

Depuis le début de la crise sanitaire que nous traversons, Veolia a toujours eu à cœur de vous tenir informé des adaptations faites dans la gestion de notre organisation.

Les récentes décisions prises par le gouvernement et le degré de contagion de cette cinquième vague nous contraignent à ajuster le fonctionnement de notre service client notamment concernant nos sites d'accueil.

Ainsi, pour toutes demandes, 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 sans avoir à se déplacer. Les abonnés peuvent également nous joindre au 05 61 800 902.

A compter du lundi 10 janvier, pour les consommateurs dont la démarche nécessite de rencontrer un conseiller client, **l'accès aux sites d'accueil s'effectuera exclusivement sur rendez-vous**. La prise de rendez-vous se fera :

- en ligne sur notre site internet www.eau.veolia.fr rubrique "Mes Démarches", Il permettra aux consommateurs de trouver rapidement et très simplement l'agence la plus proche de chez eux et de choisir le moment de leur visite sur les créneaux horaires proposés.
- ou par téléphone au numéro habituel au 05 61 800 902 du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 9h à 12h.

La planification des rendez-vous permet de limiter le temps d'attente et de s'assurer que la distanciation physique est respectée

Une signalétique rappelant cette organisation est mise en place sur tous nos différents sites et une communication à l'attention des consommateurs est prévue par mail et en accompagnement des factures émises en janvier.

Ces dispositions sont provisoires afin de conserver notre capacité à assurer la continuité du service public de l'eau dans son ensemble, par une application rigoureuse des gestes barrières au sein de toutes nos activités.

Nous ne manquerons pas de vous tenir informé des éventuelles évolutions de la situation et des dispositions prises par nos services, en espérant un retour à la normale dans les meilleurs délais.

Daniel BARY

Directeur du Territoire Garonne & Affluents