



## Votre Service de l'eau à vos côtés

# À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, votre Service de l'eau devient **L'Eau d'Île-de-France, Source de confiance**

Bonjour,

Au terme d'un appel d'offres, **le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) a décidé de confier la gestion de son service public d'eau potable à Franciliane**, filiale à 100 % de Veolia, à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Dans le cadre de ce nouveau contrat, le SEDIF crée la marque **L'Eau d'Île-de-France, Source de confiance** pour incarner le Service public de l'eau.

**Ces changements n'auront aucun impact sur la continuité de service. Mais qu'est-ce qui va changer pour vous concrètement ? On vous explique.**

[En savoir plus](#)

## À retenir



**Aucune démarche administrative à effectuer :** tout se fait automatiquement, comme le transfert de votre contrat.



**Vous gardez vos identifiants et mots de passe actuels** pour votre nouvel espace personnel.



**Vous conservez les services que vous aviez souscrits** jusqu'à maintenant, comme l'e-facture ou la mensualisation\*.



**Les horaires et le numéro de téléphone** pour nous joindre restent les mêmes.



**Seul votre numéro de contrat changera.**

*\* Sous réserve de l'accord du transfert de vos coordonnées bancaires.*

## Et pour vos factures d'eau ?

Vous recevrez une dernière facture Veolia Eau d'Île-de-France entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 15 février 2025, sur la base du télérelevé de votre compteur au 31 décembre 2024. Si vous avez un échéancier de paiement en cours, celui-ci sera toujours valable après le 31 décembre 2024. **Vous recevrez également une facture L'Eau d'Île-de-France au premier trimestre 2025, pour votre nouvel abonnement** et par rapport à votre consommation comptée depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Elle sera à régler à Franciliane, le nouveau délégataire retenu par le SEDIF.

### BON À SAVOIR

Si vous êtes prélevé ou mensualisé, nous vous contacterons prochainement, par courrier, pour solliciter votre accord sur le transfert vers Franciliane de vos coordonnées bancaires et de l'autorisation de prélèvement. Ainsi, vous serez dispensé des formalités liées à la mise en place du mode de paiement que vous utilisiez déjà avec Veolia Eau d'Île-de-France. Aussi, **vous recevrez avant la fin de l'année un nouveau Règlement de service**, indiquant toutes les conditions liées au nouveau contrat de concession.

## Nos interfaces font peau neuve

À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2025, l'application Mon eau & Moi deviendra **L'Eau d'Île-de-France, Source de confiance**.

Vous y retrouverez les mêmes fonctionnalités. Le site Internet sera également repensé, ainsi que votre espace client, encore plus simple et ergonomique. **Vos identifiants ne changeront pas.**



## Les dates importantes

**Voici les prochaines étapes à venir.**

Et pour ne rien oublier, vous pouvez également télécharger ce calendrier !

### DU 1<sup>ER</sup> SEPTEMBRE AU 30 NOVEMBRE 2024

Vous avez reçu ou allez recevoir l'avant-dernière facture de Veolia Eau d'Île-de-France.

### 31 DÉCEMBRE 2024

Votre abonnement avec Veolia Eau d'Île-de-France sera automatiquement résilié et transféré au nouveau délégataire, Franciliane.

### 1<sup>ER</sup> JANVIER 2025

Début de votre contrat d'abonnement sous la nouvelle marque du SEDIF **L'Eau d'Île-de-France, Source de confiance**.

Toutes les communications et factures qui vous seront envoyées seront à l'image de cette nouvelle marque.

### ENTRE LE 1<sup>ER</sup> JANVIER ET LE 15 FÉVRIER 2025

Envoi de la facture de solde Veolia Eau d'Île-de-France.

### 1<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2025

Envoi de la première facture **L'Eau d'Île-de-France, Source de confiance**.

[Je télécharge le calendrier](#)

Téléchargez l'application **Mon eau & Moi**



SERVICE PUBLIC DE L'EAU



Délégué du SEDIF

Suivez-nous

