

iléo



L'EAU DE LA MEL

Bienvenue chez iléo

Votre guide pratique pour tout savoir sur le service de distribution d'eau de la MEL





iléo⁸⁰⁰
L'EAU DE LA MEL

Bienvenue dans le monde d'iléo !

Votre service
de distribution d'eau





iléo, filiale du groupe Veolia, distribue l'eau potable dans 62 communes de la Métropole, desservant ainsi plus d'un million d'habitants.

Missions et implantations d'iléo

iléo assure pour vous et sous le contrôle de la MEL, le service public de distribution d'eau potable, et en particulier :

- > une disponibilité de l'eau 24h/24 et 7j/7,
- > la surveillance, l'entretien et la réparation en cas de fuite des canalisations sur plus de 4 000 km,
- > l'entretien des installations de distribution et le renouvellement des compteurs,
- > la relation client via le relevé de votre compteur, la facturation du service, et l'accueil des usagers.

Sa gouvernance associe les élus, les usagers et la société civile au sein de comités se réunissant régulièrement.

Ses équipes sont composées de femmes et d'hommes issus du territoire, qui travaillent sur les réseaux, sur les installations de stockage (réservoirs), et sur les sites d'exploitation.

- > Lille (centre clientèle et centre technique),
- > Roubaix (centre technique, accueil physique),
- > La Pilaterie (unité de dispatching du matériel et stockage).



**Vous garantir
une eau de qualité**

L'eau du robinet : le produit alimentaire le plus contrôlé de France

iléo s'engage à vous fournir, **365 jours par an et 24h/24**, une eau conforme aux exigences sanitaires.

Environ **1000 analyses** sont réalisées chaque mois dans la métropole lilloise afin de garantir une qualité exemplaire de l'eau qui vous est distribuée.

Source de minéraux

Dans son parcours naturel, au contact des sols et des roches, votre eau se charge en sels minéraux et oligoéléments : calcium, magnésium, fluor...

Les seuils de minéralité de l'eau du robinet sont fixés par des normes pour qu'elle bénéficie d'un équilibre minéral sans contre-indication pour votre santé !

L'eau du robinet, pourquoi l'adopter ?

Parce qu'elle est économique :

2€/personne par an (sur la base d'1,5 litres par jour).

Parce qu'elle est bonne à boire :

essayez cette astuce pour la déguster avec plus de plaisir. Remplissez une carafe et placez-la dans le réfrigérateur, l'odeur de chlore s'évaporerait rapidement.

Parce qu'elle est livrée dans son plus simple

élément : pas de déchet plastique... un petit geste pour l'environnement !

Et le calcaire ?

Aucun risque !

Le calcaire est une simple précipitation du calcium et du magnésium présents naturellement dans l'eau du robinet.



**iléo
en toute
transparence**

Qui fait quoi ? Que paye-t-on concrètement ?

La Métropole Européenne de Lille est l'autorité organisatrice des Services Publics de l'Eau et de l'Assainissement.

En tant que propriétaire des installations, elle définit la stratégie et détermine le prix de l'eau destiné à couvrir les charges des services.

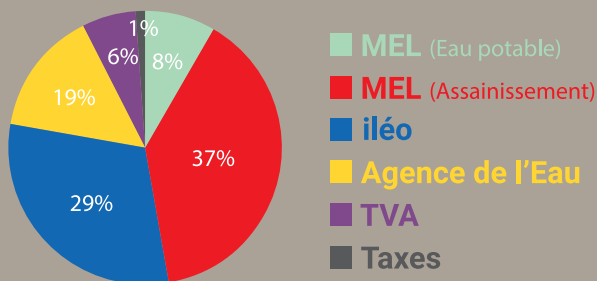
La MEL gère également le patrimoine, programme les travaux sur les ouvrages et contrôle la bonne exécution de l'exploitation du service au quotidien, pour l'ensemble des usagers.

Alors, que payez-vous, et à qui ?

