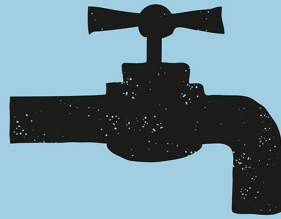


LE GUIDE DES ABONNÉS



DU

PONANT

SOUHAITE LA
BIENVENUE À

DAOULAS • DIRINON • HANVEC • IRVILLAC
LA FOREST-LANDERNEAU • LA MARTYRE • LANDERNEAU
LANNEUFFRET • LA ROCHE-MAURICE • LE TRÉHOU • L'HÔPITAL
CAMFROUT • LOGONNA-DAOULAS • LOPERHET • PENC RAN
PLOUDIRY • PLOUÉDERN • SAINT-DIVY • SAINT-ELOY
SAINT-THONAN • SAINT-URBAIN • TRÉFLÉVÉNEZ • TRÉMAOUEZAN

SOMMAIRE

En 2019 : du nouveau dans les tuyaux	p. 1
Eau du Ponant, qu'est-ce que c'est ?	p. 2
Vos démarches	
Abonnement eau potable	p. 3
Raccordements	p. 4
Assainissement non collectif (SPANC)	p. 5
Vente d'un bien	p. 7
Questions fréquentes	
Facture	p. 8
Eau potable	p. 10
Assainissement collectif (SPAC)	p. 12
Assainissement non collectif (SPANC)	p. 13
Installations	p. 14
Relations usagers	p. 16
Nous contacter	p. 17
Nous identifier	p. 18

EN 2019

du nouveau dans les tuyaux !

QU'EST-CE QUI CHANGE EN 2019 ?

La loi NOTRe (loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République) prévoit que les compétences eau potable et assainissement soient transférées aux communautés de communes en 2020.

La Communauté de Communes du Pays de Landerneau-Daoulas a fait le choix d'anticiper et de prendre la compétence eau potable dès le 01/01/2019. La compétence assainissement avait déjà été intégrée dès 2013.

La gestion de ces services a été confiée à Eau du Ponant, société publique locale, en délégation de service public pour une durée de 9 ans.

ASSAINISSEMENT

Eau du Ponant est votre unique interlocuteur dans toutes les communes de la CCPLD

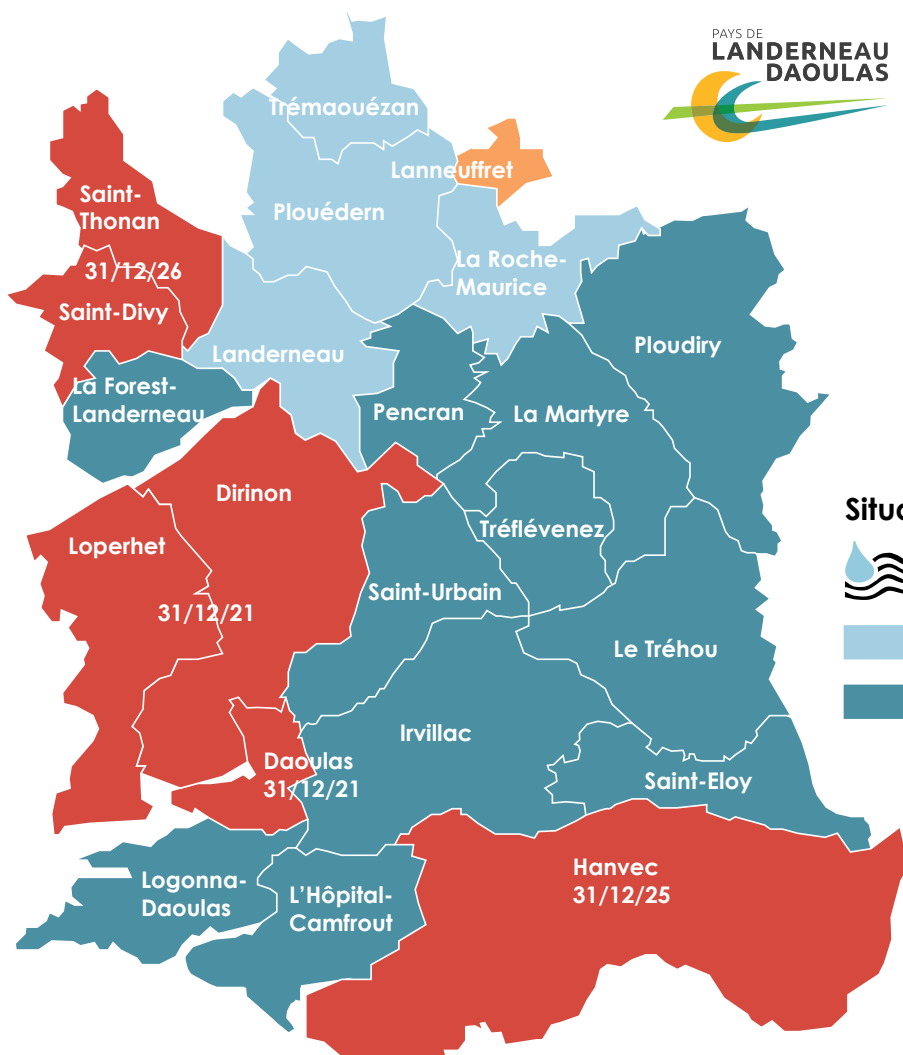
- Pour l'assainissement collectif (SPAC)
- et pour l'assainissement non-collectif (SPANC).

EAU POTABLE

Eau du Ponant est votre interlocuteur sauf pour les communes de :

- Daoulas
- Dirinon
- Hanvec
- Lanneuffret
- Loperhet
- Saint-Divy
- Saint-Thonan

Vous conservez le même opérateur jusqu'à la fin du contrat en cours avec la commune ou le syndicat. Eau du Ponant prendra ensuite le relais (cf. carte ci-contre).



Situation des contrats de DSP au 01/01/2019



- Eau du Ponant (SIDEP)
- Eau du Ponant (Régies)

- Veolia jusqu'à la date indiquée
- Suez

EAU DU PONANT

Qu'est-ce que c'est ?

HISTORIQUE

Eau du Ponant est née de la volonté d'élus de collectivités du Pays de Brest de coopérer sur les questions de l'eau et de l'assainissement. Le mode de gestion en société publique locale a été retenu dès la création de cette nouvelle forme d'entreprise publique dès la fin 2010. Eau du Ponant fut l'une des toutes premières sociétés publiques locales créées en France dans les domaines de l'eau et l'assainissement.

Depuis, ce choix de mode de gestion a également été fait par une quinzaine de collectivités, dont Rennes métropole en Bretagne.

Eau du Ponant est entrée en activité en 2012 sur les territoires de Brest métropole océane et de trois syndicats d'eau potable: le SIDEPA (réunissant les communes de Landerneau, La Roche-Maurice, Plouédern et Trémaouézan), Chenal du Four et Kermorvan (11 communes).

UNE GESTION PUBLIQUE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

- 100% du capital de la société est détenu par les collectivités actionnaires.
- La société est pilotée et administrée par ses collectivités actionnaires : conseil d'administration, conseil de l'eau...
- Les collectivités gardent la maîtrise du service public, sur le modèle de «quasi-régie».

UNE GESTION MUTUALISÉE ET UN MODÈLE COOPÉRATIF

La SPL Eau du Ponant traduit une volonté politique d'agir collectivement à l'échelle du territoire naturel du cycle de l'eau.

La coopération entre collectivités à travers Eau du Ponant permet la mutualisation de moyens pour la production de l'eau potable, sa distribution et son stockage. Même principe pour l'assainissement avec le réseau de collecte des eaux usées, les stations d'épuration...

UNE GESTION LOCALE, DE PROXIMITÉ !

