

→ ZOOM SUR...

LE SDEA, UN SERVICE PUBLIC DE PROXIMITÉ

Afin de vous proposer chaque jour une haute qualité de service, le SDEA met à votre disposition des points d'accueil à moins de 30 minutes de chez vous. Ces relais assurent un service global allant de la relation usagers-clients à la gestion administrative en passant par l'exploitation des réseaux et des ouvrages, ainsi que la réalisation des travaux. Pour les missions d'expertise, chaque centre et antenne peut s'appuyer sur les ressources spécialisées du siège.

Point fort de ce maillage territorial étroit : il permet de renforcer l'efficacité et la réactivité des équipes tout en maîtrisant les coûts. Cette organisation visant à privilégier au maximum les interlocuteurs et réponses de proximité, tout en s'appuyant sur une capacité d'expertise pluridisciplinaire mutualisée, véritable marque de fabrique du SDEA et très largement appréciée à travers les territoires.

UNE RELATION CLIENTS MULTICANALE

Dématérialisation des démarches, espace clients en ligne, accueil téléphonique dédié, la proximité est non seulement physique, mais aussi numérique.

Les échanges sont multicanaux et répondent à l'exigence des engagements de services que le SDEA s'est fixé pour être encore plus à votre écoute.

→ **POUR RETROUVER
LES ENGAGEMENTS
DE SERVICE DU SDEA,**
Rendez-vous sur
www.sdea.fr / Le SDEA,
Rubrique La Charte Usagers-Clients



OUVERTURE D'UNE NOUVELLE ANTENNE SDEA À SÉLESTAT

Une équipe dédiée vous accueille et œuvre quotidiennement au bon fonctionnement du service :

7, rue de la Maison Rouge
67600 Sélestat

Du lundi au vendredi
08h00 - 12h00 / 13h30 - 16h45

- Abonnement / Facturation :
03 88 19 29 99
- Accueil Technique : 03 88 19 29 50
- Urgences 24h/24, 7j/7 : 03 88 19 29 97

LA LETTRE DU SDEA

2ND SEMESTRE 2017

DOSSIER

Comment est défini le prix de l'eau ?

ZOOM SUR...

Le SDEA, votre partenaire public de proximité.

SDEA



© Patrick Bogner



QUESTIONS À FRANÇOIS

RESPONSABLE
GESTION DES RISQUES

Courriers malveillants pour remplacement de compteurs, contrats d'assurance fuites, appels menaçants au nom du SDEA évoquant une surconsommation ou encore faux agents au domicile : autant de canaux pour lesquels vous pouvez être sollicités. Ne vous méprenez pas, il ne s'agit pas de l'initiative du SDEA !

Comment se protéger en tant qu'usager-client ?

- Assurez-vous de l'identité des personnes qui se présentent à votre domicile, les agents du SDEA possèdent une carte professionnelle.
- Ne rappelez pas les numéros de téléphone commençant par 08..., **le SDEA est joignable via un numéro local et non surtaxé.**

- Ne souscrivez à aucun contrat en urgence ou par contrainte et vérifiez-en bien le motif, l'intérêt réel pour vous ainsi que le destinataire, le SDEA ne soutient aucun démarchage commercial.
- Ne communiquez jamais vos coordonnées bancaires par téléphone, le SDEA ne vous les demandera pas.

Comment le SDEA tente-t-il de prévenir ces actes malintentionnés ?

Le SDEA déploie une communication ciblée et adaptée en fonction de chaque cas. Prises de contact avec les collectivités concernées et la presse locale, informations avec la facture, articles sur les réseaux sociaux : autant de supports qui sont mobilisés pour préserver les clients.

→ SERVICE

RETOUR SUR LES JOURNÉES DE L'EAU

À l'occasion de ses 75 ans, le SDEA a organisé les 24 et 25 juin derniers, les Journées de l'Eau et ouvert les portes de son siège et de plusieurs installations de référence à travers les territoires (traitement de l'eau, épuration). À cette occasion, il a démontré sa capacité à assurer une gestion publique efficace du Petit et du Grand Cycle de l'eau.

Cet évènement qui regroupait animations, stands et conférences a été co-construit avec les parties prenantes locales* autour des grands enjeux de l'eau. Il a ainsi permis de sensibiliser les petits et grands aux enjeux et gestes contribuant à la protection de la ressource en eau, à la lutte contre les pollutions et à la préservation de la biodiversité.

