

6 CAPS

POUR VOUS SATISFAIRE

CHARTRE D'ENGAGEMENT CLIENTÈLE



VOUS CONSTRUISEZ UNE RÉSIDENCE

Un interlocuteur unique s'occupe de vous. Il vous informe par mail à chaque étape de l'avancement de votre dossier. Pour que vos travaux ne prennent pas de retard, SEPIG Atlantique réalise

vos devis

10 jours

vos travaux

20 jours



VOUS ATTENDEZ DE LA RÉACTIVITÉ

Vous êtes informés un mois avant par SMS de la demi-journée de relève de votre compteur.

Au plus tard **5 jours après**, vous recevez l'index

de votre compteur par e-mail et vous pouvez réaliser immédiatement une estimation de votre consommation sur le site www.sepig-Atlantique.fr. En cas de surconsommation, vous recevez également un courrier d'alerte.

Vos demandes simples **sont traitées en 24h** et tous les e-mails reçoivent une réponse en **3 jours**.

VOUS EMMÉNAGEZ

SEPIG Atlantique répond à votre première préoccupation : Ouvrir l'eau dans votre logement **au plus tard sous 48h** et vous transmettre les informations sur la qualité de l'eau pour régler vos appareils électroménagers.

Parce que vos congés ne sont pas faits pour ça, SEPIG propose des interventions le samedi matin.



VOUS AVEZ UNE URGENCE (?)

Parce que votre activité professionnelle peut être impactée ou simplement pour votre bien être, nous vous informons :

- **48h** en avance par e-mail en cas de coupure d'eau prévue pour cause de travaux,
- **En temps réel**, sur **internet** depuis vos tablettes et Smartphones pour toute interruption (programmée ou non)
- En complément, par **téléphone pour toute interruption supérieure à 4h**



Nous sommes tous acteurs du service : sur www.sepig-Atlantique.fr, signalez une fuite : en une heure, nos équipes sont sur place pour intervenir.



VOUS GÉREZ VOTRE RÉSIDENCE SECONDAIRE

Vous suivez le traitement de vos demandes votre consommation réelle et vos factures à distance sur www.sepig-Atlantique.fr. Vous habitez à l'étranger ? Les conseillers SEPIG répondent à vos demandes **en anglais**.

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Parce que chacun d'entre vous est unique, SEPIG Atlantique vous écoute et s'adapte à vos besoins. Notre accueil de La Baule, ouvert du lundi au samedi, est accessible **aux personnes à mobilité réduite**. Vous avez des difficultés



de **lecture ou auditives** ? Courriers, site internet ... SEPIG Atlantique adapte tous ses supports pour conserver un lien privilégié.

En cas d'incompréhension, un ambassadeur se rend à votre domicile, sur rendez-vous, pour échanger, vous rassurer et trouver une solution qui vous convient.



La Fédération des Aveugles et Amblyopes de France atteste que ce document numérique est accessible aux utilisateurs de lecteurs d'écran. Toute remarque est à adresser à signalement.label@aveuglesdefrance.org



5 CAPS

POUR VOUS SATISFAIRE

CHARTRE D'ENGAGEMENT CLIENTÈLE



VOUS CONSTRUISEZ UNE RÉSIDENCE

Un interlocuteur unique s'occupe de vous. Il vous informe par mail à chaque étape de l'avancement de votre dossier. Pour que vos travaux ne prennent pas de retard, SEPIG Atlantique réalise :

vos devis

10 jours

vos travaux

20 jours



VOUS ATTENDEZ DE LA RÉACTIVITÉ

Vos demandes simples **sont traitées en 24h** et tous les e-mails reçoivent une réponse en **3 jours**.

En cas d'intervention urgente, **nos équipes sont sur place en 1h**.

VOUS GÉREZ VOTRE RÉSIDENCE SECONDAIRE

Vous suivez le traitement de vos demandes votre consommation réelle et vos factures à distance sur www.sepig-Atlantique.fr. Vous habitez à l'étranger ? Les conseillers SEPIG répondent à vos demandes **en anglais**.



VOUS AVEZ UNE URGENCE (?)

Parce que votre activité professionnelle peut être impactée ou simplement pour votre bien être, nous vous informons :

- **48h** en avance par e-mail en cas de coupure d'eau prévue pour cause de travaux.
- **En temps réel**, sur **internet** depuis vos tablettes et Smartphones pour toute interruption (programmée ou non).
- En complément, par **téléphone pour toute interruption supérieure à 4h**.



VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ACCOMPAGNÉ

Parce que chacun d'entre vous est unique, SEPIG Atlantique vous écoute et s'adapte à vos besoins. Notre accueil de La Baule, ouvert du lundi au samedi, est accessible **aux personnes à mobilité réduite**. Vous avez des difficultés de **lecture ou auditives** ? Courriers, site internet... SEPIG Atlantique adapte

tous ses supports pour conserver un lien privilégié.

En cas d'incompréhension, un ambassadeur se rend à votre domicile, sur rendez-vous, pour échanger, vous rassurer et trouver une solution qui vous convient.