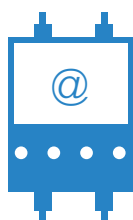




E-index : votre solution pro pour maîtriser vos charges d'eau

Entreprise ou gestionnaire d'immeubles, vous disposez d'un parc de compteurs d'eau sur plusieurs sites ? L'e-index, service réservé aux professionnels, facilite le suivi et le pilotage de vos consommations d'eau.



Qu'est-ce que l'e-index ?

Une solution qui permet de remonter par un flux quotidien les index de vos compteurs d'eau, et de les intégrer automatiquement dans un outil de gestion, dédié ou partagé avec les autres données fluides et énergies. Le suivi centralisé des consommations devient plus facile.

Ce service s'appuie sur Téléo, le système de télérelevé déployé sur le territoire du SEDIF, qui permet de lire les compteurs d'eau à distance et de transmettre les relevés de consommation par internet.

☆☆☆ Les avantages ☆☆☆

L'e-index contribue à une gestion maîtrisée de vos consommations d'eau multi-sites



Vision précise et consolidée des consommations d'eau d'un ensemble de bâtiments



Alertes en cas d'anomalie de consommation



Accès 24h/24 aux données de consommation via un portail web selon les fonctionnalités de votre outil de gestion, par compteur ou groupe de compteurs



Meilleur contrôle des dépenses énergétiques du bâtiment

Conditions tarifaires

400 €
HT/flux/client
ou mandataire

30 €
HT/compteur

1,5 €
HT/mois/
compteur

Payables en une seule fois à la mise en place du flux d'index de compteurs d'eau télérelevés

Frais d'accès au service, payable une seule fois lors de la mise en service

Redevance mensuelle, payable en avance, par annuité, pendant toute la durée de la souscription

Intéressés par ce service ? Contactez-nous



Entreprises
01 43 97 51 30*

**Gestionnaires
d'immeubles**
01 43 97 51 32*

* du lundi au vendredi de 8h00 à 19h30 et le samedi de 9h00 à 12h30 (appel non surtaxé)



Comment payer votre facture d'eau ?

Votre facture d'eau est trimestrielle. Grâce à Téléo, le télérelevé des compteurs d'eau, elle est établie sur votre consommation réelle. Pour la régler, vous avez le choix entre plusieurs moyens de paiement.



Par carte bancaire

• **Par téléphone :**

Composez le **09 69 369 900*** et suivez les instructions du **serveur vocal**. Avec votre **numéro de contrat** (en haut à gauche de votre facture) et votre **carte bancaire**, vous pouvez procéder au règlement de manière totalement sécurisée.

• **Par internet :**

Sur le site www.sedif.com (espace abonnés) Identifiez-vous et suivez les étapes.



Par prélèvement automatique

Signez un **mandat de prélèvement SEPA** et fournissez un **RIB**, afin que le montant de vos factures soit automatiquement débité de votre compte bancaire. Vous recevez votre facture deux semaines avant le prélèvement. **A tout moment, vous pouvez suspendre ou annuler l'opération** auprès de votre établissement bancaire.

Pour souscrire au prélèvement :

- Contactez un conseiller clientèle au **09 69 369 900***
- Connectez-vous à votre espace client et cliquez sur « **Adhérer au prélèvement** ».

Pas encore d'espace client ? Rendez-vous sur le site www.sedif.com (espace abonnés) et créez votre espace avec vos coordonnées et votre numéro de contrat.



Par TIP

Titre interbancaire de paiement

Le **TIP**, qui figure au **bas de votre facture**, peut être utilisé de deux manières :

• **Pour un prélèvement ponctuel**

Datez et signez le **TIP**, renvoyez-le avec un **RIB** en utilisant l'enveloppe jointe à la facture.

• **Pour un paiement par chèque**

Ne signez pas le TIP, envoyez-le avec un **chèque libellé à l'ordre de Veolia Eau d'Ile-de-France SNC**, en utilisant l'enveloppe jointe à la facture.



En espèces

Par **mandat-compte** auprès de votre bureau de poste.



Etalez vos paiements en optant pour la mensualisation

Calculés à partir de votre consommation d'eau de l'année précédente, vos paiements sont étalés sur 10 mois.

Une facture intervient au bout de 12 mois pour tenir compte de votre consommation réelle et effectuer une régularisation sur les deux derniers mois de la période si nécessaire.



Saint-Mauriens : 18 mois à votre service

Depuis maintenant 18 mois, Saint-Maur-des-Fossés fait partie du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF), qui a délégué le service public de l'eau à Veolia Eau d'Ile-de-France. Pour vous, cela signifie :



Une eau de qualité irréprochable, constamment contrôlée

L'eau du SEDIF fait l'objet d'un double contrôle :

- Le **contrôle sanitaire** réalisé sous l'autorité de l'Agence régionale de santé d'Ile-de-France : **plus de 140 000 analyses par an.**
- La **surveillance sanitaire** conduite par Veolia Eau d'Ile-de-France sur la ressource, les filières de traitement et le réseau de distribution : **près de 210 000 analyses par an.**

Retrouvez la qualité de l'eau de votre commune sur www.sedif.com.



