

Votre service de l'eau à vos côtés... demain comme hier !



25 juin 2020

Chère Madame, cher Monsieur,

Durant ces trois derniers mois, les femmes et les hommes de votre service de l'eau se sont mobilisés chaque jour pour que vous puissiez continuer à bénéficier, sans discontinuer, des services essentiels que sont la distribution d'eau et l'assainissement des eaux usées, tout en assurant la protection de votre santé et celle de nos collaborateurs. Jour après jour, nous avons tout fait pour traiter le plus rapidement possible vos demandes.

Une partie de ce que nous avons mis en œuvre dans ces circonstances exceptionnelles va continuer de nous guider demain, comme, justement, une information plus présente sur votre service de l'eau, partenaire essentiel de votre quotidien.



Merci de nous avoir donné votre avis !

Nous avons tenu à vous communiquer régulièrement des informations et des conseils pour vous accompagner tout au long de cette crise sanitaire. Vous avez visiblement apprécié cette démarche, comme le montrent les résultats de l'enquête de satisfaction que nous vous avons proposé de compléter lors de notre précédente Lettre.

98 % de celles et ceux ayant répondu sont satisfaits de l'action du service d'eau durant la crise sanitaire.

De même, 95 % nous disent avoir apprécié recevoir de l'information et des conseils, durant la période d'urgence sanitaire, en premier lieu ce qui a trait à la qualité sanitaire de votre eau et aux bons réflexes que vous pouvez adopter pour préserver l'environnement.

Nous serons particulièrement attachés à vous satisfaire sur ce point, dans la droite ligne de la [raison d'être de Veolia](#). Pour y répondre, nous mettons dès à présent à votre disposition une "compilation" de nos meilleures [vidéos conseil](#). Vous pourrez retrouver tout ce que vous souhaitez savoir sur l'eau et ses services sur le site du [Centre d'Information sur l'Eau](#).

La qualité de votre eau est évidemment au premier rang de l'engagement de nos équipes. L'eau du robinet est le produit alimentaire le plus contrôlé en France et elle est soumise à des normes très strictes. La conformité de l'eau est évaluée à partir de plus de 60 paramètres de qualité. 18,5 millions de prélèvements sont réalisés chaque année, sur toute la chaîne de production et de distribution, y compris au robinet du consommateur, pour contrôler la qualité de l'eau. Votre eau fait l'objet d'un contrôle strict par les Agences Régionales de Santé et d'analyses complémentaires que nous menons systématiquement sur les réseaux que nous opérons.

Des services numériques que nous continuerons à améliorer pour vous

Ces mois de crise sanitaire et, notamment, de confinement, nous ont également prouvé que les services numériques, qui vous sont proposés pour interagir avec nous, ont contribué fortement à vous simplifier la vie durant cette période souvent compliquée pour chacun. Qu'il s'agisse de sollicitation de votre service Consommateurs, de transmission de vos relevés de compteurs ou de règlement de vos factures, le recours aux services numériques mis à votre disposition a connu une augmentation tout à fait remarquable, depuis le mois de mars.

Nous espérons que ces services vous auront donné pleinement satisfaction, pour :

- suivre et maîtriser vos consommations et dépenses d'eau,
- consulter les informations sur la qualité de l'eau, son prix et les éventuels travaux en cours,
- régler vos factures, opter pour le prélèvement, la mensualisation de vos paiements, ou opter pour la facture électronique,
- effectuer vos démarches en ligne ou mettre à jour vos informations personnelles.

Nous continuerons à améliorer ces services numériques, pour les rendre toujours plus fluides et efficaces.

Désormais, nous retrouvons progressivement nos habitudes quotidiennes...

Les activités essentielles à la bonne marche de votre service d'eau reprennent progressivement, parmi lesquelles :

- la réouverture de nos sites d'accueil, exclusivement sur rendez-vous et dans le strict respect des précautions sanitaires. Notre première préoccupation restant votre santé et celle de nos collaborateurs, la planification des rendez-vous permet de limiter le temps d'attente et de s'assurer que la distanciation physique, d'un mètre minimum, est respectée,
- la reprise des rendez-vous à domicile, largement suspendus durant le confinement à l'exception des cas d'urgence,
- Les relevés de compteurs d'eau, y compris ceux qui n'avaient pas pu être effectués durant le confinement,
- la facturation des services d'eau et d'assainissement selon des modalités et un rythme normaux.

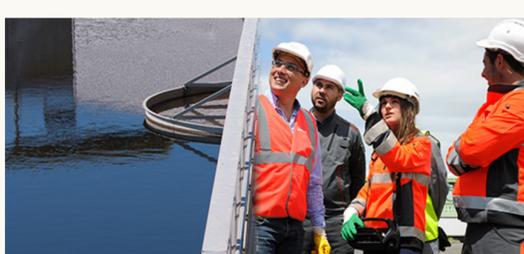
... Sans oublier pour autant les gestes barrières

Reprendre progressivement un mode de vie normal ne signifie pas pour autant baisser la garde. Pour cela, la première précaution à prendre est de continuer à respecter les gestes barrières. Les femmes et les hommes de votre service d'eau s'engagent à y veiller chaque jour, en particulier lors de tout contact avec vous.

En vous assurant de notre total engagement à votre service,

Anne du Crest

Directrice Consommateurs, Eau France



Veolia recrute en alternance

L'activité Eau de Veolia ouvre à la rentrée prochaine plus de 300 postes en alternance dans les métiers de l'eau et les fonctions supports partout en France. Découvrez nos métiers et [rejoignez-nous](#) !

Nous traitons vos données conformément à la réglementation en vigueur sur les données à caractère personnel. Notre politique de confidentialité est disponible sur simple demande, ainsi que sur notre site [consommateurs](#).

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, vous pouvez vous [désinscrire](#).

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant.

Pour l'exercer, merci de nous contacter en [clicquant ici](#).