

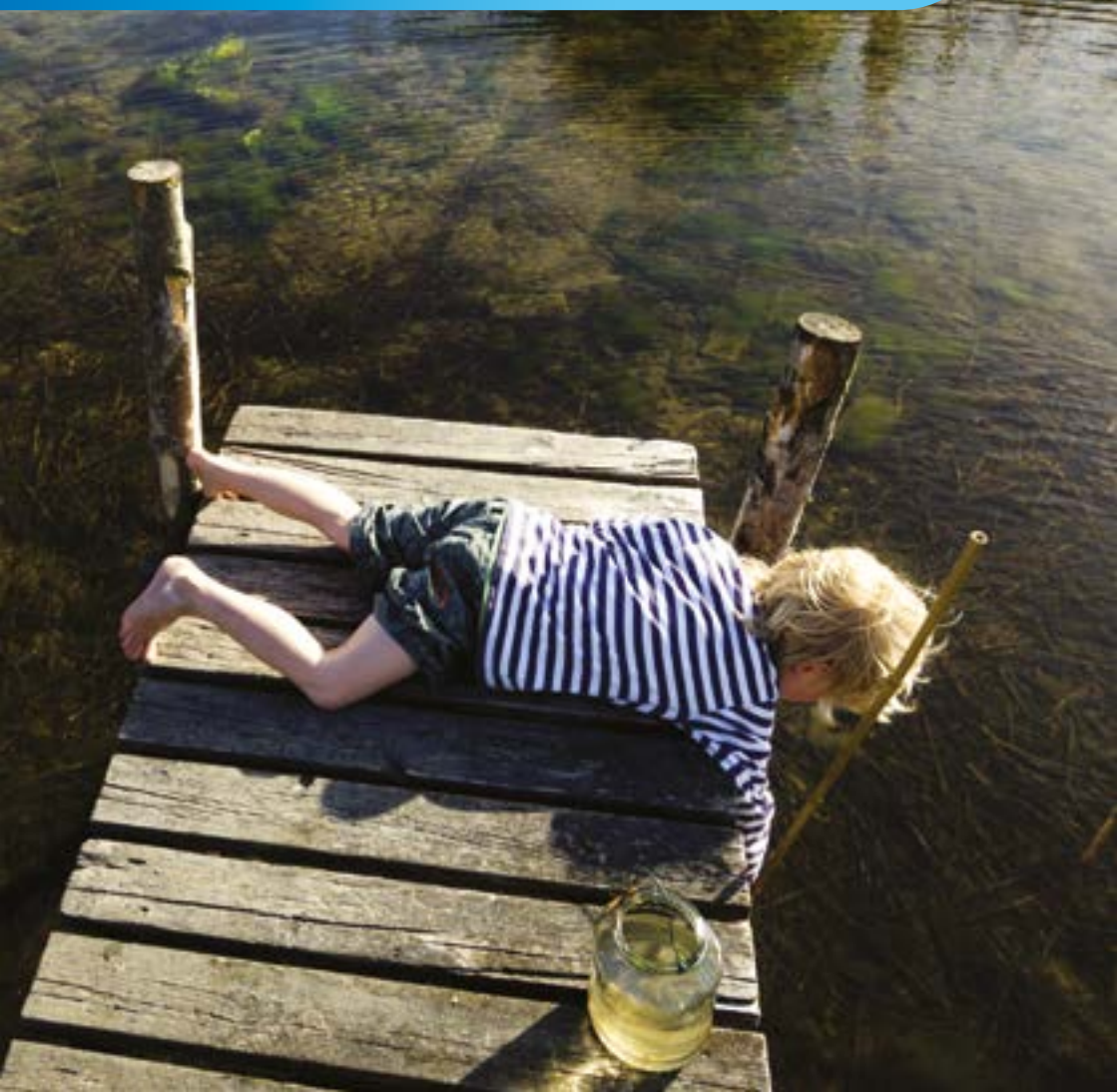


SDEA

Syndicat des Eaux
et de l'Assainissement
Alsace-Moselle

LE SDEA & MOI

GUIDE PRATIQUE ET CHARTE
À DESTINATION DES USAGERS-CLIENTS



UN ACTEUR MAJEUR DU GRAND CYCLE DE L'EAU

Créé il y a plus de 80 ans par des élus visionnaires, soucieux de mettre en commun les moyens de leurs communes, le SDEA assure un service public performant de l'eau potable puis de l'assainissement et de l'épuration et tout récemment des milieux aquatiques. Il intervient pour garantir, **24H/24 et 365 jours par an**, un haut niveau de service au bénéfice des **1 070 000 habitants de ses 735 communes membres des 3 départements** d'Alsace-Moselle. Son action est guidée par le sens du service public, la proximité ainsi que la responsabilité et la solidarité.

UNE CULTURE DE L'EXCELLENCE

Acteur emblématique de la gestion publique locale de l'eau en France et en Europe, le SDEA s'appuie sur un mode de gouvernance éprouvé qui conjugue proximité de la décision et du service rendu, mutualisation des moyens et réinvestissement local des gains de productivité. Son modèle managérial vise l'excellence des résultats économiques, environnementaux et sociétaux.

UN ENGAGEMENT POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le SDEA assume pleinement ses responsabilités sociales, sociétales et environnementales. Dans tous ses métiers, il mobilise ses équipes pour réduire l'impact de ses activités sur l'environnement et gérer durablement son patrimoine. Il réinvestit ses gains de productivité et excédents de gestion au seul bénéfice de l'intérêt général et des générations futures. À ce titre, il œuvre pour que l'eau ne soit pas un bien marchand. Il entend également jouer un rôle dans la société en promouvant l'éco-consommation et la préservation de l'environnement.

Le SDEA est reconnu par la triple certification Qualité, Santé-Sécurité au travail et Environnement (QSE), le niveau « Exemplarité » à l'évaluation AFAQ-AFNOR 26 000 pour son engagement en faveur du développement durable et a obtenu en 2011 le Prix Français de la Qualité et de la Performance.

ATTENTION ! RÈGLEMENTS DE SERVICES : DES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Le SDEA vous fournit l'eau potable et assure l'assainissement des eaux usées aux conditions figurant dans les Règlements de Services.

Ces documents de référence au plan national ont été validés par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) où siègent les associations de

consommateurs ainsi que les représentants de l'ensemble des catégories d'usagers. Ils précisent vos droits et devoirs, ainsi que ceux du SDEA et font office de contrats.

Retrouvez toutes les infos sur :
www.sdea.fr

L'EAU, VOTRE SERVICE PUBLIC



NOTRE MISSION :

- > **Vous garantir la qualité de l'eau** conformément aux normes françaises et européennes.
- > **Vous alimenter en eau potable** en quantité suffisante.
- > **Vous assurer une collecte optimale** des eaux usées.
- > **Vous fournir une information transparente** et régulière sur le prix et la qualité des services d'eau potable et d'assainissement.



Retrouvez les Règlements de Services en ligne sur www.sdea.fr rubrique **Les Services**
→ **Mes documents pratiques**

VOTRE CONTRIBUTION :

- > **Souscrire à un abonnement** et informer le SDEA de tout changement de situation.
- > **Laisser accessible vos compteurs** aux agents du SDEA.
- > **Veiller au bon état de vos installations**, protéger votre compteur et prendre garde aux fuites.
- > **Préserver l'environnement** grâce à un raccordement au réseau public d'assainissement ou un système d'assainissement non collectif conforme à la réglementation.
- > **Adopter une consommation responsable** en maîtrisant votre consommation d'eau et en ne rejetant pas à l'égout des produits non biodégradables (lingettes, médicaments...).
- > **Informer le SDEA** de toute anomalie constatée sur vos installations ou sur les équipements publics d'eau potable et d'assainissement.

UNE GESTION PUBLIQUE DE VOTRE EAU

LE SDEA A À CŒUR DE PROPOSER UNE GESTION DE L'EAU DURABLE ET SOLIDAIRE DU SERVICE PUBLIC ET DE SON PATRIMOINE.

L'EAU N'EST PAS UN BIEN MARCHAND

L'accès à l'eau pour tous constitue un droit fondamental et inaliénable. Ressource indispensable à la vie, elle ne doit pas être soumise aux dividendes : **les excédents éventuels sont entièrement réinvestis dans le service de l'eau.**

PAS D'ACTIONNAIRE PRIVÉ

Le SDEA étant une entité publique, aucun dividende n'est reversé en fin d'année. Il n'y a donc **pas d'enrichissement au détriment des usagers.** Le prix de l'eau permet de couvrir les charges réellement supportées par le service. Les tarifs sont ainsi définis en fonction des coûts réels, des investissements à réaliser et des priorités d'action du service.

DES COMPTES CONTRÔLÉS PÉRIODIQUEMENT

Les comptes du SDEA sont publics, consultables et contrôlés par la Chambre Régionale des Comptes (CRC). **Leur sincérité, la bonne gestion du patrimoine et des fonds publics, ainsi que la performance du service rendu,** font l'objet d'une attention particulière. Lors de son dernier rapport, la CRC a mis en avant la gestion rigoureuse du SDEA.

DES ÉLUS LOCAUX GARANTS DE L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

Ce sont vos élus qui pilotent entièrement le service de l'Eau et répondent de sa bonne gestion. C'est la garantie pour vous d'**un coût maîtrisé et d'une qualité de service optimisée.**

LES USAGERS ACTEURS DU SERVICE DE L'EAU

La gouvernance du SDEA s'appuie sur des instances de concertation, comme la Commission Consultative des Services

Publics Locaux (CCSPL), qui **permettent aux représentants des usagers de participer au fonctionnement du service en étant force de proposition.**

L'HUMAIN AU CŒUR DE LA GESTION DU SERVICE

Le SDEA vous garantit un service local de proximité avec **un centre à moins de 30 minutes de chez vous et en maintenant un accueil téléphonique local et non surtaxé.**

UN PERSONNEL QUALIFIÉ

Le SDEA emploie du personnel issu de cursus solides. Tout au long de leur carrière, les agents sont formés en vue d'approfondir leurs connaissances et de développer de nouvelles compétences. Investis d'une mission d'intérêt général, ses agents sont **mobilisés toute l'année, 24h/24, 7j/7, pour assurer la continuité du service et gérer les éventuelles situations d'urgence.**



L'EXCELLENCE COMME POINT D'HONNEUR

Le SDEA fait partie de l'association France Eau Publique (FEP) au niveau Français et d'Aqua Publica Europea au niveau Européen, qui regroupent actuellement plusieurs dizaines de collectivités. L'objectif : comparer les performances, mutualiser les expériences réussies et reconnaître les apports du secteur privé pour s'inscrire dans une dynamique d'amélioration et d'innovation continue.

100% DE L'ARGENT DE L'EAU, RESTE À L'EAU

Le SDEA réinvestit l'ensemble des excédents de gestion et des gains de productivité pour :

- > L'amélioration continue du service.
- > La prise en compte des nouvelles contraintes réglementaires et attentes.
- > La gestion durable des installations d'eau potable et d'assainissement.

ACCÈS À L'EAU POTABLE, COMMENT CONJUGUER SOLIDARITÉ ET RESPONSABILITÉ

L'eau est un bien commun dont la gestion doit être durable et solidaire. En tant qu'acteur du service public, le SDEA s'engage à ne procéder à aucune coupure d'eau au domicile des usagers en situation de précarité et à fournir à tous l'eau en continu.

UN ACCOMPAGNEMENT DE PROXIMITÉ

Le SDEA accompagne ses abonnés en difficultés financières vers une meilleure maîtrise de leur "budget eau" et les oriente vers les structures d'aides existantes, en partenariat avec le Conseil Départemental du Bas-Rhin.

UN DISPOSITIF ADAPTÉ

En réponse aux évolutions réglementaires, une politique responsable sur l'accès social à l'eau a été mise en place au SDEA avec l'appui des représentants des usagers.

NOTRE ENGAGEMENT :

- > Vous assurer une amélioration continue du service grâce à votre implication et au travail mené avec vos représentants.
- > Un accès éco-responsable au service de l'eau.



L'objectif ? Détecter les abonnés dans le besoin pour leur proposer des solutions adaptées et durables (échelonnement de paiement, recherche optimale de recouvrement, conseils pour maîtriser leur consommation et réduire leur facture...) en concertation avec leurs élus de proximité et les Unités Territoriales d'Action Médico-Sociale du Conseil Départemental (UTAMS).



Contactez le correspondant solidarité du SDEA
03 88 19 31 60
acces.social.eau@sdea.fr

UN CONSEILLER SDEA PRÈS DE CHEZ VOUS

POUR ÊTRE ENCORE PLUS PROCHE DE VOUS,
LE SDEA EST DÉPLOYÉ SUR L'ENSEMBLE DE SON TERRITOIRE GRÂCE À
PLUSIEURS CENTRES DE SERVICES ET ANTENNES TECHNIQUES DE PROXIMITÉ :



NOUS CONTACTER

Mail : accueil.clients@sdea.fr

Accueil téléphonique :

du lundi au vendredi

de 7h30 à 17h30

03 88 19 29 99

L'Antenne de Bitche
est joignable au 03 87 27 22 87

Horaires d'ouverture au public :

du lundi au vendredi

de 7h30 à 12h00

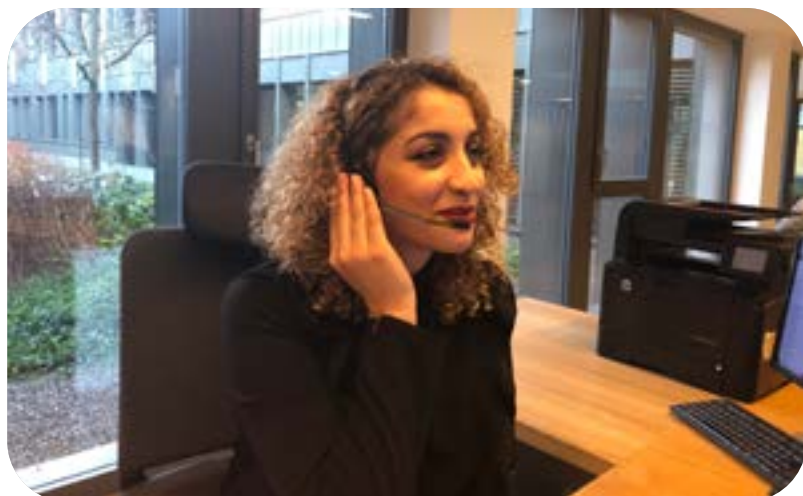
de 13h30 à 17h30 ou sur RDV

Urgences 24h/24 :

03 88 19 97 09

NOTRE ENGAGEMENT :

- > Un accueil téléphonique rapide, local et non surtaxé.
- > 90% des appels traités en moins de 10 secondes.
- > Un point d'accueil SDEA à moins de 30 minutes de chez vous.
- > Le respect des rendez-vous dans une plage horaire maximum de 2 heures.
- > Une réponse à vos demandes et à vos réclamations en moins de 15 jours.



Siège du SDEA

Espace Européen de l'Entreprise
1, rue de Rome
SCHILTIGHEM – CS 10020
67013 STRASBOURG Cedex

Centre de Benfeld

4, rue d'Espagne
Parc d'Activités des Nations
67230 BENFELD

Centre de Haguenau

3, rue des Sapeurs
67500 HAGUENAU

Centre de Saverne

5, rue de l'Artisanat
67700 SAVERNE

Antenne de Bitche

4, rue du Général Stuhl
57232 BITCHE

Antenne de Durrenbach

Maison des Services et
des Associations
1, rue d'Obermatt
67360 DURRENBACH

Antenne de Hochfelden

43, route de Strasbourg
67270 HOCHFELDEN

Antenne de Molsheim

Route Ecospace
67120 MOLSHEIM

Antenne de Roeschwoog

4, rue de l'étang
67480 ROESCHWOOG

Antenne de Sarre-Union

14, rue Vincent d'Indy
67260 SARRE-UNION

Antenne de Sélestat

7, rue de la Maison Rouge
67600 SÉLESTAT

Antenne de Seltz

Rue Marcel Bisch
67470 SELTZ

SDEA

l'Eau, votre service public

Charte usagers-clients SDEA

Nous nous
engageons
pour mieux
vous servir



VOTRE SATISFACTION, NOTRE PRIORITÉ !

Élaborée en étroite collaboration avec vos élus et vos représentants, la Charte Usagers-Clients du SDEA traduit très concrètement son engagement à vous offrir une qualité d'écoute et de service dans toutes les situations quotidiennes.

Elle formalise l'engagement et le professionnalisme qui vous est garanti, que vous soyez un particulier ou un professionnel, et répond aux attentes que vous avez exprimées lors des différentes enquêtes de satisfaction.

Ce document mobilise les équipes du SDEA autour d'objectifs et de résultats partagés pour continuer à améliorer leurs interventions et toujours mieux vous accompagner.

RETROUVEZ TOUT AU LONG DE CE DOCUMENT DES EXEMPLES CONCRETS DE NOTRE ENGAGEMENT !



Découvrez la Charte Usagers-Clients dans votre centre SDEA de proximité ou en ligne sur www.sdea.fr rubrique **Les Services**

CRÉEZ VOTRE ESPACE CLIENT SUR WWW.SDEA.FR

En 1 clic, vous pouvez réaliser l'ensemble de vos démarches en ligne (souscription d'abonnement, demande de travaux, paiement de votre facture, relève de votre compteur...), accéder à votre historique de consommation ainsi qu'à vos factures, et échanger avec le SDEA.

Comment ?

- > Rendez-vous sur www.sdea.fr.
- > Remplissez le formulaire d'inscription à l'aide de votre Numéro de Client, qui figure en haut de votre facture. Votre compte est créé.



LES + : SÉCURISÉ, PRATIQUE ET DISPONIBLE 24H/24 !

Retrouvez le SDEA sur les réseaux sociaux !



Syndicat des Eaux et de l'Assainissement Alsace-Moselle



@SDEAAlsaceMose



sdeaalsacemoselle



SDEA Alsace-Moselle



S D

L'eau, votre service public

A

> GESTION

**VOUS
SIMPLIFIER
LA VIE**

UN SUIVI PERSONNALISÉ DE VOTRE ABONNEMENT D'EAU

ATTENTION !

PENSEZ À BIEN
NOTER SUR
LE FORMULAIRE :

- > L'index de consommation. (p. 16)
- > La date de la relève
- > Votre signature
- > Joindre la copie de votre carte d'identité ou d'un KBIS

SOUSCRIPTION/RÉSILIATION : MARCHE À SUIVRE

VOUS EMMÉNAGEZ, DÉMÉNAGEZ, VENDEZ VOTRE BIEN OU CHANGEZ DE LOCATAIRE ?
TOUT COMME VOUS LE FERIEZ POUR L'ÉLECTRICITÉ, LE GAZ, LE TÉLÉPHONE...

