

# Quand les techniciens se mettent à l'écoute des citoyens

Dossier de la rédaction de H2o  
September 2021

À l'occasion phare des professionnels de l'environnement, le Congrès de l'ASTEE a fêté ses 100 ans à la Cité des sciences et de l'industrie de Paris. Un lieu judicieusement choisi pour le thème de ce centenaire : "Le citoyen au cœur des métiers de l'eau et des déchets". Pour l'occasion, une exposition pédagogique sur les traitements de l'eau et des déchets a été installée, en accès gratuit, dans le grand hall de La Villette du 21 septembre au 3 octobre.

Un mentaliste et illusionniste (Romi Larrousse) et une sociologue (Solange Martin, sociologue au secrétariat du Haut Conseil pour le climat) étaient les invités de la conférence placée d'ouverture du congrès pour introduire la thématique de la relation avec l'usager-citoyen. En réalité, la thématique a été proposée par les membres de l'ASTEE dès l'occasion de l'élaboration du plan stratégique à l'horizon 2020. Un groupe de travail a aussi été mis sur pied, il y a 18 mois, animé par Sandrine Meynier, chargée de mission relation usagers au SEDIF, et Denis Guilbert, directeur du cycle de l'eau à Nantes Métropole et vice-président de l'ASTEE en charge du lien aux collectivités. Fort d'une vingtaine de membres, le groupe a pour objectif d'animer une démarche de brainstorming/benchmark sur la relation citoyens-usagers afin de permettre aux participants de confronter leurs expériences et d'élaborer des fiches ressources sur : les fondamentaux de la relation usagers-citoyens ; le contexte, les enjeux, les définitions et les opportunités de la relation usagers-citoyens ; les attentes des acteurs opérateurs ; les lieux de rencontre et les moments d'échanges entre leurs services et les usagers-citoyens ; les concepts-clés et les acquis de la recherche et de la pratique ; les retours d'expérience, etc. À ce jour, une trentaine de fiches retours d'expérience a été capitalisée, toutes riches en bonnes et mauvaises pratiques rencontrées.

L'histoire de l'ASTEE - ex Association générale des ingénieurs, architectes et hygiénistes municipaux, AGIAHM -, "vieille de 116 ans, se confond presque avec l'histoire de l'hygiène publique. Aussi, à l'occasion de ce 100ème congrès, TSM, la revue de l'association rend disponible sur Internet un article sur ces deux histoires parallèles. En témoigne, le programme du 1er congrès organisé à Marseille en octobre 1906, et présentant 5 sections thématiques : 1. Technologie sanitaire et hygiène urbaine ; 2. Hygiène industrielle, professionnelle et militaire - Hygiène sociale ; 3. Hygiène navale - Transport en commun - Police sanitaire internationale ; 4. Épidémiologie - Prophylaxie des maladies transmissibles - Hygiène infantile ; 5. Hygiène administrative et législation sanitaire. Regroupant aujourd'hui près de 4 000 membres, l'ASTEE mène ses travaux à travers 5 commissions scientifiques et techniques (Assainissement, Corrosion et protection des réseaux, Déchets et propreté, Eau potable, Ressources en eau et milieux aquatiques) et 3 comités (Recherche, Lecture TSM, Affaires européennes et internationales).

ASTEE Paris 2021

100 congrès annuels de l'ASTEE : Toute une histoire pour l'hygiène publique

Exposition L'eau et les déchets comme vous ne les avez jamais vus