

# Nos engagements à votre service



## Pour un service de qualité, pour toutes et tous, sur le long terme

- ↪ **Une ressource préservée sur le long terme.** Nous nous engageons à agir pour économiser l'eau, et aider les différents usagers à maîtriser leurs consommations (particuliers, industriels, agriculteurs, collectivités et administrations). Nous nous engageons à préserver la ressource en eau.
- ↪ **Un contrôle permanent de la qualité.** L'eau distribuée dans votre commune fait l'objet de contrôles périodiques afin de vous garantir une eau de qualité à consommer en toute sécurité (nombreuses analyses, en plus du contrôle réglementaire réalisé par les services du Ministère de la Santé). Nous tenons à votre disposition en permanence sur [eaudugrandlyon.com](http://eaudugrandlyon.com) ou sur simple demande auprès de nos services les informations liées à la qualité de l'eau.
- ↪ **Un accès à une eau de qualité pour toutes et tous.** Nous nous engageons à garantir le droit fondamental d'accès à l'eau pour toutes et tous, notamment pour les plus démunis.

## Pour vous associer, vous informer, vous répondre dans les délais

- ↪ **Des usagers associés aux décisions.** Nous nous engageons à associer les usagers à la gestion du service. Quatre représentants des usagers et deux représentants du personnel siègent au conseil d'administration d'Eau du Grand Lyon et participent aux décisions. Vous pouvez solliciter les représentants des usagers en cas de questions à l'adresse: [assembleeusagerseau@gmail.com](mailto:assembleeusagerseau@gmail.com)
- ↪ **Un service Relation usagers accessible 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgence.** Nous nous engageons à vous répondre au 09 69 39 69 99 (appel non surtaxé) 24h/24 et 7j/7 en cas d'urgences techniques ou pour toute autre demande de 08h00 à 19h00 du lundi au vendredi et de 08h00 à 12h30 le samedi. Nous vous accueillons également dans notre agence de la Part-Dieu au 80 rue de la Villette, 69003 Lyon, du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00.
- ↪ **Une réponse aux courriels sous 2 jours.** Nous nous engageons à répondre à toutes vos demandes écrites : sous 48 heures ouvrés pour les courriels et sous huit jours ouvrés pour les courriers à compter de leur réception.

- ↪ **Une facture d'eau lisible et compréhensible.** Nous nous engageons à vous envoyer une facture présentant clairement ce que vous devez payer. En contactant notre service Relation usagers, vous pouvez obtenir toutes les réponses à vos questions concernant votre facture d'eau. Vous payez l'eau dans vos charges ? Nous sommes à votre disposition également en cas de questions.
- ↪ **Un rdv chez vous, dans un créneau d'une heure.** Nous nous engageons à respecter le rendez-vous fixé avec vous dans une plage horaire d'une heure maximum.

## Pour vous apporter des solutions en cas de problème.

- ↪ **Des facilités de paiement en cas de besoin.** Pour vous aider à payer vos factures d'eau, nos conseillers sont à votre écoute pour trouver une solution adaptée à votre situation : délai de paiement, échelonnement, information sur les aides sociales possibles.
- ↪ **Une information à l'avance en cas de coupure d'eau.** Nous nous engageons à vous informer au minimum 48 heures avant le début de l'intervention, en cas de coupure programmée. Pour chaque interruption du service en urgence d'une durée supérieure à 4 heures, nous vous informerons par téléphone ou sms (sous réserve de disposer de votre numéro de téléphone portable ou fixe) dans l'heure qui suit la coupure d'eau.
- ↪ **Une intervention dans les 2 heures en cas d'urgence.** En cas d'appel pour un problème technique, un diagnostic est réalisé : en cas d'urgence, nous nous engageons à intervenir dans les 2 heures qui suivent votre appel.
- ↪ **Une alerte en cas de détection d'une consommation anormale.** Nous nous engageons à vous alerter en cas de consommation anormale par rapport à vos habitudes de consommation grâce au dispositif de télé-relève (sous réserve que vous nous ayez communiqué votre numéro de portable et/ou votre adresse électronique).

