



Le 2 février 2012

## COMMUNIQUÉ

### Lyonnaise des Eaux Sud Ile-de-France mobilise sa « cellule grand froid »

Pour faire face à l'épisode de grand froid qui touche actuellement la France, l'entreprise régionale Lyonnaise des Eaux Sud Ile-de-France et la société des Eaux de l'Essonne ont déjà anticipé et mobilisé leurs équipes pour faire face à d'éventuelles ruptures de canalisations, de fuites sur le réseau et au gel des compteurs.

Renforcement des effectifs, mise en place d'équipes d'astreinte opérationnelles, matériels et techniques d'interventions adaptés, augmentation des plages horaires du centre d'appel, constituent l'arsenal des moyens mis en œuvre pour assurer la continuité de service, la protection des biens et des personnes pendant cette période hivernale.

#### ► Renforcement des effectifs et des équipes d'astreinte

Lyonnaise des Eaux Sud Ile-de-France et la société des Eaux de l'Essonne ont d'ors et déjà renforcé leurs équipes d'astreinte : **une trentaine de collaborateurs est mobilisable** dans ce contexte.

Grâce aux équipes techniques des agences territoriales (bases de lancement opérationnelles de l'entreprise régionale sud Ile-de-France) implantées à Montgeron, Villemoisson-sur-Orge, Bures-sur-Yvette, Corbeil-Essonnes, Brie-Comte-Robert, tout le territoire du sud de l'Ile-de-France peut être couvert dans les meilleurs délais.

#### ► Notre expérience : gage d'interventions réussies

Pour exemple, au plus fort de la crise « grand froid » en 2009, le Centre de Relations Clientèle avait reçu 900 appels de clients et les équipes Lyonnaise des Eaux étaient intervenues à 200 reprises sur un seul week-end de janvier, pour faire face à de nombreuses ruptures de canalisations, réparer des fuites d'eau ou pour des compteurs bloqués par le gel...

#### ► Les moyens techniques adaptés à la période hivernale

La gestion des « plans grand froid » ne s'improvise pas. Dès le mois de novembre ; les véhicules de terrain sont équipés pour permettre une intervention rapide quelque soit l'état de la voirie. Chaque agence territoriale est dotée de stocks importants de sable et de sel permettant de pratiquer des **chantiers d'hiver exemplaires** : tous nos chantiers sont balisés, et, pour des raisons évidentes de sécurité, systématiquement recouverts de sable et de sel.

#### ► Le Centre Relation Clientèle renforce son écoute

Si nécessaire, le centre d'appel peut élargir ses horaires pour traiter les appels des clients et les demandes d'intervention :

> le samedi : ouverture de la plateforme téléphonique clientèle jusqu'à 17 h (voire 18 h si besoin) au lieu de 13 h en période normale.

> le dimanche : mise en place d'un renfort téléphonique au centre de télécontrôle de 8 h à 17 h avec des téléconseillers supplémentaires.

## Numéros utiles,

### > Centre de Relation Clientèle

N° Azur **0 810 383 383** (prix d'un appel local)

Numéro d'urgence 24 h/24, 7j/7 : **0810 883 883**

## Nos conseils pour protéger les compteurs d'eau

Le compteur d'eau, installé à l'extérieur de la maison ou dans une pièce non chauffée, est sensible au gel. Pour éviter tous désagréments (tuyauteries éclatées, manque d'eau...), nous conseillons aux particuliers de calfeutrer le compteur d'eau avec des plaques de polystyrène expansé. Il existe également des protections adaptées que l'on trouve dans les magasins de bricolage. Il ne faut pas, en revanche, utiliser de la laine de verre, de la paille ou des morceaux de tissu qui risqueraient de capter l'humidité et de geler les compteurs.

Les nouveaux compteurs antigel, installés en domaine public depuis une dizaine d'années, sont bien protégés.