

# La lettre de l'Eau

ÉDITION AVIGNON  
JUILLET 2021

TOUTE L'INFO SUR LE SERVICE DE L'EAU POTABLE DU GRAND AVIGNON

## Le saviez-vous ?

L'eau est un des produits alimentaires  
les plus contrôlés en France

L'eau pure n'existe pas à l'état naturel. C'est pourquoi, elle doit être traitée avant d'être considérée comme potable et distribuée jusqu'à nos robinets. Elle doit ainsi répondre à de nombreux critères pour permettre à chacun de consommer une eau sans aucun risque pour la santé.

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 de potabilisation, destinés à en garantir la sécurité sanitaire: contrôle des ressources captées, à la sortie des usines de traitement, sur le réseau de distribution, mais aussi au robinet avant consommation.

### Qui contrôle ?

L'Agence Régionale de Santé (ARS) dans le cadre de son programme de surveillance sanitaire et les équipes Eau Grand Avignon dans le cadre de leur auto-surveillance.

### Que contrôle-t-on ?

Les qualités physique, chimique et bactériologique de l'eau. Plus de 50 critères de qualité fixés par le Ministère de la Santé avec le Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France sont ainsi contrôlés.

### Pour en savoir plus sur les caractéristiques de votre eau

→ rendez-vous sur [www.eaugrandavignon.fr](http://www.eaugrandavignon.fr)  
→ ou référez-vous au **bilan annuel produit par l'ARS** et qui vous est transmis avec votre facture.

Sources : Centre d'Information sur l'Eau (CIEAU) / SUEZ



## Mieux comprendre votre facture d'eau



Chez Eau Grand Avignon, simplifier la vie de nos usagers est au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi, nous avons créé un tutoriel qui explique en détails tout le contenu de la facture d'eau.

Découvrez-le sans plus attendre sur [www.eaugrandavignon.fr](http://www.eaugrandavignon.fr)



**FLASHEZ**  
pour voir  
la vidéo Tuto

**Eau**  
grand  
avignon

La qualité maîtrisée



## Besoin d'aide ?

### ⇒ Je trouve des réponses et des solutions :

- Actualités globales et spécifiques à ma commune,
- Gestion de mon compte et suivi de ma consommation,
- Moyens de paiement et conseils en cas de difficultés de paiements,
- Éco-gestes simples et utiles,
- Dépannage, assistance et assurance.

⇒ **Je pose des questions** à mon assistant virtuel Olivier.

⇒ **Je découvre le service de dépôt de relevé** de consommation sur mon compte en ligne.

## Je profite de services accessibles à tous



### Clients sourds ou malentendants :

service client gratuit, **ACCEO** propose la transcription instantanée de la parole, la visio-interprétation en langue des signes française ou la langue parlée complétée (plus d'info sur [www.eaugrandavignon.fr](http://www.eaugrandavignon.fr)).



**Clients aveugles et malvoyants :** service gratuit, HandiCapZéro permet de recevoir les factures d'eau en braille ou en caractères agrandis (sur simple demande auprès de votre service client au **09 77 40 84 60**).

# Focus sur nos services

## comment mieux maîtriser mon budget ?

Je gère mon contrat en ligne en installant **[www.eaugrandavignon.fr](http://www.eaugrandavignon.fr)** en raccourci sur mon ordinateur, mon téléphone ou ma tablette.



## Je suis ma consommation

Grâce au simulateur de consommation dans la rubrique **démarches et conseils** puis "éco-gestes".



## J'échelonne mes dépenses

⇒ J'opte pour la mensualisation pour mieux maîtriser mon budget.  
⇒ J'échelonne le paiement de mes factures d'eau sur l'année et je reçois un échéancier pour connaître à l'avance la date et le montant exact de chaque prélèvement mensuel.

⇒ Je me rends dans la rubrique mon **compte en ligne**.



## Je surveille mes installations et mon compteur

⇒ Dans la rubrique **démarches et conseils** puis "emménagement et travaux".

⇒ Je trouve des conseils pour protéger et surveiller mes installations (protéger mon compteur du gel, détection de fuites, etc.).



## Je commande une intervention et je m'assure en cas de besoin

⇒ Je bénéficie de solutions de dépannage et d'assistance/assurance.

⇒ Je m'informe dans la rubrique **services**.

## Comment contacter Eau Grand Avignon ?

Par téléphone

**09 77 40 84 60\***

Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 13h

Urgence 24h/24

**09 77 42 84 60\***

\*Appels non surtaxés.

Accueil

Eau Grand Avignon  
Cité de l'Entreprise, Agroparc  
105 rue Pierre Bayle  
84140 Montfavet

Horaires : de 8h à 12h du lundi au vendredi.  
Ouvert l'après-midi sur rendez-vous  
uniquement. Prise de rendez-vous au  
09 77 40 84 60 (appels non surtaxés).

\*Attention, cette adresse n'accepte ni règlement, ni courrier

Via le site internet

**[www.eaugrandavignon.fr](http://www.eaugrandavignon.fr)**

Par courrier

Eau Grand Avignon - SUEZ  
Service client  
TSA 50001  
36400 La Chatre



La qualité maîtrisée