

l'eau

D'ILE-DE-FRANCE

Source de confiance



La charte des usagers

Nos 6 engagements

Nous nous engageons auprès de vous, pour vous garantir à tout moment, une qualité d'eau et une qualité de service irréprochables en respectant 6 engagements.



ENGAGEMENT N°1

Délivrer une eau de qualité à votre robinet

- nous vous informons avec **transparence et pédagogie** sur l'origine et la qualité de votre eau
- nous réagissons vite en cas de demandes sur le goût et l'aspect de votre eau, **avec une réponse sous 48 h*** pour toutes les demandes écrites : nos experts de la qualité de l'eau sont à votre écoute et des prélèvements eau peuvent être demandés si besoin et en cas d'urgence
- nous vous **avertissons systématiquement** en cas de restriction sur l'usage de l'eau



ENGAGEMENT N°2

Faciliter et anticiper vos démarches

- **nous vous répondons sous 24 h ouvrées*** pour toutes demandes formulées par voie digitale
- nous vous tenons au courant de l'avancement de votre demande **jusqu'à sa résolution** si nous ne pouvons pas vous apporter une réponse définitive immédiatement
- une souscription en ligne ou par téléphone au Service public de l'eau **se fait en moins de 10 minutes**
- nous vous assurons de l'eau à votre arrivée, quand vous emménagez, **avec une mise en eau sous 24 h***
- en cas de construction neuve, nous vous simplifions le raccordement en vous **partageant un devis sous 8 jours ouvrés**, et **en effectuant les travaux sous 10 jours ouvrés** après validation du devis, sous réserve des autorisations administratives éventuelles*

- nous vous proposons **plus de 20 démarches intégralement réalisables en ligne** depuis votre espace personnel
- les rendez-vous à votre domicile sont convenus sur des **plages horaires de 2 h***
- **vous avez le droit de changer d'avis** : les rendez-vous sont modifiables gratuitement à votre convenance, sur des créneaux de 2 h jusqu'à 24 h avant le rendez-vous
- **si vous êtes en situation de handicap**, moteur, visuel ou auditif, nous mettons à votre disposition des services dédiés



ENGAGEMENT N°3

Être réactifs en cas de problème

- notre accueil téléphonique est accessible du **lundi au vendredi, de 8 h à 19 h 30, le samedi matin, de 9 h à 12 h 30**, et en permanence pour les urgences
- en cas d'urgence, **nos équipes interviennent dans les 2 h, 24 h / 24**, tous les jours, toute l'année*
- nous vous **prévenons en cas d'arrêt d'eau** et vous informons de la remise en service
- si vous êtes impactés par un arrêt d'eau de plus de 2 h, entre 5 h et 23 h, **nous vous livrons gratuitement de l'eau en bouteille à votre porte grâce au secours en eau***
- après nos travaux, la chaussée est remise en état **sous maximum 10 jours ouvrés**
- **nous vous mettons en lien avec des plombiers de confiance** pour vous assister à un tarif préférentiel en cas de problème lié à l'eau dans vos parties privatives
- **nous vous remboursons sous 10 jours***, si par erreur nous vous devons de l'argent
- **nous vous répondons sous 5 jours ouvrés** en cas de réclamation écrite de votre part*



ENGAGEMENT N°4

Vous aider à trouver des solutions concrètes pour économiser l'eau

- **grâce au télérelevé**, vous recevez une facture qui correspond à votre consommation réelle
- **nous vous alertons immédiatement** en cas de problème identifié sur votre consommation
- vous pouvez **suivre facilement votre consommation quotidienne** depuis votre espace personnel depuis votre ordinateur, tablette ou smartphone
- nous mettons à votre disposition des conseils de sobriété, **faciles à adopter**, ainsi que des **services de maîtrise des consommations**





ENGAGEMENT N°5

Imaginer un Service public de l'eau innovant et collaboratif avec vous

- nous mettons en place des **enquêtes de satisfaction** et nous vous partageons les résultats
- **vous pouvez faire entendre** votre voix grâce à une plateforme participative ouverte à tous, abonnés ou non
- **nous mettons en place un budget participatif** de l'eau pour investir sur les projets qui vous semblent importants



ENGAGEMENT N°6

Être engagés pour l'environnement et le développement social du territoire

- **Au-delà de nos actions déjà ambitieuses pour baisser nos émissions de CO2**, nous visons à réduire notre impact global en agissant sur nos empreintes eau, matériaux et biodiversité
- **nous mettons en place des actions de solidarité** pour les personnes les plus démunies à travers le programme Eau Solidaire, en collaboration avec des acteurs locaux
- **nous nous engageons activement** en termes de responsabilités sociétales, environnementales et territoriales

En cas de non-respect d'un engagement de délai, signalé par un astérisque (*) dans le texte, nous vous offrons une indemnité d'une valeur équivalente en euros à 10 000 litres d'eau (sur la base du tarif moyen).

Vous trouverez la version contractuelle et plus détaillée de nos engagements dans le Règlement du Service (annexe 1 - pages 38 à 41), disponible sur le site leaudiledefrance.fr et sur www.sedif.com

Qui sommes-nous ?

L'Eau d'Île-de-France, Source de confiance est la marque **du Service public de l'eau du Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF)**.

Le SEDIF et son délégataire, Franciliane, veillent au traitement, à la production et à la distribution de l'eau potable **à plus de 4 millions d'habitants de 133 communes en Île-de-France.**

Ils œuvrent ensemble à la qualité de service optimale **du plus grand service d'eau en France.**

Contactez-nous au **09 69 369 900***
du lundi au vendredi de 8h à 19h30
et le samedi de 9h à 12h30

** Appel non surtaxé*

Toutes les infos sur **leaudiledefrance.fr**

Téléchargez vite l'application
L'Eau d'Île-de-France
Source de confiance



Suivez-nous sur

