



DOSSIER DE PRESSE

NOUVEAU CONTRAT DU SERVICE DE L'EAU DANS LE VALENCIENNOIS

Vendredi 04 mars 2016

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Nouveau contrat du service de l'Eau dans le Valenciennois : bientôt une eau plus douce au robinet !

Vendredi 04 mars, Jean-Roger Berrier, Président du Syndicat des Eaux du Valenciennois et Bertrand Camus, Directeur Général de Suez pour ses activités Eau en France ont signé le nouveau contrat de délégation du service public de l'eau potable pour le Valenciennois.

Le Syndicat des Eaux du Valenciennois renouvelle sa confiance à SUEZ via sa filiale Eau et Force pour une durée de 16 ans et pour un montant de 15,8 millions d'euros par an.

Le nouveau contrat entrera en vigueur le 1er avril et apportera d'importantes améliorations dans le service de l'eau de demain.

Au-delà de ce nouveau service, le pôle de compétences numériques existant sur le Valenciennois sera pleinement mis à profit afin de créer et de mettre à disposition un « **coach virtuel** » : une application mobile innovante et ludique, téléchargeable gratuitement sur smartphone et tablette, qui accompagnera les habitants dans leur consommation quotidienne.

Enfin, une attention particulière sera portée aux publics « fragiles ». Le nouveau contrat intègre un partenariat important avec une instance de **médiation** dont l'objet sera la mise en place d'un dispositif spécifique d'accompagnement de ces habitants dans une meilleure maîtrise de leur consommation d'eau.

Un service de l'eau tourné vers l'habitant

« Nous avons souhaité que l'usager soit au centre des préoccupations des élus du syndicat comme du délégataire » explique Jean-Roger Berrier.

Les engagements du nouveau contrat apportent une réponse aux principales attentes exprimées par les habitants : le taux de calcaire dans l'eau du robinet, le goût, le besoin d'accompagnement dans la maîtrise de sa consommation.

En matière de service, la **télérelève des compteurs d'eau** sera déployée sur l'ensemble du territoire de 2016 à 2019. Ainsi, tous les foyers pourront bénéficier gratuitement d'alertes en cas de fuites ou de surconsommation. En offrant à chacun un accès direct et en temps réel au suivi de sa consommation, le Syndicat des Eaux du Valenciennois souhaite mettre en place tous les outils afin de permettre aux habitants de réaliser des économies.

Une technologie innovante pour une eau plus douce et un confort accru

Le Syndicat des Eaux du Valenciennois a inscrit la **réduction de la teneur en calcaire** dans les priorités du nouveau service de l'eau. Dès 2018, des installations complémentaires traitant le calcaire (unités de décarbonatation) seront mises en œuvre sur les trois principales usines d'eau potable alimentant le territoire (Vicq, Wandignies et Bouchain). Une technologie mise en place pour répondre à la demande des habitants qui pour 75% se déclarent insatisfaits quant à la teneur en calcaire de l'eau.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

« Notre ambition est de réduire le calcaire et que cela soit perceptible au quotidien, par chacun des habitants. C'est pourquoi nous avons souhaité que le taux de dureté soit baissé de manière significative » déclare Jean-Roger Berrier.

La technologie retenue est la filtration par membranes. Procédé innovant et complet, les membranes, en plus de réduire le calcaire, offrent un niveau de filtration très fin qui permet de répondre à d'autres critères de qualité comme l'élimination des perchlorates ou d'autres paramètres influant sur le goût.

Quant au **chlore**, afin de répondre à la demande des habitants, un procédé complémentaire sera mis en place permettant de réduire sa présence.

Des goûteurs d'eau pour accompagner et inciter les habitants à consommer l'eau du robinet

« Boire l'eau du robinet est à la fois économique et écologique. Notre objectif est que ce geste devienne un réflexe » annonce Jean-Roger Berrier.

En effet, avec 45% des valenciennois consommant l'eau du robinet comme eau de boisson (vs 75% sur un plan national), la priorité du service de l'eau de demain portera sur la pédagogie et l'incitation à boire l'eau du robinet.



L'objectif du nouveau contrat est de porter à **70% le nombre de buveurs d'eau du robinet** sur le territoire. Pour accompagner cette volonté, un club de goûteurs va être créé en septembre pour accompagner les valenciennois et changer la perception des habitants sur l'eau du robinet.

