

# **Intégrer les pratiques des citoyens-usagers dans la coproduction de services urbains intelligents d'eau et d'assainissement : une proposition méthodologique**

F. ESCULIER<sup>1,2</sup>, B. DE GOUVELLO<sup>1,3</sup>, B. TASSIN<sup>1</sup>

## **MOTS-CLÉS**

Services urbains, usagers, eau et assainissement, analyse SWOT-FFOM, gestion à la source, durabilité, coproduction

## **CHAPEAU**

Un projet « ville et territoire intelligents » implique une interactivité accrue entre les coproducteurs de services urbains que sont le gestionnaire et le citoyen-usager. Cette communication vise à analyser les forces, faiblesses, opportunités et menaces pour l'évolution des services urbains (principalement eau et assainissement) que constituent différentes pratiques d'usagers qui se développent aujourd'hui en marge du mode de fonctionnement habituel et de l'organisation de ces services.

## **CONTEXTE**

Cette communication s'inscrit dans le cadre des projets de recherche OCAP, Optimisation des cycles Carbone, Azote et Phosphore en ville et EAUBADD, Eau, Bâtiment et Développement Durable.

EAUBADD est un partenariat scientifique de recherche initié en 2007 entre le Laboratoire Eau, Environnement et Systèmes Urbains (LEESU) et le Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB). Il vise à analyser les interrelations entre l'échelle du bâtiment et l'échelle urbaine en matière de gestion de l'eau.

OCAP est mené par quatre institutions de recherche : le LEESU, le laboratoire Milieux Environnementaux, Transferts et Interactions dans les hydrosystèmes et les Sols (METIS), le laboratoire Géographie-Cités et le CSTB. Il est financé par le Syndicat Interdépartemental d'Assainissement de l'Agglomération Parisienne (SIAAP), l'Agence de l'Eau Seine-Normandie (AESN), l'École Nationale des Ponts et Chaussées (ENPC) et le Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie (MEDDE). Commencé en novembre 2014, ce projet de recherche vise à explorer les voies d'optimisation de l'assainissement et en particulier les techniques de séparation à la source des urines et/ou des fèces. Il s'attache en particulier à analyser les leviers et verrous de mise en œuvre des nouvelles techniques d'assainissement en France et à favoriser l'émergence et accompagner la réalisation de projets pilotes dans le Grand Paris.

## **ÉVOLUTION DES SERVICES PUBLICS D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT ET DES PRATIQUES DES USAGERS DANS UN CONTEXTE DE TRANSITION ÉCOLOGIQUE**

Un fonctionnement durable des services urbains ne sera possible qu'en tenant compte des pratiques des usagers dans leur coproduction. Dans un projet « ville et territoire intelligents » développant une interactivité accrue entre le gestionnaire et l'usager, si le gestionnaire peut bénéficier d'informations

---

<sup>1</sup> Laboratoire Eau, Environnement et Systèmes Urbains (LEESU) - [Site web](#)

AgroParisTech, École des Ponts ParisTech (ENPC), Université Paris-Est Marne-la-Vallée (UPEMLV), Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne (UPEC) : UMR MA-102

Adresse : LEESU, ENPC, 6-8 avenue Blaise Pascal, 77455 Champs sur Marne cedex 2 France

<sup>2</sup> Milieux Environnementaux, Transferts et Interactions dans les hydrosystèmes et les Sols (METIS) - [Site web](#)

École Pratique des Hautes Études (EPHE), CNRS, Université Pierre et Marie Curie (UPMC) - Paris VI : UMR7619

Adresse : METIS, UPMC, Case courrier 105, 4 place Jussieu, 75005 Paris France

<sup>3</sup> Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB) – [Site web](#)

Adresse : CSTB/LEESU, ENPC, 6-8 avenue Blaise Pascal, 77455 Champs sur Marne cedex 2 France

plus précises sur les consommations de service des usagers, il reste toujours fortement dépendant des changements de pratiques des usagers qui peuvent influencer très notablement sur l'économie générale du service public. La baisse tendancielle de la consommation d'eau potable et la qualité du tri des déchets solides en sont deux exemples notoires.

Au vu de la nécessaire transition écologique à mener, de nombreux autres changements de pratiques sont à même de se développer à l'échelle de l'utilisateur : récupération et usage domestique de l'eau de pluie, déconnexion des eaux noires ou des urines du réseau, récupération de chaleur des eaux usées à la source, baisse de consommation de viande (et donc d'azote et de phosphore dans les eaux usées), modification de l'usage de produits cosmétiques et de médicaments, etc. Ces possibles changements de pratiques des usagers questionnent la capacité d'adaptation des systèmes d'eau et d'assainissement existants et de leurs opérateurs.

### **L'INTERACTIVITÉ GESTIONNAIRE-USAGER, UNE CONDITION D'UNE CONDUITE DU CHANGEMENT RÉUSSIE**

En fonction des forces et faiblesses de l'organisation des services urbains, ces changements de pratiques des usagers peuvent représenter des opportunités et des contraintes sur la durabilité des services publics. Dans un contexte de changement global où la nécessaire résilience des organisations implique de plus en plus de flexibilité, le poids des coûts fixes des services publics d'eau et d'assainissement peut être un frein à l'innovation et à une évolution par ailleurs souhaitable de leur fonctionnement. En questionnant les échelles spatiales et temporelles mises en jeu, nous chercherons à montrer comment une interactivité accrue entre gestionnaires et usagers peut justement permettre de construire une intelligence collective à même de faire évoluer harmonieusement les services publics et les pratiques des usagers.