



## Les engagements de Veolia Eau vis-à-vis des usagers du service :

### **1 site d'accueil du public situé à Noisiel :**

9, rue de la Mare Blanche à NOISIEL (77 186)

### **1 site internet opérationnel :**

Veolia Eau met à disposition de ses clients un site interactif complet :

Véritable agence en ligne, il offre à chaque client la possibilité de demander un rendez-vous avec un technicien, de s'informer sur le service public de l'assainissement.

**Des factures traduites en braille** sur demande pour les clients malvoyant

**Un dispositif permettant aux clients malentendants d'avoir accès au service clientèle** (un opérateur traduit en direct en langage des signes via une webcam)

**Une charte service client** comprenant 8 engagements avec dédommagement en cas de non-respect

## Les engagements de Veolia Eau en faveur du développement durable :

### **Respecter le cadre de vie des habitants de l'agglomération**

Maîtriser l'aspect et la propreté des chantiers

Réduire les nuisances et les perturbations

Prévenir les situations potentiellement dangereuses comme le risque de crue de la Marne par la mise en place d'une station d'alerte au niveau du pont de Bry-sur-Marne.

### **Préserver la biodiversité, les ressources naturelles et les milieux**

Suivre de près l'impact du service de l'assainissement sur la Marne

Etudier la possibilité de valoriser les eaux claires parasites pour l'arrosage et le nettoyage des voiries

Etudier la possibilité de récupérer l'eau de pluie pour les bâtiments communaux

## L'assainissement en chiffres :

Nombre d'habitants desservis : 9500 usagers pour 65000 habitants

Longueur totale du réseau : 100 km de réseau Eaux Usées et Eaux Pluviales et 29 postes de relèvement.

## Interrogez-nous !

Pour toutes vos questions, n'hésitez pas contacter : [www.veoliaeau.fr](http://www.veoliaeau.fr)

