

Charte Usagers

des Services publics de l'eau potable
et de l'assainissement collectif



L'eau et l'assainissement sont des compétences de Bordeaux Métropole. Celle-ci a délégué le service public de l'eau potable à SUEZ et le service public de l'assainissement collectif à la SABOM. Dans ce cadre, SUEZ et la SABOM s'engagent à livrer une eau de qualité, donner aux usagers les moyens de maîtriser leurs consommations et de respecter leur environnement en limitant les impacts de leurs rejets. Cette ambition se traduit au travers des engagements présentés dans cette charte.

CES SYMBOLES VONT GUIDER VOTRE LECTURE



Le E symbolise les engagements pris par le délégataire relatifs au service public de l'eau potable.



Le A symbolise les engagements pris par le délégataire relatifs au service public de l'assainissement.



L'astérisque associé aux engagements signifie que le signalement par l'abonné du non-respect des délais indiqués, lui donne droit sur sa prochaine facture à l'équivalent en euros de :

- 10 000 litres d'eau, soit 10 m³ (part « délégataire de l'eau » / tranche médiane tarifaire) pour un engagement « Eau ».
- 10 000 litres d'eau, soit 10 m³ (part « délégataire de l'assainissement ») pour un engagement « Assainissement ».

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

À noter :

- La charte usagers des services publics de l'eau et de l'assainissement collectif ne se substitue pas aux autres documents contractuels tels que les Règlements des services qui régissent les relations entre l'abonné et les services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif de Bordeaux Métropole.
- Les délais mentionnés s'entendent en jours ouvrés (du lundi au vendredi).

E L'eau est fragile

La protection de la ressource en eau est notre priorité. Nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour garantir la qualité de l'eau délivrée et vous aider à éviter le gaspillage.

Je m'interroge sur la qualité de l'eau du robinet

Un besoin d'information sur les caractéristiques essentielles de votre eau (calcaire, pression, chlore...)?

Contactez le Service Clientèle au ☎ [09 77 40 10 13](tel:0977401013) et, si vous le souhaitez, nous vous confirmons l'information par courrier ou par courriel **dans les 48h***.



Aidez-moi à ne pas gaspiller !

En cas de détection d'une surconsommation inhabituelle (au minimum 2 fois supérieure à votre consommation moyenne) lors du relevé de votre compteur d'eau, nous vous la signalons **dès constatation**, par courrier et nous vous conseillons pour réaliser un diagnostic de fuite.

En cas de difficultés de paiement

Si vous avez des difficultés pour payer votre facture, des solutions existent. Un Correspondant Solidarité Eau vous conseille et vous accompagne dans vos démarches pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation.

Un service + pour tous

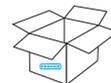
Vous pouvez sur simple demande bénéficier de la mensualisation sur 12 mois pour échelonner le paiement de vos factures d'eau annuelles.

E L'eau est à tous

Parce que l'eau est essentielle à la vie et aux activités humaines, nous nous engageons pour garantir votre accès à l'eau dans les meilleures conditions. Parce que l'eau doit être à tous, nous agissons pour vous faciliter l'accès à un service de qualité. Nous sommes à votre écoute au quotidien. Nous innovons pour vous proposer des solutions adaptées.

Vous emménagez

Si vous disposez déjà d'eau à votre domicile, un appel téléphonique au ☎ [09 77 40 10 13](tel:0977401013) suffit pour faire une demande d'abonnement au service de l'eau. Dans le cas contraire, en appelant du lundi au vendredi, nous intervenons sur place **dans les 24h*** pour rétablir l'eau.



Vous construisez votre maison

Nous nous engageons à vous conseiller et à communiquer le devis du branchement sous **20 jours*** à compter de votre demande. Dans ce délai de 20 jours, un rendez-vous sur place est possible. A votre demande, il pourra être fixé dans un délai de **5 jours ouvrés**. A compter du versement de l'acompte, nous réalisons les travaux de branchement dans un délai de **8 semaines** incluant la demande des autorisations administratives.

Intervention à domicile

Votre demande nécessite une intervention à votre domicile.

Nous vous proposons un rendez-vous **sous 10 jours*** avec une plage de rendez-vous de **deux heures maximum***.

Un service en ligne

Un outil gratuit de simulation des consommations via le portail www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr.



Nous répondons à vos demandes

Nous répondons à vos demandes par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h et le jeudi jusqu'à 20h. Si vous préférez nous écrire, par courrier ou par mail, nous vous répondons en **8 jours***.

Un accueil clientèle est à votre disposition au 91 rue Paulin à Bordeaux, du lundi au jeudi de 8h30 à 17h, 8h30 à 16h30 le vendredi.

Grâce à l'Agence en Ligne, vos démarches sont facilitées et sécurisées 24h/24, 7j/7 : modification de données personnelles, simulateur de consommation, paiement par carte bleue, mensualisation, dépôt d'index du compteur d'eau, souscription gratuite à la e-facture. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel grâce à votre Espace Client sur l'Agence en Ligne.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit satisfaite dès votre premier contact avec nous. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain ou l'action d'un autre service.

Dans ce cas, nous vous informons du délai de résolution (qui ne peut excéder **30 jours***, hormis pour les demandes soumises à accord de la Collectivité) lors de votre appel ou en réponse à votre courrier ou courriel.

Coupeure d'eau programmée

Lorsqu'une coupeure d'eau est programmée (pour travaux d'entretien par exemple), nous vous informons **au plus tard 48h* avant** le début de l'interruption.

Vous pouvez également obtenir tout renseignement sur simple appel téléphonique au ☎ 09 77 40 10 13.

Voir & Entendre

Voir : l'Eau en braille.

Les informations sur l'eau et l'assainissement sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce au service gratuit de transcription en braille des factures d'eau.

Entendre : ACCEO

Grâce au service ACCEO, les personnes malentendantes ou déficientes auditives sont mises en relation avec le Service Clientèle. Elles bénéficient ainsi d'un égal accès à l'information et aux services.



L'eau est l'affaire de tous

L'eau doit désormais mobiliser tous les acteurs : citoyens, élus, opérateurs. Nous agissons pour un dialogue sur l'eau, ouvert et porteur de solutions.



Une urgence sur le réseau

Nos équipes techniques interviennent **24h sur 24 et 7 jours sur 7** sur simple appel téléphonique au ☎ 09 77 40 10 14 en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'eau. Elles sécurisent ainsi la continuité du service.

Un problème de qualité ?

Une suspicion sur la qualité (couleur ou odeur) de votre eau alors que nous n'avons pas encore identifié de dysfonctionnement ?

Un diagnostic est organisé à votre domicile **dans les 24h*** et les résultats vous sont communiqués dès que nous en avons connaissance.

Aller plus loin pour vous satisfaire

Après avoir contacté le Service Clientèle, si vous jugez que votre demande ou réclamation n'a pas abouti, vous pouvez solliciter un recours supplémentaire, en contactant notre service de Satisfaction Client par courriel à l'adresse suivante : reclamation.directiongenerale@lyonnaise-des-eaux.fr

ou par courrier à l'adresse suivante :

**SUEZ Eau France - Monsieur le Directeur Général - Tour CB 21
16, place de l'Iris - 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX**

Si, après cette sollicitation, vous estimez que le litige subsiste, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.

A L'environnement est l'affaire de tous

Parce que la préservation du milieu naturel et de l'environnement concerne chacun d'entre nous, nous nous engageons à vous délivrer une information et des conseils sur les bonnes pratiques en matière d'assainissement et d'écogestes.

Vous construisez votre maison

Nous nous engageons à vous conseiller et à communiquer le devis du branchement sous **20 jours*** à compter de votre demande. Dans ce délai de 20 jours, un rendez-vous sur place est possible. A votre demande, il pourra être fixé dans un délai de **5 jours ouvrés**. A compter du versement de l'acompte, nous réalisons les travaux de branchement dans un délai de **8 semaines** incluant la demande des autorisations administratives.



Intervention à domicile

Votre demande nécessite une intervention à votre domicile.

Nous vous proposons un rendez-vous **sous 5 jours ouvrés*** avec une plage de rendez-vous de **deux heures maximum***.

Nous répondons à vos demandes

Nous répondons à vos demandes par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 17h et le jeudi jusqu'à 20h. Si vous préférez nous écrire, par courrier ou par mail, nous vous répondons en **5 jours***.

Un accueil clientèle est à votre disposition au 24 rue Judaïque à Bordeaux, du lundi au vendredi de 9h à 17h avec une ouverture prolongée à 20h le jeudi.

Grâce à l'Agence en Ligne, vos démarches sont facilitées et sécurisées 24h/24, 7j/7 : modification de données personnelles, paiement par carte bleue, mensualisation, souscription gratuite à la e-facture. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel grâce à votre Espace Abonné sur l'Agence en Ligne.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit satisfaite dès votre premier contact avec nous. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain. Dans ce cas, nous vous informons du délai de résolution lors de votre appel ou en réponse à votre courrier ou courriel.

Voir & Entendre

Voir : l'Eau en braille.

Les informations sur l'eau et l'assainissement sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce au service gratuit de transcription en braille des factures d'eau.

Entendre : ACCEO

Grâce au service ACCEO, les personnes malentendantes ou déficientes auditives sont mises en relation avec le Service Clientèle. Elles bénéficient ainsi d'un égal accès à l'information et aux services.

A L'environnement est fragile

Parce que réduire l'impact du service de l'assainissement collectif est un enjeu majeur pour l'avenir, notamment en matière de protection et de sauvegarde de la biodiversité locale, nous agissons au quotidien dans les meilleurs délais afin de préserver notre environnement et d'assurer un service de qualité.

Une urgence sur le réseau

Nos équipes techniques interviennent **24h sur 24 et 7 jours sur 7** sur simple appel téléphonique au ☎ 09 77 40 10 14 en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'assainissement. Elles sécurisent ainsi la continuité du service.

Une urgence sur les branchements

En cas d'urgence avérée sur branchements domestiques Assainissement, nos équipes techniques interviennent et s'engagent à résoudre les dysfonctionnements dans un délai de **4 heures*** maximum après signalement de l'urgence au ☎ 09 77 40 10 14.

Aller plus loin pour vous satisfaire

Après avoir contacté le Service Clientèle, si vous jugez que votre demande ou réclamation n'a pas abouti, vous pouvez solliciter un recours supplémentaire, en contactant le médiateur de Bordeaux Métropole : mediateurusagers@bordeaux-metropole.fr

Si, après cette sollicitation, vous estimez que le litige subsiste, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.



Site internet : www.usagers.leau.bordeaux-metropole.fr

Pour toute correspondance liée à l'eau, écrire à :

SUEZ Eau France - TSA 70001 - 54528 LAXOU Cedex

Pour toute correspondance liée à l'assainissement, écrire à :

SABOM, 24 rue Judaïque, 33000 BORDEAUX

Accueil clientèle

24 Rue Judaïque, 33000 Bordeaux

☎ 09 77 40 10 13

Urgences 24h/24, 7j/7

☎ 09 77 40 10 14

Bordeaux Métropole

Esplanade Charles-de-Gaulle
33076 Bordeaux cedex
tél. : 05 56 99 84 84

L'Eau Bordeaux Métropole est une marque de Bordeaux Métropole. Elle concerne les services publics de l'eau et de l'assainissement. SUEZ et la SABOM, qui portent la marque L'Eau Bordeaux Métropole, sont les opérateurs des services publics d'eau potable et d'assainissement collectif.