

56

QUESTIONS

pour “tout” savoir  
sur l'eau



**CI.**



**eau**

CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

**56 PARAMÈTRES** réglementaires pour définir la qualité de l'eau du robinet. **56 QUESTIONS.** Autant de réponses pour tout savoir sur l'eau du robinet.

## 1 qualité

- > COMMENT PRODUIT-ON DE **L'EAU POTABLE** ?
- > POURQUOI N'A-T-ELLE PAS **LE MÊME GOÛT** PARTOUT ?
- > POURQUOI L'EAU A-T-ELLE PARFOIS **LE GOÛT DE CHLORE** ? COMMENT L'ENLEVER ?
- > **LE CALCAIRE** DANS L'EAU, C'EST QUOI ?
- > COMMENT MESURE-T-ON **LA DURETÉ D'UNE EAU** ?
- > FAUT-IL INSTALLER **UN ADOUCISSEUR** ?
- > QUELLE EST **LA RÉGLEMENTATION** DE LA QUALITÉ DE L'EAU ?
- > QUE SE PASSE-T-IL **EN CAS DE PROBLÈME** DE QUALITÉ ?
- > COMMENT EST **CONTRÔLÉE** LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET ?
- > OÙ PEUT-ON **SE RENSEIGNER** SUR LA QUALITÉ DE SON EAU ? OÙ S'INFORMER ?

## 2 santé

- > PEUT-ON **AVOIR CONFIANCE** EN L'EAU DU ROBINET ?
- > PUIS-JE BOIRE L'EAU DE **LA SALLE DE BAIN** ?
- > PEUT-ON UTILISER L'EAU DU ROBINET POUR PRÉPARER **LES BIBERONS** ?
- > QUE TROUVE-T-ON DANS **L'EAU DU ROBINET** ?
- > D'OÙ VIENNENT **LES NITRATES** ET COMMENT LES ÉLIMINE-T-ON ?
- > D'OÙ VIENNENT **LES PESTICIDES** ET COMMENT LES ÉLIMINE-T-ON ?
- > D'OU VIENT **LE PLOMB DANS L'EAU** ?
- > QUEL EST **LE TAUX DE PLOMB AUTORISÉ** PAR LA RÉGLEMENTATION ?
- > LE REMPLACEMENT DES **CANALISATIONS EN PLOMB** EST-CE OBLIGATOIRE ?
- > PUIS-JE CONSOMMER L'EAU DE **MON PUIITS** ?
- > PEUT-ON BOIRE **L'EAU DE PLUIE** ?

## 3 prix

- > **POURQUOI PAIE-T-ON** L'EAU ?
- > COMMENT EST FIXÉ **LE PRIX DE L'EAU** ?
- > POURQUOI VARIE-T-IL SELON **LES COMMUNES** ?
- > QUELLES SONT LES COMPOSANTES D'UNE **FACTURE D'EAU** ?
- > QUEL EST **LE PRIX MOYEN DE L'EAU** EN FRANCE ?
- > COMMENT **ÉVOLUE** ACTUELLEMENT LE PRIX DE L'EAU EN FRANCE ?
- > COMMENT CONNAÎTRE **LE PRIX DE L'EAU** DANS SA COMMUNE ? OÙ S'INFORMER ?

## 4 consommation

- > **COMBIEN DE LITRES D'EAU** CONSOMME-T-ON EN FRANCE POUR LES USAGES DOMESTIQUES ?
- > COMMENT SE RÉPARTISSENT **NOS USAGES DE L'EAU** ?
- > COMMENT **ÉCONOMISER** L'EAU ?
- > COMMENT DÉTECTER **UNE FUITE** ?
- > COMMENT **PROTÉGER SES INSTALLATIONS** CONTRE LE GEL ?
- > **PUIS-JE DÉCIDER** D'INSTALLER UN COMPTEUR INDIVIDUEL DANS UNE HABITATION COLLECTIVE ?
- > QUE DIT **LA RÉGLEMENTATION** SUR LA PRESSION ?
- > EAU DU ROBINET OU EAU EN BOUTEILLE, **QUE BOIVENT LES FRANÇAIS** ?
- > COMBIEN LES FRANÇAIS CONSOMMENT-ILS D'EAU **FACE AUX AUTRES EUROPÉENS** ?

