

Pour conserver votre confiance et vous satisfaire, nous nous engageons à :



Vous accueillir : disponibilité et accessibilité

- ▶ Vous pouvez nous joindre par téléphone au **0977400681**, numéro non surtaxé, du lundi au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 et le samedi de 8 h 00 à 13 h 00 et par mail à l'adresse suivante : sevesc.assainissement.d92@suez.com.
- ▶ Pour vos **appels d'urgence** au **0977401901** (24 h / 24 et 7j / 7).
- ▶ Un accueil physique est à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 17 h 00, 15 quai Gallieni à Suresnes.



Vous répondre rapidement

- ▶ La réponse à vos courriers et mails sous **5 jours ouvrés**. (à compter de la date de réception du courrier).
- ▶ Traitement de la demande sous **10 jours ouvrés** si enquête administrative.
- ▶ Information de l'état d'avancement de votre demande tous les 15 jours si enquête terrain ou sollicitation d'autres acteurs.
- ▶ Un rappel systématique sous **48 heures** si vous n'avez pas pu nous joindre et que vous avez laissé vos coordonnées téléphoniques sur le répondeur.
- ▶ La programmation des travaux pour la réalisation de votre nouveau branchement dans un délai de **2 mois** après acceptation du devis et sous réserve d'obtention des autorisations administratives.



Vous respecter

- ▶ Respecter nos prises de rendez-vous d'interventions sur **une plage de 2 heures**.
- ▶ Intervenir dans les **60 minutes** en cas d'urgence pour effectuer un diagnostic.
- ▶ Vous soumettre systématiquement un questionnaire de satisfaction et analyser vos réponses pour nous améliorer.
- ▶ Transmission d'un rapport après intervention.
- ▶ Traiter vos éventuelles réclamations et insatisfactions.



Vous accompagner

- ▶ Dans la recherche de **solutions personnalisées** en cas de non-conformité du branchement assainissement après enquête de conformité.



Vous informer

- ▶ Sur les techniques alternatives de gestion des eaux pluviales.
- ▶ Sur les risques liés à vos installations (ex : absence de protection contre le reflux...).
- ▶ Sur les aides financières dont vous pouvez bénéficier.