porteur de projet ou des personnes de l'équipe projet souhaiteraient réaliser des visites de terrain, les principales recommandations et points de vigilances à prendre en compte sont les suivants :

- **Prise de photos sur le terrain :**

- Toujours demander l'autorisation aux principaux concernés de prendre des photos des infrastructures d'accès à l'eau et des conditions de vie ;
- Ne jamais prendre les visages des personnes en photo (hors demande particulière/autorisation explicite).

- **Déroulement des visites :**

- Être accompagné d'une personne/structure/association déjà en contact avec le public concerné.
- Présenter la démarche du diagnostic.
- Ne faire aucune promesse d'action ou d'intervention à l'issue de ce diagnostic (présenter le diagnostic comme une collecte de témoignages avant tout).
- Garder en tête qu'il s'agit de lieux de vie, demander avant de rentrer chez les personnes, ne pas circuler sur site sans être accompagné par un habitant ou sans un accord explicite.
- Ne pas interroger de personnes mineures non accompagnées.
- Faire attention à l'environnement physique du site qui peut être dangereux, par exemple : branchements électriques qui ne sont pas aux normes (câbles découverts, pas de prise terre, contact avec eau, etc.), chiens en liberté pouvant être agressifs, sol boueux, etc. ➡ porter des EPI adaptés, notamment des chaussures de sécurité.

Pour réaliser des visites de terrain dans le cadre du diagnostic territorial, les lieux d'intérêt sont notamment les suivants :

Lieux	Public cible
• Accueils de jour (dont espaces bains-douches) • Points de distribution • Maraude sociale	• Personnes à la rue • Personnes vivant en bidonvilles ou squats
• Aires d'accueil collectives • Aires d'accueil individuelles • Aires de grand et moyen passage • Haltes temporaires • Aires d'hospitalisation • Terrains publics locatifs • Terrains privés (si possible) • Stationnements illicites	• Gens du voyage

Lieux	Public cible
• Bidonvilles • Terrains d'insertion, dispositif SAS TIT etc. (si existant) • Service d'accueil et d'orientation (fixe ou en aller vers)	• Personnes vivant en bidonvilles
• Squats • Service d'accueil et d'orientation (fixe ou en aller vers)	• Personnes vivant en squats

Guide méthodologique de la Coalition Eau

Le [Guide méthodologique](#) rédigé par les ONG membres et partenaires de la Coalition Eau, reconnues pour leur expertise en matière d'accès à l'eau et à l'assainissement pour les publics vulnérables, apporte des indications précieuses pour la réalisation des enquêtes de terrain.

Les visites terrains peuvent amener à différentes méthodes de collecte de données :

- Observations des pratiques
- Entretiens individuels avec :
 - Les responsables des structures (structures d'accueil, associations...)
 - Les travailleurs sociaux
 - Les bénévoles
 - Les usagers eux-mêmes
- Groupes de discussions (focus group) avec les usagers

Exemple de grille d'entretien avec les usagers

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Secteur géographique du lieu de vie ▪ Type de lieu de vie ▪ Rappel des différents usages de l'eau :
Boisson / Cuisine / Hygiène personnelle / Hygiène domicile | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identification des sources d'eau utilisées pour chaque usage et de leur potabilité ▪ Différents impacts en fonction des sources d'eau : impact sur la santé, sur l'organisation de la vie personnelle, sur l'estime de soi... |
|--|--|

7. Les méthodes d'analyse

L'ensemble des données collectées devra faire l'objet d'une analyse afin de comprendre les causes et les conséquences des insuffisances d'accès à l'eau et définir ensuite les mesures pour améliorer l'accès à l'eau.

Différentes pistes et méthodes d'analyses sont proposées ci-dessous, celles-ci ne sont pas obligatoires et le porteur de projet ou l'équipe projet pourra librement s'en inspirer ou se les approprier.

◆ LA MÉTHODE DÉVELOPPÉE PAR LE SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE-MOSELLE (SDEA)

En réponse aux obligations réglementaires, le Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle (SDEA) a développé un outil méthodologique de diagnostic territorial de l'accès social et physique aux services d'eau et d'assainissement.

Dans cette méthode, le recensement des populations (par les collectivités : élus et agents, par les associations ou issus d'outils dynamiques) est dans un premier temps complété par une approche qualitative issue de retours d'expériences d'enquêtes de terrain.

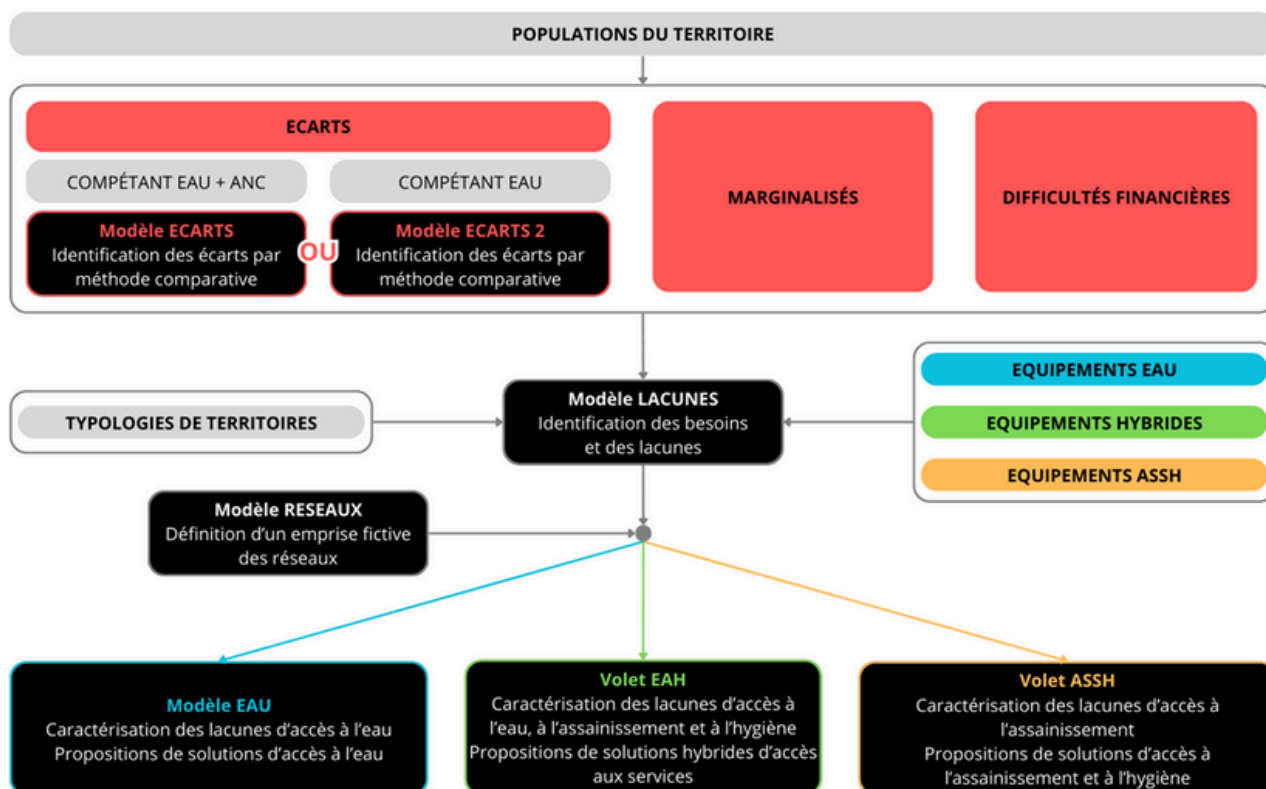
Ces enquêtes sont menées auprès d'associations locales. Cela permet une compréhension plus fine des enjeux d'accès à l'eau et à l'assainissement pour les populations vulnérables et marginalisées, de leurs problématiques et de leurs souhaits d'améliorations.

Une fois les recensements et enquêtes de terrain réalisées, les données recueillies sont intégrées aux modèles cartographiques détaillés par la suite.

Les modèles ont été développés sur l'outil libre et gratuit QGIS. Cet outil permet une représentation et une modélisation cartographique des éléments souhaités.

Les modeleurs de QGIS permettent la création de modèles qui permettent des enchaînements de fonctions/algorithmes de traitement de données cartographique de façon automatisée. Cela évite une démarche longue, fastidieuse et peu fiable lorsque les étapes sont réalisées manuellement.

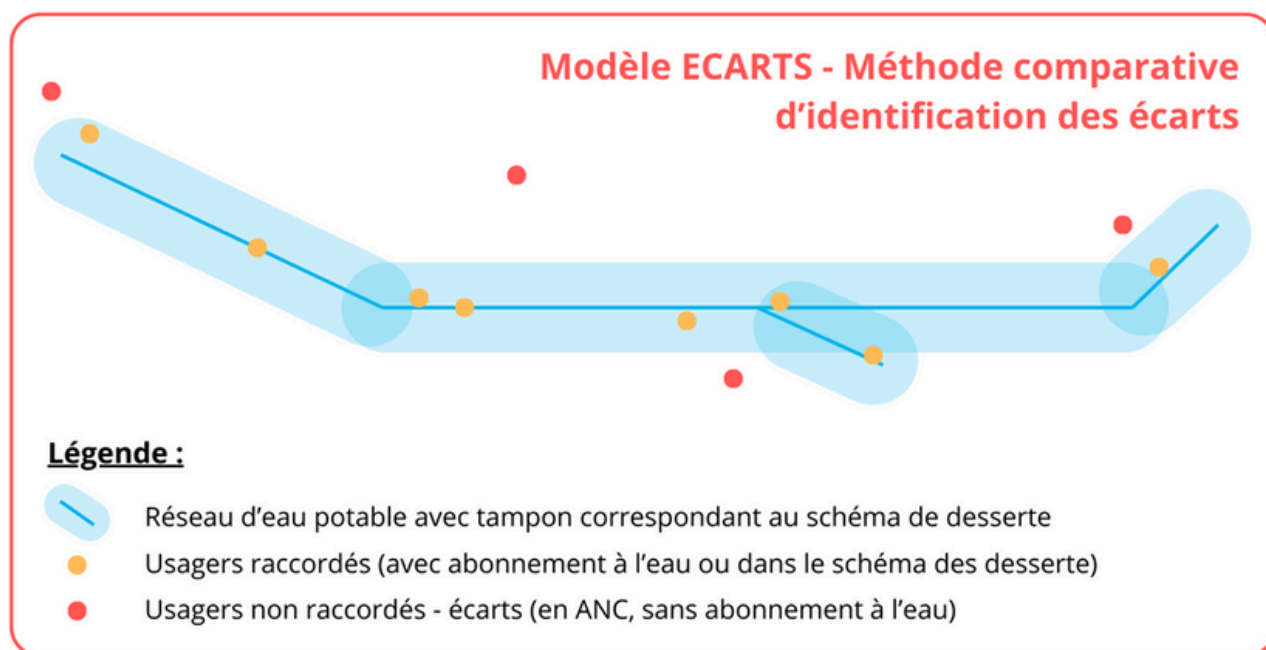
Afin de séquencer les modèles, six sous-modèles ont été produits, regroupés ensuite en un modèle d'ensemble (modèle père) appelant chacun des sous-modèles (modèles fils), tel que la figure suivante le présente :



• État des lieux et identification des besoins et des lacunes

Dans cette partie, il s'agit de proposer un état des lieux des équipements existants et de la présence (localisées) des populations vulnérables et marginalisées, puis d'identifier des lacunes.

