

# Kit de communication Covid 19 pour les collectivités

## Continuité de service & qualité de l'eau



## Informez vos administrés sur l'eau pour les rassurer.

*SUEZ vous propose un kit de communication pour tenir informés vos concitoyens sur le service de l'eau durant la pandémie Covid19.*

Dans ce Kit de communication vous retrouverez des articles, des photos pour votre site web ou toute autre communication digitale et des éléments pour animer vos communautés sur Twitter et Facebook.

Tous ces éléments de communication portent sur deux principaux sujets

- la continuité de service de nos activités eau : production et distribution de l'eau potable, collecte et traitement des eaux usées et relation client
- l'eau du robinet pour rassurer les habitants sur sa qualité en cette période.

N'hésitez pas à contacter nos services communication en région.

# COVID19

## La continuité de service assurée pour les besoins essentiels d'eau et d'assainissement

Dans le cadre de la lutte contre la propagation du COVID-19 et des mesures annoncées par le gouvernement, le Groupe SUEZ a mis en place en France un dispositif de mobilisation national et régional pour garantir, à la fois, la continuité de ses activités de services auprès de ses clients et la protection de ses salariés.

En tant que délégataire des services **de l'eau et/ou de l'assainissement** sur **votre commune** SUEZ a activé les plans de continuité spécifiques pour assurer

- Le traitement et la distribution de l'eau potable
- L'assainissement des eaux usées et la protection des milieux naturels
- Les services de relations clients.

Compte tenu des mesures de confinement prises par le gouvernement, certains services (hors urgences) seront réduits comme les relevés de compteurs, les rendez-vous à domicile, les accueils clients et les délais de traitement des demandes pourront être allongés.

### Contactez les services l'eau : vos démarches en ligne

SUEZ met tout en œuvre pour limiter la gêne occasionnée et essayer de préserver au maximum la continuité de nos services. Les accueils clients sont fermés, toutes les interventions non urgentes sont suspendues. Les appels sur notre ligne Urgences seront traités en priorité. En cas d'urgence, comme une remise en eau ou une fuite du compteur d'eau, ou sur le réseau dans la rue, vous pouvez contacter le service d'urgence au numéro indiqué sur votre facture ou en vous connectant à [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

Dans cette période, pour garder le contact permanent avec les services d'eau et d'assainissement, nous vous invitons à faire vos démarches en ligne sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) : déposer son index de compteur, consulter et payer sa facture, ou encore tout savoir sur la qualité de l'eau dans sa commune.

**En jaune : à adapter selon le contrat avec SUEZ**

# COVID19 – L'eau du robinet peut être consommée en toute confiance

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

Face à la pandémie de Coronavirus, SUEZ rappelle que l'eau du robinet peut être consommée en toute confiance.

## **Une eau du robinet sûre et contrôlée**

Les différentes étapes de traitement de l'eau et les méthodes de désinfection utilisées (chlore, ozone, UV) ont pour finalité d'éliminer tous les virus, dont le coronavirus.

Les informations des agences sanitaires et de l'Organisation Mondiale de la Santé indiquent en effet que ce virus ne montre pas de résistance particulière aux traitements habituels de l'eau potable. D'après les connaissances scientifiques et épidémiologiques déjà établies, aucun cas de contamination n'est en lien avec l'eau potable.

Les équipes de SUEZ sont organisées pour garantir le service autour des missions principales de production, de distribution d'eau potable et qualité de l'eau sans oublier l'assainissement des eaux usées pour préserver les milieux naturels et les ressources en eau.

Des mesures ont été prises pour garantir les stocks et l'approvisionnement de matériels et de produits de traitement nécessaires aux activités opérationnelles et de service.

## **Pas de risque de pénurie**

Les équipes de SUEZ sont mobilisées pour assurer la continuité de service : il n'y a donc pas plus de risque de coupure d'eau ou de perturbation de l'alimentation en eau potable qu'à l'accoutumée.

## **L'eau indispensable pour une hygiène irréprochable face à l'épidémie.**

Face au risque de propagation du Coronavirus, l'eau potable est notre alliée : sans elle, pas de lavage de mains au savon efficace. Retrouvez sur Santé publique France tous les gestes barrières pour vous protéger et protéger les autres. <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

## **L'eau du robinet : aliment le plus contrôlé en France**

**C'est l'un des aliments les plus contrôlés.** 54 paramètres fixés par un arrêté du 11 janvier 2007 définissent la qualité de l'eau du robinet.

