

Having difficulty paying your water charges? FRENCH

Vous avez des difficultés à payer vos factures d'eau?

Vous avez besoin d'aide pour comprendre cette information?

Cette brochure est disponible dans les langues suivantes :

- Chinois (traditionnel)
- Italien
- Vietnamien
- Arabe
- Persan
- Français
- Somalien
- Croate
- Espagnol
- Indonésien

Appelez-nous s'il vous plait au **13 13 85** pour en demander une copie. Si votre langue d'usage n'est pas disponible, nous pouvons vous offrir gratuitement un Service d'Interprétation et de Traduction.

Pour les personnes présentant des besoins particuliers, cette information est disponible sous d'autres formes. Appelez-nous s'il vous plait au **13 13 85** pour en faire la demande.

Nous comprenons qu'il est parfois difficile de payer ses factures à temps.

C'est pourquoi nous offrons une gamme d'options de paiement flexibles qui peuvent être adaptées à vos besoins.

En travaillant ensemble, nous pouvons trouver une solution.

Il vous est difficile de demander de l'aide?

Les représentants et administrateurs de notre Service Clientèle sont formés de sorte à vous offrir notre compréhension et notre soutien.

Nous vous assurons que notre équipe traitera toujours de votre demande confidentiellement avec juste mesure et compréhension.

Vous avez des difficultés à payer ?

C'est avec compréhension que nous discuterons avec vous sur une base de cas par cas.

Vous êtes en droit de:

- Recevoir des informations et conseils sur les différentes options et méthodes de paiement possibles.
- Demander que votre facturation soit renvoyée sans frais au compte d'un tiers parti ou à une autre adresse postale.
- Recevoir gratuitement un service d'interprétation linguistique.
- Recevoir gratuitement sur demande nos informations sous d'autres formes.
- Recevoir des informations sur les moyens d'économiser l'eau qui pourront vous aider à mieux gérer et réduire votre consommation d'eau à l'avenir.
- Recevoir des informations sur les programmes d'assistance financière et de tarification réduite financés par le Gouvernement, tel le Plan d'Aide Financière pour l'Eau et l'Energie (Hardship Utility Grant Scheme).
- Recevoir des informations sur notre Politique de Soutien Financier (Financial Hardship Policy) et notre Programme d'Assistance pour l'Eau (Water Assist scheme).
- Choisir un des arrangements possibles de paiement selon vos propres circonstances et moyens de paiement.
- Recevoir une confirmation par écrit de l'arrangement accordé. Celle-ci vous sera envoyée dans un délai de deux jours ouvrables suite à l'établissement de l'accord.
- Renégocier le montant de vos paiements à verser si vos circonstances changent.
- Etre référé à un service-conseil gratuit pour bénéficier d'une consultation indépendante. Pendant cette période, les démarches de recouvrement cesseront en attendant l'établissement, d'un commun accord, d'une méthode de paiement.
- Etre protégé contre des actions de recouvrement et coûts associés quand vous acceptez et maintenez une méthode de paiement appropriée. Il se peut également que vous puissiez bénéficier d'un taux d'intérêt réduit.
- Etre informé par écrit que les démarches de recouvrement se poursuivront si vous n'avez pas respecté la méthode de paiement.

ce que vous devez faire

- Nous contacter dès que vous commencez à éprouver des difficultés financières.
- Accepter et maintenir une méthode de paiement appropriée.
- Nous tenir informés de tout changement de circonstances.
- Nous contacter pour faire la demande d'un autre arrangement si vous avez des difficultés à honorer le plan accordé.
- Contacter un conseiller financier ou une organisation pour la représentation des consommateurs si requis. Ceci est un service gratuit où vous pourrez discuter de votre situation en toute confidentialité.

êtes-vous enregistré(e) pour bénéficier de réductions?

Si vous détenez une Carte de Réduction Retraite (Pensioner) ou une Carte de Réduction de votre Gouvernement (State Concession Card), une Carte Santé Senior du Commonwealth avec une Carte Senior WA, ou une Carte Senior WA, vous pouvez peut-être bénéficier d'une réduction.

Veillez s'il vous plaît consulter notre site web www.watercorporation.com.au ou appelez-nous au **1300 659 951** pour vous inscrire.