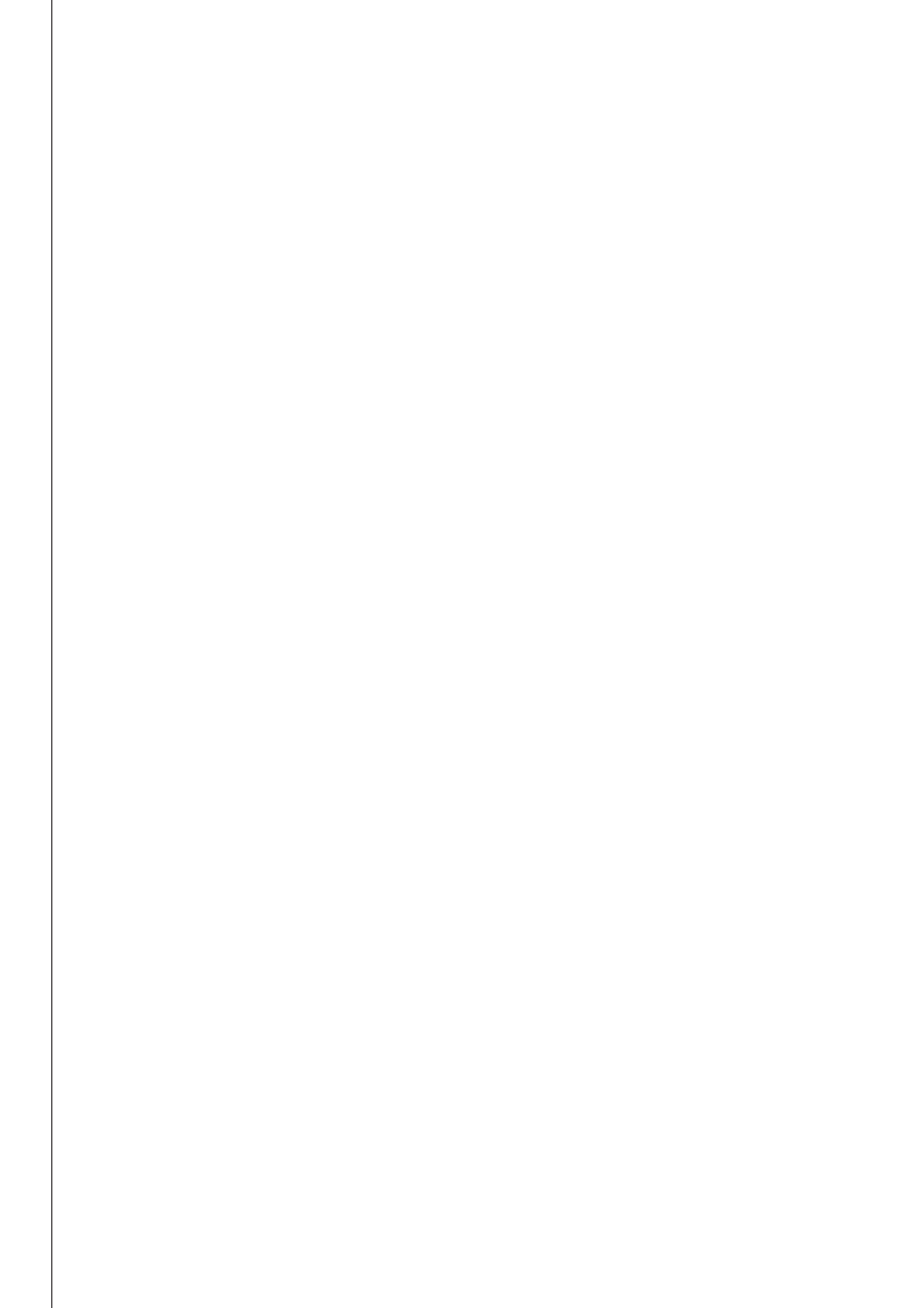
## 5 eaux usées

- > QU'APPELLE-T-ON **"EAUX USÉES"** ?
- > POURQUOI **LA DÉPOLLUTION** DES EAUX USÉES EST-ELLE UN IMPÉRATIF ?
- > STATION D'ÉPURATION ET USINE DE TRAITEMENT D'EAU POTABLE, **QUELLE DIFFÉRENCE** ?
- > COMMENT FONCTIONNE **UNE USINE DE DÉPOLLUTION** OU STATION D'ÉPURATION ?
- > QUELLES SONT **LES OBLIGATIONS** DU CONSOMMATEUR ?
- > QUE DIT **LA RÉGLEMENTATION** ?
- > POURQUOI L'ASSAINISSEMENT **AUTONOME** ?
- > COMMENT **FONCTIONNE** L'ASSAINISSEMENT AUTONOME ?
- > COMMENT **SAVOIR** SI MON ASSAINISSEMENT EST AUTONOME OU COLLECTIF ?
- > QUE FAIT-ON DES **BOUES D'ÉPURATION** ?
- > QUE DIT **LA RÉGLEMENTATION** SUR LES BOUES ?

## 6 services

- > QUI ASSURE **LA GESTION DE L'EAU** EN FRANCE ?
- > QUEL EST LE RÔLE DES **POUVOIRS PUBLICS** ET DES COLLECTIVITÉS LOCALES ?
- > QUEL EST LE RÔLE DES **ENTREPRISES PRIVÉES** ?
- > QUELS SONT **LES DIFFÉRENTS MODES DE GESTION** DU SERVICE DE L'EAU EN FRANCE ?
- > POURQUOI LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC EST-ELLE **DIFFÉRENTE** DE LA "PRIVATISATION" ?
- > PEUT-ON **EXIGER** D'AVOIR ACCÈS À L'EAU DU RÉSEAU PUBLIC ?
- > QUELLES SONT **LES DÉMARCHES** À SUIVRE SI L'ON DÉMÉNAGE OU SI L'ON EMMÉNAGE ?
- > QU'EST-CE-QUE **"LE RÈGLEMENT DE SERVICE"** ?

qualité ①  
② santé  
prix ③  
consommation ④  
⑤ eaux usées  
services ⑥



# Qualité



- Comment produit-on de l'eau potable ?
- Pourquoi n'a-t-elle pas le même goût partout ?
- Pourquoi l'eau a-t-elle parfois le goût de chlore ?  
Comment l'enlever ?
- Le calcaire dans l'eau, c'est quoi ?
- Comment mesure-t-on la dureté d'une eau ?
- Faut-il installer un adoucisseur ?
- Quelle est la réglementation de la qualité de l'eau ?
- Que se passe-t-il en cas de problème de qualité ?
- Comment est contrôlée la qualité de l'eau du robinet ?
- Où peut-on se renseigner sur la qualité de son eau ?  
Où s'informer ?



## ■ Comment produit-on de L'EAU POTABLE ?

L'eau est tout d'abord pompée dans *une nappe souterraine ou une ressource superficielle* (fleuves, rivières, lacs...), puis différentes étapes plus ou moins complexes assurent dans une usine, *le traitement de l'eau* pour la rendre potable, avant son stockage dans des réservoirs (châteaux d'eau). Une dose de chlore lui est enfin ajoutée, afin de lui conserver sa qualité dans les quelques 900 000 kilomètres de canalisations que compte la France. Elle atteint ainsi en toute sûreté nos robinets 24h/24 sur tout le territoire.

*Une fois consommée l'eau est dépolluée ou nettoyée avant de retourner à la nature.*



## ■ Pourquoi n'a-t-elle pas LE MÊME GOÛT partout ?

L'eau est *un produit du terroir*. Lors de son périple dans la nature elle s'enrichit en oligo-éléments et en sels minéraux. Ainsi, ses qualités gustatives varient selon la propriété des roches et des sols qu'elle rencontre. Selon le lieu, elle sera plus ou moins calcaire, fluorée, riche en magnésium, parfois douce ou dure. L'eau peut être traitée pour "corriger" un éventuel déséquilibre naturel.

## ■ Pourquoi l'eau a-t-elle parfois LE GOÛT DE CHLORE ? Comment l'enlever ?

Le chlore est un *désinfectant* qui garantit le maintien de la qualité sanitaire de l'eau distribuée et prévient la formation et le développement de germes pathogènes lors de son transport dans les canalisations. La quantité de chlore ajoutée est très faible, de l'ordre de 0,3 mg/l qui correspond à une goutte d'eau dans 1 m<sup>3</sup> d'eau.

Pour lui ôter son goût de chlore, il suffit de *laisser l'eau s'aérer dans une carafe* puis de la placer dans le réfrigérateur recouverte d'un film en plastique pour la protéger des odeurs.

## ■ LE CALCAIRE dans l'eau, c'est quoi ?

L'eau contient naturellement du calcaire, ou carbonate de calcium et du magnésium, dont elle s'est chargée lors de son parcours dans la nature. La dureté de l'eau est proportionnelle à sa teneur en calcium et en magnésium.

## ■ Comment mesure-t-on LA DURETÉ D'UNE EAU ?

*Unité de mesure : LE DEGRÉ FRANÇAIS (°F) : 1°F = 4 mg de calcium ou 2,4 mg de magnésium par litre.*

- Une eau à 20°F  $\approx$  80 mg de calcium dans un litre.
- 2 litres  $\approx$  160 mg de calcium.

Il est plus juste de *parler d'eau dure ou douce* que d'eau calcaire ou non calcaire.

- < 15°F, l'eau est considérée comme douce.
- > 30°F l'eau est considérée comme dure ou plus chargée en calcaire.



### Le saviez-vous ?

**BOIRE 1 LITRE D'EAU** DU ROBINET COUVRE 15 % A 20 % DES BESOINS QUOTIDIENS EN CALCIUM

## ■ Faut-il installer UN ADOUCISSEUR ?

L'eau du robinet est une eau soumise à des contrôles très stricts. On peut toutefois, si on le souhaite, installer un traitement complémentaire avec un adoucisseur. Cependant, *il est déconseillé de le brancher sur le système d'eau froide*. Il faut surtout veiller à respecter scrupuleusement les instructions d'installation et d'entretien au risque de dégrader la qualité sanitaire de l'eau du robinet. Selon la réglementation en vigueur, il ne faut pas adoucir son eau à moins de 15°F.

## ■ Quelle est LA RÉGLEMENTATION de la qualité de l'eau ?

La réglementation sur la qualité de l'eau du robinet découle d'une directive européenne du 3 novembre 1998, dont la transposition en droit français figure au code de la santé publique. *Les normes de qualité elles-mêmes en vigueur sont compilées dans un arrêté du 11 janvier 2007.*



## Que se passe-t-il EN CAS DE PROBLÈME de qualité ?

**E**n cas de situation de crise comme, par exemple, une pollution accidentelle, l'information des consommateurs constitue une mesure d'urgence. *L'information de la population se fait par voie de presse, tracts et affichettes distribués dans les immeubles, à domicile et de plus en plus par téléphone.* Ces mesures sont décidées en commun par la DDASS (Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales), la préfecture, la commune concernée et par le distributeur d'eau.

