



COMMUNIQUE DE PRESSE

06 février 2012,

Etat de crise grand froid

Pour Lyonnaise des Eaux : mobilisation et anticipation

Avec la vague de froid qui sévit dans le Sud de la France, les équipes Lyonnaise des Eaux de l'entreprise régionale Pyrénées Méditerranée se mobilisent pour garantir la continuité du service à nos usagers.

Suite à de nombreux appels d'urgence, plus de 2 000 appels par jour pour ce week-end, essentiellement des manques d'eau dus à des compteurs gelés, et parfois des canalisations éclatées engendrant de dangereuses patinoires, une cellule de crise avec des dispositifs exceptionnels a été constitué :

- le centre d'appels a été renforcé, dès samedi à 9h du matin avec la mobilisation de nombreux téléconseillers qui ont répondu présent pour répondre à toutes les demandes avec une plage horaire élargie ;
- l'astreinte a été doublée par des techniciens pour intervenir auprès des personnes privées d'eau ; plus de 1 000 compteurs remplacés ce week-end grâce à des commandes de compteurs anticipées par nos services.

« Nous avons déclenché notre plan grand froid. Il s'agit pour nous d'anticiper cette situation en mobilisant des moyens humains exceptionnels, mais aussi par le stockage en amont de matériel tels les compteurs. L'enjeu est de garantir une intervention rapide pour nos clients", Jany Arnal, Directeur Lyonnaise des Eaux Pyrénées Méditerranée.

Lyonnaise des Eaux vous fournit des conseils pour protéger vos compteurs d'eau :

Installé à l'extérieur de la maison ou dans une pièce non chauffée, votre système de comptage est sensible au gel. Pour éviter des désagréments (tuyauteries éclatées, manque d'eau...), Lyonnaise des Eaux recommande 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. Vous pouvez aussi fabriquer une couette pour votre compteur en remplissant un sac avec des chips de polystyrène.

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 l'installation.

Si vous n'avez plus d'eau au robinet votre conduite est peut-être gelée. Fermez le robinet avant le compteur, dégelez le compteur et la conduite dans le regard avec un sèche-cheveux, procédez à une vidange en ouvrant un robinet dans la maison. Pensez par la suite à isoler votre installation du froid.

Les centres d'appels de relations clients de Lyonnaise des Eaux, dont les numéros de téléphone azur sont indiqués sur les factures, sont à la disposition des clients pour toutes informations.

Retrouvez tous nos conseils sur www.lyonnaise-des-eaux.fr.

LYONNAISE DES EAUX, Filiale de SUEZ ENVIRONNEMENT

L'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée de Lyonnaise des Eaux gère 472 contrats de délégation de service en eau ou assainissement, en Languedoc Roussillon et Midi-Pyrénées. Ses 617 collaborateurs ont en charge :

- la production et la distribution de l'eau potable à 595 000 habitants (plus d'1 million en été), au travers de 282 communes ;

- la collecte et la dépollution des eaux usées pour 693 000 habitants, au travers de 221 communes.

L'entreprise place ses clients au cœur de ses préoccupations et inscrit ses actions et projets dans une perspective de développement durable. Lyonnaise des Eaux a lancé en septembre 2006 sa charte de 12 engagements pour une gestion durable de l'eau. Cette charte s'inscrit dans la politique de développement durable de SUEZ ENVIRONNEMENT pour la protection de l'environnement et la maîtrise des consommations énergétiques.

CONTACT PRESSE :

Cécile ARRUFAT

Service communication

cecile.arrufat@lyonnaise-des-eaux.fr

Tel : **04 67 35 42 88**