Un service de l'eau qui génère des économies pour tous les foyers

Avec les améliorations apportées en matière de qualité de l'eau ou de service aux habitants, le prix de l'eau sur le Valenciennois demeurera stable dans la durée, avec une légère baisse durant les premières années. Mais les foyers valenciennois feront des économies : le **gain de pouvoir d'achat** offert aux valenciennois grâce aux nouvelles dispositions du contrat est évalué à 150€ par an et par foyer.

C'est à l'entreprise Eau et Force que le Syndicat des Eaux du Valenciennois a choisi de déléguer la gestion de ce nouveau contrat et la mise en œuvre de toutes ces nouveautés.

Parce qu'elle partage pleinement les ambitions du Syndicat et que le service de l'eau est celui du territoire, demain, Eau et Force change de nom pour devenir l'Eau du Valenciennois.

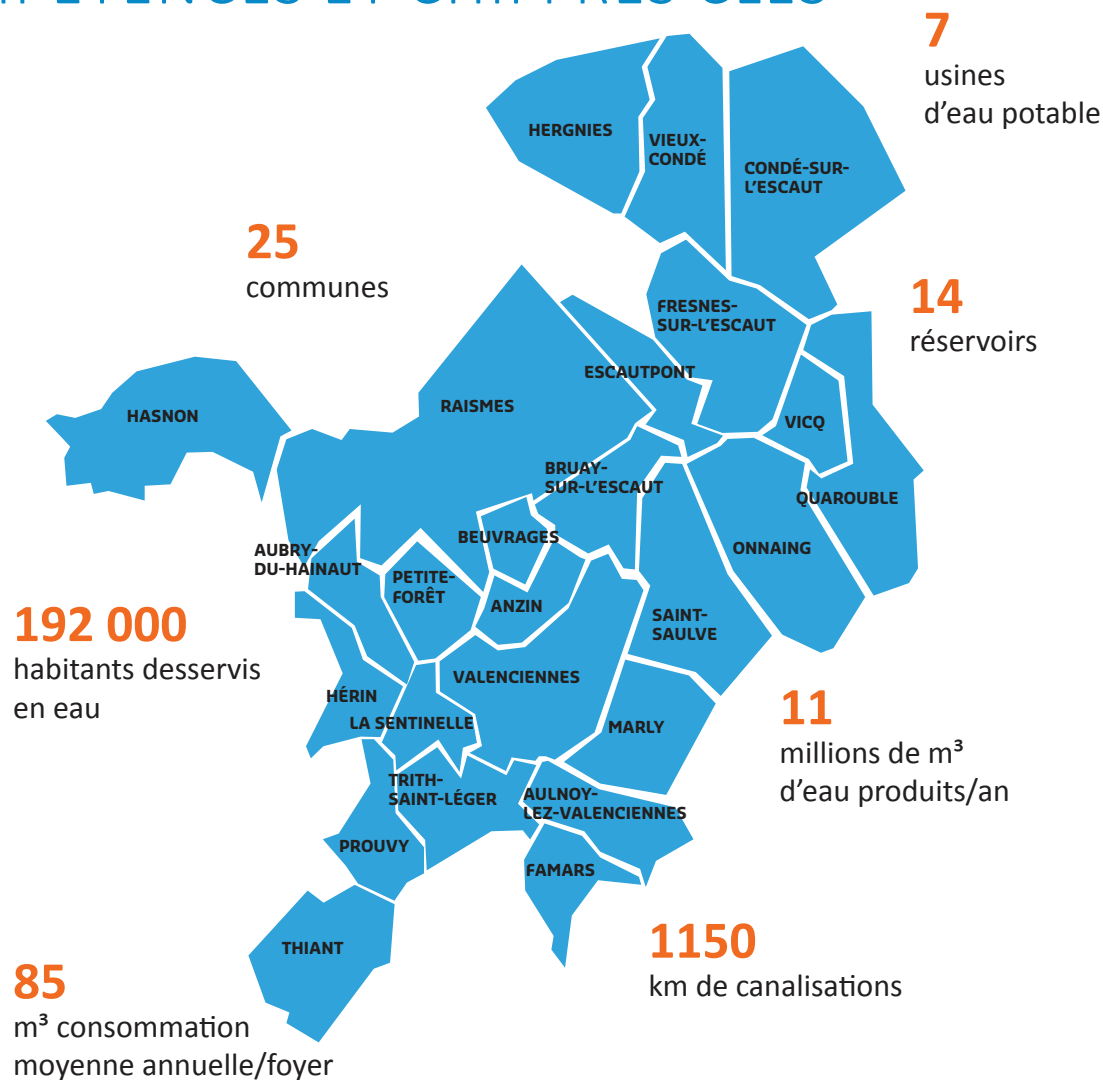




Syndicat des Eaux du Valenciennois, fiche d'identité

>>>

SYNDICAT DES EAUX DU VALENCIENNOIS : COMPÉTENCES ET CHIFFRES CLÉS



Les compétences du SEV

L'eau est un produit local : sa gestion a donc été confiée depuis plus de deux siècles aux collectivités territoriales. La compétence des Syndicats intègre la production, l'adduction et la distribution d'eau potable sur leurs territoires.