## Comment est CONTRÔLÉE la qualité de l'eau du robinet ?

**L**a qualité de l'eau est soumise à un double contrôle : *un contrôle officiel, qui relève de la compétence du Ministère de la Santé et une surveillance permanente des services des eaux qui contribuent ensemble au respect des paramètres réglementaires.*

### LE CONTRÔLE OFFICIEL

Ce contrôle s'effectue à partir de prélèvements, avant (qu'il s'agisse d'une eau de surface ou souterraine) et après traitements à la sortie de l'installation ainsi que sur les réseaux, sous l'autorité du préfet par la DDASS. La fréquence et la nature des analyses sont réglementées et dépendent du débit de l'usine, du nombre d'habitants desservis et de l'existence ou non d'une désinfection. Les résultats des analyses effectuées par des laboratoires agréés sont communiqués au service des eaux et à la DDASS qui les transmet aux autorités locales (maire ou président de groupements de communes) responsables de la qualité de l'eau.

### L'AUTOCONTRÔLE DES EXPLOITANTS

Tout au long du parcours de l'eau jusqu'au compteur, les entreprises de service d'eau contrôlent la qualité des eaux qu'elles distribuent et vérifient qu'elles répondent bien aux normes de qualité. Ces contrôles sont mis en place selon des procédures techniques très rigoureuses et des outils de contrôle (notamment les laboratoires d'analyses) très élaborés.

*Les contrôles conjugués des pouvoirs publics et des professionnels font de l'eau potable l'un des produits alimentaires les mieux surveillés de France.*

## Où peut-on SE RENSEIGNER sur la qualité de son eau ? Où s'informer ?

Tout consommateur qui désire connaître les résultats des analyses de la DDASS sur la qualité de l'eau potable de sa commune peut les demander à sa *mairie* ou auprès de son *distributeur d'eau*. La plupart des distributeurs d'eau mettent les résultats en ligne sur leur site Internet. De plus, *une information régulière* à destination des consommateurs est prévue par la réglementation :

- L'article L 1321-9 du code de la santé publique prévoit que *les résultats des contrôles sanitaires* doivent être transmis aux mairies en termes compréhensibles par tous et *affichés*.
- L'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales impose au maire ou au président de l'établissement public de coopération intercommunal d'établir un rapport annuel sur le prix et la qualité du service de l'eau. Ce rapport est mis à disposition du public dans les communes de plus de 3 500 habitants.
- L'arrêté ministériel du 10/07/1996 prévoit qu'une *note de synthèse* sur la qualité de l'eau, préparée par les DDASS de chaque département, soit jointe une fois par an aux factures d'eau.



### Le saviez-vous ?

**66% DES FRANÇAIS SE DISENT INSUFFISAMMENT INFORMÉS** SUR TOUTES LES QUESTIONS SE RAPPORTANT À L'EAU. (SOURCE : BAROMÈTRE SOFRES / C.I.EAU 2009)



# santé ?

## 2

- Peut-on avoir confiance en l'eau du robinet ?
- Puis-je boire l'eau de la salle de bain ?
- Peut-on utiliser l'eau du robinet pour préparer les biberons ?
- Que trouve-t-on dans l'eau du robinet ?
- D'où viennent les nitrates et comment les élimine-t-on ?
- D'où viennent les pesticides et comment les élimine-t-on ?
- D'où vient le plomb dans l'eau ?
- Quel est le taux de plomb autorisé par la réglementation ?
- Le remplacement des canalisations en plomb est-ce obligatoire ?
- Puis-je consommer l'eau de mon puits ?
- Peut-on boire l'eau de pluie ?



## Peut-on AVOIR CONFIANCE en l'eau du robinet ?

L'eau en France est *l'un des produits alimentaires les plus contrôlés*. De nombreuses analyses sont effectuées, pour certaines en permanence : sur les eaux brutes pour vérifier l'état de la ressource, puis lors du traitement ainsi que sur le réseau de distribution. De plus, les seuils fixés par l'Organisation Mondiale de la Santé et les normes établies par l'Union Européenne sont extrêmement sévères, afin de *garantir la santé publique*.

## Puis-je boire l'eau de LA SALLE DE BAIN ?

Quelle soit tirée du robinet de l'évier de la cuisine ou du lavabo de la salle de bains, l'eau garde les mêmes propriétés et répond aux mêmes normes de qualité. *Il s'agit de la même eau*. Pour la boire, il est, toutefois, conseillé de la laisser couler quelques minutes afin qu'elle retrouve sa fraîcheur et pour évacuer l'eau qui pourrait avoir stagné dans les tuyauteries.

## Peut-on utiliser l'eau du robinet pour préparer LES BIBERONS ?

Certains pédiatres recommandent, par précaution, de donner aux nourrissons de moins de 6 mois une eau contenant moins de 15 mg/l de nitrates.

Dès lors qu'elle respecte les normes de qualité (50 mg/l), l'eau du robinet convient parfaitement aux bébés de plus de 6 mois. Il est néanmoins conseillé de la laisser quelques instants et de la faire bouillir. Dans tous les cas, il ne faut pas utiliser directement l'eau chaude du robinet pour la préparation des aliments ou des biberons.

## Que trouve-t-on dans L'EAU DU ROBINET ?

L'eau du robinet contient des *oligo-éléments*, des *sels minéraux* (dont du *calcium*, du *magnésium*, du *sodium* et du *potassium*), des *chlorures* dont elle se charge en quantités variables selon les zones géologiques qu'elle traverse.

## D'où viennent LES NITRATES et comment les élimine-t-on ?

Ce sont des sels chimiques présents dans le sol à l'état naturel, issus de la décomposition des végétaux, des animaux et des hommes. Ils font partie du cycle de la vie.

Mais la plus grande partie des nitrates présents dans les ressources naturelles est issue des engrais industriels. Extrêmement solubles, ils pénètrent les sols et les eaux souterraines et constituent l'une des causes majeures de la dégradation des ressources en eau, à long terme.

Lorsque le taux de nitrates d'une ressource dépasse le seuil de 50 mg/l, plusieurs procédés existent afin de fournir au consommateur une eau conforme à la réglementation.

Des installations de dénitrification ou de dénitratisation par traitements biologiques sont souvent utilisées. Ces techniques sont appliquées en France.

Un autre procédé consiste à diluer l'eau contenant des nitrates avec une ressource non contaminée afin d'en diminuer la teneur, ce qui permet de résoudre les problèmes dans de nombreux endroits.

## D'où viennent LES PESTICIDES et comment les élimine-t-on ?

Les pesticides -ou produits phytosanitaires- regroupent tout un ensemble de substances chimiques ayant pour objectif commun de protéger les plantes contre les organismes nuisibles et de détruire les végétaux indésirables.

Ils sont utilisés en agriculture mais également par les collectivités locales pour l'entretien de leurs espaces verts ; par différents services publics pour le désherbage des voies ferrées, de l'accotement, des routes et autoroutes, ou encore par les particuliers pour l'entretien de leur jardin, mais aussi par l'industrie (bois et textile). La contamination des ressources en eaux provient du lessivage des sols et des végétaux traités, du ruissellement dans les eaux de surface (rivières, fleuves, lacs...) et les eaux souterraines.

