



# Charte Services Clients

JANVIER 2025



# 50

## engagements

**La Société Vivaigo** s'engage sur des résultats concrets pour mériter votre confiance.

Pour répondre aux ambitions de la Métropole Aix-Marseille Provence en ce domaine, elle a adopté une charte de services à ses clients qui repose sur 50 engagements.

Elle complète le règlement du service de l'eau. Si l'un de ces engagements n'est pas respecté, l'abonné ou l'utilisateur recevra un dédommagement forfaitaire de 30 euros.

## Répondre



### Répondre rapidement à vos demandes

1. Par téléphone, en moins de 60 secondes en moyenne
2. Via votre Espace Client en ligne, sous 1 jour ouvré
3. En face à face dans nos points d'accueil, 6 jours/7
4. Par courrier ou courriel, sous 5 jours ouvrés
5. Satisfaire 100% des demandes de rappel

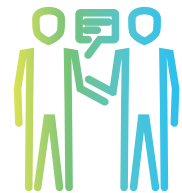
### Garantir la qualité de votre accueil

6. Traitement local de tous les appels (Centre Service Clients 100% local)
7. Réponse par un conseiller de clientèle formé aux aspects métier et relationnels
8. Mesure de la satisfaction via des enquêtes pour les nouveaux clients

### Faciliter vos démarches d'abonnement et de résiliation

9. Demandes d'abonnement par téléphone traitées en 24h
10. Délai contractuel de rétractation de 14 jours
11. Demandes de résiliation traitées immédiatement, dès lors qu'un index est disponible

## Accompagner



### Vous proposer un panel de moyens de paiement gratuits et adaptables

- |  |             |
|--|-------------|
| 12. Mensualisation en 12 fois            | 15. TIP     |
| 13. Prélèvement automatique à la facture | 16. Chèque  |
| 14. Paiement en ligne et par CB          | 17. Eficash |

### Vous accompagner en cas de difficultés financières

18. Proposition de solutions personnalisées et gratuites (délai de paiement, paiement mensualisé...)
19. Paiement en 3 fois sans frais pour une facture plus importante que d'habitude
20. Informations utiles et orientation vers les services sociaux adaptés en fonction de votre situation

### Être à l'écoute des besoins spécifiques

21. Service de traduction en langue des signes ou par écrit, avec notre partenaire
22. Possibilité de recevoir les documents contractuels en braille

## Intervenir



### Assurer la continuité du service 24h/24 et 7j/7

23. Joignabilité du service 24h/24 et 7j/7 (Centre Service Clients et numéro d'urgence)
24. Interventions urgentes réalisées sous 2 heures

### Réagir rapidement à une réclamation sur le goût ou l'aspect de l'eau

25. Intervention de prélèvement d'eau sous 24h

### Garantir la qualité de nos interventions

26. Interventions non urgentes programmées sous 15 jours ouvrés
27. Mesure de la satisfaction via des enquêtes

### Intervenir rapidement lors de travaux à réaliser

28. En cas de rendez-vous nécessaire (devis branchement, individualisation), programmation du rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures maximum
29. Confirmation du rendez-vous par SMS ou courrier

### Simplifier votre raccordement à l'eau

30. Des interlocuteurs spécialisés à votre service
31. Pose du compteur sous 2 jours ouvrés à compter de la fin des travaux de branchement ou de votre demande pour les branchements existants
32. Etablissement du devis de branchement sous 6 jours ouvrés
33. Délai de réalisation des travaux de raccordement sous 12 jours ouvrés (après obtention des autorisations et validations requises)

## Maîtriser



### Vous aider à mieux maîtriser vos consommations

34. Estimation de vos consommations et aide à la planification de vos dépenses lors de votre abonnement
35. Suivi de vos consommations quotidiennes, pour les compteurs dits intelligents, depuis votre Agence en ligne et votre application mobile
36. Auto-relève ou relève visuelle au moins une fois par an pour les compteurs non télérelevés
37. Conseils personnalisés par téléphone ou dans nos points d'accueil
38. Comparaison de votre consommation avec celle d'autres consommateurs

### Vous accompagner en cas de surconsommation

39. Envoi d'un courrier d'alerte en cas d'une surconsommation significative
40. Envoi d'alertes complémentaires
41. Conseils et informations sur simple appel téléphonique sur les possibilités de dégrèvement

## Informier



### Sur la qualité de votre eau

42. Depuis notre site internet vivaigo.fr
43. Depuis votre application mobile MonEau Vivaigo
44. Sur simple appel téléphonique
45. Par écrit, depuis votre Agence en ligne (réponse sous 24h)
46. Par courrier (réponse sous 48h)

### Sur votre facturation

47. Informations sur les tarifs, les modes de paiement, le service e-facture, disponibles sur notre site internet
48. Renseignements sur simple appel téléphonique et dans nos points d'accueil

### En cas de manque d'eau

49. Coupures programmées : information au moins 24h à l'avance
50. Coupures non programmées : renseignements sur simple appel (cause, durée...) et envoi d'informations



# Un dispositif complet

En accord avec la Métropole Aix-Marseille Provence, un dispositif spécifique a été mis en place pour mieux vous servir.

## Nos lieux d'accueil

### AGENCE DE SALON-DE-PROVENCE

377 chemin des Aubes  
13300 Salon-de-Provence

### MAISON DE L'EAU

41 bd Lamartine  
13300 Salon-de-Provence

### PERMANENCES DE PROXIMITÉ

Au sein des communes

Retrouvez toutes les informations utiles (adresses, horaires, parcours de tournée...) sur [vivaigo.fr](http://vivaigo.fr)

## Appli Smartphone



MON EAU  
VIVAÏGO



## Centre Service Clients



Centre Service Clients "La Passerelle"

**N° Cristal 0 969 39 40 50**  
APPEL NON SURTAXE

Du lundi au  
vendredi de 8h  
à 19h et le samedi  
de 8h à 12h30.

**URGENCE FUITE (24H/24) - 04 91 83 16 15**

## Internet

**vivaigo.fr**



[espaceclients.vivaigo.fr](http://espaceclients.vivaigo.fr)

Votre Espace  
clients en ligne

## Adresse postale

VIVAÏGO

Centre Service Clients - TSA 81345  
06709 SAINT-LAURENT-DU-VAR Cedex