

Un dispositif complet

La Société des Eaux de Marseille a mis en place un dispositif spécifique pour mieux vous servir.

Nos lieux d'accueil

AGENCE D'AIX-EN-PROVENCE

275, rue Pierre Duhem - Zone des Milles
13290 Aix-en-Provence

Ouverture du lundi au vendredi

AGENCE DE TRETS

3, avenue Mirabeau
13530 Trets-en-Provence

**Ouverture le mercredi matin et
le vendredi après-midi**

Mais aussi... PERMANENCES DE PROXIMITÉ AU SEIN DES COMMUNES

Retrouvez toutes les informations utiles (adresses, horaires, plans d'accès...)
sur eauxdemarseille.fr

Appli Smartphone



MON EAU SEM



Centre Service Clients



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



Votre Espace
clients en ligne

Adresse postale

EAUX DE MARSEILLE
Centre service Clients - TSA 81345
06709 SAINT-LAURENT-DU-VAR Cedex

Eaux de Marseille - Juillet 2025

Charte Services Clients

42
engagements

JUILLET 2025

La Société des Eaux de Marseille

s'engage sur des objectifs concrets
pour mériter votre confiance.

En conformité avec les ambitions de
la Métropole Aix-Marseille-Provence,
nos engagements sont écrits et
communiqués à nos clients. Cette charte
repose sur 42 engagements et complète le
règlement de service de l'assainissement. Si l'un de ces engagements n'est
pas respecté, l'abonné ou l'utilisateur recevra un dédommagement forfaitaire
de 30 euros.



Notre territoire est si précieux



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

Intervenir



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

12. Joignabilité du service 24h/24 et 7j/7 (Centre Service Clients et numéro d'urgence)
13. Interventions urgentes réalisées sous 2 heures, 365 jrs/an et 24h/24

Garantir la qualité de nos interventions

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

Intervenir rapidement lors de travaux à réaliser

16. En cas de rendez-vous nécessaire (devis raccordement...),
17. Programmation du rendez-vous dans une plage horaire de 2 heures maximum
18. Confirmation du rendez-vous par SMS ou courrier

Simplifier votre raccordement à l'assainissement

19. Des interlocuteurs spécialisés à votre service
20. Etablissement du devis de raccordement sous 6 jours ouvrés
21. Délai de réalisation des travaux de raccordement sous 15 jours ouvrés (après obtention des autorisations et validations requises)

Accompagner



Vous proposer un panel de moyens de paiement gratuits et adaptables

- | | |
|--|-------------|
| 22. Mensualisation en 12 fois | 25. TIP |
| 23. Prélèvement automatique à la facture | 26. Chèque |
| 24. Paiement en ligne et par CB | 27. Eficash |

Vous accompagner en cas de difficultés financières

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

Informier



Être à l'écoute des besoins spécifiques

31. Service de traduction en langue des signes ou par écrit, avec notre partenaire

Sur la collecte des eaux usées, le traitement des odeurs

32. Depuis notre site internet eauxdemarseille.fr
33. Depuis votre application mobile Mon Eau SEM
34. Sur simple appel téléphonique
35. Par écrit, depuis votre Agence en ligne
36. Par courrier

Sur votre facturation, le prix de l'assainissement

37. Depuis notre site internet
38. Sur simple appel téléphonique
39. Dans nos points d'accueil physique

Sur les travaux

40. Coupures programmées : information au moins 48h à l'avance
41. Coupures non programmées : renseignements sur simple appel (cause, durée...) et envoi d'informations
42. Un interlocuteur unique pour les travaux d'envergure : "Monsieur (Madame) Chantier"