

SDEA

l'Eau, votre service public

Charte usagers-clients SDEA



www.sdea.fr

Créez votre Espace Client
et effectuez toutes vos démarches
en 1 clic !

Nous nous
engageons
pour mieux
vous servir



Syndicat des Eaux
et de l'Assainissement
Alsace-Moselle

1, rue de Rome
Espace Européen de l'Entreprise
SCHILTIGHEIM / CS 10020
67013 STRASBOURG CEDEX
www.sdea.fr



Credit photos : Gettyimages / Patrick Bogner / Martin Itty



Vous offrir l'excellence

Notre Charte Clients traduit très concrètement notre engagement à vous offrir l'excellence dans toutes vos relations avec le SDEA.

Elle a été élaborée en étroite collaboration avec vos élus, vos représentants et en intégrant vos attentes exprimées lors de nos différentes enquêtes de satisfaction.

Cette charte formalise le niveau de qualité, de performance et de professionnalisme de nos services que nous souhaitons vous assurer, que vous soyez un **particulier ou un professionnel** et ce dans l'ensemble des domaines. Elle mobilise nos équipes autour d'objectifs et de résultats partagés.

Nous nous engageons à la respecter mais aussi à la faire évoluer au fil des années pour **continuer à améliorer nos interventions et toujours mieux vous servir.**

Votre contribution, vos suggestions sont précieuses, n'hésitez pas à nous contacter pour nous en faire part !

Cette charte a été élaborée, adoptée et déclinée par **l'ensemble des membres de l'association France Eau Publique (FEP)** association regroupant actuellement plusieurs dizaines de collectivités qui défendent les valeurs d'une gestion publique de l'eau performante en France.





**VOUS ACCUEILLIR,
VOUS INFORMER
ET VOUS ACCOMPAGNER**

01

VOUS ASSURER UN SERVICE EFFICACE DE PROXIMITÉ

➤ **Un accueil téléphonique rapide, local et non surtaxé joignable directement** du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

Abonnement / Facturation : 03 88 19 29 99

Technique : 03 88 19 29 50

➔ 90% des appels traités en moins de 10 secondes.

➤ **Une organisation de proximité** : 4 centres et 4 antennes techniques ouverts du lundi au vendredi, de 8h00 à 12h00 – 13h30 à 17h30 ou sur RDV.

➔ un point d'accueil SDEA disponible à moins de 30 minutes de chez vous.

➤ **Un accès à l'ensemble de nos services 24h/24**

et 7J/7 sur l'espace usagers de notre site internet www.sdea.fr

➤ **Le respect d'un rendez-vous, fixé avec vous, dans une plage horaire de 2 heures maximum**

Les techniciens du SDEA sont facilement identifiables par leur tenue et leur véhicule. Ils sont tous munis d'une carte d'identité professionnelle qui vous est présentée sur simple demande.

➤ **Une réponse à vos demandes et à vos réclamations en moins de 15 jours**

➤ **Une offre de paiement large et diversifiée**

Prélèvement automatique, Titre Interbancaire de Paiement (TIP), mensualisation, chèque, espèces, paiement en ligne (sous réserve de possibilité pour le Trésor Public).



02

VOUS INFORMER SUR LA QUALITÉ DE L'EAU ET VOUS ALERTE EN CAS DE PROBLÈME

➤ Nous effectuons de nombreux contrôles rigoureux et réguliers en plus de ceux effectués par le Ministère de la Santé.

➤ **Vous pouvez connaître la qualité de votre eau 24h/24 et 7j sur 7 sur notre site internet www.sdea.fr ou sur simple demande.**

Nous vous apportons une réponse complète à vos questions sur la qualité de l'eau :

- ➔ par téléphone en moins de 2 heures
- ➔ par mél en moins de 2 jours ouvrés
- ➔ par courrier en moins de 5 jours ouvrés.



**VOUS GARANTIR
L'EXCELLENCE
DU SERVICE RENDU**

03

**VOUS ASSURER UN SERVICE PUBLIC
RÉACTIF EN PERMANENCE**

- **En cas d'urgence technique, le SDEA intervient rapidement 24 h / 24, 7 j / 7** en cas de problème d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.
- ➔ Intervention d'un technicien dans l'heure pour les installations d'eau potable
 - ➔ Intervention d'un technicien dans les 3 h pour les installations d'assainissement.



04

VOUS FACILITER L'ACCÈS AU SERVICE DE L'EAU ET DE L'ASSAINISSEMENT

➤ **Établir une estimation financière sous 10 jours ouvrés** pour la construction d'un branchement individuel domestique (à réception de la demande complète).

➤ **Réaliser un branchement sous 20 jours ouvrés ou à date convenue** après réception du dossier complet (chèque d'acompte, devis signé, permission de voirie...).

➤ **Ouvrir un branchement déjà existant sous 48h** (hors RDV).

➤ **Réaliser une estimation financière au plus juste pour les travaux**

➔ Respect de 100% de l'estimation financière sauf cas de force majeure : dès lors, une estimation financière complémentaire vous sera soumise pour accord. Cette estimation n'est pas un forfait : vous ne payez que ce qui a été réalisé.

05

VOUS INFORMER EN CAS DE TRAVAUX ET DE COUPURE D'EAU



Nous nous engageons à vous informer pour les travaux et les coupures d'eau programmés 48h à l'avance et dans les plus brefs délais pour les travaux non programmés, selon le cas par :

- un affichage en mairie
- une information sur internet et les réseaux sociaux
- une information par voie de presse
- une distribution de tracts
- un appel par un serveur vocal sur votre téléphone.

A young girl with dark hair is smiling and pouring water from a clear glass pitcher into a glass. The background is blurred, showing a yellow bowl and a wooden table.

VOUS ASSURER LE SERVICE PUBLIC DANS L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

06

VOUS OFFRIR UN ACCÈS ECO-RESPONSABLE AU SERVICE DE L'EAU

- **Vous apporter des conseils et notre expertise pour faire des économies et maîtriser votre consommation d'eau** tout en contribuant à la préservation de l'environnement
- ➔ **Assurer un accompagnement des personnes en difficulté** financière en trouvant des solutions avec les élus, le Trésor Public et les services sociaux.



07

VOUS ASSURER UNE AMÉLIORATION CONTINUE DU SERVICE GRÂCE A VOTRE IMPLICATION ET AU TRAVAIL MENÉ AVEC VOS REPRÉSENTANTS

- > Impliquer vos représentants** aux côtés de vos élus pour tous les grands projets vous concernant
- > Privilégier en cas de litige la solution transactionnelle** grâce à l'accès à un médiateur
- > Recueillir régulièrement votre opinion** et répondre à vos attentes grâce à nos enquêtes de satisfaction usagers-clients.

08

VOUS GARANTIR QUE L'ARGENT DE L'EAU RESTE À L'EAU

➤ Réinvestir l'ensemble des excédents de gestion et des gains de productivité pour :

- l'amélioration continue du service
 - la prise en compte des nouvelles contraintes réglementaires et attentes
 - la gestion durable des installations d'eau potable et d'assainissement
- ➔ 100 % des excédents de gestion sont entièrement réinvestis à votre profit.

