

inf'eau

Lettre N°6 - 1^{er} semestre 2011

N°6

Sommaire

ACTUALITÉ

- Veolia Eau Réunion développe de nouveaux services

ENVIRONNEMENT

- Notre Système de Management Environnemental

CONSUMMATION

- Pourquoi paye-t-on l'eau du robinet ?

Edito

Chers clients,

L'exigence quotidienne de Veolia Eau Réunion est de délivrer une eau de qualité, d'épurer les eaux usées sans impact environnemental, de comprendre les besoins des collectivités et d'apporter un soin particulier à bien servir ses abonnés.

Ainsi, le capital d'expérience du groupe, son savoir-faire et le dévouement de ses collaborateurs sont mis chaque jour à la disposition de nos clients.

L'organisation décentralisée de Veolia Eau Réunion ainsi que ses moyens d'expertise et d'intervention nous permettent de vous servir dans les meilleures conditions (modernisation de l'accueil téléphonique), de favoriser le développement d'initiatives locales pour proposer des solutions sur mesure (paiement par TIP), et d'être partout disponibles 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, pour faire face aux situations courantes ou imprévues. Afin de poursuivre notre engagement de qualité du service rendu, je vous invite à vous connecter sur notre site internet www.veoliaeau.re et à vous inscrire à l'alerte SMS qui vous permettra d'être informés lors d'événements exceptionnels sur votre réseau.

François RIERA
Directeur Régional

Actualité

Veolia Eau Réunion développe de nouveaux services

Pour offrir une qualité de service exemplaire, Veolia Eau se fixe des engagements de service consommateurs.

Trois valeurs constituent le socle de notre démarche pour répondre aux attentes majeures de nos clients : Disponibilité, Information et Solidarité.

Modernisation de l'accueil téléphonique

Jusqu'à présent vous nous faisiez part du désagrément que vous rencontriez parfois lorsque vous essayiez de nous joindre par téléphone.

Depuis février 2011, Veolia Eau Réunion a mis en place un nouvel accueil clientèle pour répondre à cette forte attente de nos clients dans le Nord et l'Ouest.

Nos conseillers clientèle sont à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes. Abonnement, paiement de facture, renseignements..., ils seront à même de vous conseiller dans vos démarches. Notre ambition à travers ce nouveau service est de ne perdre aucun appel entrant et de veiller à vous offrir un service de proximité, sans obligation

de déplacement vous facilitant ainsi la vie au quotidien.

Un seul numéro pour nous contacter dans le Nord et l'Ouest le :

02 62 90 25 25.

Pour le sud, composez le :

02 62 96 17 20.

Mise en place du TIP (Titre Interbancaire de Paiement)

Après le paiement en ligne, le paiement par téléphone, Veolia Eau Réunion poursuit le déploiement de nouveaux moyens de paiement avec le lancement du paiement par TIP.



Notre Système de Management Environnemental

Engagée dans une démarche responsable, Veolia Eau Réunion s'inscrit à travers la gestion des services de l'eau et de l'assainissement dans une démarche de développement durable. Le Système de Management Environnemental (SME) nous permet ainsi d'évaluer les impacts de nos activités et de suivre en continu notre performance environnementale.

Chaque année, Veolia Eau Réunion renseigne un outil appelé Système d'Information Environnemental (SIE) qui est constitué d'une centaine d'indicateurs tels que le rendement de réseaux, la qualité sanitaire de l'eau potable ou bien encore la part des boues valorisées agronomiquement.

A la Réunion, les installations gérées par Veolia Eau, font l'objet d'un contrôle régulier de la conformité aux exigences réglementaires.

Sur l'ensemble de ces installations, une

attention particulière est portée au respect de la réglementation environnementale en vigueur et à la mise en oeuvre de bonnes pratiques pour limiter nos impacts : gestion des déchets, maîtrise des consommations de réactifs et d'électricité, amélioration des rendements de réseau et des taux de traitement ...

Tous les ans, ce reporting permet à Veolia Eau Réunion de synthétiser les résultats des performances environnementales de chaque exploitation. Il en

ressort une multitude d'indicateurs qui reflètent notre capacité à maîtriser nos impacts sur l'environnement.

Ces résultats sont examinés et contrôlés au même titre que les résultats financiers et font l'objet d'une publication à l'attention de tous nos interlocuteurs externes.



En savoir +

<http://www.veolia.com/fr/groupe/rse/performance-environnementale/>

Consommation

Pourquoi paye-t-on l'eau du robinet ?

L'eau, prélevée dans la ressource, est gratuite. Mais sa transformation en eau potable, son transport vers les sites de traitement et vers l'utilisateur, et le traitement des eaux usées avant leur restitution dans le milieu naturel ont un coût : c'est ce que l'on appelle le Service de l'Eau et de l'Assainissement.

Pourquoi paye-t-on l'eau alors que la ressource est gratuite ?

La ressource en eau est prélevée soit par captage (eau de surface) soit par forage (eau souterraine). Une fois prélevée, l'eau est traitée pour la rendre potable et est acheminée jusqu'au robinet des consommateurs finaux. En ce qui concerne les eaux usées produites par les usagers, celles-ci sont également traitées afin d'être rejetées dans le milieu naturel.

Le transport des eaux brutes potables et usées nécessite également des stations de pompage et des réseaux de canalisation dont la construction et l'entretien représentent un coût.

Comment se décompose le prix de l'eau ?

La facture du service de l'eau se décompose en trois rubriques :

- Distribution de l'eau : elle correspond à la mise en oeuvre du prélèvement de l'eau, de son traitement pour la rendre potable et de sa distribution jusqu'au robinet du consommateur. Cette rubrique comprend une part fixe (abonnement) et une part variable, proportionnelle à la consommation d'eau. Dans cette rubrique, on retrouve également la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau (Part destinée à l'Office de l'Eau Réunion).

Celle-ci permet de financer les équipements publics relatifs à l'eau et à la préservation du milieu.

- Collecte et traitement des eaux usées : cette rubrique correspond à la mise en oeuvre de la collecte et du traitement des eaux usées avant leur rejet dans le milieu naturel. Elle peut comprendre une part fixe (abonnement) et une part variable, proportionnelle à la consommation d'eau.
- Organismes publics : cette rubrique recense les taxes perçues pour le compte des organismes publics. A La Réunion, les redevances pour pollution de l'eau et modernisation des réseaux d'assainissement sont reversées à l'Office de l'eau Réunion.

L'ensemble de ces rubriques et donc du service d'eau potable et d'assainissement est également soumis à la TVA (2.10%) qui est reversée à l'Etat.

Le saviez-vous ?



Quelques chiffres

En 2008, à La Réunion en moyenne, le prix total des services de l'eau et de l'assainissement est de 1,7 € contre 3,39 € en Métropole.

www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr