



POUR PUBLICATION IMMÉDIATE
DATE DE PUBLICATION

CONTACT
Erin Jones
832-395-2530
Erin.Jones@houstontx.gov

**LA VILLE DE HOUSTON ANNONCE UN
PLAN D'AMÉLIORATION COMPLET DE LA FACTURE D'EAU**
*Des efforts de restructuration massifs visent à restaurer la confiance du public par
la transparence*

Sous la direction du maire John Whitmire, la ville de Houston présente son plan visant à éviter l'envoi de factures d'eau inexactes, tout en s'attaquant aux problèmes structurels en vue de restaurer la confiance du public par la transparence.

À compter du 1er avril 2024, les clients résidentiels unifamiliaux auront une consommation fixe calculée, qui sera reflétée sur leur facture de mai. Cette *consommation fixe* permettra aux clients de recevoir des factures d'eau cohérentes tandis que le service des travaux publics de Houston mettra en œuvre les changements nécessaires pour garantir l'exactitude des relevés de consommation d'eau de tous les clients :

- Le calcul **n'inclura PAS** les frais encourus pendant les périodes de sécheresse ou de gel, les fuites d'eau dans la propriété du client, ni les frais pour les factures nulles ou estimées.
- Cette *consommation fixe* permettra d'éviter les surprises dans les factures d'eau, alors que la ville s'efforce d'accélérer la substitution d'appareils de relevé de compteurs à distance qui ne fonctionnent plus.
- Les clients résidentiels unifamiliaux continueront de recevoir une facture de consommation fixe jusqu'à ce qu'un appareil de relevé à distance amélioré soit installé sur leur propriété ou que la fiabilité de l'appareil actuel soit vérifiée.
- La ville prévoit d'installer dès à présent environ 125 000 appareils de relevé à distance dans Houston et accélérera le remplacement d'appareils qui ne fonctionnent plus.
- Les clients qui disposent déjà d'un appareil de relevé à distance amélioré qui fonctionne passeront à une facture d'eau reflétant leur consommation réelle à partir d'août 2024. Ces clients recevront un avis **60 jours** avant la transition de leurs factures vers le nouveau format de facturation.

« J'avais promis aux Houstoniens transparence et bon sens afin de résoudre les problèmes de facturation de l'eau auxquels sont confrontés nos résidents. Aujourd'hui, je tiens cette promesse. Mon équipe municipale a passé les derniers

mois à analyser les défis auxquels les utilisateurs sont confrontés et à créer une solution pour ne facturer que ce qui a été consommé, » a déclaré le maire John Whitmire. « Depuis trop longtemps, les résidents font face à des accusations exaspérantes et incohérentes. Je veux que les citoyens sachent que je les ai entendus et je veux rétablir leur confiance dans le processus de facturation. »

La ville de Houston lance un tableau de bord en ligne pour donner aux clients un aperçu transparent de leurs comptes d'eau à l'adresse improvewaterbills.org. Le tableau de bord permettra également aux clients de savoir si l'appareil de relevé à distance raccordé à leur compteur fonctionne.

Une partie du plan global permettra d'améliorer l'expérience du service à la clientèle grâce à une approche holistique.

- Développer le service clientèle en personne. Les clients peuvent maintenant prendre rendez-vous les mardis, mercredis et jeudis pour pouvoir poser des questions en personne concernant leur facture. Ces rendez-vous peuvent également se tenir de manière virtuelle.
- Mise en place de nouvelles mesures de contrôle de qualité afin de détecter d'éventuelles factures inexactes et de faciliter le processus de résolution.
- Engagement des membres du conseil municipal pour améliorer l'accessibilité pour les clients.
- Rationalisation des demandes d'aide en les regroupant dans un seul formulaire centralisé.
- Refonte de la facture des services publics pour la rendre plus facile à comprendre pour les clients.
- Le 20 mars 2024, le conseil municipal a voté la révocation de l'ordonnance municipale [47-72](#) pour faciliter les ajustements précis des comptes des clients.




« Mon équipe est consciente que ce remaniement nécessitera des ressources supplémentaires », a ajouté le maire John Whitmire. « Je me réjouis des progrès importants que nous allons fournir pour apporter des améliorations durables à notre communauté. »

Les clients ayant des questions sur leur facture mise à jour peuvent appeler le 713.371.1400 ou envoyer un courriel à l'adresse improvewaterbills@houstontx.gov.

Tweet @HouPublicWorks : merci d'appuyer sur « J'aime » et de partager avec la communauté de Houston.

 WATER BILL IMPROVEMENTS: @HoustonTX Mayor Whitmire announced the Houston Water Bill Improvement Plan. Customers will see set usage on their water bills, starting on their May bill. These set usage bills will be blue in color. Learn more at improvewaterbills.org



 Tag people
 graphic will background image of water with text overlay saying "Water Bill L...
 Everyone can reply

À PROPOS DES TRAVAUX PUBLICS DE HOUSTON

Le service des travaux publics de Houston (www.HoustonPublicWorks.org) est l'organisation de travaux publics la plus importante et la plus diversifiée du pays, responsable de la création d'une base solide pour la prospérité de Houston. Houston Public Works est responsable de la voirie et de l'évacuation, de la production et de la distribution d'eau, de la collecte et du traitement des eaux usées, ainsi que de l'autorisation et de la réglementation des constructions publiques et privées couvrant une zone de service de 671 miles carrés. Houston Public Works est accrédité par l'American Public Works Association.

Facebook, X, Instagram et Nextdoor : @HouPublicWorks