

14 déc 2020
**Vous allez changer
de point de vue sur
l'eau**
du Valenciennois





l'eau 
du Valenciennois

Les principaux engagements et points essentiels du contrat



Un service de l'eau qui place l'habitant au cœur de ses priorités. Un objectif : répondre au mieux aux attentes exprimées.

- 1 Améliorer la qualité de l'eau et transformer la relation à l'eau.**
- 2 Accompagner les foyers dans la maîtrise de leur consommation, contribuer à l'augmentation du pouvoir d'achat.**



Un service de l'eau qui place la préservation des ressources en priorité. L'objectif : sécuriser durablement l'alimentation en eau pour les années futures.

- 1 Lutter contre les pertes en eau.**
- 2 Prévenir les problématiques en matière de qualité.**

2016 > 2021

AVRIL
Démarrage
du nouveau
contrat



JANVIER
Début
déploiement
compteurs
connectés

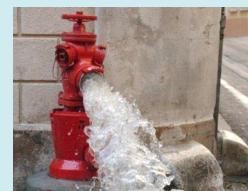


JANVIER
Début chantier
traitement calcaire



ÉTÉ

Street pooling :
- 30 000 m³ !



MARS
Première pierre
unité de Thiant



JUIN
Participation à
RDV avec la ville,
rencontre du
renouveau urbain
de la CAVM



SEPTEMBRE
Partenariat
Médiations
Interface

2016

2017

2018



JUILLET
Déploiement marque
Eau du Valenciennois



MAI
Début déploiement
techniques amélioration
rendement de réseau



JUIN
81% pour
le rendement
de réseau



NOVEMBRE
10 km de
canalisations
renouvelés



OCTOBRE
Conférence
de presse
Bilan 1 an
contrat



MAI
Mise en ligne
Nouveau site internet

NOVEMBRE
20 km de
canalisations
renouvelés

JANVIER
début du plan de convergence des niveaux de
services et tarifs des ex-SIRVAEP et ex-SIDERC

MARS
Fin déploiement
compteurs
connectés



JANVIER
Début travaux
unité traitement
Wandignies

2019

MARS
Lancement
coach cons'eau



JUIN - JUILLET
GRAND PUBLIC
Communication PHASE 1



AUTOMNE
Mise en service
de traitement du
calcaire de Thiant



Début travaux unité
de traitement du calcaire
de Vicq et renforcement
des ressources



2020

AUTOMNE
GRAND PUBLIC
Communication
PHASE 2



FIN 2020
Mise en service unité de traitement
du calcaire de Wandignies



2021

Mi-2022
Mise en service
de l'unité de
traitement du
calcaire de Vicq



2022

Qualité de l'eau : le projet unique Valenciennois

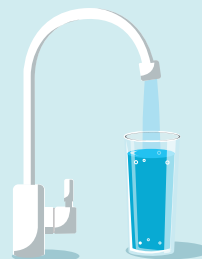


Les habitants et la qualité de l'eau distribuée en 2019



65%

des habitants se déclarent satisfaits
ou très satisfaits de la qualité de l'eau
distribuée



68%

ne boivent pas l'eau du robinet (60%
en 2017) : les 3 principaux motifs
invoqués sont la présence de calcaire,
le goût et le manque de confiance



71%

ne sont pas satisfaits de la dureté et
87% estiment que le traitement du
calcaire est une priorité



43%

ne sont pas satisfaits de son goût et
19% de sa teneur en chlore et 44%
de son goût

Un déploiement en 4 vagues sur le Valenciennois

2019 Thiant Bouchain



Nouvelles communes desservies :

**Aulnoy
Famars
Hérin
La Sentinelle
Marly
Prouvy
Thiant
Trith Saint Léger
Valenciennes**



Le Valenciennois est desservi en eau par trois unités principales de production, situées à Vicq, Thiant/Bouchain et Wandignies.



