

guide pratique



**VOTRE EAU
AU QUOTIDIEN**



VOTRE EAU AU QUOTIDIEN



Les utilisations au **quotidien** » » » » » » » » p. 4-5

L'œil sur **votre consommation** » » » » » » » » p. 6-7

Le cycle de **l'eau** » » » » » » » » » » » » » » p. 8-9

Une **qualité** garantie » » » » » » » » » » » » p. 10-11

Mieux comprendre votre facture d'eau » p. 12 à 15

En matière d'eau, **chacun son rôle** » » » » p. 16-17

Vos questions, nos réponses » » » » » » » » p. 18-19





Tout savoir sur votre eau

**Vous venez de souscrire
un abonnement au service de l'eau**

**❖ POUR VOUS SOUHAITER LA BIENVENUE PARMIS
NOS NOUVEAUX CLIENTS,**

nous sommes heureux de vous adresser ce guide que nous
vous invitons à conserver.

❖ IL CONTIENT DES INFORMATIONS PRATIQUES

sur votre abonnement et des conseils utiles pour vous aider
à bien profiter de l'eau.

**❖ GRÂCE À LUI, VOUS SAUREZ TOUT SUR L'EAU
QUE VOUS CONSOMMEZ,**

le détail de vos utilisations quotidiennes, à quels types
de contrôles l'eau du robinet est soumise, ce que vous payez
à travers votre facture, et le rôle de chacun dans le service
de l'eau.

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas
à nous contacter soit par notre site internet, soit par
téléphone (voir en dernière page de ce guide).



Les utilisations au quoti

Nous consommons en moyenne, par personne et par jour,
Illustration du coût des utilisations quotidiennes*.

La boisson

1,5 litre par jour



Le lave-vaisselle

Entre 20 et
25 litres/lavage



La chasse d'eau

Entre 6 et 12 litres



Le lave-linge

Entre 50 et 90 litres/lavage



dien

150 litres d'eau du robinet.



Le bain

Entre 150 et 200 litres



La douche

Entre 60 et 80 litres



L'arrosage de la pelouse

De 15 à 20 litres d'eau par m²



Le saviez-vous ? Vous consommez en moyenne :

1 personne : **50 000 litres/an**
soit 50 m³/an

3 personnes : **120 000 litres/an**
soit 120 m³/an

2 personnes : **100 000 litres/an**
soit 100 m³/an

4 personnes : **150 000 litres/an**
soit 150 m³/an



L'œil sur votre

Sans vous priver de réflexes pour utiliser

Veolia Eau, acteur du développement durable, s'engage à :

- réduire les pertes en eau sur les réseaux de distribution d'eau,
- protéger les ressources en eau et développer les ressources alternatives,
- inciter à un usage maîtrisé de l'eau,
- prévenir et limiter les rejets polluants dans l'eau.

Équiper les robinets de régulateurs de débit

• **Ils permettent de réduire la consommation** tout en gardant le même confort d'utilisation.

Repenser votre manière de faire la vaisselle

• **Sachez qu'un lave-vaisselle** consomme moins d'eau qu'une vaisselle dans l'évier.

Équiper les toilettes d'une chasse d'eau à double débit

• **Les modèles actuels** ne consomment que 9 litres d'eau en moyenne.

Bien choisir votre machine à laver

• **Tenez compte de sa consommation en eau.** Respectez les quantités de produit lavant préconisées par le fabricant et faites fonctionner votre machine une fois pleine.

consommation

pour votre confort, adoptez les bons
la juste quantité d'eau :

Arroser malin

• **Avant d'arroser votre jardin, consultez la météo** : on ne fera jamais moins cher qu'une bonne averse. Privilégiez l'arrosage en fin de journée pour limiter l'évaporation. Privilégiez les systèmes "goutte-à-goutte". Et sachez qu'un binage vous fait

économiser plusieurs arrosages, et qu'un peu de paille au pied des plantes conserve l'humidité.

Vous vous absentez

• **Plus de 3 jours** : pensez à couper le robinet d'alimentation générale en eau.



La chasse au gaspillage

> L'ennemie, c'est la fuite sur votre installation intérieure, pas toujours visible.

Pour la détecter, faites de temps en temps un contrôle : relevez l'index du compteur avant d'aller vous coucher et faites de même le lendemain à votre réveil, sans utiliser d'eau entre-temps. S'il a changé, c'est qu'il y a une fuite.

> Nos conseils pour prévenir les fuites.

