

# PROGRAMME DE NOS CONFÉRENCES

29-30 JANVIER 2020

CARREFOUR DES GESTIONS  
LOCALES DE L'EAU

AU PARC DES EXPOSITIONS DE RENNES

RDV SUR LE STAND VEOLIA :  
HALL 5 - STAND 186



Ressourcer le monde



## MERCREDI 29 JANVIER 2020

### STAND VEOLIA - HALL 5, STAND 186

**10H30-11H : Saphira® : Le nouveau procédé de décarbonation**

Philippe SAUVIGNET, OTV

**11H30 - 12H : Télérelevé : Téléo, le compteur d'eau fiable et innovant**

Olivier Relotius (Veolia) et Xavier Mathieu (Birdz)

**14H-14H30 : Opacarb FL® : Une solution pour le traitement des micropolluants**

Christophe SABOURDY, OTV

**14H30-15H : En route vers le territoire intelligent !**

Marie Halopé, Abylon

**15H30-16H : L'autoconsommation des stations d'épuration**

Guénaël Gragnic, Veolia

### HALL 5 - SALLE BAÏKAL

**17H-18H : Le digital au service de l'humain et de la performance 1<sup>ère</sup> partie :**

L'IA au service de l'Humain - intervention de Stéphane Mallard, expert en transformation digitale.

Dans son ouvrage, "Disruption – Intelligence artificielle, fin du salariat, humanité augmentée", il décrit l'impact de cette disruption sur le modèle économique actuel. Avec sa vision optimiste de ce changement, Stéphane Mallard nous rassure : cette disruption est certes rapide, violente et touche tous les secteurs, mais elle n'annonce pas la fin du travail de l'Homme non plus : il est possible de vivre en harmonie avec les nouvelles technologies.

**2<sup>ème</sup> partie :** L'IA et le digital au cœur des services d'eau et d'assainissement. Découvrez les solutions digitales proposées par Veolia pour répondre aux enjeux des services d'eau et d'assainissement : voicebot et chatbot ; capteurs BOB ; télérelevé...

## JEUDI 30 JANVIER 2020

### STAND VEOLIA - HALL 5, STAND 186

**10H-10H30 : Le reuse, l'exemple de Mix Buffet**

Xavier Legoff et Frederic Fuhrmann, Veolia

**11H-11H30 : La résilience face aux changements climatiques**

Marie Christine Huau, Veolia

**11h30-12h00 : La pluie, une ressource pour la ville**

Anne Le Quéau, Veolia

### HALL 5 - SALLE MISSISSIPPI

**11H30-13H : Réinventer les services d'eau et d'assainissement par l'expérience consommateur**

À l'ère de l'immédiateté et des réseaux sociaux, **le consommateur a pris le pouvoir**. En augmentant l'accès à l'information et la possibilité de s'exprimer, **les services digitaux** ont créé de nouveaux standards en matière d'expérience clients, qui ont **démultiplié les attentes** des consommateurs en matière de **considération**, de **personnalisation des échanges**, de **transparence** et de **lien humain**.

Dans ce paradigme basée sur l'expérience, les enjeux de la relation s'intensifient sur tous les canaux, et particulièrement dans les interactions humaines.

**Comprendre les attentes du consommateur, construire un parcours consommateur personnalisé et sans rupture, faire naître l'émotion, sont les plus grands enjeux de l'expérience client visant à laisser une empreinte forte et différenciante.** Mettre en place une expérience à l'écoute de ses consommateurs est une opportunité de se rénover et de renforcer durablement l'attachement des clients pour les services d'eau et d'assainissement.

**Découvrez notre démarche lors de cette plénière qui se déroulera en 2 temps :**

- Séquence inspiration sur les évolutions des attentes des consommateurs
- Les escales consultatives de l'eau : table ronde et REX de clients et consommateurs ayant participé à ce programme innovant



# RETROUVEZ ÉGALEMENT BIRDZ SUR LE CARREFOUR DE L'EAU :

RDV HALL 8 «INNOVATION» - STAND 638

## VEOLIA ACTIVITÉ EAU - RÉGION CENTRE OUEST

30 boulevard Jean Monnet – BP 71261 – 44 412 Rezé cedex

02 40 13 12 33

[www.veolia.fr](http://www.veolia.fr)

[www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr)

