

Assurer la qualité

La **SERGADI** est à l'écoute de ses clients pour toutes questions relatives à la qualité de l'eau distribuée. Sur simple appel téléphonique, une conseillère " qualité " répondra aux questions du consommateur.

Conformément aux exigences prévues par la loi, l'eau est régulièrement contrôlée.

La **SERGADI** renforce ces analyses par un auto-contrôle régulier de la qualité de l'eau livrée au consommateur. Les résultats sont affichés en mairie.

Protéger notre environnement

L'eau est une ressource inégalement répartie. Notre besoin vital est un élément clé du développement durable. Dans ce cadre, la **SERGADI** s'engage à répondre aux besoins des générations présentes sans compromettre les générations futures par des actions concertées. Chaque acteur doit se sentir responsable. Concrètement, la **SERGADI** conseille et informe le client pour protéger l'eau dans un souci de partage, de valorisation et de meilleure gestion.

La certification qualité



Depuis 5 ans, la **SERGADI** a obtenu la certification ISO 9001 version 2000. Il s'agit d'un label qui témoigne de notre attention d'améliorer la qualité de nos services auprès de nos clients.

Adoptez le bon réflexe

Pour la toilette, préférez la douche plutôt que le bain.

Surveillez votre chasse d'eau, une fuite peut engendrer une facture importante.

Faites des lessives avec votre machine "pleine charge".

Rincez votre vaisselle dans l'évier plutôt que sous le robinet.

Ne laissez pas couler l'eau en vous lavant les mains ou les dents.

Notez vos contacts



Un numéro unique...

04 76 33 57 35

Pour nous faire parvenir un courrier...

SERGADI

1, rue de Normandie - le Verseau
BP 277 - 38433 ECHIROLLES CEDEX
Téléphone : 04 76 33 57 35 - Télécopie : 04 76 22 07 67
Internet : www.sergadi.fr - Email : infos@sergadi.fr

Votre correspondant local
David SGAMBATO
en mairie le Mercredi de 10h à 12h

Version 09/07 - Reproduction interdite



Pour votre Service Public de l'Eau Potable suivez la clé !

Charte
Relation
Clientèle



Nous devenons votre interlocuteur

La commune de Noyarey a confié à la **SERGADI** la gestion de son service de l'eau potable.

La **SERGADI** devient donc votre interlocuteur pour :

- ◆ votre demande de raccordement
- ◆ la mise en service de votre eau potable
- ◆ le relevé de votre compteur
- ◆ la facturation
- ◆ les interventions d'urgence

La **SERGADI** est une Société d'Economie Mixte dont le capital social est majoritairement détenu par des collectivités territoriales. Elle est spécialisée dans le domaine de la distribution de l'eau potable et de l'assainissement.

L'originalité de sa structure permet au personnel d'être constamment à l'écoute de la clientèle et de se positionner en qualité de prestataire proche du service public.

Pour garantir ce service, la **SERGADI** a mis en place une **Charte Relation Clientèle**.

Apporter un Service de proximité

La relation clients - **SERGADI** est confiée au technicien responsable du réseau d'eau potable de Noyarey. Il est votre interlocuteur et peut vous renseigner pour chacune de vos préoccupations concernant l'eau de votre commune. Vous pouvez le rencontrer chaque **mercredi matin de 10h à 12h lors de sa permanence en mairie**.

Informez le consommateur

Une fuite après votre compteur non détectée à temps peut engendrer des désordres et une facture importante. La **SERGADI** s'engage à signaler toute anomalie constatée lors de votre relevé de consommation.

L'eau est un bien précieux. Nous mettons à votre disposition une fiche d'information sur les gestes à apprendre pour éviter les gaspillages.

La **SERGADI** dispose par ailleurs d'un service de recherche de fuites (tarifs sur simple demande).

Votre facture d'eau est simple et détaillée. Elle vous informe de ce que vous devez payer en fonction de votre consommation et des taxes nationales prévues par la loi.

Vous pouvez nous interroger pour avoir de plus amples informations. Il suffit pour cela de composer le numéro inscrit sur votre facture. Si vous nous écrivez, la **SERGADI** vous répondra dans un délai maximal de 8 jours.

Respecter votre temps



Chaque intervention à domicile implique un rendez vous que la **SERGADI** s'engage à respecter. Votre appel téléphonique auprès de notre standard ou de notre responsable de réseau sera ensuite orienté vers le service approprié. Notre garantie délai nous engage à respecter les horaires convenus avec l'abonné.

Faciliter vos démarches



Vous déménagez ou venez vous installer à Noyarey, notre service d'accueil de la clientèle répond à chacune de vos préoccupations concernant les démarches de mise en service ou d'arrêt de votre abonnement.

Si vous construisez une maison, votre nouveau branchement d'eau fera l'objet d'un devis préalable et détaillé. Après avoir obtenu les autorisations administratives et municipales, les travaux et la mise en eau seront réalisés dans les meilleurs délais.

Gérer l'urgence



Les équipes techniques de la **SERGADI** sont en alerte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Sur un simple appel de votre part, la **SERGADI** intervient pour apporter l'assistance souhaitée.

Le numéro du service d'astreinte est indiqué sur la facture d'eau ou à la mairie.

Mieux servir la clientèle

Lors de travaux importants dans votre rue, nous prévenons individuellement chaque abonné concerné sous forme de cartes d'information dans la boîte aux lettres ou sur panneau d'affichage. Le service est interrompu le moins longtemps possible.