

CHARTRE D'ENGAGEMENT

Nous nous engageons pour mieux vous servir !

Cette Charte est l'engagement du *Syndicat départemental d'équipement des Communes des Landes* (SYDEC) à offrir à ces usagers des services publics de l'eau et de l'assainissement un service de qualité. Elle a été élaborée en étroite collaboration avec vos élus et les associations de consommateurs de notre *Commission Consultative des Services Publics Locaux* (CCSPL).

Nous nous engageons à la respecter mais aussi à la faire évoluer dans un souci d'amélioration continue de nos services.

Cette Charte a été adaptée et déclinée, sur l'ensemble du territoire national, par les membres du réseau *France Eau Publique* (FEP) qui défend les valeurs de la gestion publique de l'eau en France.

I. Vous accueillir, vous informer et vous accompagner...

1. Vous informer sur la qualité de l'eau et vous alerter en cas de problème

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

Vous pouvez connaître la qualité de votre eau 24h/24 et 7j/7 sur notre site www.sydec40.fr ou sur simple demande.

2. Vous assurer un service efficace de proximité

Nous assurons un **accueil téléphonique rapide, local et non surtaxé au 0810 40 90 40** (prix d'un appel local depuis un poste fixe).

- Une organisation au travers de centres d'exploitation de proximité ouverts du lundi au vendredi de 7h45 à 12h00 et de 13h15 à 17h45.
- Un accès à l'ensemble de nos services 24h/24 et 7j/7 sur l'espace usagers de notre site www.sydec40.fr
- Une réponse à vos demandes et à vos réclamations écrites en moins de 15 jours.
- Une offre de paiement large et diversifiée : par Internet, prélèvement automatique, TIP, mensualisation, chèque et espèces.

Les agents du SYDEC sont facilement identifiables par leur tenue, leur véhicule et leur carte professionnelle.

II. Vous garantir un service de qualité...

3. Vous assurer un service public réactif en permanence

En cas d'urgence, nous intervenons dans un délai de 4 heures maximum, 24h/24 et 7j/7 pour des problèmes d'alimentation en eau ou d'évacuation des eaux usées.

4. Vous faciliter l'accès au service de l'eau et de l'assainissement

- Nous établissons sous 20 jours (à réception de la demande complète) un devis pour la construction d'un branchement individuel domestique.
- Nous réalisons un branchement sous 60 jours en moyenne après réception du devis signé.
- Nous remettons en service un branchement déjà existant sous 24 heures (hors week-end et jours fériés).

5. Vous informer en cas de coupure et de travaux

Nous nous engageons à vous informer pour les travaux programmés sur les réseaux 48 heures à l'avance, selon le cas par :

- un affichage en mairie
- une information sur notre site www.sydec40.fr
- une information par voie de presse
- la distribution d'un avis de coupure

III. Vous assurer de servir le seul intérêt général

6. Vous offrir un accès social au service de l'eau et de l'assainissement

- Nous assurons un accompagnement des personnes en difficultés financières afin de trouver une solution avec les services sociaux de votre Commune dans le cadre des divers fonds d'aide.
- Nous apportons des conseils et notre expertise pour faire des économies et maîtriser votre consommation d'eau afin de contribuer à la protection de l'environnement

7. Vous assurer une amélioration continue du service

- Nous collaborons avec les associations de consommateurs représentatives des usagers
- Nous sollicitons en cas de litige notre CCSPL dans laquelle siègent les associations représentatives des usagers.
- Nous recueillons votre opinion et répondons à vos attentes grâce à des enquêtes régulières de satisfaction.

8. Vous garantir que « l'argent de l'eau, reste à l'eau ! »

- Nous réinvestissons 100% des excédents financiers pour l'entretien et le renouvellement des installations d'eau et d'assainissement.

