

INFORMATION SUR VOTRE SERVICE DE L'EAU

Point à date du 19 mai

1. Un point à date sur le plan de retour progressif à la normale de l'activité

> **Pour réadapter avec succès l'activité des services d'eau et d'assainissement à la période de déconfinement, nous avons mis en œuvre un dispositif complet** (masques, gel hydroalcoolique, matérialisation de la distanciation sociale, désinfection des locaux, proposition de tests de dépistage aux salariés, aménagement de nos locaux et formation de nos équipes...). Cela nous permet **d'apporter des sécurités supplémentaires à nos collaborateurs et aux consommateurs** alors que les contacts se font plus nombreux qu'en période de confinement.

L'ensemble de ces actions nous permet de vous accompagner sereinement pour **répondre aux enjeux de santé, de sécurité et de reprise d'activité relatifs au déconfinement.**

Au-delà des impacts économiques importants de la période de confinement, notamment pour adapter notre activité aux exigences de la réglementation d'urgence, **les précautions mises en œuvre pour adapter nos interventions dans le cadre pandémique génèrent d'importants surcoûts.**

> **Les sites d'accueil Veolia rouvrent progressivement leurs portes, sur rendez-vous, avec la même exigence de précaution, et selon les modalités que j'ai pu vous communiquer lors de mon dernier message.** Certains ont pu accueillir à nouveau du public depuis lundi. Cependant, les circonstances demeurant exceptionnelles, nous continuons à inviter les consommateurs à nous contacter en priorité sur www.eau.veolia.fr, où ils peuvent effectuer l'essentiel de leurs démarches 24/7, sans avoir à se déplacer.

> **Concernant les opérations, la poursuite et la reprise volontariste des programmes de travaux sont les éléments clés du retour progressif à la normale et de la capacité à assurer la continuité de service dans le moyen terme.** Il est plus important que jamais de relancer l'activité chantiers afin que l'année 2020 ne se traduise pas par une dégradation de l'état du patrimoine des réseaux et des usines des collectivités. L'ensemble de nos équipes et celles de nos partenaires locaux ont mis en place les modalités d'intervention permettant

d'adapter les méthodes et procédures intégrant le risque sanitaire pour assurer la protection des salariés et des tiers face au risque de propagation du Covid-19.

2. Un point à date sur l'hygiénisation des boues

La publication de l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux urbaines pendant la période de Covid-19 consolide les dispositions de l'avis de l'ANSES et de la circulaire du 2 avril 2020. L'épandage des boues non hygiénisées est interdit. La définition des critères d'hygiénisation est celle de l'article 16 du décret du 8 janvier 1998.

Le compost normé est validé comme traitement hygiénisant, toutefois la fermeture des déchetteries durant le confinement a conduit les exploitants de plateformes à s'approvisionner ailleurs en déchets verts, entraînant ainsi un surcoût.

Nos équipes ont pour chaque usine établi un diagnostic de la situation au regard de ces nouvelles contraintes, et reviendront vers vous pour en définir les modalités de mise en œuvre et de prise en charge des coûts afférents.

Par ailleurs certaines agences de l'eau ont déjà pris des délibérations visant à débloquer des crédits pour faire face à ces situations d'urgence.

3. Nos offres pour contribuer à une « relance verte »

La semaine dernière nous avons introduit nos offres de gestion de crise et de résilience (sécheresse, inondation, etc.). Pour assurer votre relance verte et la transformation écologique, nous avons développé **des offres pour améliorer la qualité sanitaire des eaux et s'adapter au changement climatique des villes**. Quelques exemples : désinfection des eaux usées, réduction des micropolluants, adoucissement de l'eau, production d'énergie à partir des eaux usées, ou encore réutilisation des eaux usées traitées.

La résilience fait partie intégrante de nos métiers, et c'est ensemble que nous trouverons les solutions pour répondre aux défis à venir, à commencer par la nécessaire relance économique, qui devrait être une occasion d'accélérer la transformation écologique et sanitaire, plus que jamais vitale.

En outre, afin d'**informer les consommateurs sur la qualité de leur eau et l'accès à nos services**, vous trouverez ci-après la dernière lettre d'information adressée tous les 15 jours à 1,2 million de consommateurs dans le contexte de l'épidémie de Covid-19.

COVID-19

Votre service de l'eau à vos côtés

Déconfinement : nos 3 conseils pour rester serein

EAU

15 mai 2020

Chère Madame, cher Monsieur,

Depuis le début de l'épidémie, l'ensemble des femmes et des hommes de Veolia s'est mobilisé pour continuer à assurer la distribution d'une eau de qualité et en quantité suffisante, ainsi que le traitement des eaux usées. Alors que le déconfinement commence, de nouvelles questions se posent. Quelles précautions prendre pour votre eau dans des logements et locaux inoccupés pendant plusieurs semaines ? Selon quelles modalités le site d'accueil de votre service d'eau va-t-il rouvrir ? Comment s'assurer de l'absence de fuite d'eau en l'absence de relevés de compteur ?