Protégez les tuyaux et le compteur contre le gel. L'eau qui gèle dans un tuyau peut le faire exploser et créer une fuite importante. En hiver, pensez à purger les tuyaux pour que l'eau n'y gèle pas. Vous pouvez protéger les conduites avec des manchons spéciaux. Pour le compteur d'eau, couvrez-le d'une plaque de polystyrène ou d'un sac contenant des billes de polystyrène. Ne mettez ni paille, ni chiffons qui retiennent l'humidité, ce qui peut l'endommager.

• **Un robinet qui fuit goutte-à-goutte pendant une journée = 120 litres perdus.**

• **Une chasse d'eau qui fuit pendant une journée = 600 litres perdus.**



Une qualité

Qualité de l'eau : vous avez un rôle à jouer !

➤ Pour vos boissons chaudes, utilisez l'eau froide du robinet que vous chaufferez vous-même (ne consommez pas directement l'eau chaude car elle n'offre pas les mêmes garanties de qualité sanitaire).

➤ Après une absence, faites couler un peu l'eau avant de la consommer : un séjour prolongé dans les canalisations change l'aspect de l'eau et peut en altérer la qualité.

➤ Entretenez vos équipements : robinetterie, ballon d'eau chaude, filtres, adoucisseur et accessoires en contact avec l'eau doivent être nettoyés régulièrement pour éviter le développement de microbes.

➤ Contrôlez votre installation : s'il y a des tuyaux en plomb, vous devez les remplacer et isoler les anciennes conduites où l'eau peut stagner. Pour plus d'informations, contactez-nous.



Un double contrôle permanent

➤ par les pouvoirs publics :

Les autorités sanitaires effectuent des analyses sur le lieu de captage, à la sortie des usines de traitement et jusqu'au robinet.

➤ par Veolia Eau :

Veolia Eau surveille en permanence la qualité de l'eau de la sortie de l'usine jusqu'au compteur d'eau.

garantie

L'accès aux informations

Vous pouvez connaître la qualité de l'eau quand vous le souhaitez :

> **sur le site :**

www.serviceclient.veoliaeau.fr

> **auprès de votre Centre Service**

Client :

en appelant le numéro indiqué en dernière page de ce guide.

> **auprès de votre mairie :**

les résultats des contrôles effectués par les autorités sanitaires sont affichés sur les panneaux municipaux et accessibles à tous, conformément à la loi du 3/1/1992.

> **avec votre facture d'eau :**

Une fois par an, vous trouverez, jointe à votre facture, une synthèse officielle sur la qualité de l'eau dans votre commune.

Des mesures immédiates en cas de problème

Si l'eau ne répond plus aux normes de qualité :

> **Les autorités sanitaires**

(DDASS, préfecture) restreindront ou interdiront la consommation d'eau dans votre commune.

> **Veolia Eau et votre mairie vous informeront**

immédiatement de la conduite à tenir et des actions engagées pour qu'il n'y ait aucun risque pour votre santé.

Le système d'alerte téléphonique de crise Veolia Eau permet de joindre 20 000 foyers en moins d'une heure.



Des exigences renforcées

L'eau potable est l'un des produits alimentaires les plus surveillés.

Les normes de qualité définies par le ministère de la Santé ont été renforcées en décembre 2003. Actuellement, 54 paramètres sont mesurés régulièrement pour s'assurer de la qualité microbiologique, chimique et gustatives de l'eau.

L'objectif, écarter tout risque pour que vous puissiez boire l'eau du robinet en toute confiance.



Le cycle de l'

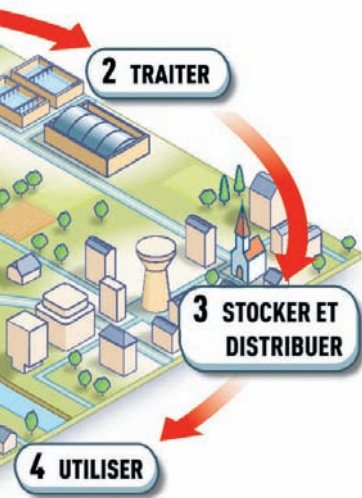


De la nature à votre robinet

> L'eau à l'état naturel nécessite un traitement pour pouvoir être consommée sans risque. L'eau potable est un produit répondant à des normes exigeantes et soumis à des contrôles très stricts. Une fois utilisée, l'eau est polluée.

