

La lettre de l'Eau # 3

TOUTE L'INFO SUR LE SERVICE DE L'EAU POTABLE DU GRAND AVIGNON

Déménagement de votre accueil usagers à Avignon


Afin de vous garantir un service de proximité optimal, nous nous étions engagés à nous rapprocher de vous. En décembre 2019, votre accueil usagers a donc déménagé à Avignon. Ce nouvel espace moderne et convivial a été pensé pour vous garantir davantage de confidentialité lors de vos démarches relatives au service de l'eau potable.

Désormais, retrouvez-nous à l'adresse suivante :


Eau Grand Avignon
Cité de l'Entreprise, Agroparc
105 rue Pierre BAYLE
84 140 MONTFAVET

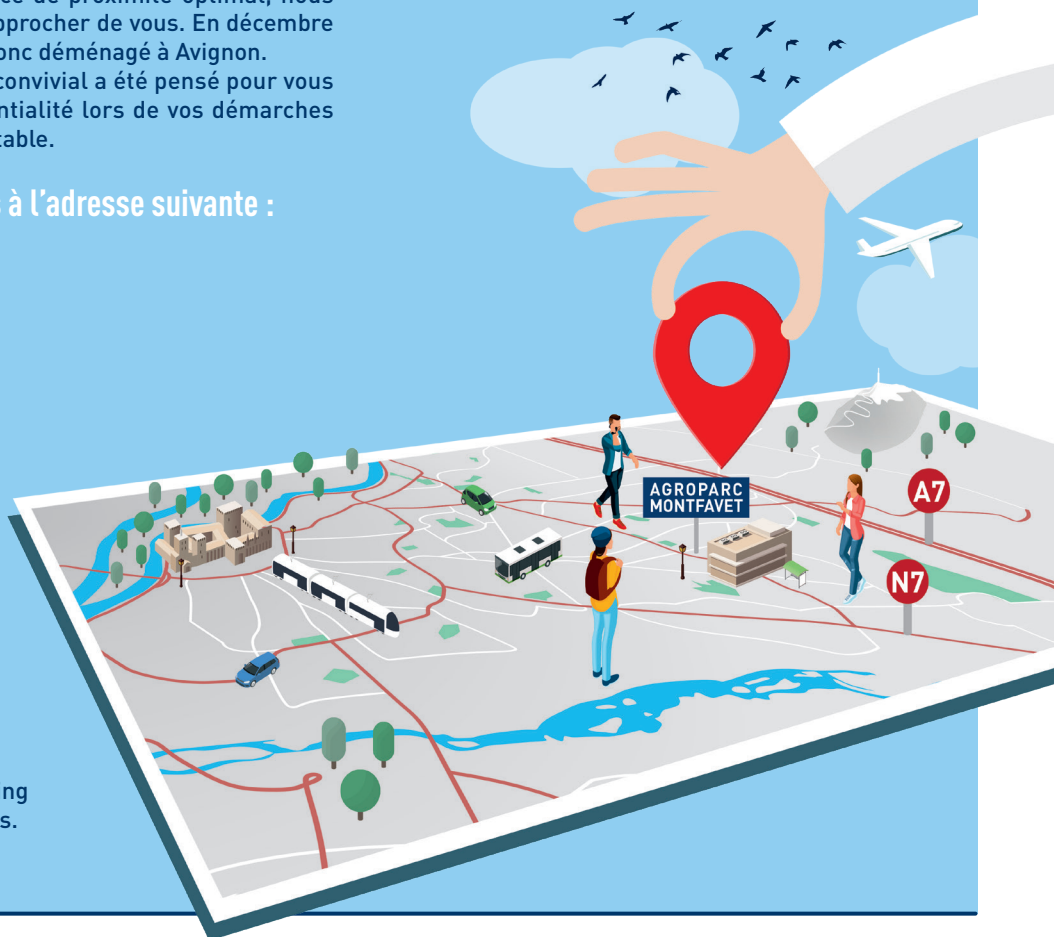
Du lundi au jeudi
de 8h00 à 12h00 et
de 13h30 à 17h00.
Vendredi de 8h00 à 12h00
et de 13h30 à 16h30.

Comment vous rendre
à votre accueil usagers ?

 Ligne 13, arrêt La Halte
Ligne 4, arrêt La Halte

Vous venez en voiture ?

 Nous disposons d'un parking
gratuit destiné aux usagers.



Vous pouvez également nous contacter :

Par téléphone
09 77 40 84 60*

Du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 8h à 13h

Urgence 24h/24

09 77 42 84 60* *Appels non surtaxés.

Via le site internet
Eau Grand Avignon
www.eaugrandavignon.fr

Par courrier
Eau Grand Avignon
Service client
TSA 70001
54528 Laxou CEDEX

Eau
grand
avignon
La qualité maîtrisée



Retour à un rythme de facturation normal en 2020

Depuis le 1^{er} janvier 2019, Eau Grand Avignon est votre nouveau délégataire du service public pour la gestion de l'eau sur le territoire. Cette année de transition a marqué la fin des services de l'ancien délégataire, et le début de ceux d'Eau Grand Avignon. Ce contexte exceptionnel a nécessité que vous soyez facturé une seule fois au cours de l'année. En 2020, l'échelonnement de la facturation reprend son cours normal. Vous recevrez donc deux factures par an. Les montants de celles-ci correspondent à votre consommation exacte au cours du semestre, comme c'était le cas auparavant.

Les chiffres marquants de cette première année de contrat

37

personnes à votre service chez Eau Grand Avignon

49 875

usagers du service de l'eau

30 000

appels reçus et traités

21,2 %

d'usagers prélevés avec mensualisation

7,3 %

d'usagers en e-facture

155 km

de réseau écoutés en continu pour la recherche de fuite

36

téléconseillers à votre service

54 000

compteurs relevés en 4 mois

4 739

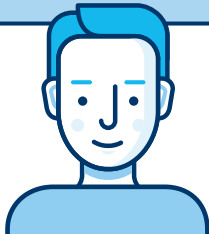
visiteurs reçus

10,5 millions

de m³ produits par l'usine d'eau potable

9342

interventions réseaux réalisées pendant l'année



Notre ambition pour 2020 : simplifier toujours plus votre quotidien

L'engagement envers nos usagers est au cœur de nos métiers. Cette année, les équipes d'Eau Grand Avignon continueront à vous accompagner et à mettre en place des solutions efficaces afin de vous rendre la vie plus facile.

Depuis le 1^{er} janvier 2019, nous vous proposons un Centre de Relation Client multicanal. Différents moyens de communication sont ainsi mis à votre disposition afin que vous puissiez nous contacter de la manière qui vous convient le mieux.

Lors de la vague de facturation de l'automne 2019, notre Centre de Relation Client a également lancé une campagne d'appels d'accompagnements. Nous avons donc émis 4 400 appels afin de vous informer et de vous accompagner au moment de la réception de votre première facture.

En complément de la campagne d'appels d'accompagnement, un tutoriel va être mis en ligne en 2020 afin de vous aider à mieux comprendre votre facture.

Simplifier votre quotidien c'est aussi mettre en place des solutions simples et gratuites telles que la mensualisation*. Cette dernière vous donne la possibilité de maîtriser votre budget en étalant le paiement de votre facture d'eau. Elle permet à la fois de recouvrir les montants dus mais aussi d'anticiper les consommations à venir.

La e-facture* s'inscrit également dans cette dynamique. En tant qu'entreprise engagée pour la protection de l'environnement et l'écologie, nous vous proposons de recevoir votre facture en ligne plutôt qu'en format papier. Pratique et moderne, cette option gratuite vous permet d'accéder à vos documents facilement tout en faisant un geste pour la planète.

*Pour profiter de l'un de ces services, contactez le service client Eau Grand Avignon ou créez votre compte en ligne sur www.eaugrandavignon.fr