PENSEZ À FAIRE MODIFIER VOTRE ABONNEMENT EAU !

POURQUOI ?

En tant que titulaire de l'abonnement, prévenir rapidement le SDEA de tout changement de situation lié au service de l'eau et de l'assainissement est indispensable.

Sans cette prise d'initiative, vos informations ne seront pas mises à jour et vous resterez destinataire et redevable des factures.

COMMENT ?

Grâce aux formulaires de souscription/transfert/résiliation disponibles dans votre centre SDEA de proximité, sur www.sdea.fr ou directement dans votre Espace Client en ligne.

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le prix de l'eau peut évoluer d'une commune à l'autre car il est lié à la fois aux particularités locales (qualité et localisation de la ressource, traitements liés à l'assainissement, densité de la population desservie...), mais également aux particularités techniques des installations de votre commune (niveau et âge des équipements, investissements et provisions réalisés...).

VOTRE FACTURE EN TOUTE SIMPLICITÉ

POUR VOUS PROPOSER UN DOCUMENT PLUS LISIBLE, LE SDEA MET À VOTRE DISPOSITION UNE FACTURE D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT QUI ALLIE CLARTÉ ET TRANSPARENCE DES INFORMATIONS. EN UN COUP D'ŒIL, VOUS POUVEZ :

- > **COMPRENDRE EN DÉTAIL VOTRE FACTURE.**
- > **OBTENIR L'HISTORIQUE DE VOTRE CONSOMMATION.**
- > **IDENTIFIER VOTRE TRÉSORERIE DE RÉFÉRENCE, CHARGÉE DE L'ENCAISSEMENT DES FACTURES.**

ASTUCE !

Accédez à votre facture en ligne à tout moment sur votre Espace Client. Pour créer votre espace ou vous y connecter, rendez-vous sur www.sdea.fr.

NOTRE ENGAGEMENT :

- > Une offre de paiement large et diversifiée.

QUE PAYEZ-VOUS ?

Votre facture d'eau et/ou d'assainissement se compose d'une part variable (consommation) et d'une part fixe (abonnement).

> Pour l'eau potable :

- Votre abonnement est fixe et comprend l'entretien et l'amélioration des ouvrages, du réseau et de votre compteur pour fournir en continue une eau de qualité. Il est calculé au prorata de la période facturée.
- Votre consommation est variable et dépend du nombre de m³ que vous utilisez.

> Pour l'assainissement :

- Votre abonnement est fixe et couvre les opérations réalisées pour collecter, transporter, épurer les eaux usées avant restitution au milieu naturel. Il est calculé au prorata de la période facturée.
- Votre consommation, qui repose sur la consommation d'eau potable, est variable et est liée à vos rejet d'eaux usées.

À cela, s'ajoutent la TVA et les diverses redevances collectées pour le compte de l'Agence de l'Eau, lui permettant d'investir pour lutter contre les pollutions, pour garantir le bon état écologique des eaux souterraines et de la nappe phréatique et pour moderniser les réseaux de collecte.

DES MODES DE PAIEMENT DIVERSIFIÉS

En fonction de la commune où vous résidez, le SDEA met à votre disposition plusieurs modes de paiement pour régler votre facture d'eau : paiement en ligne, prélèvement automatique, mensualisation, virement, chèque, Titre Interbancaire de Paiement (TIP).

C'EST VOUS QUI CHOISISSEZ !

LE SAVIEZ-VOUS ?

En partenariat avec l'Association des Aveugles d'Alsace et de Lorraine (AAAL), le SDEA vous propose de recevoir gratuitement et en complément de votre facture d'eau, ses éléments essentiels en braille.



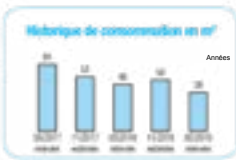
En savoir + sur votre facture ?
Découvrez la version interactive sur www.sdea.fr
rubrique **Les Services → Gestion**



Société de l'Eau et de l'Assainissement de la Moselle

Le mot de Bonne
Expans Européen de l'Entreprise
SCHLITHEIM - CS 10020
87013 STRASBOURG CEDEX
www.sdea.fr

Site internet sur le paiement de votre facture ?
Contactez votre fournisseur au 07 80 00 20 00
Ou sur le site www.sdea.fr
Pour toutes autres questions,
Contactez le SDEA au tarif de standard
de 90C à 184C du 01 08 13 20 08
Espace Client en ligne : sdea.fr
Pour les organismes techniques (AOT - AT) :
03 88 10 07 00



à noter !
En 2018, l'assainissement des eaux usées est financé par la taxe d'habitation.
Vos prochaines factures (à compter de 2019)
3 pages Euro facture additionnelle.

VOTRE FACTURE

1 Référence à rappeler :
N° de contrat
N° de compte
N° de client
Adresse de vos données

2 Site : PRESIDENTE DU PAYSAN ALBERT MOULIN
1000 20 0000 - 55 0000
0700 07000000 00000



10
7 RUE

000 1 01 898 498 410 - 0000000000

SDEA

3 Consommation du 23/11/2018 au 07/05/2019

Facture n°201919873540000132 du 06/06/2019

Vous la présentation simplifiée de votre facture. Cliquez au verso

Consommation facturée 38 m3
Part fixe facture TTC (abonnement) 58,97 €
Prix du litre TTC (hors abonnement) 0,00201 €

Mode de calcul : montant TTC de la facture - part de la facture TTC - consommation facturée x prix

5 Total facture TTC eau + redevances Agence de l'Eau 86,19
Total abonnement facture TTC 74,08

Total de la facture 173,23 €
Acompte 0,00 €
Montant total à payer avant le 13/07/2019 173,23 €

N° SIRET 2467110000 - N° TVA exonérée 208260100

Mode de paiement simplifié (MPS)
MPS est un mode de paiement simplifié qui permet de payer votre facture en plusieurs fois.
MPS est un mode de paiement simplifié qui permet de payer votre facture en plusieurs fois.
MPS est un mode de paiement simplifié qui permet de payer votre facture en plusieurs fois.

Facture

06/06/2019

Table with 7 columns: N° du contrat, N° de compte, Référence, Ancien index, Index précédent, Index actuel, Courant en m3

Consommation totale relevée 88
Consommation estimée (debut) -10
Consommation facturée (m3) 38

Détail de votre facture

Main table with 7 columns: Description, Tranche, Prix au m3, Qté, Prix unitaire en €, Montant HT en €, TVA en €, Montant TTC en €

14

8

9

11

10

12

13

13216

5916

7323

COMPRENDRE

VOTRE FACTURE D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- 1** **Référence à rappeler dans tous vos échanges avec le SDEA.**

Par exemple, le Numéro Client vous permet de rattacher votre contrat en ligne dans votre espace dédié pour le gérer directement depuis www.sdea.fr.
- 2** **Trésorerie à laquelle adresser votre paiement.**

Le SDEA est un organisme public qui obéit au principe de séparation de l'ordonnateur et du comptable. Ainsi, le recouvrement des factures relève directement du Trésor Public.
- 3** **Période de consommation facturée.**
- 4** **Prix du litre d'eau.**

Ce prix correspond au montant total de la facture TTC, moins le coût de l'abonnement facturé TTC, divisé par la consommation facturée en m³, puis par 1000 (1m³ = 1000 litres).
Il peut donc varier en fonction de votre consommation et de la période de consommation qui vous est facturée.
→ **Plus d'informations au verso de la facture**
- 5** **Montants distincts de vos factures d'eau et d'assainissement.**

En cas d'impayés, vous savez précisément pour quelle part vous êtes relancé par le Trésor Public. Dans certaines communes, il peut y avoir différents acteurs pour l'eau et l'assainissement, et par conséquent différentes trésoreries pour le paiement de votre facture.
- 6** **Consommation en m³ facturée** (estimée ou réelle selon les cas)
- 7** **Date d'échéance de paiement.**
- 8** **Numéro de série de votre compteur.**
- 9** **Ancien et nouvel index relevés sur votre compteur.**
- 10** **Date de la délibération prise par vos élus pour la fixation des tarifs.**
- 11** **Coût total de l'eau potable consommée.**

Votre abonnement est fixe et comprend l'entretien et l'amélioration des ouvrages, du réseau et de votre compteur pour fournir en continu une eau de qualité. Il est calculé au prorata de la période facturée. Votre consommation est variable et dépend du nombre de m³ que vous utilisez.
- 12** **Coût total de l'assainissement.**

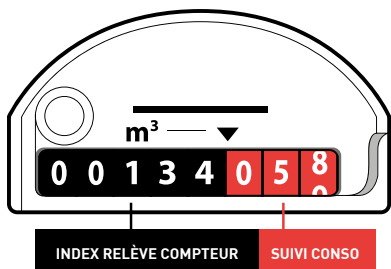
Votre abonnement est fixe et couvre les opérations réalisées pour collecter, transporter, épurer les eaux usées avant restitution au milieu naturel. Il est calculé au prorata de la période facturée. Votre consommation est variable et est liée à vos rejets d'eaux usées.
- 13** **Redevances/Organismes publics.**

Elles sont collectées pour le compte de l'Agence de l'Eau Rhin-Meuse et servent à lutter contre la pollution des eaux, à protéger la ressource et à moderniser les réseaux de collecte.
- 14** **Acteurs de la gestion de votre eau.**

Plusieurs acteurs peuvent intervenir dans les étapes de la fourniture de l'eau potable et du traitement des eaux usées. Aussi, la part qui revient à chaque intervenant est précisée dans les différentes rubriques de la facture.