Votre installation d'eau n'a pas été utilisée durant plusieurs semaines ? Une précaution et une astuce à adopter

Ces dernières semaines, vous avez peut-être dû quitter votre logement ou interrompre votre activité durant plusieurs semaines. Dans ce cas, votre eau du robinet n'a pas été utilisée et a pu stagner dans vos canalisations, entraînant une éventuelle altération momentanée de sa qualité et de son goût.

Par **mesure de précaution**, nous vous conseillons de :

- Laisser couler un peu d'eau avant de la consommer pour la renouveler.
- Pour éviter de la gaspiller, en profiter pour arroser vos plantes, tirer une chasse d'eau, laver vos sols...

Vous pouvez alors **boire l'eau du robinet en toute sécurité**.

En effet, les différentes étapes de traitement de l'eau mises en place par Veolia, dont la désinfection, ont pour finalité d'éliminer tous les virus, dont le coronavirus. L'Organisation Mondiale de la Santé et la Direction Générale de la Santé ont confirmé à plusieurs reprises que ce virus est totalement inactivé par les traitements mis en œuvre.

Besoin d'un rendez-vous avec nous ? Vos sites d'accueil Veolia vont progressivement rouvrir leurs portes, sur rendez-vous

Les circonstances demeurant exceptionnelles, notre première préoccupation reste **votre santé et celle de nos collaborateurs**.

Ainsi, pour toutes vos demandes, nous vous invitons à continuer à nous contacter en priorité sur www.eau.veolia.fr ou l'application "Veolia et moi", grâce auxquels vous pouvez effectuer l'essentiel de vos démarches sans avoir à vous déplacer.

Si toutefois votre demande nécessite un rendez-vous, nous serons en mesure de vous accueillir sur nos sites d'accueil dans les prochaines semaines.

Cette réouverture progressive va s'effectuer suivant plusieurs principes essentiels, pour garantir la sécurité de chacun :

- L'accès aux sites d'accueil s'effectuera **exclusivement sur rendez-vous**. Une plateforme de prise de rendez-vous en ligne sera prochainement mise à votre disposition sur notre site internet. Elle vous permettra de trouver simplement l'agence la plus proche de chez vous et de choisir le moment de votre visite, afin de vous proposer le meilleur accueil.
- Nous mettons en œuvre un respect absolu des **gestes barrières et des consignes des autorités de santé**. Ce même impératif de distanciation physique impose également qu'un maximum de deux personnes soit reçu pour chaque rendez-vous. Ainsi, le **port d'un masque** sera indispensable, à l'intérieur du site. Nous vous demandons, lors de votre rendez-vous de vous munir de votre propre masque et de votre propre stylo. Une désinfection très régulière de nos locaux est mise en place.
- Si vous présentez des symptômes de Covid, nous ne serons pas en mesure de vous recevoir. Notre site internet www.eau.veolia.fr et notre accueil téléphonique restent dans ce cas à votre service.

Envie d'éviter les mauvaises surprises ? Gardez un œil sur votre compteur d'eau

Soucieux de préserver votre santé et celle de ses collaborateurs, votre service d'eau a été contraint de suspendre partiellement les relevés de compteurs, dans le contexte épidémique.

Prêter attention à l'évolution de votre consommation d'eau est donc d'autant plus important, aujourd'hui, si votre compteur n'est pas télérelevé : en l'absence de relevé, une consommation d'eau anormalement élevée pourrait ne pas être détectée. Une fuite au domicile peut entraîner des dépenses inutiles, parfois élevées, si elle n'est pas détectée et réparée à temps. Elle peut également causer des dégâts importants. Sans oublier un gaspillage d'eau dommageable pour l'environnement.

Si vous suspectez une fuite d'eau chez vous, ou **si vous souhaitez simplement vous rassurer** quant à l'absence de fuite, suivez ces conseils :

1. Avant de dormir, notez les chiffres du compteur d'eau.

Pendant la nuit, évitez de faire couler l'eau : une chasse d'eau, un lave-vaisselle qui tourne, ou un verre au robinet pour éteindre sa soif compromettraient le résultat ! Et le matin, vérifiez que les chiffres n'ont pas bougé.

2. S'ils ont varié, un certain nombre de vérifications sont à opérer :

- Vérifiez qu'il n'y a pas de gouttes sous les siphons ; mettez un papier dans la cuvette des toilettes sur la paroi, là où la chasse est habituellement libérée, et regardez s'il s'humidifie.
- Si aucune fuite évidente n'est identifiée, il vaut mieux faire appel à une entreprise capable de détecter un écoulement caché, dans un mur ou un plancher, par thermographie par exemple.

3. Enfin, une fois la fuite réparée

Répéter l'enquête nocturne permet de s'assurer que tout est rentré dans l'ordre.

Vous pouvez retrouver ces quelques conseils en [vidéo](#).



Offrir des produits d'hygiène aux plus précaires : découvrez le projet Unisoap

Au-delà des actions entreprises pour favoriser l'accès à l'eau des sans-abri dans le contexte d'épidémie de Covid-19, Veolia apporte son soutien à l'association Unisoap, engagée dans un projet solidaire pour recycler le savon des hôtels et offrir des produits d'hygiène aux publics les plus en précarité.

Si vous voulez découvrir leur projet, voire vous engager à leurs côtés, c'est par ici : <https://fr.ulule.com/unisoap-association>.