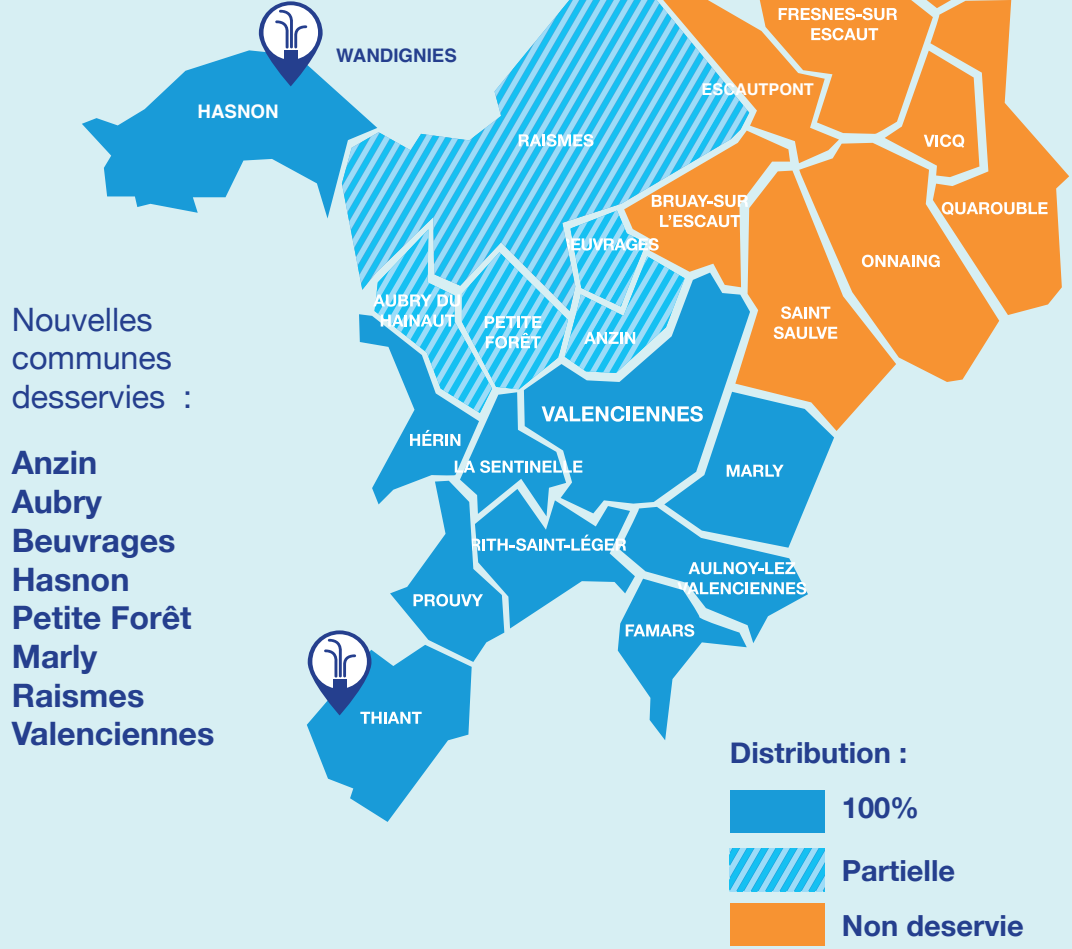
La distribution de l'eau plus douce s'échelonnera de 2019 à 2022, au fur et à mesure de la mise en service des équipements complémentaires sur ces 3 sites.



