CHARTE CLIENTS

inbw

Distribution d'eau

“ Notre mission : produire et distribuer l’eau potable ”

“ Notre action : vous offrir un produit et un service durables, de qualité, au meilleur prix ”

“ Notre objectif : placer vos attentes au centre de nos préoccupations ”

NOS ENGAGEMENTS, NOIR SUR BLANC

La satisfaction des clients est l'une des valeurs principales d'**in BW**.

La présente charte, découpée en 3 axes principaux, reprend respectivement les aspects relationnels, techniques et sociétaux qui constituent le fondement de notre mission de service public.
Ces 3 axes sont :

- **ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET INFORMER**

  qui exprime notre volonté constante de vous offrir un service de qualité en réponse à vos attentes.

- **ASSURER UNE PRESTATION TECHNIQUE DE QUALITÉ**

  qui reflète l'ensemble des mesures que nous prenons au quotidien afin que l'approvisionnement en eau potable soit le plus fiable possible.

- **INTÉGRER LA GESTION DURABLE À NOTRE MISSION DE SERVICE PUBLIC**

  qui traduit notre engagement sociétal et met en valeur notre souci permanent de préserver la ressource et l'environnement ainsi que notre volonté de transparence concernant les tarifs que nous appliquons.

Nous nous engageons formellement à respecter ces engagements et à les faire évoluer afin d'améliorer constamment nos services en fonction de vos besoins.

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions.

ACCUEILLIR, ACCOMPAGNER ET INFORMER

1 ASSURER UN ACCUEIL EFFICACE DE PROXIMITÉ

Nous vous assurons :

- une **réponse rapide par téléphone**. Vous pouvez nous joindre du **lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 12h30 à 17h** au **067/28 01 11**. Pendant les heures d'ouverture, 90 % des appels ont une réponse dans les 30 sec. En dehors des heures de service, les week-ends et les jours fériés, en cas d'urgence, votre appel est transféré vers une permanence téléphonique assurée **24h/24**.
- **le respect d'un rendez-vous s'il a été fixé à une heure déterminée**. Nous nous engageons à vous prévenir en cas de retard.

2 FACILITER L'ENSEMBLE DES DÉMARCHES SUR INTERNET

Sur notre site internet, vous avez accès aux formulaires des principales demandes et démarches : communiquer son index de consommation, effectuer un changement d'occupant, choisir la domiciliation bancaire, introduire une demande de nouveau raccordement, signaler un changement d'adresse, demander la révision de vos acomptes, opter pour la facture électronique.

3 INFORMER SUR LA QUALITÉ DE L'EAU

Vous pouvez **connaître les principaux paramètres** de la **qualité de l'eau distribuée chez vous** :

- via notre site internet ;
- sur votre facture annuelle de régularisation ;
- par téléphone/e-mail/courrier.

4 INFORMER EN CAS DE COUPURES D'EAU

Lors de travaux sur le réseau, nous nous engageons à vous informer sur les interruptions de fourniture éventuelles effectuées dans votre quartier :

- en cas de **travaux planifiés** : par avis distribué **minimum 72h à l'avance** ;
- en cas d'**interventions urgentes**, selon le cas, par :
  - haut-parleur sur place ;
  - porte à porte ;
  - renseignement fourni par téléphone au **067/28 01 11**.

5 INFORMER SUR LA FACTURE D'EAU ET LA CONSOMMATION

Des **informations détaillées sur votre consommation et sur la structure tarifaire** de votre facture d'eau sont disponibles :

- sur votre décompte annuel ;
- sur notre site internet ;
- par téléphone au **067/28 01 11**.

6 RÉPONDRE EFFICACEMENT AUX DEMANDES ÉCRITES

Nous vous assurons une **réponse à vos demandes écrites et à vos réclamations endéans les 15 jours**.

7 FACILITER LES MOYENS DE PAIEMENT

Vous pouvez **payer vos factures** par :

- virement ;
- domiciliation bancaire ;
- bancontact ou carte de crédit à l'accueil de notre siège social.

8 PRIVILÉGIER LA SOLUTION À L'AMIABLE EN CAS DE DÉSACCORD

Vous pouvez **introduire une réclamation auprès de nos services** via notre site internet, par simple courrier ou e-mail.
Une réponse sera assurée dans les 15 jours.

En cas de désaccord avec notre décision, vous pouvez **vous adresser au MEDIATEUR de la Wallonie (www.le-mediateur.be)** :

- rue Lucien Namèche, 54 à 5000 Namur ;
- par e-mail à : **eaudedistribution@le-mediateur.be** ;
- par téléphone au **0800/19199**.

ASSURER UNE PRESTATION TECHNIQUE DE QUALITÉ

1 ASSURER UN SERVICE RÉACTIF EN PERMANENCE

En cas d'urgence technique, in BW intervient, 24h/24, 7j/7. En dehors des heures de service, les week-ends et les jours fériés, nos équipes de garde interviennent en fonction de la gravité et de l'urgence du problème.

2 RÉALISER LES NOUVEAUX RACCORDEMENTS EN MOINS DE 40 JOURS

- **Transmission du devis dans les 5 jours ouvrables** qui suivent la réception du dossier complet.
- **Réalisation du raccordement dans les 30 jours calendrier** de la prise de rendez-vous suite au paiement (sous réserve des conditions d'exécution prévues dans le devis).
- **Respect du devis :** engagement ferme et définitif sauf demande de modification par le client.

3 GARANTIR L'APPROVISIONNEMENT D'EAU EN DÉBIT ET EN PRESSION

Nous garantissons de vous fournir l'eau au compteur à une **pression statique** de **minimum 2 bars et maximum 10 bars**, ainsi qu'à un débit de **minimum 300 litres/heure**, dans les conditions normales d'exploitation.

4 SÉCURISER LES CHANTIERS

Nous veillons à **signaler de manière appropriée tous nos chantiers en voirie**, tant pour la sécurité des travailleurs d'**in BW** que pour celle des usagers de la voirie.

INTÉGRER LA GESTION DURABLE À NOTRE MISSION DE SERVICE PUBLIC

1 FACILITER LE RELEVÉ D'INDEX

Afin de réduire l'impact environnemental lié aux déplacements de nos équipes, **nous encourageons le relevé d'index par indexphone ou par internet**.

2 ALERTER EN CAS DE CONSOMMATION ANORMALE

Si, lors de la relève du compteur, nous estimons que votre **consommation est anormale, nous vous avertissons immédiatement par courrier**. Sur votre décompte annuel, vous trouverez un graphique sur l'évolution de votre consommation journalière.

3 PROMOUVOIR LES ÉCO-GESTES

Nous vous **prodiguons des conseils pour réduire votre consommation d'eau** via :

- notre site internet ;
- téléphone, sur simple demande ;
- nos évènements de promotion de l'eau du robinet.

4 GÉRER EFFICACEMENT LE RÉSEAU

Nous gérons le réseau de distribution d'eau en « bon père de famille », grâce à des investissements permanents. À **in BW**, le volume d'eau non enregistré (fuites, prises d'eau par les pompiers, purges, ...) est généralement inférieur à 10 %.

5 DEMANDER VOTRE AVIS

Nous recueillons régulièrement votre opinion sur des thématiques administratives ou techniques et essayons de répondre à vos attentes grâce à nos enquêtes de satisfaction.

6 GARANTIR QUE LE PRIX DE L'EAU (CVD) EST UNIQUEMENT DESTINÉ À FINANCER LES SERVICES DE L'EAU

En plus de nos missions fondamentales de production et de distribution d'eau, nous vous assurons que **le prix de l'eau intègre aussi** :

- l'amélioration continue du service ;
- la prise en compte des nouvelles contraintes réglementaires ;
- la gestion du réseau ;
- la gestion durable des installations de production d'eau potable ;
- une contribution aux travaux communaux de rénovation des voiries et trottoirs suite à nos interventions.

Distribution d'eau

Siège d'exploitation
Rue Emile François, 27 - B - 1474 GENAPPE
Tél. : 067/280 111 • clientele@inbw.be • www.inbw.be

Imprimé sur papier respectueux de l'environnement, avec des encres bio-végétales. Ne pas jeter sur la voie publique. Merci ! Éd. resp.: Baudouin le Hardy de Beaulieu - rue de la Religion, 10 - B - 1400 Nivelles. Photos : in BW - Thinkstock/shutterstock

ISO9001 • ISO14001
OHSAS 18001
UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 001