VOTRE COMPTEUR VEILLE SUR...

TÉMOIN DE VOTRE CONSOMMATION, LE COMPTEUR EXPRIME EN MÈTRES CUBES LE VOLUME D'EAU QUE VOUS AVEZ UTILISÉ ET QUI VOUS SERA FACTURÉ. C'EST UN ÉLÉMENT ESSENTIEL DE VOTRE INSTALLATION D'EAU POTABLE.



COMMENT LIRE VOTRE COMPTEUR D'EAU ?

- > **Les chiffres sur fond noir** correspondent à l'index de votre compteur, en mètres cubes. C'est sur la base de cet index que votre consommation sera facturée.
- > **Les chiffres sur fond rouge** correspondent aux hectolitres (centaines de litres), décalitres (dizaines de litres), litres et éventuellement décalitres (dixièmes de litres). Ces chiffres ne sont pas reportés sur votre facture, mais peuvent vous aider à surveiller votre consommation au quotidien.

COMMENT PROTÉGER VOTRE COMPTEUR D'EAU ?

Propriétaire ou locataire, **votre compteur est sous votre responsabilité.** S'il est détérioré, le remplacement risque de se faire à vos frais.

> En période hivernale, pensez à protéger votre compteur du gel en l'isolant :

- Dans un local à une température positive "hors gel".
- Avec un matériau isolant (polystyrène, isolant naturel...) qui retardera l'action du gel.
- En évitant d'ouvrir le regard pendant les périodes de gel pour maintenir une température positive.

- > **En cas d'absence prolongée en hiver**, il est conseillé de fermer votre robinet avant et après compteur et de vider vos installations d'eau pour éviter le gel de vos conduites en hiver.

ATTENTION !

Forcer ou démonter le boîtier met en péril son fonctionnement.



... VOTRE CONSOMMATION

COMMENT SUIVRE VOTRE CONSOMMATION D'EAU ?

Vous pouvez suivre régulièrement votre consommation d'eau, en relevant les chiffres sur fond rouge de votre compteur le soir avant de vous coucher. Si votre index a augmenté alors que vous n'avez pas utilisé d'eau pendant la nuit, il est possible que vous ayez une fuite sur votre installation (cf. page 24).



Relevez votre compteur en ligne et communiquez-nous son index via votre **Espace Client** sur www.sdea.fr

COMMENT VOTRE INDEX DE CONSOMMATION EST-IL RELEVÉ ?

Votre compteur est relevé au moins une fois par an par un technicien spécialisé du SDEA ou par une personne mandatée par votre collectivité qui doit toujours pouvoir accéder à votre compteur.

- **Vous avez un compteur manuel** : en cas d'absence, vous trouverez dans votre boîte aux lettres une carte pré-affranchie à renvoyer complétée au SDEA. À défaut de retour dans un délai de 3 jours, votre prochaine facture sera basée sur une consommation estimée.
- **Vous avez un compteur radio-relevé** : l'agent peut relever le compteur à distance, depuis la rue, à pied ou drive by, même en votre absence. Pour vérifier votre consommation d'eau, il suffit de soulever le couvercle de votre compteur et de consulter l'index.



LA RADIO-RELEVÉ, UNE SOLUTION INNOVANTE !

- + **DE LIBERTÉ** : grâce à cette technologie de pointe en déploiement désormais très avancé, votre présence n'est plus nécessaire au moment de la relève de votre compteur.
- + **DE PRÉCISION** : en cas de fuite, la radio-relevé fournit au SDEA le nombre de jours de débit d'eau continu pour un calcul exact de votre surconsommation.



L'eau,
votre service
public

SYNDICAT DES EAUX



➤ EXPERTISE

VOUS ASSURER UN SERVICE SUR MESURE

VOTRE INSTALLATION

VOUS VOULEZ BÉNÉFICIER DES SERVICES PUBLICS DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET DE COLLECTE DES EAUX USÉES LE PREMIER JOUR DE VOTRE EMMÉNAGEMENT ?

PENSEZ DÈS MAINTENANT À VOTRE BRANCHEMENT !



Réalisez vos demandes de branchements en 1 clic, en créant votre Espace Client sur www.sdea.fr

ASTUCE !

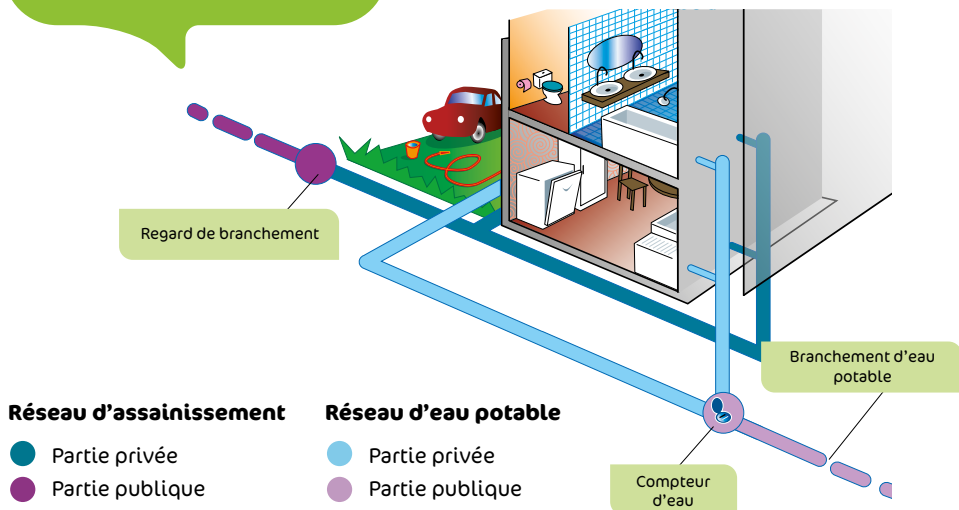
Les délais de travaux peuvent varier de 48h à 1 mois, voire plus selon obtention des autorisations de voiries. Vous pouvez contribuer à réduire les délais de travaux en engageant dès à présent les démarches nécessaires et en nous tenant informés de l'avancement de votre construction.

PARTIE PUBLIQUE, RESPONSABILITÉ DU SDEA

- Pour l'eau potable : elle va de la conduite d'eau potable au compteur d'eau.
- Pour l'assainissement : elle va du réseau d'assainissement au « regard de branchement ».

PARTIE PRIVÉE, VOTRE RESPONSABILITÉ

- Pour l'eau potable : elle va du compteur d'eau à vos installations privées.
- Pour l'assainissement : elle va du « regard de branchement » à vos installations privées.





BESOIN D'UNE INTERVENTION SUR UN BRANCHEMENT EXISTANT ?

Les travaux d'entretien, de réparation et de renouvellement de la partie publique des branchements relèvent du service public de l'eau ou de l'assainissement.

NOTRE ENGAGEMENT

- Des interventions d'urgence 24h/24 en moins d'1 heure pour l'eau potable et en moins de 3 heures pour l'assainissement.
- Une estimation financière sous 10 jours ouvrés pour la construction d'un branchement individuel domestique.
- La réalisation d'un branchement sous 20 jours ouvrés ou à date convenue après réception du dossier complet.
- L'ouverture d'un branchement déjà existant sous 48 heures (hors RDV).
- Une information en cas de coupure d'eau programmée 48 heures à l'avance.

- **Votre rôle** : signaler tout indice d'un dysfonctionnement du branchement (baisse de pression, fuite...).

LA PARTIE PRIVÉE DU BRANCHEMENT RELÈVE DE VOTRE RESPONSABILITÉ.

- **Le SDEA s'engage** à réaliser dans le cadre de l'assainissement le débouchage de la partie publique du branchement (en aval du regard de branchement).

ATTENTION !

Si l'intervention est rendue nécessaire par malveillance, imprudence, négligence ou si le débouchage a lieu sur la partie privée de votre installation, l'opération vous sera facturée.



VOTRE INSTALLATION

RÉSEAU D'EAU POTABLE

ÉTAPE 1 : DEMANDE DE TRAVAUX

- Retirez le formulaire « **Demande de travaux Eau Potable** » en mairie, dans votre centre SDEA de proximité ou directement en ligne sur www.sdea.fr rubrique Mes documents pratiques.
- Faites parvenir au SDEA le **formulaire complété, signé et accompagné des pièces suivantes** :
 - Le plan de situation.
 - Le plan de masse.
 - Les plans des différents étages du bâtiment.

ÉTAPE 2 : ACCEPTATION DE TRAVAUX

- **À réception des documents vous recevrez** :
 - Une « Acceptation de travaux Eau Potable » avec une estimation financière des travaux.
 - Un « Document d'information précontractuelle ».
 - Une « Demande de rétractation » si besoin est.
- **Retournez au SDEA** vos demandes complétées, signées et accompagnées des acomptes demandés.

ÉTAPE 3 : DÉMARRAGE DU CHANTIER

Votre dossier est alors pris en charge et vos travaux démarreront 20 jours après la fin de votre délai de rétractation ou selon la date convenue en cas de demande anticipée du service.