À travers la démonstration de matériels, l'exposition de véhicules, l'ouverture des ateliers ou encore la visite du laboratoire d'analyses, une palette variée de savoir faire et de moyens à la pointe de la technologie a été dévoilée au grand public.

Les visiteurs ont pu découvrir la diversité et la technicité des métiers de l'eau et rencontrer les femmes et les hommes qui œuvrent 24h/24, 365 jours par an au bon fonctionnement de l'ensemble des services

eau-assainissement-gestion des cours d'eau et prévention des inondations. Études et conception d'ouvrages, recherche de fuites, gestion des boues d'épuration, sont autant d'expertises souvent méconnues qui ont pu être mises en lumière le temps d'un week-end. En réponse au succès rencontré et à la satisfaction unanime de l'ensemble des participants, le SDEA envisage de décliner à l'avenir les Journées de l'Eau à plus petite échelle et dans les territoires. Une chance pour ceux d'entre vous qui n'ont pu être présents à la 1^{re} édition !

*Région Grand Est, ARS, CD67, EMS, FEP, IRCOD, CCA, Chambre d'Agriculture, APRONA, Fédération de Pêche, Parc Régional des Vosges du Nord, Atmo Grand Est, Asapistra, Protection civile, ENGÉES, Lycée agricole d'Obernai.

EXCLUSIVITÉ

Une immersion virtuelle en 3D pour suivre le parcours d'une goutte tout au long du cycle de l'eau a été proposée et sera prochainement déployée auprès des écoles. Ces nouvelles technologies sont un support idéal pour interpeller le jeune public et le rendre ambassadeur des pratiques respectueuses de l'environnement.

CHIFFRES CLÉS

Près de 3 500 visiteurs sur le week-end
99 % des participants très satisfaits.

→ VOUS AVEZ MANQUÉ L'ÉVÈNEMENT ?

Retrouvez les temps forts sur les réseaux sociaux :
📍 @SDEAAlsaceMoselle
📞 #SDEA75ans !

EN CAS DE DOUTE

N'hésitez pas à contacter le SDEA
au 03 88 19 29 99 !

COMMENT EST DÉFINI LE PRIX DE L'EAU ?

Le prix de l'eau permet de financer l'ensemble des services liés au captage, à l'acheminement et à la distribution de l'eau potable à votre domicile, ainsi que le transport de vos eaux usées puis leur traitement en station d'épuration avant rejet au milieu naturel. À ces coûts s'ajoutent les taxes de l'État et les redevances reversées à l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse (AERM) qui visent à protéger la ressource et à lutter contre la pollution des eaux.

Le prix de l'eau est fixé localement par vos élus, et peut varier d'une commune à l'autre en raison de plusieurs facteurs :

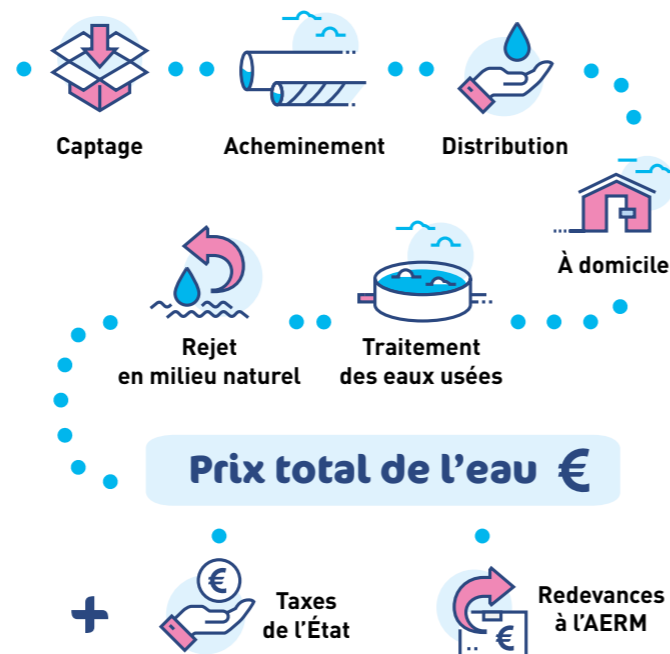
LES PARTICULARITÉS LOCALES

→ **La qualité et la localisation de la ressource en eau** : plus l'eau captée est de bonne qualité, moins elle nécessite de traitement avant distribution et moins elle est chère à produire. De même, le nombre d'ouvrages (puits, sources, réservoir), le linéaire de réseaux et d'équipements liés (vannes, ventouses...) à entretenir influe sur le coût du service.

