

Informations sur l'eau

FOIRE AUX QUESTIONS

VOUS RECHERCHEZ UNE INFORMATION SUR L'EAU ?

Les réponses aux questions les plus fréquemment posées par nos clients sont regroupées dans cette FAQ.

Consultez ci-après le(s) thème(s) qui vous intéresse(nt),

Le formulaire de contact ci-dessous vous permettra également de nous écrire si vous n'avez pas trouvé la réponse à votre question.

Une réponse claire et transparente sera postée dans cette rubrique ou vous sera adressée personnellement par e mail dans les meilleurs délais.

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.

Indépendant et impartial, le Médiateur de l'Eau est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal.

La SEMIDAO partenaire de la Médiation de l'Eau

Le dispositif de médiation a été mis en place dans le but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement conformément à la Loi dite « loi consommation » n°2014-344 du 17 mars 2014 et aux dispositions réglementaires prévues par l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015.

Le service de la Médiation de l'Eau ne peut instruire un litige que si le consommateur a tenté de le résoudre au préalable par une réclamation écrite auprès du gestionnaire du service (SEMIDAO).

Si aucune solution n'a pu être trouvée avec le gestionnaire ou si aucune réponse n'a été apportée à la réclamation, la Médiation de l'Eau peut être saisie soit directement sur son site internet :

www.mediation-eau.fr

qui comporte les informations utiles ou par courrier à l'adresse suivante:

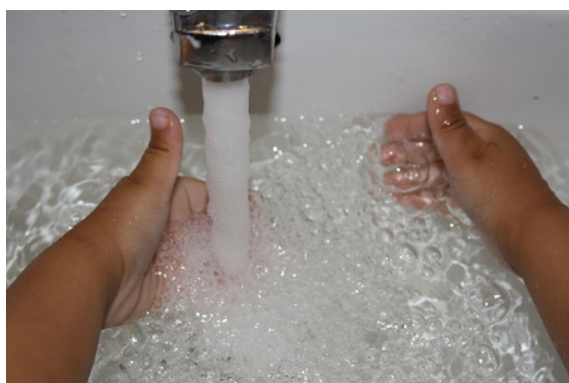
Médiation de l'eau

BP 40 463

75366 PARIS Cedex 08

Lien : [Pour en savoir plus sur la médiation de l'eau \(https://www.mediation-eau.fr/\)](https://www.mediation-eau.fr/)

QUELS SONT LES CONTRÔLES EFFECTUÉS QUI GARANTISSENT LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET ?



L'eau potable est une eau qui ne doit pas porter atteinte à la santé de celui qui la consomme.

Elle doit répondre à une série de critères, définis par la loi :

- paramètres organoleptiques (coloration, odeur, saveur, turbidité) ;
- paramètres physico-chimiques (température, pH, chlorures, sulfates) ;
- paramètres chimiques : substances indésirables, toxiques ;
- paramètres microbiologiques ;
- paramètres micropolluants.

L'eau potable fait l'objet de nombreux contrôles sanitaires :

- au point de captage ;
- en production ;
- et en cours de distribution.

Une surveillance permanente de la qualité de l'eau du robinet soumise à un double contrôle :

- **Le contrôle des pouvoirs publics.** Il est effectué par l'ARS (Agence Régionale de Santé), sous l'autorité du préfet, à partir de prélèvements réalisés sur tous les réseaux. Le but de ces contrôles est de vérifier la qualité de l'eau, avant et après traitement, et aux points de distribution. Les résultats de ces analyses sont communiqués aux autorités locales, responsables de la qualité de l'eau. La publication annuelle des résultats de ces analyses est adressée à chaque usager client de la SEMIDAO avec sa facture du premier semestre.
- **Le contrôle permanent de la SEMIDAO.** Dans le cadre de sa démarche qualité, la SEMIDAO a souhaité aller au-delà des obligations imposées par les pouvoirs publics.

Elle a créé son propre laboratoire interne d'analyse d'eau potable afin de contrôler en permanence les paramètres bactériologiques de l'eau distribuée, avec notamment comme objectif de veiller à la qualité gustative de l'eau du robinet.

En résumé : 3 bonnes raisons de boire l'eau du robinet

- L'eau du robinet est le produit alimentaire le plus surveillé. Elle est soumise à de multiples analyses et à des contrôles stricts depuis son origine jusqu'au robinet.
- L'eau du robinet coûte de 100 à 300 fois moins cher que l'eau en bouteille.
- Elle est disponible 24 h/24, directement à domicile, sans emballage, ce qui permet d'économiser 10 kg de déchets par an et par personne.

L'EAU DU ROBINET A PARFOIS LE GOÛT DE CHLORE. COMMENT L'ÉLIMINER ?



L'eau du robinet présente parfois une odeur et un goût de chlore.

C'est une des conséquences du traitement de potabilisation de l'eau. Le chlore est utilisé comme désinfectant afin de garantir la qualité sanitaire de l'eau et pour détruire les germes pathogènes qui peuvent apparaître lors du transport dans les canalisations.

Pour éliminer ce goût, il suffit de favoriser l'évaporation du chlore en laissant l'eau s'aérer dans une carafe en verre non fermée hermétiquement, quelques heures avant de l'utiliser. Ce processus étant accéléré en milieu froid, placez votre carafe au réfrigérateur pour obtenir très rapidement une eau sans goût et sans odeur.

L'eau du robinet ou l'eau en bouteille (une fois entamée) ne doit pas se boire après 2 jours car elle est progressivement contaminée par les bactéries présentes.

LE CALCAIRE DANS L'EAU DU ROBINET EST-IL DANGEREUX POUR LA SANTÉ ?

C'est la dureté qui définit le caractère calcaire d'une eau.



