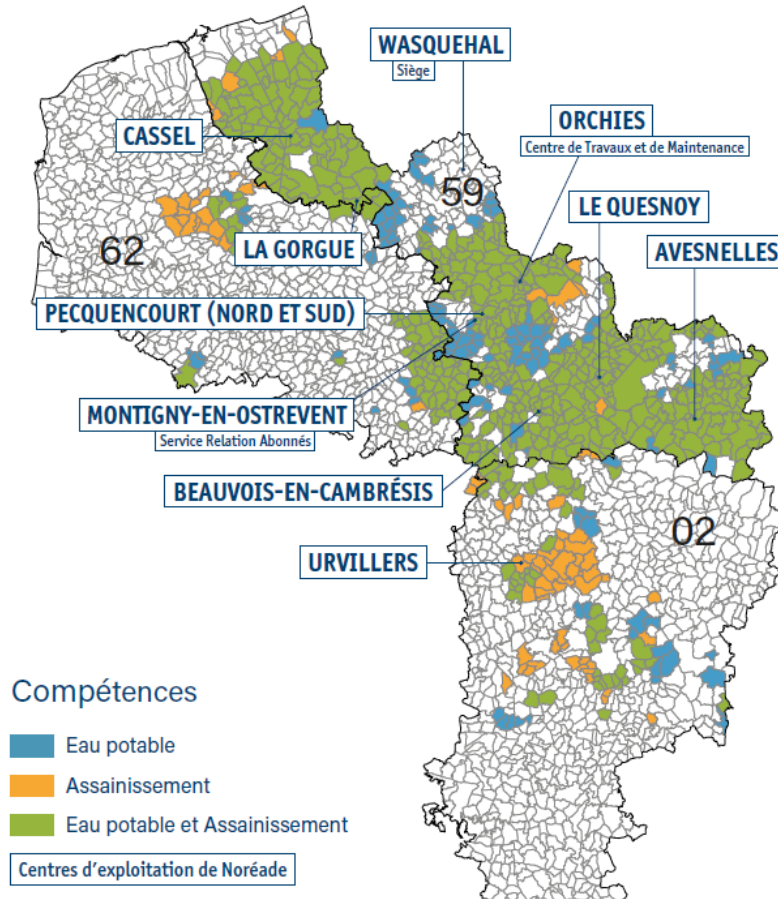


Plan de communication

L'Eau, la maîtriser, c'est économiser



Qui sommes-nous ?



- Un Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI).
- Deux Régies à autonomie financière : SIDEN-SIAN Noréade Eau et SIDEN-SIAN Noréade Assainissement.
- 5 compétences.
- 750 communes membres.

La problématique

Le constat

- Le phénomène de sécheresse dans les Hauts-de-France n'est plus exceptionnel.
- Les préjugés sur la pluviométrie sur nos territoires perdurent.



La problématique

La réaction

- 1) Les élus du Syndicat votent la mise en place d'une tarification plus juste et écoresponsable en décembre 2021.
- 2) Déploiement d'une campagne de relations presse à destination des médias locaux et nationaux mais parfois incompréhension des abonnés.

Problématique à résoudre en 2022 :

Comment inciter les abonnés à réduire leurs consommations d'eau alors que cette ressource est considérée comme un acquis et que notre territoire apparaît comme hors de danger pour ses habitants ?



En 2022, les abonnés du Siden-Sian - Noréade bénéficieront de tarifs de l'eau plus justes et écoresponsables

Toujours vigilant face à une ressource en eau potable de plus en plus rare, le SIDEN-SIAN - Noréade vient d'adopter une nouvelle stratégie tarifaire pour inciter ses usagers à mieux la consommer. Après plus d'un an de réflexion et dans la continuité de nombreuses actions menées pour préserver cette ressource, les élus du Comité Syndical du SIDEN SIAN ont voté le 16 décembre ces nouveaux tarifs visant à être plus justes pour une consommation de l'eau plus responsable. Les abonnés des Régies publiques SIDEN-SIAN - Noréade Eau et SIDEN-SIAN - Noréade Assainissement en bénéficieront dès 2022.

