



## Questions Fréquemment Posées

### **1. Qu'est-ce que le nouveau portail des services publics de la ville de Greeley ?**

La ville de Greeley a le plaisir de lancer son nouveau portail des services publics, qui vient remplacer l'ancien système de facturation de l'eau et le programme WaterSmart.

### **2. Pourquoi la ville de Greeley adopte-t-elle un nouveau système de facturation des services publics ?**

Le nouveau portail des services publics de Greeley simplifie le paiement des factures en ligne et la gestion de votre consommation d'eau, le tout au même endroit. Les clients n'ont plus besoin de se connecter à deux systèmes différents pour accéder à leurs informations.

Ce nouveau portail s'inscrit dans la démarche de la ville visant à améliorer ses services et à offrir une meilleure expérience client.

### **3. Quand le nouveau portail des services publics de Greeley sera-t-il lancé ?**

Le nouveau portail des services publics de Greeley sera lancé le 18 novembre 2025. L'ancien système de facturation et WaterSmart ne sont plus disponibles.

### **4. En quoi le nouveau portail des services publics diffère-t-il de l'ancien système de facturation ?**

Le nouveau portail des services publics de la ville de Greeley vous permet d'accéder à vos factures d'eau et à vos données de consommation en un seul endroit. Plus besoin de vous connecter à deux comptes différents pour consulter vos informations. Ce nouveau système offre une expérience utilisateur bien plus agréable et de nombreux avantages aux clients de Greeley.

### **5. Quels sont les avantages du nouveau portail des services publics de Greeley ?**

Le nouveau portail des services publics de Greeley est facile à utiliser et offre de nombreux avantages par rapport au système actuel :

- Payez vos factures d'eau instantanément en ligne.
- Configurez des paiements automatiques pour éviter les frais de retard.

- Consultez votre consommation d'eau et ses tendances. Le système peut même vous envoyer des alertes en cas de fuite !
- Accédez aux ressources et aux incitations locales pour économiser l'eau.

Bénéficiez de tous ces avantages et bien plus encore, en un seul endroit pratique !

## **6. Pourrai-je toujours accéder à WaterSmart ?**

Le portail WaterSmart n'est plus disponible. Vos informations sur votre consommation d'eau et les ressources associées sont désormais disponibles sur le portail des services publics de Greeley.

## **7. Quand dois-je créer un nouveau compte ?**

Vous pouvez créer votre nouveau compte dès réception de votre facture d'eau avec votre NOUVEAU numéro de compte (envoyée par courrier après le 18 novembre 2025). Vous pouvez également vous inscrire immédiatement grâce à la fonction « Trouver mon nouveau numéro de compte » (Find My New Account Number ) sur la page d'inscription.

## **8. Comment créer mon nouveau compte ?**

Suivez les étapes d'inscription en haut de cette page pour créer votre nouveau compte. Des ressources d'aide sont disponibles en plusieurs langues, notamment des instructions étape par étape, des tutoriels vidéo et une assistance téléphonique.

Inscrivez-vous sans tarder pour conserver l'accès à vos comptes d'eau et d'assainissement.

## **9. Que se passera-t-il si je ne crée pas un nouveau compte ?**

Si vous payez vos factures en ligne ou par prélèvement automatique, vous recevrez par défaut des factures papier jusqu'à ce que vous créiez un compte sur le nouveau portail des services publics de Greeley.

Si vous recevez déjà des factures papier, rien ne change—vous continuerez à les recevoir par courrier.

## **10. Puis-je payer en ligne sans utiliser le prélèvement automatique ?**

Vous pouvez effectuer des paiements ponctuels en ligne via le nouveau portail des services publics de Greeley, sans utiliser le prélèvement automatique.

## **11. Puis-je encore payer via l'ancien système de facturation ?**

L'ancien système de facturation n'est plus disponible. Les paiements en ligne doivent désormais être effectués via le nouveau portail des services publics de Greeley.

## **12. Comment puis-je obtenir de l'aide pour créer mon nouveau compte ? Une assistance est-elle disponible dans d'autres langues ?**

De nombreuses ressources sont disponibles pour vous aider à créer votre nouveau compte. Cela inclut notamment des instructions étape par étape, des tutoriels vidéo et une assistance téléphonique pour le service client dans plusieurs langues.

## **13. Pourquoi avez-vous besoin de mes informations personnelles ?**

Les seules informations personnelles nécessaires à la création de votre nouveau compte sont vos nom et adresse. Cela nous permet de lier votre compte et de nous assurer que vous payez la bonne facture d'eau.

## **14. Mes informations seront-elles sécurisées ?**

Le portail des services publics de Greeley intègre des fonctionnalités de sécurité renforcées conçues pour protéger votre vie privée et vos données. Vos informations sont protégées par la loi de l'État et ne sont jamais partagées avec d'autres organismes gouvernementaux ni avec des tiers.

## **15. Puis-je payer ma facture avec plusieurs moyens de paiement ?**

Vous pouvez enregistrer plusieurs moyens de paiement (cartes de crédit/débit, comptes bancaires) dans Invoice Cloud. Cependant, vous ne pouvez définir qu'un seul moyen de paiement par défaut, celui utilisé pour le paiement automatique. Vous ne pouvez utiliser qu'un seul moyen de paiement par transaction.

## **16. Puis-je payer par téléphone ?**

Vous pouvez effectuer des paiements sécurisés par téléphone grâce à notre nouveau système de réponse vocale interactive (RVI) disponible 24 h/24 et 7 j/7. Pour payer votre facture d'eau par téléphone, appelez le 855-679-1593 et munissez-vous de votre numéro de compte.

## **17. Puis-je effectuer des paiements sur plusieurs comptes ?**

En tant que titulaire principal d'un compte, vous pouvez lier plusieurs comptes pour simplifier le paiement de vos factures avec un seul identifiant. Cela facilite grandement la gestion des comptes pour les propriétaires, les gestionnaires immobiliers et les syndicats de copropriété (HOAs).

Connectez-vous, accédez à la section « Profil », puis à « Compte » et sélectionnez le bouton « Ajouter un compte ». Vous aurez besoin du nouveau numéro de compte et du montant figurant sur une facture d'eau récente pour chaque compte que vous souhaitez ajouter. Vous pouvez lier un nombre illimité de comptes à un seul identifiant.

## **18. Puis-je ajouter le nom du gestionnaire immobilier ou du locataire au compte ?**

Le titulaire principal du compte peut ajouter le nom d'un gestionnaire immobilier ou d'un locataire sur le portail des services publics de Greeley. Connectez-vous, accédez à la section « Services », sélectionnez « Formulaires », puis « Modification de compte ». Remplissez le formulaire et soumettez-le au service de facturation des services publics pour approbation.