êtes-vous un client commercial?

Nous comprenons bien que les clients commerciaux font parfois face à des problèmes de disponibilité de fonds. Si vous êtes dans cette situation, veuillez s'il vous plaît nous contacter dès que possible.

Vous pouvez demander:

- Un report de paiement sur une période courte.
- Un plan de paiement basé sur des termes et conditions raisonnables.

êtes-vous locataire?

Si vous êtes locataire et en situation financière difficile, vous devriez en faire part à votre agent ou propriétaire dès que possible. Votre agent ou votre propriétaire peut nous contacter afin d'établir de votre part un accord de paiement approprié. Un taux d'intérêt réduit peut également être applicable.

Nous pouvons aussi vous offrir une aide et des informations sur les moyens d'être Economique en Eau (Waterwise).

est-ce que votre propriété est louée ?

En offrant nos services aux propriétaires, nous pouvons délivrer sur demande des factures soit à l'agent, soit au locataire.

Cependant, cette démarche n'affecte pas votre responsabilité quant aux charges dues. Lorsqu'une facture est envoyée à une personne autre que vous-même et qu'elle reste impayée, une procédure de recouvrement commencera.

Si vous avez des difficultés à payer, veuillez s'il vous plaît nous contacter pour établir une méthode de paiement appropriée. Un taux d'intérêt réduit peut également être applicable.

que veut dire précarité financière?

La précarité financière décrit les difficultés auxquelles des individus ou des familles se heurtent quand ils ou elles n'arrivent plus à faire face aux dépenses courantes de base, y compris la nourriture, l'emprunt logement, les factures d'électricité etc.

Si le paiement de vos factures d'eau va affecter vos moyens pour couvrir les autres dépenses de base de la vie courante, votre situation peut être considérée comme précaire.

Pour certains clients, cette situation peut être temporaire résultant de:

- Une urgence imprévue
- Une baisse temporaire de revenus
- Un changement soudain de circonstances

Pour d'autres, cette situation peut se prolonger et affecter des personnes disposant de faibles revenus, ou fixes, et qui peuvent alors avoir besoin d'une aide plus soutenue.

Vous pouvez consulter notre **Politique de Soutien Financier (Financial Hardship Policy)** sur www.watercorporation.com.au ou nous appeler au **13 13 85** pour en demander une copie.

si vous êtes dans une situation financière précaire

En plus des mesures importantes de soutien mentionnées dans cette brochure, nous pouvons offrir:

- Des plans de paiement sans intérêts si vous acceptez et respectez votre plan.
- Des plans de paiement qui vous permettent de combiner à mesure égale des factures impayées et les factures d'eau à venir que vous anticipez, en des versements réguliers.

Vous avez effectué des paiements mais vous n'arrivez toujours pas à vous en sortir?

- Vous pouvez peut-être bénéficier de notre **Plan d'Assistance pour l'Eau (Water Assist Scheme)**. Conçu pour les clients en situation financière précaire qui ont besoin d'un niveau d'assistance plus important, ce plan cherche à aider les clients à reprendre en main leurs factures impayées en leur offrant des avantages avec leurs paiements.
- Selon vos circonstances personnelles, nous pouvons vous référer à des services de consultation gratuits pour obtenir des conseils compétents. Nous travaillerons ensemble pour évaluer votre éligibilité à ce plan.

Faites-nous part de vos remarques

Votre opinion nous est importante. C'est notre manière de nous assurer que les services que nous offrons aux clients en situation financière précaire sont équitables et encourageants.

Si vous voulez nous faire part de vos remarques ou si vous désirez plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter.

Comment nous contacter

Renseignements comptes (8h à 17h semaine)

Appelez-nous au **13 13 85**

TTY (Télétype pour les clients souffrant de problèmes auditifs ou orthophoniques)

Appelez-nous au **13 36 77**

Pour organiser un interprète

Appelez-nous au **13 13 85**

Ces informations sont disponibles sous d'autres formes à votre demande.

Mail

customer@watercorporation.com.au

Courier

Water Corporation,

Locked Bag 2

Osborne Park Delivery Centre

WA 6916

www.watercorporation.com.au

ISBN 1740434927

Novembre 2008

Imprimé sur du papier écologique