

## NOS ENGAGEMENTS – CHARTE QUALITE

### ACCUEILLIR, INFORMER ET ACCOMPAGNER

<p>1- Vous informer sur la qualité de l'eau</p>	<p>Le service effectue de nombreux contrôles réguliers en plus de ceux réalisés par l'Agence Régionale de la Santé.</p> <p>Données relatives à la qualité de l'eau : <a href="http://www.emma40.fr">www.emma40.fr</a></p> <p>Délai de réponse à vos demandes sur la qualité de l'eau : 15 jours.</p>
<p>2- Vous assurer un service de proximité</p>	<p>Appel téléphonique non surtaxé.</p> <p>Accueil physique et téléphonique dans les agences de Saint Vincent de Tyrosse et de Soustons avec une large plage d'ouverture des bureaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saint Vincent de Tyrosse : 8h – 17h45 sans interruption</li> <li>- Soustons : 8h-12h / 13h30-17h30.</li> </ul> <p>Une agence en ligne ouverte 24h/24 et 7 jours/7 avec un site internet pour faciliter vos démarches.</p> <p>Délai de réponse à vos demandes et réclamations : 15 jours.</p> <p>Respect de la plage horaire de RDV de 1h.</p> <p>Offre de paiement diversifiée avec notamment le paiement en ligne, les prélèvements automatiques.</p>

### VOUS ASSURER UN SERVICE DE QUALITE

<p>3- Vous assurer un service réactif en permanence</p>	<p>Service d'astreinte de proximité mobilisable 24h/24 – 7j/7.</p> <p>Délai d'intervention de 2h en cas d'urgence : fuite conséquente, manque d'eau, égout bouché.</p>
<p>4- Vous faciliter l'accès aux services de l'eau et de l'assainissement</p>	<p>Réalisation d'un devis de branchement en 2 semaines après réception de votre demande.</p> <p>Réalisation des travaux de branchement après votre accord sous 4 semaines après avoir reçu toutes les autorisations administratives.</p>

	<p>Pose de compteur en 24 h après accord (si branchement existant et accessible).</p> <p>Fourniture de l'eau après demande d'abonnement sous 24h (jour ouvrable – branchement existant).</p>
5- Vous informer en cas de travaux ou de coupure d'eau	<p>Information fournie au minimum 24 h avant dans le cas de travaux ou coupures programmés (presse, courrier, avis, appel serveur vocal, SMS, courriel).</p> <p>Information pour les coupures d'eau non programmées sur simple appel du service. Une information vous sera communiquée sur les causes et sur la durée approximative de la coupure : envoi d'un SMS ou courriel.</p>
6- Vous informer en cas de sur consommation	<p>Le service vous informera d'une sur consommation supérieure de 50 % de la consommation antérieure pour les résidences principales et supérieure de 200 % pour les résidences secondaires.</p>
<b>ASSURER UN SERVICE PUBLIC DANS L'INTERET GENERAL</b>	
7- Accès écoresponsable au service de l'Eau pour tous	<p>Accompagnement des personnes en difficulté – mise en place de la tarification sociale.</p> <p>Promotion des éco-gestes.</p>
8- Coproduire avec les usagers et leurs représentants l'amélioration continue du service	<p>Consultation des représentants des usagers pour les décisions importantes.</p> <p>Enquêtes de satisfaction.</p>
9- Garantir que l'argent de l'eau reste à l'eau	<p>Engagement à réinvestir l'ensemble des excédents de gestion et des gains de productivité pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'amélioration continue des services</li> <li>- La prise en compte des nouvelles contraintes réglementaires</li> <li>- La gestion durable des équipements</li> </ul>
10- Préserver la ressource et garantir sa disponibilité	<p>Opérations et reconquête de la Qualité de l'eau dans le cadre d'un plan d'actions territorial, mise en place de périmètres de protection autour des points de prélèvement et interconnexions des réseaux pour sécuriser la ressource en eau.</p>