

Le fonctionnement des **Centres de Relation Client se poursuit en privilégiant les appels d'urgence** des consommateurs. Pour toutes les autres démarches, nous orientons les abonnés vers le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr). ....

Nous avons pris les mesures pour **garantir les stocks et l'approvisionnement de matériels et de produits de traitement** nécessaires aux activités opérationnelles et de service. Seule la fourniture de masques de protection reste difficile à obtenir car prioritaire pour les personnels soignants. Aussi, pour certaines opérations liées à l'assainissement et pour lesquelles le port du masque est obligatoire, nous pourrions être amenés, en cas de rupture de stock, à privilégier la protection des salariés en n'effectuant pas les interventions.

De plus dans le cadre des mesures barrières, (...) nous vous confirmons avoir pris les mesures complémentaires suivantes :

- Les équipes mobilisées pour les activités critiques sont organisées afin de garantir leur sécurité : **rotation et dédoublement des équipes**. Les habilitations et autorisations de circulation sont actuellement fonctionnelles.
- **Les accueils clientèle physiques sont fermés et les interventions au domicile des usagers** (rendez-vous pour les demandes de branchement, enquêtes de conformité, remplacement des compteurs, par exemple), **ne présentant pas un caractère d'urgence**, sont suspendues.
- **La relève de tous les compteurs est suspendue**. La facturation est maintenue, le cas échéant sur la base d'une estimation des consommations.
- **L'accueil téléphonique est adapté** pour traiter en priorité les appels d'urgence :
  - **0977 408 408** du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h - Appel non surtaxé
  - **0977 401 117** pour le service d'urgence 24h/24 - Appel non surtaxé
  - Les clients sont invités à utiliser notre site Tout Sur Mon Eau, pour les autres demandes.
- Nous avons **suspendu tous les déplacements professionnels** et généralisons la **tenue à distance** de toutes les réunions internes et externes.
- Nos collaborateurs dont l'activité peut être effectuée en **télétravail** restent à leur domicile.

Toutes les équipes SUEZ sont mobilisées pour faire face à cette situation inédite et lutter contre la propagation du virus tout en **assurant la continuité de service**. ....

En complément, vous trouverez ci-dessous **un jeu de question réponses utiles notamment pour les mairies** (publication site internet, réseaux sociaux...etc)

### Questions – Réponses

#### **CONTINUITÉ DE SERVICE ET QUALITÉ DE L'EAU**

##### **La continuité de l'approvisionnement en eau sera-t-elle maintenue ?**

Les équipes du Service de l'eau sont organisées pour assurer l'alimentation en eau potable des habitants en toutes conditions.

Dans le cadre de cette épidémie, un plan de continuité de service a été établi. Il consiste à se centrer sur les missions essentielles du service qui garantissent la production et l'approvisionnement en eau des usagers. Certaines opérations sont donc suspendues (travaux, relève etc). Leur nature peut évoluer en fonction du contexte.

##### **La continuité des services de collecte et de traitement des eaux usées est-elle maintenue ?**

Les équipes du Service de l'assainissement sont organisées pour garantir la collecte des eaux usées des habitants sous condition que nos agents soient munis des protections sanitaires suffisantes.

**Ces mesures permettent de garantir un fonctionnement efficace, même en cas d'effectif restreint.**

Le plan d'action intègre également les mesures visant à garantir les stocks et l'approvisionnement de matériels et de produits de traitement nécessaires aux activités opérationnelles et de service.

Les mesures sanitaires visant à assurer la protection des équipes sont également prises.

Des coordinations avec les autorités locales (santé, sûreté...) ou les instances de veille sur l'épidémie sont établies. Ils capitalisent sur des événements précédents, à l'exemple de l'épidémie du virus H1N1.

**L'eau du robinet peut-elle être un vecteur de contamination ?**

Les scientifiques ne voient aucune raison pour laquelle ce virus serait plus résistant que les autres virus face aux procédés de désinfection en place sur nos usines de potabilisation (chlore, Ultra Violet , ozone). Au contraire, il semblerait que son enveloppe le rende même moins résistant. Aucune contamination de l'eau potable n'a été observée et aucun cas de transmission du virus par l'eau potable n'a été détecté.

Les traitements habituels de l'eau sur le territoire, parmi lesquels la chloration, permettent d'éliminer tous les virus, dont le Coronavirus.

## **RELATION CLIENTS**

**Comment puis-je contacter le Service de l'eau ?**

Le Service de l'eau demande aux habitants de privilégier l'utilisation du compte en ligne accessible via l'adresse <https://www.toutsurmoneau.fr/>

En effet, face à l'épidémie de Coronavirus, nos activités sont resserrées autour des actions essentielles qui garantissent la production et la distribution de l'eau.

Les accueils clientèle physiques sont fermés et les opérations chez l'habitant ne présentant pas un caractère d'urgence sont suspendues (relève, rendez-vous pour les demandes de branchement ou remplacement de compteurs, par exemple).

L'accueil téléphonique est réservé en priorité aux appels à caractère urgent (fuites, qualité, manque d'eau, débordement...)

**Comment me connecter au compte en ligne ? et que puis-je y trouver ?**

Vous pouvez vous connecter à votre compte en ligne ou le créer en utilisant les identifiants indiqués en haut de votre facture. Accessible sur PC, Tablette et smartphone, Il permet d'effectuer un grand nombre d'opérations.

- Déposer mon relevé de compteur
- Choisir un moyen de paiement sécurisé en ligne (CB, prélèvement à la facture ou mensualisation)
- Consulter, télécharger et dématérialiser ma facture
- Suivre ma consommation
- Visualiser et modifier mes données personnelles

## **SUSPENSION DES FACTURES D'EAU / FACTURES D'EAU ESTIMEES**

**Je suis gérant d'entreprise. M. Le Président Macron a indiqué, lors de son discours, que mes factures d'eau sont suspendues. Me le confirmez-vous ?**

Les annonces faites par le Président de la République sur la suspension des factures d'eau concernent les petites entreprises en difficulté. Les modalités d'application de cette mesure ont été précisées ce mercredi 18 mars. Il est envisagé dans les textes « **l'étalement** du paiement des factures d'eau et d'énergie, le **renoncement aux pénalités** et **l'interdiction des mesures d'interruption**, suspension ou réduction de la fourniture susceptibles d'être appliquées en cas de non-paiement de ces factures, au bénéfice des petites et moyennes entreprises dont l'activité est affectée par la propagation de l'épidémie ». Donc il n'y aura pas d'arrêt de la facturation des PME mais un échelonnement des paiements. Nous les traiterons a posteriori, car pour l'instant nous n'avons aucun moyen d'identifier les entreprises qui seraient bénéficiaires du dispositif.

**La relève étant interrompue comment allez-vous établir les factures ?**

Les opérations chez l'habitant ne présentant pas un caractère d'urgence dont la relève sont effectivement suspendues. Les factures seront basées sur une estimation de votre consommation selon les règles habituelles.

**Poursuivez-vous les relances sur factures impayées**

Non, le Service de l'eau a suspendu toute démarche de recouvrement des factures impayées.