Une alimentation sécurisée en toutes circonstances

L'eau distribuée à Saint-Maur-des-Fossés provient de l'usine de Choisy-le-Roi, qui produit en moyenne **313 millions de litres d'eau potable par jour** à partir de la Seine. Le maillage du réseau de canalisations **garantit la continuité de l'alimentation en eau.** En outre, en cas d'incapacité de l'usine de Choisy-le-Roi, celle de Neuilly-sur-Marne peut prendre le relais pour alimenter les Saint-Mauriens.



Téléo+ : de nouveaux services en ligne

Depuis juillet 2016, **16 000 compteurs** ont été posés à Saint-Maur-des-Fossés, ils sont désormais raccordés au télérelevé.

Avec Téléo, vous êtes **facturé au réel** et vous avez accès aux services Téléo+ : **suivi de votre consommation, alerte en cas de surconsommation** après avoir créé votre espace client sur internet (www.sedif.com, espace abonnés).



Des conseillers à votre écoute

Le Centre Relation Client est **joignable par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 19h30**, ainsi que le **samedi de 9h00 à 12h30.**

Si vous souhaitez nous écrire, nous garantissons un délai de réponse de **2 jours** pour les courriels, et de **8 jours** pour les courriers.

Le Service de l'eau est **certifié NF Service Centre de Relation Client.**

Vous trouverez nos coordonnées sur votre facture.



Les 12 engagements Clarioro : pour un service au plus haut niveau

- 1 Être joignable facilement et vous répondre vite
- 2 Ne pas vous faire perdre de temps et intervenir vite
- 3 Vous simplifier le raccordement en cas de construction neuve
- 4 Vous assurer l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez
- 5 Réagir vite à vos réclamations sur le goût et l'aspect de votre eau
- 6 Vous informer sur l'origine et les qualités de votre eau
- 7 Vous prévenir et vous informer en cas de coupure d'eau
- 8 Vous adresser une facture sur consommation réelle
- 9 Partager avec vous les résultats des enquêtes de satisfaction
- 10 Participer à la solidarité
- 11 Vous aider à moins consommer
- 12 Garantir le service zéro carbone

Une meilleure information en cas de fuite sur le réseau

En cas de fuite sur le réseau d'eau potable, Veolia Eau d'Ile-de-France s'engage à la prendre en charge dans les 2 heures. Les équipes mettent alors tout en œuvre pour réparer la fuite, minimiser la durée de la coupure d'eau et la gêne occasionnée. Mais ces actions ne sont pas toujours visibles...

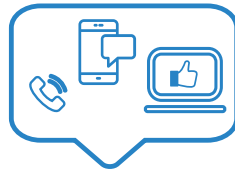
De nouveaux outils vont voir le jour en 2018 pour mieux vous informer sur la prise en main de la situation jusqu'au rétablissement de l'eau.



Des chantiers « connectés »

A l'endroit où une fuite a été prise en compte, un **panneau**, doté d'un **émetteur Bluetooth** intégré et affichant un **QR code**, sera installé.

Si vous passez à proximité avec un smartphone, vous pourrez accéder à une page internet contenant des informations sur les travaux prévus, leur progression, l'impact sur la circulation, les solutions de secours en eau en cas de coupure...



Une information démultipliée

Si vous êtes concerné par une interruption du service durant la réparation d'une fuite, l'information vous parviendra **automatiquement par plusieurs canaux** :

- **appel sur votre ligne fixe** ou **SMS** sur votre mobile (si vous avez communiqué votre numéro par téléphone ou dans votre espace client),
- **publication Facebook**.

Vous recevrez également un SMS au moment du rétablissement du service.



Un secours en eau plus visible

Lorsqu'une intervention non programmée nécessite une **coupure d'eau supérieure à 4 heures**, des **solutions de secours** en eau vous sont proposées, notamment la distribution de bouteilles d'eau et/ou la mise en place d'un robinet public provisoire. Grâce à un **nouvel habillage des véhicules** et des **packs d'eau**, ces solutions seront plus facilement identifiables.

Protégez vos installations du froid

En hiver, votre réseau intérieur peut être mis à rude épreuve ! Pensez aux bons gestes pour le protéger :

- vérifiez que l'abri de votre compteur est en bon état et bien fermé
- protégez-le à l'aide de polystyrène ou de mousse polymère (évitez laine de verre, tissu, bois, papier journal... qui retiennent l'humidité)
- recouvrez les tuyauteries de gaines tubulaires en mousse isolante, même si le compteur est dans votre garage ou dans un sous-sol
- pensez à vidanger vos installations si vous quittez votre domicile pour plusieurs jours
- manœuvrez régulièrement le robinet avant compteur pour éviter qu'il ne soit grippé
- pour détecter au plus tôt une fuite, relevez régulièrement votre compteur ou consultez votre consommation sur votre espace client.

Pour nous contacter



09 69 369 900

Numéro Cristal (appel non surtaxé)
du lundi au vendredi de 8h00 à 19h30
le samedi de 9h00 à 12h30



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
le samedi de 9h00 à 11h45



Aidez-nous à intervenir au plus vite :
signalez-nous les fuites sur la voirie.
Appelez le

09 69 369 918

Numéro Cristal (appel non surtaxé)
La ligne **Urgence Fuite**
est ouverte **24h/24, 7j/7**