Eau du Ponant compte aujourd'hui 160 salariés.

Toutes les compétences nécessaires à la gestion de l'eau potable et de l'assainissement sont intégrées : exploitation des réseaux et des usines, travaux, astreinte, ingénierie, relations usagers et services supports (finances, achats, ressources humaines, systèmes d'information, communication...)

Cette structuration permet de rendre un service public avec plus de proximité et de transparence. Quand vous appelez notre centre d'appels, vous appelez à Guipavas ou à Landerneau et votre lieu de vie est aussi celui de vos interlocuteurs !

CHIFFRES CLÉS

Eau potable

Plus de 3 000 km de réseaux d'eau potable gérés par Eau du Ponant

100 000 abonnés et environ 300 000 usagers

> soit 1/3 de la population du Finistère

Assainissement

1 750 km de réseaux de collecte gérés

15 000 abonnés SPANC (assainissement individuel)

VOS DÉMARCHES

abonnement eau potable [1/1]

VOUS EMMÉNAGEZ ?

Pour ne pas subir de désagréments, vous devez demander la création de votre contrat le plus tôt possible, même si l'eau coule encore au robinet !

La démarche est la suivante :

- Vérifiez si votre commune d'installation est desservie par Eau du Ponant
- Relevez le compteur (index).
- Demandez la création d'un nouveau contrat à votre nom en utilisant le formulaire correspondant.

S'il n'y a pas d'eau au robinet, nous ferons le nécessaire pour intervenir dans les 24h (ouvrées).

Si votre habitation est raccordée au réseau d'assainissement collectif, vous n'avez pas de démarche supplémentaire à accomplir, l'adhésion à ce service est automatique.

En revanche, si le logement n'est pas raccordé au réseau d'assainissement collectif, l'habitation est considérée comme dépendant du Service Public d'Assainissement Non Collectif, le SPANC. Ce contrat d'abonnement doit être souscrit par le propriétaire.

VOUS SOUHAITEZ ALIMENTER EN EAU UNE NOUVELLE HABITATION ?

Pour alimenter une nouvelle habitation, vous devrez faire réaliser par nos soins un branchement du réseau public d'eau potable à la limite de votre propriété. Contactez-nous, nous répondrons à vos questions et constituerons ensemble le dossier de travaux correspondant.

Rendez-vous sur www.eauduponant.fr pour accéder au formulaire en ligne .

VOUS QUITTEZ VOTRE LOGEMENT ?

Afin de clore l'abonnement à votre nom du logement que vous quittez, il est indispensable que vous résilieez votre contrat. A défaut de résiliation, vous restez redevable des consommations enregistrées par le compteur de l'habitation. Vous avez le choix entre la résiliation en ligne dans votre espace abonné ou la résiliation par téléphone. Il vous suffit de vous munir de votre relevé de compteur et de vos références (n° de contrat).

VOS DÉMARCHES

raccordements [1/1]

VOUS SOUHAITEZ ALIMENTER EN EAU UNE NOUVELLE HABITATION ?

Pour alimenter une nouvelle habitation, vous devez faire réaliser par Eau du Ponant un branchement depuis le réseau public d'eau potable jusqu'à la limite de votre propriété.

Les travaux de raccordement de l'habitation à ce branchement en partie privée peuvent ensuite être effectués par une entreprise à votre convenance.

Le coût de l'ensemble de ces travaux est à votre charge.

Vous devez également prévoir l'assainissement

Selon la localisation de l'habitation sur le territoire, elle est raccordable ou non au réseau public d'assainissement.

Si votre habitation est raccordable au réseau public d'assainissement, Eau du Ponant est seule habilitée à réaliser votre branchement d'assainissement depuis le réseau public jusqu'à la limite de votre propriété. Les travaux de raccordement en partie privée peuvent être effectués par une entreprise à votre convenance.

Le coût de l'ensemble de ces travaux est à votre charge.

Si l'habitation n'est pas raccordable, vous devrez prévoir un système d'assainissement non collectif (ANC). Cf. fiche SPANC.

VOTRE HABITATION DÉJÀ CONSTRUITE, DEVIENT RACCORDABLE AU RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

Le « zonage assainissement eaux usées » est un document réglementaire annexé au Plan Local d'Urbanisme (PLU). Il délimite à la parcelle les secteurs d'assainissement collectif et non-collectif.

Si votre terrain se situe en zonage collectif, une fois l'extension du réseau public réalisée, votre habitation est considérée desservie et devient raccordable.

POUR CONSTITUER UNE DEMANDE DE BRANCHEMENT

Contactez-nous, nous répondrons à vos questions et constituerons ensemble le dossier.

VOS DÉMARCHES

SPANC [1/2]

RÔLE ET MISSIONS

Le SPANC (Service Public d'Assainissement Non Collectif) :

- informe les usagers sur les réglementations en vigueur et leurs obligations
- vérifie la conformité des projets avant mise en place ou réhabilitation
- délivre le diagnostic avant-vente et contrôle l'entretien / le bon fonctionnement des installations d'ANC.

OBLIGATION DE CONTRÔLE PÉRIODIQUE TOUS LES 6 ANS POUR LES ANC

Si l'habitation n'est pas raccordée au réseau d'assainissement collectif, l'habitation est par défaut considérée comme dépendant du Service Public d'Assainissement Non Collectif, le SPANC.

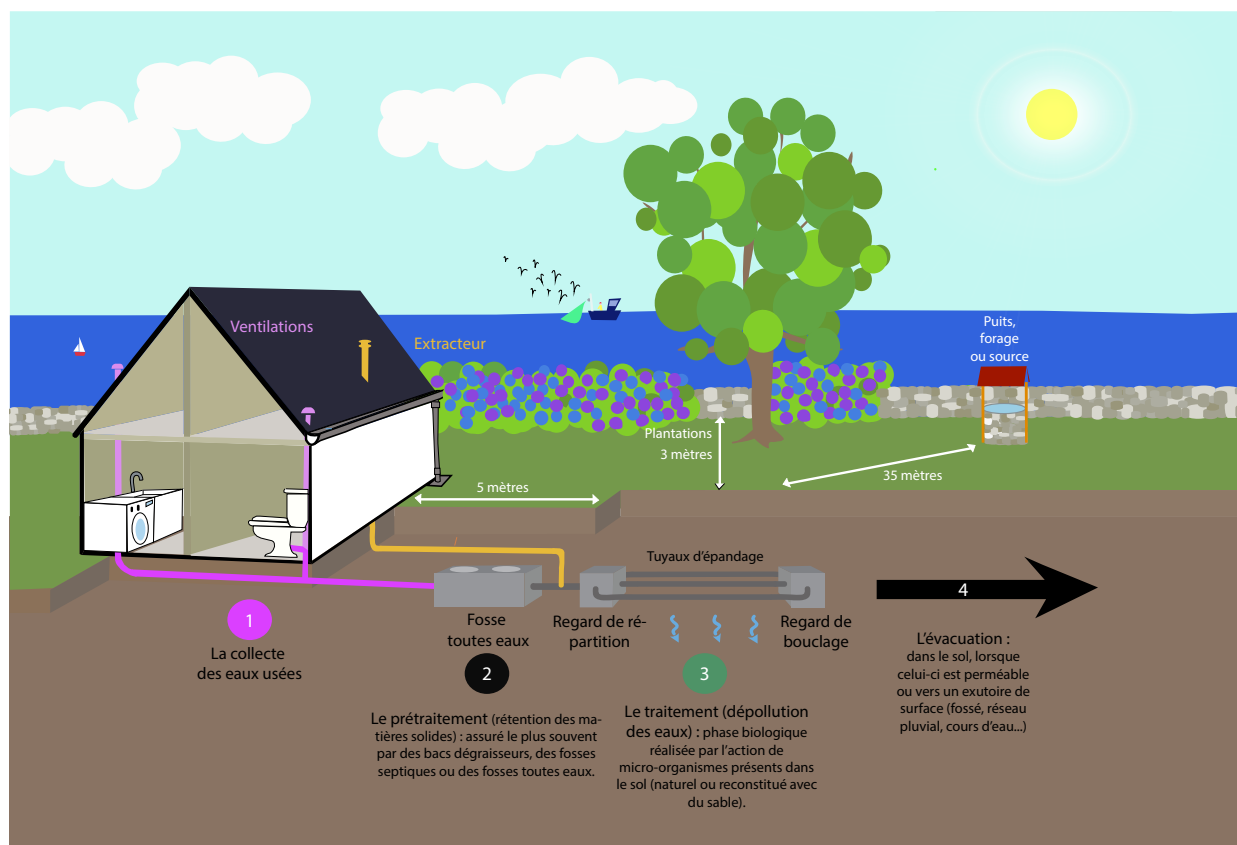
Un contrat d'abonnement au SPANC est obligatoirement souscrit par le propriétaire de l'habitation.