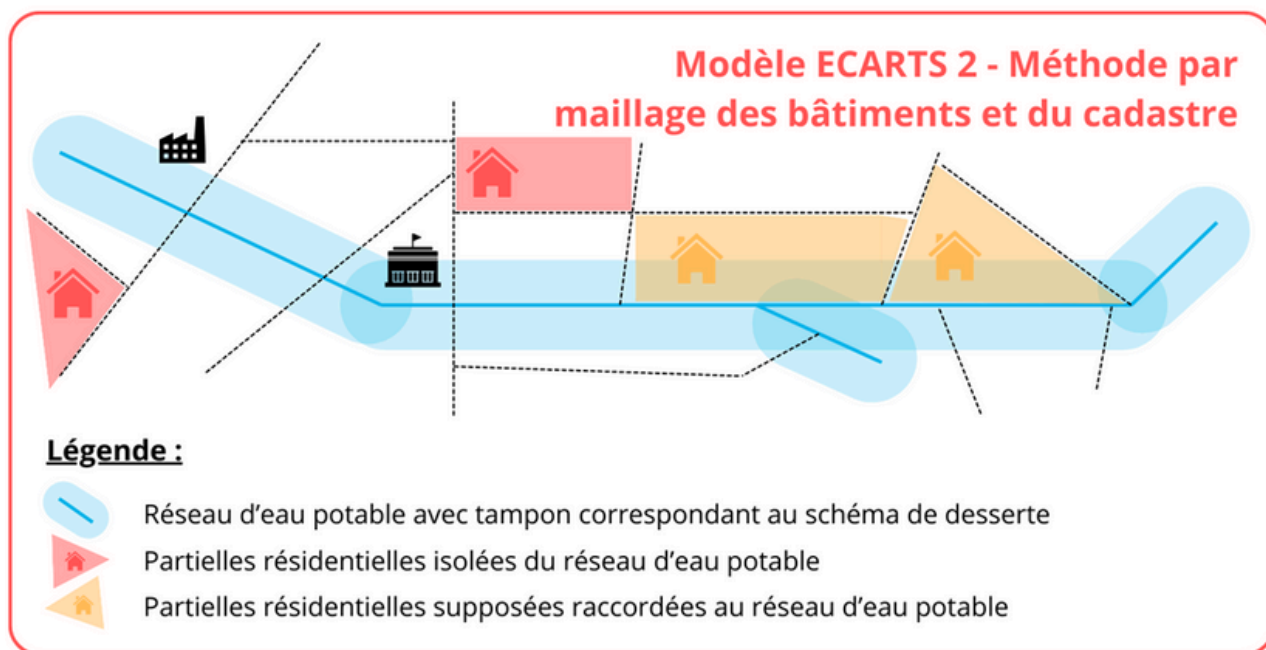
• Identification des écarts



Dans un premier temps, le modèle ECARTS ou ECARTS.2 (selon les compétences de la structure en charge du diagnostic territorial) identifie les écarts.

La méthode comparative ECARTS superpose les installations en ANC connues aux abonnements au service d'eau potable pour isoler les bâtiments en activité, sans raccordement à l'eau.

Un tampon représentatif du schéma de desserte est appliqué. Les installations en ANC n'ayant pas de correspondance avec un abonnement à l'eau potable et en dehors du schéma de desserte sont considérées comme des écarts. Le tampon permet de limiter l'erreur de non-intersection de deux points à priori trop éloignés mais en réalité identiques, dans un contexte urbanisé.

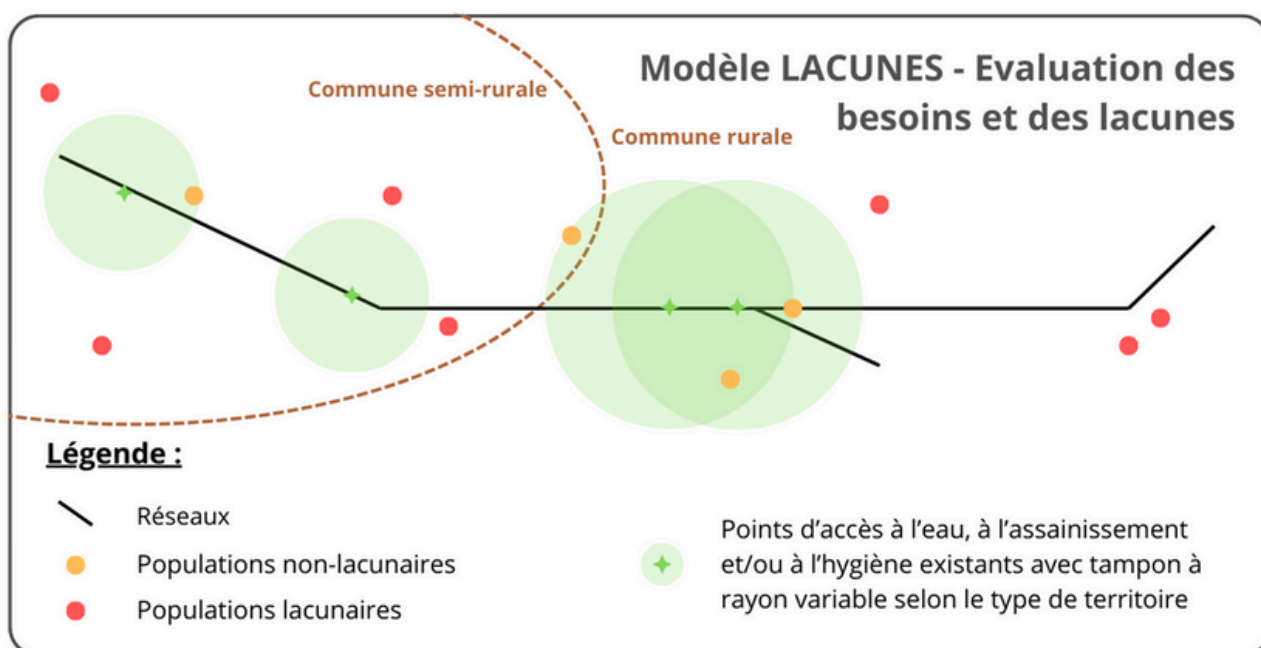


La méthode par maillage consiste en un isolement des écarts à partir de la fonction des bâtiments : résidentiels ou non.

En transférant la fonction d'un bâtiment issu de la BDNB, à sa parcelle via le « Parcellaire express » de l'IGN, il est possible d'isoler les « parcelles résidentielles ». Les parcelles extérieures à la zone de desserte représentent écarts potentiels. Le modèle est à créer pour cette méthode.

• Identification des besoins et des lacunes

Une fois les écarts identifiés, l'ensemble des populations sont regroupées pour intégrer le modèle LACUNES. La typologie du territoire et les équipements intègrent également la modélisation.



Dans ce modèle, une distance « raisonnable à parcourir » pour accéder aux services est définie en s'appuyant sur la grille communale de densité à sept niveaux de l'INSEE.

Cette classification a été adaptée par le SDEA en une classification à trois niveaux : zone urbaine, zone semi-urbaine et zone rurale. L'objectif est que selon chaque typologie une emprise adaptée aux réalités du territoire soit définie et appliquée à chaque équipement pour définir sa zone de desserte.

Enfin, les populations lacunaires représentent les populations pour lesquelles le besoin d'accès à un service n'est pas satisfait. Dans la suite des modèles, le travail est porté sur ces lacunes.

• **Maillage d'une emprise commune des réseaux d'eau potable et d'assainissement**

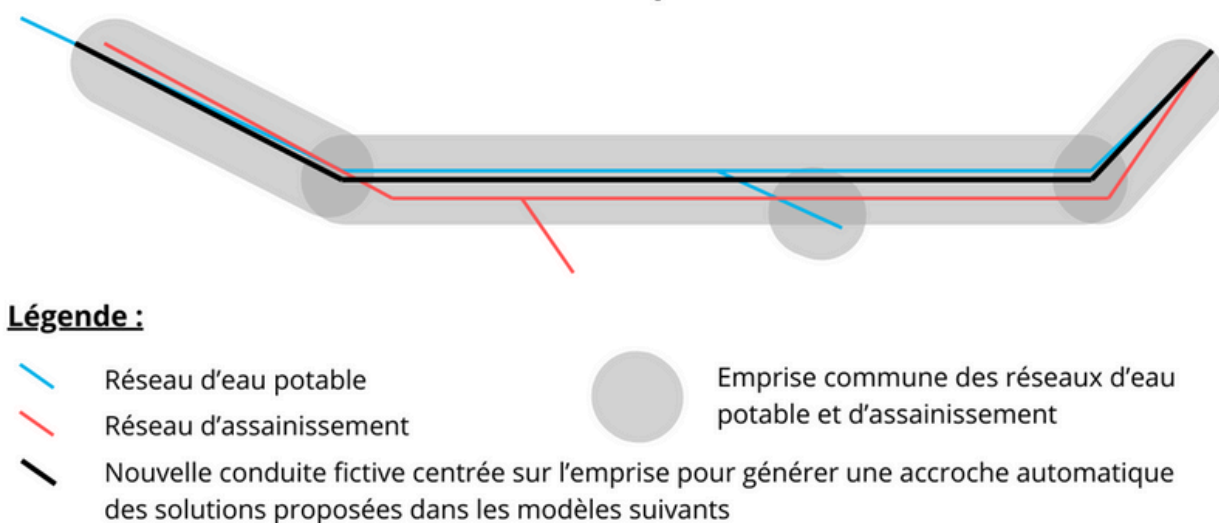
Dans la suite de la modélisation, notamment pour les propositions de solutions, il est nécessaire de définir une emprise fictive commune aux réseaux d'eau potable et d'assainissement.

Certaines solutions nécessitent le double raccordement. Ainsi, elles pourront être positionnées automatiquement de façon stratégique (selon les besoins) et cohérente (selon l'emprise fictive).

Par exemple, l'installation de sanitaires publiques est requise et positionnée de façon centrale par rapport au besoin. Cet emplacement se trouve à distance de l'emprise de réseaux. Dans la mesure où l'emprise des besoins chevauche, les réseaux, alors la solution est centrée puis légèrement décalée pour venir se raccorder.

Le schéma de principe ci-dessous image cette démarche :

