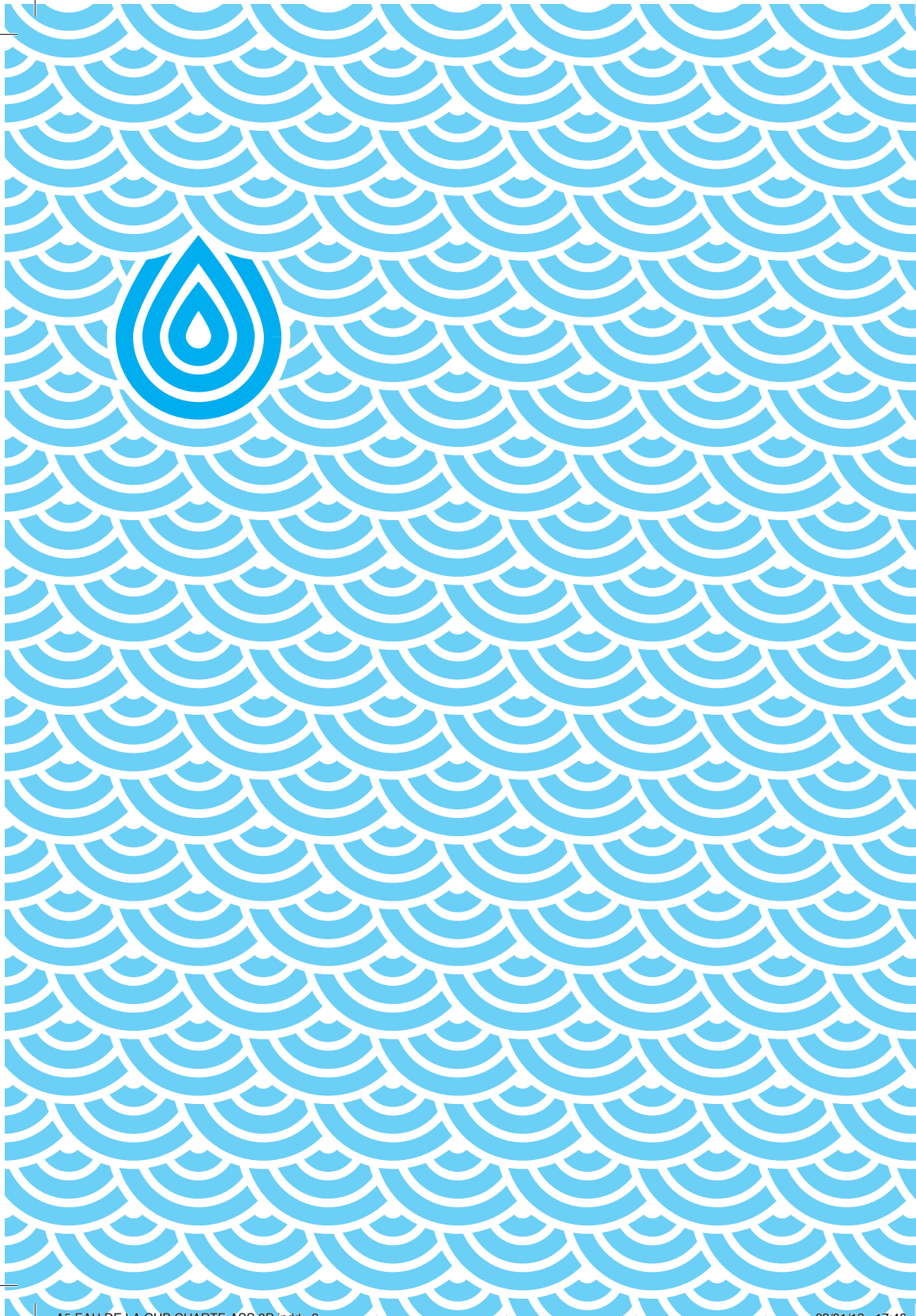




Charte Usagers

du Service public de l'assainissement collectif





**L'assainissement
est une compétence de La Cub.**

**Celle-ci a délégué le service
public de l'assainissement
collectif à la Société de Gestion
de l'Assainissement de La Cub
(SGAC). Dans ce cadre, la SGAC
s'engage à donner aux usagers
les moyens de respecter
leur environnement en limitant
les impacts de leurs rejets.**

**Cette ambition se traduit
au travers des engagements
présentés dans cette charte.**

CE SYMBOLE VA GUIDER VOTRE LECTURE

.....



L'astérisque associé aux engagements signifie que le signalement par l'abonné du non-respect des délais indiqués, lui donne droit sur sa prochaine facture à l'équivalent en euros de :
10 000 litres d'eau, soit 10 m³
(part « délégataire de l'assainissement »)
pour un engagement « Assainissement ».

Les autres préjudices que vous auriez éventuellement subis seront indemnisés dans les conditions habituelles.

.....

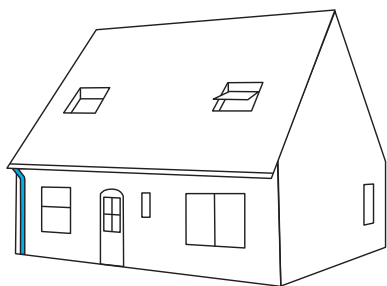
À noter :

- La charte usagers du service public de l'assainissement collectif ne se substitue pas aux autres documents contractuels tels que le Règlement de service qui régit les relations entre l'abonné et le service public de l'assainissement collectif de la Communauté urbaine de Bordeaux.
- Les délais mentionnés s'entendent en jours ouvrés (du lundi au vendredi).