Historiquement, le SIDERC (Syndicat Intercommunal de Distribution d'Eau de la Région de Condé sur l'Escaut) et le SIRVAEP (Syndicat Intercommunal de la Région de Valenciennes pour l'Adduction d'Eau Potable) assuraient chacun ces missions sur leurs territoires respectifs : gérer et préserver les ressources en eau de leurs territoires, produire et distribuer une eau de

qualité irréprochable jusqu'au robinet des habitants, informer et communiquer avec les usagers du service de l'eau. Le partage des objectifs du service de l'eau mais aussi des ressources en eau du territoire et des installations a conduit à la naissance d'un syndicat unique en 2013 : le Syndicat des Eaux du Valenciennois, qui regroupe aujourd'hui 25 communes.





L'essentiel du nouveau contrat

>>>

UN SERVICE DE L'EAU QUI RÉPOND AUX ATTENTES DES VALENCIENNOIS

Les engagements du nouveau contrat apportent une réponse aux principales attentes exprimées par les habitants : le besoin d'accompagnement dans la maîtrise de sa consommation, le goût de l'eau et le taux de calcaire dans l'eau du robinet.

De nouveaux services à disposition des habitants

La **télérelève des compteurs d'eau** sera déployée sur l'ensemble du territoire à partir de 2016.

Le principe : grâce à un émetteur installé sur le compteur, l'index est lu à distance et transmis automatiquement à un système informatique centralisé.

Grâce à ce procédé, les foyers pourront disposer d'un accès direct et d'un suivi en temps réel de leur consommation en eau en se connectant sur le site «Tout sur mon Eau».

La télérelève offrira également de nouveaux services aux habitants :

- La possibilité d'être alerté en cas de dépassement de sa consommation habituelle
- La possibilité d'être alerté en cas de fuite
- La liberté de ne plus être présent pour le relevé de son compteur d'eau
- La facturation de sa consommation au réel (et non plus sur la base d'une estimation).



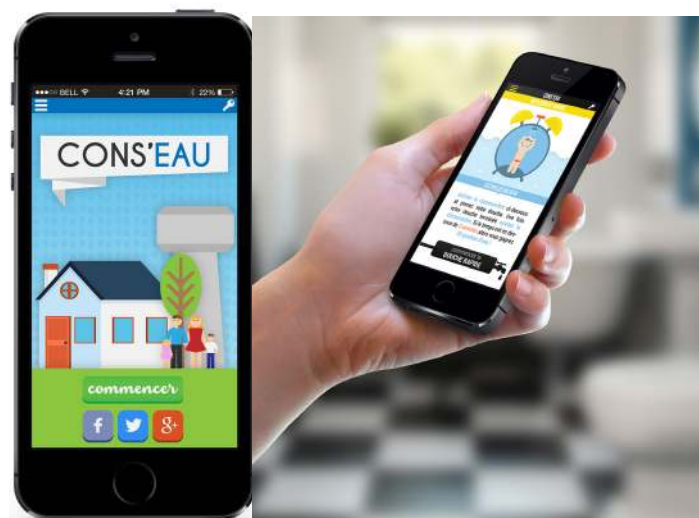
Un coach virtuel pour aider à faire des économies

Parce que le Valenciennois est une terre d'innovation numérique, l'Eau du Valenciennois a monté un projet innovant avec «We feed the troll», start up des Serres Numériques de Valenciennes : la conception d'un **coach virtuel** pour mieux maîtriser sa consommation en eau.

Le constat : nombre d'habitants ne savent pas évaluer le niveau de leur consommation en eau. Est-elle normale, élevée ou raisonnable ? En conséquence, difficile d'avoir la volonté de s'engager dans des économies d'eau...

Outre le diagnostic détaillé de la consommation qu'il offrira à tous les foyers, le **coach Cons'Eau** a pour vocation de créer une communauté d'utilisateurs qui souhaitent s'engager dans un comportement plus économe.

Convivial et ludique, l'application sera disponible gratuitement sur smartphone et tablette ; elle sera disponible dès le printemps 2017.





Une attention particulière pour les publics « fragiles »

Le Syndicat des Eaux du Valenciennois a souhaité inscrire, parmi ses engagements, un accompagnement spécifique pour les foyers en difficulté.

800 foyers pourront bénéficier, chaque année, de la **visite d'un médiateur à domicile** afin de leur apporter la solution adaptée à leur situation : qu'il s'agisse d'une facture difficile à régler, d'habitudes de consommation à faire évoluer, de difficultés sur certaines formalités ou avec les nouveaux outils...

Un partenariat avec le PIMMS de Valenciennes sera mis en place dès le mois de mai, permettant l'embauche d'un médiateur dédié à ces actions.

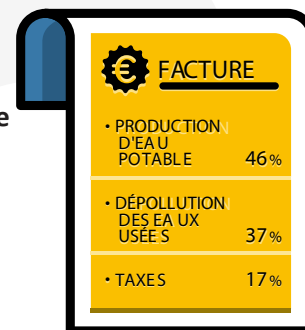
Des économies pour tous les foyers

Si la facture d'eau ne représente en moyenne que 1% des dépenses d'un ménage, le Syndicat des Eaux du Valenciennois a souhaité pleinement contribuer, avec les nouvelles dispositions du service de l'eau, à améliorer le pouvoir d'achat des foyers valenciennois.



Ce sont en moyenne 150 € que chaque famille pourra économiser par an grâce à la mise en place du nouveau contrat :

- Gains sur la **facture d'énergie** avec la décarbonatation et l'allongement de la durée de vie de l'électroménager ;
- Economies avec la décarbonatation qui générera une **diminution des achats** de détergents et de produits anticalcaire ;
- Gains sur la **facture d'eau** grâce à la télérelève, et à la politique de conseils et d'accompagnement mise en place pour mieux consommer ;
- **Economies sur les achats d'eau** en bouteille grâce à l'amélioration de la qualité et du goût de l'eau du robinet qui en feront, demain, une eau de boisson privilégiée.



Un nouveau nom pour Eau et Force

Parce qu'elle partage pleinement les ambitions du Syndicat et que le service de l'eau est celui du territoire, Eau et Force devient l'Eau du Valenciennois.

Toutes les actions liées au service de l'eau, qu'il s'agisse de celles du Syndicat ou de son délégataire, seront désormais portées par l'Eau du Valenciennois.

Un changement cohérent et qui simplifie la relation avec les usagers du service de l'eau local.

Dès le mois de mai, la facture d'eau, les véhicules, l'accueil clients situé à Anzin seront aux nouvelles couleurs de l'Eau du Valenciennois.



UNE EAU DOUCE ET BONNE À BOIRE DANS LE VALENCIENNOIS

Une technologie innovante pour une eau plus douce

Un des engagements majeurs du nouveau contrat du service de l'Eau est la réduction de la teneur en calcaire de l'eau du robinet. Le Syndicat des Eaux du Valenciennois a retenu la solution de la **filtration membranaire** : un traitement novateur qui va au-delà du simple adoucissement et garantit une eau de grande qualité au robinet.

Cet engagement est l'aboutissement d'une réflexion et d'un travail menés depuis quatre ans par le Syndicat et son délégataire qui visaient, tout à la fois, à sécuriser l'avenir de la qualité de l'eau et à répondre aux attentes des habitants.

Dans un premier temps, des essais de traitement par le biais de «mini-usines», appelées pilotes de traitement, ont été menés : le premier pilote a permis de définir le choix de la filière de traitement la mieux adaptée. Une fois la filière sélectionnée, un second pilote a été installé afin de prévoir le dimensionnement des futures installations.

A partir de 2018, la solution retenue du traitement par membranes d'ultrafiltration sera mise en place sur deux des trois principales usines d'eau alimentant le territoire (Vicq et Bouchain).

La filtration membranaire apporte plusieurs bénéfices :

- La réduction du calcaire de manière visible et perceptible pour tous les foyers
- Le traitement d'autres éléments naturels parfois présents dans la ressource en eau et susceptibles de générer des problèmes de goût
- Une eau équilibrée qui conserve sa minéralité et ne sera pas corrosive pour les canalisations
- L'élimination des perchlorates présents dans certaines des ressources en eau du territoire



Les Valenciennois et l'eau du robinet

Les conclusions de l'enquête TNS SOFRES menée en janvier 2014 auprès d'un échantillon de 200 habitants du territoire mettent en avant que la qualité de l'eau du robinet, et en priorité son goût, sa teneur en chlore et en calcaire doivent être améliorés.

87% des personnes interrogées se déclarent satisfaites, voire très satisfaites du service de l'eau sur le territoire.

Seuls 45% des personnes interrogées déclarent boire l'eau du robinet, le Valenciennois se situant, de fait, loin derrière la moyenne nationale qui avoisine les 80%.

Les critères intervenant dans sa non-consommation ne sont pas son image car plus de 85% la jugent sûre, contrôlée et digne de confiance.

Les motifs d'insatisfaction sont principalement sa qualité : la teneur en calcaire pour 72% des interrogés, le goût pour 38% d'entre eux et la teneur en chlore pour 31% des sondés.





UNE EAU DOUCE ET BONNE À BOIRE

Une solution pour les perchlorates

Composant utilisé dans diverses industries (notamment dans les domaines militaires), le perchlorate a été décelé dans certaines des ressources en eau du Valenciennois comme dans plus d'un tiers des communes du Nord pas de Calais, fin 2012.

Le perchlorate ne fait pas partie des paramètres qui définissent la potabilité de l'eau. Néanmoins, sur la recommandation de l'Agence Régionale de Santé, la préfecture du Nord a fixé un seuil très protecteur qui, s'il est dépassé, conduit à la mise en place de restrictions d'usage de l'eau du robinet.

Dans le Valenciennois, les précautions prises ne concernent que l'alimentation des nourrissons de moins de six mois car la teneur en perchlorates des ressources touchées ne dépasse pas les 15µg/litre.

En dehors des nourrissons, l'eau du robinet est potable pour tous et sa consommation ne présente aucun risque sanitaire.

Avec la mise en place de la filtration membranaire, le Syndicat des Eaux du Valenciennois est l'une des premières collectivités du Nord-pas-de-Calais à mettre en place une solution de traitement qui éliminera ce paramètre et préserve ainsi la disponibilité de la ressource en eau.

Une eau sans chlore ?

Parce que l'odeur de chlore est en seconde position des critères cités par les habitants qui ne boivent pas l'eau du robinet, un nouveau dispositif sera mis en place afin de réduire la chloration de l'eau tout en garantissant la même sécurité à l'eau produite, tout au long de son parcours jusqu'au robinet.

Comment ce dispositif fonctionne-t-il ?

La fonction essentielle du chlore est de garantir que l'eau du robinet conserve toutes ses qualités, du point de production jusqu'à son arrivée dans les habitations.

Afin d'éviter tout incident le long de ce parcours, une dose de chlore (l'équivalent d'une goutte pour cinq baignoires d'eau) est injectée en amont et parfois, au cours de son acheminement.

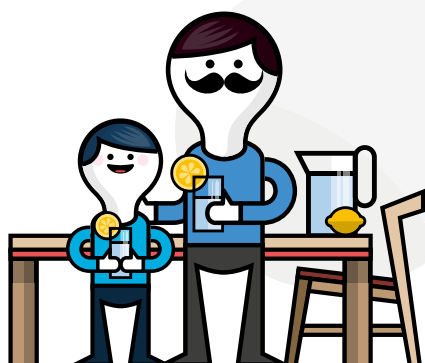
L'objectif du nouveau dispositif : réduire la chloration au minimum et sécuriser la qualité de l'eau par une surveillance accrue grâce à des capteurs installés sur le réseau d'eau potable.

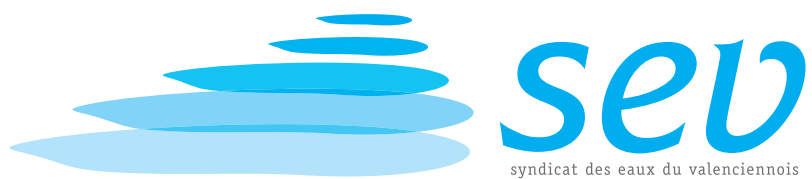
Après Dunkerque et Orléans, le Valenciennois sera le 3e territoire à expérimenter ce procédé.

Boire l'eau du robinet, bientôt un réflexe ?

L'ambition du Syndicat des Eaux du Valenciennois est de porter à 70% le taux de buveurs d'eau du robinet sur le territoire valenciennois.

Les améliorations apportées par la future filtration par membranes et le nouveau dispositif de chloration apportent une solution aux principaux critères d'insatisfaction exprimés par les habitants que sont le calcaire, le goût de l'eau et le chlore.





CONTACT PRESSE

Marielle HARBONNIER

L'eau du Valenciennois

marielle.harbonnier@lyonnaise-des-eaux.fr

Tel. : 03 27 23 10 88

Port. : 06 87 60 58 52

Crédits photo : © Frédéric Milette