Pour vérifier le bon fonctionnement de l'installation d'assainissement non collectif, Eau du Ponant procédera à un contrôle périodique tous les 6 ans.

Votre abonnement annuel comprend entre autres un contrôle de bon fonctionnement et :

- un accueil téléphonique au 02 29 00 78 78 pour toute question que vous vous posez sur votre ANC
- une visite à domicile une fois tous les 6 ans par un conseiller spécialisé qui réalisera le contrôle périodique personnalisé du bon fonctionnement de votre installation
- un archivage de vos informations de contrôle obligatoire en cas de vente de votre bien.

Schéma de fonctionnement d'un assainissement non collectif



VOS DÉMARCHES

SPANC [2/2]

MISE EN PLACE OU MISE EN CONFORMITÉ D'UNE INSTALLATION D'ANC

ETAPE 1 : ETUDE

Vous devez faire réaliser une étude de sol et de définition de filière par un bureau d'étude spécialisé, adhérent à la Charte du Conseil général du Finistère.

ETAPE 2 : CONTRÔLE DE CONCEPTION

Vous devez fournir l'étude à Eau du Ponant. Le projet doit être validé par nos services, il s'agit du contrôle de conception. Les pièces à fournir au dépôt de votre dossier sont :

- Le formulaire de « demande d'avis de conception » : le télécharger.
- L'étude de sol et de définition de filière réalisée en ETAPE 1

A l'issue du contrôle :

- soit nous vous donnons un avis de conception favorable qui vous autorise à démarrer les travaux
- ou si besoin, nous vous demandons la modification du projet.

ETAPE 3 : ETABLISSEMENT DES DEVIS / REALISATION DES TRAVAUX

Vous devez entreprendre les démarches suivantes :

- Demande de devis auprès des entreprises
- Choix de l'entreprise
- Demandes d'aides éventuelles

L'entreprise devra se conformer strictement aux travaux décrits dans l'avis de conception, émis par Eau du Ponant.

ÉTAPE 4 : CONTRÔLE DE RÉALISATION

Vous devez prévenir Eau du Ponant 3 jours ouvrés (minimum) avant la fin des travaux pour prendre un RDV afin que le contrôle de réalisation des travaux puisse être réalisé.

- Eau du Ponant effectue le contrôle de réalisation, avant recouvrement de l'installation, de façon à s'assurer de la conformité des installations créées.

A l'issue de la visite sur le terrain :

- soit nous vous délivrons le certificat de conformité
- soit nous vous demanderons la mise en œuvre d'actions visant la conformité. Dans ce dernier cas, une contre-visite devra être réalisée.

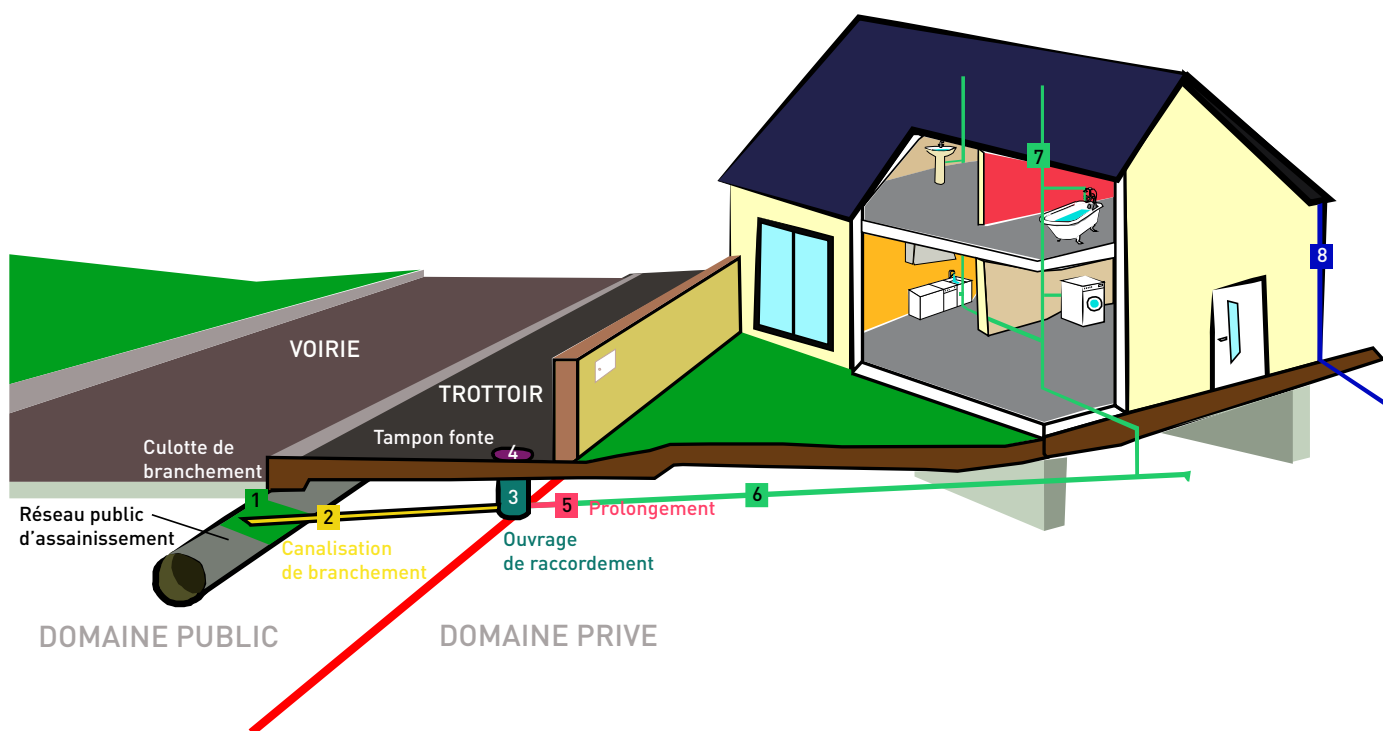
Eau du Ponant effectue le contrôle de réalisation, avant recouvrement de l'installation, de façon à s'assurer de la conformité des installations créées.

VOS DÉMARCHES

Vente d'un bien [1/1]

- Que la propriété soit raccordée au réseau d'assainissement collectif ou dotée d'une installation d'assainissement individuel, le propriétaire-vendeur doit fournir au notaire un rapport de visite, daté de moins de 3 ans, attestant du contrôle de la conformité de son installation d'assainissement. Ce document est à annexer à la promesse de vente.
- Si le dernier contrôle est daté de plus de trois ans ou est inexistant, le vendeur doit faire appel à Eau du Ponant pour qu'un contrôle de l'installation soit réalisé. Il est conseillé de faire la demande auprès de nos services **dès le début du projet de vente**, comme pour les autres diagnostics obligatoires.
- L'acquéreur dispose ensuite d'un délai d'un an à compter de la date de la vente pour effectuer, le cas échéant, les travaux de mise en conformité.

