

# Cycle de l'eau – Bilan 2021

## La CARENE vous informe

### Appréciation de la qualité de l'eau du réseau public :

Une eau très contrôlée, de bonne qualité

La qualité de l'eau distribuée dans les communes de la CARENE est contrôlée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) de Loire-Atlantique selon des critères réglementaires.



DEPARTEMENT SANTE PUBLIQUE  
 ET ENVIRONNEMENTALE  
 DE LOIRE-ATLANTIQUE

Voici les résultats pour l'année 2021 :

	Nombre de prélèvements effectués par l'ARS en 2021 (en distribution)		Taux de conformité des analyses		Commentaires
	minimum	moyenne	maximum	Limite ou référence de qualité	
<b>Qualité bactériologique</b>	314		100 %		Très bonne qualité bactériologique
<b>Chimie</b>	minimum	moyenne	maximum	Limite ou référence de qualité	
Dureté (°F)	9	25	47	–	Eau calcaire, dureté moyenne
Nitrates (mg/L)	0	11	40	< 50	Eau conforme
Fluor (mg/L)	–	0,13	–	< 1,5	Teneur faible, apport complémentaire possible après avis médical
Pesticides (µg/L)	–	100% conforme	–	< 0,10 par molécule	Eau conforme
Aluminium (mg/L)	0	0,012	0,100	0,200	Eau conforme
Fer total (µg/L)	0	17	310	200	Dépassement ponctuel de la référence de qualité

● Un dépassement de la référence de qualité pour le fer total, a été observé. Il a été demandé à l'exploitant d'effectuer des purges sur les zones du réseau concernées et de mettre en œuvre les mesures adaptées, permettant un retour à la normal.

● La CARENE a effectué, en plus de la surveillance de l'ARS, **4 461** analyses de contrôle du réseau de distribution.

### ? Comment est régulé le taux de chlore dans l'eau potable ?

Le taux de chlore présent dans l'eau est contrôlé en sortie d'usine de potabilisation et sur des points intermédiaires du réseau d'adduction/distribution. Il est compris entre 0,3 et 0,35 mg/l. Ce taux peut être augmenté à 0,50 mg/l pour des raisons sanitaires et sans danger pour la santé. C'est le cas fréquemment durant l'été, et lorsque l'ARS le recommande pour assurer une désinfection efficace, comme depuis mars 2020 dans le cadre de la pandémie de la COVID-19.

### ! Pour toute information complémentaire, sur la qualité de l'eau distribuée, veuillez contacter :

- la CARENE, votre distributeur d'eau, au 02 40 22 43 74 ou le site [eau.agglo-carene.fr](http://eau.agglo-carene.fr)
- ou Département Santé Publique et Environnementale de la Loire Atlantique de l'ARS  
 CS 56233 44262 Nantes Cedex 2, au 02 49 10 40 00 ou [ars-pdl-se-edch@ars.sante.fr](mailto:ars-pdl-se-edch@ars.sante.fr) - [www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr](http://www.pays-de-la-loire.ars.sante.fr)  
 Les résultats de la période en cours sont consultables sur le site national [www.eaupotable.sante.gouv.fr](http://www.eaupotable.sante.gouv.fr)

## NOUVEAU : toutes vos démarches en quelques clics



Des démarches  
en ligne simplifiées  
24h/24h et 7j/7

Sur [eau.agglo-carene.fr](http://eau.agglo-carene.fr), la gestion de votre contrat d'eau potable et d'assainissement collectif en quelques clics.

### Comment accéder à mon espace\* ?



1. Cliquez sur l'onglet **Créer mon compte**, rubrique **Pas encore inscrit** et saisissez votre Nom/Prénom/ adresse électronique/mot de passe.
2. Recopiez le **numéro de contrat** qui figure sur votre nouvelle facture et  **votre numéro de compteur** (qui ne change pas) présent sur votre dernière facture ou directement sur l'appareil.

### Quels sont les services accessibles ?

Dans cet espace personnel sécurisé, complémentaire à l'accueil par nos équipes de la CARENE, vous pouvez :

- consulter l'historique de vos factures ;
- résilier votre abonnement si vous déménagez ;
- demander un branchement d'eau potable et/ou le raccordement au réseau d'assainissement collectif ;
- suivre vos consommations d'eau et transmettre un relevé de compteur ;
- régler votre facture d'eau par carte bancaire ;
- opter pour la facture électronique ;
- choisir la mensualisation ou le prélèvement automatique ;
- déclarer un changement de coordonnées postales et/ou bancaires ;
- souscrire au contrat fuite\*\*.

Depuis la page d'accueil, vous avez la possibilité de consulter les tarifs en vigueur, les résultats d'analyses de l'eau potable prélevée dans votre commune ou encore les rapports annuels sur le prix et la qualité du service public de l'eau.

#### ATTENTION

\* Il vous faudra créer un nouveau compte, même si vous en possédiez un sur l'ancien site.

\*\* Si vous aviez souscrit au contrat fuite avec votre ancien compte, il vous faudra impérativement y souscrire à nouveau dans la rubrique « Mes services ». À défaut, vous ne serez plus détenteur de ce service.

## Refonte des Règlements de service

Les règlements de service de l'eau, de l'assainissement des eaux usées et des eaux pluviales ont été mis à jour en 2022, vous pouvez les retrouver sur notre nouveau site en ligne [eau.agglo-carene.fr](http://eau.agglo-carene.fr). Ils sont applicables depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## Rappels // Informations utiles

- **Déménagement prévu ?** Pensez à résilier votre contrat d'abonnement 10 jours avant la date souhaitée, en appelant le 02 51 76 13 20 (se munir de votre index de départ).
- **Identification agents :** les agents de la Direction du Cycle de l'Eau sont dotés de vêtements avec le logo de la CARENE, ainsi que de cartes professionnelles avec le numéro d'appel du service. En cas de doute, n'hésitez pas à vous faire confirmer l'identité de l'agent et l'objet du rendez-vous.