

## LES PLUS...

### 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Les conseillers de "La Passerelle" sont disponibles du **lundi au vendredi, de 8h à 19h**, et le **samedi 8h à 12h30**, pour répondre à partir d'un numéro unique - le **0 969 39 40 50** (appel non surtaxé) - à toute question concernant le service de l'assainissement collectif.

L'agence d'accueil de la Société d'Assainissement Est Métropole est ouverte au public du **lundi au vendredi de 8h à 17h30**.

Nos techniciens, déployés à proximité des abonnés, sont disponibles pour intervenir **24 heures sur 24 et 7 jours sur 7**.

Afin de mieux connaître les attentes de ses clients et améliorer sans cesse ses prestations, la Société d'Assainissement Est Métropole réalise chaque année des enquêtes de satisfaction.

### Des fiches conseils

Pour préserver le bon fonctionnement du réseau d'assainissement collectif et favoriser les éco-gestes, des fiches conseils sont fournies sur simple demande. Des réunions d'information sont organisées en partenariat avec les collectivités locales.

### Des interventions en milieu scolaire

Préserver l'environnement constitue la vocation même de la Société d'Assainissement Est Métropole qui achemine, dépollue et contrôle les effluents et les eaux usées de **plus de 51 000 habitants des communes de l'Est du territoire Marseille Provence de la Métropole Aix-Marseille-Provence**.

Ces services, elle les gère dans un strict respect des exigences d'un développement durable à travers une gamme de solutions innovantes et technologiques.

Des informations concrètes sur ces actions sont disponibles sur le site internet et peuvent être fournies sur simple demande à "La Passerelle".

Cette vocation citoyenne, elle en témoigne aussi pour préserver le milieu naturel ou proposer une véritable pédagogie de l'eau dans les écoles primaires du territoire Marseille Provence de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

## CHARTRE SERVICE CLIENTS

# 11

## engagements

La société d'Assainissement Est Métropole s'engage sur des objectifs concrets pour mériter votre confiance. En conformité avec les ambitions de la Métropole Aix-Marseille-Provence, nos engagements sont écrits et communiqués à nos clients. Cette charte complète le règlement du service de l'assainissement.

### Informez dans les plus brefs délais...

- 1 La plupart des demandes sont traitées immédiatement par téléphone par des conseillers et des techniciens de proximité, par courrier dans un délai maximum de huit jours ouvrés ou par courriel dans un délai de 48h. Si le traitement de cette demande nécessite une enquête complémentaire, un courrier personnalisé sera adressé dans ce délai. Il est également possible de positionner un rendez-vous téléphonique avec "La Passerelle" par internet.



### ... sur la collecte des eaux usées, le traitement des odeurs...

- 2 Les informations et les conseils d'utilisation du réseau de collecte sont accessibles sur notre site internet. Elles peuvent aussi être communiquées sur simple appel téléphonique. Les clients non abonnés peuvent également contacter "La Passerelle" pour tout problème relatif au service de l'assainissement sur la voie publique (nuisances, odeurs, débordement). En cas de nécessité, une enquête sera effectuée sous 24 heures pour apporter une réponse personnalisée.



### ... sur la facture et le prix de l'assainissement...

- 3 Toutes les informations en ce domaine sont également accessibles sur notre site internet. Elles sont également communiquées immédiatement sur simple appel téléphonique à "La Passerelle" ou, par courrier, sous huit jours.



## ... sur les travaux

4

Toutes les informations sur nos chantiers de voie publique sont fournies à tous, immédiatement, sur simple appel téléphonique à "La Passerelle". Lors de travaux d'envergure, un "M. Chantier" est l'interlocuteur unique des usagers afin de les aider à en surmonter les désagréments. Sur le site internet, une carte des travaux sera mise à jour régulièrement pour assurer un suivi quasiment en temps réel de l'évolution des chantiers. En cas d'interruption de service, les clients sont informés au moins 48 heures à l'avance.



## Aider en cas de difficultés

8

Attentifs aux difficultés financières des abonnés, la Société d'Assainissement Est Métropole propose des solutions personnalisées et gratuites pour payer en 3 fois sans frais lorsque la facture est plus élevée que d'habitude. Les clients fragiles, malentendants et malvoyants peuvent bénéficier gratuitement de services spécifiques. Les plus démunis peuvent bénéficier d'aides octroyées en partenariat avec les collectivités locales.



## Conseiller dans les démarches...

5

Sur simple appel téléphonique à "La Passerelle", on peut souscrire un abonnement, communiquer la date de raccordement de son immeuble au service de l'assainissement collectif, demander un certificat de conformité et réaliser bien d'autres démarches qui vous seront confirmées par écrit sous huit jours.



## Intervenir en cas d'urgence...

9

Nos équipes sont en alerte 24 heures sur 24 et sept jours sur sept pour assurer la continuité du service. Sur simple appel à "La Passerelle", ou au numéro d'urgence, l'une d'entre elles interviendra dans un délai maximum de quatre heures pour résoudre tout dysfonctionnement sur le réseau public. Nos équipes interviendront dans un délai maximum de deux heures en cas de risque sur les biens, les personnes ou l'environnement. Tout sera mis en œuvre pour remettre en service un branchement dans un délai de 24 heures maximum.



## ... sur la tarification

6

Les conseillers de clientèle aident les abonnés, sur simple demande, à analyser leurs redevances d'assainissement et à contrôler les volumes consommés et rejetés. En cas de fuite sur une canalisation intérieure, "La Passerelle" informe le client sur les modalités d'application des dispositions légales et réglementaires pour obtenir un dégrèvement sur sa facture. Il n'y a pas d'avance à faire et la demande sera traitée en moins de 8 jours.



10

## ... ou sur rendez-vous précis

Pour un branchement neuf, le rendez-vous est pris par téléphone avec l'un de nos techniciens qualifiés, sous 8 jours, dans une plage horaire de deux heures afin de préserver l'emploi du temps des clients.



## Faciliter les paiements

7

La facture d'assainissement peut être réglée au moyen d'une carte bancaire sur simple appel à "La Passerelle" ou, directement, via l'"Espace clients" de notre site internet. Mais il est également possible de s'en acquitter chaque mois et par prélèvement automatique. Des services entièrement gratuits. Vous pouvez également souscrire la facture électronique : plus de papier et un véritable "Espace Clients" sur internet.



## Faciliter le raccordement au réseau

11

Un technicien établira un devis forfaitaire sous huit jours ouvrés. Il sera le correspondant des abonnés jusqu'à la réalisation du branchement d'assainissement, engagée sous 15 jours ouvrés après obtention des autorisations administratives. Le "tabouret" sera posé dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la fin des travaux du branchement.