DOCUMENT D'INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE
L.111-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION ET SUIVANTS
Ne concerne que les usagers particuliers ou les entreprises comptant au plus 5 salariés

SYNDICAT DES EAUX ET DE L'ASSAINISSEMENT ALSACE MOSELLE
ESPACE EUROPEEN DE L'ENTREPRISE - SCHILTINGHEIM - CS 10020 - 67013 STRASBOURG CEDEX
SERVICE USAGERS-CLIENTS - 03 88 19 29 99 - accueil.clients@sdea.fr - WEB : www.sdea.fr

CARACTÉRISTIQUES ESSENTIELLES DU SERVICE
En fonction de ses compétences, transférées par les communes ou regroupements de communes, le SDEA a pour missions :
- En eau potable : l'acheminement d'eau par le prélèvement dans le milieu naturel, la potabilisation et la distribution conformément aux exigences du code de la santé publique.
- En assainissement collectif : la collecte, le transport et le traitement des eaux usées et des eaux pluviales avant leur rejet au milieu naturel. Le service peut également comprendre l'implantation ou la valorisation des boues produites lors des traitements.
- En assainissement non collectif : concevoir les installations d'assainissement non collectif afin de prévenir les risques sanitaires et environnementaux.
- Le service comprend également les relations avec le consommateur telles que l'information, la gestion des demandes ou encore la facturation.

MODALITÉS DE FIXATION DU PRIX DES SERVICES
DEMANDE DE TRAVAUX (BRANCHEMENTS, EXTENSIONS...)
L'estimation financière des travaux figure dans le formulaire d'acceptation de travaux. Tout dépassement fera l'objet d'une estimation complémentaire soumise pour accord. À défaut d'acceptation, seules les dépenses effectivement engagées, ainsi que la remise en état des lieux, seront facturées.
DEMANDE DE TRAVAUX PONCTUELS (INTERVENTIONS SUR COMPTEURS, DÉSORDRES SUR BRANCHEMENTS D'ASSAINISSEMENT)
Le prix est indiqué dans le formulaire de demande de travaux établi et qui sera soumis pour accord avant tout début d'exécution.

ABONNEMENT EAU
La souscription d'abonnement astreint le nouvel abonné au paiement de la facture d'eau et/ou d'assainissement.
En cas de rétrocession, on réfère au paragraphe « Conditions et Modalités de Rétrocession » au verso.

FACTURE D'EAU ET/OU D'ASSAINISSEMENT
Elle se compose :
- D'une part fixe comprenant l'entretien et l'amélioration des ouvrages, des réseaux et des compteurs.
- D'une part variable proportionnelle à la consommation.
- Des redevances de l'Agence de l'Eau : pollution, modernisation et le cas échéant la redevance pour prélèvement.
- Et éventuellement, de la redevance pour les Voies Navigables de France.
Les tarifs de la part fixe et de la part variable sont fixés par distribution de vos élus compétents.
Dans le cas où le SDEA avance uniquement la gestion de votre abonnement et que le service est confié à un délégataire privé, le tarif applicable est, sous réserve des modalités conventionnellement établies entre le délégataire et la collectivité délégante.
Les redevances Agence de l'Eau sont fixées annuellement par le Conseil d'Administration de l'Agence de l'Eau Rhin Meuse.
La redevance Voies Navigables de France est fixée par décret ministériel.

ACCEPTATION DE TRAVAUX EAU POTABLE
Estimation technique et financière
DOCUMENT COMPLÉTÉ À REMETTRE AU SDEA

ACCEPTATION DE TRAVAUX ASSAINISSEMENT
Estimation technique et financière
DOCUMENT COMPLÉTÉ À REMETTRE AU SDEA

Châssis	€ HT
Bois	€ TTC
Paroi	€ TTC
Plancher	€ TTC
Plomberie	€ HT
Autre (Cable à pression)	€ HT
Autres	€ HT
Total	€ TTC

Montants des travaux de pose et de branchement (en € TTC)

Châssis	€ HT
Bois	€ TTC
Paroi	€ TTC
Plancher	€ TTC
Plomberie	€ HT
Autre (Cable à pression)	€ HT
Autres	€ HT
Total	€ TTC

RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT

ÉTAPE 1 : DEMANDE DE TRAVAUX

- **Retirez le formulaire « Demande de travaux Assainissement - branchement et autorisation de déversement au réseau public d'assainissement »** en mairie, dans votre centre SDEA de proximité ou directement en ligne sur www.sdea.fr rubrique Mes documents pratiques.
- **Faites parvenir au SDEA le formulaire complété, signé et accompagné des pièces suivantes :**
 - Le plan de situation de l'immeuble (échelle 1/500^e ou 1/1000^e) comportant la situation de l'égout et du branchement projeté.
 - Une vue de plan (échelle 1/50^e ou 1/100^e) du sous-sol portant notamment la situation des conduites projetées, l'indication des appareils à desservir, le diamètre et la pente des conduites.
 - Une coupe longitudinale (même échelle) de l'immeuble suivant la conduite principale avec indication des niveaux, des points de raccordement, des colonnes de chute avec les appareils à desservir et les diamètres.
 - Une copie du permis de construire.
 - Le mode de gestion des eaux pluviales à la parcelle.

ÉTAPE 2 : ACCEPTATION DE TRAVAUX

- **À réception des documents, vous recevrez sous 2 semaines :**
 - Une « Acceptation de travaux Assainissement » avec une estimation financière des travaux.
 - Un « Document d'information précontractuelle ».
 - Une « Demande de rétractation » si besoin est.
- **Retournez au SDEA** vos demandes complétées, signées et accompagnées des acomptes demandés.

ÉTAPE 3 : DÉMARRAGE DU CHANTIER

- **Pour la partie publique des branchements :** votre dossier est alors pris en charge et vos travaux démarreront 20 jours après la fin de votre délai de rétractation ou selon la date convenue avec l'usager en cas de demande anticipée du service.
- **Pour la partie privée des branchements :**
 - Faites exécuter les travaux par l'entreprise de votre choix après réception des plans validés et réalisation du branchement public.
 - Avertissez le SDEA 48 heures avant la fin des travaux en vue du contrôle de conformité s'effectuant à tranchée ouverte.
 - Un agent se rend alors sur place pour le contrôle de conformité des installations privées d'assainissement et vous rend compte du résultat de ses investigations.

HALTE AUX FUITES

EN CAS DE SURCONSOMMATION D'EAU, VOUS ÊTES PEUT-ÊTRE VICTIME DE FUITES... SOYEZ VIGILANTS, ELLES NE SONT PAS TOUJOURS VISIBLES ET PEUVENT VOUS COÛTER CHER. LE SDEA EST À VOS CÔTÉS POUR VOUS AIDER À LES DÉTECTER ET À Y REMÉDIER.

COMMENT DÉTECTER UNE FUITE ?

> Une fuite accidentelle

- Votre robinet est resté malencontreusement ouvert ?
- Votre arrosage automatique est mal réglé ?
- Votre chasse d'eau coule ?
- La soupape de votre chauffe-eau est ouverte ?
- Le système de régénération de votre adoucisseur fuit ?

Vérifiez bien l'ensemble de vos installations et faites appel à un installateur sanitaire si besoin.

> Une fuite non apparente

Le soir, après avoir éteint ou fermé tous les robinets et appareils consommant de l'eau, relevez votre compteur (p. 16).

Le matin suivant, avant de consommer de l'eau, relevez à nouveau votre compteur. S'il indique une consommation, il y a une fuite.

CHIFFRES CLÉS :
Quotidiennement,
une personne consomme
en moyenne

165
LITRES D'EAU



ASTUCE !

Vous n'avez pas trouvé où se situe la fuite ?
Faites appel au plus vite à votre assurance habitation qui peut, en fonction de votre contrat, envoyer gratuitement à votre domicile une entreprise sanitaire ou de recherche de fuite privée afin de la détecter et de la réparer.



En savoir + ? Consultez notre documentation dédiée, disponible dans votre centre SDEA de proximité ou en ligne sur www.sdea.fr rubrique **Les Services**

AGIR EN CAS DE FUITE : CE QUE DIT LA LOI WARSMANN

La loi dite « Warsmann » du Code général des collectivités territoriales date du 17 mai 2011, et son décret d'application du 24 septembre 2012. Cette loi décrit les droits des usagers-consommateurs en matière de facturation en cas de fuite sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Le SDEA vous informe en cas de consommation excessive.

Lors de la relève de votre compteur, si une consommation excessive par rapport à votre consommation habituelle est détectée, le SDEA vous alerte par courrier.

Vous pouvez bénéficier d'un remboursement partiel de votre facture en cas de fuite, si :

- **La surconsommation d'eau est supérieure au double de votre consommation habituelle.**
- **Et provient d'une fuite de canalisation après compteur de votre résidence** (p. 20).

COMMENT DEMANDER UN REMBOURSEMENT ?

Après avoir fait appel à une entreprise de plomberie pour réparer la fuite d'eau, dans le mois qui suit la réception de votre facture, il vous suffit de transmettre à votre centre SDEA de proximité :

- Une attestation de réparation d'une entreprise de plomberie en précisant l'origine exacte de la fuite et la date des travaux effectués.
- Une demande de dégrèvement écrite, datée et signée par vos soins.

Le montant qui vous sera facturé sera **au maximum égal à deux fois votre consommation d'eau habituelle**. Vous recevrez un avoir de la différence.

ASTUCE !

Le SDEA relève votre compteur 1 à 2 fois par an. Pour prévenir les fuites éventuelles, relevez vous-même votre compteur chaque mois (p. 16).

ATTENTION !

Les fuites visibles ou dues aux appareils ménagers, aux équipements sanitaires et de chauffage ne sont pas concernées et ne donnent pas lieu à un remboursement.

DIAGNOSTIC DE LA QUALITÉ DE VOTRE EAU



NOTRE ENGAGEMENT :

- Des contrôles rigoureux et réguliers en plus de ceux effectués par le Ministère de la Santé.
- Une information constante sur l'eau dans votre commune sur www.sdea.fr.
- Une réponse complète à vos questions sur la qualité de l'eau : par téléphone en moins de 2 heures, par mail en moins de 2 jours ouvrés et par courrier en moins de 5 jours ouvrés.



