

Offre de stage

Analyse de l'étude de déploiement de la télérelève dans un service public d'eau potable à l'échelle métropolitaine

CONTEXTE

Alors que le service était délégué depuis des décennies à Suez Eau France (ex Lyonnaise des Eaux), la nouvelle majorité politique de Bordeaux Métropole a fait le choix en 2020 de créer la Régie Eau de Bordeaux Métropole. Depuis le 1^{er} janvier 2023, c'est donc ce nouvel établissement public à caractère industriel et commercial – doté de l'autonomie financière et de la personnalité juridique – qui exploite directement le service public d'eau potable pour 23 des 28 communes de la métropole.

Ce changement entraîne de lourdes conséquences en matière de gestion et de fonctionnement opérationnel des services. Il s'agit à la fois de créer une nouvelle entreprise publique et de transformer une organisation existante de plus de 400 agents tout en assurant la continuité du service pour les usagers. Ce contexte de démarrage de la régie est notamment encadré par plusieurs objectifs fixés entre cette dernière et Bordeaux Métropole, qui visent à garantir un bon niveau de performance vis-à-vis des usagers du service.

La télérelève

Le compteur volumétrique est devenu il y a de nombreuses décennies un incontournable de la gestion des services publics d'eau potable. Sa version moderne en « télérelève » (compteur communicant) est plébiscitée pour des questions d'accès et de gestion des données de consommation en temps réel. Son déploiement s'appuie par ailleurs sur la promesse de possibilités nouvelles en matière de gestion et de maîtrise du service (Collard, Garin et Montginoul 2019; Barraqué 2013).

A Bordeaux Métropole, la télérelève est déployée depuis une dizaine d'années auprès d'environ 17 000 abonnés sur plus de 300 000. Parmi les objectifs établis par Bordeaux Métropole pour la nouvelle Régie, il est attendu que cette dernière réalise, à l'horizon 2024, une étude sur les bénéficiaires de la télérelève pour les usagers, en particulier sur les catégories d'usagers ou les types de sites qui nécessiteraient d'être équipés, et l'opportunité d'aller plus loin dans le déploiement de la télérelève. L'éventuel déploiement de la télérelève à une échelle plus massive entraînera nécessairement des modifications dans l'organisation des services de la Régie : releveurs, plombiers, services facturation, maîtrise de la donnée et traitement de la demande. Il pourrait également favoriser une mutualisation des infrastructures et de l'activité de gestion des données à l'échelle des services métropolitains, et par conséquent un partage des coûts et des ressources.

Problématique : la transformation d'un service public d'eau potable sous l'influence des technologies

Le stage proposé s'insère dans la continuité d'une thèse en sociologie, que réalise actuellement Colin BROWN (« Eau de Bordeaux Métropole : Une régie en train de se faire – socio-histoire des recompositions d'un service urbain en réseaux »). Conformément à la thématique et à l'approche socio-ethnographique adoptées pour ce travail, le stage développera une analyse de l'activité de production-traitement des données de consommation et de facturation de la Régie, en s'intéressant plus spécifiquement au travail des agents chargés de la relève des compteurs, mais aussi ceux investis dans le contrôle des données et dans leur traduction sous forme de « facturation ». De la sorte, il s'agira de reconstruire et d'analyser l'ensemble de la chaîne de traduction sociotechnique, afin d'appréhender les pratiques à l'œuvre, le poids de la médiation technique et les possibles transformations qu'entraînerait une éventuelle généralisation de la télérelève.

Il est attendu que le/la stagiaire développe des connaissances et des perspectives pertinentes relevant notamment du champ de la sociologie des sciences et des techniques, du travail, et/ou des organisations, en insistant particulièrement sur les relations entre usagers, dispositifs techniques et acteurs gestionnaires. Dans ce cadre, le/la stagiaire pourra mobiliser des enseignements provenant d'autres services urbains en réseaux, tels que ceux de l'électricité et du gaz (Zélem et Beslay 2015). En termes de méthode, le/la stagiaire profitera d'une immersion au sein de différents organes techniques et opérationnels du service public d'eau de Bordeaux Métropole, notamment la recherche & l'innovation, les systèmes d'information, et la relation usager (e.g. releveurs, plombiers, service facturation). Le but sera de mettre en perspective une connaissance fine du quotidien des différents agents concernés et l'état de l'art des domaines scientifiques évoqués afin d'en tirer une analyse sur le cas bordelais : quels sont les outils, les étapes et les acteurs de la facturation ? Quelles sont les différentes temporalités de ces activités ? Comment les différents agents se les approprient-ils ? Quels sont les éventuelles tensions entre ces différents acteurs, outils, étapes et activités ? etc. Cette analyse ambitionne d'éclairer les manières dont

le déploiement de la télérelève contribue à recomposer le service public d'eau potable à l'échelle intra-organisationnelle (e.g. quels impacts sur les agents à l'échelle individuelle et collective ? sur les techniques et le savoir-faire ? sur la production et la gestion des données) et extra-organisationnelle (e.g. le renouveau des liens à l'utilisateur, à d'autres services métropolitains).

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- État de l'art sur l'implantation de compteurs télé-relevés et de l'innovation au sens large dans les services publics d'eau potable et d'assainissement (et autres services urbains en réseau selon la pertinence), le processus d'implantation d'équipements techniques, de nouveaux métiers et de nouvelles pratiques professionnelles, le renouveau des liens entre usagers, objets intermédiaires, et gestionnaires.
- Immersion dans la vie quotidienne de la Régie sur plusieurs sites, dont principalement Paulin (Bordeaux) et Béquet (Villenave d'Ornon).
- Présentations en interne de l'état de l'art, cherchant à fusionner les connaissances de la littérature scientifique des sciences humaines et sociales avec les connaissances et l'expertise des autres membres du groupe de travail
- Production d'un rapport de stage avec une analyse critique à propos : des manières dont le déploiement de la télérelève à Bordeaux Métropole pourrait contribuer à recomposer le service public d'eau potable à l'échelle intra-organisationnelle et extra-organisationnelle ; et les éventuelles particularités de ce déploiement compte tenu du statut de la régie comme une entreprise publique.

Il est également attendu que le/la stagiaire développe et s'approprie une méthode adaptée et rigoureuse, s'appuyant entre autres sur le recueil d'observations détaillées et la production d'écrits et d'analyses périodiques. Le/la stagiaire pourra notamment s'appuyer sur les travaux du groupe de travail de la Régie chargé de ce sujet, constitué d'agents de différentes directions de la Régie : recherche, innovation et transition écologique, relation usagers, systèmes d'information.

PROFIL CHERCHÉ

Etudiant préparant un diplôme de niveau bac + 5, en recherche de stage de 6 mois

Formation requise : sociologie, sciences politiques, aménagement de l'espace, anthropologie

Rigoureux(se), vous devrez faire preuve :

- de curiosité intellectuelle ;
- de prise d'initiative et d'autonomie ;
- de capacités d'analyse et de synthèse ;
- de capacités d'observation, de retenue, de notions de la place du chercheur dans un milieu opérationnel ;
- de capacité à mobiliser les équipes de terrain (avec l'aide du responsable de stage) ;
- d'adaptabilité et de disposition à s'intégrer dans le quotidien d'agents de différents corps de métiers ;
- d'aisance en matière de communication écrite et orale.

Permis B et/ou mobilisable sur Bordeaux Métropole

CONDITIONS

- Vous travaillez au sein des sites Paulin à Bordeaux et du site Béquet à Villenave d'Ornon
- Stage à temps plein
- Gratification (selon barème en vigueur)
- Participation aux frais de transports en commun + tickets resto
- Début souhaité : mars ou avril 2024

Merci d'envoyer votre CV et votre lettre de motivation à : Colin BROWN (colin.brown@leaubm.fr) **au plus tard le 1 décembre 2023**

Bibliographie

Barraqué, Bernard (2013) Le compteur d'eau : enjeux passés et actuels. In : Sciences Eaux & Territoires, Numéro 10, n° 1, p. 98–105. DOI: 10.3917/set.010.0015.

Collard, Anne-Laure; Garin, Patrice; Montginoul, Marielle (2019) Un compteur « intelligent » pour mesurer les usages de l'eau : l'entrée en scène d'une nouvelle connaissance. In : Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie, n° Vol. 10, n°3. DOI: 10.4000/developpementdurable.16226.

Zélem, Marie-Christine; Beslay, Christophe (2015) Sociologie de l'énergie : CNRS Éditions.