

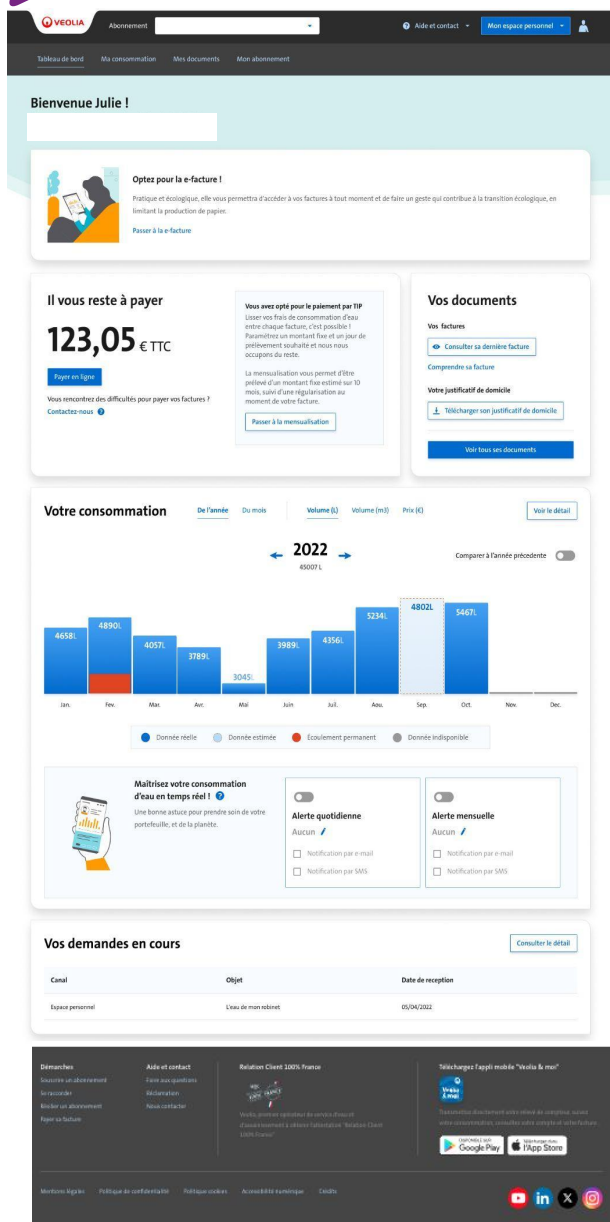
Modernisation du système d'information clientèle



Veolia Eau France modernise son système d'information Clientèle pour améliorer le service auprès des consommateurs et des collectivités.

Le 4 octobre 2025, la dernière pierre à l'édifice sera posée avec un nouvel outil de facturation.

Une expérience Consommateurs simplifiée



Un site Internet eau.veolia.fr plus moderne et intuitif pour faciliter l'ensemble des démarches en ligne 24h/24 et 7j/7.

Ce qui change pour le consommateur :

- visualisation rapide des éléments de son contrat dans un **tableau de bord**
- téléchargement de son **justificatif de domicile**
- activation plus facile de ses **alertes consommation** personnalisées (contrat en télérelevé)
- suivi plus clair de ses **demandes et réclamations**
- **actualités à la maille de son contrat** pour mieux être informé en cas de crise ou d'événements particuliers (en plus des alertes SMS ou des appels vocaux si nous disposons des coordonnées)

Une facturation plus réactive et des moyens de paiement encore plus fluides pour limiter les risques d'impayés et de réclamations.

Ce qui change pour le consommateur :

- **paiement en 1 clic** via le QR Code disponible sur la facture (prélèvement, TIP électronique ou CB)
- configuration du **mode de prélèvement**
- passage simplifié à la **e-facture**
- **réception plus rapide des factures**
- pour les **clients mensualisés** :
 - **possibilité de modifier le montant prélevé** pour s'adapter à ses usages de l'eau

2 changements pour le consommateur



Une communication pour annoncer l'ensemble des nouveaux services et changements

Le changement de système d'informations, qui sera opéré début avril, impactera l'abonné sur 2 autres sujets.

Une référence d'abonnement client raccourcie passant de 14 à 7 caractères. Elle reste au même endroit sur la facture. Cependant, les consommateurs pourront toujours utiliser l'ancienne référence.

Une activation de son nouvel espace personnel en toute autonomie sera nécessaire. L'historique des consommations, des factures, des informations sur les abonnements ainsi que des nouveaux services sont conservés.

Une équipe mobilisée pour une transition en douceur

Une équipe Projet, embarquant de nombreux métiers (consommateurs, informatiques, agents du territoire, de la région et des équipes nationales), est à l'oeuvre depuis le mois de janvier.



Des formations et un accompagnement sur mesure en amont et après le changement d'outil pour les conseillers du service clientèle, de votre territoire, du centre d'appels, de notre plateforme de facturation/encaissement et des équipes techniques. Cette évolution de notre système d'informations étant significative, nous prêtons une attention particulière aux semaines qui suivront le changement pour permettre à l'ensemble de nos équipes d'opérer rapidement et répondre à toutes les questions des abonnés.

FAQ



Les données seront-elles conservées suite à ce changement ?

L'ensemble des données nécessaires à l'exécution des contrats sont reprises. La continuité des services pour les clients et les collectivités est assurée tout au long du changement d'outil. La traçabilité des interactions et informations des consommateurs est assurée.

Y aura t-il des changements pour la Collectivité ?

Afin de pouvoir opérer, en toute sécurité, ce changement nécessitant le transfert de millions de données, il a été décidé de limiter l'accès à certains outils pendant une période allant de quelques jours à une vingtaine de jours, en fonction des outils. L'ensemble des services aux consommateurs seront opérés avec des processus adaptés. Seuls les contrats dont la facturation est habituellement programmée pendant cette période pourront être impactés par des reports de quelques jours. Si c'est votre cas, votre interlocuteur local reviendra vers vous pour vous en informer et vous décrire les modalités qui seront mises en oeuvre.

Qui contacter si besoin de compléments ?

Vos interlocuteurs habituels restent les points de contact privilégiés.