

inf'eau

Lettre N°5 - 2^{ème} semestre 2010

N°5

ACTUALITÉ

- Veolia Eau Réunion, engagé dans une démarche de progrès

ENVIRONNEMENT

- Des nouvelles redevances pour contribuer au financement de la politique de l'eau

CONSOMMATION

- La qualité de l'eau du robinet

Sommaire

Edito

Chers clients,

Que pensez-vous du service apporté par Veolia Eau Réunion ? Comment êtes-vous accueillis par nos chargés de clientèle ? Considérez-vous être suffisamment informés sur votre service de l'eau et votre gestionnaire en général ?..., voilà autant de questions pour lesquelles nous souhaitons recueillir vos réponses.

Il est essentiel pour nous de mieux vous connaître, de comprendre vos attentes, d'être informés des différents problèmes que vous rencontrez concernant votre service de l'eau. Pour cela, nous avons mis en ligne un questionnaire que nous vous invitons à renseigner. Il ne vous prendra que quelques minutes de disponibilité. Le traitement des réponses apportées par les internautes nous permettra de mieux cibler nos actions «Clientèle».

Je vous remercie d'avance du temps que vous y consacrerez.

Parce que vous satisfaire au quotidien est notre priorité, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques ou suggestions par le biais du formulaire contact du site internet www.veoliaeau.re.

François RIERA
Directeur Régional

Actualité

Veolia Eau Réunion, engagé dans une démarche de progrès

La certification ISO 9001

Depuis 1998, Veolia Eau Réunion est une entreprise certifiée ISO 9001 par l'AFNOR Certification. Inscrite dans une démarche d'amélioration continue, Veolia Eau Réunion veille au quotidien à répondre à deux objectifs majeurs :

- produire, distribuer et traiter une eau qui répond aux exigences réglementaires et contractuelles en vigueur ;
- satisfaire les besoins et les attentes de nos clients, collectivités et abonnés.

En accord avec la politique définie par le groupe Veolia Environnement, Veolia Eau Réunion a déployé un ensemble de procédures et de modes opératoires pour que les salariés appliquent les engagements fixés par la Direction Régionale et répondent aux exigences de qualité.

Selon les résultats obtenus, des actions sont identifiées et planifiées par l'encadrement afin d'améliorer nos performances et la qualité de nos prestations.

Le respect des exigences du référentiel ISO 9001 est contrôlé annuellement par un

auditeur externe. C'est en octobre 2010, qu'un auditeur d'AFNOR Certification a évalué sur le terrain auprès de nos équipes, l'organisation et les moyens humains et techniques mis en œuvre par Veolia Eau Réunion.

Les constats formulés et les éventuels écarts relevés vont faire l'objet d'actions correctives et d'un suivi à la fois en interne et en externe qui seront contrôlés lors du prochain audit.

La certification ISO 14001

La station d'épuration de Pierrefonds à Saint-Pierre est certifiée ISO 14001 par l'AFNOR depuis 2008. C'est une première à la Réunion que ce type d'installation soit certifiée après avoir déployé un système de management environnemental visant à maîtriser les impacts environnementaux liés à l'activité de traitement des eaux usées.

Rendez-vous

Faites nous part de vos attentes dans la rubrique enquête de satisfaction sur www.veoliaeau.re

Des nouvelles redevances pour contribuer au financement de la politique de l'eau



La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 instaure des nouvelles redevances sur la base du principe de prévention et réparation des dommages causés à l'environnement.

Les usagers domestiques sont concernés par la redevance au titre de la lutte contre la pollution des eaux au taux de 2 centimes d'euro par mètre cube d'eau consommée. En outre, s'ils sont bénéficiaires du raccordement au réseau d'assainissement collectif, ils sont assujettis à la redevance pour modernisation

des réseaux de collecte des eaux usées à 2 centimes d'euro par mètre cube d'eau.

Perçues sur la facture des services de l'eau et de l'assainissement, elles sont reversées à l'Office de l'eau Réunion. L'ensemble des redevances cofinancent les actions et travaux destinés à :

- protéger la santé (contribuer à la distribution d'une eau de bonne qualité, maîtriser l'usage des pesticides...)
- lutter contre la pollution des eaux

(stations d'épuration, réseaux d'assainissement...)

- préserver la ressource en eau (gestion des zones humides, maintien de la biodiversité...)

En savoir plus

Consultez le site de l'Office de l'eau de la Réunion www.eaureunion.fr

Consommation

La qualité de l'eau du robinet

L'eau potable est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés en France. Elle doit être conforme à 54 paramètres établis par le Ministère de la Santé.



L'eau est une ressource naturelle qui provient des rivières et des nappes souterraines. Une fois prélevée dans le milieu naturel, l'eau subit un traitement afin de la rendre conforme aux différentes normes dont elle fait l'objet.

Tout au long de son parcours, de la ressource à vos robinets, la qualité de l'eau est contrôlée sur l'ensemble de son cycle : lorsqu'elle est puisée dans les nappes souterraines ou les cours d'eau, en usine pour vérifier la qualité du traitement de potabilisation, puis sur le réseau de distribution et au robinet du consommateur.

Quelle est la qualité en général de la ressource à La Réunion ?

L'eau a une minéralisation liée à la nature des sols et des roches qu'elle a traversés. En dehors des périodes de fortes pluies ou de cyclone qui génèrent de fortes turbidités, l'eau prélevée à La Réunion est globalement de très grande qualité.

Comment connaître la qualité de l'eau de sa commune ?

Les résultats des analyses réalisées par l'ARS sont communiqués régulièrement au public, via la facture d'eau, les affichages en mairie et le site internet de Veolia Eau Réunion.

Quelles sont les substances indésirables à surveiller lors des prélèvements réalisés par l'ARS ?

L'eau potable ne doit pas contenir de substances constituant un danger pour la santé telles que les bactéries, les nitrates, les pesticides, le plomb ou l'aluminium.

Est-il nécessaire de chlorer l'eau du robinet au regard de la qualité de l'eau à La Réunion ?

Oui le chlore reste le produit le plus efficace pour désinfecter l'eau. Quand l'eau sort de l'usine, on y ajoute une faible quantité de chlore pour garantir sa qualité durant son transport jusqu'à votre domicile.

Le saviez-vous ?



Quelques règles

- L'eau du robinet doit être consommée dans les 48 heures à condition d'avoir été conservée au réfrigérateur.
- N'utilisez pas l'eau chaude du robinet pour l'alimentation car elle a pu stagner dans le chauffe eau et développer des bactéries.