



SUEZ s'engage auprès de vous !

# CHARTRE NATIONALE D'ENGAGEMENTS



## ENGAGEMENT SERVICE CLIENT

### 1 NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE, DISPONIBLES ET RÉACTIFS

- Relation en ligne 24/24 sur notre site web [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) et votre compte en ligne.
- Réponse à toute question relative à votre abonnement, facture, paiement etc. par téléphone, e-mail, courrier, sur les réseaux sociaux et via une plateforme spécifique pour les sourds et malentendants.
- Un rappel systématique, si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous nous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur répondeur.

### 2 NOUS VOUS CONTACTONS QUAND C'EST UTILE POUR VOUS

- En cas de consommation anormale identifiée lors du relevé de votre compteur d'eau.
- En cas de restriction de consommation d'eau ou d'importante coupure d'eau programmée.

### 3 NOUS VOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS EN CAS DE DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

- Recherche de solutions personnalisées en cas de difficultés de paiement (échancier, aides CCAS, Fonds de Solidarité Logement etc.).



## ENGAGEMENT ÉCOUTE CLIENT

### 4 NOUS NOUS ENGAGEONS À PRENDRE EN COMPTE VOTRE SATISFACTION APRÈS CHAQUE CONTACT AVEC SUEZ

- Envoi d'un court questionnaire de satisfaction par e-mail après chaque intervention à votre domicile et/ou contact avec notre service clientèle.
- Prise en compte des éventuelles causes d'insatisfaction et recherche de nouvelles solutions pour les résoudre et vous satisfaire.



## ENGAGEMENT QUALITÉ DE L'EAU

### 5 NOUS VOUS GARANTISSONS UNE EAU DE QUALITÉ

- Contrôles réguliers de la qualité de l'eau par le ministère de la Santé et SUEZ. Pour être déclarée potable et être distribuée, l'eau doit satisfaire plus de 50 critères sanitaires (qualité bactériologique, chimique) ainsi qu'à de nombreuses obligations (contrôle des installations, respect de l'environnement, etc.).

### 6 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS INFORMER SUR SA COMPOSITION ET SA QUALITÉ

- Caractéristiques essentielles de l'eau de votre robinet (calcaire, pression, chlore etc.) : information immédiate donnée sur notre site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), rubrique « eau dans ma commune » ou par téléphone.
- Présentation de la qualité de l'eau envoyée une fois par an avec votre facture, et affichée dans votre mairie.



## ENGAGEMENT ENVIRONNEMENT

### 7 NOUS NOUS ENGAGEONS À VOUS AIDER À MIEUX CONSOMMER

- Mise à disposition :
  - conseils écogestes (sensibilisation sur les bons usages de l'eau),
  - suivi de votre consommation dans votre compte en ligne : pour mieux comprendre et maîtriser vos consommations.
- Alertes fuite si votre commune a fait le choix de la télérelève.

### 8 NOUS NOUS ENGAGEONS À INTERVENIR RAPIDEMENT POUR TOUTE SITUATION D'URGENCE SUR LE RÉSEAU PUBLIC

- Nos équipes techniques sont en alerte 24/24 et 7 j/7 pour répondre aux urgences survenant sur le réseau public. Elles interviennent sur appel de votre part en cas d'urgence avérée.