La norme fixe à 0,1 µg/l la concentration maximale pour certains pesticides identifiés et à 0,5 µg/l la concentration totale en pesticides. Pour éliminer les pesticides dans le processus de production d'eau potable, on applique des traitements physico-chimiques, avec utilisation du charbon actif en grains ou en poudre. L'évolution constante des produits phytosanitaires implique pour les laboratoires des entreprises de service des eaux des recherches permanentes.

L'utilisation massive des pesticides fait cependant l'objet ces dernières années d'une prise de conscience plus aiguë. *Certaines substances sont désormais interdites* et des efforts sont entrepris pour favoriser des pratiques agricoles plus raisonnées.

## ■ D'où vient LE PLOMB DANS L'EAU ?

**A**bsent de l'eau à l'état naturel, *le plomb provient de la corrosion des canalisations*, notamment des installations intérieures des habitations anciennes qui comportent encore des tuyaux en plomb. Le risque d'intoxication par le plomb en buvant l'eau du robinet est très faible. Il est toutefois recommandé, par mesure de précaution, de laisser couler son eau avant de remplir une carafe afin d'éliminer les éventuelles particules en suspension qui pourraient stagner. *Les caractéristiques de l'eau (douce ou calcaire) conduisent à une dissolution plus ou moins importante du plomb dans les tuyauteries.* Une eau douce et souvent "agressive" favorisera davantage une dissolution du plomb qu'une eau provenant d'une région calcaire. Il faut donc veiller également à ne pas trop adoucir son eau. La longueur des tuyauteries comportant du plomb, ainsi que le temps de stagnation de l'eau dans ces mêmes tuyauteries influent sur la teneur en plomb de l'eau.

## ■ Quel est LE TAUX DE PLOMB AUTORISÉ par la réglementation ?

**D**epuis décembre 2003, la norme limite à 25 microgrammes ( $\mu\text{g}$ ) par litre la teneur de plomb dans l'eau du robinet. Elle était, jusqu'alors, fixée à 50  $\mu\text{g}$  par litre. En décembre 2013, ce taux sera encore abaissé à 10  $\mu\text{g}$  par litre.

## ■ Le remplacement des CANALISATIONS EN PLOMB est-ce obligatoire ?

**L**es traitements applicables à l'eau, avant son arrivée sur le réseau de distribution, ne seront vraisemblablement pas suffisants pour satisfaire la norme de 10  $\mu\text{g}/\text{l}$  partout en 2013.

Sur le réseau public, des mesures plus radicales telles que la réhabilitation par chemisage des installations contenant du plomb ou leur remplacement sont déjà entrepris par de nombreuses collectivités.

Aujourd'hui la quasi-totalité des branchements a été réhabilitée. Reste à éliminer le plomb dans les *installations intérieures*. *Leur mise aux normes sera à la charge des particuliers.*



## ■ Puis-je consommer l'eau de MON PUIT ?

- Il faut se méfier de l'eau du puits ou d'une source, *souvent impropre à la consommation*.
- Prendre contact avec la DDASS afin d'obtenir les informations relatives aux risques de pollution et les modalités de déclaration et de contrôle.
- Prendre contact avec votre mairie auprès de laquelle vous devez déclarer votre forage. C'est également auprès de cette dernière que vous trouverez tous les renseignements nécessaires à son exploitation.
- *Toute personne exploitant une source privée à usage alimentaire est responsable de la qualité de son eau* (art. L.1321-1 du code de la santé publique).
- Une connexion entre le réseau d'eau public et une installation privée est formellement interdite (toute infiltration d'une eau étrangère dans le réseau public comporte un risque sanitaire).

## ■ Peut-on boire L'EAU DE PLUIE ?

La réglementation *exclut l'utilisation de l'eau de pluie pour les usages alimentaires*. Sa composition est extrêmement variable, en raison de la multiplicité des polluants microbiologiques et chimiques dont elle a pu se charger. D'autre part, du fait de son mode de collecte et de stockage, elle ne peut pas présenter les garanties de potabilité de l'eau du réseau public de distribution.

Sachez que le recours à une installation de récupération de l'eau de pluie doit faire l'objet de *nombreuses précautions sanitaires*, visant à la fois la protection de la santé, mais également celle du réseau public de distribution d'eau contre toute intrusion d'eau non conforme aux normes de qualité en vigueur. Il est d'ailleurs interdit de raccorder le réseau d'eau de distribution destinée à la consommation humaine avec le réseau d'eau de pluie.

En tout état de cause, si vous installez un système de récupération des eaux de pluies destiné à **un usage intérieur ou faisant l'objet d'un raccordement à l'assainissement public**, vous devez le *déclarer à votre mairie*.



# Prix



- Pourquoi paie-t-on l'eau ?
- Comment est fixé le prix de l'eau ?
- Pourquoi varie-t-il selon les communes ?
- Quelles sont les composantes d'une facture d'eau ?
- Quel est le prix moyen de l'eau en France ?
- Comment évolue actuellement le prix de l'eau en France ?
- Comment connaître le prix de l'eau dans sa commune ? Où s'informer ?

3

?

V

## ■ POURQUOI PAIE-T-ON l'eau ?

**S**i la ressource en eau est gratuite à l'état naturel, elle n'est pas pour autant potable ! Aussi, *garantir une eau sûre, étroitement contrôlée, toujours disponible, 24 h/24, à domicile, quel que soit l'étage où l'on habite, partout en France... sont les avantages du service de l'eau dans notre pays.* Son traitement pour la rendre potable, son transport pour l'acheminer à domicile, d'une part, mais aussi le coût de l'assainissement des eaux usées pour la protection de notre environnement sont les multiples éléments du prix du service de l'eau. L'assainissement, c'est-à-dire la collecte et le traitement des eaux usées, en représente une partie importante. C'est pourquoi il est plus juste de *parler du prix d'un ensemble de services* plutôt que du prix de l'eau en tant que produit.

## ■ Comment est fixé LE PRIX DE L'EAU ?

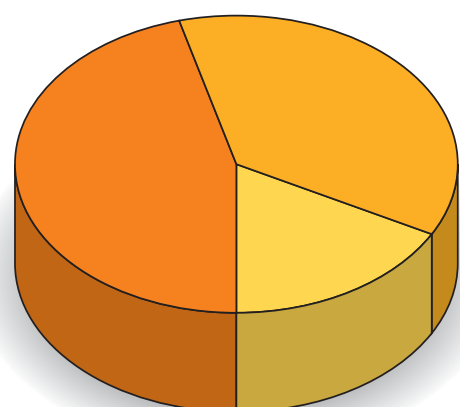
**L**e prix du service de l'eau correspond à l'ensemble des opérations qui concernent à la fois la production de l'eau potable, la distribution et, dans la plupart des cas, la dépollution des eaux usées. En France, *chaque municipalité ou groupement intercommunal est responsable de la distribution d'eau sur le territoire de la commune.* À ce titre, c'est elle qui décide du niveau d'équipement et qui vote le prix de l'eau.

## ■ Pourquoi varie-t-il selon LES COMMUNES ?

**L**e prix de l'eau est fixé par chaque collectivité. Les disparités qui existent d'une collectivité à l'autre sont souvent dues à *des différences de conditions géographiques, géologiques et climatiques qui conditionnent les investissements nécessaires* à la production, la distribution de l'eau potable ainsi qu'à la collecte et au traitement des eaux usées. La densité de la population desservie est aussi un élément déterminant.

