

# GUIDE PRATIQUE EAU POTABLE



# Votre logement et l'eau



**Propriétaire  
ou locataire,  
facilitez-vous  
la vie !**

**En cas d'arrivée ou  
de départ dans un  
logement, ou tout  
simplement en cas  
d'urgence, contactez  
la Direction de l'Eau  
Potable. Elle vous  
apportera des réponses  
concrètes et rapides.**

## J'emménage

Depuis l'origine, la Direction de l'Eau Potable a individualisé le comptage (habitat collectif ou individuel). À l'arrivée dans votre appartement ou votre maison individuelle, contactez-la pour vous inscrire :

 **Par téléphone au 04 50 33 89 30**

 **Sur le site internet : [www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr) /rubrique Direction de l'Eau Potable/espace abonnés**

 **Par courriel : [abonnement.eau@grandannecy.fr](mailto:abonnement.eau@grandannecy.fr)**

 **En vous présentant à l'accueil de la Direction de l'Eau Potable**

46 avenue des Îles - 74000 ANNECY

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

**Vous éviterez ainsi certains désagréments :**

- Devoir payer la consommation des prédécesseurs,
- Subir une coupure d'eau liée à l'absence de nouveau contrat.

**Informations à fournir :** Les coordonnées du propriétaire et de l'ancien locataire ou du gestionnaire du local, votre numéro de compteur.

**Délai :** Votre contrat prend effet immédiatement après l'enregistrement de votre inscription.

## Je déménage

Contactez la Direction de l'Eau Potable avant votre départ :

 **Par téléphone au 04 50 33 89 30**

 **Sur le site internet : [www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr) /rubrique Direction de l'Eau Potable/espace abonnés**

 **Par courriel : [abonnement.eau@grandannecy.fr](mailto:abonnement.eau@grandannecy.fr)**

 **En vous présentant à l'accueil de la Direction de l'Eau Potable**

46 avenue des Îles - 74000 ANNECY

du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30

## Travaux et branchements

**INTERVENTIONS TECHNIQUES :**

 **Par téléphone : 04 50 33 89 33**

 **Par courriel : [eau@grandannecy.fr](mailto:eau@grandannecy.fr)**

## Que faire en cas d'urgence ?

- ✓ Mon alimentation d'eau est perturbée (baisse de pression, manque d'eau...) ou fuit au niveau de mon branchement ou de mon compteur :

 **Je contacte la Direction de l'Eau Potable**

**7j/7 - 24h/24 au 04 50 33 89 39**

- ✓ Je constate une fuite sur l'un de mes appareils domestiques (chasse d'eau, groupe sécurité cumulus, robinet...).

 **Je contacte mon plombier**

**son numéro** ..... (à compléter)

# Votre agence en ligne

**Accédez à votre contrat et payez vos factures 24h/24 et 7j/7**

Si vous êtes abonné du service eau potable du Grand Anancy, vous pouvez accéder en ligne à votre contrat sur :

<https://eau.grandannecy.fr/wp/home.action>

ou sur [www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr),

rubrique "eau potable", page "accédez à votre espace abonné et payez vos factures d'eau en ligne".



The screenshot shows the Grand Anancy online water service portal. The page is titled "Agence en ligne" and features a navigation bar with the Grand Anancy logo and a search bar. Below the navigation bar, there are three main sections:

- AGENCE EN LIGNE**: Cet espace dédié vous fournit un accès facile à toutes les informations et aux fonctions de gestion de vos abonnements.
- CONTRÔLEZ VOS CONSOMMATIONS**: Suivez l'évolution de vos consommations, réalisez des économies.
- CONSULTEZ VOS FACTURES**: Soyez au plus vite vos factures et payez en ligne.
- GÉREZ VOS ABONNEMENTS**: Gérez à distance tous les détails de vos abonnements.