■ **Les nouveaux tarifs dans le détail**

La part fixe « abonnement » baissera sur la facture des abonnés dès janvier 2022, avec une réduction de 20 € pour la part fixe « assainissement collectif » à compter de janvier, suivie en juillet d'une réduction de 10 € pour la part fixe « eau potable ».

Pour la part variable, une tarification progressive sera mise en place sur les consommations enregistrées sur l'année 2022, avec un seuil de déclenchement d'une seconde tranche tarifaire qui a été fixé à 80 m³/an, la moitié des abonnés consommant moins de 80 m³/an.

Sur un an, la facture des foyers consommant moins de 80 m³/an, soit donc la moitié des abonnés, baissera ou sera stable. Les 16 % des abonnés consommant entre 80 et 110 m³/an (110 m³/an étant la consommation normale d'un foyer de 6 personnes) verront leur facture annuelle augmenter de moins de 18 €, soit un prix de l'eau stable compte tenu de l'accélération de l'inflation.

■ **Une tarification écoresponsable compatible avec un ambitieux plan d'investissements**

Cette nouvelle tarification vise à alléger la facture des foyers consommant peu d'eau potable et à inciter ceux qui en consomment beaucoup à être plus responsables dans leur usage d'une ressource limitée.

Pour Paul RAOULT, Président du SIDEN-SIAN et de ses Régies, « l'eau potable n'est pas une marchandise que le SIDEN-SIAN et ses Régies souhaiteraient vendre toujours davantage. L'heure est désormais à la prise en compte par tous les usagers, particuliers comme professionnels, de la rareté de la ressource en eau ».

Pour accompagner les usagers dans cette transition tarifaire et les aider à réduire leur consommation en eau, le SIDEN-SIAN et ses Régies SIDEN-SIAN - Noréade Eau et SIDEN-SIAN - Noréade Assainissement mettront en place une campagne de communication sur les écogestes et les bonnes pratiques à adopter.

En parallèle et de manière graduelle, le SIDEN-SIAN et ses Régies SIDEN-SIAN - Noréade Eau et SIDEN-SIAN - Noréade Assainissement mettront également fin aux tarifs dégressifs actuellement en vigueur pour certains usagers professionnels, de manière à les inciter à réduire eux aussi leur consommation d'eau potable.

Enfin, ce changement dans la structure des tarifs laisse totalement inchangé le montant total qui est perçu sur l'ensemble des abonnés par le SIDEN-SIAN et ses Régies.

De ce fait, les nouveaux tarifs préservent la capacité d'investissement du SIDEN-SIAN - Noréade qui ont mis en œuvre un Plan Pluriannuel de Programmation 2021-2026 où sont inscrits 222 millions d'euros d'investissements pour l'eau potable et 240 millions d'euros d'investissements pour l'assainissement dans ses collectivités adhérentes, soit environ 750 communes.

➔ Vous souhaitez connaître votre consommation d'eau ?
Rendez-vous sur Noréade.fr rubrique Eau potable > Estimation de consommation



Objectif du projet et cibles

Objectif : réduire les consommations d'eau potable par la pédagogie et la mise en place d'une communication multicanale.

Trois cibles identifiées :

Cible n°1 : les 660 agents des Régies.

Cible n°2 : les 135 élus du Syndicat et les élus des communes adhérentes (= relais d'opinion).

Cible n°3 : Le grand public, que l'on divise en deux catégories.

Deux axes de communication :

Informar sur la ressource en eau et son fonctionnement.

Entamer la transformation des *consommateurs* en *consomm'acteurs*.



Descriptif du projet et méthodologie

Etape 1/3

Diffusion d'une FAQ pour transmettre les éléments de langage.

- **Temporalité** : Janvier à février 2022.
- **Cibles** : Agents et élus.

Réseaux sociaux (Linkedin/FB/Instagram) Noréade

- **Temporalité** : Dès janvier 2022, 3 publications par semaine.
- **Cibles** : Grand public, adultes.

Tournée des 10 centres d'exploitation et des sites du Syndicat

- **Temporalité** : Avril-mai-juin.
- **Cible** : Agents.