Schéma de fonctionnement assainissement collectif



> Partie publique du branchement

FORFAIT TRAVAUX DE RACCORDEMENT

- 1 Culotte de branchement : dispositif permettant le raccordement au réseau public.
- 2 Canalisations de branchement
- 3 Ouvrage de raccordement posé par Eau du Ponant, en limite du domaine privé.
- 4 Tampon

> Partie privée du branchement

TRAVAUX A REALISER PAR VOS SOINS

- 5 Prolongement de la canalisation par Eau du Ponant en partie privée.
- 6 Canalisations de raccordement mise en place et entretenue par le propriétaire.
- 7 Ventilation de colonne de chute. Fortement recommandée afin d'évacuer les éventuels gaz qui auraient pu se former dans le réseau.
- 8 Evacuation des eaux pluviales. Il est interdit d'évacuer les eaux pluviales dans le réseau d'eaux usées.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Facture [1/2]

L'EXPLICATION DE MA FACTURE

Sur ma facture, à quoi correspond la rubrique "eau potable" ?

La rubrique « eau potable » correspond aux opérations liées à la production, à la distribution de l'eau potable, à l'entretien des réseaux et à la gestion des relations avec les usagers. Cette part "eau potable" représente la moitié de la facture d'eau, taxes comprises.

Sur ma facture, à quoi correspond la rubrique "eaux usées" ?

La rubrique "eaux usées" correspond aux coûts de la collecte, au traitement des eaux usées dans les stations d'épuration, à l'entretien des réseaux et à la gestion des relations avec les usagers. Cette part "eaux usées" représente la moitié de la facture d'eau, taxes comprises.

Sur ma facture, à quoi correspond la rubrique "Agence de l'eau" ?

La part "Agence de l'eau" correspond aux taxes reversées par Eau du Ponant à l'Agence de l'Eau, organisme public chargé de la préservation de la ressource en eau et/ou du financement d'équipements d'alimentation en eau potable ou de protection du milieu naturel. Cette part représente en moyenne 13 % de la facture d'eau.

Sur ma facture, à quoi correspond l'abonnement ?

Sur votre facture, il y a une partie fixe et une partie variable, comme pour les factures de gaz ou d'électricité. La part fixe correspond à votre abonnement. Il couvre une partie des charges fixes des services mis à votre disposition : près de 80% du coût réel du service est constitué de charges fixes (entretien et investissement sur les usines, châteaux d'eau, stations d'épuration et surtout réseaux). Le reste de la facture – la part variable – dépend directement de votre consommation d'eau.

J'ai appris que la part fixe ou abonnement était légalement plafonné(e) à 40% du total de la facture. Or, ce plafond est dépassé sur ma facture. Pourquoi ?

Le plafonnement de la part fixe est prévu par la loi sur l'Eau du 30 décembre 2006. Ce plafond est calculé sur la base théorique d'une consommation d'eau annuelle de 120 m³ - et non sur votre volume effectif de consommation. Il se peut donc que, si votre propre consommation annuelle se situe en-deçà de 120 m³, la part fixe représente un pourcentage de votre facture plus important que ce plafond.

A quoi correspondent les redevances perçues par les Agences de l'eau ?

Les Agences de l'eau sont des établissements publics qui contribuent au financement des installations pour : lutter contre la pollution, moderniser les réseaux, préserver les

ressources et agir pour la biodiversité.

La "préservation des ressources en eau", la "lutte contre la pollution des eaux" et la "modernisation des réseaux de collecte" sont des redevances collectées par Eau du Ponant et reversées en totalité à l'Agence de l'Eau Loire-Bretagne.

Seuls les abonnés au service d'assainissement collectif sont assujettis à la redevance "modernisation des réseaux".

Les deux autres redevances concernent l'ensemble des abonnés.

Dans ma facture, que signifie "part Eau du Ponant" et "part collectivité" ?

La "part Eau du Ponant" correspond aux recettes perçues par Eau du Ponant. Les sommes perçues au titre de la "part collectivité" sont totalement reversées à celle-ci.

Les quotes-parts respectives dépendent des dispositions contractuelles avec chaque collectivité. En particulier : "Qui porte les investissements ?"

Quel est taux de TVA qui s'applique à ma facture d'eau ?

Le taux actuel de la TVA est de 5,5% sur la "part eau potable" et de 10% sur la "part eaux usées" (assainissement).

Que se passe-t-il si je suis absent lors du relevé du compteur d'eau ?

Si le technicien Eau du Ponant peut accéder au compteur d'eau, votre facture est établie sur la base de votre consommation réelle.

Conformément au règlement de service, nous vous rappelons qu'il est de votre responsabilité de rendre votre compteur accessible.

Dans le cas contraire, le technicien laisse une carte d'auto-relève qu'il vous suffit de compléter et de renvoyer. Il vous est également possible de nous transmettre votre relevé de consommation en ligne. Sans information de votre part dans les délais impartis, une estimation sera réalisée en fonction de l'historique de votre consommation.

LES FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE

A quoi correspondent les frais d'accès au service ?

C'est un forfait qui couvre la création de votre abonnement au service de l'eau et la gestion de votre branchement (avec, si nécessaire, le déplacement de notre technicien). Ces frais vous sont facturés une seule fois et vous donnent accès au service de l'eau.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Facture [2/2]

LA TARIFICATION

Pourquoi le prix de l'eau n'est-il pas le même partout en France ?

Le service de l'eau est un service public local. Le prix du service de l'eau dépend donc de votre collectivité qui le fixe avec Eau du Ponant. D'un territoire à l'autre, plusieurs facteurs peuvent intervenir sur la fixation de ce prix : la qualité et la disponibilité de la ressource utilisée, les traitements nécessaires, le relief, la densité de l'habitat, la population saisonnière ou encore le traitement des eaux usées. Le niveau de qualité de service souhaité par la collectivité et ses choix d'investissements influent également.

Comment est déterminé le prix de l'eau ?

En tant que ressource issue du milieu naturel (lacs, rivières, nappes phréatiques), l'eau en soi n'a pas de prix, c'est le service de l'eau et/ ou de l'assainissement qui a un coût. Le prix du service de l'eau dépend du contexte local : disponibilité et qualité de la ressource, conditions de captage et d'acheminement, état du réseau de distribution, densité de l'habitat et de la population saisonnière et également du niveau de qualité de service souhaité par la collectivité, de ses choix d'investissements. Aujourd'hui, on recense 15 000 prix du service de l'eau en France, pour 36 000 communes. Le prix du service de l'eau est déterminé par chaque collectivité actionnaire d'Eau du Ponant.

LES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

J'ai du mal à régler ma facture d'eau. Comment puis-je être aidé ?

Si vous rencontrez des difficultés ponctuelles, prenez rapidement contact avec un conseiller Eau du Ponant qui étudiera avec vous la possibilité d'aménager de manière exceptionnelle le paiement de votre facture. La mensualisation peut être une façon d'optimiser votre budget.

Nous nous engageons par ailleurs à vous informer sur des solutions en lien avec les services sociaux de votre commune.

Dans le cadre du Fonds Solidarité pour le Logement (FSL), vous pouvez vous adresser à votre mairie ou au service social du Conseil départemental du Finistère. En cas d'acceptation, une partie de votre facture sera prise en charge et les frais de votre dossier (pénalités de retard, frais d'huissier) seront annulés. Les procédures de recouvrement seront suspendues pendant la durée d'instruction de votre dossier, sous réserve que vous ayez informé Eau du Ponant Eau de votre démarche.

Vous pouvez également faire appel à la Commission de Surendettement de votre département. Vous devrez vous procurer un dossier de « déclaration de surendettement » auprès de la succursale de la Banque de France de votre

département et le retourner rempli à la Commission. Un Plan de redressement pourra être proposé et le paiement de vos dettes reporté ou rééchelonné.

LES MOYENS DE PAIEMENT EN LIGNE

Quels moyens de paiement en ligne puis-je utiliser ?

Le plus simple est de créer votre espace Eau du Ponant.

Vous pourrez alors opter :

- pour le paiement par prélèvement mensuel
- pour le prélèvement à chaque facture pour être sûr de ne pas laisser passer l'échéance.
- pour le paiement sécurisé par carte bancaire en ligne.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Eau potable [1/2]

CALCAIRE / DURETÉ / TARTRE

Quel est le rapport entre le calcaire et la dureté ?

Le calcaire n'est rien d'autre que du carbonate de calcium auquel s'ajoute du carbonate de magnésium. La dureté de l'eau est un indicateur du niveau de calcaire dans l'eau : elle correspond à sa teneur en calcium et en magnésium. Plus elle en contient, plus elle est « dure ». La dureté s'exprime en degrés français (°F). Boire de l'eau calcaire ou dure n'est pas contre-indiqué. L'eau calcaire participe à l'apport journalier en calcium dont l'organisme a besoin (solidification des os, fonctionnement des muscles, transmission de l'influx nerveux, processus de coagulation du sang...).

Comment savoir si mon eau est douce ou dure ?

Pour savoir si votre eau est plutôt douce ou dure, vous pouvez consulter en ligne les résultats des analyses officielles effectuées par les autorités sanitaires de votre département (ARS). Vous pouvez également consulter les résultats des analyses de la qualité de l'eau auprès de votre mairie. Ces analyses portent notamment sur le critère de dureté de l'eau qui s'exprime en degrés français (° F) : - A moins de 20° F, votre eau est douce : votre savon mousse beaucoup et vous n'avez pas de soucis d'entartrage dans vos appareils ménagers - Entre 20° F et 35° F, votre eau est moyennement dure : quelques dépôts de tartre peuvent se former mais cela peut permettre de protéger vos canalisations de la corrosion - Au-delà de 35° F, votre eau est dure : vous pouvez opter pour un adoucisseur pour vos appareils ménagers, en prenant soin de respecter rigoureusement les recommandations d'entretien.

Que puis-je faire pour empêcher le dépôt de tartre sur mes appareils ménagers ou ma chaudière ?

Les dépôts de calcaire se font à haute température. Si vous réglez vos appareils (chauffe-eau, électroménager,...) autour de 60° C, vous avez moins de risques de les voir s'entartrer. Vous pouvez également utiliser des produits anticalcaires ou bien un adoucisseur d'eau. Si vous disposez d'un adoucisseur d'eau, nous vous invitons à suivre les recommandations d'entretien, afin de ne pas altérer la qualité sanitaire de l'eau distribuée par Eau du Ponant. De plus, votre adoucisseur ne doit pas être utilisé pour la cuisine et la boisson : une eau trop filtrée risque de ne plus offrir les oligo-éléments et minéraux dont votre organisme a besoin au quotidien.

LA QUALITÉ DE L'EAU

Comment est surveillée la qualité de l'eau en France

L'eau potable est le produit alimentaire le plus contrôlé en France : 54 paramètres définissent sa qualité sanitaire.

Elle fait l'objet d'une surveillance tout au long de son acheminement, de sa production jusqu'à votre robinet. Les analyses de contrôle sont effectuées par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et par Eau du Ponant.

Que se passe-t-il en cas de problème sur la qualité de l'eau ?

Si l'eau distribuée ne répond plus aux normes de qualité, Eau du Ponant active son dispositif d'alerte de crise pour informer au plus vite l'ensemble des résidents du secteur concerné : affichage, presse, internet, avis délivrés dans les boîtes aux lettres.

Est-ce vrai que l'eau du robinet vient directement de la station d'épuration ?

Non ! Les eaux usées sont collectées dans le réseau d'assainissement pour être acheminées jusqu'à une station d'épuration où elles sont dépolluées. Une fois ces opérations de dépollution effectuées, l'eau est rendue au milieu naturel, afin de terminer son épuration dans les sols. Cela est une partie du cycle de l'eau.

J'aimerais connaître la qualité de l'eau distribuée dans ma commune. Où puis-je trouver les résultats ?

Les analyses de la qualité de l'eau sont effectuées par l'Agence Régionale de Santé. L'ARS élabore une synthèse officielle tous les ans, à partir des résultats des analyses. Cette synthèse vous est communiquée une fois par an avec votre facture d'eau. De plus, les résultats des analyses effectuées durant l'année sont consultables dans votre mairie ou sur le site du Ministère de la Santé et des Affaires Sociales

Comment sommes-nous prévenus en cas d'interruption de la fourniture d'eau ?

Lorsqu'il s'agit de travaux prévus sur le réseau, nous vous informons par affichage, par téléphone ou par la presse. Lorsqu'il s'agit d'un incident, casse ou fuite par exemple, nous intervenons en urgence pour rétablir au plus vite la distribution de l'eau. Dans ce cas, nous alertons en priorité les abonnés dont l'état de santé nécessite une stricte continuité de l'alimentation en eau (les dialysés par exemple).

LE GOÛT ET LA COULEUR DE L'EAU

Mon eau n'a pas le même aspect, ni le même goût que d'habitude. Que dois-je faire ?

Si vous avez été absent, votre eau a stagné dans les canalisations et a pu prendre un goût à leur contact. Mais ce goût est temporaire. Il suffit de laisser couler l'eau quelques minutes pour purger vos canalisations et tout redeviendra normal. Si ce goût ou cette couleur persiste,

QUESTIONS FRÉQUENTES

Eau potable [2/2]

n'hésitez pas à nous contacter.

Mon eau a un goût et/ou une odeur de chlore. Que dois-je faire ?

Le chlore est utilisé pour désinfecter l'eau et garantir sa qualité sanitaire tout au long de son transport jusqu'au robinet, de manière à ce qu'elle arrive chez vous aussi saine qu'à sa sortie d'usine. Pour enlever le goût de chlore, versez l'eau dans une carafe une demi-heure avant de la servir. Le chlore étant très volatil, son odeur aura disparu. Si vous êtes pressé, vous pouvez juste ajouter quelques gouttes de citron ou de fleur d'oranger dans l'eau que vous venez de faire couler du robinet.

Pourquoi mon eau est-elle blanchâtre ?

L'eau du robinet est blanchâtre lorsqu'il y a de l'air dedans. Si vous la versez dans un verre ou une carafe, vous vous apercevrez qu'au bout de quelques secondes, elle redevient limpide, les bulles remontant à la surface. Cela peut arriver à la suite d'interventions sur le réseau de distribution d'eau, lors des essais sur les poteaux à incendie ou encore lors de la mise en eau de votre logement au moment de l'emménagement. L'air peut également provenir d'un brise-jet installé sur votre robinet. Si ce phénomène persiste, n'hésitez pas à nous contacter.

Pourquoi l'eau de mon robinet est-elle rougeâtre ou rouille ?

En cas de très forte pression dans le réseau de distribution d'eau, il peut arriver que des microparticules de fer se détachent des canalisations et entraînent une coloration rougeâtre de l'eau du robinet. Bien que cette eau ne présente pas de danger pour la santé, il est préférable de ne pas la boire tant qu'elle n'a pas retrouvé son aspect normal. Si cette couleur persiste, n'hésitez pas à nous contacter.

MA CONSOMMATION D'EAU DU ROBINET

Boire de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille, quelle différence ?

Boire de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille est une question de choix personnel. L'eau du robinet est disponible 24 heures sur 24. Sa composition dépend de son environnement d'origine (terrain plus ou moins calcaire par exemple). Avant d'arriver jusqu'à votre robinet, elle est soumise à des contrôles très règlementés pour respecter les normes strictes de qualité (54 paramètres sont contrôlés). Qu'elles soient eau de source ou eau minérale, les eaux en bouteille présentent des teneurs en sels minéraux et en oligoéléments variables : certaines sont très riches en magnésium, d'autres en calcium, etc. Dans ce cas, il faut en changer régulièrement pour

pouvoir équilibrer ses apports. Parce qu'elle n'est pas embouteillée, l'eau du robinet ne génère pas de déchets (les bouteilles d'eau en plastique produisent plus de 10 kg de déchets par personne et par an), donc pas de tri, ni de coût de recyclage. Et elle coûte entre 100 et 300 fois moins cher que l'eau en bouteille (0,3 centime d'euro le litre en moyenne, en France).

J'ai le sentiment de consommer beaucoup. Comment puis-je évaluer ma consommation ?

La consommation d'eau varie selon les habitudes (boisson, cuisine, toilette, lessives...), les équipements (appareils électroménagers, cumulus, piscine, karcher...), les usages domestiques (bains, douches, arrosage, nettoyage de voitures...) ou non domestiques (activité artisanale, élevage, agriculture...) ou encore les événements nouveaux dans votre vie (arrivée d'une personne supplémentaire dans votre foyer...). De nombreux outils d'estimation de votre consommation d'eau annuelle existent en ligne, comme celui-là.

Existent-ils des robinets qui permettent d'économiser l'eau ?

Les robinets mitigeurs sont conseillés pour économiser l'eau. Ils permettent d'ouvrir ou de fermer l'eau en régulant en même temps le débit et la température. Ainsi, vous n'avez plus besoin de faire couler l'eau trop longtemps car vous obtenez rapidement la température et le débit souhaités. Il existe également des accessoires : les réducteurs de pression économisent l'eau en régulant le débit. De plus, ils protègent l'installation des surpressions.

Est-il conseillé d'utiliser un adoucisseur et peut-on boire de l'eau adoucie ?

Utiliser un adoucisseur pour vos appareils électroménagers peut éviter l'entartrage de vos installations si votre eau est très calcaire. En revanche, il ne faut pas adoucir l'eau destinée à la boisson ou à la cuisson des aliments. Si vous en disposez, nous vous invitons à suivre les recommandations d'entretien, afin de ne pas altérer la qualité sanitaire de l'eau distribuée par Eau du Ponant.

Quelle est la "pression normale" à un robinet ?

La pression à votre robinet dépend de votre localisation par rapport au réservoir ou au château d'eau. Une pression « confortable » se situe entre 2 et 3 bars.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Assainissement collectif (SPAC) [1/1]

Je construis et je dois raccorder mon habitation au réseau d'assainissement collectif. Comment dois-je procéder ?

Le raccordement à l'assainissement collectif est instruit conjointement à votre demande de branchement d'eau. Vous n'avez pas besoin de faire de démarche spécifique. Vous recevrez un devis sur la base de prix forfaitaires.

Après acceptation du devis, Eau du Ponant procédera aux travaux nécessaires (branchement, réfection des chaussées, etc.).

À réception de votre devis signé, accompagné du règlement de l'acompte, le délai maximal avant mise en service est d'environ deux mois.

Votre construction achevée, n'oubliez pas de prendre rendez-vous auprès de nos services pour planifier le contrôle de bon raccordement de vos installations, sans coût supplémentaire.

Dans quel(s) cas dois-je demander une autorisation de déversement ?

L'autorisation de déversement concerne les professionnels dont les eaux usées sont réputées non-domestiques (cf. Arrêté du 21 décembre 2015, annexe 1 / texte de référence : site de Legifrance.). Ces professionnels doivent disposer d'une autorisation de rejeter leurs eaux usées autres que domestiques dans le réseau de collecte public. Pour obtenir l'autorisation de déversement, un diagnostic de la conformité de votre installation doit être réalisé par un technicien Eau du Ponant. À l'issue de ce diagnostic, l'autorisation de déversement sera instruite et soumise à Brest métropole (cf. art. L 1331-10 du code de la santé publique).

L'assainissement peut-il m'être facturé alors que mon habitation n'est pas raccordée au réseau d'assainissement collectif ?

Dans la mesure où le réseau public d'assainissement collectif existe dans votre rue et que votre habitation peut y être raccordée, l'assainissement vous est facturé. En effet, votre collectivité a investi pour vous offrir la possibilité de déverser vos eaux usées sans avoir à les dépolluer vous-même. Elle s'est équipée en installations de dépollution et en réseaux de collecte. C'est ce service qui est inscrit dans la rubrique « Eaux usées » sur votre facture.

Mon quartier va être desservi par le réseau public. Quand devrai-je me raccorder ?

À partir du moment où votre collectivité a mis en place un réseau d'assainissement collectif dans votre rue, vous dépendez de ce réseau. Vous aurez deux ans pour vous y

raccorder.

Mon habitation va être raccordée au réseau d'assainissement. Que devrai-je faire de mon dispositif d'assainissement non collectif ?

Vous devrez le mettre hors service : vider, désinfecter et combler votre fosse toutes eaux. Nous vous conseillons de réaliser ces travaux sans attendre.

La redevance d'assainissement peut-elle m'être facturée alors que j'utilise un puits ?

Si l'eau de votre puits, après utilisation, se déverse dans le réseau de collecte des eaux usées, vous devez contribuer à sa dépollution. La redevance d'assainissement est calculée sur la base des volumes que vous rejetez réellement soit par mesure directe à partir des relevés du compteur spécifique de votre puits si vous en avez un soit sur une base forfaitaire, selon des critères définis par votre collectivité (surface d'habitation / de terrain, nombre d'habitants dans la maison...).

À quoi correspond la "PAC" ?

Conformément aux dispositions légales, Brest métropole a décidé d'instaurer sur son territoire la taxe "Participation pour le financement de l'Assainissement Collectif" (PAC). Eau du Ponant la perçoit pour le compte de la collectivité, à l'occasion de la facturation des travaux de mise en service du branchement d'assainissement.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Assainissement non-collectif (SPANC) [1/1]

Pourquoi parle t-on parfois de fosse septique et parfois de fosse "toutes eaux" ?

Une fosse septique ne reçoit que les eaux vannes (en provenance des sanitaires), quand la fosse « toutes eaux » reçoit également les eaux ménagères.

Un contrôle de mon installation est-il obligatoire pour conclure la vente de ma maison ?

Oui, lors de la vente d'un bien, vous devez fournir au notaire un contrôle de votre installation datant de moins de 3 ans. Si le contrôle est daté de plus de 3 ans ou inexistant, sa réalisation est à la charge du vendeur.

Le résultat du contrôle de mon installation est "non-conforme". Que dois-je faire ?

Le bilan de votre contrôle vous indiquera les travaux à réaliser et leurs délais de réalisation. Dans certains cas, vous pouvez bénéficier de subventions. Nous vous conseillons de contacter Eau du Ponant pour en savoir plus.

Comment est facturé le contrôle de conformité de mon installation ?

Pour le contrôle périodique de vos installations, vous avez le choix entre l'abonnement annuel bon fonctionnement ou la prestation ponctuelle bon fonctionnement + entretien lors de chaque prestation, tous les 6 ans.

Propriétaire d'une parcelle située en zone d'assainissement non collectif, voisine d'une parcelle en zone d'assainissement collectif, dois-je me raccorder au réseau public ?

Oui, même si votre parcelle se situe en zone d'assainissement non-collectif, le raccordement peut être obligatoire. Savoir si l'on est raccordable ou non s'apprécie au regard de facteurs techniques et économiques. La seule localisation en zone d'assainissement non collectif n'empêche pas un raccordement futur au réseau d'assainissement collectif. En effet, l'obligation de raccordement imposée par le Code de la Santé Publique possède une valeur juridique supérieure à celle du zonage d'assainissement.

Quelles sont mes obligations en tant qu'usager du SPANC ?

- Équiper l'immeuble d'une installation d'assainissement non collectif.

- Assurer l'entretien et faire procéder à la vidange périodiquement par une personne agréée pour garantir son bon fonctionnement.
- Procéder aux travaux prescrits, le cas échéant, par le SPANC dans le document délivré à l'issue du contrôle, dans un délai de quatre ans.
- Laisser accéder les agents du SPANC à la propriété, sous peine de condamnation à une astreinte en cas d'obstacle à la mission de contrôle.
- Acquitter la redevance pour la réalisation du contrôle et, le cas échéant, l'entretien.
- Dans le cas d'une vente d'un bien immobilier, ajouter le bilan de contrôle des installations d'assainissement non collectif datant de moins de 3 ans à la promesse de vente.

Puis-je me soustraire au contrôle de l'assainissement non collectif ?

Non, car les contrôles effectués par le SPANC sont une obligation fixée aux communes par la loi et qui s'imposent donc aux particuliers. Il n'y a aucune nécessité formelle, sur le plan juridique, d'instaurer une procédure d'adhésion particulière dans la mesure où les particuliers sont usagers du service et sont, par conséquent, l'objet du contrôle. Cependant, les agents d'Eau du Ponant doivent informer les particuliers de leur intervention au préalable.

Dois-je vidanger ma fosse ? A quelle fréquence ?

Pour le bon fonctionnement de votre installation d'assainissement non collectif, il est nécessaire de procéder régulièrement à la vidange de votre fosse. Cette vidange doit intervenir dès que la hauteur de boue atteint la moitié de la hauteur utile de l'ouvrage (soit environ tous les 4 ans). Chaque particulier reste responsable de la destination finale de ses boues. Il est donc obligatoire de faire appel à un vidangeur agréé par la Préfecture. Eau du Ponant réalise le contrôle et la vidange de votre installation en simultané, contactez notre centre d'appels.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Installations [1/2]

FUITES D'EAU

L'impact sur ma facture

Il y a une fuite sur mon installation et je n'ai pas d'assurance fuite. Une partie de la surconsommation peut-elle être prise en charge ?

Le montant de la facture d'eau consécutive à une fuite est parfois important. Des dispositions réglementaires existent. Pour en bénéficier, certains critères doivent être respectés : la réparation doit être effectuée par un plombier qui doit vous fournir une facture détaillée.

DIAGNOSTIC

J'ai l'impression d'avoir une fuite d'eau. Comment le vérifier rapidement ?

Vous pouvez procéder à un test très simple : le soir avant de vous coucher, vérifiez que tous vos robinets et machines consommant de l'eau sont à l'arrêt. Ensuite, notez ce qu'indique votre compteur (derniers chiffres en rouge sur fond blanc ou vice-versa qui affichent votre consommation en litres). Le lendemain matin, avant toute utilisation de l'eau, vérifiez que ces chiffres n'ont pas évolué. Si les chiffres sont plus élevés, il y a probablement une fuite sur votre installation.

Je sais que j'ai une fuite chez moi mais elle n'est pas visible. Comment faire pour la localiser ?

Vérifiez d'abord l'étanchéité des joints, soudures et tuyaux de votre installation. Inspectez aussi le système mécanique de vos appareils (chasse d'eau, lave-linge, lave-vaisselle, clapet du cumulus...) et vérifiez la fermeture de vos robinets et purges de radiateurs. Vous pouvez également utiliser du papier absorbant (essuie-tout) et longer tous vos tuyaux : s'il devient humide, vous avez localisé la fuite. Les fuites les plus difficiles à détecter sont le plus souvent situées au niveau des murs ou dans les canalisations enterrées. Si c'est le cas, nous vous invitons à faire appel au plombier de votre choix.

ABSENCE PROLONGÉE

Que faire en cas d'absence prolongée ?

Vidangez votre installation :

1. Fermez le robinet d'arrêt.
2. Ouvrez simultanément les robinets de vos

installations sanitaires, afin que l'eau présente dans les canalisations s'écoule.

3. La vidange est terminée : refermez tous les robinets de vos installations sanitaires

EN CAS DE GEL

Que faire pour éviter le gel du compteur d'eau et des canalisations ?

Tout compteur d'eau exposé au froid ou au gel doit être protégé :

- Votre compteur est enterré à l'extérieur ou en coffret : calfeutrez le compteur d'eau et les canalisations exposées avec des plaques en polystyrène. N'utilisez jamais de matériaux absorbant l'humidité (paille, textile, papier, laine de verre ou de roche, etc.)

Que faire lorsque vos installations sont gelées ?

Le gel peut se constater par un simple manque d'eau.

1. Coupez l'eau pour éviter toute inondation au moment du dégel
2. Dégelez votre installation : un sèche-cheveux peut suffire pour dégeler une canalisation bloquée, mais n'utilisez jamais une flamme
3. Vidangez votre installation

Le compteur

Comment puis-je être sûr que le compteur fonctionne bien ?

Pour vérifier que le compteur fonctionne bien, faites un test à l'aide d'un seau gradué de 15 ou 20 litres : assurez-vous que tous les robinets sont bien fermés, puis remplissez le seau. La consommation indiquée sur le compteur doit correspondre à la quantité versée dans votre seau.

Pourquoi change-t-on les compteurs d'eau ?

Le compteur d'eau est un appareil de mesure qui sert à enregistrer le volume de votre consommation d'eau. Sa première qualité est d'être fiable. Mais après une quinzaine d'années, cette fiabilité peut être altérée selon le type de compteur et/ou selon la qualité de l'eau. Il est alors nécessaire de le remplacer.

QUESTIONS FRÉQUENTES

Installations [2/2]

Le remplacement du compteur est-il à ma charge ?

Dans le cadre du contrat conclu entre Eau du Ponant et la collectivité, le remplacement du compteur est gratuit pour l'abonné. Seuls les remplacements de compteurs dus à une demande de l'abonné ou d'un incident relevant de sa responsabilité (gel du compteur, bris du compteur) peuvent lui être facturés.

Je souhaite déplacer le compteur. Comment dois-je procéder ?

Les demandes de déplacement de compteurs doivent être effectuées par le propriétaire de l'habitation, voire l'architecte dans le cas d'un immeuble. Notre technicien intervient chez vous afin d'établir un devis gratuit. C'est au propriétaire de prendre en charge les frais de déplacement du compteur.

Quelles sont les démarches à suivre pour individualiser le contrat de fourniture d'eau d'un immeuble ?

La loi Solidarité et Renouvellement Urbains attribue au seul propriétaire bailleur ou au syndic, la responsabilité de demander l'individualisation des contrats de fourniture d'eau 1) Le propriétaire adresse une demande préliminaire d'individualisation par lettre recommandée AR 2) Eau du Ponant lui indique si les conditions sont remplies et précise les éventuels travaux à réaliser 3) Le propriétaire informe ses locataires ou copropriétaires sur les conséquences de l'individualisation des contrats, avant d'en confirmer la demande. 4) Le propriétaire confirme sa demande et réalise les études et les travaux nécessaires à l'individualisation : mise en conformité des installations, pose de compteurs.

MON BRANCHEMENT

Je viens d'emménager. Le branchement de l'eau est fermé. Que dois-je faire ?