## ■ Quelles sont les composantes d'une FACTURE D'EAU ?

➤ **3 ÉLÉMENTS** COMPOSENT LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU :



**45%** **DISTRIBUTION DE L'EAU** (production et distribution d'eau potable)  
= ABONNEMENT + CONSOMMATION

**37%** **COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USÉES**  
(collecte et dépollution des eaux usées)

**18%** **TAXES ET REDEVANCES DES ORGANISMES PUBLICS**

## Quel est LE PRIX MOYEN DE L'EAU en France ? (chiffres INSEE janvier 2009)

- 3,07 € par m<sup>3</sup>
  - 0,00307 € par litre
  - 368,4 € par an pour 120 m<sup>3</sup> = 120 000 litres > soit : 1 € par jour et par foyer
- > Sur la base INSEE de consommation d'un foyer  
> 120 m<sup>3</sup> d'eau : c'est la consommation moyenne d'une famille composée de 2 à 3 personnes

## Comment ÉVOLUE actuellement le prix de l'eau en France ?

Sur les 2 dernières années, on constate que le prix de l'eau suit l'indice global des prix à la consommation. De 2005 à 2009, la facture moyenne a augmenté de 10%, dans le même temps, les prix à la consommation ont progressé de 7%.

## Comment connaître LE PRIX DE L'EAU dans sa commune ? Où s'informer ?

En appelant la mairie et/ou le service des eaux dont on dépend.



# CONSUM



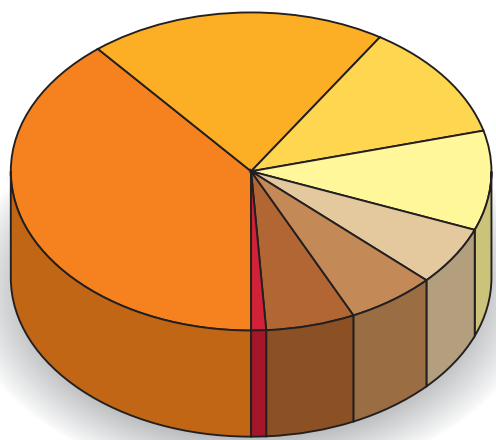
- Combien de litres d'eau consomme-t-on en France pour les usages domestiques ?
- Comment se répartissent nos usages de l'eau ?
- Comment économiser l'eau ?
- Comment détecter une fuite ?
- Comment protéger ses installations contre le gel ?
- Puis-je décider d'installer un compteur individuel dans une habitation collective ?
- Que dit la réglementation sur la pression ?
- Eau du robinet ou eau en bouteille, que boivent les Français ?
- Combien les Français consomment-ils d'eau face aux autres européens ?



# COMBIEN DE LITRES D'EAU consomme-t-on en France pour les usages domestiques ?

- En France, la consommation domestique par habitant est de l'ordre de *137 litres d'eau par jour*.

## Comment se répartissent NOS USAGES DE L'EAU ?



● BAINS DOUCHES .....	39%
● SANITAIRES.....	20%
● LINGE .....	12%
● VAISSELLE .....	10%
● PRÉPARATION DE LA NOURRITURE .....	6%
● LAVAGE DE LA VOITURE, ARROSAGE DU JARDIN.....	6%
● DOMESTIQUES DIVERS.....	6%
● BOISSON.....	1%

## Comment ÉCONOMISER l'eau ?

- *Faire fonctionner à pleine charge lave-linge et lave-vaisselle.*
- *S'informer sur la consommation d'eau lors de l'acquisition d'un lave-linge ou d'un lave-vaisselle.*  
Un lave-linge récent consomme de 35 à 60 litres par lessive contre 70 à 120 litres pour un ancien.
- *Récupérer l'eau que l'on fait couler avant de la boire, pour arroser les plantes.*
- *Une douche représente 60 à 80 litres (pour une douche de 4 mn) contre 150 à 200 litres pour un bain.*
- *Préférer remplir un verre d'eau lors du brossage des dents plutôt que laisser couler l'eau (économie d'environ 15 litres en 3 mn).*
- *S'équiper de chasses d'eau à double-commande (3 à 6 litres pour 6 à 12 litres pour une chasse d'eau ordinaire).*
- *Arroser le jardin le soir pour éviter que l'eau ne s'évapore trop vite. Penser à s'équiper d'un programmateur journalier ou hebdomadaire.*
- *Laver la voiture à l'éponge plutôt qu'au jet (un lavage au jet = 150 à 200 litres).*
- *Remplacer les joints défectueux des robinets.*
- **Les fuites représentent 15 à 20% des quantités d'eau consommées en moyenne par les ménages. Par exemple :**
  - > **Goutte-à-goutte : 4 litres par heure soit 35 m<sup>3</sup> par an.**
  - > **Mince filet d'eau : 16 litres par heure soit 140 m<sup>3</sup> par an.**
  - > **Chasse d'eau qui fuit : 25 litres par heure soit 220 m<sup>3</sup> par an.**

## ■ Comment détecter UNE FUITE ?

- ① Fermer tous les robinets,
- ② Relever les chiffres du compteur,
- ③ Attendre au moins 2 heures,
- ④ Relever à nouveau les chiffres du compteur qui doivent être identiques. Si tel n'est pas le cas, il y a vraisemblablement une fuite qu'il s'agira de détecter puis de faire réparer. Si le compteur comporte un cadran témoin de consommation, il suffit de vérifier que, tous robinets fermés, ce témoin est bien immobile.

## ■ Comment PROTÉGER SES INSTALLATIONS contre le gel ?

- En calfeutrant l'intérieur du *coffrage de votre compteur* avec des matériaux isolants (des sacs plastiques contenant de la laine de verre, du polystyrène et des morceaux de mousse), puis en entourant d'une gaine isolante tous les *tuyaux extérieurs* ainsi que ceux du départ et d'arrivée du compteur.
- Pour *les canalisations à l'intérieur* de la maison, les protéger avec de la laine de verre ou du polystyrène.
- Si le froid persiste, *laisser couler un mince filet d'eau* qui assurera une circulation constante dans les canalisations, empêchant ainsi l'eau d'y geler et de les endommager.

## ■ PUIS-JE DÉCIDER d'installer un compteur individuel dans une habitation collective ?

**L**a décision de faire installer des compteurs individuels dépend des *copropriétaires* qui, seuls, peuvent décider de la pose de ces équipements au cours d'une assemblée générale.

## ■ Que dit LA RÉGLEMENTATION sur la pression ?

**L**'article R.1321-58 du code de la santé publique indique que la hauteur piézométrique de l'eau distribuée par les réseaux intérieurs mentionnés au 3° de l'article R.1321-43 doit, pour chaque réseau et en tout point de mise à disposition, *être au moins égale à trois mètres*, à l'heure de pointe de consommation. Lorsque les réseaux desservent des immeubles de plus six étages, des surpresseurs et des réservoirs de mise sous pression, conformes aux dispositions de l'article



R. 1321-55, peuvent être mis en oeuvre. Les dispositions du présent article ne sont pas applicables aux installations de distributions existant avant le 7 avril 1995. (Une hauteur piézométrique de 3 mètres correspond à une pression de 0,3 bars et le “point de mise à disposition” pour une habitation collective correspond au pied de l’immeuble.)

La réglementation générale parle de *pression minimale exigible*. Il n’existe pas à l’inverse de texte prévoyant une pression maximale. La municipalité a cependant la possibilité d’ajouter une clause plus précise dans son règlement de service\*. Tout dépend en fait de la situation géographique de la commune (en plaine ou sur une hauteur) et de la composition de son habitation (petits ou grands immeubles).