La rendre ainsi à la nature nuirait à notre environnement. C'est pourquoi les eaux usées sont collectées et dépolluées dans des usines spécialisées avant leur retour à la nature.

eau



- 1 Capturer** l'eau dans les rivières, les lacs, les nappes souterraines.
- 2 Traiter** l'eau dans des usines de production pour la rendre potable.
- 3 Stocker et distribuer** l'eau par des canalisations jusqu'à chez vous.
- 4 Utiliser** l'eau au quotidien sans gaspillage.
- 5 Collecter** les eaux usées dans un réseau spécifique : le réseau d'assainissement.
- 6 Dépolluer** les eaux usées dans des usines de dépollution.
- 7 Restituer** les eaux dépolluées à la rivière où elles continuent leur processus d'épuration.

Pourquoi l'eau n'est pas la même partout en France

> Dans son parcours naturel, l'eau se charge de nombreux éléments

au contact des terrains qu'elle traverse : sels minéraux, oligoéléments.

> En France, l'eau est, le plus souvent, moyennement minéralisée et, même si le calcaire entartre parfois les circuits d'eau chaude, le calcium contenu dans l'eau concourt à notre équilibre alimentaire.

> Dans certaines régions, l'eau contient également du magnésium, qui complète celui que l'on trouve dans les aliments, et du fluor, dont la présence contribue à la prévention de la carie dentaire.

> Dans certaines régions, l'eau contient également du magnésium, qui

complète celui que l'on trouve dans les aliments, et du fluor, dont la présence contribue à la prévention de la carie dentaire.



Mieux comprendre

votre facture d'eau



Découvrez les clés pour comprendre votre prochaine facture. Vous la recevez par courrier en moyenne deux fois par an. Vous pouvez également la télécharger sur le site www.serviceclient.veoliaeau.fr

1

2

Facture
 du 18/07/2008

vos références à rappeler : 06 418 001 001



06 418 001

nom du client et adresse du lieu desservi

MME FENART JOSETTE
 13 RUE DES ECILES
 44350 LANSOAT

MME FENART JOSETTE
 13 RUE DES ECILES
 44350 LANSOAT

Présentation simplifiée de votre facture

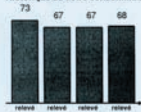
Abonnement : 2EME SEMESTRE 2008	69,56 €
3 Consommation : ACOMPTE ANNEE 2008	110,66 €
27 m ³ à 4,0995 € le m ³	
Prix unitaire moyen, soit 0,00410 € le litre	

Montant facture TTC	180,22 €
Solde antérieur	0,00 €

5 MONTANT A REGLER 180,22 €
avant le 31/07/2008

Utilisez l'enveloppe jointe pour le paiement. N'envoyez pas le paiement à votre agence.

Historique de votre consommation en m³



4

Consommation facturée : 37 m³ équivalent à 37 000 litres d'eau
 Prochain relevé : Nov. 2008
 Prochaine facture : Déc. 2008

Message

Découvrez dès maintenant notre nouvel Internet Client : de nouvelles informations sur l'Eau, les données de votre commune, un site pédagogique pour les jeunes.
 Vous pouvez également créer votre propre Espace Client et bénéficier de tous nos services :
 - Gérer votre contrat ; suivre vos demandes e-mèl, résilier votre abonnement
 - Transmettre votre relevé de compteur d'eau
 - Estimer et suivre votre consommation
 - Consulter la situation de votre compte et régler en ligne
 - Visualiser vos dernières factures
 Accès au site : www.service-client.veoliaeau.fr

6

BENEFICIAIRE : VEOLIA EAU - GIE GENERALE DES EAUX REGION
 PAYEUR : MME FENART JOSETTE

Recto

montant
 180,22 €

61722000434

1 Comment nous contacter

Toutes les coordonnées pour nous joindre facilement.

2 Vos références à rappeler

lors de tous vos contacts.

3 Les périodes de facturation,

et votre consommation en m³.

4 L'historique

de votre consommation.

5 Le montant à payer et

la date limite de règlement.

6 Le mode de paiement

choisi, par TIP ou par prélèvement bancaire.

Pensez à payer vos factures dans les délais.

En cas d'oubli ou de retard, vous auriez des pénalités à régler.



Votre Facture en détail

votre référence : 06.478.001.01000001 08310

7

Compteur n°	Déterminé par	Date	Nouvel index	Ancien index	Consommation	VOLUME ESTIME
F62WA377036						27

8

	volume (m ³)	prix unitaire montant HT	distributeur montant HT	autres organismes montant HT	taux de TVA	sous-total HT
DISTRIBUTION DE L'EAU						
ABONNEMENT (PART DISTRIBUTEUR)			12,00		5,50 %	
ABONNEMENT (PART INTERCOMMUNALE)				19,58	5,50 %	
ABONNEMENT (PART SYNDICAT DEPARTEMENTAL A E P)				5,10	5,50 %	
CONSOMMATION (PART DISTRIBUTEUR)	27	0,7290	19,68		5,50 %	
CONSOMMATION (PART INTERCOMMUNALE)	27	0,5240		14,15	5,50 %	
Sous-total HT						70,81
COLLECTE ET/OU TRAITEMENT DES EAUX USEES						
ABONNEMENT (PART DISTRIBUTEUR)			12,25		5,50 %	
ABONNEMENT (PART SYNDICAT PAYS ROCHOIS)				17,00	5,50 %	
CONSOMMATION (PART DISTRIBUTEUR)	27	0,7420	20,03		5,50 %	
CONSOMMATION (PART SYNDICAT PAYS ROCHOIS)	27	1,4500		38,15	5,50 %	
Sous-total HT						68,43
ORGANISMES PUBLICS						
LUTTE CONTRE LA POLLUTION (AGENCE DE L'EAU)	27	0,2800		7,56	5,50 %	
MODERNISATION DES RESEAUX DE COLLECTE (AGENCE DE L'EAU)	27	0,1600		4,32	5,50 %	
Sous-total HT						11,88
Sous-total HT par bénéficiaire			63,96	106,86		170,82

9

10

Détail de la TVA

montant HT	taux TVA	montant TVA
170,82 €	5,50 %	9,40 €

Détail du montant à payer

total HT	total TVA	montant TTC	net à payer
170,82 €	9,40 €	180,22 €	180,22 €

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux
 S.A.R.L. CAPITAL DE 1.200.000.000 Euros RCS 588013 - 513 020 524
 9, rue de la République - 93000 La Courneuve - Tél. 01 21 22 22 22

Verso

7 **Votre consommation**

Elle est calculée à partir du relevé de votre compteur. Si le relevé n'a pas eu lieu, elle est estimée en fonction de l'historique de votre consommation. Au prochain relevé, la facture suivante sera réajustée.

8 **La distribution de l'eau**

couvre le captage, le traitement, le contrôle de la qualité, la construction et le fonctionnement des usines d'eau potable, l'entretien des réseaux et la gestion des relations avec la clientèle (relevés de compteur, facturation, information).

L'engagement de Veolia Eau contre l'exclusion.

Si vous connaissez de graves difficultés financières, nous étudierons ensemble la meilleure solution pour vous éviter une interruption de service, en lien avec votre commune ou dans le cadre du Fonds Solidarité Logement.



9 La collecte et le traitement des eaux usées

couvrent l'évacuation des eaux usées dans les réseaux spécifiques et leur dépollution dans les usines de dépollution, avant leur rejet dans le milieu naturel.

10 Organismes publics

Sous cette rubrique figurent les redevances (qui varient selon les communes) : "lutte contre la pollution" et "modernisation des réseaux de collecte" versées aux Agences de l'Eau qui aident les collectivités à financer leurs investissements, et la taxe versée aux Voies navigables de France (si l'eau est prélevée dans les rivières et les canaux navigables).

Optez pour le prélèvement automatique !

» TRANQUILLITÉ

Vos paiements sont toujours à jour, même en votre absence. Vous évitez les pénalités en cas d'oubli ou de retard.

» SUIVI

Vous êtes informé sur votre facture du montant et de la date du prélèvement.

» LIBERTÉ

Vous pouvez suspendre ce service à tout moment, sur simple appel.

» CHOIX

Vous pouvez choisir entre le prélèvement à chaque facture ou mensuellement pour gérer votre budget comme vous le souhaitez.

Contactez votre Centre Service Client au numéro indiqué en dernière page de ce guide.



En matière d'eau, chacun

VOTRE COMMUNE

Le décideur

➤ **La Commune est responsable du service de l'eau et de l'assainissement.**

Pour assurer son rôle, elle peut se regrouper avec d'autres communes (structure intercommunale). Elle prend toute décision nécessaire pour le service et investit en conséquence. Elle est toujours propriétaire des installations qui se trouvent sur son territoire : stations de pompage, usines de traitement de l'eau potable, réseau de distribution de l'eau potable et réseau de collecte des eaux usées, usines de dépollution des eaux usées.