Nous suspendons le service de l'eau si le logement reste vacant, à la suite de la résiliation d'un abonnement. Pour le rétablir, un technicien doit intervenir chez vous. Pour cela, il vous suffit de nous contacter en ligne ou appeler le 02 29 00 78 78 : un Conseiller Eau du Ponant organisera immédiatement un rendez-vous pour qu'un technicien vienne ré-ouvrir le branchement d'eau. Vous pouvez également effectuer votre demande d'abonnement en ligne.

Comment savoir si mon installation est en plomb ?

Eau du Ponant, en conformité avec la réglementation a supprimé les branchements en plomb depuis 2013.

Sur la partie privée de l'installation :

- Si votre habitation date d'avant 1989, il se peut que la tuyauterie intérieure soit encore en plomb. N'hésitez pas à contacter votre plombier qui fera un repérage et vous indiquera, le cas échéant, la marche à suivre.
- Si votre habitation date d'après 1989, vous n'avez aucun risque d'avoir des tuyaux en plomb chez vous car le plomb est interdit depuis 1989.

Je souhaite faire construire une maison. Quelles sont les démarches pour avoir l'eau ?

Pour faire réaliser un branchement, notre technicien doit venir chez vous afin d'établir un devis gratuit qui vous sera envoyé sous huit jours. Après acceptation de votre devis, les travaux seront réalisés à la date convenue avec vous, tenant compte du délai nécessaire à l'obtention des autorisations administratives et municipales. Le coût du branchement d'eau potable dépend principalement de la nature du terrain et de la complexité des travaux à effectuer.

RETOURS D'EAU

Comment éviter les retours d'eau ?

Pour éviter les retours d'eau, 2 solutions de protection sont efficaces :

- le clapet anti-retour d'eau : votre installation de comptage en est généralement équipée. Il s'agit d'un petit appareil qui laisse passer un fluide que dans un seul sens et donc bloque le flux si celui-ci venait à s'inverser.
- le disconnecteur pour les installations plus importantes (équipement professionnel...). Il s'agit d'un appareil qui comporte un double clapet et bloque tout retour d'eau, même en cas de panne de l'un des deux clapets.

Ces dispositifs anti-retour d'eau se placent toujours sur la partie privée du branchement. Vous avez donc la possibilité de faire appel à un plombier ou de l'installer vous-même (du moins, le propriétaire); dans ce cas, choisissez toujours un modèle agréé (marqué NF).

QUESTIONS FRÉQUENTES

Relations usagers [1/1]

DÉLAI DE RÉPONSE

J'ai envoyé un mail ou un courrier à Eau du Ponant, dans quel délai vais-je recevoir une réponse ?

Les services d'Eau du Ponant vous recontacteront sous 15 jours ouvrables pour vous apporter une réponse ou vous informer des actions entreprises. Certaines situations, notamment techniques, peuvent en effet nécessiter des démarches spécifiques. La réponse vous est alors apportée dans un délai de 30 jours.

RÉCLAMATION

Comment adresser une réclamation ?

Si vous souhaitez nous faire part de votre insatisfaction à l'égard de nos services, la première chose à faire est de contacter un Conseiller Eau du Ponant. Si vous préférez écrire, vous pouvez le faire en ligne ou par courrier à l'adresse mentionnée dans la rubrique "Contact". Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse qui vous a été donnée et en dernier recours, adressez votre réclamation à Karine Coz-Elleouet, directrice des relations aux usagers, à l'adresse mentionnée dans la rubrique Contacts. Si l'ultime solution proposée, ne vous convient toujours pas, toutes les voies de recours auront été épuisées au sein d'Eau du Ponant. Vous pourrez alors faire appel au Médiateur de l'Eau.

Vous avez eu le sentiment de faire l'objet d'un préjugé en raison de votre origine, votre patronyme, votre âge... Comment nous alerter ?

Eau du Ponant s'est engagée en faveur de la diversité et de la lutte contre les discriminations. Vous pouvez nous contacter via le formulaire de la rubrique "Contact".

LA MÉDIATION DE L'EAU

Qu'est-ce que la Médiation de l'Eau ?

La Médiation de l'Eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement. Elle intervient sur les différends portant sur la bonne exécution du service, et lorsque qu'aucune solution n'a pu être trouvée entre les parties prenantes. Le Médiateur de l'Eau est à l'écoute des consommateurs, il est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable. La Médiation permet ainsi d'éviter de recourir à un tribunal. Au-delà du traitement des litiges individuels, le Médiateur de l'Eau établit

un rapport annuel de son activité qui permet de dégager les axes d'amélioration des services rendus aux consommateurs, mais aussi les actions envisageables pour éviter les litiges futurs. Le recours à la Médiation de l'Eau est gratuit et l'avis rendu par le Médiateur est confidentiel.

Quel est le rôle du Médiateur de l'Eau ?

Le médiateur, une fois saisi, examine votre dossier avec un œil neuf. Il prend contact avec les intervenants concernés et recherche une solution équitable pour résoudre le différend à l'amiable. L'avis qu'il rend propose une solution acceptable pour chacun, chacun restant libre de le suivre. L'avis est produit dans un délai de 3 mois maximum à compter de la recevabilité.

Qui peut saisir le Médiateur de l'Eau ?

Tout abonné particulier ou personnes morale, ainsi que les consommateurs résidant sur une commune dont le service d'eau ou d'assainissement est adhérent à la médiation de l'eau, ce qui est le cas d'Eau du Ponant. Les abonnés et les consommateurs peuvent se faire représenter par une association de consommateurs.

Comment saisir le Médiateur ?

Si votre litige n'a pas pu être résolu par les voies de recours prévues en interne à Eau du Ponant (un conseiller Eau du Ponant puis la Directrice des relations aux usagers), vous pouvez faire appel au médiateur :

EN LIGNE : <http://www.mediation-eau.fr/>

PAR COURRIER

-> Vous pouvez saisir le Médiateur par lettre simple, accompagnée d'une copie des documents justificatifs du litige

-> Vous pouvez également télécharger le formulaire pré-rempli, à télécharger sur le site, qui vous guidera dans l'élaboration de votre dossier.

Adresse d'envoi : Médiation de l'eau - BP 40463 - 75366 PARIS CEDEX 08

NOUS CONTACTER

ASSAINISSEMENT COLLECTIF ET NON COLLECTIF

Les usagers de l'ensemble des communes de la CCPLD doivent nous contacter.

EAU POTABLE

Les usagers de Daoulas, Dirinon, Hanvec, Lanneuffret, Loperhet, Saint-Divy et Saint-Thonan doivent continuer à contacter leur opérateur habituel jusqu'à la fin du contrat de délégation de service public. Tous les autres usagers doivent nous contacter.

PAR TÉLÉPHONE

02 29 00 78 78

08h30-12h15 et 13h15-17h30

Pour les urgences uniquement : contacter ce même numéro (24h/24h)

SITE INTERNET ET AGENCE EN LIGNE

www.eauduonant.fr

- Gérer son contrat 24h/24h : paiement, transmission du relevé d'index...
- Informations sur toutes les démarches
- Nous envoyer un courriel
- ...

POINTS D'ACCUEIL

- Brest-Guipavas, Centre d'exploitation, 210 bd François Mitterrand (Zone du Froutven, à côté d'Ikéo et de Leroy Merlin)
- Landerneau, Station d'épuration, 20 allée du Bois Noir

NOUS ÉCRIRE

210 bd François Mitterrand

CS 30117 GUIPAVAS

29802 BREST CEDEX 9

NOUS IDENTIFIER

Les agents Eau du Ponant se présentent en partie privée pour faire la relève des compteurs ou uniquement sur rendez-vous concernant les autres sujets. N'hésitez pas à demander leur carte professionnelle ou la lettre de mission. Penser à vérifier également l'uniforme de travail et éventuellement le véhicule utilisé (cf. illustrations ci-dessous). En cas de doute, ne laissez entrer personne et signalez tout cas suspect à la gendarmerie et au 02 29 00 78 78.

