



# charte qualité client

## des engagements pour vous satisfaire

**SERAMM a adopté une charte d'engagements client pour suivre et mesurer la performance de la qualité de service.**

### > Vous accueillir

- Un accueil physique (adresse postale SERAMM).
- Une permanence téléphonique 7j/7.

### > Vous satisfaire

- Un taux de satisfaction des usagers de plus de 90%.
- Un taux de réclamation inférieur à 5%.
- Dans 100% des cas, donner la possibilité d'avoir recours à un médiateur.

### > Vous écouter

- Une enquête annuelle de satisfaction

### > Traiter vos demandes au plus vite

- 95 % des réponses à vos courriers dans un délai maximum de 8 jours et 99 % des cas en 15 jours ouvrés.
- 98,5 % des devis envoyés dans un délai de 5 jours et 100 % des cas en 10 jours ouvrés.
- 97 % des rendez-vous proposés dans un délai maximum de 8 jours et 100 % des cas en 15 jours ouvrés.

### > Intervenir au plus tôt

- Vous garantir des rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures.
- Intervenir dans les 2 heures en cas d'urgence.
- Désobstruer un branchement dans les 24h ouvrées après constatation par SERAMM.
- Désobstruer un collecteur dans les 24h ouvrées après constatation par SERAMM



# charte qualité client

## des engagements pour vous satisfaire



### Réaliser les travaux rapidement

- Réaliser les travaux de branchements neufs en 15 jours
- 1 charte « Chantier Propre » pour limiter les risques et nuisances aux riverains et sur l'environnement



**L'ensemble de ces engagements clients garantissent la qualité et la continuité du service mis en place sous le contrôle étroit de la collectivité Marseille Provence Métropole avec pour ambition :**

- L'amélioration de la qualité des services (délais d'intervention, renouvellement des équipements).
- L'adoption d'une politique ambitieuse de travaux neufs pour moderniser les ouvrages et protéger les milieux méditerranéens récepteurs.
- La préservation écologique des ruisseaux urbains,
- La restauration de la biodiversité urbaine et sous-marine.

**Pour toute demande d'information ou de documentation :**  
par téléphone

- 7 jours / 7 - 24 h / 24 h au **09 69 39 02 13** (appel non surtaxé)  
ou sur notre site internet [www.seramm-metropole.fr](http://www.seramm-metropole.fr)