FOIRE AUX QUESTIONS NOUVELLE TARIFICATION

« Pourquoi changez-vous vos tarifs ? »
L'eau potable n'est pas une ressource inépuisable. C'est un bien précieux qu'il faut préserver. Nous devons collectivement adapter nos comportements pour mieux la consommer sans la gaspiller.
Les élus du SIDEN-SIAN ont validé des changements tarifaires avec un double objectif :
- Inciter les abonnés à limiter leur consommation d'eau avec la mise en place d'une tarification Eau progressive au-delà de 80 m³ par an et par abonné.
- Diminuer les factures des foyers consommant moins de 80 m³ par an en baissant le montant des abonnements Eau et Assainissement.

« Avec-vous associé les consommateurs à votre démarche ? »
Les 135 élus du Comité du SIDEN-SIAN ainsi que de nombreux Maires des communes adhérentes ont pu prendre part aux débats organisés durant l'année 2021. Le Comité du SIDEN-SIAN a voté ce changement tarifaire à l'unanimité le 16 décembre 2021. Ce vote a été précédé d'un avis favorable également unanime rendu par le Conseil d'Exploitation des Régies Noréade où siègent des associations de consommateurs.

« Ce changement de tarif n'est-il pas une excuse pour gagner plus d'argent ? »
Hors prise en compte de l'inflation, ce changement dans les tarifs Eau et Assainissement laisse inchangé le montant total perçu sur l'ensemble des abonnés par le SIDEN-SIAN et ses Régies Noréade.

« Les familles nombreuses ne seront-elles pas pénalisées ? »
La consommation d'un logement dépend en partie du nombre de personnes qui y habitent mais aussi et surtout des pratiques d'utilisation de l'eau potable. C'est une idée reçue de considérer qu'une famille nombreuse consomme obligatoirement beaucoup d'eau.
La consommation normale, sans gaspillage, d'un foyer de 6 personnes est de l'ordre de 110 m³. Avec la nouvelle tarification Noréade, ce foyer verra sa facture d'eau augmenter de moins de 28 €/an, soit un prix de l'eau quasi stable hors inflation. Les 2/3 des abonnés Noréade consomment moins de 110 m³ par an.
Les abonnés Noréade consommant moins de 80 m³ par an (soit la moitié des abonnés Noréade) verront leur facture annuelle baisser malgré l'inflation importante constatée depuis courant 2021.

« Pourquoi ne prenez-vous pas en considération la composition du foyer ? »
Comme l'ensemble des fournisseurs d'eau (publics et privés), Noréade n'est pas en mesure de connaître la composition exacte des foyers car nous n'avons pas accès aux fichiers de la Caisse d'Allocations Familiales.

« Qu'en est-il des tarifs des industriels ? »
Les activités industrielles peuvent parfois consommer d'importants volumes d'eau potable. Ces industriels seront également concernés par l'augmentation du tarif au-delà de 80 m³ par an.
Le Comité du SIDEN-SIAN a également décidé de mettre fin aux tarifs dégressifs jusqu'alors appliqués aux « très gros » consommateurs (plus de 6.000 m³ par an) de manière à les inciter à réduire eux aussi leurs consommations d'eau potable. Noréade proposera de les accompagner pour étudier les solutions d'adaptation de leur process et de leurs outils de production vers des pratiques plus économes en eau.

« Comment comptez-vous nous aider à faire baisser notre consommation d'eau ? »
D'ores et déjà, vous pouvez vous rendre sur le site Internet de Noréade (noreade.fr) afin de connaître les conseils permettant de réduire votre consommation d'eau. Une campagne d'information est également prévue en 2022 afin de sensibiliser l'ensemble des abonnés Noréade sur la préservation des ressources en eau potable et afin de les inciter à adopter les gestes simples permettant de réduire leur consommation en eau : privilégier la douche au bain, limiter la durée de la douche, ne pas laisser couler le robinet pendant le brossage des dents, éviter de faire fonctionner le lave-linge ou le lave-vaisselle à moitié remplis, réparer sans attendre le robinet ou la chasse d'eau qui fuit, etc.