La qualité de l'eau du robinet fait l'objet d'un **suivi sanitaire permanent** à travers des contrôles exigeants à tous les stades du circuit complexe de potabilisation, destinés à en garantir la sécurité sanitaire : contrôle des ressources captées, autocontrôle permanent des exploitants tout au long du traitement, contrôle sur le réseau, la **surveillance par les Agences Régionales de Santé (ARS) assure la qualité de l'eau distribuée**. Ainsi en France sont réalisées **8 millions d'analyses par an**.

## Réseaux Sociaux : Prêts à Tweeter ou à poster sur Facebook

Suivez SUEZ France sur les Réseaux Sociaux pour suivre notre actualité et la partager avec vos administrés : informations et conseils en cette période de COVID19 et de confinement.

<https://twitter.com/suezFR>

<https://www.facebook.com/SUEZ.France/>

<https://www.instagram.com/suezfrance/>

### Twitter

#### Tweet 1 : continuité de service

En raison du [#covid19](#), les équipes de @suezFR restent mobilisées pour garantir la continuité du service de l'eau pour tous. Soutenons-les. #AVosCôtés #PourVousPourNous

<https://www.toutsurmoneau.fr/actualites/220248/continuite-de-services>

#### Tweet 2 : Eau du robinet

L'[#eau](#) du robinet peut être consommée en toute confiance rappelle @suezFR qui assure la continuité des [#ServicesEssentiels#COVID2019france#COVID19](#) Plus d'infos : <https://www.toutsurmoneau.fr/actualites/220248/continuite-de-services> #AVosCôtés #PourVousPourNous

#### Tweet 3 : Démarches en lignes sur TSME

En cette période de [#covid19](#), restez en contact avec notre délégataire du service de l'eau @suezFR avec le site web [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) et effectuez vos démarches en ligne ou connaître les bons gestes. #AVosCôtés #PourVousPourNous

## Facebook

### Post 1 : Continuité de service et démarches en ligne sur TSME

En raison de la pandémie du #[covid19](#), les équipes de SUEZ restent mobilisées pour garantir la continuité de service et assurer la distribution de l'eau au robinet, l'assainissement des eaux usées ainsi que la collecte et le traitement des déchets sur notre commune. Certains services comme les relevés de compteurs, les accueils physiques ou les RDV à domicile ne seront temporairement pas assurés. Vous pouvez néanmoins faire vos démarches en ligne sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

- ⇒ Information sur la qualité de l'eau
- ⇒ Création de votre compte en ligne en quelques clics
- ⇒ Dépôt d'index de compteur
- ⇒ Payer votre facture en ligne

En cas d'urgence, comme une remise en eau ou une fuite du compteur d'eau, ou sur le réseau dans la rue, vous pouvez contacter le service d'urgence au numéro indiqué sur votre facture ou en vous connectant à [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

### Post 2 : Eau du robinet

L'eau du robinet peut être consommée en toute confiance rappellent SUEZ et Le Centre d'information sur l'eau. Et adoptez les bons gestes pendant le confinement.

En savoir plus

- ⇒ <https://www.toutsurmoneau.fr/actualites/220248/continuite-de-services>
- ⇒ <https://www.cieau.com/le-point-sur-la-qualite-de-leau-du-robinet>

En jaune : à adapter selon le contrat avec SUEZ





- **Crédit** : © SUEZ / Antoine Meyssonnier
- **Informations sur les Droits** : [Tous droits cédés pour communication interne et externe \(Monde\) hors achat d'espace](#)
- **Date d'échéance des droits** : 31/12/9999
- **Nom d'auteur** : [MEYSSONNIER ANTOINE](#)



- **Crédit** : © SUEZ / William Daniels
- **Informations sur les Droits** : [Tous droits cédés pour communication interne et externe \(Monde\) hors achat d'espace, publicité, ou toute autre exploitation commerciale](#)
- **Date d'échéance des droits** : 25/04/2023
- **Nom d'auteur** : [DANIELS WILLIAM](#)



**Crédit : Shutterstock**