

- Utilisez un seau pour laver votre voiture au lieu d'un tuyau d'arrosage.
- Vérifiez vos installations régulièrement.

Détection d'une fuite interne au niveau de votre conduit d'alimentation.

- Fermez tous les robinets, sauf le robinet d'arrêt qui se trouve près du compteur, pour voir si l'appareil est en train d'enregistrer la consommation d'eau.
- Si tel est le cas, il est évident qu'il y a une fuite quelque part dans votre conduit d'alimentation.

LES DROITS ET DEVOIRS DES CLIENTS

Des obligations et des responsabilités spécifiques ont été assignés à la CWA qui est régie par le CWA Act. Les clients ont eux aussi des droits et des devoirs que nous énumérons ci-dessous :

- Les clients doivent s'acquitter de leurs factures dans le délai prescrit.
- Un montant minimal est facturé même s'il n'y a pas de consommation durant le mois concerné, à moins que le client n'informe la CWA qu'il n'utilisera pas l'eau courante durant une période déterminée.
- Les clients doivent informer la CWA immédiatement au cas où ils n'auraient pas reçu leur facture mensuelle.
- Les clients doivent protéger leur compteur et le garder propre.
- Ils ne doivent pas déposer des ordures, des matériaux de construction comme le sable, les gravats et les pierres, etc. à côté ou sur le compteur, ou encore à l'intérieur de la boîte du compteur.
- Il est interdit d'ouvrir ou de manipuler le compteur en vue de truquer ou falsifier le volume de consommation. C'est un délit puni par le CWA Act. Nous rappelons aux clients que ce compteur est la propriété de la CWA.
- Les clients ne doivent pas utiliser une pompe quelconque pour extraire de l'eau de notre conduit principal, car cela cause de gros inconvénients aux autres. De plus, c'est un délit puni par la loi.
- Il est également interdit aux clients d'interférer avec les installations de la CWA, car une telle action constitue un délit grave, toujours sous le CWA Act.
- Nous encourageons les membres du public à nous informer de toute connexion illégale qu'ils découvrent, en appelant sur notre hot line sur le **170**, ou l'un de nos services clientèle.
- Ils peuvent aussi nous informer de toute fuite dans nos conduits principaux sur les routes ou dans un conduit d'alimentation avant le compteur, en appelant sur le **170**.
- Les clients doivent sensibiliser les membres de leur famille à ne pas gaspiller l'eau.
- Les clients doivent prendre toutes les mesures pour éviter de polluer les nappes aquifères ou l'eau de surface.
- Il faut utiliser des robinets et autres équipements qui minimisent et éliminent le gaspillage d'eau. Et ce faisant, les clients contribueront à économiser l'eau ou à en faire une utilisation judicieuse.
- Il est fortement conseillé de réparer toute fuite constatée dans les conduits d'alimentation et autres équipements placés après le compteur.
- Les clients doivent exiger de tout employé de la CWA qui se présente à leur domicile de produire sa carte d'identité.

VISITEZ NOS SITES

Nous accueillons favorablement les demandes émanant des individus, des groupes, des établissements scolaires, etc. pour visiter nos sites/installations, en particulier nos stations de traitement.

Nos cadres y sont présents pour guider les visiteurs et leur fournir les renseignements requis.

Nous organisons aussi des Journées Portes Ouvertes à l'occasion de la Journée Mondiale de l'Eau chaque année et nous en profitons pour distribuer aux visiteurs des brochures et autres livrets sur l'approvisionnement en eau.

SURTAXE ET PENALITES

Nous réclamons une surtaxe de 10 % sur tout paiement effectué après le délai de 21 jours comme indiqué sur la facture qui est livrée au client.

Des conditions spéciales s'appliquent aux bénéficiaires de pensions.

SANCTIONS POUR UN DELIT

Toute personne qui enfreint l'un des règlements promulgués sous le CWA ACT commettra une offense, et sera passible d'une amende n'excédant pas Rs 50 000 pour un client domestique, et Rs 200 000 pour un client non domestique (commercial ou industriel, par exemple) et d'une peine d'emprisonnement maximale de deux ans.

NOTRE ADRESSE

Siège social de la CWA,

Route Royale, St Paul, Phoenix, Maurice.