« A quel moment la baisse de la part abonnement et la tarification progressive au m³ seront-elles visibles sur la facture eau-assainissement ? »
Hormis le cas des abonnés qui ont fait le choix de la mensualisation, les factures semestrielles adressées par Noréade couvriront la consommation des 6 mois antérieurs à la facturation. Les nouvelles conditions tarifaires 2022 de Noréade (taux des abonnements Eau et Assainissement Collectif « prix au m³ pour l'eau progressif au-delà de 80 m³ par an ») entreront donc en application partielle au cours du premier semestre 2022 et seront totalement mises en œuvre à compter du second semestre 2022.

Volume annuel de consommation	Avec tarif 2022 Facture TTC	Avec tarif 2021 Total TTC	Variation annuelle En montant	Variation annuelle En %
Facture annuelle 30 m³	223,27 €	243,55 €	-20,28 €	-8,3 %
Facture annuelle 60 m³	355,02 €	363,05 €	-8,02 €	-2,2 %
Facture annuelle 80 m³	442,86 €	442,72 €	+0,14 €	----
Facture annuelle 90 m³	488,59 €	482,56 €	+6,04 €	+1,2 %
Facture annuelle 110 m³	580,03 €	562,22 €	+17,71 €	+3,2 %
Facture annuelle 150 m³	762,92 €	721,56 €	+41,37 €	+5,7 %



Descriptif du projet et méthodologie

Etape 2/3

Diffusion d'un livret-jeu en accord avec les Inspections Académiques :

- **Temporalité** : Mars 2022, parution du livret jeu « l'eau c'est la vie »
- **Cible** : Grand public (enfants).

Efficacité :

- 1) 23 communes pour une cinquantaine de classes ont confirmé son utilisation,
- 2) Inspection académique de l'Aisne : utilisation via le dispositif *Classe d'Eau*,
- 3) 6 salons ont été tenus pour plusieurs centaines d'enfants sensibilisés.

Ensemble des communes = bassin de population de 96 136 habitants.



Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Plan de communication de grand ampleur :

- **Temporalité** : juin à septembre 2023.
- **Cœur de cible** : Grand Public (Ménagère).

Outils :

- Affichage mairie + EPCI,
- Web et réseaux sociaux,
- Flyers joints aux factures des abonnés,
- Insertions presse dans la PQR,
- Spots de 20 secondes dans quelques radios locales.

Couverture : 2 millions de personnes, englobant la totalité des abonnés du Syndicat.



Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Plan de communication de grand ampleur, le flyer abonné :



Maîtriser sa consommation d'eau, c'est préserver la ressource et réduire ses dépenses

Sur le territoire des communes adhérentes du SIDEN-SIAN et de ses Régies Noréade, un habitant utilise en moyenne 50 litres d'eau par jour. Pour une famille de quatre personnes, la consommation moyenne est estimée à environ 73 m³/an. Être attentif à sa propre consommation, c'est être respectueux de la ressource en eau potable mais également maîtriser ses dépenses.

A travers ce document, nous vous proposons de découvrir votre consommation actuelle et nous vous donnerons quelques pistes pour vous engager vers la voie d'une utilisation vertueuse de la ressource en eau.

Evaluez vos consommations moyennes par usage

Calculez votre consommation par semaine, par personne.

Nombre de chasses d'eau par jour	x 5 litres x 7 jours =	litres/semaine
Nombre de toilettes lavées par jour	x 5 litres x 7 jours =	litres/semaine
Nombre de vaiselles main par jour	x 14 litres x 7 jours =	litres/semaine
Nombre de vaiselles machine par semaine	x 10 litres =	litres/semaine
Nombre de lessives par semaine	x 50 litres =	litres/semaine
Nombre de douches (5 min) par semaine	x 30 litres =	litres/semaine
Nombre de bains par semaine	x 120 litres =	litres/semaine
TOTAL =	litres	
(1 000 litres = 1 m³) =	m³/semaine	
m³/semaine x 52 =	m³/an	
Prix moyen du m³ dans les Hauts-de-France** : 4,58 € TTC**	m³ =	€ TTC

A cela s'ajoutent l'eau de boisson, l'eau utilisée pour la cuisine, l'entretien ménager, plus ponctuellement le lavage de la voiture, et en été l'arrosage du jardin.