L'eau, un produit local

Parce que l'eau est un produit lourd et fragile, son transport sur de longues distances coûte cher. C'est pourquoi, autant que possible, l'eau est captée, traitée et distribuée, puis collectée et assainie sur place.



son rôle



VOUS

Le consommateur

› Votre responsabilité vis-à-vis du service public de l'eau et de l'assainissement

concerne votre installation privée : protéger le compteur d'eau, éviter les fuites, entretenir vos canalisations, ne pas rejeter de produits toxiques dans les toilettes et éviers, se raccorder au réseau collectif d'assainissement (si votre Commune en possède un) ou, le cas échéant, disposer d'un système d'assainissement autonome, déclarer l'utilisation de l'eau d'un puits privé.

VEOLIA EAU

L'opérateur

› La Commune peut décider de remplir seule son rôle ou de déléguer la gestion du service à une entreprise privée spécialisée.

Elle bénéficie ainsi de ses compétences techniques, de sa capacité d'innovation et de son savoir-faire* pour offrir à ses administrés, chaque jour, un service efficace et de qualité.

*La mission de Veolia Eau depuis plus de 150 ans.

Les engagements de Veolia Eau**

- › Intervenir 24 h/24 et 7 j/7 en cas d'urgence technique.
- › Proposer une plage horaire définie pour les rendez-vous et la respecter.
- › Répondre à toutes les questions sur l'eau, l'assainissement et les factures.
- › Respecter les délais de travaux de branchement.
- › Accompagner les clients en difficulté financière pour leur éviter l'interruption de service.

**Pour connaître les conditions d'application de nos engagements, demandez-nous la charte service client.



Vos questions

nos

Découverte de l'eau :

> **Faites découvrir à vos enfants** l'eau en s'amusant grâce au site www.aquajunior.fr. Ce site pédagogique de Veolia Eau est dédié aux enfants de 7 à 12 ans.

Comment connaître les caractéristiques minérales de mon eau ?



En accédant à l'étiquette de votre carafe, sur notre site www.serviceclient.veoliaeau.fr rubrique « L'eau dans la ville ».

❖ *La minéralisation de l'eau est liée à la nature des sols qu'elle a traversés et varie donc selon votre région.*

Sur mon compteur d'eau, quels sont les chiffres qui correspondent à ma consommation ?



Les chiffres inscrits sur fond noir ou blanc expriment votre consommation en m³ (1000 litres) et sont pris en compte dans votre facture.

❖ *Les chiffres inscrits sur fond rouge représentent votre consommation en litres.*

Parfois, mon eau a un goût de chlore, pourquoi ?



Avant que l'eau soit envoyée dans le réseau de distribution, nous ajoutons de très petites quantités de chlore pour la préserver jusqu'à son arrivée à vos robinets. Ce qui garantit ses qualités sanitaires et ne nuit en rien à votre santé.

❖ *Pour faire disparaître ce goût, ajoutez 2 gouttes de jus de citron ou consommez l'eau très fraîche.*

ons réponses

Serai-je averti à temps s'il y a un souci sur l'eau que je consomme ?



Oui. Au-delà des contrôles exercés par les pouvoirs publics et des analyses imposées par la réglementation française, **Veolia Eau** procède à de nombreux contrôles sur l'eau qu'elle distribue chaque jour. Au moindre doute, Veolia Eau intervient immédiatement.

❖ *Si nécessaire, le préfet peut restreindre ou interdire la consommation. Vous en serez immédiatement averti par l'alerte téléphonique de Veolia Eau et via les médias.*



J'ai un problème, à qui m'adresser ?



Contactez votre **Conseiller clientèle**, au centre service client.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse écrite, vous pouvez vous adresser au Directeur Clientèle Régional, pour lui demander le réexamen de votre dossier.

❖ *Et, si la solution proposée ne vous convient pas, vous pouvez alors faire appel au Médiateur de l'Eau.*



VOTRE EAU AU QUOTIDIEN

Une question ?

N'hésitez pas à nous contacter

soit par téléphone 24h/24 - 7j/7* :
au numéro indiqué sur votre facture

ou sur notre site :

www.serviceclient.veoliaeau.fr

**Créez votre Espace Client et gérez
votre abonnement sur Internet :**

- › consultez et payez vos factures
- › suivez votre consommation d'eau
- › transmettez le relevé du compteur

* Pour toutes les urgences : 24 h/24 - 7j/7.

Pour toutes demandes relatives à votre abonnement :
du lundi au vendredi, de 8h à 19h, et le samedi, de 9h à 12h.