

> SERVICE TÉLÉPHONIQUE ET SERVICE D'ASTREINTE

Le service téléphonique

Nous disposons de 12 lignes qui se répartissent ainsi :

- 4 départs
- 4 arrivées
- 4 mixtes

Des groupes d'agents sont rattachés à chacun des numéros de téléphone ci-dessous afin de répondre aux questions de notre clientèle.

• Numéros VERT et AZUR

N° Vert 0 800 63 2001 (appel gratuit) : questions relatives à la facturation et au règlement

N° Azur 0 810 63 0021 (coût d'une communication locale) : questions techniques

Du lundi au jeudi : 08H00 à 17H00

Vendredi : 08H00 à 16H00

Samedi : 08H00 à 12H00

• Numéro du standard

Le numéro du standard : 04 73 34 94 94

Jours et horaires identiques mais avec renvoi automatique sur l'agent de permanence en dehors de ces plages horaires et la possibilité de joindre un agent administratif entre :

17H00 à 17H30 du lundi au jeudi

16H00 à 16H30 le vendredi

Une reconnaissance des numéros entrants au 04 73 34 94 94 a été mise en place pour tous les appels qui émanent des collectivités et des perceptions afin de les traiter prioritairement.

Le service d'astreinte

Pour assurer la continuité du service 24 heures/24 et 365 jours/365, la SEMERAP a mis en place un service d'**astreinte technique** comportant la **mobilisation d'au moins six personnes**, sous l'autorité d'un **Responsable d'Astreinte** qui reçoit tous les appels (y compris ceux qui émanent des installations techniques déportées via la télégestion) et donne les directives nécessaires.

Ce service, interface entre le client et notre service d'astreinte technique, permet de sécuriser et d'optimiser nos interventions. Tout usager et/ou élu local est assuré de joindre le Responsable d'Astreinte de la SEMERAP, même si nos équipes sont déjà en intervention.

En outre, une **permanence « Cadre du Siège »** a été mise en œuvre afin d'épauler le responsable d'astreinte. Cette permanence est également joignable, 24 heures/24, 365 jours/365. Sa mission est de mobiliser des moyens (humains et matériels) supplémentaires en « **situation de crise** » et d'être l'interlocuteur des services de secours (préfecture, protection civile, D.D.A.S.S., collectivités, gendarmerie, etc.).

Un réseau radio téléphonique permet la liaison permanente du personnel d'intervention avec le responsable d'astreinte et, si nécessaire, avec les bureaux de Clermont-Ferrand.

Outre la SEMERAP basée dans le Puy-de-Dôme (63), la SEMIDAO basée à Villefontaine (38) et la Société ALTEAU implantée à Saint-Just-Saint-Rambert (42) ainsi qu'à Belley et à Saint-Rémy (01), sont des partenaires compétents dans la gestion et l'exploitation de réseaux d'eau et d'assainissement. Si nécessaire, ils peuvent être mobilisés sans difficulté par notre société afin de renforcer les moyens (humains et/ou matériels) dans le cas d'une situation particulière.

Il convient de noter que toutes les entreprises ci-dessus adhèrent à un réseau d'échange où l'on retrouve également :

- la SEMEA basée à Angoulême en Charente (16) ;
- la SERGADI qui œuvre à Echirolles dans l'Isère (38) ;
- la Société du Canal de Provence établie dans les Bouches-du-Rhône (13) ;
- la Colmarienne des Eaux située dans le Haut-Rhin (68) ;
- la (SAGEP) Société Anonyme de Gestion des Eaux de Paris (75).

Schéma d'organisation de l'astreinte SEMERAP