Vous souhaitez connaître la qualité de l'eau du robinet dans votre commune ? Consultez :

- L'affichage en mairie
- La note de synthèse annuelle de l'ARS envoyée avec votre facture
- www.sdea.fr rubrique L'Eau

L'EAU, UN DES PRODUITS ALIMENTAIRES LES PLUS CONTRÔLÉS

La vérification de la qualité de l'eau du robinet est assurée par l'Agence Régionale de Santé (ARS) dans le respect de normes sanitaires strictes, définies par le Ministère de la Santé en application de la réglementation européenne.

Le programme de contrôle sanitaire comprend :

- **Des analyses complètes** (analyses bactériologiques, dureté, calcium, magnésium, nitrates, chlorures, pesticides, solvants, micropolluants, radioactivité) réalisées au niveau de la ressource en eau (source, forage) et au point de mise en distribution (sortie de station de traitement, réservoir).
- **Des analyses de routine** (paramètres organoleptiques, analyses bactériologiques, pH, conductivité) réalisées au niveau du robinet du consommateur.

Les contrôles réglementaires de l'ARS, (2 000 échantillons analysés par an) ajoutés à l'autosurveillance du SDEA (3 700 échantillons supplémentaires analysés par an), font de l'eau du robinet

l'un des produits alimentaires les mieux surveillés. Ces contrôles de qualité sont effectués tout au long du circuit de distribution de l'eau, du point de captage au point de consommation.



LE SAVIEZ-VOUS ?

Un litre d'eau par jour recouvre 15 à 25% de vos besoins journaliers en calcium. Alors dans l'eau, calcium ou calcaire ?

En réalité c'est très simple : le calcium se transforme en calcaire à partir de 60°C. Plus votre eau contient de calcaire, plus elle sera dite « dure », mais elle n'est en aucun cas mauvaise pour la santé !

UNE QUESTION SUR L'EAU DANS VOTRE COMMUNE ?

Grâce à son laboratoire d'analyse intégré et à sa cellule « Qualité de l'eau » dédiée, le SDEA est non seulement en mesure de vous fournir davantage de précisions sur la qualité de votre eau mais peut également vous apporter des conseils techniques complémentaires.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ-NOUS !

03 88 19 29 99

ACCUEIL.CLIENTS@SDEA.FR

TOUT LE MONDE PEUT BOIRE L'EAU DU ROBINET !

Elle répond à de nombreux paramètres de contrôle sanitaire, définis par l'Organisation Mondiale de la Santé. Ces paramètres ont été établis en tenant compte des populations les plus fragiles, dont notamment les nourrissons. Personnes âgées, femmes enceintes, jeunes enfants... tout le monde peut s'y mettre, alors n'hésitez plus !



➤ CONSEIL




VOUS ACCOMPAGNER AU QUOTIDIEN

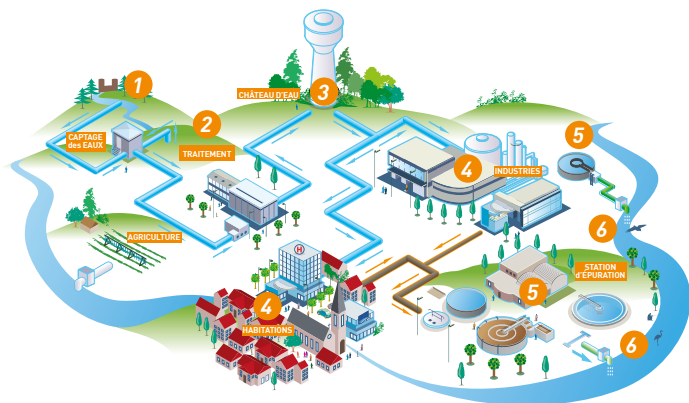
L'EAU, UN TRÉSOR FRAGILE À PRÉSERVER

L'EAU COURANTE EST DÉSORMAIS UN CONFORT PARTAGÉ MAIS CELA N'A PAS TOUJOURS ÉTÉ LE CAS. C'EST GRÂCE À UN INVESTISSEMENT IMPORTANT ET SUR DE NOMBREUSES ANNÉES, QU'IL VOUS EST DÉSORMAIS POSSIBLE DE BÉNÉFICIER À DOMICILE D'UNE EAU POTABLE EN CONTINU.

LE CYCLE DE L'EAU DOMESTIQUE

LÉGENDE

-  Eau potable
-  Eaux usées
-  Eau propre mais non potable



D'OÙ VIENT L'EAU DU ROBINET ?

Pour arriver à votre robinet, l'eau emprunte un chemin bien spécifique composé de plusieurs étapes clés :

1. Le captage

Le SDEA capte l'eau potable depuis la nappe phréatique rhénane, la plus importante d'Europe. Dans les zones plus montagneuses, l'alimentation en eau se fait à partir de sources ou de forages.

2. Le traitement

Une fois pompée, l'eau, si besoin, passe par une station de traitement pour garantir sa qualité. Le plus souvent dans notre région, elle est simplement désinfectée à titre préventif. Selon ses caractéristiques naturelles, elle peut faire l'objet de traitements spécifiques, notamment déferri-sation, déman-ganisation et neutralisation.

3. Le stockage

L'eau potable est alors stockée dans un château d'eau, ou un réservoir enterré sur un relief pour permettre sa distribution avec une pression suffisante.

4. La distribution et la collecte

Elle arrive ensuite à votre domicile pour votre utilisation quotidienne. Une fois usée, elle est rejetée au réseau d'assainissement qui l'achemine vers les stations d'épuration.

5. L'épuration

Les eaux usées collectées par le réseau public sont traitées en station d'épuration par procédé biologique.

6. Le milieu naturel

L'eau épurée est enfin rejetée au milieu naturel. Elle respecte la nature et la vie aquatique, mais n'est pas potable.

CHIFFRES CLÉS :

En Alsace, 98 % de l'eau est souterraine. Il s'agit de la plus grande nappe phréatique d'Europe.

98 % D'EAU SOUTERRAINE

MAÎTRISEZ VOTRE CONSOMMATION D'EAU

Quotidiennement, nous utilisons de l'eau pour notre hygiène (pour nous doucher, tirer la chasse d'eau...), l'entretien de notre habitat (pour faire la vaisselle...): ces eaux, salies, deviennent des eaux usées. Elles sont chargées en matières polluantes qui ne peuvent pas être éliminées par la nature. Ainsi avant de regagner leur milieu naturel, les eaux usées sont acheminées

vers une station d'épuration où elles subissent des traitements spécifiques: c'est l'assainissement des eaux usées, ou dépollution des eaux usées. Par des gestes simples, nous pouvons tous réduire la pollution des eaux (eaux souterraines, rivières, lacs, mers...) et contribuer ainsi à la préservation de la qualité de notre environnement.

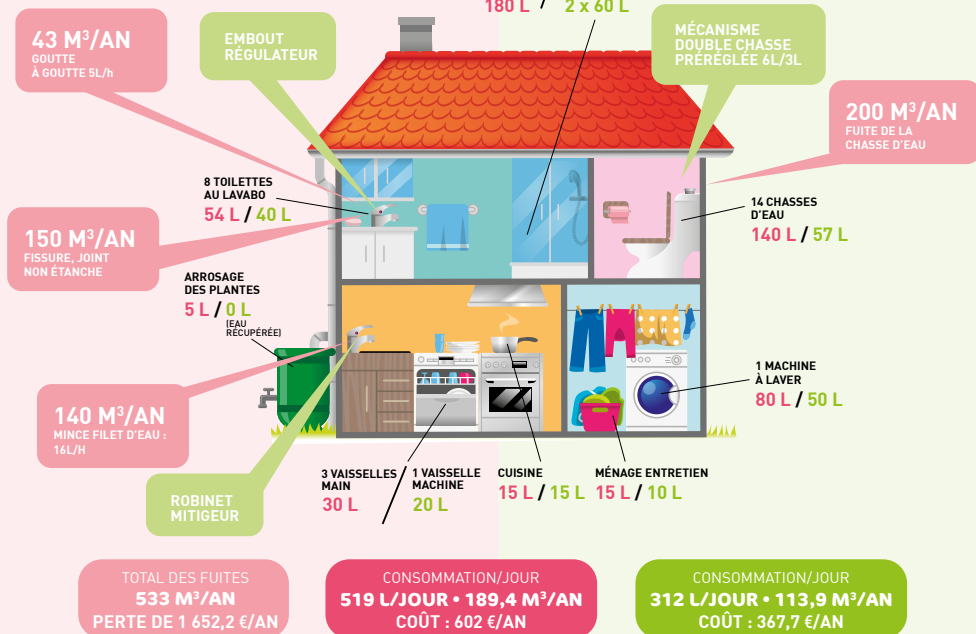
COMMENT CONSOMMEZ-VOUS EN MOYENNE ?

