



Nos engagements à votre service

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

- 1 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.
- 2 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 ou sur simple demande auprès de nos services les informations liées à la qualité de l'eau.
- 3 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**

- 4 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 publique du Grand Lyon et participent aux décisions.
- 5 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.
- 6 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.

- 7 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.
- 8 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**

- 9 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.
- 10 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.
- 11 Une intervention dans les deux 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 deux heures qui suivent votre appel.
- 12 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).

