

# COVID-19

## Informations sur votre service de l'eau

19 mars 2020

Chère Madame, cher Monsieur,

Le service de l'eau et de l'assainissement est un service essentiel. Pour vous assurer une continuité de service optimale, les équipes Veolia s'organisent face à l'épidémie. Vous pouvez boire l'eau du robinet en toute sécurité, et la continuité du service de production et de distribution d'eau potable est assurée. Si les délais de traitement des demandes que vous adressez à nos services sont susceptibles d'être impactés, nous mettons tout en œuvre pour traiter les plus urgentes.



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

**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. Les informations des agences sanitaires, dont l'Organisation Mondiale de la Santé, indiquent que ce virus ne montre pas de résistance particulière aux traitements habituels de l'eau potable.**

Nos équipes sont organisées pour assurer la continuité des services essentiels de l'eau, en lien direct avec les autorités sanitaires. L'eau du robinet est ainsi, en France, l'aliment le plus contrôlé, faisant l'objet d'un suivi sanitaire permanent. Elle peut donc être consommée en toute confiance.

### **La continuité du service en eau potable est assurée**

**Les équipes Veolia mettent tout en œuvre pour assurer la continuité du service qui leur est confié.**

Elles continuent à veiller à la distribution d'une eau potable de qualité et en quantité suffisante, ainsi qu'à l'assainissement des eaux usées.

### **Des services organisés pour assurer l'essentiel**

Pour garantir le maintien en permanence des effectifs nécessaires à la poursuite des services essentiels à votre quotidien, pour préserver votre santé et celle de nos collaborateurs, nous avons mis en place des mesures de précaution et de prévention.

**Votre service des eaux limite les interventions à domicile aux seuls cas d'urgence, essentiellement liés à des cas de manque d'eau au domicile, à des fuites risquant d'endommager des biens ou des personnes et à des obstructions du branchement au réseau d'assainissement.**

**Les sites d'accueil Veolia seront fermés partout en France jusqu'à la levée des mesures actuelles. Notre accueil téléphonique est uniquement mobilisé pour traiter les appels d'urgence. Si votre demande ne présente pas de caractère d'urgence, nous vous invitons à utiliser les services en ligne en vous connectant sur notre site internet [www.eau.veolia.fr](http://www.eau.veolia.fr) (24h/24 et 7J/7) [ou via l'application "Veolia et moi"]. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais.**

### **Rappel des gestes barrières**

**Face au risque de propagation du Coronavirus, la première précaution à prendre est de veiller à se laver très régulièrement les mains avec de l'eau et du savon.**

Tousser ou éternuer dans votre coude, utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter, saluer sans se serrer la main, se tenir à distance, ... Retrouvez l'ensemble des consignes sanitaires sur le site du gouvernement [www.gouvernement.fr/info-coronavirus](http://www.gouvernement.fr/info-coronavirus).

En vous assurant de notre total engagement à votre service,

**Anne du Crest**  
Directrice Consommateurs, Eau France