

Publié le 12 mai 2011

## Angoulême : Des assurances contre les fuites d'eau

Pour répondre à une concurrence agressive, la Semea renforce sa gamme de services sur de l'agglomération d'Angoulême en proposant à ses clients une assurance « Assistance Plomberie ».



Le marché de l'eau est marqué depuis plusieurs années par une baisse des consommations d'eau, dont une des causes principales est liée à la suppression d'emplois industriels et à leur remplacement par des activités tertiaires. « Les ménages sont également de plus en plus économes en eau et les appareils ménagers, du type machine à laver, plus performants », explique François Gilbert, directeur commercial de la [Semea](#), « sans oublier la récupération de l'eau pluviale par les particuliers et les collectivités ». Dans ce contexte, les grands groupes de service font assaut de propositions d'activités accessoires pour compenser la diminution de chiffre d'affaires liée à la régression des consommations.

Interpelée « par le démarchage agressif de ses clients par la concurrence », la Semea a décidé de riposter en complétant sa gamme de services sur la base d'une segmentation de sa clientèle. L'offre à l'intention des usagers « domestique » comprend à la fois une « Garantie Perte d'Eau » et une « Garantie Assistance Plomberie », qui ont fait l'objet d'une consultation préalable des associations de consommateurs. Cette assurance assure jour et nuit, toute l'année, une couverture « urgence plomberie » qui prévoit la réparation des conduites d'eau potable ou d'eaux usées, une intervention à l'intérieur ou à l'extérieur du logement, et une prise en compte de tous les frais sans facture ni franchise. « Cette garantie vous fait automatiquement bénéficiaire de notre Garantie perte d'eau »,

précise François Gilbert. L'offre est lancée à un prix de 4 euros par mois, soit « un prix modique qui prend le contrepied des tarifs de la concurrence ».

## Une gamme de services

La Semea mise ainsi sur « la qualité du service, l'écoute de ses clients, l'innovation et la réactivité » sur le marché de l'eau. Il y a 15 ans, elle avait été l'une des premières à lancer une « garantie Satisfaction ». Au programme : « ouverture d'un branchement d'eau sous 24h, ponctualité dans les rendez-vous, présentation d'un devis sous huit jours au plus tard, intervention dans l'heure qui suit un appel en cas de fuite ou manque d'eau, réponse au plus tard 8 jours après la réception d'un courrier », ou encore dédommagement de 20 euros... en cas de non-respect d'un de ces cinq engagements.

Depuis 8 ans elle propose une garantie « Perte d'Eau », qui couvre la consommation accidentelle causée par une fuite sur les installations privatives. « La facture peut alors atteindre plusieurs milliers d'euros », confie François Gilbert. « Grâce à ce contrat, vous êtes à l'abri d'une mauvaise surprise pour quelques euros par an ».

Par Marie-Anne RAMAZZINA