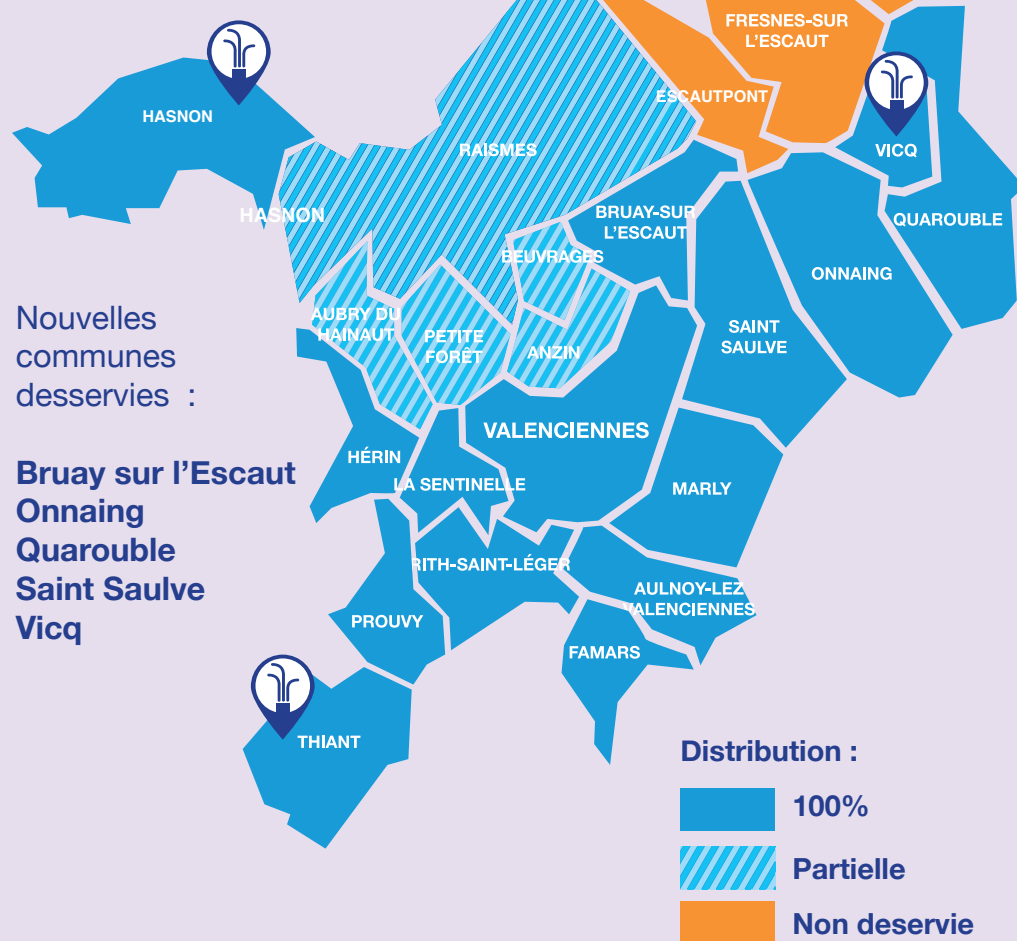
Pendant la phase transitoire d'équipement des sites d'eau potable, la diminution de la dureté pourra être partielle pour certaines communes limitrophes, alimentées par un mélange d'eau provenant de plusieurs sites. Un dispositif spécifique d'information pour les professionnels et habitants équipés d'un adoucisseur personnel sera mis en place pour permettre à chacun de régler ses installations.



