



Eau France
Région sud Ile-de-France
Agence de Bures-sur-Yvette

RAMBOUILLET TERRITOIRES
22 rue Gustave Eiffel
78511 RAMBOUILLET CEDEX

A l'attention de Mme FESARD

Fait à Bures-sur-Yvette, le 18/03/2020

Objet : Coronavirus - déclenchement des plans de continuité d'activités

Madame,

Les services de l'eau et de l'assainissement sont essentiels et vitaux, c'est pourquoi, suite aux mesures annoncées lundi soir par le gouvernement, le Groupe SUEZ déclenche dès aujourd'hui les plans de continuité d'activités établis dans chaque région pour sécuriser au maximum et tout au long de la crise les activités de traitement et de distribution de l'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées, ainsi que l'essentiel des services aux clients.

La santé de nos collaborateurs est notre priorité. Des dispositifs de protection des salariés dans le cadre de l'exercice de leur métier et des mesures de précautions sanitaires basées sur les recommandations de l'OMS ont été mis en place.

Le fonctionnement des Centres de Relation Client se poursuit, malgré des effectifs réduits, en privilégiant les appels d'urgence des consommateurs. Pour toutes les autres démarches, nous orientons nos clients vers le site internet www.toutsurmoneau.fr pour un traitement à distance.

Les centres de pilotage VISIO continuent leur activité en restreignant les interventions aux urgences uniquement : recherche et réparations de fuites risquant de dégrader les biens, travaux urgents de réparation de chaussée suite à effondrements de réseaux, désobstructions / débouchages, contrôle sanitaire du réseau, soutirage des boues de station d'épuration, centre d'appels client.

Ces nouvelles mesures se font en pleine concertation avec nos partenaires et sous-traitants, ayant eux-mêmes déclenché leur plan de continuité d'activité.

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, et pour renforcer les mesures de protection de nos salariés, de nos clients et de nos partenaires, nous avons pris des mesures complémentaires :

- Nous avons acté la fermeture des accueils clients ;
- Nous avons suspendu toutes les interventions non urgentes en particulier la relève des compteurs et les enquêtes de conformité ; les prochaines factures seront ainsi sur la base d'estimations ;
- Nous avons suspendu tous les déplacements professionnels et ajourné les conventions internes et externes ;
- Nous 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.

L'ensemble des dispositions mises en œuvre sont en cohérence avec les discussions menées par ailleurs par l'interprofession avec les autorités de l'Etat et mises à jour continuellement pour intégrer de nouveaux éléments.

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. Une cellule de crise se tient 2 fois par jour et se poursuivra quotidiennement conformément au PCA.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de l'évolution de la situation. Nos équipes opérationnelles restent à votre entière disposition et à votre écoute si vous avez des requêtes spécifiques.

Sibylle de la GRAND RIVE

Directeur d'Agence