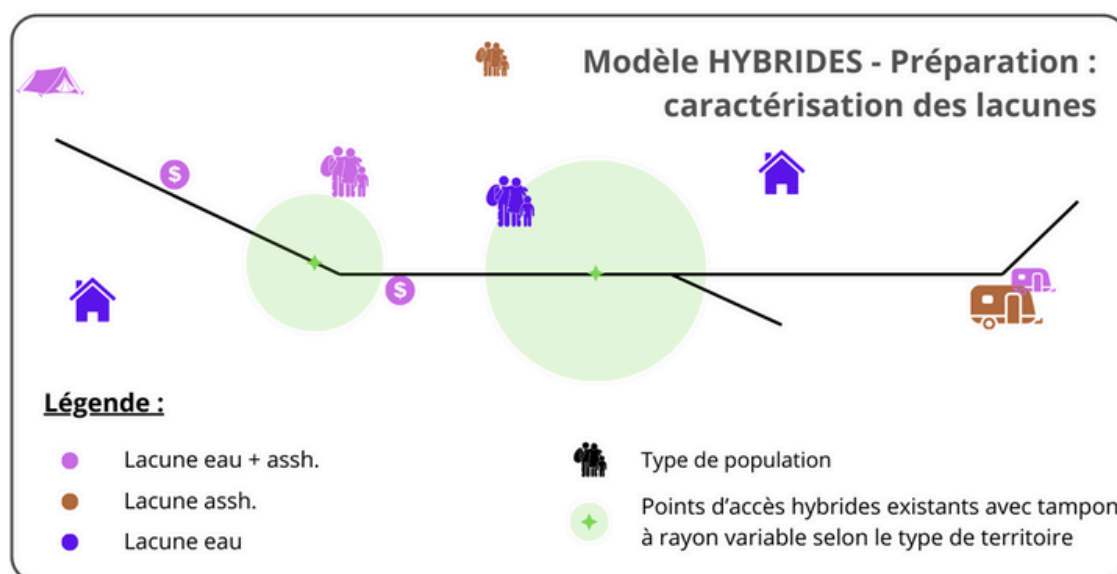
Modèle RESEAUX - Définition d'une emprise des réseaux pour l'installation de solutions



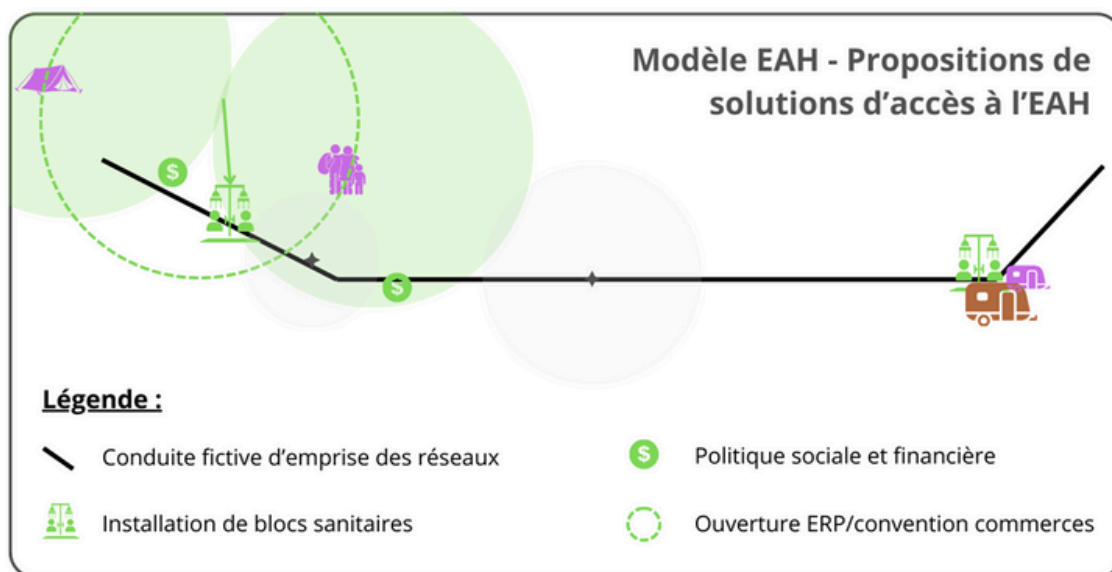
• Proposition des solutions

Une fois les lacunes et l'emprise fictive définies, des solutions sont proposées. Pour les propositions lacunaires en assainissement, des solutions d'accès à l'assainissement et à l'hygiène sont proposées, avec ou sans raccordement selon la faisabilité technique. Cette approche se répète pour l'eau potable. En cas de lacunes d'accès à l'ensemble des services ou de difficultés financières, un modèle de solutions hybrides est également proposé. Les schémas de principe ci-dessous illustrent la phase de propositions de solutions.

Dans un premier temps, pour chaque type de solution, une analyse des lacunes est réalisée en préparation des solutions à venir. L'exemple de l'accès à des solutions hybrides est présenté ci-dessous :



Une fois les lacunes caractérisées, des solutions spécifiques mais mutualisables sont proposées pour chaque lacune.



L'exemple ci-dessus ne constitue pas une approche exhaustive mais simplement une description du principe des modèles.

En complément de l'analyse cartographique des solutions, une approche statistique peut être retenue. Ainsi, un nombre de points d'accès à l'EAH peut être attendu au prorata du nombre d'habitants d'un site de populations vulnérables et marginalisées, voire d'une commune.

Partage de la méthode du SDEA

Au titre de l'intérêt général, le SDEA partagera au plus grand nombre sa méthode, ses outils et son retour d'expérience. Le porteur de projet ou l'équipe projet peuvent prendre contact avec les équipes du SDEA afin d'obtenir des informations complémentaires à ce sujet.

◆ L'ANALYSE HUMANITAIRE TYPE « WATER ASSESSEMENT » – MÉTHODE APPLIQUÉE POUR LE DIAGNOSTIC DE NANTES MÉTROPOLE

L'approche pour la réalisation de ce diagnostic est basée sur une compréhension fine des besoins à la fois en mobilisant des experts de l'accès à l'eau (besoins perçus) et par la collecte des besoins exprimés par les personnes concernées (via des entretiens et des enquêtes sur le terrain).

Cette méthode s'appuie sur les diagnostics Eau hygiène et assainissement pratiqués dans les contextes dégradés sur les terrains humanitaires, afin d'y préparer une intervention opérationnelle.

Des grilles d'analyse à la fois quantitatives et qualitatives sont élaborées pour servir de référence afin d'apprécier différentes situations d'accès. Ces grilles peuvent se faire en fonction de plusieurs références :

- **Le référentiel humanitaire SPHERE^[4]** : il s'agit d'un ensemble de principes et standards humanitaires minimaux qui s'appliquent dans plusieurs domaines techniques à savoir : l'approvisionnement en eau, l'assainissement et la promotion de l'hygiène, la sécurité alimentaire et la nutrition, les abris et l'habitat et la santé.
- **Les autres référentiels humanitaires** : OMS^[5] / UNHCR / UNICEF.
- **La déclinaison française de ces normes** par les ONG spécialisées, via le groupe de travail de la Coalition Eau^[6].
- **Les bonnes pratiques** observées sur d'autres territoires.

Cette méthode d'analyse à la fois experte (par des ressources spécialisées) et sensible (par les personnes concernées par la précarité en eau et les agents en charges de la mettre en œuvre) permettra de proposer des recommandations précises et opérationnelles, en s'appuyant sur le décret et en le précisant telles que celles ci-dessous :

• Proposition des solutions

Selon le code de la santé publique ([art. R1321-1 A](#)), la quantité d'eau destinée à la consommation humaine est estimée comme suffisante lorsqu'elle est comprise « entre cinquante et cent litres d'eau par personne et par jour ».

Cette indication peut être utilisée, par exemple, pour préciser un ratio indicatif d'un maximum de 50 personnes par robinet installé sur un lieu de vie, ou à proximité, afin de permettre un partage des installations collectives.

• Préconisation sur la distance du point d'eau

Nota : ces préconisations ne sont pas obligatoires : à chaque collectivité d'adapter en fonction de son territoire.

En principe, la distance entre le point d'eau et le lieu de vie ne doit pas entraver l'accès au volume d'eau nécessaire à la consommation humaine quotidienne. Or, 50 litres d'eau, par jour et par personne, représentent un poids conséquent. Selon les préconisations et cette approche humanitaire, le point d'eau devrait se situer entre 0 et 50 mètres maximum de chaque habitation.

[4] <https://spherestandards.org/wp-content/uploads/Le-manuel-Sphere-2018-FR.pdf> - p.103

[5] <https://www.who.int/teams/environment-climate-change-and-health/water-sanitation-and-health/water-safety-and-quality/drinking-water-quality-guidelines>

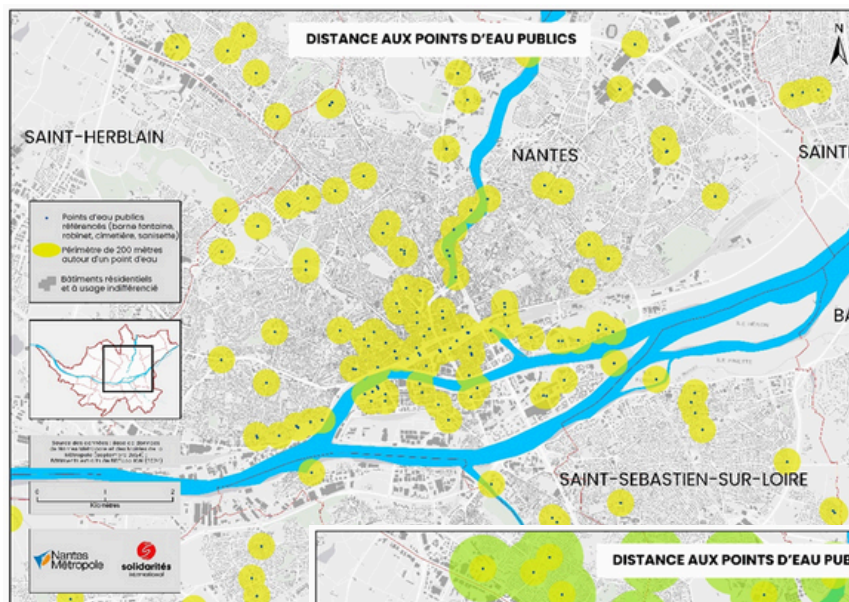
[6] <https://coalition-eau.org/vers-une-definition-dun-acces-suffisant-et-adapte-a-leau-en-france/>

Selon ces préconisations, en cas de point d'eau à l'extérieur du lieu de vie, qui constitue déjà une forme d'éloignement, la distance maximale à parcourir ne devrait pas excéder 200 mètres (équivalent à 5 minutes à pied) depuis le lieu de vie. Il a été constaté qu'au-delà de cette distance, les personnes vulnérables et marginalisées, sans moyens de transports véhiculés, ne sont pas en mesure de transporter les 50 à 100 litres d'eau pour répondre à leurs besoins quotidiens.

Retour d'expérience de Nantes Métropoles : cartes des points d'eau existants

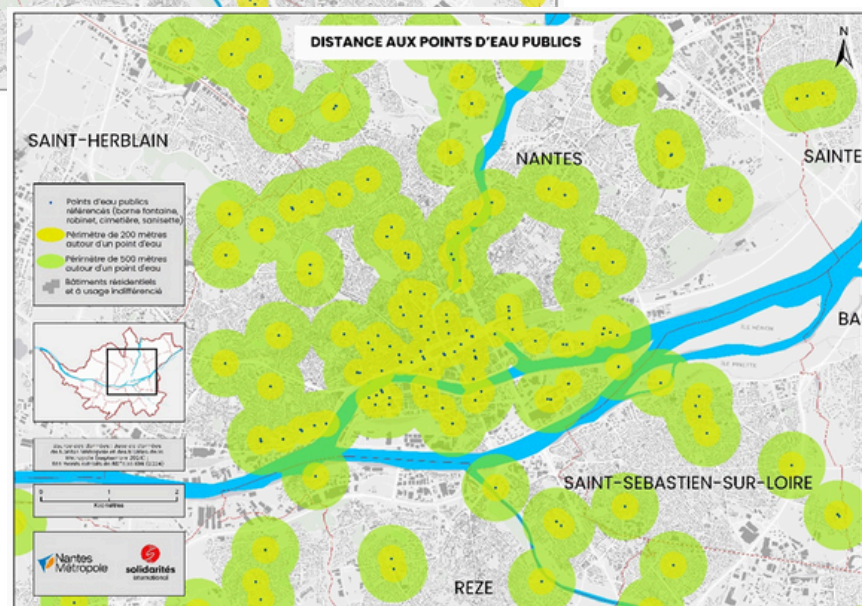
Les cartes ci-dessous permettent de visualiser les points d'eau existants et les périmètres couverts aux alentours :

