

la relève des compteurs



La relève des compteurs, c'est désormais une mission des facteurs

La relève des compteurs d'eau est une mission importante du service public de l'eau potable. Aussi, depuis mars 2019, SUEZ a fait le choix d'engager un partenariat avec La Poste pour la relève d'une partie des compteurs d'eau sur 24 communes du territoire du Syndicat Rhône Ventoux.

Les facteurs sont des acteurs de lien social, ils sont connectés, formés, encadrés et assermentés. **Ce lien de proximité est un atout considérable** pour effectuer une mission qui nécessite de développer **une relation de confiance** avec les habitants et une expertise sur le long terme.

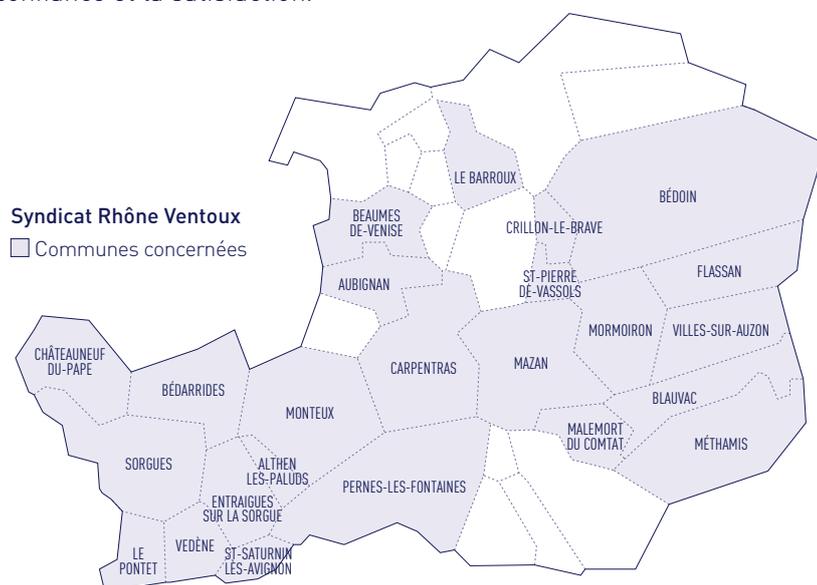
Soucieux de garantir **le meilleur service de proximité aux usagers**, SUEZ a conçu avec La Poste un protocole de services qui permet en même temps que la relève de l'index de consommation de garantir le contrôle visuel du compteur, le bon état du scellé ainsi que la qualité du raccordement.

Pour mener à bien ces missions, **5 facteurs ont été spécialement formés par les équipes SUEZ**. Munis d'une **lettre de mission***, ils se rendent, du **lundi au samedi**, chez les particuliers pour effectuer la relève de leur consommation d'eau. Ces index de consommation officiellement relevés par les facteurs sont directement saisis et transmis en temps réel au service facturation de SUEZ.

Qu'est ce qui change pour l'utilisateur ?

Rien ! La relève des compteurs est réalisée dans **les conditions habituelles** que les usagers connaissent. De même, le planning de facturation ne change pas.

SUEZ et La Poste souhaitent que la mise en œuvre de ce partenariat permette de garantir aux usagers un service de proximité basé sur la confiance et la satisfaction.



* et prochainement d'un badge

“
Nous sommes certains que La Poste et ses facteurs apporteront une nouvelle dimension au métier de releveur. De par son maillage et son expérience des métiers de service, La Poste connaît très bien les territoires, les services de proximité aux habitants ainsi que les problématiques d'accès au dernier kilomètre. Cette ambition de proximité humaine, utile à la population, sera donc mise au service des usagers.”

Antoine Brechignac,
Directeur de la Relation Client SUEZ Eau PACA.

les + pour les usagers

Proposer des horaires d'intervention élargis et notamment le samedi matin pour faciliter la relève des compteurs situés en domaine privé

+

Missionner un acteur de confiance historique pour les Français : **le facteur**

+

Privilégier un lien de proximité avec les usagers

24 communes concernées
sur le territoire Rhône Ventoux

5 facteurs dédiés
au départ de Carpentras

136 000 relèves
par an
soit 68 000 compteurs relevés 2 fois

