



## LA DIVERSITÉ EST NOTRE RICHESSE

Veolia Eau d'Ile-de-France s'est engagée dans une démarche tendant à prévenir stéréotypes et préjugés, à lutter contre les discriminations et à valoriser la diversité dans l'entreprise.

Cette démarche se traduit par un management attentif au bien-être de chacun au sein des équipes, quels que soient son âge, son sexe ou son orientation sexuelle, son origine, sa situation de famille, son apparence physique ou son état de santé, son handicap éventuel, ses opinions politiques ou ses convictions religieuses. Cette approche s'intéresse aussi à la relation clientèle, qui doit dans chaque contact respecter une parfaite neutralité vis-à-vis de tous les usagers. Si vous estimiez être victime d'une discrimination lors d'un contact avec le Service public de l'eau, vous pouvez en faire part en écrivant au service clientèle (coordonnées ci-contre).



Veolia Eau d'Ile-de-France est audité par l'AFNOR pour sa démarche Diversité.

## Les solutions pour protéger votre installation

# Méfiez-vous du gel !

En période hivernale, quelques précautions simples vous permettront d'éviter les méfaits des basses températures sur votre installation :

- vérifiez l'état et la bonne fermeture de l'abri du compteur
- renforcez cette protection à l'aide de polystyrène ou de mousse polymère (évités les matériaux qui retiennent l'humidité comme la laine de verre, le tissu, le bois, le papier journal ou la paille)
- recouvrez les tuyauteries de gaines tubulaires en mousse isolante, même si le compteur est dans votre garage ou dans un sous-sol non-chauffé
- vidangez systématiquement vos installations avant de quitter votre domicile pour plusieurs jours
- manœuvrez régulièrement le robinet avant compteur pour éviter qu'il ne soit grippé lorsque vous en aurez besoin
- relevez régulièrement votre compteur pour détecter au plus tôt une fuite.



## Pour nous contacter

- ☎ **09 69 369 900\***  
du lundi au vendredi de 8h à 19h30 - le samedi de 9h à 12h30  
Urgence fuite (24h/24) : **09 69 369 918\***  
\*Numéro Cristal (appel non surtaxé)
- @ [www.sedif.com](http://www.sedif.com) (espace abonnés)
- ✉ **Veolia Eau d'Ile-de-France** - 94417 Saint-Maurice Cedex
- 🏠 **Site d'accueil de Saint-Denis**  
Immeuble Le Spallis - 2 rue Michael Faraday  
(M° Carrefour Pleyel, sortie n°2)  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45  
et le samedi de 9h00 à 11h45



**VEOLIA**  
Eau d'Ile-de-France  
Déléguataire du SEDIF



Le télérelevé  
équipe tous les  
compteurs

# Clario

La lettre

1<sup>er</sup> TRIMESTRE 2016



**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

La lettre de votre service d'eau en Île-de-France

# Le télérelevé équipe désormais tous les compteurs d'eau

## UN DEFI INDUSTRIEL

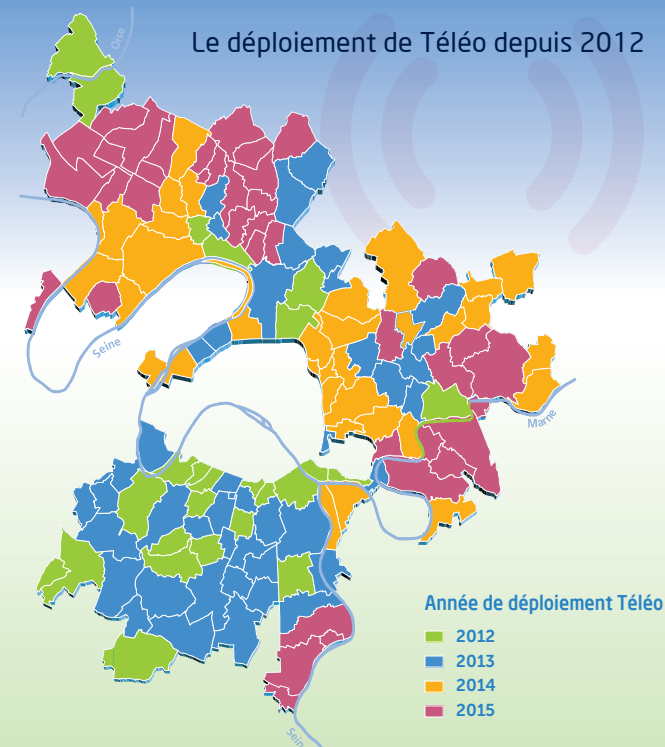
La mise en place du télérelevé des compteurs d'eau a été un véritable défi industriel : sur les 149 communes du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, on compte près de 580 000 compteurs. Au 31 décembre 2015, à quelques exceptions près, ils seront tous équipés d'un module radio envoyant chaque jour vos données de consommation au service clientèle de Veolia Eau d'Ile-de-France. Il n'est donc plus nécessaire d'être présent pour le relevé de votre compteur.

Le système fonctionne où que soit situé le compteur, même en sous-sol ou au fond d'un jardin. L'onde émise est relayée par des répéteurs implantés dans la ville jusqu'aux terminaux du service clientèle. La technologie est complexe mais robuste et fiable. Le signal est pourtant de très faible puissance : l'équivalent d'une télécommande de garage, pendant 4 secondes par jour !

**Téléo est une première en Europe : le SEDIF est le plus grand service d'eau à ce jour équipé du télérelevé.**

# sur le territoire du SEDIF

Le déploiement de Téléo depuis 2012



## Les avantages du télérelevé



### >> Fini les estimations

Avec Téléo, vous êtes facturé au réel : votre facture trimestrielle correspond à votre consommation réelle, vous payez donc au plus juste.

### >> Confort et tranquillité

Lorsque vous emménagez, le compteur est lu à distance : vous bénéficiez ainsi de l'eau immédiatement, sur simple appel téléphonique ou email envoyé au centre relation client de Veolia eau d'Ile-de-France.

### >> Suivre sa consommation

Sur votre Espace client, vous pouvez en permanence suivre l'évolution de votre consommation d'eau. Vous pouvez ainsi repérer toute anomalie, notamment en cas de fuite sur votre réseau intérieur.

### >> Des alertes en cas de surconsommation

Via votre Espace client, vous pouvez paramétrer des alertes, journalières ou mensuelles, si votre consommation est anormale par rapport à votre consommation habituelle. Vous pouvez choisir comme référence celle du mois précédent par exemple, ou du même mois de l'année précédente. Ces alertes vous sont envoyées par email ou pas sms, elles vous évitent de mauvaises surprises sur la prochaine facture.

**Les services Téléo sont inclus dans le prix de l'eau :**  
ils ne s'accompagnent d'aucune facturation supplémentaire.

## Pour bénéficier de l'ensemble des services Téléo, créez votre espace client en 3 étapes

Connectez-vous d'abord à l'Espace Abonnés du site [www.sedif.com](http://www.sedif.com) puis :

### Etape 1

Remplissez le formulaire d'inscription avec vos coordonnées, adresse électronique et code postal

### Etape 2

Saisissez votre numéro de contrat (il est sur votre facture en haut à gauche)

### Etape 3

Consultez votre messagerie et cliquez sur "Activer mon compte" dans le mail que vous avez reçu.