- La première carte montre pour chaque point d'eau le rayon de 200 mètres autour du point d'eau (préconisation).
- La seconde carte montre pour chaque point d'eau le rayon de 200 mètres et le rayon de 500 mètres autour du point d'eau.



● Périmètre de 200 mètres autour d'un point d'eau

● Périmètre de 200 mètres autour d'un point d'eau
● Périmètre de 500 mètres autour d'un point d'eau



• Préconisations pour les points d'eau dans l'espace public

Quelques principes directeurs des services publics, également applicables à l'eau et l'assainissement, peuvent guider l'installation des points d'eau dans l'espace public :

- Continuité : un fonctionnement régulier et continu (disponibilité constante) ;
- Égalité : des conditions d'accès et de service identiques pour des personnes dans des situations identiques ;
- Adaptabilité : un service qui s'adapte à l'évolution des besoins ;
- Accessibilité : un accès prenant en compte la possible présence d'enfants en bas âge, de personnes âgées ou malades et de personnes à mobilité réduite.

Les seuils par habitant par commune, suggérés par les organisations qui accompagnent les publics en situation de précarité en eau, peuvent aussi guider l'installation des points d'eau :

- À partir de 2 000 habitants recensés : l'installation de fontaine publique est prévue. ⇒ Pour chaque tranche supplémentaire de 2 500 habitants recensés : installation d'un équipement supplémentaire .
- À partir de 10 000 habitants recensés : l'installation d'une toilette publique est prévue. ⇒ Pour chaque tranche supplémentaire de 5 000 habitants recensés : installation d'un équipement supplémentaire.
- À partir de 15 000 habitants recensés : un accès à des douches publiques est prévu.

• Précision sur le maillage territorial des bornes fontaines publiques

Il est essentiel de travailler sur la répartition géographique des points d'eau et de renforcer le maillage territorial afin de garantir une couverture homogène par les installations publiques des besoins en eau.

Cela nécessite de mener une réflexion par arrondissement, quartier et/ou zonage à plus petite échelle, en intensifiant les installations en fonction de la fréquentation mais aussi des besoins identifiés (selon les situations de précarité en présence).

Pour cela, il est possible de se baser sur des découpages préexistants tels que le découpage scolaire ou bien l'organisation du réseau officinal (pharmacies).

• Accessibilité

Les points d'eau publics doivent permettre un accès pour toutes et tous, en accordant une attention particulière à l'accès des personnes vulnérables (personnes en situation de handicap, personnes enceintes, enfants, personnes âgées, etc.).

Cet accès à la ressource doit être continu (notamment en journée et la nuit et en toute saison – sujet spécifique de l'hivernage) sans limitation dans le temps ou la journée.

De plus, les points d'eau doivent être adaptés aux différents usages notamment ceux des personnes les plus précaires (exemple : remplissage de jerricans).

Retour d'expérience de Nantes Métropoles : analyse des modèles de bornes fontaines

L'ONG Solidarités Internationales, AMO de Nantes Métropole, a analysé les modèles de bornes fontaines présentes sur le territoire selon 11 critères :

- Puisse (gourdes et bidons)
- Praticité usagers
- Modalités de mise en marche
- Débit
- Accessibilité PMR
- Accessibilité enfants
- Accessibilité chiens
- Résistance au gel
- Visibilité
- Signalétique
- Coût

				
Atlantida (Santa&Cole)	Bayard	Wallie (Castalie, ancien modèle)	Wallace	Mât Source (WaterConnect)
8/10	7/10	4/10 (nouveau modèle 8/10)	2/10	8/10
2 150€	3 200€ - 4 200€	4 200€ (nouveau modèle)		Env. 8 000€

Analyse des modèles de bornes fontaines présentes à Nantes Métropole en fonction de 11 critères par Solidarités International :
 1. Puisse (gourde et bidon) ; 2. Praticité usagers ; 3. Modalité de mise en marche ; 4. Débit ; 5. Accessibilité PMR ; 6. Accessibilité enfant ; 7. Accessibilité chiens ; 8. Visibilité ; 9. Signalétique ; 10. Résistance au gel ; 11. Coût

• Information du public et transparence

La loi prévoit qu'au vu du diagnostic territorial, les collectivités doivent notamment procéder à « l'information des personnes n'ayant pas accès ou ayant un accès insuffisant à l'eau destinée à la consommation humaine, des possibilités de connexion à un réseau de distribution ou d'accès alternatifs à l'eau destinée à la consommation humaine. » ([CGCT, art. L2224-7-3, 3°](#))

Les textes précisent également que « l'information des personnes, n'ayant pas accès à l'eau destinée à la consommation humaine ou ayant un accès limité [...] peut s'effectuer par la mise à disposition par les collectivités ou leurs établissements publics de coopération des données relatives à la localisation géographique des points d'approvisionnement en eau et à leurs caractéristiques techniques sur le site de la plateforme de données publiques française. » ([CGCT, art. R2224-5-7](#)).

À ce titre, les cartes de localisation des points d'eau peuvent être intégrées sur différents supports, notamment :

- En numérique : sur le site internet de la collectivité et applications mobiles, si existantes ;
- En papier : sur les guides d'urgence sociale et cartes papiers distribuées en structure d'accueil et d'orientation ;
- En physique : dans l'espace public en version grand format dans des lieux stratégiques tels que les abris-bus, les parvis de gare etc.

• Visibilité des points d'eau : indication de la potabilité de l'eau

Les indications sur les points d'eau peuvent être réalisées de différentes manières, par exemple :

- En texte : intégrer la mention de potabilité directement sur chaque point d'eau, en plusieurs langues si possible.
- En braille : intégrer une version en braille pour l'inclusion des personnes mal-voyantes.
- En pictogramme : intégrer des éléments visuels permettant de comprendre la potabilité de l'eau pour les personnes ne parlant pas français ou ne sachant pas lire. À noter : privilégier l'utilisation d'un pictogramme incluant un verre d'eau (➡ cette recommandation résulte d'une expérimentation de mobilisation communautaire lors du plan estival de Solidarités International sur les bidonvilles : le verre est l'élément le plus parlant visuellement pour représenter la potabilité, en comparaison à une goutte d'eau ou un robinet, par exemple).
- Des éléments pédagogiques : sur la provenance de l'eau, sa composition, l'enjeu de l'hydratation, l'usage de gourdes, etc.

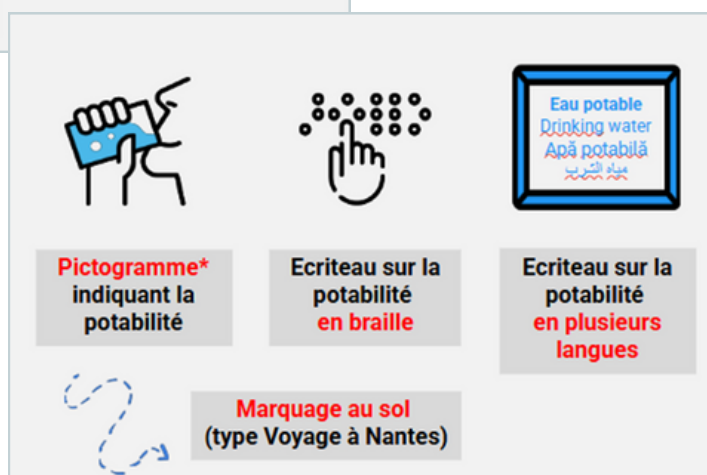
Retour d'expérience de Nantes Métropoles : éléments de communication relatifs aux points d'eau publics

Synthèse des éléments de communication relatifs aux points d'eau publics à Nantes Métropole :

Information du public :



Indications sur les points d'eau :



ANNEXE

Exemple de grille d'entretien — Grille de Solidarités International pour le Diagnostic de Nantes Métropole

Exemple de grille d'entretien qualitatif

Durée indicative : environ 1h/1h30

Date :

Nom de la structure :

Nom de l'interlocuteur :

Poste de l'interlocuteur :

Structure :

- Fonctionnement / organisation interne :
- Interactions avec d'autres acteurs :
- Financement :
- Moyens déjà mis en œuvre :
- Difficultés rencontrées / solutions envisagées :
- Stratégie / objectifs :
- Évolutions à venir :

Types d'utilisateurs concernés :

Personnes raccordées au réseau d'eau potable, mais disposant d'infrastructures défectueuses

- Dispositifs existants :
- Qualification du problème d'accès :
- Quantification du public :
- Quantification du besoin :
- Éléments de chiffrage (coûts des dispositifs, financement...) :
- Évolutions à venir pour ce public :
- Recommandations :
- Autres commentaires :

Personnes raccordées mais confrontées à des difficultés économiques ne leur permettant pas de payer leur facture d'eau

- Dispositifs existants :
- Qualification du problème d'accès :
- Quantification du public :
- Quantification du besoin :
- Éléments de chiffrage (coûts des dispositifs, financement...) :
- Évolutions à venir pour ce public :
- Recommandations :
- Autres commentaires :

Personnes non raccordées en habitat formel (logement isolé du réseau public de distribution)

- Dispositifs existants :
- Qualification du problème d'accès :
- Quantification du public :
- Quantification du besoin :
- Éléments de chiffrage (coûts des dispositifs, financement...) :
- Évolutions à venir pour ce public :
- Recommandations :
- Autres commentaires :

Personnes non raccordées sans habitat (SDF)

- Dispositifs existants :
- Qualification du problème d'accès :
- Quantification du public :
- Quantification du besoin :
- Éléments de chiffrage (coûts des dispositifs, financement...) :
- Évolutions à venir pour ce public :
- Recommandations :
- Autres commentaires :

Personnes en habitat informel (squats, bidonvilles)

- Dispositifs existants :
- Qualification du problème d'accès :
- Quantification du public :
- Quantification du besoin :
- Éléments de chiffrage (coûts des dispositifs, financement...) :
- Évolutions à venir pour ce public :
- Recommandations :
- Autres commentaires :

Citoyens français itinérants (gens du voyage)

- Dispositifs existants :
- Qualification du problème d'accès :
- Quantification du public :
- Quantification du besoin :
- Éléments de chiffrage (coûts des dispositifs, financement...) :
- Évolutions à venir pour ce public :
- Recommandations :
- Autres commentaires :

Documents à récupérer :

Autres personnes clés avec qui échanger :

2025



astee
L'association des professionnels
de l'eau et des déchets

ASTEE
12 rue de l'Industrie
92416 Courbevoie Cedex
www.astee.org



FNCCR
20 bd Latour-Maubourg
75007 Paris

www.fnccr.asso.fr

EN SAVOIR PLUS

fnccr@fnccr.asso.fr

01 40 62 16 40