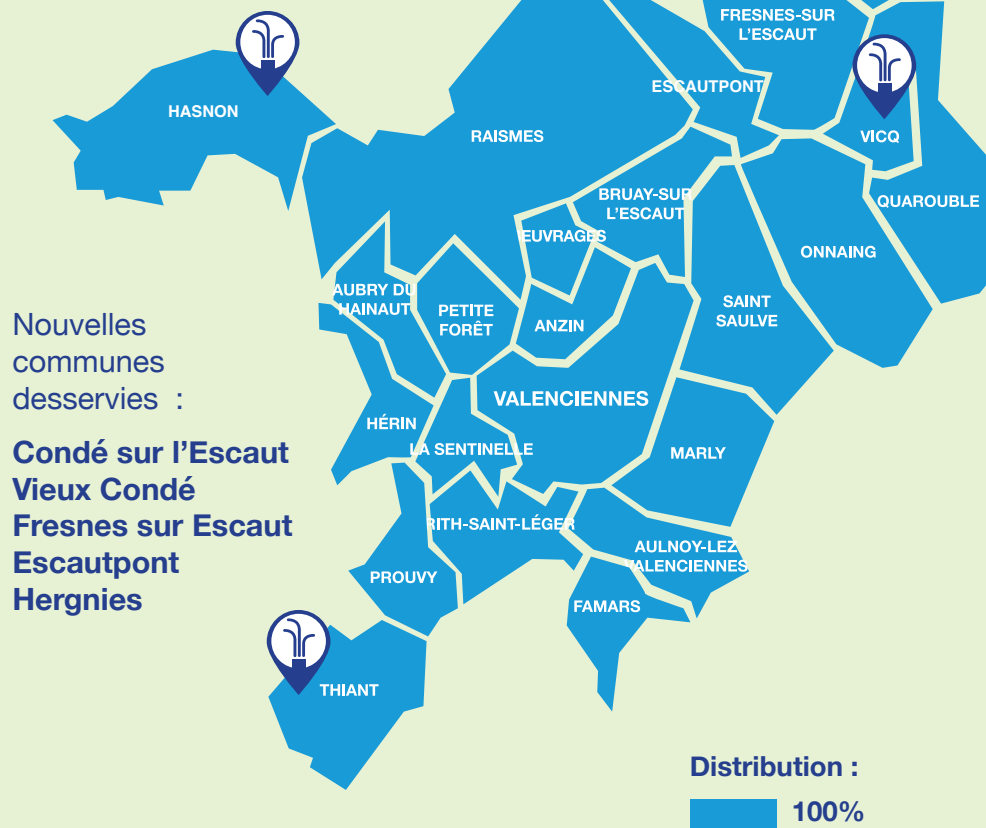
2020 Wandignies



Mi-2022 Vicq

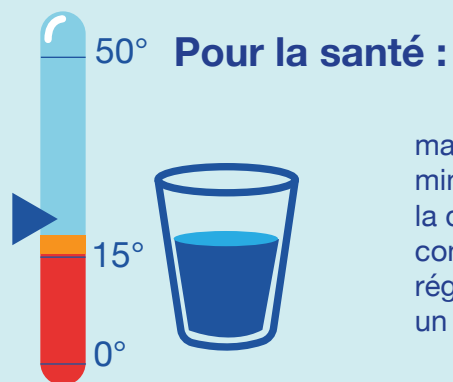


Fin 2022 Vicq

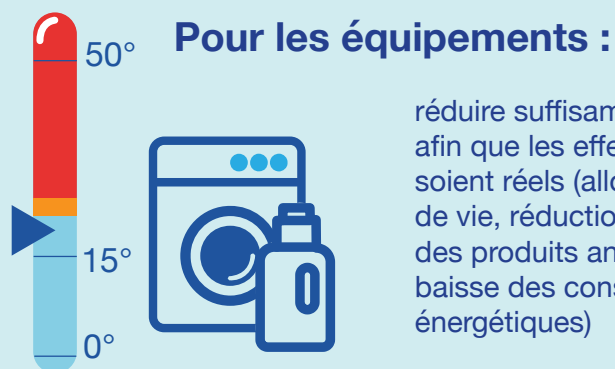




maintenir une dureté* minimale afin d'éviter le risque de corrosion d'une eau trop douce (en particulier, pour les installations privées qui demeureraient en plomb)



maintenir à l'eau ses qualités minérales et ne pas diminuer la dureté* en deçà de 17°F, conformément aux exigences réglementaires qui préconisent un adoucissement modéré

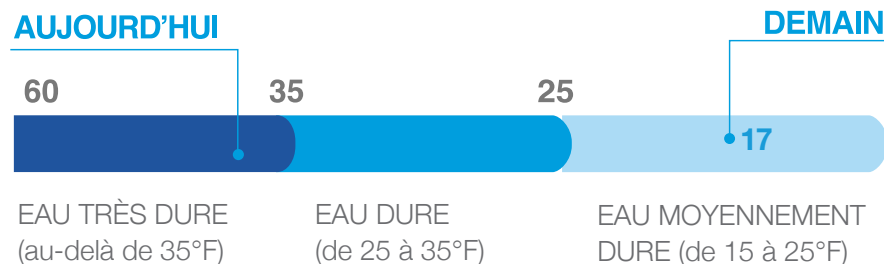


réduire suffisamment la dureté* afin que les effets bénéfiques soient réels (allongement durée de vie, réduction de l'utilisation des produits anticalcaire, baisse des consommations énergétiques)

Réduction du calcaire : le choix du bon objectif.

La présence de calcaire se mesure par le degré de dureté* de l'eau. L'Eau du Valenciennois, puisée dans la nappe de la craie, se charge fortement en calcaire et est qualifiée de très dure.

Demain, le degré de dureté sera ramené à 17°F afin de répondre simultanément à trois exigences.



50° Une eau idéale pour tous et pour tous. Jamais supérieure à 20°F, jamais inférieure à 15°F.

c'est pour cela que votre eau sera toujours à la moyenne idéale de 17°F.



*La dureté indiquée est la mesure du TH Tac (titre hydrométrique et alcalinité) afin de prendre en compte la précipitation totale.

Une eau économique.... et écologique !

78€/an
d'économie minimale
pour chaque foyer

Achat produits anticalcaire : 9€

Surdosage produits lessivants : 5€

Surconsommation énergie : 42€

Diminution durée vie
électroménager : 22€



20X
moins cher qu'un
adoucisseur
d'eau individuel

Une eau moins calcaire au robinet
réduit instantanément vos dépenses



90 000€
d'économies par an

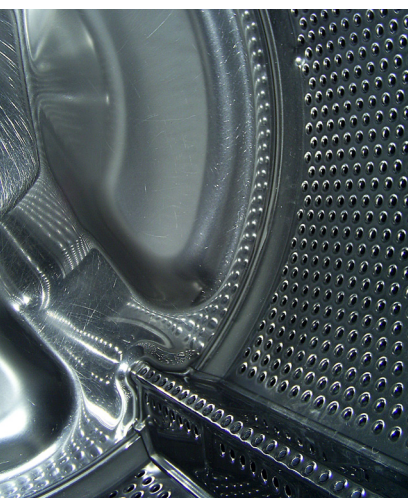
Une eau moins calcaire génère des
économies pour les infrastructures
collectives.

*selon le traitement et les infrastructures,
étude réalisée sur un établissement de santé.



+5 ans
pour mon
électroménager

Une eau moins calcaire au robinet
réduit instantanément vos dépenses



64kg
de CO₂/pers

Soit l'équivalent de 400 km en
monospace : un bénéfice
écologique pour la planète



Impact sur la facture d'eau du traitement du calcaire

L'investissement relatif à la mise en place du traitement de la dureté représente un montant total de 28 millions d'euros. L'impact sur le prix de l'eau de ces nouveaux traitements n'est que de 0,41 €/m³. Mais la hausse visible sur la facture n'est que de 0,18€ HT/m³, soit un coût moyen de 14€/an par foyer, puisque d'autres anciens investissements ont fini d'être remboursés à la mise en service des unités de décarbonatation.

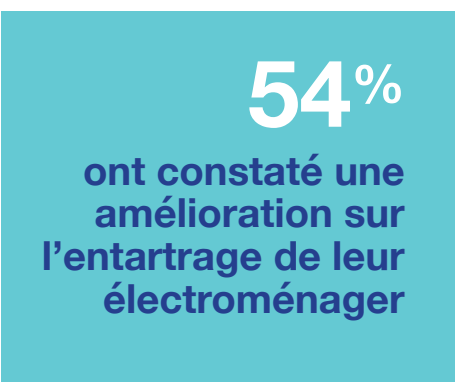


L'eau plus douce est déjà chez eux.



59%

ont constaté une amélioration en termes de traces blanches sur les sanitaires et la vaisselle



54%

ont constaté une amélioration sur l'entartrage de leur électroménager



51%

ressentent une amélioration du confort de la peau



Leur avis sur ce changement !



50%
ont constaté
un linge plus doux



3 habitants sur 4
sont satisfaits de la teneur
en dureté de leur
nouvelle eau !
(vs 29% avant traitement du calcaire)



1 habitant sur 2
a conscience qu'il va réaliser
des économies et en estime
le montant à 60 €/an.

39%
ont perçu l'amélioration
du goût de l'eau grâce
au nouveau procédé
déployé pour le chlore.



Quelles pistes d'actions sur votre territoire avec cette nouvelle eau ?



- Passer les écoles de votre commune à l'eau de boisson, utiliser les économies réalisées pour améliorer le menu de la cantine

- Accompagner les cafetiers et restaurateurs, dans la mise à disposition de carafes ou par des sessions de formation, pour qu'ils deviennent ambassadeurs de l'eau du valenciennois



- Sessions d'information auprès des professionnels de santé, pour qu'ils deviennent prescripteurs.

Vous êtes implanté sur une commune où l'eau sera partiellement adoucie jusqu'en 2022 ?

Que signifie "partiellement adoucie" ?

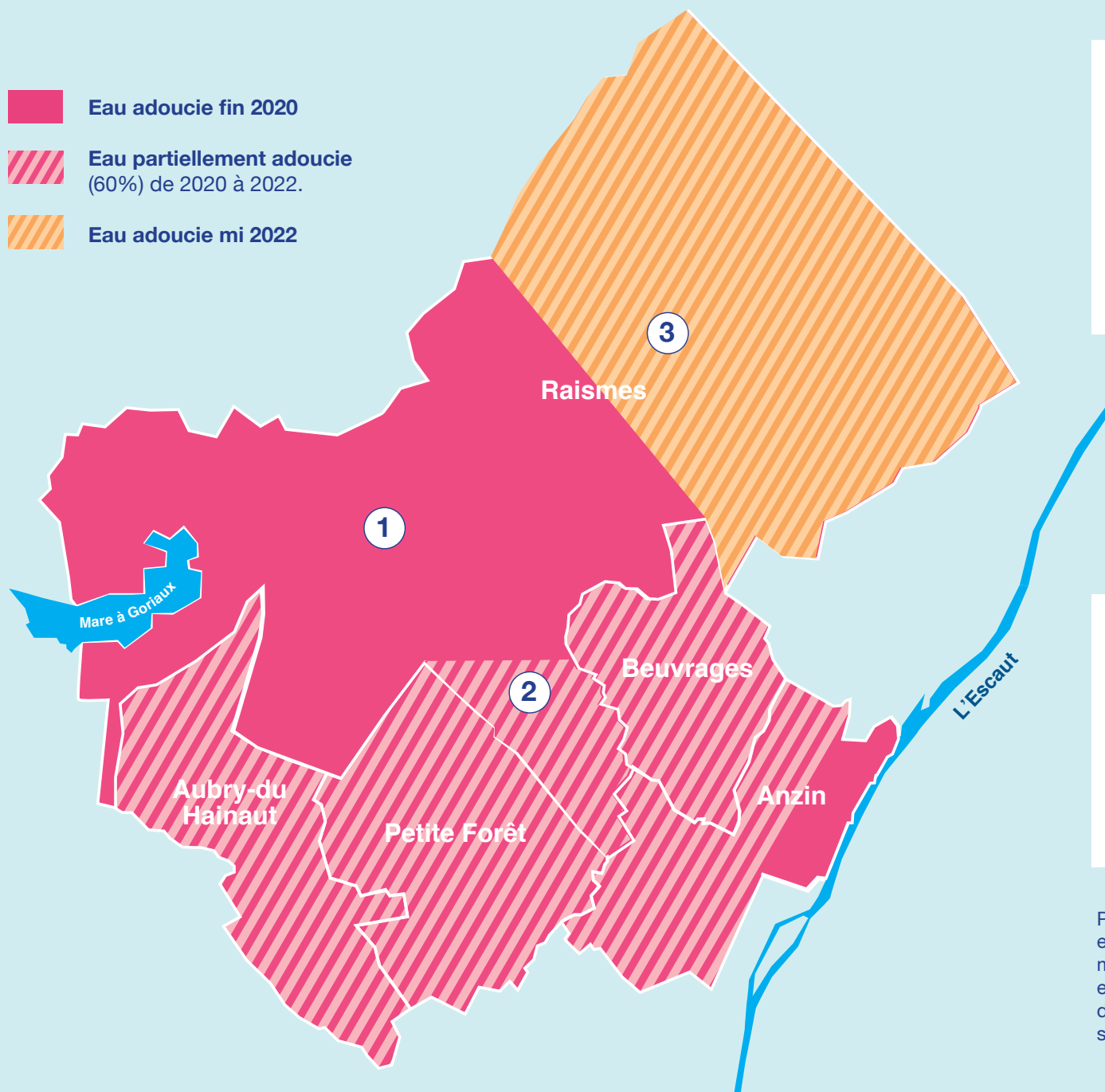
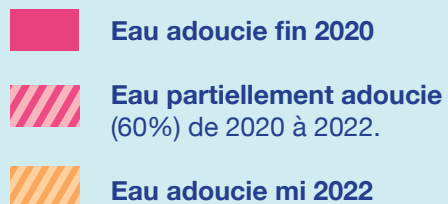
Le réseau qui distribue le valenciennois est entièrement connecté. Si vous êtes situé dans une zone partiellement adoucie, c'est que vous êtes alimenté par deux unités de production différentes.

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'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.

Partielle de 2020 à 2022

**Anzin
Raismes
Beuvrages
Aubry du Hainaut
Petite Foret**



Le secteur **①** de Raismes bénéficiera d'une eau adoucie dès fin 2020.

Le secteur **②** de Raismes se situe en zone de mélange et aura une eau partiellement adoucie jusque mi-2022.

Le secteur **③** de Raismes n'est pas concerné par les changements de cette année et ne bénéficiera d'une eau adoucie que mi-2022.

Les **quartiers Est d'Anzin** bénéficieront d'une eau adoucie dès fin 2020. Les **autres quartiers d'Anzin** se situent en zone de mélange et auront une eau partiellement adoucie jusque mi-2022.

Les Communes de **Beuvrages, Petite-Forêt, Aubry-du-Hainaut** se situent en zone de mélange et auront une eau partiellement adoucie jusque mi-2022.

Pour une information très précise sur la teneur en calcaire personnalisée à chaque foyer, nous mettons à disposition des usagers un module en ligne qui indique à chacun la dureté de l'eau distribuée à son domicile. Rendez-vous sur notre site internet : www.leauduvalenciennois.fr.

Plan d'accompagnement prévu

18 AU 25/11



GRANDS COMPTES

Emailing avec plaquette d'information spécifique
RDV individuels pour les usagers > 1000 m³
Ligne téléphonique dédiée
Mise à disposition expert qualité de l'eau

17/11 AU 04/12



ÉLUS

Rencontres individuelles
Recensement besoins spécifiques
Validation grands comptes
Plan d'accompagnement habitants
Questions spécifiques installations communales

30/11



GRAND PUBLIC Emailing + SMS d'alerte



07 AU 11/12



GRAND PUBLIC

Campagne toutes boîtes
Déploiement bornes connectées
Déploiement plan média et réseaux sociaux
Ligne téléphonique dédiée



2021

10/12



GRAND PUBLIC

Conférence de presse

14/12



GRAND PUBLIC

Mise en eau
SMS + emailing
vague 2

14/12



GRAND PUBLIC

Ouverture officielle boutique éphémère
centre ville jusqu'au 15/01
(sous réserve contraintes sanitaires)



Foire Aux Questions

Quel est le nouveau degré de dureté de mon eau ?

L'eau qui arrive dans les foyers se situe entre 15 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.

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° 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 deçà de 15°F, conformément aux recommandations de la réglementation,
- **pour les équipements et votre confort**, il fallait réduire suffisamment la dureté, en dessous de 20°F, pour les bénéfices soient réels et que vous puissiez percevoir une véritable amélioration.

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.

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° 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.

A partir de quand dois-je débrancher mon adoucisseur ou procéder aux nouveaux réglages ?

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 mises en service. Vous pourrez également vous connecter sur notre site internet, **www.leauduvalenciennois.fr**.

Ma commune est partiellement desservie. Comment connaître le taux de dureté de l'eau qui arrive à mon adresse ?

3 sites alimentent le Valenciennois en eau : l'eau adoucie arrive donc progressivement sur le territoire, au fur et à mesure des équipements complémentaires de nos sites.

Aujourd'hui, trois situations sont possibles : vous bénéficiez de l'eau adoucie, vous bénéficiez d'une eau partiellement adoucie car vous avez un mélange d'eaux ou vous n'êtes pas encore concerné. Comme notre réseau de canalisations est entièrement connecté, la qualité de l'eau peut varier à l'intérieur de votre commune : votre voisin peut avoir de l'eau adoucie et vous pouvez ne pas en avoir, au sein de la même rue.

Pour vous aider, nous avons mis en ligne, sur notre site internet, www.leauduvalenciennois.fr, un module qui vous indiquera précisément la dureté de l'eau en renseignant l'adresse de votre foyer.

Patience, d'ici mi-2022, tous nos sites seront équipés en traitement du calcaire et l'eau sera plus douce pour tous !