*La situation de confort ou moyenne est située autour de 2-3 bars et les pointes maximales peuvent aller jusqu’à 10-15 bars (limite haute).*

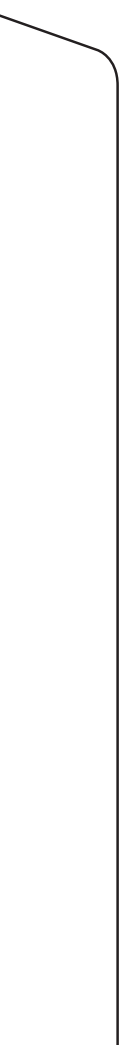
## Eau du robinet ou eau en bouteille, QUE BOIVENT LES FRANÇAIS ?

71% des Français déclarent boire de l’eau du robinet, au moins une fois par semaine, et 54% plusieurs fois par jour. Ils sont 52% à consommer de l’eau plate en bouteille au moins une fois par semaine et 33% plusieurs fois par jour. (Source : Baromètre C.I.EAU / TNS Sofres 2009)

## Combien les Français consomment-ils d’eau FACE AUX AUTRES EUROPÉENS ?

• SUISSE.....	252 litres par personne et par jour
• FINLANDE / ITALIE.....	213 litres par personne et par jour
• ESPAGNE.....	200 litres par personne et par jour
• PORTUGAL.....	194 litres par personne et par jour
• GRÈCE.....	175 litres par personne et par jour
• SUÈDE.....	164 litres par personne et par jour
• DANEMARK.....	159 litres par personne et par jour
• ROYAUME-UNI / AUTRICHE.....	153 litres par personne et par jour
• LUXEMBOURG.....	150 litres par personne et par jour
• IRLANDE.....	142 litres par personne et par jour
• <b>FRANCE</b> .....	<b>137 litres par personne et par jour</b>
• ALLEMAGNE / PAYS-BAS.....	129 litres par personne et par jour
• BELGIQUE.....	112 litres par personne et par jour

\*Voir question : Qu’est ce que “le règlement de service” ?



# eaux usées



- Qu'appelle-t-on "eaux usées" ?
- Pourquoi la dépollution des eaux usées est-elle un impératif ?
- Station d'épuration et usine de traitement d'eau potable, quelle différence ?
- Comment fonctionne une usine de dépollution ou station d'épuration ?
- Quelles sont les obligations du consommateur ?
- Que dit la réglementation ?
- Pourquoi l'assainissement autonome ?
- Comment fonctionne l'assainissement autonome ?
- Comment savoir si mon assainissement est autonome ou collectif ?
- Que fait-on des boues d'épuration ?
- Que dit la réglementation sur les boues ?

5

?

V

## ■ Qu'appelle-t-on "EAUX USÉES" ?

On distingue 3 grandes catégories d'eaux usées : les eaux domestiques, les eaux industrielles et les eaux pluviales. La collecte a pour but d'acheminer les eaux usées jusqu'à leur lieu de traitement où elles sont nettoyées avant d'être rejetées dans le milieu naturel. La complexité des traitements mis en œuvre varie en fonction de la nature des eaux usées.

## ■ Pourquoi LA DÉPOLLUTION des eaux usées est-elle un impératif ?

Il faut "nettoyer" les eaux usées afin de limiter au maximum la pollution de nos réserves en eau issues de nos lacs, rivières... C'est une nécessité absolue. L'assainissement des eaux usées répond à des préoccupations essentielles : *préserver les ressources en eau, préserver le patrimoine naturel (la faune et la flore) et la qualité de la vie.*

## ■ Station d'épuration et usine de traitement d'eau potable, QUELLE DIFFÉRENCE ?

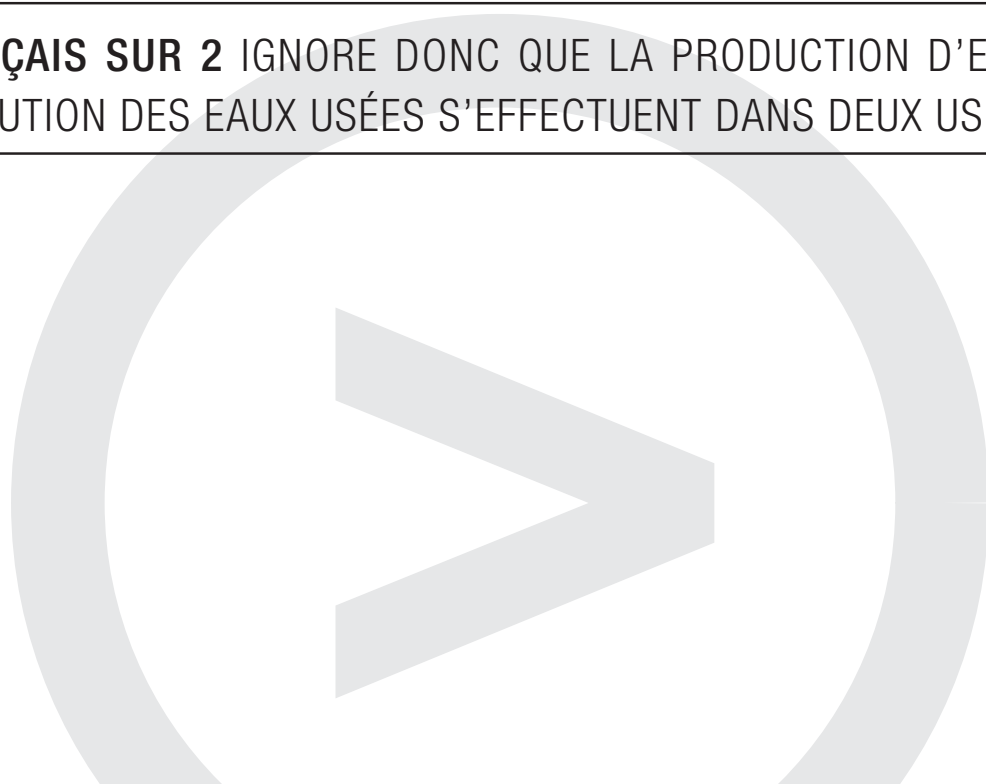
L'usine de traitement d'eau potable sert à *produire l'eau* que nous consommons. La station d'épuration, elle, *traite les eaux usées*, c'est-à-dire les "eaux sales" (issues de la vaisselle, de la lessive, des sanitaires) qui sont rejetées et collectées dans les égouts. Elle les "nettoie" avant de les restituer vers le milieu naturel.



### Le saviez-vous ?

**54% DES FRANÇAIS** PENSENT QUE LES EAUX USÉES SONT RETRAITÉES EN USINE POUR PRODUIRE DE L'EAU POTABLE ! (SOURCE : BAROMÈTRE SOFRES / C.I.EAU 2009)

**1 FRANÇAIS SUR 2** IGNORE DONC QUE LA PRODUCTION D'EAU POTABLE ET LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES S'EFFECTUENT DANS DEUX USINES DIFFÉRENTES !



## Comment fonctionne UNE USINE DE DÉPOLLUTION ou station d'épuration ?

À leur arrivée dans l'usine, les eaux usées subissent un *dégrillage* (pour arrêter les corps flottants et les gros déchets). Au cours du *dessablage* et du *déshuilage*, les sables et les graviers se déposent au fond du bassin et sont évacués tandis que les graisses, grâce à une injection d'air, remontent à la surface où elles sont collectées.

Une *décantation primaire* élimine les matières en suspension qui se déposent au fond du bassin et sont récupérées par raclage. Elles forment les "boues primaires". L'eau séjourne ensuite dans un bassin d'aération où elle subit un traitement biologique. Des bactéries sont utilisées pour dégrader les matières polluantes qui forment des "boues biologiques".