Votre facture couvre :

- la **production de l'eau** (captage, traitement...) assurée directement par la MEL,
- la **distribution de l'eau** assurée par Iléo,
- la **collecte et le traitement des eaux usées** assurés directement par la MEL,
- les **taxes relatives aux organismes publics** (Agence de l'Eau, Voies Navigables de France).

La répartition en chiffres





**Disponible
pour vous quand
vous en avez besoin**

Puis-je faciliter mes démarches sur Internet ?

Bien sûr ! Créez gratuitement votre **Espace Client** sur le site sécurisé d'iléo : munissez-vous de votre numéro d'identifiant inscrit sur nos correspondances et factures, et rendez-vous sur

www.mel-ileo.fr

Vous pourrez alors pleinement profiter de nouveaux services qui vont vous simplifier la vie !

Des rubriques claires pour des services limpides :

- **Abonnement** : demande d'abonnement et résiliation,
- **Paiement de vos factures** : choix du mode de paiement, modification de vos données personnelles, paiement en ligne, prélèvement bancaire automatique,
- **Consommations** : auto-relevé de votre compteur (vous n'attendez plus le technicien !),
- **Factures** : choix de la facture papier ou électronique, historique des factures et des règlements.

D'autres questions ? iléo vous écoute !

- Pour toutes vos démarches ou demandes de renseignements, contactez-nous :

www.mel-ileo.fr

09 69 32 22 12

24h/24 - 7j/7*

Appel non surtaxé

* Pour les urgences techniques uniquement.
Pour toute question relative à votre abonnement :
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30

ou rencontrez-nous sur nos sites d'accueil :
26 rue Van Hende à Lille
56 rue de Tourcoing à Roubaix

Important : Notre service courrier est numérisé pour plus d'efficacité. Toutes vos correspondances sont à adresser à
Service Client iléo - TSA 30091 69905 LYON CEDEX 20

DÉMARCHES
EN LIGNE

DÉMARCHES EN LIGNE

ménage

facture

**Simplifiez-vous
la vie et profitez
de nos services !**

Qu'il s'agisse d'un déménagement, d'un déménagement ou d'une
vous devez informer le gestionnaire du service
mme qui procédera au changement de
sulaire de l'abonnement ou à la résiliation administrative de celui-ci.

Comment régler sa facture ? Plus de chèque à remplir, plus de timbre
à payer ! Optez pour nos services gratuits...

GU

Cho

paie

Fac

gra

me

Optez pour la mensualisation !

Une solution simple pour étaler le règlement de vos factures sur l'année et gérer efficacement votre budget eau.

Choisissez votre solution de paiement

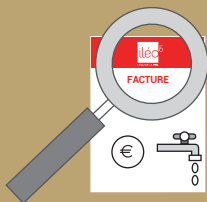
- Par prélèvement bancaire
- Par paiement en ligne sur : www.mel-ileo.fr
- Par téléphone au : **09 69 32 22 69** (numéro cristal non surtaxé)
- Par chèque
- Par TIP (titre interbancaire de paiement).

Vous choisissez la solution qui vous convient et vous pouvez modifier votre moyen de paiement à tout moment.

Optez pour la facture électronique

Lors de son émission, vous recevez un mail vous informant qu'elle est disponible. Elle est alors consultable, téléchargeable sur le site Internet www.mel-ileo.fr.

Archivée pendant 10 ans, elle est accessible à tout moment dans votre espace dédié.



Des difficultés pour régler votre facture ?

Iléo a mis en place un dispositif pour faciliter l'accès à l'eau pour tous. Une équipe dédiée, le Pôle solidarité, travaille avec les acteurs du territoire pour faciliter l'octroi d'aides spécifiques : tarif social, chèques eau, mise en place d'échéanciers,... Contactez le CCAS de votre commune pour vous accompagner dans vos démarches.

