



ANNEXE 18 – Actions de communication

I – Assurer une communication avec les parties prenantes

Dans le cadre du contrat, Veolia Eau veillera, en accord avec les services de la CACP à créer des échanges avec les différentes parties prenantes du contrat : les représentants de la Collectivité, les clients abonnés, les habitants des logements collectifs ne disposant pas d'un abonnement direct au service de l'eau et les associations de consommateurs.

Un représentant de l'agence Veolia Eau de Cergy participera à l'Observatoire de l'Eau ainsi qu'à la commission des services publics locaux et présentera chaque année le compte-rendu du service.

- Des outils adaptés

Un site intranet dédié sera mis en place afin de communiquer facilement avec les services de l'agglomération. Les données clés du contrat seront disponibles sur ce site. Il sera mis à jour régulièrement par l'agence de Cergy. Toute actualisation sera signalée aux services de l'agglomération par l'envoi d'un courrier électronique.

Les clients abonnés seront régulièrement informés grâce à la diffusion avec leur facture d'eau du Petit Journal de l'Eau. Ce mini magazine d'informations leur apportera des conseils pour mieux utiliser leur eau, mieux gérer leur consommation et pour mieux connaître le service de l'eau. Une édition spéciale consacrée au service de l'eau de la CACP sera réalisée et diffusée chaque année aux abonnés.

Veolia Eau tiendra à la disposition de ses clients des supports d'information pratiques leur permettant de mieux gérer leur abonnement. Elles pourront être mises à disposition des mairies de l'agglomération qui souhaitent diffuser de l'information sur le service de l'eau.

En complément de ces outils, Veolia Eau assistera la CACP dans la mise en place d'événements locaux liés à l'eau. Elle tiendra à sa disposition des panneaux d'exposition et des maquettes animées.

- Des outils pédagogiques

Afin d'accompagner les établissements scolaires dans la réalisation de la partie de leur programme consacrée au cycle de l'eau, Veolia Eau mettra à disposition des écoles du territoire de la CACP différents outils :

- la malle pédagogique développée en collaboration avec les enseignants.
- des ouvrages édités avec le concours de Veolia Environnement par de grandes maisons d'édition. Dans le cadre de la sensibilisation des publics aux enjeux du développement durable et de la préservation de l'eau et de l'environnement, Veolia Eau et Veolia Environnement soutiennent régulièrement la publication d'ouvrages grand public. En 2006, l'encyclopédie Dokéo publiée par Nathan présentant les grands enjeux pour protéger la terre a été réalisée en partenariat avec Veolia Environnement.
- des plaquettes d'information pédagogiques. Veolia Eau met à disposition des collectivités des outils généraux. Dans le cadre du nouveau contrat avec la CACP, Veolia Eau pourra réaliser des outils dédiés.

II – Définir chaque année un plan de communication

Veolia Eau proposera chaque année à la CACP un plan de communication et un plan d'actions. Le principe sera de communiquer régulièrement sur la vie du service, les innovations mises en place, les investissements réalisés, la qualité de l'eau, le prix du service et son rapport qualité/prix.

Un calendrier permettra de planifier ces actions tout au long de l'année et d'assurer une complémentarité entre les outils de communications existants sur le territoire de l'agglomération : bulletins d'information, sites Internet... Des articles pourront être mis à disposition de l'agglomération pour relayer la communication dans ses supports.

Le plan de communication sera préparé avec la CACP et chaque action sera développée en collaboration avec ses services.