

Bordeaux Métropole est la collectivité compétente dans les domaines de l'eau, de l'assainissement et des eaux pluviales urbaines.

Elle a confié à la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole le pilotage et la gestion de ces services publics.

A ce titre, nos équipes se mobilisent chaque jour pour répondre au besoin des usagers et assurer un service public de qualité 24h/24 et 7j/7.

C'est dans ce cadre que la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole a adopté cette charte usagers composée de 11 engagements concrets pour informer, accompagner et intervenir auprès des usagers dans des délais conformes à leurs attentes.

Parce qu'offrir un service public exemplaire, c'est aussi préserver la confiance que vous nous accordez.

Inform
Accompagner
Intervenir



© Pexels - Barbara Olsen

Charte usagers

Edition 2026

Service public de l'eau et de l'assainissement collectif



Informer

1 Vous emménagez

- **Contactez-nous** pour effectuer **une demande d'abonnement au service de l'eau**.
- Si vous ne disposez pas d'eau dans le logement **un technicien de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole intervient sur place dans les 24h*** pour rétablir le service (hors problème sur domaine privé).



© Pexels – ketut Subiyanto

2 Vous construisez votre maison

- **La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole** vous accompagne et vous fournit un devis du branchement sous **20 jours*** à compter de votre demande. **Un rendez-vous sur place peut être fixé dans un délai de 5 jours, à votre demande.**
- **Dès versement de l'acompte**, la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole procède aux travaux de branchement **dans un délai de 8 semaines**, autorisations administratives incluses.

3 En cas de coupure d'eau programmée

- La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole vous informe au plus tard **48h*** avant le début de l'interruption.



Accompagner

4 Pour gérer votre budget en toute tranquillité

- Avec **la mensualisation**, étalez vos dépenses en eau sur toute l'année et payez le même montant chaque mois. Une seule facture par an et chaque prélèvement mensuel est calculé sur la consommation réelle de l'année écoulée.



5 En cas de difficultés de paiement

Si vous rencontrez des difficultés pour payer votre facture, **des solutions existent** :

- Un correspondant Solidarité Eau **vous conseille et vous accompagne** dans vos démarches pour trouver les solutions les plus adaptées à votre situation.
- Vous pouvez bénéficier d'une aide financière, sous condition de ressources, versée en fin d'année. Vous n'avez aucune démarche à entreprendre : la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole s'occupe de tout, en collaboration avec les services de la CAF de Gironde



6 Pour économiser l'eau

- Lors du relevé de votre compteur d'eau et en cas de détection d'une surconsommation inhabituelle (deux fois supérieure à votre consommation moyenne), la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole **vous contacte par courrier et vous conseille pour réaliser un diagnostic fuite**.



© Pexels – Vlada Karpovich

7 Pour répondre à vos demandes

- Nous répondons à vos demandes par **téléphone**, par **courrier** et **e-mail** ou encore à notre **accueil usagers** situé au 91 rue Paulin à Bordeaux.
- Nous mettons tout en œuvre pour que **votre demande soit satisfaite dès votre première sollicitation**. Cependant, certaines demandes nécessitent une intervention terrain ou l'action d'un autre service. Dans ce cas, **nous vous informons du délai de résolution** (qui ne peut excéder **30 jours*** ; hormis pour les demandes soumises à accord de la collectivité) **en réponse à votre courrier ou e-mail**.



Intervenir

8

Un problème de qualité



- Un technicien de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole **intervient à votre domicile en cas de doute sur la qualité de votre eau du robinet** (odeur, couleur) pour effectuer **un diagnostic dans les 24h***. Les résultats vous sont communiqués dès que possible.



9

Intervention à domicile

- A votre demande, un rendez-vous avec un technicien de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole est **fixé sous 15 jours**, avec une plage de rendez-vous de **deux heures maximum***.

10

Urgence sur le réseau (fuite, inondation, casse...)



- Les équipes de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole interviennent **24h/24 et 7j/7** sur simple appel téléphonique en cas d'urgence avérée, liée à un dysfonctionnement sur le réseau public d'eau ou d'assainissement. Elles **sécurisent ainsi la continuité du service**.

11

Urgence sur les branchements

- En cas d'urgence avérée sur branchements domestiques d'assainissement, les équipes de la Régie de L'Eau Bordeaux Métropole s'engagent à **résoudre les dysfonctionnements dans un délai de 4 heures* maximum** après signalement de l'urgence.



A vos côtés pour faciliter vos démarches

Pour toutes questions sur votre facture, votre agence en ligne, la qualité de l'eau, ou encore des travaux...

La Régie de L'Eau Bordeaux Métropole répond à vos demandes :

➔ Via le formulaire de contact sur votre agence en ligne ou sur leaubordeauxmetropole.fr

➔ Par téléphone

Contactez notre service relation usagers au

 **0 977 40 10 13**
appel non surtaxé

Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h.

Le samedi de 8 h à 13 h.

En cas d'urgence, une fuite sur le réseau, un problème d'évacuation ou de qualité de l'eau, et si vous n'avez pas trouvé de réponse sur notre site internet, contactez notre service d'urgence 24h/24 au :

 **0 977 40 10 14**
appel non surtaxé

➔ Via notre accueil usagers



Votre agence :

91 rue Paulin - 33000 BORDEAUX

Du lundi au jeudi de 8 h 30 à 17 h 00.

Le vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

➔ Par courrier à l'adresse

Régie de L'Eau Bordeaux Métropole

Service relation usagers

TSA 20001 - 33076 BORDEAUX CEDEX

La charte usagers des services publics de l'eau et de l'assainissement collectif ne se substitue pas aux autres documents contractuels tels que les règlements des services qui régissent les relations entre l'abonné et les services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif de Bordeaux Métropole. Les délais mentionnés s'entendent en jours ouvrés (du lundi au vendredi).



L'astérisque associé aux engagements signifie que le signalement par l'utilisateur du non-respect des délais indiqués, lui donne droit sur sa prochaine facture à l'équivalent en euros de 20 000 litres d'eau, soit 20 m³.



Les informations sur l'eau et l'assainissement sont accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes grâce aux services gratuits de transcription en braille ou caractères agrandis des factures d'eau.



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