L'environnement est l'affaire de tous

Parce que la préservation du milieu naturel et de l'environnement concerne chacun d'entre nous, nous nous engageons à vous délivrer une information et des conseils sur les bonnes pratiques en matière d'assainissement et d'écogestes.

Vous construisez votre maison



Nous nous engageons à vous conseiller et à communiquer le devis du branchement **sous 20 jours*** à compter de votre demande, ou du rendez-vous sur place.

Nous demandons les autorisations administratives **sous 5 jours*** dès réception de votre acompte.

Nous réalisons les travaux de branchement dans un délai de **20 jours*** au plus, après la date de réception des autorisations administratives.

Nous répondons à vos demandes

Nous répondons à vos demandes par téléphone **du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**. Si vous préférez nous écrire, par courrier ou par mail, nous vous répondons en **8 jours***.

Un **accueil clientèle** est à votre disposition au **91 rue Paulin à Bordeaux**, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 (16h30 le vendredi).

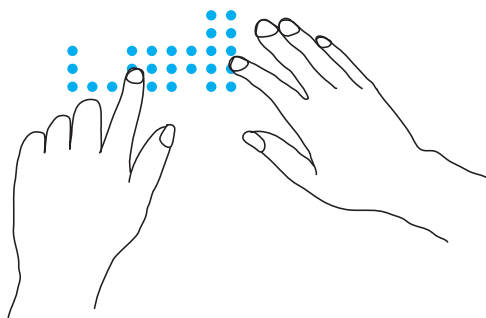
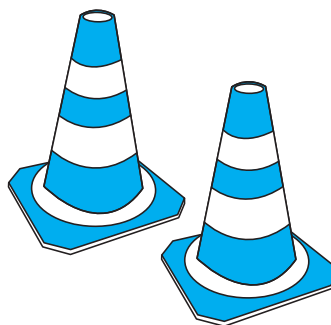
Grâce à l'Agence en Ligne, **vos démarches sont facilitées** et sécurisées 24h/24, 7j/7 : modification de données personnelles, paiement par carte bleue, mensualisation, souscription gratuite à la e-facture. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel grâce à votre Espace Abonné sur l'Agence en Ligne.

Nous mettons tout en œuvre pour que votre demande soit **satisfaite** dès votre **premier contact** avec nous. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain ou l'action d'un autre service. Dans ce cas, nous vous informons du délai de résolution lors de votre appel ou en réponse à votre courrier ou courriel.

Intervention à domicile

Votre demande nécessite une intervention à votre domicile.

Nous vous proposons un rendez-vous **sous 8 jours*** avec une plage de rendez-vous de **deux heures maximum***.



Voir & Entendre

Voir : **l'Eau en braille.**

Les informations sur l'assainissement sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce au service gratuit de transcription en braille des factures d'eau.

Entendre : **ACCEO**

Grâce au service ACCEO, les personnes malentendantes ou déficientes auditives sont mises en relation avec le Service Clientèle. Elles bénéficient ainsi d'un égal accès à l'information et aux services.

L'environnement est fragile

Parce que réduire l'impact du service de l'assainissement collectif est un enjeu majeur pour l'avenir, notamment en matière de protection et de sauvegarde de la biodiversité locale, nous agissons au quotidien dans les meilleurs délais afin de préserver notre environnement et d'assurer un service de qualité.

Une urgence sur le réseau

Nos équipes techniques interviennent **24h sur 24 et 7 jours sur 7** sur simple appel téléphonique au **N°Cristal 0977 40 10 14** en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'assainissement. Elles sécurisent ainsi la continuité du service.

Une urgence sur les branchements

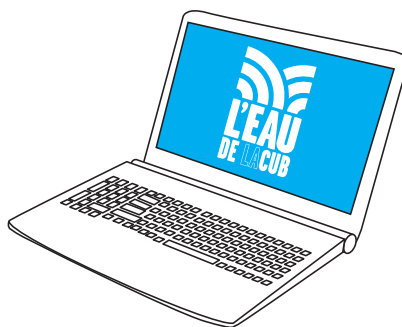
En cas d'urgence avérée sur branchements domestiques Assainissement, nos équipes techniques interviennent et s'engagent à résoudre les dysfonctionnements dans un délai de **4 heures*** maximum après signalement de l'urgence au **N°Cristal 0977 40 10 14**.

Aller plus loin pour vous satisfaire

Après avoir contacté le Service Clientèle, si vous jugez que votre demande ou réclamation n'a pas abouti, vous pouvez solliciter un recours supplémentaire, en contactant le médiateur de La Cub :

mediateurusagers@cu-bordeaux.fr

Si, après cette sollicitation, vous estimez que le litige subsiste, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr). Cet organisme indépendant et impartial a pour vocation de favoriser le traitement amiable des litiges survenus dans le cadre de l'exécution du service public de **l'eau ou de l'assainissement**.



Site internet : leaudelacub.fr

**Communauté urbaine
de Bordeaux**
Esplanade Charles-de-Gaulle
33 076 Bordeaux cedex
tél. : 05 56 99 84 84

Pour toute correspondance, écrire à :

**Société de Gestion
de l'Assainissement de La Cub**
TSA 80002
54528 LAXOU Cedex

Accueil clientèle

91 rue Paulin
33000 Bordeaux

 N°Cristal 0977 40 10 13

Urgence 24h/24, 7j/7

 N°Cristal 0977 40 10 14

L'eau de La Cub est une marque de La Cub. Elle concerne les services publics de l'eau et de l'assainissement. Lyonnaise des Eaux et la SGAC, qui portent la marque L'eau de La Cub, sont les opérateurs des services publics d'eau potable et d'assainissement collectif.