



1<sup>ER</sup> TRIMESTRE 2019

La lettre de votre Service de l'eau en Ile-de-France

# Découvrez votre nouvel espace client !

Nouvelle année, nouvel espace client ! Votre espace dédié sur internet fait peau neuve et vous offre encore plus d'informations et de services, encore plus simple et pratique.

Si vous ne l'avez pas encore fait, c'est le moment de découvrir votre nouvel espace client. Non seulement l'ergonomie de votre espace dédié évolue, avec une interface plus intuitive, mais vous bénéficiez en outre d'un panel de nouvelles fonctionnalités qui faciliteront votre navigation et vos échanges avec nous. Notre objectif : vous offrir une expérience client toujours plus digitale, personnalisée, simple et instantanée.

Rendez-vous sur le site du SEDIF/Espace abonnés

## TOUT SAVOIR SUR VOTRE ESPACE CLIENT

### + PRATIQUE

- Une **vision synthétique** de votre activité grâce à un tableau de bord.
- Le **paiement de votre facture directement en ligne**, sans saisir le numéro de facture ou son montant.
- Le **téléchargement** de vos factures et documents.
- La **souscription depuis l'espace client** aux **services** tels que la mensualisation, l'e-facture, le prélèvement automatique.
- Vous pouvez **retrouver toutes vos demandes** (téléphone, email, courrier) dans votre espace client.
- Pour les clients multi-contrats, la **visualisation de l'ensemble des contrats** se fait dès le tableau de bord. Vous pouvez également faire une seule demande pour plusieurs contrats.

### + MOBILE

- Un espace client accessible sur mobiles et tablettes.



### + SIMPLE

- La **souscription automatisée** en ligne.
- Des **échanges facilités avec votre conseiller** puisqu'il verra les mêmes données de consommation que vous.
- Le **suivi de votre consommation** grâce à des alertes facilement paramétrables : en cas de surconsommation, un email ou un SMS peut vous être envoyé.
- Une page dédiée aux **modalités de paiement**.
- Une **Foire Aux Questions** optimisée.
- Pour les **clients multi-contrats**, chaque interlocuteur aura accès à son **espace client** grâce à des identifiants personnels. Vous pouvez créer des regroupements, consulter le nombre total de vos contrats, ceux qui sont actifs ou résiliés, et afficher les 3 dernières alertes reçues, tous contrats confondus.

# Tout savoir sur l'eau dans votre ville

Votre espace client n'est pas seul à se renouveler. Pour vous offrir une expérience à la hauteur de vos attentes, le site Internet de Veolia Eau d'Ile-de-France fait aussi peau neuve !

Accessible sur mobile et tablette, votre nouveau site vous donne accès à toutes les informations utiles pour effectuer vos démarches efficacement. Vous y trouverez les clés pour payer et comprendre votre facture, suivre votre consommation ou encore vous raccorder au réseau d'eau potable. Ce nouveau site, c'est aussi un moyen de tout comprendre sur votre eau, son origine, sa qualité, son prix et les contrôles effectués tout au long de son parcours jusqu'à votre robinet. Enfin, un espace conseil vous offre une série d'astuces pour simuler et maîtriser votre consommation. A vous de jouer ! [www.vedif.eau.veolia.fr](http://www.vedif.eau.veolia.fr)

## Ça continue en 2019 !

Espace client, site internet : 2019 verra votre expérience digitale avec le Service de l'eau s'enrichir de nouveaux outils.

Très bientôt, sur votre espace client vous pourrez :

- bénéficier de la mise en place de la signature électronique
- prendre rendez-vous avec votre conseiller
- demander et ajuster vos échéanciers de paiement
- demander des devis
- recevoir des sms personnalisés
- chatter directement avec nos équipes
- bénéficier d'une gestion simplifiée pour vos multi-contrats

*De quoi vous faciliter la vie, vous faire gagner encore plus de temps et simplifier toutes vos démarches !*



### Pas d'espace client ?

Comment créer votre espace client en 3 clics !

- 1 Rendez-vous sur le site du SEDIF/espace abonnés
- 2 Cliquez sur « Mon espace client »
- 3 Cliquez sur « M'inscrire » et accéder au formulaire



 **09 69 369 900\***  
du lundi au vendredi de 8h à 19h30  
et le samedi de 9h à 12h30

 **URGENCE FUITE (24H/24)**  
**09 69 369 918\***

 [www.sedif.com](http://www.sedif.com)  
(espace abonnés)

 **Veolia Eau d'Ile-de-France**  
94417 Saint-Maurice Cedex



**Site d'accueil de Saint-Denis**

Immeuble Le Spallis-2 rue Michael Faraday  
(M° Carrefour Pleyel, sortie n°2)  
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45  
et le samedi de 9h00 à 11h45

\*Numéro Cristal (appel non surtaxé)