



Charte « iléo et moi »

Nos 7 engagements aux usagers

1. La qualité de votre eau

“La qualité de l’eau, est notre priorité quotidienne. Nos équipes analysent et contrôlent l’eau à chaque étape de sa distribution afin que vous profitiez d’une eau sûre, saine et agréable.”

- les données de qualité de l’eau sont disponibles en permanence sur l’agence en ligne mel-ileo.fr
- les données de qualité d’eau sont envoyées une fois par an à tous les abonnés
- nous répondons à vos questions sur la qualité de l’eau sous 48h maximum*

2. L’adaptabilité 24/7

“Chaque usager peut le faire quand il le souhaite et de la manière dont il préfère ; nous nous adaptons à chacun d’entre vous en vous proposant de nombreux moyens de communication”

- deux sites d’accueil fixe à Lille et à Roubaix et des agences mobiles qui sillonnent le territoire à votre rencontre
- un centre d’appel basé sur le territoire métropolitain et un numéro disponible 24h/24 et 7J/7 en cas d’urgence
- la possibilité de réaliser vos opérations d’où vous le voulez et quand vous le voulez via l’agence en ligne et l’application mobile
- des outils de contacts dématérialisés : un chatbot, un chat en ligne et des rendez-vous visio
- des rendez-vous à votre domicile sous 8 jours pour des motifs techniques ou en cas de mobilité personnelle réduite *
- si vous êtes en situation de handicap, visuel ou auditif, nous mettons à votre disposition des services de retranscription dédiés pour répondre à vos demandes.

3. Le respect des délais

“Votre temps est précieux! Nous nous engageons à traiter vos demandes dans les meilleurs délais.”

- la mise en eau de votre logement sous 24h lors de votre emménagement *
- la réponse immédiate à vos demandes courantes au téléphone ou en agence et un retour sous 24h si une investigation supplémentaire est nécessaire *
- la réponse aux demandes formulées via l’agence en ligne, l’application mobile, ou par courriel sous 2 jours ouvrés *
- la réponse aux courriers sous 8 jours et une prise de contact sous 48h si nécessaire *
- la réponse sous 15 jours aux demandes qui nécessitent une investigation *
- la confirmation de votre venue 48h avant votre rendez-vous

4. Assistance et réactivité en cas d’incident

“Lorsqu’un imprévu technique affecte la distribution de l’eau, iléo vous apporte des solutions pour rétablir la situation au plus vite et vous aider à en limiter les conséquences.”

- un secours en eau disponible après 4 heures consécutives d’interruption entre 5h et 23h
- une alerte téléphonique en cas d’incident affectant votre alimentation en eau
- l’arrivée des équipes d’intervention d’urgence en moins d’1 heure *
- une alerte en cas de consommation anormalement élevée sous 5 jours après le relevé
- des tutoriels sur la détection de fuite et l’entretien des installations intérieures





5. Ensemble vers un usage sobre de l'eau

"Pour réduire votre budget eau et préserver les ressources en eau du territoire métropolitain, nous vous accompagnons de manière personnalisée pour connaître et maîtriser vos consommations."

- le déploiement du télérelevé vous permet de suivre vos consommations au quotidien
- un coach conso est disponible sur l'agence en ligne et notre application pour évaluer votre consommation en eau par rapport à des foyers en situation comparable à la vôtre et obtenir des conseils personnalisés
- la fourniture de kits économies d'eau pour les usagers domestiques
- l'accompagnement personnalisé des grands consommateurs par des audits terrains réalisés par une équipe d'éco-conseillers au sein d'iléo
- des animations en milieu scolaire et des projets de quartiers

6. Un service éco-responsable

"Votre service de l'eau iléo est un service responsable sur le plan social, sur le plan environnemental et sur le plan sociétal."

- une allocation eau : aide financière attribuée en fonction de la composition et des ressources des ménages
- une équipe spécialisée à l'accompagnement social en lien étroit avec les acteurs sociaux du territoire
- des dispositifs d'aide sociale (Chèques Eau, FSL, etc.), déployés avec les Centres Communaux d'Action Sociale pour accompagner les personnes en difficulté
- la promotion de l'e-facture (facture dématérialisée, disponible sur l'espace personnel iléo)
- un plan d'action ambitieux pour réduire nos émissions de gaz à effet de serre, au travers notamment de l'installation de panneaux photovoltaïques, du déploiement d'une flotte de véhicules propres et de la préservation du milieu naturel sur nos sites

7. L'importance du recueil de votre avis

"L'écoute client est au cœur de notre démarche d'amélioration continue."

- un suivi de la satisfaction des usagers à toutes les étapes clés du processus client
- l'écoute en temps réel, mensuellement, de tous nos chargés de clientèle par leurs responsables
- des plans d'actions établis suite aux enquêtes de satisfaction



Nos engagements signalés par une astérisque(*) dans le texte sont si précieux qu'en cas de non respect, nous vous offrons une indemnité d'une valeur équivalente en euros à 10 000 litres d'eau (sur la base du tarif délégataire en vigueur) lorsque vous nous le signalez.