Plus l'eau est calcaire, plus elle est dite

« dure ».

Moins elle est calcaire, plus elle est dite

« douce ».

Cette dureté n'est autre que le **calcium** et le **magnésium** dissous (sels minéraux indispensables à la santé).

Toutes les eaux contiennent du calcaire.

La présence de calcium dans l'eau est naturelle. Il provient du sol que l'eau a traversé avant d'être pompée. La dureté de l'eau dépend de la nature géologique des terrains qu'elle a traversés et varie selon le secteur où est située la nappe phréatique. La réglementation ne fixe aucun seuil maximum de calcaire dans l'eau potable.

L'eau du robinet fournit de 15 à 25% des besoins quotidiens en calcium et magnésium de l'organisme.

Les dépôts de calcaire sont proportionnels à la température. Plus une eau est chauffée à haute température, plus les dépôts de calcaire sont importants. Pour limiter le dépôt de calcaire, il convient donc de limiter la température de l'eau à 60°C dans les chauffe-eau et les machines à laver (vaisselle, linge).

Le tartre est parfois une gêne car il laisse des traces sur les équipements sanitaires.

Le vinaigre blanc d'alcool est un produit efficace pour ôter les dépôts de calcaire. Son coût est modique. C'est un produit d'entretien qui ne présente pas de danger. En revanche, son acidité est suffisante pour détruire les dépôts de tartre.

Pour la base des robinets, souvent auréolée de traces de calcaire, fabriquez un tampon avec du coton hydrophile ou du papier absorbant. Entourez la base du robinet et imbiblez généreusement de vinaigre. Laissez agir.

Pour les fonds de lavabo, fermez la bonde et versez un verre de vinaigre. Laissez agir. Procédez de même pour les W.-C., en augmentant la dose à trois verres.

EAU DU ROBINET OU EAU EN BOUTEILLE ?

Les eaux embouteillées sont plus coûteuses (de 100 à 200 fois pour les eaux minérales et de 40 à 100 fois pour les eaux de source) que l'eau du robinet qui est livrée sans conditionnement à domicile.

Ces écarts s'expliquent par le coût de la protection du captage, de la mise en bouteille, du transport, de la distribution, mais également par le coût de la notoriété de la marque. Des différences d'impact écologique des coûts de fabrication et recyclage de l'emballage et du transport sont également à prendre en compte.

Plus de 25 % des eaux en bouteille proviennent des infrastructures municipales d'eau potable, autrement dit il s'agit de la même eau que celle qui sort du robinet.

L'un des reproches souvent faits à l'eau du robinet est son goût de chlore. Ce goût est une conséquence du traitement de l'eau afin de la rendre potable. Le chlore, puissant désinfectant, permet en effet de détruire les micro-organismes présents dans l'eau de captage, puis de prévenir leur développement lors de l'acheminement de l'eau dans les canalisations. Pour supprimer ce goût, il faut favoriser le dégazage du chlore contenu dans l'eau. Ceci se fait simplement

en laissant reposer l'eau dans une carafe ouverte dans le réfrigérateur pendant environ une heure. Au-delà, rebouchez la carafe afin que l'eau ne s'imprègne pas des odeurs du réfrigérateur.

3 bonnes raisons de préférer l'eau du robinet :

+ économique : l'eau du robinet coûte en moyenne 100 fois moins cher que l'eau en bouteille.

+ écologique : sans emballage, l'eau du robinet supprime les problèmes de recyclage et de pollution sauvage (plus de 150 000 tonnes d'emballages/ an produits pour l'eau en bouteille, dont seuls 50 % sont recyclés)

+ pratique : l'eau du robinet arrive directement à votre domicile.

SEMIDAO EST UNE SPL (SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE). QU'EST-CE QU'UNE SPL ?



SOCIETE

La loi n° 2010-559 du 28 mai 2010 a créé, à destination des collectivités territoriales, un nouvel instrument contractuel pour la mise en œuvre de leurs politiques publiques (la société publique locale ou SPL).

Structures juridiques de droit privé (sociétés anonymes), ces sociétés ont exclusivement comme co-actionnaires des collectivités publiques.

PUBLIQUE

Le capital des SPL est entièrement détenu par les collectivités territoriales qui en assurent la gouvernance. Elles se voient ainsi confier la réalisation ou la gestion de multiples missions et services d'intérêt général. La satisfaction du plus grand

nombre, et non la recherche du profit, guide leurs actions. A cette fibre citoyenne, s'ajoute la plus grande transparence : les SPL font partie des organismes les plus contrôlés en France.

LOCALE

L'une des principales forces des SPL réside dans la connaissance du territoire dans lequel elles sont enracinées. Leurs réponses aux problématiques sont donc adaptées à ses enjeux.

Les SPL créent de la valeur pour leurs territoires en privilégiant l'intérêt local à leur intérêt financier, en prenant en compte les exigences du développement durable, en favorisant les embauches de proximité et la formation locale, de même qu'en y réinvestissant la plupart de leurs bénéfices. Elles sont ainsi les principaux artisans de la cohésion et de la compétitivité d'un territoire.

Lien : [Qu'est-ce qu'une epl ? pour plus d'information \(http://www.lesepl.fr/epl.php\)](http://www.lesepl.fr/epl.php)

NOUS CONTACTER, POSEZ VOS QUESTIONS...

NUMÉRO D'ABONNÉ *

Lieu raccordé

(indiqué sur votre dernière facture)

COMMUNE *

LIEU DESSERVI *

PRÉNOM *

NOM *

ADRESSE DU DOMICILE *

CODE POSTAL *

VILLE *

E-MAIL *

TÉLÉPHONE *

TÉLÉPHONE PROFESSIONNEL *

VOTRE MESSAGE À SEMIDAO *

Envoyer