→ **La qualité de vos eaux usées et le niveau de traitement des stations d'épuration** : le coût des équipements et des traitements déployés pour assainir l'eau que vous rejetez varie d'un ouvrage à l'autre en fonction du niveau des contraintes réglementaires directement liées aux caractéristiques du milieu naturel où les eaux sont rejetées.

→ **La population desservie** : pour un même système de distribution d'eau ou d'épuration, plus il y a d'habitants raccordés à ce système, plus les charges liées au service sont réparties et moins elles sont importantes.

LE PRIX DE L'EAU C'EST...



LES PARTICULARITÉS TECHNIQUES ET FINANCIÈRES

L'état patrimonial (âge, état, performance) des ouvrages et réseaux varie lui aussi d'un secteur à l'autre et influe sur les montants des opérations de réparation, d'entretien et de renouvellement. Le montant des aides accordées et les choix financiers réalisés contribuent eux à maîtriser le prix de votre eau.

→ MIEUX COMPRENDRE VOTRE FACTURE ?

Rendez-vous sur www.sdea.fr, Rubrique **LES SERVICES / GESTION**.

BOIRE L'EAU DU ROBINET, C'EST :

- 300 fois moins cher que l'eau en bouteille
- 1000 fois moins d'impact sur l'environnement
- 0 emballage, déchet plastique et transport

VOUS CONSTRUISEZ, MODIFIEZ OU RÉNOVEZ VOTRE HABITATION ?

FAITES CONTRÔLER VOS INSTALLATIONS PRIVATIVES D'ASSAINISSEMENT !

Cette démarche contribue à assurer leur conformité et sécuriser leur raccordement au réseau public. Les experts du SDEA vous accompagnent sur les aspects techniques, réglementaires et financiers afin d'éviter refoulements et mauvaises odeurs. En jeu : la protection de votre logement et le bon fonctionnement du réseau public !

COMMENT ?

Faites votre demande en ligne sur www.sdea.fr, en créant votre Espace Client ou en complétant et en retournant au SDEA le formulaire «Demande de travaux Assainissement», disponible dans la rubrique **LES SERVICES / Mes documents pratiques**, avec l'ensemble des pièces demandées.

QUELS SONT LES DÉLAIS DE RÉALISATION ?

Le contrôle sera réalisé sous 2 jours ouvrés ou à date convenue.

QUELS SONT LES COÛTS GÉNÉRÉS ?

Le montant de ce contrôle est forfaitaire pour les habitations individuelles. Pour les habitations collectives, il varie en fonction du nombre de logements.



VOUS VENDEZ VOTRE BIEN ?

ANTICIPEZ LES QUESTIONS TECHNIQUES DES POTENTIELS ACHETEURS !

Allant de la simple information au diagnostic complet, 3 niveaux sont proposés pour vérifier votre dispositif assainissement. Ces contrôles ne sont pas obligatoires, mais peuvent être précieux lors de la concrétisation d'une vente !

NIVEAU 1 : Votre parcelle est-elle desservie par un réseau public d'assainissement ?

NIVEAU 2 : Votre bien est-il raccordé au réseau public existant ?

NIVEAU 3* : Votre installation d'assainissement est-elle conforme à la réglementation ?

* Ce contrôle est effectué par le SDEA uniquement hors du périmètre de l'Eurométropole de Strasbourg.



ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF : Un contrôle obligatoire**

Lors d'une vente, un rapport de contrôle de votre système datant de moins de 3 ans doit être communiqué par le propriétaire-vendeur. En cas de non-conformité, l'acquéreur dispose d'un an après signature de l'acte de vente pour effectuer les travaux mentionnés. Il soumet alors son projet de réhabilitation au SDEA qui en atteste la conformité et vérifie l'exécution.

** Article L271-4 du Code de la Construction et de l'Habitation.

→ RÉALISER UN CONTRÔLE ASSAINISSEMENT DANS LE CADRE D'UNE VENTE ?

Retournez au SDEA le formulaire « Vérification d'un dispositif d'assainissement » complété, disponible dans la rubrique **LES SERVICES / Mes documents pratiques**.