FAMILLE GASPILLO OU ECO

FAMILLE DE 4 PERSONNES

La famille Gaspillo qui consomme l'eau sans limite et des fuites qui peuvent doubler sa facture d'eau annuelle

OU La famille Eco qui a changé ses habitudes et ses équipements pour faire des économies et préserver les ressources en eau

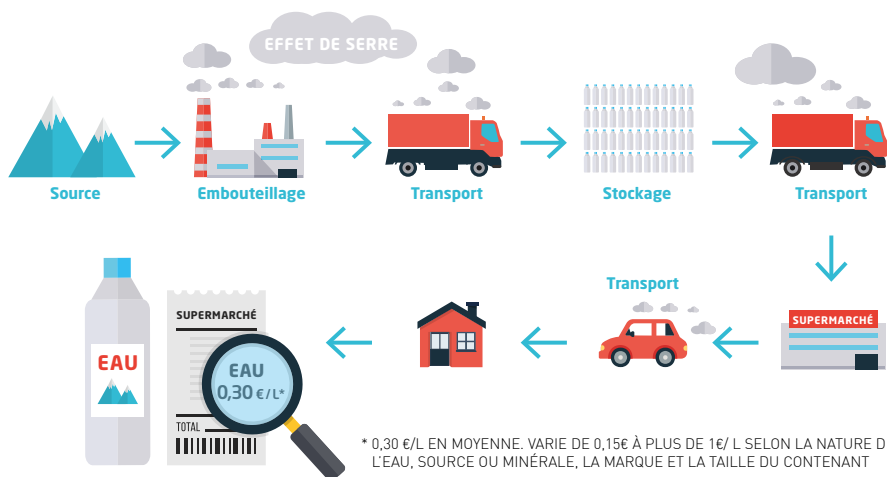


L'EAU DU ROBINET EST ÉCONOMIQUE ET ÉCOLOGIQUE !

ELLE COÛTE ENTRE **100 À 300 FOIS MOINS CHER** QUE L'EAU EN BOUTEILLE.

L'eau du robinet est l'un des rares produits dont le prix englobe non seulement la production, le contrôle de la qualité, le transport, la distribution, mais aussi le recyclage effectif via l'assainissement. Elle a jusqu'à 100 fois moins d'impact sur l'environnement que les eaux en bouteille !

L'EAU EN BOUTEILLE



L'EAU DU ROBINET



Préférer l'eau du robinet, c'est faire **un geste supplémentaire pour la planète** en économisant des matières premières non renouvelables, en diminuant les impacts liés aux transports, en **réduisant la production de déchets**.

**3 MINUTES
D'EAU ÉCOULÉE
= 18L GASPILLÉS**

CHIFFRES CLÉS :

Trois minutes d'eau qui s'écoulent pendant
le brossage de dents = 18L = 12 bouteilles d'1,5L

PRÉFÉREZ L'EAU DU ROBINET À L'EAU EN BOUTEILLE !

Eau du robinet, eau minérale ou eau de source, il n'y a aucune différence pour votre santé.

Seuls le goût et surtout le prix peuvent varier. L'eau du robinet est aussi bonne que l'eau en bouteille et beaucoup moins cher.

**PRÉFÉRER L'EAU DU ROBINET,
C'EST CHOISIR UN PRODUIT SÛR.**

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le goût de chlore vous déplaît ?
Mettez votre eau au réfrigérateur pendant 15 minutes, ou à température ambiante pendant 30 minutes. Le chlore s'évaporerait et vous pourriez boire votre eau sans gêne.
Le chlore joue un rôle de désinfectant et de conservateur alimentaire qui garantit une eau de qualité. Il n'est précurseur d'aucun danger sanitaire.



CHANGEZ VOS HABITUDES

À LA MAISON, IL EST FACILE D'AJUSTER VOS HABITUDES POUR RÉALISER DES GESTES SIMPLES POUR PROTÉGER ET PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT TOUT EN MAÎTRISANT VOTRE BUDGET :

> À la maison

- Je préfère une douche à un bain ;
- Je ferme le robinet lorsqu'il n'est pas utile de faire couler l'eau (pendant la toilette, savonnage, rasage...);
- Je choisis et/ou fabrique des produits ménagers écologiques ;
- Pour entretenir et nettoyer la maison, je choisis des produits biodégradables et non toxiques ;
- Je ferme l'évier pour ne pas laisser couler l'eau inutilement lorsque je fais la vaisselle à la main ;
- J'utilise l'eau de lavage des légumes pour arroser les plantes d'intérieur.

> À l'extérieur de la maison

- J'utilise l'eau de pluie collectée dans une citerne ou un bidon pour l'arrosage du jardin ;
- J'arrose le matin ou le soir pour limiter l'évaporation et je préfère le système du goutte à goutte au jet ;
- Je n'arrose pas la pelouse lorsqu'elle devient jaune, aux premières pluies elle redeviendra verte ;
- J'utilise des engrais naturels. Pour rester potable, l'eau ne doit pas en contenir plus de 0.5 microgrammes par litre. Les jardiniers amateurs sont la source de 25 % de la pollution des nappes souterraines. J'utilise donc



des déchets organiques (nourriture, branchages, herbe tondue...) pour un engrais entièrement naturel ! ;

- Je n'utilise pas d'insecticide dans mon jardin, un simple jet d'eau permet de faire tomber la plupart des insectes des plantes ;
- Je ne jette pas mes déchets dans la nature en particulier dans les rivières ;
- Je ne lave pas ma voiture dans mon jardin ou ma cour. Le lavage des voitures à domicile est interdit par la loi. Cette pratique est très polluante : l'eau utilisée pour le lavage du véhicule est chargée de détergents et de polluants accumulés par la voiture, dangereux pour la santé et l'environnement.

> Pour les appareils ménagers

- Je préfère les programmes courts ou économiques, c'est 40% d'économie ;
- Je réalise un lavage machine pleine plutôt que deux lavages à demi-charge ;
- Je n'utilise le cycle de pré-lavage que lorsque le contenu est très sale.

FAITES LE TRI DES DÉCHETS

Nos comportements quotidiens tels que faire la lessive, la vaisselle, tirer la chasse d'eau, ou encore utiliser des détachants, des cosmétiques, des engrais, des pesticides...ont un impact sur la qualité de l'eau, sur celle de l'épuration mais aussi sur le coût de ces services. Voici une liste de produits qui doivent impérativement être déposés dans les poubelles, déchetteries ou pharmacies. Ce geste simple et éco-citoyen permettra aux réseaux d'assainissement de fonctionner correctement et plus longtemps pour le confort de chacun et la préservation du milieu naturel.

- **Ne lavez pas votre voiture dans votre cour, dans la rue ou près d'un ruisseau** car les restes d'huiles et d'essence vont dans les canalisations ou dans le ruisseau, avec le produit de lavage.



- **N'utilisez pas trop de produits d'entretien**, notamment pour la lessive (une dose suffit). Les produits assouplissants sont par ailleurs dangereux pour l'eau et souvent superflus.



- **Ne versez pas de produits chimiques dans le lavabo ni dans les toilettes.**

Aucun solvant, aucune peinture, aucun liquide de votre laboratoire personnel de photo, aucune huile de vidange de voiture, ou de friteuse ne doivent y être déversés. Il faut les jeter en déchetterie. Les médicaments doivent être déposés en pharmacie car ce sont des molécules non traitées par les stations d'épuration. Ils ont des conséquences directes sur les organismes aquatiques.



- **Ne jetez pas dans les WC des mégots de cigarettes, des couches, des cotons-tiges, des lames de rasoir ou des lingettes...** qui causent de sérieux dysfonctionnements dans les stations de pompage et d'épuration. Ils bouchent et détériorent les pompes de relèvement, obstruent les grilles des stations d'épuration et sont parfois à l'origine de pannes importantes. Ainsi, l'eau peut parfois ne plus être pompée et faire déborder le réseau d'assainissement vers le milieu naturel ce qui interrompt la bonne épuration des eaux et pollue les ruisseaux, rivières, nappes phréatiques... Les conséquences peuvent faire augmenter le coût de l'assainissement et donc de votre facture d'eau.



➤ CONSEIL

LE RISQUE INONDATION : S'INFORMER POUR MIEUX SE PROTÉGER

S'INFORMER SUR LES RISQUES MAJEURS DANS VOTRE COMMUNE

QU'EST-CE QU'UNE INONDATION ?

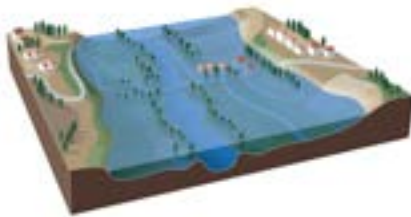
LE TERRITOIRE EST PRINCIPALEMENT CONCERNÉ PAR DEUX TYPES D'INONDATIONS :

> **L'inondation par débordement** : L'inondation est une submersion rapide ou lente d'une zone habituellement hors d'eau.

Les inondations ont pour origine des pluies plus ou moins intenses et longues pouvant être associées à la fonte des neiges. Ces précipitations entraînent l'augmentation du débit des cours d'eau qui peuvent déborder de leur lit mineur pour occuper entièrement ou partiellement leur lit majeur



En temps normal, le cours d'eau s'écoule dans **son lit mineur**



Lors d'une crue, la rivière occupe tout ou partie de **son lit majeur**

> **L'inondation par ruissellement pluvial** :

L'eau s'écoule sur un bassin versant jusqu'à sa rencontre avec un cours d'eau, un réseau d'assainissement ou un point bas où elle s'accumule. Cet écoulement peut alors s'accompagner de phénomènes érosifs pouvant être à l'origine de coulées d'eaux boueuses, qui apparaissent le plus souvent lors d'orages printaniers associés à des pluies intenses.





Inondation par débordement - Brumath - © Airdiasol

OÙ S'INFORMER ?

En France, un tiers des communes est exposé à un risque d'inondations, soit un habitant sur quatre.

Ma commune est-elle en zone inondable ? Comment protéger mon habitation ? Que faire en cas de montées des eaux ? Quels sont les réflexes à avoir ?

Le SDEA vous propose ci-dessous une série de conseils à suivre avant, pendant et après une inondation.

Consultez dans votre mairie :

- Le PPRI (Plan de Prévention des Risques Inondation) disponible sur le site internet de la préfecture du Bas-Rhin :
www.bas-rhin.gouv.fr rubrique *Politiques Publiques*
↑ *Environnement, prévention des risques naturels et technologiques*
- Le DICRIM (Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs)
- Le PCS (Plan Communal de Sauvegarde)
- Préparez-vous aux situations d'urgence :
www.gouvernement.fr/risques
- En cas de risque annoncé, informez-vous sur :
www.vigicrues.gouv.fr
- Cartographie des risques et des zones inondables :
www.georisques.gouv.fr
- Observatoire Régional des Risques d'inondation :
www.orrion.fr

PRÉVENEZ L'INONDATION DE VOTRE HABITATION

Si vous êtes situés dans une zone inondable, vous êtes le premier acteur de la réduction de la vulnérabilité de votre habitat.

COMMENT PROTÉGER VOTRE HABITATION ?

Certaines dispositions simples et/ou aménagements peuvent permettre de réduire les dommages sur votre logement en cas d'inondation.

> Pour cela, vous disposez de quatre méthodes :

- La mise en place de dispositifs d'étanchéité (batardeaux, sacs de sables...).



- L'adaptation de vos équipements à l'inondation (rehausse du compteur électrique, redistribution des circuits et réseaux...).
- Le choix de techniques constructives et de matériaux moins vulnérables au risque d'inondation (isolants certifiés ACERMI type polystyrène expansé...).
- L'aménagement de votre habitat à l'inondation (surélévation de chaudière, utilisation adaptée de la cave ou du sous-sol...).

ATTENTION !

Certaines mesures sont rendues obligatoires par les Plans de Prévention du Risque Inondation (PPRI), outils réglementaires de l'État permettant la maîtrise de l'urbanisation en zone inondable et l'adaptation de l'habitat existant. Le PPRI est consultable dans votre mairie.

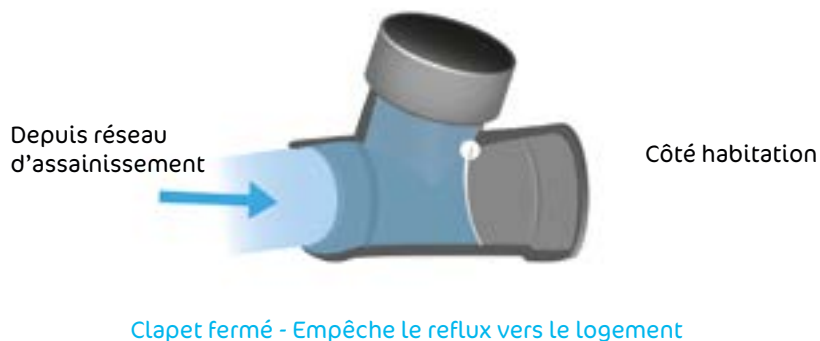
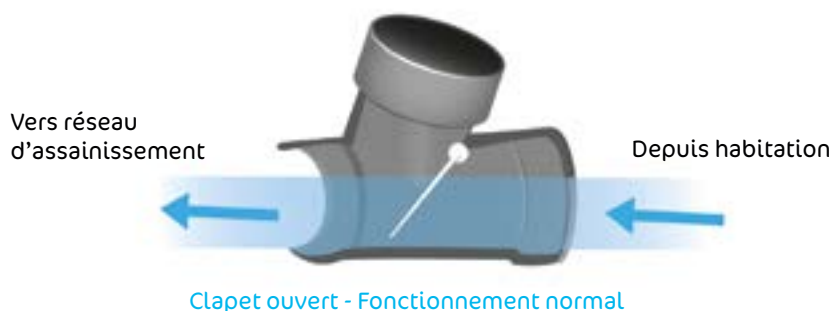
ZOOM SUR LA PROTECTION CONTRE LES INONDATIONS PAR REFOULEMENT :

La plupart des réseaux d'assainissement collectent à la fois vos eaux usées et les eaux pluviales. Lors de fortes pluies, le niveau des eaux du réseau d'assainissement peut monter de manière significative et s'introduire dans votre habitation via les siphons de caves, les descentes de garage et autres orifices d'évacuation.

Pour éviter les refoulements, vous avez l'obligation de prendre toutes les dispositions nécessaires (Règlement sanitaire départemental arrêté préfectoral du 26/03/1980).

La protection est généralement garantie par un ou plusieurs clapets anti-retour à installer judicieusement (ce dispositif peut être rendu obligatoire par certains PPRI).

L'équipement peut parfois être complété par un dispositif de relevage des eaux.



ADOPTEZ LES BONS GESTES

AVANT L'INONDATION : PRÉVENIR ET SÉCURISER



> PROTECTION CIVILE

- Je place mes documents importants à l'étage.
- **Je garde à portée de main le matériel nécessaire : réserve d'eau** et d'aliments, vêtements chauds et couvertures, radios et lampes de poche équipées de piles, médicaments, papiers importants, doudous des enfants.
- Je me renseigne sur les lieux d'accueil et les itinéraires pour y parvenir.



> ACCIDENT

- Je m'assure de la bonne conformité de mes installations de gaz et d'électricité.
- Je situe le disjoncteur et/ou les robinets d'arrêt des réseaux de gaz et d'électricité.
- **J'entretiens régulièrement le clapet anti-retour de mes installations d'assainissement.**
- Je m'assure que ma cuve de fioul est fixée, lestée ou mise hors d'eau.
- Je m'assure d'avoir la bonne couverture assurance pour être indemnisé en cas de dommages suite à une inondation.



> INTOXICATION

- Je mets en hauteur les produits toxiques pour limiter les risques de déversement.

PENDANT L'INONDATION : AGIR ET PROTÉGER



> PROTECTION CIVILE

- Je ne panique pas.
- Je m'informe et je respecte les consignes des secours en écoutant régulièrement le radio.
- Je n'appelle les secours qu'en cas d'urgence pour laisser les lignes dégagées - 15 : SAMU / 18 : Pompiers.
- Je protège les personnes fragiles de mon entourage (enfants, femmes enceintes, personnes âgées ou handicapées) et préviens la mairie qui saura faire le nécessaire.
- Je ne vais pas chercher mes enfants à l'école ou à la crèche. Ils seront les premiers pris en charge par les secours.
- J'évite tout risque de noyade et reste à l'intérieur, si possible à l'étage ou en hauteur.
- Je n'évacue mon domicile qu'en cas de grand danger.
- Je ne prends pas ma voiture et ne tente en aucun cas d'accéder à ma cave ou à mon garage.
- Je ne retourne jamais chercher un objet dans un lieu inondé.
- Je garde avec moi le matériel nécessaire.



> ACCIDENT

- Je coupe le gaz, le chauffage et l'électricité pour éviter tout risque d'explosion ou d'électrocution.
- Je n'utilise plus les équipements électriques (ascenseurs).



> INTOXICATION

- **Je ne bois pas l'eau du robinet.**
- Je ferme les poubelles et les mets dans un placard pour éviter qu'elles flottent.

APRÈS L'INONDATION : ÉVALUER LES DÉGÂTS



> PROTECTION CIVILE

- Je m'informe auprès de ma mairie pour connaître la marche à suivre de retour au domicile et pour faire une déclaration de catastrophe naturelle.
- Je ne regagne mon domicile que lorsque la mairie l'autorise.
- Je porte secours aux personnes en difficulté près de chez moi.
- Je contacte mon assureur sans tarder.



> ACCIDENT

- Je ne rebranche pas mon installation électrique et mon chauffage sans faire appel à des professionnels.
- Je prends des photos des dégâts occasionnés pour les transmettre à mon assurance et faire une estimation des dégradations.
- Je réalise un diagnostic de sécurité de l'habitat portant sur les risques d'effondrement, d'incendie, d'électrocution ou de pollution liés notamment aux dysfonctionnements des systèmes d'assainissement.
- J'enlève un maximum d'eau et de boue des murs, sols et objets. Je pense à bien m'équiper de gants et de bottes.
- Je nettoie avec une brosse à dents les objets, aérations, murs et sols, à l'eau et au détergent. Je désinfecte ensuite à l'eau de javel et je rince.
- J'aère dès que possible ma maison puis je la fais chauffer doucement pendant plusieurs heures pour la faire sécher.
- Je ne procède à aucuns travaux de réfection de mon intérieur avant plusieurs mois [séchage complet].



> INTOXICATION

- Je jette les aliments restés dans l'eau ou dans un réfrigérateur/congélateur hors service.
- **En cas de problème de potabilité de l'eau du robinet, le SDEA m'avertira, ainsi que ma mairie.**
- **Si j'ai un puits, l'eau n'est pas potable. Je me renseigne auprès de ma mairie avant de le remettre en service.**
- **Je vérifie l'état général de ma fosse septique.**
- Je mets les animaux morts dans des sacs plastiques et les éloigne de mon domicile, puis je préviens la mairie.



www.sdea.fr

Effectuez toutes vos démarches
en un clic sur votre Espace Client



Syndicat des Eaux
et de l'Assainissement
Alsace-Moselle

1, rue de Rome
Espace Européen de l'Entreprise
SCHILTIGHEIM / CS 10020
67013 STRASBOURG CEDEX
03 88 19 29 19
www.sdea.fr

Service clients
03 88 29 19 99
accueil.clients@sdea.fr