Téléphone: (230) 601 5000

Télécopie (fax): (230) 686 6264

Hotline téléphone: 170

Hot line fax: (230) 208 1983

Email: cwa@intnet.mu

Site Web: <http://cwa.gov.mu>

SERVICES CLIENTELE	TELEPHONE	FAX
Port Louis	212 5065	212 8570
Pamplemousses	243 3685	243 3990
Flacq	413 2493	413 5019
Rose Belle	627 5762	627 5657
Souillac	625 5685	625 5613
Mahébourg	631 9734	631 2673
Rose Hill	454 6779	454 9517
St. Paul	601 5000	686 6264
Port Louis (Cash Office)	208 2827	N/A

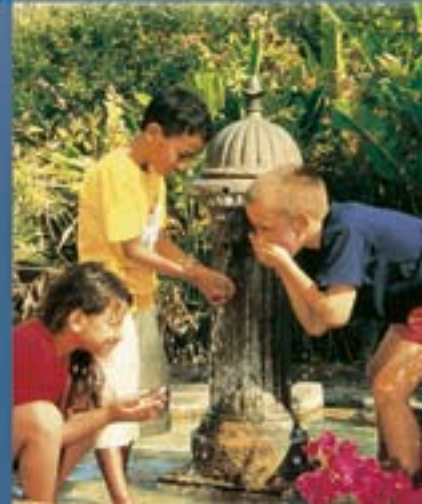


Central
Water
Authority



Charte
du
Client

Pour une meilleure
connaissance des
droits et des devoirs
du client par rapport
aux obligations et aux
responsabilités
de la CWA



NOTRE IDENTITE

La **Central Water Authority** (CWA) est l'unique entreprise du pays responsable du traitement et de la distribution d'eau potable pour les besoins domestiques, commerciaux et industriels.

NOTRE VISION

Offrir un service ininterrompu, 24 heures sur 24, conforme aux normes internationales, tout au long de l'année et à l'ensemble de la population.

NOTRE MISSION

Assurer un approvisionnement soutenu en eau potable de qualité, à des tarifs abordables, et qui répond aux besoins croissants de la population et du développement économique du pays.

NOS VALEURS

Notre culture d'entreprise s'appuie sur des valeurs qui placent le client au centre de nos préoccupations. Ces valeurs sont comme suit :

- **Excellence et Efficience**
Nous ferons de notre mieux pour atteindre l'excellence dans nos relations avec les clients, dans la qualité d'eau fournie et dans la disponibilité du service offert. En même temps, nous assurerons une utilisation optimale et efficiente de nos ressources.
- **Intégrité et Courtoisie**
Nous agissons avec intégrité et ferons preuve d'une courtoisie sans faille dans nos rapports avec nos clients, nos employés, nos fournisseurs et autres entrepreneurs, tout en respectant l'environnement.
- **Travail d'équipe et Innovation**
Nous travaillerons ensemble, comme une équipe unie ; nous continuerons à innover afin que nos clients puissent bénéficier d'une fourniture d'eau fiable et adéquate, à des coûts raisonnables.

NOS OBJECTIFS

- Garantir une eau potable de qualité ;
- Offrir un service d'excellence à tout moment afin de répondre à la demande croissante ;
- Améliorer notre image de marque et la gérer de manière efficiente ;
- Réduire les pertes d'eau et les maintenir à un niveau économiquement acceptable, cela en améliorant l'efficience de notre réseau ;
- Opérer nos différents services de manière rentable tout en consolidant notre viabilité financière.

NOTRE ENGAGEMENT

Nous nous engageons :-

- à offrir à la population un service d'approvisionnement en eau potable 24 heures sur 24, et à réduire les pertes d'eau à un niveau acceptable ;
- à fournir une eau potable qui est traitée selon les normes prescrites par l'Organisation Mondiale de la Santé. Des tests indépendants sont d'ailleurs effectués régulièrement pour nous assurer que ces normes sont effectivement respectées.

- à traiter tout le monde sans aucune discrimination, et à maintenir un service de haut niveau.
- à répondre dans un délai de 20 secondes à 90% des appels téléphoniques.
- à être toujours courtois envers nos clients et sensibles à leurs préoccupations.
- à assurer que nos employés sont tous dévoués au bien-être du client. Toute communication avec la clientèle se déroulera dans une atmosphère de cordialité et de courtoisie.
- à nous occuper rapidement des doléances de nos clients.

NOTRE HOT LINE/CENTRE D'APPELS

La CWA offre un service hotline/centre d'appels, 24 heures sur 24, sur le numéro de téléphone **170** ou de télécopie (fax) **208 1983**, pour toute doléance ou demande de renseignements.

Le client doit pouvoir obtenir des informations adéquates suite à sa requête. Si cela n'est pas possible lors d'une conversation téléphonique, un suivi est assuré par la CWA et une réponse finale communiquée au client.

NOTRE SERVICE CLIENTELE

Nous disposons d'un Service Clientèle dans chacun de nos bureaux régionaux (voir plus loin) où sont traités, pendant les jours et les heures ouvrables, les demandes de nouvelle connexion, les renseignements, les requêtes, les doléances et où sont également reçus les paiements des factures.

Les heures ouvrables sont de 08h45 à 16h00, lundi à vendredi. Nos guichets sont ouverts de 08h45 à 15h15 en jours de semaine.

Nous offrons des services regroupés (**one-stop**) et «non-stop» durant les heures ouvrables dans tous nos bureaux de service clientèle.

NOS FACILITES

Grâce à notre service en ligne, le client peut régler sa facture dans l'un de nos bureaux indiqués, et obtenir les renseignements qu'il souhaite concernant son compte.

Nous avons conclu des accords avec la plupart des banques commerciales pour le paiement des factures d'eau à travers le système de débit direct.

Nos clients peuvent aussi s'acquitter de leurs factures en argent liquide ou par chèques bancaires auprès de certains comptoirs du CEB et certains bureaux de poste.

PROCEDURES GENERALES

Un client peut enregistrer ses doléances par téléphone, en écrit, ou en se rendant personnellement à l'un de nos services clientèle.

Un numéro est assigné à chaque doléance enregistrée.

Le client sera informé par téléphone ou par courrier de toute action prise par la CWA.

Le client peut aussi soumettre sa doléance ou sa demande de renseignements à travers notre site Web/notre adresse e-mail ; sa doléance sera traitée selon les procédures établies.

Nous maintenons un système informatisé d'analyse et de suivi des doléances, pour assurer que toutes les doléances et autres requêtes soient traitées

dans le délai prescrit. Nous prenons des mesures correctives rapidement, conformément aux normes de qualité établies par la CWA.

Ce système permet de suivre de près la progression des requêtes/demandes/doléances qui sont encore en suspens. Il est un outil de gestion qui permet de développer des stratégies en vue d'améliorer nos services et d'assurer que les normes de qualité prescrites sont toujours respectées.

Si un client n'est pas satisfait de l'un de nos services, il peut nous appeler sur le **601 5000** pendant les heures de bureau.

PROCEDURES DE FACTURATION

Chaque client est pourvu d'un compteur et l'un de nos employés y fait un relevé chaque mois. La consommation est facturée selon les chiffres indiqués par ce compteur. Une redevance d'abonnement est réclamée par la CWA ; et le montant varie selon la dimension du compteur.

Nous veillerons à ce que le client reçoive sa facture mensuelle dans le délai prescrit, avec une indication claire de la date limite pour le paiement, le montant payable, et le supplément à payer en cas de retard.

La redevance d'abonnement et le dépôt pour la consommation domestique sont de **Rs 10** et **Rs 200** respectivement pour un compteur de 12/18 millimètres.

Nos tarifs actuels sont en vigueur depuis août 2002.

Des informations sur nos différents tarifs sont disponibles sur notre site Web.

INTERRUPTION DE LA FOURNITURE D'EAU

Interruption programmée

Dans l'éventualité d'une importante interruption programmée de notre service, nous informerons à l'avance tous les clients concernés à travers les médias, en précisant les noms des régions affectées, la date et l'heure de l'interruption, la date et l'heure de la reprise de la distribution prévue, de même que les raisons de cette perturbation.

Interruption d'urgence

Dans le cas d'une panne imprévue d'une station de pompage ou de toute autre installation, nous informerons, dans la mesure du possible, les clients concernés à travers les médias, de toute interruption de la fourniture d'eau.

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Nous avons mis en place des indicateurs de performance pour tous les services offerts par la CWA.

QUALITE DE SERVICE

Nous avons aussi rendu publiques les normes de qualité pour les différents types de service que nous offrons. Ces indicateurs sont disponibles sur notre site Web. Ceci nous permet d'améliorer la qualité de notre service et d'assurer que les normes sont respectées.

GUIDE ET CONSEILS PRATIQUES

Economiser l'eau

- Ne laissez pas ouvert votre robinet inutilement, par exemple pendant que vous vous brossez les dents ou pendant que vous faites la lessive, etc.