*Prix moyen en 2018, source : <https://www.eau-urtois-picardie.fr>
** TTC, redevances eau et assainissement.

Changez d'habitudes et faites des économies d'eau

DANS LA SALLE DE BAIN

- Préférez une douche à un bain.
- Fermez votre robinet pendant la toilette, le brossage des dents, le rasage... Trois minutes d'eau qui s'écoule, c'est au minimum 18 L, soit l'équivalent de 12 grandes bouteilles d'eau.
- En attendant l'eau chaude, récupérez l'eau froide pour arroser les plantes !
- Utilisez aussi l'eau de pluie ou de lavage des légumes pour arroser les plantes d'intérieur ou votre jardin.

POUR LES APPARELS MÉNAGERS

- Préférez les programmes courts ou économiques : 40 % d'économies par rapport aux cycles longs.
- Réalisez un lavage machine pleine et n'utilisez le cycle de pré-lavage que lorsque le linge est très sale.

DANS LA CUISINE

- Fermez l'évier ou utilisez une baignoire pour ne pas laisser couler l'eau inutilement lors du rinçage des légumes, de la vaisselle...

DANS LE JARDIN

- Raccordez vos gouttières à une cuve, l'eau de pluie servira pour l'arrosage du jardin, le nettoyage du trottoir, de la cour... Mais mélangez-la avant l'usage.
- Arrosez le matin ou le soir pour limiter l'évaporation. Préférez le système du goutte à goutte, plus économe qu'un jet.
- N'arrosez pas votre pelouse. Quand il fait sec, elle devient jaune. Aux premières pluies, elle redeviendra verte.
- Un brinçage vaut deux arrosages.

► Retrouvez plus de conseils sur notre site www.noreade.fr

Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Plan de communication de grand ampleur, le spot radio :

- Voix d'homme : « Avec la pluie dans notre Région on ne peut pas manquer d'eau ! »
- Voix femmes et hommes en cœur : FAUX
- Voix de femme : Seules les pluies d'hiver rechargent les réserves d'eau souterraines. L'eau potable est rare et précieuse.
- Voix femmes et hommes en cœur : Ne la gaspillons pas !
- Retrouvez les conseils de la Régie Noréade sur le site noreade.fr.
- Voix femme + homme: L'eau, la maîtriser, c'est économiser.
- Spot réalisé en partenariat entre le SIDEN-SIAN et l'Agence de l'Eau Artois-Picardie.



Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Planning :

	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38
Affichage mairie													
Radio													
Insertions presse		Hazebrouck	Douai et Dunkerque						Cambrai	Valenciennes	Arras	Avesnois VDN + Observat -eur	
Communication abonné													
Communication web													

Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Le budget :

- Insertions presse : 35 000€TTC.
- Radio : 38 000€TTC.
- Flyer abonné : 17 000€ TTC.
- Frais techniques et frais d'agence et divers imprévus : 10 000€TTC