Après *clarification*, l'eau peut être rejetée dans le milieu naturel. Cette filière de traitement biologique est aujourd'hui la plus couramment utilisée. Certaines usines de dépollution ont toutefois recours à des procédés physico-chimiques.

## Quelles sont LES OBLIGATIONS du consommateur ?

L'assainissement des eaux usées doit être assuré pour n'importe quel type d'habitation, soit par le biais d'un système d'assainissement collectif, soit grâce à un dispositif d'assainissement autonome techniquement conforme à la réglementation.

## Que dit LA RÉGLEMENTATION ?

Le droit français met en œuvre le principe du "pollueur-payeur" pour tous les utilisateurs de l'eau. Le consommateur doit participer à la protection de la ressource puisqu'il contribue à sa pollution par le rejet de ses eaux usées.

Selon la loi 03/01/1992, tout immeuble d'habitation doit être raccordé à un réseau d'assainissement collectif ou être doté d'un système d'assainissement autonome. Qu'il dépende de l'un ou de l'autre, le consommateur supporte donc la charge de l'assainissement de ses eaux usées.

Depuis fin 2005, les agglomérations de plus de 2 000 habitants doivent être équipées d'une station d'épuration.

## ■ Pourquoi l'assainissement AUTONOME ?

Les immeubles non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées sont équipés d'une installation d'assainissement non collectif dont le propriétaire fait régulièrement assurer l'entretien et la vidange par une personne agréée par le représentant de l'État dans le département, afin d'en garantir le bon fonctionnement.

Le recours à l'assainissement autonome peut avoir *plusieurs causes* :

- *l'absence d'un réseau collectif,*
- *les obstacles techniques* qui peuvent empêcher la création d'un réseau ou le raccordement d'un bâtiment,
- *le coût trop élevé des équipements,* du fonctionnement et de l'entretien d'un système collectif dans les zones où l'habitat est dispersé.

## ■ Comment FONCTIONNE l'assainissement autonome ?

L'assainissement autonome peut concerner une habitation individuelle, un immeuble ou un ensemble d'habitations. *Il ne doit en aucun cas recevoir de l'eau de pluie et comprend en général :*

- *un dispositif de collecte des eaux usées,*
- *une fosse toutes eaux,* qui assure un prétraitement anaérobie\*,
- *un dispositif d'épuration* par un système d'épandage\*,
- *un système de rejet :* dispersion dans le sol, rejet superficiel ou souterrain.

Depuis 2005, les mairies doivent mettre en place un Service Public d'Assainissement Non Collectif (SPANC) qui a pour mission de s'assurer que ces traitements de dépollution sont conformes à la réglementation.

## ■ Comment SAVOIR si mon assainissement est autonome ou collectif ?

Après enquête publique, chaque commune doit déterminer sur son territoire, les zones relevant de l'assainissement collectif où elle est tenue d'assurer la collecte, le stockage et l'épuration des eaux usées domestiques et les zones relevant de l'assainissement non collectif où elle est tenue d'assurer le contrôle des dispositifs d'assainissement et éventuellement leur entretien au travers de leur SPANC. *Le plan de zonage est consultable en mairie.*

\*Anaérobie : milieu permettant à un organisme qui n'a pas besoin d'oxygène de se développer.

\*Épandage : consiste à répandre une substance (boues d'épuration) à la surface du sol.

## ■ Que fait-on des BOUES D'ÉPURATION ?

Les boues traitées ont, en France, *trois principales destinations finales* :

- L'ÉPANDAGE ou VALORISATION AGRICOLE qui consiste à *épandre des boues traitées présentant les garanties sanitaires réglementaires sur des terres agricoles* pour tirer parti de leur pouvoir fertilisant.
- L'INCINÉRATION réalisée dans *des fours spécifiquement conçus pour les boues*, ou avec les ordures ménagères.
- LA MISE EN DÉCHARGE où *les boues sont stockées dans des décharges réservées* aux ordures ménagères. Cette filière est désormais limitée.

## ■ Que dit LA RÉGLEMENTATION sur les boues ?

**D**epuis le 1<sup>er</sup> juillet 2002, *la mise en décharge ne peut être réservée qu'aux boues non conformes aux seuils de recyclage ou aux boues dont l'épandage est localement impossible*. Le décret du 8 décembre 1997 renforce les garanties sanitaires et la traçabilité des boues utilisées comme fertilisant agricole.



### **Le saviez-vous ?**

**96% DES FRANÇAIS JUGENT LE NETTOYAGE DES EAUX USÉES INDISPENSABLE POUR PRÉSERVER LA NATURE (SOURCE : BAROMÈTRE SOFRES / C.I.EAU 2009)**





# SERVICES



- Qui assure la gestion de l'eau en France ?
- Quel est le rôle des pouvoirs publics et des collectivités locales ?
- Quel est le rôle des entreprises privées ?
- Quels sont les différents modes de gestion du service de l'eau en France ?
- Pourquoi la délégation de service public est-elle différente de la "privatisation" ?
- Peut-on exiger d'avoir accès à l'eau du réseau public ?
- Quelles sont les démarches à suivre si l'on déménage ou si l'on emménage ?
- Qu'est-ce-que "le règlement de service" ?



# Qui assure LA GESTION DE L'EAU en France ?

Distribuer de l'eau potable aux Français, collecter et nettoyer les eaux sales demandent la participation de nombreux intervenants. Dans chaque commune ou groupement de communes, *le maire ou le président de l'organisme de coopération intercommunale est responsable de la distribution de l'eau et de l'assainissement des eaux usées*. Mais beaucoup d'organismes publics (Agences de l'eau, DDASS, DDAF, DDE...)\* participent aussi au service de l'eau. Les entreprises spécialisées y jouent également un rôle très important.

## Quel est le rôle des POUVOIRS PUBLICS et des collectivités locales ?

Un grand nombre d'*organismes publics* participe à la gestion de l'eau ainsi que des *entreprises privées* auxquelles le système français fait largement appel depuis près d'un siècle et demi.

- *L'Union Européenne* : une grande partie de la réglementation française, en matière d'eau, est l'application des directives européennes.
- *Le Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, le Ministère de la Santé et le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche* s'occupent de la plupart des questions concernant l'eau.
- *Le Parlement*, en France, a voté trois grandes lois, actuellement appliquées : les lois sur l'eau du 16 décembre 1964, du 3 janvier 1992 et du 31 décembre 2006.
- La France est divisée en 6 grands bassins versants découpés selon des zones géographiques naturelles. *Il existe ainsi 6 Agences de l'Eau*, une par grand bassin versant (Adour Garonne, Artois Picardie, Loire Bretagne, Rhône Méditerranée Corse, Rhin Meuse et Seine Normandie). *Elles ont pour mission de développer la politique de l'eau en France, et d'assurer la protection des ressources*. Leurs moyens financiers proviennent des redevances payées par chaque usager sur sa facture d'eau (par exemple : la redevance de lutte contre la pollution).
- *La Région* a la possibilité de lancer, en association avec l'Agence de l'Eau, des programmes de construction de barrages ou de grands projets d'équipement.
- *Dans les départements*, les préfets ont de multiples responsabilités en matière d'eau. En cas de pollution de l'eau potable, ils préviennent la population et peuvent en interrompre la distribution.

\*DDASS : Direction départementale de l'action sanitaire et sociale.

DDAF : Direction départementale de l'agriculture et de la forêt. DDE : Direction départementale de l'équipement.

