

# GUIDE PRATIQUE DE L'ABONNÉ



# BIENVENUE !

Atlantic'eau est le service public en charge de l'eau potable en Loire-Atlantique. 148 communes sont desservies. Il est sous la responsabilité des élus locaux. Atlantic'eau a délégué à trois sociétés privées, Saur, Veolia et STGS, l'exploitation de son réseau et l'ensemble de la relation client.

*« Un service mis en commun pour un tarif unique et équitable »*

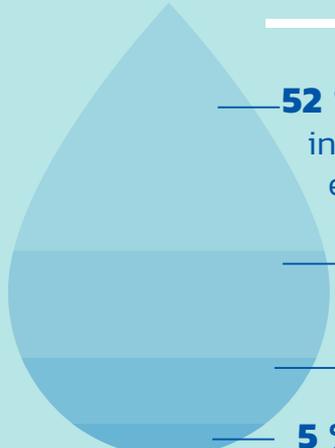
De la source au robinet, atlantic'eau veille ainsi à apporter chaque jour une eau de qualité, à un tarif unique et équitable. Tout au long de l'année, atlantic'eau met en œuvre les investissements nécessaires à la sécurisation et à la modernisation des infrastructures de traitement et de distribution. Un budget compris entre 14 et 20 millions d'euros y est affecté chaque année. 100 millions d'euros sont également investis sur 5 ans pour les projets structurants.

## LE CHIFFRE

# 250 000

clients raccordés au service public de l'eau potable sur 148 communes

## COMMENT EST COMPOSÉ LE PRIX DE L'EAU ?

- 
- **52 %** pour le financement des infrastructures de transport et de distribution
  - **26 %** pour la production de l'eau
  - **17 %** pour la distribution
  - **5 %** pour la gestion d'atlantic'eau

### LE CHIFFRE

**100**

L'eau du robinet est 100 fois moins chère que l'eau vendue en bouteille.

# D'OÙ VIENT L'EAU ?

*« L'eau est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés. »*

## LE SAVIEZ-VOUS ?

Seul 1% de la consommation d'eau est destiné à la boisson.

1

## LE CAPTAGE DES RESSOURCES

En Loire-Atlantique, l'eau brute provient uniquement des nappes souterraines et des cours d'eau. Pour limiter les risques de pollution, des zones de protection ont été créées autour des captages.

2

## LE TRAITEMENT DE L'EAU BRUTE

L'eau brute est traitée dans les usines de potabilisation où les substances indésirables sont éliminées. Elle est soumise à de nombreux contrôles avant d'être distribuée.

3

## LE STOCKAGE

Sur le territoire, 96 réservoirs et châteaux d'eau stockent l'eau potable avant distribution.

4

## LA DISTRIBUTION DE L'EAU

Jusqu'à notre robinet, l'eau est acheminée à travers plusieurs centaines de kilomètres de canalisations. Elles font l'objet d'un suivi permanent (entretien, réparation de fuite...).

## LA QUALITÉ DE L'EAU SOUS SURVEILLANCE

Le contrôle sanitaire réglementaire est effectué par l'Agence régionale de santé (ARS). Pour accéder au rapport de l'analyse de l'eau dans votre commune, RDV sur le site [atlantic-eau.fr](http://atlantic-eau.fr) rubrique « l'eau dans ma commune ».

# VOS CONTACTS



## J'EMMÉNAGE

Dès la remise des clés, pensez à effectuer votre demande d'abonnement.

Lorsque vous emménagez, vérifiez au préalable si vous avez de l'eau dans votre logement. Dans le cas contraire, planifiez une intervention de Veolia :

- ▶ par téléphone : 02 40 45 15 15
- ▶ par internet : [www.atlantic-eau.fr](http://www.atlantic-eau.fr)



## JE DÉMÉNAGE

Lors du départ définitif de votre logement, pensez à contacter le service clientèle afin de procéder à la résiliation de votre contrat :

- ▶ par téléphone **NON SURTAXÉ** :  
02 40 45 15 15
- ▶ par internet : [www.atlantic-eau.fr](http://www.atlantic-eau.fr)
- ▶ par courrier :  
VEOLIA EAU – TSA 30117  
37911 Tours Cedex 9

Munissez-vous de votre facture car les informations suivantes vous seront demandées :

- ▶ votre référence abonné
- ▶ l'index de votre compteur au départ de votre logement
- ▶ votre nouvelle adresse afin que la facture de résiliation vous soit adressée

À défaut de résiliation, vous resterez abonné au service jusqu'à la demande d'abonnement des futurs occupants.



## EN CAS D'URGENCE

En cas de coupure d'eau inexplicquée ou de baisse brutale et anormale de pression, vous pouvez contacter votre distributeur 24h/24 et 7j/7 :

- ▶ par téléphone **uniquement** :  
02 40 45 15 15

Pour tout autre souci sur vos canalisations ou appareils domestiques, contactez votre plombier. (Voir page suivante : « BIEN VIVRE MON SERVICE AU QUOTIDIEN ».)



## FAIRE UNE RÉCLAMATION

Pour toute réclamation, vous pouvez contacter :

**Votre service client :**

- ▶ par téléphone **NON SURTAXÉ** :  
02 40 45 15 15
- ▶ par internet : [www.atlantic-eau.fr](http://www.atlantic-eau.fr)
- ▶ par courrier :  
VEOLIA EAU – TSA 30117  
37911 Tours Cedex 9

Pour un différend avec votre distributeur d'eau, vous pouvez saisir :

- ▶ la Médiation de l'Eau :
  - en ligne via [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)
  - par courrier : La Médiation de l'Eau, BP 40 463, 75366 Paris Cedex 08



## MON SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute question personnalisée sur votre service de l'eau potable (facturation, rendez-vous...), vous pouvez contacter Veolia :

- ▶ par téléphone **NON SURTAXÉ** : 02 40 45 15 15 de 8 h à 18 h.

# BIEN VIVRE MON SERVICE AU QUOTIDIEN

## COMMENT M'ACQUITTER DE MA FACTURE ?

Optez pour le moyen de paiement qui vous convient le mieux :

- ▶ **Le prélèvement mensuel ou à échéance** évite les relances et vous assure plus de tranquillité. Vous restez libre de suspendre ou d'annuler le prélèvement automatique à tout moment.
- ▶ **Le paiement en ligne par carte bancaire** en vous connectant sur votre espace abonné en toute sécurité sur [atlantic-eau.fr](http://atlantic-eau.fr).
- ▶ **Le paiement par TIP ou par chèque**  
Un TIP (Titre Interbancaire de paiement) détachable figure au bas des factures non prélevées, à remplir et renvoyer signé à l'adresse indiquée. Réglez aussi vos factures par chèque en joignant le TIP.
- ▶ **En espèces** dans une agence de La Poste.



## COMMENT LIRE MON COMPTEUR ?

Les chiffres en blanc sur fond noir correspondent à l'index en mètre cube. Ils servent à établir votre consommation et facturation.

Les chiffres blancs sur fond rouge (ou inversement) correspondent à la consommation en décilitres et en litres, non utilisés pour la facturation car les tarifs sont appliqués au mètre cube uniquement. Ils peuvent toutefois vous aider à détecter une éventuelle fuite d'eau.

## COMMENT REPÉRER UNE FUITE ET QUE FAIRE DANS CE CAS ?

Si vous observez que votre consommation a augmenté sans explication, relevez le soir les chiffres inscrits sur votre compteur, puis ne tirez pas d'eau. Le lendemain, si les chiffres ont changé, c'est l'indice d'une fuite.

En cas de fuite sur vos canalisations ou sur l'un de vos appareils domestiques (chasse d'eau, groupe sécurité, robinet, cumulus...), contactez votre plombier.

Pour une fuite après compteur, vous pouvez bénéficier d'un dégrèvement **sous réserve de faire intervenir un professionnel**. Plus d'info sur le site [atlantic-eau.fr](http://atlantic-eau.fr).

## DOIS-JE SOUSCRIRE UNE ASSURANCE FUITE D'EAU ?

Il est rarement nécessaire de souscrire à une assurance fuites. **Votre contrat « multirisques habitation » ou « dégâts des eaux » peut comporter une garantie « fuite d'eau »**. Vérifiez-en les conditions générales et particulières.



Pour toutes vos démarches en ligne, tout savoir sur la qualité de l'eau, télécharger le règlement du service et accéder à des conseils éco-conso :

- ▶ **Rendez-vous sur le site [atlantic-eau.fr](http://atlantic-eau.fr)**

# LES GESTES ÉCO-CONS'EAU



## DANS LA MAISON

- ▶ **Privilégiez la douche plutôt que le bain :** c'est 60 litres d'eau consommée au lieu de 150 litres.
- ▶ **Coupez le robinet d'eau** en vous lavant les dents ou en vous savonnant les mains.
- ▶ **Utilisez des chasses d'eau à double débit :** c'est 3 à 6 litres d'eau consommée au lieu de 10 litres.

*« Ne lancez votre machine à laver que lorsqu'elle est pleine. »*



## DANS LE JARDIN

- ▶ **Préférez le paillage aux pieds de vos plantations** pour conserver l'humidité et limiter l'arrosage.
- ▶ **Lavez votre voiture dans une station de lavage :** c'est 60 litres d'eau consommée au lieu de 200 litres avec un tuyau d'arrosage.



## VOTRE COMPTEUR D'EAU

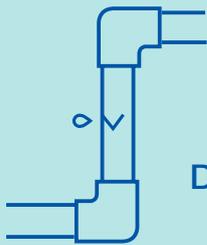
- ▶ **Apprenez à repérer les fuites en contrôlant votre compteur :** un goutte-à-goutte peut consommer 120 litres par jour !
- ▶ **Coupez l'arrivée d'eau** lorsque vous vous absentez plusieurs jours.
- ▶ **En période hivernale, pensez à protéger votre compteur du gel** en le recouvrant d'un matériau isolant.



# NOS ENGAGEMENTS

## 24/24 h et 7/7 j

L'EAU EST ACHEMINÉE  
À DOMICILE ET DISPONIBLE  
À CHAQUE INSTANT



## 2 h

DÉLAI  
D'INTERVENTION  
D'URGENCE

## 48 h

C'EST LE DÉLAI  
DE PRISE DE  
RENDEZ-VOUS

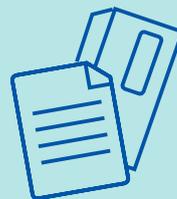


## 4 h

DE PLAGE  
HORAIRE  
PROPOSÉE  
POUR UN  
RENDEZ-VOUS

## 1 JOUR OUVRÉ

DÉLAI DE PRISE EN  
COMPTE DES DEMANDES  
D'OUVERTURE ET  
RÉSILIATION



## 10

JOURS OUVRÉS, C'EST  
LE DÉLAI DE RÉPONSE  
AUX COURRIERS