

Vendredi 15 mai 2020



## Eau potable : Tours Métropole vous accompagne et reste à votre écoute !

**Facturation, ouverture de compteur, relevé de consommations, qualité de l'eau... De nombreuses questions auxquelles ont continué de répondre, durant tout le confinement et donc à distance, les équipes métropolitaines de la Direction du Cycle de l'Eau. Aujourd'hui et dans une volonté de garantir à tous les habitants un service public de qualité, Tours Métropole Val de Loire poursuit l'adaptation de son service, avec la réouverture des espaces physiques « Accueil – Eau potable » à partir du 18 mai et via son portail numérique [www.tours-metropole.fr/eau-potable](http://www.tours-metropole.fr/eau-potable) où les informations sont accessibles et les démarches, facilitées !**

### **CYCLE DE L'EAU : NOUS RESTONS A VOTRE ECOUTE, MEME A DISTANCE !**

#### **Le portail numérique de l'eau potable**

Dans le contexte sanitaire actuel et pour permettre une meilleure réactivité, les usagers sont invités à privilégier, autant que possible, le portail numérique :

**>> [www.tours-metropole.fr/eau-potable](http://www.tours-metropole.fr/eau-potable) <<**

Informations accessibles et démarches simplifiées pour :

- Effectuer une demande de raccordement au réseau
- Effectuer une demande d'abonnement ou de résiliation
- Relever son compteur
- Payer sa facture
- S'informer sur la qualité de l'eau distribuée
- Faire une demande de renseignement via un courriel (adresse de courriel différente par commune, à consulter sur [www.tours-metropole.fr/eau-potable](http://www.tours-metropole.fr/eau-potable))

Tours Métropole Val de Loire  
Direction de la Communication  
02 47 80 11 20  
[communication@tours-metropole.fr](mailto:communication@tours-metropole.fr)

## Le numéro de téléphone unique

Les équipes de la Direction du Cycle de l'eau sont à votre écoute, aux horaires habituels d'ouverture au public – ou 24h/24 pour les urgences :

>> 02 47 80 11 00 <<

## A PARTIR DU 18 MAI, LES ESPACES « ACCUEIL- EAU POTABLE » ROUVRENT LEURS PORTES

L'accueil physique des usagers sera à nouveau possible, à partir du lundi 18 mai dans les espaces « Accueil – Eau potable » à Saint-Pierre-des-Corps et à Saint-Cyr-sur-Loire, et cela avec des horaires d'ouverture inchangés.

### Informations pratiques

Pour les habitants de Saint-Cyr-sur-Loire, La Membrolle-sur-Choisille, Tours-Centre, Tours-Nord, Tours-Sud, Tours –Saint-Symphorien et Tours-Sainte-Radegonde

→ **Espace « Accueil – Eau potable » - Secteur Nord**

Adresse : 6, rue de la Ménardièrre - 37 540 Saint-Cyr-sur-Loire

Horaires d'ouverture :

- Lundi, mardi, mercredi : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 17h
- Jeudi 13h30 – 18h
- Vendredi 8h30 – 16h

Pour les habitants de Saint-Avertin, Saint-Pierre-des-Corps, Saint-Genouph

→ **Espace « Accueil – Eau potable » - Secteur Sud**

Adresse : 1 rue Robespierre CS 50550 - 37 705 Saint-Pierre-des-Corps

Horaires d'ouverture :

- Lundi, mardi, mercredi : 8h30 – 12h30 / 13h30 – 17h
- Jeudi 13h30 – 18h
- Vendredi : 8h30 -16h

Et pour les habitants des autres communes de la Métropole, les démarches sont à effectuer auprès du délégataire Veolia.

→ **Véolia**

Téléphone : 009 69 32 35 29

Site web : [www.service.eau.veolia.fr](http://www.service.eau.veolia.fr)

### Un accueil dans le respect des mesures sanitaires

Afin d'assurer l'accueil des usagers en toute sécurité, des mesures organisationnelles et sanitaires vont être mises en œuvre : respect strict des « gestes barrières » : distanciation physique, limitation du nombre de personnes à l'intérieur des locaux, mise en place de signalétique directionnelle pour éviter les croisements entre les personnes et mise à disposition de gel hydroalcoolique.

Les usagers qui souhaitent se rendre dans l'un des espaces « Accueil – Eau potable » seront invités à respecter quelques consignes sanitaires :

- Porter obligatoirement un masque
- Venir avec son propre stylo
- Privilégier les modes de paiement à distance (modes de paiement en ligne ou par carte bancaire)

## COMMENT FAIRE LE RELEVÉ DE MON COMPTEUR ?

Pendant le confinement et afin de protéger les habitants et les agents métropolitains, la relève des consommations en eau potable n'a pu être effectuée pour une grande partie des compteurs.

Aujourd'hui, plusieurs possibilités pour la relève du compteur d'eau sont proposées :

### Si votre compteur est accessible :

- Votre compteur est alors situé en extérieur (regard sur le trottoir) ou dans des parties communes accessibles, un agent métropolitain pourra procéder, de façon automatique et sans aucune démarche à engager - à la relève de la consommation, de façon autonome, et sans la présence de l'abonné.

### Si votre compteur n'est pas accessible :

- Vous recevez un carton de relève : remplissez le carton de relève en indiquant l'index de votre compteur et envoyez-le par mail, à l'adresse indiquée sur le carton.

**A noter :** si vous ne transmettez pas ce carton de relève complété, le montant de votre facture d'eau sera basé sur la consommation estimée – base de 80% de la consommation habituelle, ramenée à la période. Votre consommation sera alors revue lors d'une relève ultérieure ou lors d'une clôture de compte (lors d'un déménagement par exemple).

## PROFESSIONNELS : PENSEZ A LA RELEVÉ DE VOTRE COMPTEUR !

Pour les professionnels ayant subi une baisse d'activité, la Direction du Cycle de l'Eau conseille de bien retourner les cartons de relève des compteurs ou de faciliter l'accès extérieur aux compteurs (dans le respect des mesures sanitaires) par les agents métropolitains. Par ailleurs, le professionnel peut communiquer, via une photo, à l'agent métropolitain, l'index de son compteur.

## FACTURATION

Malgré la mobilisation des agents de la Direction du Cycle de l'eau, la facturation subit quelques perturbations et peut être décalée dans l'année. Tours Métropole Val de Loire met tout en œuvre pour en limiter les retards.