Ils peuvent aussi prendre des mesures pour limiter les usages de l'eau en cas de pénurie. Plusieurs administrations départementales jouent également un rôle. Par exemple, les Directions Départementales des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS) sont chargées du contrôle officiel de la qualité de l'eau du robinet, sous l'autorité du préfet.

- *Au niveau local*, la commune est responsable de la gestion de l'eau et de l'assainissement. Cette gestion peut être directe ou déléguée à une entreprise spécialisée.

## Quel est le rôle des ENTREPRISES PRIVÉES ?

Depuis le milieu du XIX<sup>ème</sup> siècle, les compagnies spécialisées ont participé au développement de la distribution d'eau à domicile. Elles ont aussi favorisé les progrès dans le domaine des traitements de l'eau potable et d'épuration des eaux usées. La Générale des Eaux existe depuis 1853, la Lyonnaise des Eaux depuis 1880. La Saur a, quant à elle, vu le jour en 1933. Les collectivités locales leur confient une délégation de service public. *Aujourd'hui, 3 Français sur 4 sont desservis en eau potable par des entreprises privées en délégation.*



### Le saviez-vous ?

**DANS LE MONDE ENTIER, "L'ÉCOLE FRANÇAISE DE L'EAU" FAIT RÉFÉRENCE.** LES COMPAGNIES FRANÇAISES SONT AUJOURD'HUI LES NUMÉROS UN MONDIAUX DE LEUR SECTEUR, LEURS SERVICES SONT SOUVENT RETENUS SUR LES CINQ CONTINENTS, POUR DÉVELOPPER DES SYSTÈMES DE DISTRIBUTION DE L'EAU POTABLE OU DES SYSTÈMES D'ASSAINISSEMENT.

## Quels sont LES DIFFÉRENTS MODES DE GESTION du service de l'eau en France ?

Si, en France, les communes ou groupements de communes demeurent responsables du service de l'eau, elles peuvent opter pour *différents modes de gestion*.

### LA GESTION DIRECTE OU RÉGIE

La commune (ou groupement de communes) assure directement le service de l'eau et/ou l'assainissement avec son propre personnel.

## LA GESTION DÉLÉGUÉE

Elle peut *déléguer à une entreprise privée* la charge de fournir de l'eau potable et/ou d'assurer l'assainissement des eaux usées. On parle alors de délégation de service public qui recouvre plusieurs types de contrats :

- *La concession*, la société délégataire finance les équipements nécessaires qu'elle exploite pour une durée déterminée. Sa rémunération couvre les frais d'investissement et d'exploitation. Les équipements, eux, sont la propriété de la collectivité dès leur mise en service.
- *L'affermage*, forme de délégation la plus répandue. Les ouvrages sont financés par la collectivité qui en délègue l'exploitation. La rémunération de l'entreprise spécialisée couvre les charges d'exploitation et une partie des frais de renouvellement. Une partie des produits de la facture revient à la collectivité pour couvrir ses frais d'investissement.
- *La gérance*, les ouvrages sont financés par la collectivité qui confie l'exploitation à une entreprise spécialisée. Le produit des factures revient à la collectivité qui rémunère ensuite le gérant de façon forfaitaire.
- *La régie intéressée* est une forme de contrat de gérance. La rémunération du gérant équivaut à un intéressement aux résultats de l'exploitation.

## Pourquoi la délégation de service public est-elle DIFFÉRENTE de la "privatisation" ?

Les entreprises privées peuvent *apporter aux communes leur savoir-faire pour mettre en service des systèmes performants* de distribution d'eau potable ou d'assainissement. Quel que soit le mode de gestion retenu, *les communes restent maîtresses de leurs décisions* en matière d'investissement et, surtout, propriétaires des installations nécessaires à la bonne marche du service (usines, réseaux...). Il n'y a donc jamais, en France, de "privatisation de l'eau", mais uniquement des "délégations de service public" lesquelles consistent en des contrats à durée déterminée qui engagent les deux parties et dont les modalités comme le contenu sont du ressort de la collectivité. De plus, l'Etat contrôle, par l'intermédiaire de ses différentes administrations, la bonne marche et la qualité du service (qualité de l'eau potable, conformité des rejets, entretien des installations, etc.).

Une longue expérience de partenariat entre pouvoirs publics et sociétés privées a permis l'émergence *d'un système original et efficace alliant l'innovation et l'expertise des entreprises privées à un mode de planification publique.*

## Peut-on EXIGER

### d'avoir accès à l'eau du réseau public ?

La création d'un réseau de distribution d'eau potable par une agglomération n'est pas obligatoire même si ce dernier existe dans la plupart des communes de France. *La commune ne peut refuser le raccordement que dans des circonstances particulières*, notamment dans le cas d'une construction éloignée du réseau ou d'une construction non autorisée.

## Quelles sont LES DÉMARCHES à suivre si l'on déménage ou si l'on emménage ?

- *Vous emménagez dans un logement collectif*, s'il est équipé d'un compteur divisionnaire, assurez-vous qu'un relevé a bien été effectué à la sortie du dernier occupant. Vous éviterez d'avoir à payer pour sa consommation passée. Si l'appartement ne dispose pas de compteur divisionnaire, renseignez-vous pour savoir comment sont calculées les charges relatives à la consommation d'eau.
- *Vous quittez ou vous emménagez dans un nouveau logement individuel*. Dans ce cas, renseignez-vous auprès de l'agence commerciale du service des eaux de votre commune pour connaître les modalités de votre contrat d'abonnement.
- *Pour les constructions nouvelles*, informez-vous sur le réseau existant. Existe-t-il une canalisation de distribution à proximité de votre domicile ? Le réseau est-il suffisant pour assurer votre alimentation en eau ? Autant de questions à poser au service clientèle de votre distributeur d'eau.

## Qu'est-ce-que

### “LE RÈGLEMENT DE SERVICE” ?

Le règlement de service de distribution d'eau et/ou d'assainissement est un document qui *définit les obligations de l'abonné et du gestionnaire* (qu'il soit public ou privé).

Il est disponible auprès de la mairie ou du distributeur -si le service n'est pas en régie-. Il fournit de précieux renseignements sur l'organisation pratique du service, tels que les demandes d'abonnement, l'emplacement et le contrôle des compteurs, la tarification ...



**Le C.I.EAU** a été créé en 1995 par les Entreprises de l'eau (Veolia Eau - Lyonnaise des Eaux filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT – SAUR).

➤ Il regroupe, à ce jour, la majorité des sociétés qui gèrent les services d'eau et d'assainissement en délégation en France.

➤ Il a pour mission de répondre aux interrogations de tous les publics (consommateurs, enseignants, journalistes, professionnels de santé, intervenants du secteur de l'eau, ...) sur l'ensemble de la thématique de l'eau domestique (ressources, qualité, consommation, prix, production, distribution, assainissement...).



## COMMENT FONCTIONNE LE C.I.EAU ?

---

En fonction de la demande formulée, LE C.I.EAU DONNE :

- PAR TÉLÉPHONE les informations souhaitées
- PAR COURRIER les copies des documents demandés
- SUR RENDEZ-VOUS les informations aux personnes désirant mener une recherche approfondie
- LA PISTE À SUIVRE s'il ne possède pas de données répondant à la question, en particulier sur des questions techniques dépassant sa vocation généraliste

Le C.I.EAU a signé une convention pour le copyright avec le Centre français d'exploitation du droit de copie.

## COMMENT S'ADRESSER AU C.I.EAU ?

---



01 42 56 20 00



01 42 56 01 87



B.P.5 - 75362 PARIS cedex 08



[www.cieau.com](http://www.cieau.com)



CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU