

# Mise en eau unité de traitement du calcaire de Wandignies

## FAQ relations clients

### QUESTIONS POUR L'ENSEMBLE DES CLIENTS

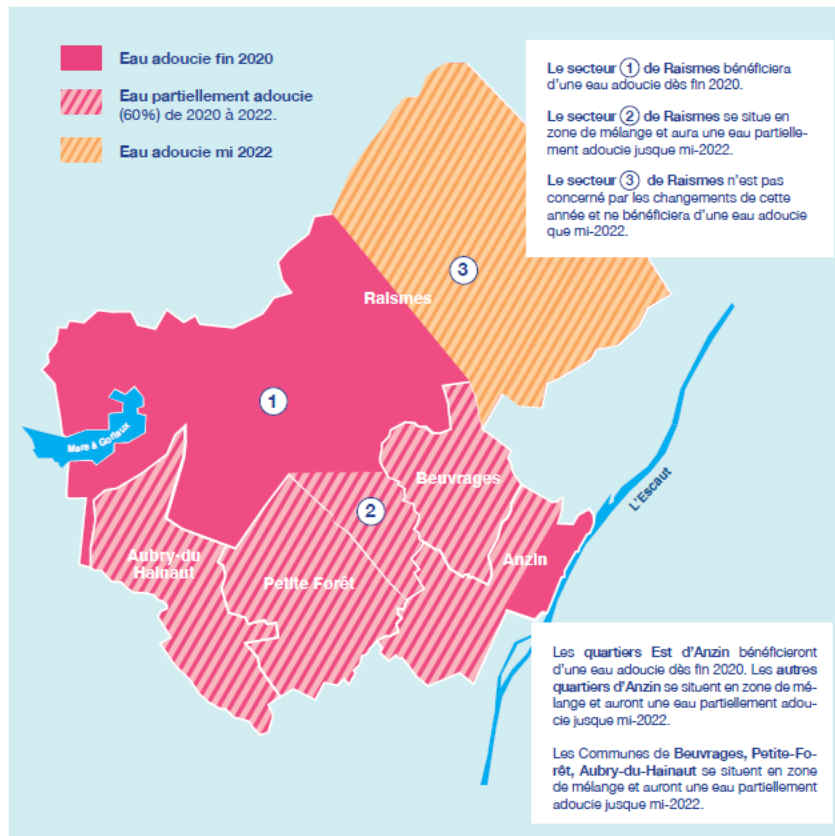
#### 1- Suis-je concerné par l'eau plus douce pour mon foyer ?

Le Valenciennois est alimenté en eau par 3 principales unités de production. Le traitement du calcaire va s'échelonner de 2019 à mi-2022, au fur et à mesure de la mise en service des équipements complémentaires sur ces 3 sites.

|    |                            | Thiant Sept 2019 | Wandignies Fin 2020      | Mi 2022 |
|----|----------------------------|------------------|--------------------------|---------|
| 1  | Anzin Est*                 | NC               | 100%                     | 100%    |
|    | Anzin Autres quartiers*    | NC               | Partiellement plus douce | 100%    |
| 2  | Aubry                      | NC               | Partiellement plus douce | 100%    |
| 3  | Aulnoy                     | 100%             |                          |         |
| 4  | Beuvrages                  | NC               | Partiellement plus douce | 100%    |
| 5  | Bruay                      | NC               | NC                       | 100%    |
| 6  | Condé                      | NC               | NC                       | 100%    |
| 7  | Escautpont                 | NC               | NC                       | 100%    |
| 8  | Famars                     | 100%             |                          |         |
| 9  | Fresnes                    | NC               | NC                       | 100%    |
| 10 | Hasnon                     | NC               | 100%                     |         |
| 11 | Hergnies                   | NC               | NC                       | 100%    |
| 12 | Hérin                      | 100%             |                          |         |
| 13 | La Sentinelle              | 100%             |                          |         |
| 14 | Marly                      | NC               | 100%                     |         |
| 15 | Onnaing                    | NC               | NC                       | 100%    |
| 16 | Petite Forêt               | NC               | Partiellement plus douce | 100%    |
| 17 | Prouvy                     | 100%             |                          |         |
| 18 | Quarouble                  | NC               | NC                       | 100%    |
| 19 | Raismes Sud**              | NC               | Partiellement plus douce | 100%    |
|    | Raismes Est **             | NC               | NC                       | 100%    |
|    | Raismes Autres quartiers** | NC               | 100%                     |         |
| 20 | Saint Sauve                | NC               | NC                       | 100%    |
| 21 | Thiant                     | 100%             |                          |         |
| 22 | Triith St Léger            | 100%             |                          |         |
| 23 | Valenciennes               | NC               | 100%                     |         |
| 24 | Vicq                       | NC               | NC                       | 100%    |
| 25 | Vieux Condé                | NC               | NC                       | 100%    |

(\*) : Les quartiers Est de la ville d'Anzin bénéficieront d'une eau 100% adoucie fin 2020. Les autres quartiers de la ville d'Anzin se situent en zone de mélange et auront une eau partiellement douce jusqu'à mi-2022.

(\*\*) : Le secteur Sud de Raismes se situe en zone de mélange et aura une eau partiellement adoucie jusqu'à mi-2022. Le secteur Est n'est pas concerné par les changements de cette année et ne bénéficiera d'une eau adoucie qu'à mi-2022. Les autres quartiers de la ville de Raismes bénéficieront d'une eau adoucie dès fin 2020.



## 2- Mon eau est partiellement adoucie. Qu'est-ce que ça veut dire ?

Le réseau qui distribue le valenciennois est entièrement connecté. Si votre eau est partiellement adoucie, c'est que votre foyer est alimenté par deux unités de production différentes, qui sont sollicitées en fonction des besoins en eau. Comme les installations de traitement du calcaire sont déployées sur 3 ans, vous avez un mélange d'eau tant que toutes les installations de traitement du calcaire des zones qui desservent votre adresse ne sont pas encore en service. La dureté de l'eau qui vous est distribuée est donc réduite mais seulement d'environ 1/3. La dernière unité de traitement du calcaire est mise en service mi-2022 : à cette date, 100% de l'eau sera adoucie pour tout le monde.

## 3- Mon voisin d'en face a de l'eau adoucie et moi non ! Pourquoi ?

Il y a plus de 1000 km de canalisations dans le Valenciennois et celles-ci ne suivent pas exactement la logique de la rue ! Votre voisin peut être alimenté en eau par une canalisation qui provient d'une ressource équipée avec un traitement du calcaire et vous pouvez être alimenté par une autre canalisation, qui provient d'une unité qui n'est pas encore en service. Un peu de patience : mi-2022 au maximum, vous aurez vous aussi de l'eau douce car tous les usagers seront desservis !

## 4- Pourquoi ne pas avoir mis en œuvre le traitement sur les 3 sites en même temps ?

L'alimentation en eau du Valenciennois est complexe : il y a 3 secteurs, alimentés par 3 unités de production. La qualité de l'eau est différente pour ces 3 sites, il a donc fallu adapter la solution technique pour diminuer la dureté de chacune de ces eaux.

C'est la première fois en France qu'un territoire choisit de traiter le calcaire pour l'ensemble de ces usagers, en intégrant une telle contrainte de pluralité des sites à équiper. Car en effet, chacune des solutions techniques que nous avons déployées nécessite plus de 18 mois de travail préparatoire, dont une majeure partie consiste à obtenir les autorisations administratives. Nous avons réduit le délai à son maximum, en intégrant toutes ces difficultés.

### **5- La facture d'eau va-t-elle augmenter ?**

L'impact sur le prix de l'eau de ces nouveaux traitements n'est que de 0,41 €/m<sup>3</sup>. Mais la hausse visible sur votre facture n'est que de 0,18€ HT/m<sup>3</sup>, soit 14€/an, puisque d'autres anciens investissements ont fini d'être remboursés à la mise en service des unités de décarbonatation.

Enfin, à côté de cela, vous allez réaliser des économies importantes ! En moyenne, par foyer, l'économie minimale réalisée est de 78 €/an :

- moins d'achat de produits anticalcaire et de détergents
- le calcaire abîme l'électroménager ; vous allez pouvoir conserver vos équipements environ 5 ans de plus, en fonction de leur utilisation

Et vous réaliserez encore plus d'économies si vous êtes équipé d'un adoucisseur et que vous le débranchez ou, même si vous le conservez, vous réduirez vos dépenses en sel et votre consommation d'eau pour la régénération. Enfin, peut être que ce calcaire en moins vous convaincra de boire l'eau du robinet, ce qui représente environ 250€ d'économies/an si vous achetez aujourd'hui de l'eau en bouteille !

### **6- Vais-je payer plus dès maintenant si je ne suis concerné qu'en 2022 ?**

L'impact global sur le prix de l'eau permet le financement des équipements **sur les 3 sites de production**. A la mise en eau de la 1<sup>ère</sup> unité, les études et travaux pour les 2 autres unités de traitement ont également démarré et devaient être financés. La hausse du prix de l'eau est donc effective depuis la mise en service de la 1<sup>ère</sup> unité de traitement, en septembre 2019, pour amortir les dépenses engagées sur l'ensemble des unités.

### **7- J'ai vu que vous alliez aussi diminuer le goût de chlore. C'est lié à l'eau plus douce ?**

Non. Nous avons décidé de répondre aux attentes des habitants sur la qualité de l'eau dans leur ensemble. Le calcaire était le sujet n°1, le chlore était le 2<sup>e</sup> motif d'insatisfaction. Nous avons donc décidé de mettre en œuvre, sur le Valenciennois, un procédé innovant pour réduire la chloration en dessous du seuil de détection olfactive et d'équiper le réseau de systèmes permettant une meilleure régulation et l'absence de variations. Cette nouveauté est une action supplémentaire, qui n'est pas liée au traitement du calcaire : elle sera opérationnelle en 2021, pour l'ensemble du territoire. Vous n'aurez plus de raison de ne plus adorer l'eau du valenciennois !

### **8- Vous allez réduire le chlore dans l'eau : il n'y a pas de danger pour la santé ?**

Non, aucun danger ! La qualité de l'eau est déjà très surveillée puisque plus de 20 000 analyses par an sont faites, soit plus de 60 fois/jour. L'Agence Régionale de Santé contrôle très régulièrement la qualité de l'eau que nous distribuons et nous sommes dans l'obligation de vous délivrer, 24h/24, une eau qui répond à 54 critères réglementaires. Avec la diminution du chlore, nous avons en plus, renforcé cette surveillance avec des capteurs en continu sur l'ensemble du réseau de distribution. Vous pouvez la boire les yeux fermés, votre santé est notre priorité.

## **9- Pourquoi ne pas avoir mis ces dispositifs en place avant ? (Chlore et eau plus douce) ?**

Dans les années précédentes, nos efforts ont consisté à sécuriser l'alimentation en eau du Valenciennois et les ressources. Nous avons construit une nouvelle unité de production à Vicq, c'est aujourd'hui une de nos principales ressources. Nous avons également éradiqué tous les branchements en plomb du territoire. Ces investissements étaient indispensables mais ils sont derrière nous et nous ont permis d'investir dans de nouveaux projets. Nos priorités sont désormais de répondre aux attentes des habitants : le calcaire et le chlore étaient les 2 principales.

## **10- Pourquoi un traitement collectif ? Pourquoi ne pas avoir laissé le choix à chacun de s'équiper d'un adoucisseur individuel ?**

Le coût de ce traitement collectif est très faible au regard du traitement individuel. En moyenne, l'acquisition d'un adoucisseur coûte entre 500 € et 3000 €. Il faut ajouter à cela, selon le type d'équipement, plusieurs centaines d'euros par an environ, pour la consommation de sel, d'eau et l'entretien.

Tous les ménages ne peuvent pas s'offrir cet équipement. Le coût faible du traitement collectif rend ce confort accessible pour tout le monde.

## QUESTIONS POUR LES CLIENTS IMPACTES A 100% PAR LA MISE EN EAU DE WANDIGNIES

### 11- Quel est le nouveau degré de dureté de mon eau ?

L'eau qui arrive à votre foyer se situe entre 15°F et 18°F, 2 fois plus douce qu'auparavant.

Attention, si vous mesurez la dureté de votre eau à l'aide des bandelettes que vous pouvez trouver dans le commerce, vous n'obtiendrez pas ce résultat ! En effet, les bandelettes classiques mesurent la dureté totale de l'eau (le TH). Le TH représente la teneur en calcium et en magnésium de votre eau. Parce que votre attente concerne les désagréments du calcaire, nous avons choisi d'agir uniquement sur le pouvoir entartrant de l'eau qui vous est distribuée, c'est-à-dire sur sa teneur en calcium. Le magnésium, lui, ne se transforme pas en calcaire et en plus, c'est un oligo-élément très utile à notre santé !

Le 17° F que nous avons communiqué est le THCa (Titre Hydrotimétrique calcique) qui correspond à la précipitation seule du calcium ; les bandelettes classiques ne le mesurent pas.

### 12- Pourquoi ne pas avoir adouci davantage ?

L'objectif de dureté a été soigneusement choisi pour vous garantir l'absence de tout risque pour votre santé que peut représenter un adoucissement trop important. Le seuil de 17°F de dureté répond simultanément à trois exigences :

- pour les canalisations, il fallait maintenir une dureté minimale afin d'éviter le risque de corrosion d'une eau trop douce (> 8°F). Ce risque est particulièrement important si les installations privées sont en plomb
- pour la santé, il fallait maintenir à l'eau ses qualités minérales et ne pas diminuer en deça de 15°F, conformément aux recommandations des organismes de santé,
- pour les équipements et votre confort, il fallait réduire suffisamment la dureté, en dessous de 20°F, pour les bénéfiques soient réels et que vous puissiez percevoir une véritable amélioration.

### 13- Vais-je vraiment voir la différence ?

Tout à fait ! Fini les traces blanches sur la robinetterie, les verres, les parois de douche ! Votre linge sera + doux, votre peau moins irritée ou moins sèche. Et le goût de votre eau sera encore meilleure !

- Amélioration de confort : plus de traces blanches de calcaire sur les verres, les robinets, les parois de douche etc...
- Douceur du linge
- Moins de problème de peau sèche pour les personnes sensibles
- Allongement de la durée de vie de l'électroménager (+ 25 à 30%)
- Diminution de la consommation de produits et détergents (-30%)
- Diminution de la facture liée à l'énergie (40% de l'eau que nous utilisons doit être chauffée)
- Arrêt de l'achat des produits anticalcaire
- Arrêt des adoucisseurs individuels ou limitation des achats de sel si l'appareil est maintenu.

## **14- Puis-je continuer à boire l'eau du robinet même si elle est adoucie ?**

Bien sûr ! Tout d'abord, l'adoucisseur individuel n'est pas comparable avec le traitement collectif du calcaire que nous mettons en place. Un adoucisseur individuel remplace le calcaire par du sel, ce qui donne ce goût à l'eau traitée. Dans notre cas, nous ne faisons qu'enlever le calcaire sans rien ajouter. Ensuite, nous avons fait le choix de maintenir un degré de minéralité idéale à l'eau qui vous est distribuée afin que l'eau du valenciennois demeure la meilleure eau de boisson ! L'eau d'aujourd'hui contient toujours du calcium et du magnésium, en quantité suffisante pour vos besoins journaliers.

En plus, l'Eau du valenciennois est le produit alimentaire le plus contrôlé. Plus de 24000 analyses sont faites par an. N'hésitez pas à télécharger notre application, le coach Cons'eau, qui dispose de tout un volet contenant des informations sur la qualité de votre eau, son origine, les contrôles, sa minéralité.

## **15- J'ai un adoucisseur, dois-je le débrancher ?**

Le degré de dureté de l'eau qui vous est distribuée désormais est idéal pour TOUT et pour TOUS. Il vous offre le confort de l'eau douce, évite tout risque de corrosion pour vos canalisations, et maintient la minéralité idéale pour l'eau de boisson.

Si vous désirez ou avez besoin néanmoins d'une eau plus adoucie, nous vous conseillons de bien vérifier que votre adoucisseur ne soit branché que sur votre circuit d'eau chaude. Et il est indispensable de contacter votre installateur afin qu'il procède au nouveau réglage de votre installation pour tenir compte de la baisse de la dureté de l'eau qui vous est désormais distribuée.

Nous vous recommandons de ne pas adoucir en deçà de 10°F pour le bon état de vos canalisations intérieures et de vos équipements car en dessous de ce seuil, l'eau devient corrosive et pourrait les endommager.

## **16- Y a-t-il des ajouts de produits chimiques pour rendre l'eau plus douce ?**

Selon les caractéristiques des ressources, nous avons 2 types de procédés. Sur le sud du Valenciennois, le traitement mis en œuvre depuis 2019, consiste à faire passer l'eau au travers de membranes. Celles-ci sont perforées de façon extrêmement fine, comme les pores de la peau. Le calcaire, présent dans l'eau, est retenu par cette filtration. Ce traitement permet également d'améliorer considérablement la qualité de l'eau car il élimine aussi les particules indésirables qui peuvent être responsables de mauvais goûts. Ce procédé sera également déployé sur le site de Vicq, en 2022.

Le second procédé, qui est mis en œuvre cette année, sur le périmètre desservi par l'unité de Wandignies, consiste à faire précipiter le calcaire en ajoutant de la chaux. Plus qu'à séparer le calcaire de l'eau adoucie par simple décantation et le tour est joué ! Quant à la chaux utilisée, aucun risque de la retrouver dans votre eau de boisson : elle est retenue dans les cristaux formés avec le calcaire et est évacuée avec lui !

## **17- Dois-je modifier les réglages de mon lave-linge, lave-vaisselle etc... ?**

Oui. Si votre électroménager intègre ce type de réglage et qu'il est réglé sur le taux de dureté actuel, il ne sera plus valable demain lorsque l'eau sera plus douce. Il faudra donc le régler sur le nouveau taux de dureté de votre eau. Au-delà de ces réglages, vous pourrez surtout diminuer la quantité de produits (lessive, liquide de rinçage..) que vous utilisez.

## **18- A partir de quand dois-je débrancher mon adoucisseur ?**

Dès que l'eau douce arrivera chez vous ! Vous serez averti et recevrez un dépliant complet vous donnant toutes les explications dans votre boîte aux lettres dès que les installations seront en service. Nous vous contacterons également par email et sms.

## **19- Quand dois-je demander à mon installateur de faire des réglages ?**

Dès que l'eau douce arrivera chez vous ! Ne vous inquiétez pas, vous serez averti individuellement en amont et vous aurez le temps de prévenir votre installateur.

## **20- Allez-vous prendre en charge l'intervention du technicien pour le réglage de mon adoucisseur ?**

Non. L'eau que nous vous délivrons sera d'un degré de dureté idéale pour la santé, pour vos installations et pour vos canalisations : nous vous conseillons de débrancher votre adoucisseur qui n'aura plus d'utilité. Si vous souhaitez néanmoins le maintenir pour des raisons personnelles, les frais pour procéder au réglage seront à votre charge. Nous vous rappelons que l'entretien de votre adoucisseur doit être fait chaque année afin de prévenir tout risque pour votre santé : votre installateur peut procéder au nouveau réglage dans le cadre de son contrat d'entretien sans frais supplémentaire pour vous.

## **21- Où puis-je trouver l'analyse complète de l'eau distribuée pour ma commune ?**

Les analyses de l'Agence Régionale de Santé sont en ligne sur le site du Ministère de la Santé, dans la rubrique Qualité de l'eau potable : <https://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/eaux/eau>

Vous aurez l'analyse de l'eau distribuée sur votre commune.

Elles sont également disponibles dans votre mairie, sur notre site internet et sur notre application, le Coach cons'eau, avec de nombreuses informations complémentaires : provenance, minéralité...

## **22- J'ai mesuré la dureté de mon eau et je ne suis pas au 17°F que vous annoncez !**

Les bandelettes classiques que vous pouvez trouver dans le commerce, mesurent la dureté totale de l'eau (le TH). Le TH représente la teneur en calcium et en magnésium de votre eau. Parce que votre attente concerne les désagréments du calcaire, nous avons choisi d'agir uniquement sur le pouvoir entartrant de l'eau qui vous est distribuée, c'est-à-dire sur sa teneur en calcium. Le magnésium, lui, ne se transforme pas en calcaire et en plus, c'est un oligo-élément très utile à notre santé !

Le 17° F que nous avons communiqué est le THCa (Titre Hydrotimétrique calcique) qui correspond à la précipitation seule du calcium : les bandelettes classiques ne le mesurent pas.

## **23- J'ai des problèmes de peau et d'eczéma, vais-je aller mieux avec l'eau + douce ?**

Rappelons que l'eau n'a aucune vertu médicinale ! Cependant, si vous avez la peau sèche, irritée à cause de l'eau trop dure (trop calcaire), la diminution du calcaire présent dans l'eau devrait vous apporter plus de confort au quotidien. L'eau distribuée aura un taux de dureté 2 fois moins important que l'eau d'aujourd'hui. Les peaux sensibles apprécieront !

## 24- Quel est le détail des économies que vous promettez ?

Lutter contre le calcaire coûte cher ! On ne voit pas forcément les coûts cachés qu'une eau dure entraîne au quotidien... Ainsi, la dépense minimale d'un foyer pour lutter individuellement contre le calcaire est de 78 €/an.

| Dépenses  | Coût moyen        |
|---|-------------------|
| Part produits anticalcaire ds achat nettoyants ménagers (15%) | 9 €/an            |
| Surdosage produits lavants                                    | 5 €/an            |
| Surconsommation énergétique (12%)                             | 42,12 €/an        |
| Diminution durée vie électroménagers (15%)                    | 22,50€/an         |
| <b>Total</b>  | <b>78,62 €/an</b> |

Néanmoins, pour certains foyers, l'économie peut être encore plus importante car le calcaire engendre, pour eux, des coûts supplémentaires :

- pour certains d'entre vous, le calcaire vous freine pour boire l'eau du robinet. Or en moyenne, le budget que vous dépensez par an pour consommer de l'eau en bouteille est d'environ 250 €.
- près de 10% des foyers font le choix de s'équiper d'adoucisseur pour lutter individuellement contre le calcaire. Le coût d'acquisition d'un adoucisseur peut varier de 500 € à 3000 €, auxquels il faut ajouter le coût de l'entretien annuel et des consommables, à savoir entre 600 € et 2000 €/an. Autant d'économies si vous décidez donc de débrancher votre adoucisseur ! Et même si vous souhaitez le conserver, vous réduirez vos dépenses en sel et votre consommation d'eau pour la régénération.

## 25- Ou puis-je avoir des renseignements ? Vais-je recevoir de la documentation ?

Oui, une dizaine de jours avant la mise en eau de l'unité dont vous dépendez, vous recevrez à votre domicile, un guide complet pour vous donner toutes les informations et les réponses aux questions que vous vous posez. Si vous nous avez communiqué vos coordonnées mail, nous vous enverrons également des informations par email. A la mise en service de l'installation, vous serez également averti par sms si nous avons vos coordonnées téléphoniques. Enfin, vous retrouverez toutes les informations sur le site de l'Eau du Valenciennois : [www.leauduvalenciennois.fr](http://www.leauduvalenciennois.fr). Nous aurons également prochainement une page Facebook.



## QUESTIONS POUR LES CLIENTS IMPACTES PAR DISTRIBUTION PARTIELLE

### **26- Mon eau est partiellement adoucie. Qu'est-ce que ça veut dire ?**

Le réseau qui distribue le valenciennois est entièrement connecté. Si vous êtes partiellement concerné, c'est que votre foyer est alimenté par deux unités de production différentes, qui sont sollicitées en fonction des besoins en eau. Comme les installations de traitement du calcaire sont déployées sur 3 ans, vous avez un mélange d'eau tant que toutes les installations de traitement du calcaire des zones qui desservent votre adresse ne sont pas encore en service. La dernière unité de traitement du calcaire est mise en service mi-2022 : à cette date, plus de mélange et de l'eau 100% adoucie pour tout le monde !

### **27- Quel sera le degré de dureté de mon eau pendant cette période ?**

Votre alimentation en eau est un mélange d'eau douce et d'eau non encore adoucie : la dureté de l'eau qui vous est distribuée est donc réduite mais seulement de 1/3. Le taux baissera quand même de près de 15°F : même si vous ne constaterez pas tous les bénéfices de l'eau plus douce, vous devriez percevoir une première amélioration.

### **28- A quand de l'eau 100% adoucie pour mon foyer ?**

Cette période de transition va s'étendre de décembre 2020, date de mise en eau de l'unité de traitement de Wandignies qui vous alimente en partie, à mi-2022, date de mise en eau de la dernière unité de traitement. Après cette date, vous bénéficierez totalement de l'eau plus douce.

### **29- Mon voisin d'en face a de l'eau adoucie et moi non ! Pourquoi ?**

Il y a plus de 1000 km de canalisations dans le Valenciennois et celles-ci ne suivent pas exactement la logique de la rue ! Dans la même commune, votre voisin peut être alimenté en eau par une canalisation qui provient d'une ressource équipée avec un traitement du calcaire et vous pouvez être alimenté par une autre canalisation, qui provient d'une unité qui n'est pas encore en service. Un peu de patience : mi-2022 au maximum, vous aurez vous aussi de l'eau douce car tous les usagers seront desservis !

### **30- J'ai un adoucisseur. Que dois-je faire durant cette période ?**

Nous vous conseillons de contacter votre installateur afin qu'il procède au nouveau réglage de votre installation pour tenir compte de la baisse de la dureté de l'eau qui vous est désormais distribuée : 15° en moins. Si vous maintenez trop longtemps votre adoucisseur dans son réglage initial, votre eau risque d'être trop douce et vous pouvez endommager à terme, vos équipements et vos canalisations intérieures.

Nous vous rappelons que nous vous recommandons de ne pas adoucir en deçà de 10°F pour le bon état de vos canalisations intérieures et de vos équipements car en dessous de ce seuil, l'eau devient corrosive et pourrait les endommager.

### **31- Vais-je être indemnisé pour ces désagréments ?**

Non. Si vous ne possédez pas d'adoucisseur individuel, vous n'aurez aucun désagrément. Vous bénéficierez d'une eau partiellement plus douce, dont vous pourrez constater les premiers bénéfices en attendant d'en profiter pleinement en 2022.

Si vous possédez un adoucisseur, nous vous conseillons de contacter votre installateur pour procéder au nouveau réglage dès le changement de la qualité de l'eau et n'avoir aucun désagrément. Ce réglage peut être fait à l'occasion de l'entretien annuel de votre installation, sans coût supplémentaire.