A close-up photograph of a water meter and valve assembly. The water meter is white with a black dial and a digital display. The dial has the text 'DIHL Metering' and 'Ha • Ti'. The digital display shows '0.000'. The meter is mounted on a brass valve with a blue handle. The background is a concrete wall with a crack. A red semi-transparent box is overlaid on the image, containing the text 'Mon compteur d'eau, une installation à protéger'. There are also several white circles of varying sizes overlaid on the bottom right of the image.

Mon compteur d'eau, une installation à protéger

Pourquoi devez-vous laisser votre compteur accessible ?

- > Pour que nos agents effectuent des relevés et facturent vos consommations d'eau réelles. Vous pouvez également accéder vous-même à votre compteur d'eau et ainsi suivre votre consommation.
- > Pour qu'en cas de fuite ou si votre compteur est gelé, il soit possible d'intervenir rapidement afin que vous soyez rapidement réalimenté en eau.
- > Pour pouvoir vérifier l'état de vos installations, programmer un changement de compteur si nécessaire et vous garantir un accès à l'eau en continu.
- > Pour, en cas de fuite, garantir votre assurance dégâts des eaux et éviter la clause de non protection par négligence.
- > Parce que c'est une responsabilité de l'abonné du service : si iléo a en charge le compteur d'eau, vous êtes responsable de l'entretien et de la protection du regard ou du coffret qui l'abrite.

Un bon indicateur en cas de fuites

Pour détecter les fuites, relevez le soir les chiffres inscrits sur votre compteur, puis ne tirez pas d'eau. Le lendemain matin, si les chiffres ont changé, c'est qu'il y a sûrement une fuite, il faudra faire vérifier vos installations par le plombier de votre choix.

Attention votre compteur est sensible au gel

L'hiver, pensez à le protéger contre le gel en le calfeutrant avec des plaques de polystyrène.





**Ayez les bons
réflexes pour
économiser l'eau**

Économisons l'eau !

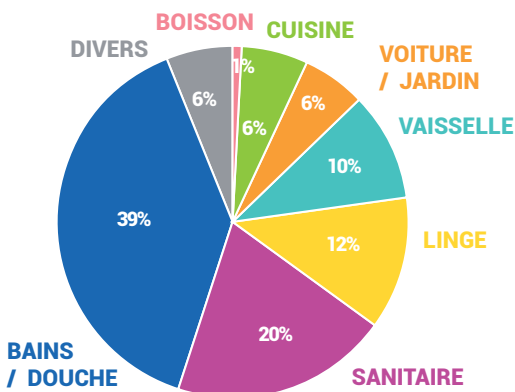
Quelques petits **plus**
pour dépenser **moins** :

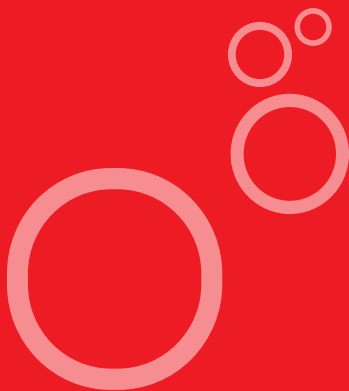
- Privilégier la douche plutôt que le bain (60 litres au lieu de 150 litres),
- Couper le robinet d'eau en se lavant les dents ou en se savonnant les mains,
- Opter pour des appareils électroménagers peu gourmands en eau,
- Utiliser des chasses d'eau à double débit (3 à 6 litres au lieu de 10 litres),
- Apprendre à repérer les fuites en contrôlant le compteur : un goutte-à-goutte peut consommer 120 litres par jour !

Des gestes simples à adopter sans modération !

Où faire des économies ?

Usages domestiques de l'eau





Tél : 09 69 32 22 12
(appel non surtaxé)

www.mel-ileo.fr

Eau de la Métropole Européenne de Lille
48, rue des Canonniers - 59 000 Lille
Société Anonyme au capital de 200 000 euros
RCS 808 578 272 Lille Métropole



MÉTROPOLÉ
EUROPÉENNE DE LILLE