

# inf'eau

Lettre N°4 - 1<sup>er</sup> semestre 2010

## N°4

### Sommaire

#### ACTUALITÉ

- L'espace client sur internet, comment ça marche ?

#### ENVIRONNEMENT

- Quelles sont les obligations en matière d'Assainissement Non Collectif (ANC) ?

#### CONSOMMATION

- Comment l'eau potable est-elle contrôlée ?

### Edito

#### Chers clients,

Dans le cadre de sa politique d'écoute client, Veolia Eau Réunion a souhaité mettre en ligne un questionnaire dès janvier 2010.

Composé d'une quinzaine de questions, ce questionnaire vise à mesurer la satisfaction des clients sur l'ensemble des prestations réalisées dans le cadre de la gestion du service de l'eau et/ou de l'assainissement.

Que pensez-vous de la qualité de l'eau distribuée, des informations données ou de la qualité du service apporté ? Voilà quelques questions auxquelles nous vous invitons à répondre.

Les résultats de cette enquête feront l'objet d'une analyse attentive et permettront de tirer des enseignements quant aux améliorations futures que Veolia Eau Réunion devra engager pour satisfaire au mieux vos attentes.

Notre priorité est de recueillir ainsi en continu et ce tout au long de l'année votre avis sur les services apportés par notre entreprise.

Etre constamment à l'écoute de nos clients afin de mettre en place les actions nécessaires pour améliorer davantage la qualité du service rendu, voilà l'engagement que prend Veolia Eau à La Réunion.

**François RIERA**  
Directeur Régional

### Actualité

## L'esp@ce client sur internet, comment ça marche ?

#### Créez votre espace client

1. Munissez-vous de votre dernière facture où figure votre référence client (CL suivi de 8 chiffres) et votre mot de passe.
2. Connectez-vous sur le site internet de Veolia Eau Réunion **www.veoliaeau.re** et cliquez dans Services en ligne puis «S'inscrire ?».
3. Complétez le formulaire d'inscription avec vos références (sur votre facture), votre adresse électronique et le mot de passe de votre choix.
4. Validez votre inscription en cliquant sur le lien mail qui vous aura été adressé sur votre boîte de messagerie personnelle et confirmera ainsi auprès de nos services la création de votre espace personnel.

Cette opération est effectuée une fois pour toute. En effet, une fois l'espace client créé, vous pourrez y accéder directement à chacune de vos connexions futures.

#### Les avantages de votre espace client

Gratuitement et à tout moment de votre domicile, vous pourrez :

- consulter la situation de votre compte,
- transmettre vous-même votre relevé de consommation d'eau,
- visualiser vos dernières factures ou imprimer des duplicatas,
- payer en ligne en toute sécurité,
- souscrire par exemple au prélèvement automatique,
- souscrire à l'assurance fuite qui vous couvre en cas de surconsommation d'eau consécutive à des fuites d'eau accidentelles sur votre installation privative,
- suivre votre consommation et contacter directement votre conseiller clientèle,
- accéder à différentes informations et liens utiles.

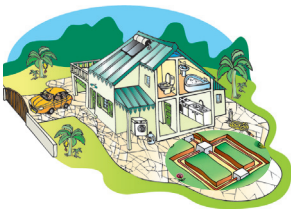
#### Contact

communication@veoliaeau.re

## Quelles sont les obligations en matière d'Assainissement Non Collectif (ANC) ?

On entend par installation d'assainissement non collectif (ANC) « tout système d'assainissement des eaux usées domestiques non raccordé au réseau public ». Un dispositif d'assainissement non collectif associe plusieurs filières réglementées qui permettent la collecte, le prétraitement (fosses toutes eaux par exemple), l'épuration (tranchées d'épandage par exemple) ainsi que l'infiltration ou le rejet de l'effluent traité.

Depuis la loi sur l'eau de 1992, les collectivités doivent définir sur l'ensemble de leurs documents d'urbanisme les différents secteurs concernés par l'assainissement non collectif.



La loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques de 2006 impose aux communes de contrôler la qualité des installations d'ANC au 31 décembre 2012.

Dès la création de leur Service Public d'As-

ssainissement Non Collectif (SPANC), les communes devront assurer les missions de contrôle au niveau de la conception, de l'exécution et du bon fonctionnement des installations. Elles pourront éventuellement prendre en charge les missions d'entretien et/ou de réhabilitation.

Par analogie avec l'assainissement collectif, le financement du S.P.A.N.C. est assuré par une redevance à la charge des occupants d'une habitation équipée d'un assainissement non-collectif.

Aujourd'hui, on estime que 13 millions de Français ne sont pas raccordés à un réseau collectif. A la Réunion c'est plus de la moitié de la population qui est concernée, soit plus de 450 000 habitants.

Pour des raisons tant techniques qu'économiques, l'assainissement autonome ou non collectif (ANC) est parfois la seule solution envisageable en matière d'épuration des eaux usées.

Il constitue une alternative pour les collectivités lorsqu'un système collectif se révèle peu adapté ou économiquement injustifié.

### En savoir plus

<http://www.veoliaeau.re>  
Rubrique « Vous et l'eau / Assainissement non-collectif »

## Consommation

### Comment l'eau potable est-elle contrôlée ?

L'eau potable est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés en France. Elle fait l'objet d'une surveillance permanente tout au long de sa fabrication, jusqu'à votre robinet.



#### Les moyens mis en oeuvre

A l'aide d'analyseurs automatiques, Veolia Eau Réunion suit en continu chaque phase de traitement dans l'usine de production d'eau potable et sur le réseau public de distribution afin de vérifier les paramètres tels que la turbidité, le chlore ...

Des prélèvements d'eau permettent de vérifier ses caractéristiques tout au long de son parcours, dans les usines, les réservoirs et les canalisations, et de s'assurer du maintien de sa qualité jusqu'au robinet.

#### Les acteurs des différents contrôles de l'eau

La Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales (DRASS) effectue le contrôle réglementaire de l'eau. Ce contrôle porte sur la qualité de l'eau, l'état et le fonctionnement des installations de production et de distribution d'eau. Les analyses du programme

de surveillance sont réalisées dans les laboratoires agréés par le Ministère de la Santé.

Veolia Eau Réunion effectue également ses propres contrôles tout au long du parcours de l'eau, du captage jusqu'à votre compteur. Les analyses sont réalisées dans ses propres laboratoires.

#### Le saviez-vous ?



La chaleur favorise le développement des bactéries.

Pour vos boissons chaudes, préférez donc l'eau froide du robinet que vous chaufferez vous-même.