## Simple et pratique, quelques clics dans un espace sécurisé

La saisie de votre identifiant et de votre mot de passe suffit pour vous permettre de gérer en temps réel votre compte abonné. Ainsi, vous pouvez contrôler vos consommations, consulter vos factures et gérer vos abonnements.

### Plus précisément vous pouvez, par exemple :

- Obtenir la qualité de l'eau et notamment la dureté de celle distribuée à votre domicile ;
- Consulter votre contrat (numéro de compteur, adresse de distribution et de facturation, index relevés, évolution de la consommation - historique, courbe de progression -, montants facturés, reste à recouvrer, historiques des factures sur quatre ans) ;
- Connaître la prochaine période de relève de votre compteur ;
- Renseigner votre index de compteur ;
- Compléter une demande de prélèvement bancaire ;
- Payer votre dernière facture ;
- Signaler un déménagement (demande d'arrêt de compte) ou un emménagement (demande d'ouverture de compte) ;
- Demander diverses modifications (changement d'adresse postale, coordonnées bancaires, modification de patronyme...) ...



# La gestion de la distribution de l'eau



**LE SAVIEZ-VOUS?**

**Pour la gestion de l'eau potable, le Grand Annecy a fait le choix d'une gestion publique, système majoritaire depuis plus d'un siècle dans le bassin annécien.**

A ce mode d'intervention public est associée une obligation d'indépendance et de sincérité budgétaire qui garantit aux usagers qu'ils

**Emission de deux factures par an sur relevé réel.**

n'auront d'autres charges à supporter que celles strictement imputables à l'eau potable.

Les dépenses et les orientations techniques liées à sa production et à sa distribution sont soumises aux décisions du conseil de communauté et au contrôle permanent des élus qui pilotent l'action de la Direction de l'Eau Potable dans un cadre strictement local.



## Comment acquitter votre facture semestrielle ?

### Par T.I.P

(Titre Interbancaire de Paiement)

- Avec l'enveloppe jointe affranchie au tarif en vigueur, signez et datez le T.I.P. ou joignez un RIB si vos coordonnées bancaires ont changé ou s'il s'agit d'un premier paiement T.I.P.

### Par chèque

- Avec l'enveloppe jointe affranchie au tarif en vigueur, joignez le T.I.P non signé pour identifier la créance.

### Par carte bancaire

- Sur le site [www.grandannecy.fr](http://www.grandannecy.fr) / Direction de l'Eau Potable / espace abonnés, paiement en ligne TIPI accessible 24h/24.
- Auprès du Trésor Public : 10 rue des Marquisats à Annecy.

### En espèces

- Auprès du Trésor Public : 10 rue des Marquisats à Annecy.

## Comment se détermine le prix de la fourniture d'eau ?

**Chaque année, le conseil de communauté vote un budget annexe pour les dépenses liées aux activités de production et de distribution de l'eau potable.**

Le prix de vente du mètre cube d'eau est déterminé pour couvrir les charges du service en fonction des consommations prévisionnelles des usagers, en fonction également des exigences de qualité que les usagers expriment sur la sûreté de l'eau, la

pérennité de sa distribution et la qualité des milieux aquatiques.

Ce sont donc autant d'actions qu'il faut financer pour protéger les ressources, fiabiliser les installations et épurer les eaux usées que nous produisons tous.

**En cas d'excédent, les sommes disponibles viennent en réduction des charges de l'exercice budgétaire suivant.**

**Les tarifs  
de l'année en cours  
sont disponibles  
sur le site internet  
ou sur l'annexe  
jointe.**

# Mieux comprendre le détail des redevances

## Décomposition du prix de l'eau et de l'assainissement

### T.V.A.

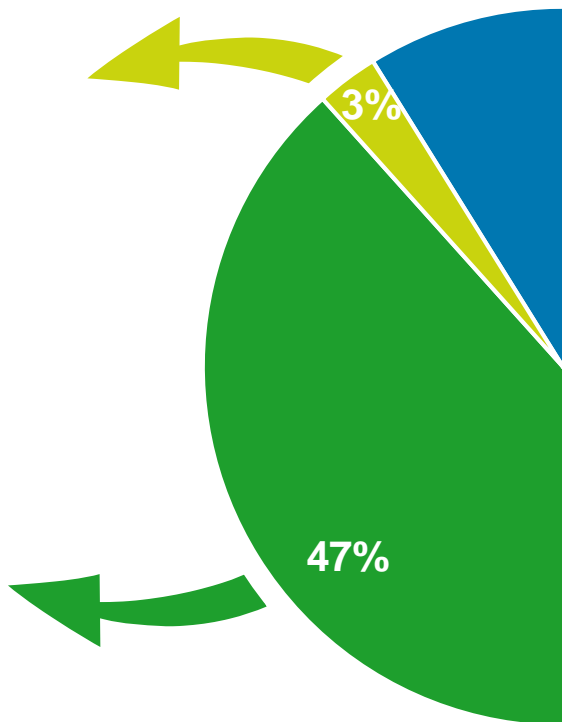
### ÉTAT

Le taux réduit (5,5%) s'applique à la distribution d'eau potable et aux redevances de pollution et de prélèvement. La collecte et traitement des eaux usées et la redevance de modernisation sont assujettis au taux de 10%.

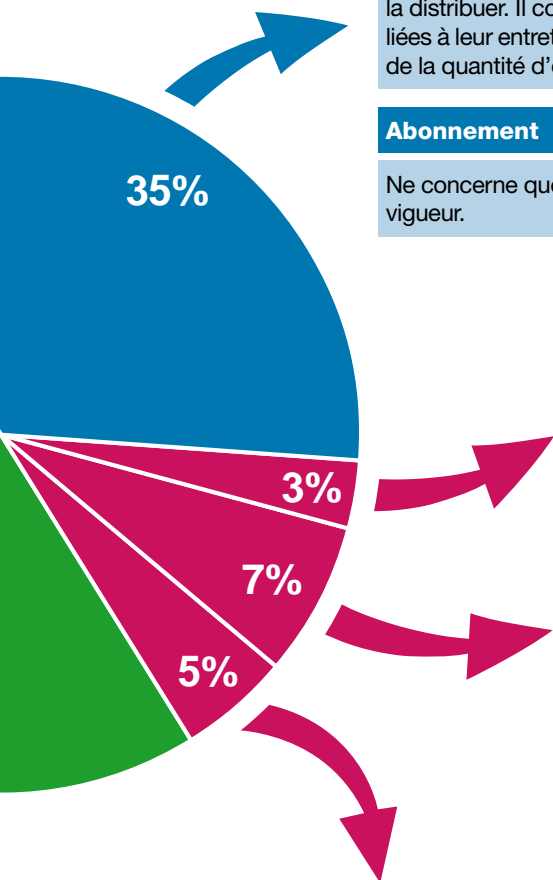
### Redevance d'assainissement Collecte et traitement des eaux usées

### SILA

La collecte des eaux usées est un service dont le coût intègre l'exploitation du réseau, son renforcement et son extension. Les eaux usées collectées doivent ensuite être épurées avant leur rejet dans le milieu naturel. Cette mission est confiée au Syndicat Intercommunal du Lac d'Annecy (SILA).







**Redevance d'eau potable  
Production et distribution de l'eau**

**GRAND ANNECY**

Le prix du m<sup>3</sup> est voté chaque année. Celui-ci reflète les frais engagés par la collectivité pour prélever et traiter l'eau, l'élever et la stocker puis la distribuer. Il comprend l'amortissement des installations et les charges liées à leur entretien et à leur extension. Votre facture ne tient compte que de la quantité d'eau réellement consommée.

**Abonnement**

**GRAND ANNECY**

Ne concerne que certaines communes. Montant : se référer aux tarifs en vigueur.

**Redevance  
de prélèvement**

**AGENCE DE L'EAU**

Pour aider à la réalisation des projets d'amélioration des systèmes d'alimentation en eau potable qui lui sont soumis, l'Agence de l'Eau ajoute au prix de l'eau une redevance dite de prélèvement dont elle fixe le montant. Le Grand Annecy reverse l'intégralité des sommes collectées à cet établissement public.

**Redevance de lutte  
contre la pollution**

**AGENCE DE L'EAU**

Pour améliorer l'efficacité et la fiabilité des systèmes d'assainissement, l'Agence de l'Eau subventionne les collectivités qui investissent pour se doter des équipements qui assurent la protection du milieu naturel contre les rejets d'eaux non traitées. Ces actions sont financées à l'aide d'une redevance dite de Pollution qui s'ajoute au prix de l'assainissement. Le Grand Annecy reverse l'intégralité des sommes collectées à cet établissement public.

**Redevance pour modernisation  
des réseaux de collecte**

**AGENCE DE L'EAU**

Pour assurer la rénovation des réseaux de collecte d'eaux usées. Le Grand Annecy reverse l'intégralité des sommes collectées à cet établissement public.

# Mieux utiliser l'eau, ça coule de source !



## LE SAVIEZ-VOUS ?

Les usages que nous réservons à l'eau du robinet conduisent à sa pollution (toilette, lessive).

Il est donc indispensable que la quantité d'eau que nous utilisons pour notre confort soit bien adaptée à nos besoins.

Outre les gestes citoyens que vous pouvez faire (ne pas laisser couler l'eau du robinet quand vous vous brossez les dents par exemple...), **il existe aujourd'hui des solutions d'équipement de la maison dites "hydro-économiques" qui permettent de ne pas gaspiller l'eau.**

Pour plus d'information : [eaurmc.fr](http://eaurmc.fr)

## Pression d'eau

La pression de l'eau est un facteur essentiel à considérer pour éviter des consommations inutiles.

En fonction des circonstances, l'emploi d'un réducteur de pression peut répondre simplement et efficacement au souhait des usagers de ne pas gaspiller l'eau.

Pour cela, il faut savoir que le niveau moyen de la pression de l'eau régnant dans le réseau public de distribution varie en fonction de la position d'une habitation donnée par rapport au réservoir qui l'alimente.

**LA DIRECTION DE L'EAU POTABLE PEUT ÊTRE CONSULTÉE POUR OBTENIR LES INFORMATIONS UTILES DANS CE DOMAINE.**



Par téléphone  
au 04 50 33 89 30



Par courriel  
[eau@grandannecy.fr](mailto:eau@grandannecy.fr)

## Attention aux fuites !

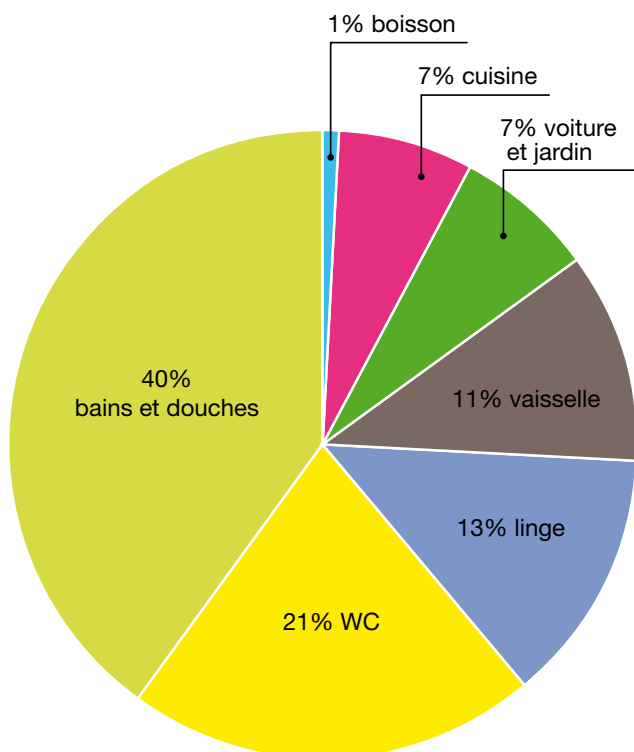
La consommation d'une fuite domestique représente souvent plus qu'on ne l'imagine.

**Soyez vigilants !**

## Fuites, quelques exemples de consommation

Type	Consommation à l'heure	Consommation à l'année
Goutte à goutte	4,1 litres	35 m <sup>3</sup>
Mince filet d'eau	16 litres	140 m <sup>3</sup>
Chase d'eau	40 litres	350 m <sup>3</sup>

## Répartition de la consommation



## EN CHIFFRES

- Chaque français utilise de 90 à 150 litres d'eau par jour.
- Un bain représente entre 150 et 200 litres d'eau alors qu'une douche consomme entre 60 et 80 litres.
- Le lavage d'une voiture consomme environ 200 litres d'eau.

# L'eau du robinet : une boisson avant tout



## LE SAVIEZ-VOUS ?

**L'eau du robinet est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés.**

Des analyses approfondies effectuées en toute indépendance par des laboratoires agréés attestent en permanence de sa qualité.

C'est, bien sûr, le cas à Annecy où les caractéristiques de l'eau, y compris son goût et sa saveur, sont vérifiées depuis la ressource jusqu'aux robinets des usagers.

Prélevée dans un milieu naturel préservé et surveillé, l'eau distribuée dans le bassin annécien offre un niveau de sûreté sanitaire très appréciable et envié.

## Des normes sévères

C'est au niveau européen que sont définies les normes qui encadrent la qualité de l'eau. Régulièrement actualisées au gré des connaissances scientifiques acquises, les normes sont basées sur des recommandations édictées par l'organisation mondiale de la santé (OMS).

## Une veille permanente

Les tests effectués sur l'eau du robinet permettent de détecter :

- d'éventuels risques sanitaires pour le consommateur (paramètres microbiologiques et détection de substances indésirables ou toxiques),
- d'éventuels dysfonctionnements des installations de traitement qui pourraient être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour l'utilisateur.

## Nitrates\* et pesticides

Les nitrates et les pesticides peuvent être présents dans l'eau de boisson qu'elle soit embouteillée ou non. La teneur maximale admissible pour les nitrates dans l'eau est fixée à 50 milligrammes par litre. 90 formes de pesticides sont mesurées. La concentration mesurée doit être inférieure à 0,5 mg/l (microgramme/litre).

### Peut-on boire l'eau du robinet ?

À cette question souvent posée, on peut répondre que préférer l'eau du robinet, c'est choisir un produit sûr.

## Situation de l'eau du lac d'Annecy comparée à celles de quelques eaux embouteillées françaises de réputation avérée :

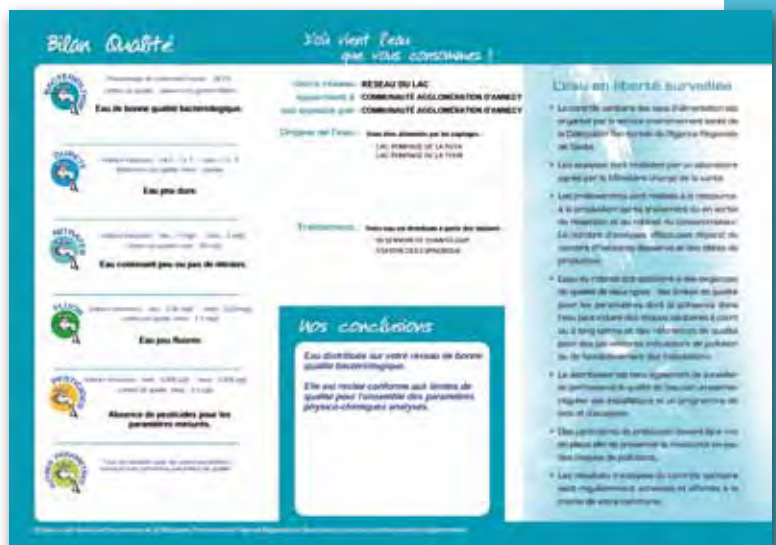
	Teneur en nitrates en mg/l
Lac d'Annecy	0,9 à 1,6
Evian	3,8
Volvic	6,3
Vittel	4,6
Thonon	8
Source de la Doye Les Neyrolles	2,5
Vals (eau gazeuse)	moins de 1
<b>Limite de qualité</b>	<b>50</b>

## Les résultats d'analyses joints à votre facture

C'est le Préfet qui exerce l'autorité sanitaire en matière d'eau potable.

L'Agence Régionale de Santé (ARS) définit annuellement le programme des analyses, détient les résultats et élabore le bulletin annuel sur la qualité de l'eau obligatoirement joint à votre facture une fois par an.

Ce service de l'Etat produit régulièrement un rapport détaillé sur la situation sanitaire des eaux distribuées en Haute-Savoie.



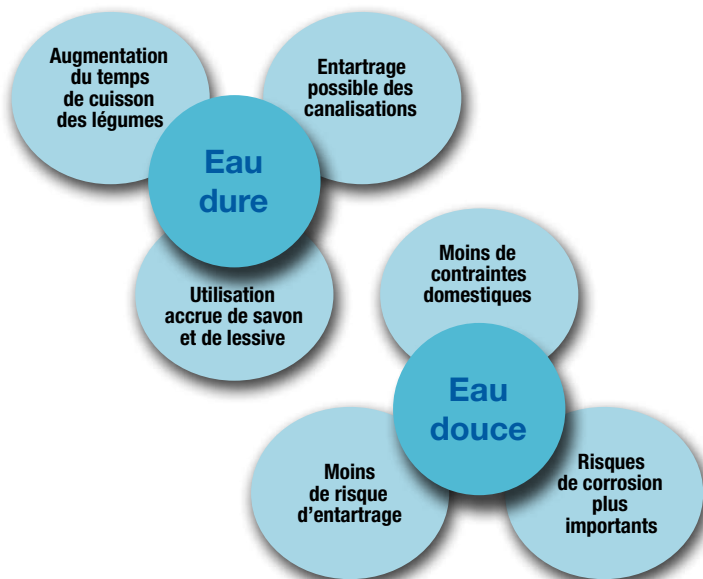


# Eau calcaire et dureté de l'eau



**Quelle que soit son origine, l'eau prélevée dans l'environnement pour la production d'eau potable contient toujours du calcaire et du magnésium.**

Ce sont eux qui produisent la dureté de l'eau. Celle-ci n'a aucune incidence sur sa potabilité et une eau dure peut être normalement consommée par un individu en bonne santé. Elle est directement liée à la nature géologique des terrains traversés par l'eau avant son captage. Ainsi un sol calcaire donnera une eau "dure" alors qu'une eau traversant un sol granitique sera "douce". L'eau souterraine est généralement plus dure que l'eau de surface (lac, retenue, rivière).





# Direction de l'eau potable



## Le service en chiffres

- 17 800 000 m<sup>3</sup> d'eau produits, traités et distribués auprès de 203 078 habitants.
- 113 000 abonnés.
- 230 000 factures par an.
- 3 700 abonnés reçus en accueil physique par an.
- 40 000 appels téléphoniques entrant traités par an.
- 8 000 compteurs changés par an.
- 1 500 km de canalisation.
- 4 300 analyses en autocontrôle de la qualité de l'eau.

"Ce guide est avant tout un document d'information  
et ne peut être considéré comme contractuel."