Total : 100 000€TTC

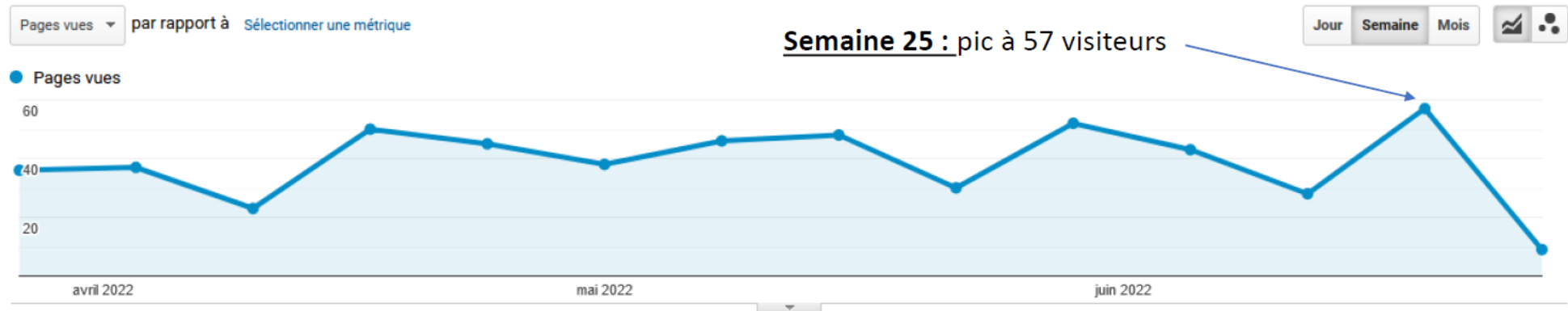


Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Efficacité :

- Nombre d'utilisateurs : **542**. (soit en moyenne 180 visiteurs par mois sur la période)
- Classement de la page par rapport au nombre de visiteurs : **53^{ème}**.
- Temps moyen passé sur la page : **44 secondes**.

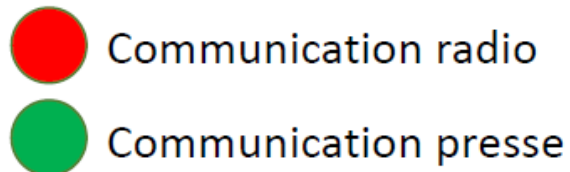
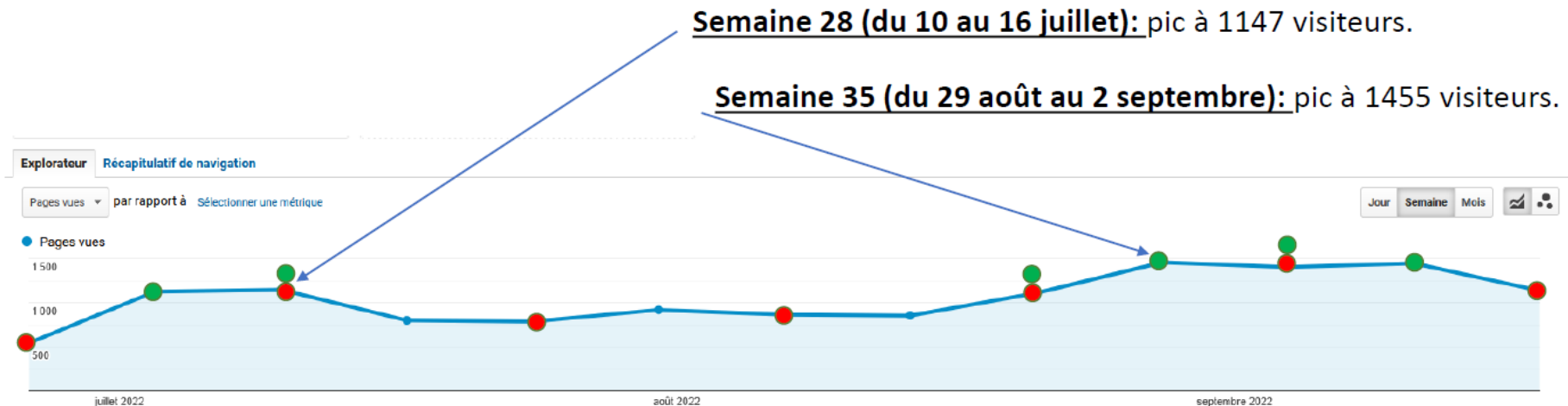


Descriptif du projet et méthodologie

Etape 3/3

Efficacité :

- Nombre d'utilisateurs : **13 583**. (4528 visiteurs par mois sur 3 mois soit un nombre de passages mensuels multiplié par 25)
- Classement de la page par rapport au nombre de visiteurs : **16^{ème}**.
- Temps moyen passé sur la page : **36 secondes**.



Les partenaires

- 1) Le Syndicat des Eaux et de l'Assainissement d'Alsace Moselle (SDEA), membre du réseau FEP.
- 2) L'Agence de l'Eau Artois Picardie.



Le prolongement

- 1) Accentuer les actions sur la cible grand public.
- 2) Continuer des actions de communication estivales.



