

Guide client ? Comment fonctionne mon rendez-vous Aquatycia (créneaux 2h)

Guide client ? Comment fonctionne votre rendez-vous Aquatycia Mis à jour le 2026-05-25 Bienvenue. Ce guide vous explique comment se déroule votre rendez-vous d'intervention Aquatycia, depuis la confirmation jusqu'à l'arrivée de votre technicien. En 30 secondes Vous recevez un créneau de 2 heures (par exemple « entre 13h et 15h ») plutôt qu'une heure fixe. Vous êtes rappelé par SMS et email 3 jours, 2 jours, 1 jour avant, puis 2 heures avant l'intervention. 1 heure avant l'intervention, vous recevez un SMS qui resserre la fenêtre à 30 minutes (« votre technicien arrive entre 13h45 et 14h15 »). À l'arrivée, vous pouvez suivre votre technicien en temps réel via le lien fourni.

1. Pourquoi un créneau de 2 heures plutôt qu'une heure fixe ? Nos techniciens enchaînent plusieurs interventions par jour, souvent dans des zones urbaines denses (Paris, Île-de-France, grandes agglomérations). Les conditions de circulation, l'accès aux sites et la durée réelle de chaque prélèvement font varier sensiblement l'heure exacte d'arrivée. Plutôt que de vous annoncer « 14h00 » et risquer un retard de 15 minutes que vous percevriez comme un manque de fiabilité, nous vous annonçons honnêtement un créneau de 2 heures dans lequel votre technicien arrivera.

Les 4 créneaux possibles

Créneau	Libellé
Matinée	« entre 08h et 10h »
Fin de matinée	« entre 10h et 12h »
Début d'après-midi	« entre 13h et 15h »
Fin d'après-midi	« entre 15h et 17h »

Dans certains cas particuliers (urgence, contrainte spécifique), nous pouvons vous proposer simplement « matin » ou « après-midi ».

2. La chronologie des notifications

À partir du moment où votre rendez-vous est confirmé, vous recevez :

- Quand | Quoi | Canal
- Confirmation initiale | « Rendez-vous confirmé le 26/05/2026, entre 13h et 15h »
- Email + SMS J-3 (72h avant)
- Rappel avec date et créneau | SMS + Email J-2 (48h avant)
- Confirmation que votre tournée est verrouillée chez nous | SMS + Email J-1 (24h avant)
- Dernier rappel | SMS + Email H-1 (1h avant le créneau)
- Fenêtre resserrée à 30 minutes : « entre 13h45 et 14h15 »
- SMS H-2 | « Votre technicien arrive vers 14h00 » avec lien de suivi
- SMS Arrivée imminente
- Suivi en temps réel via le lien personnel
- Web

Si votre rendez-vous a été créé avec une heure fixe « historique » (avant l'évolution de notre système), vous recevrez les rappels avec la mention « heure prévue 14h00 », qui rappelle qu'il s'agit d'un horaire indicatif susceptible de varier en fonction des conditions terrain.

3. Pourquoi vais-je quand même recevoir l'heure exacte 2 heures avant ?

Au moment où votre technicien quitte son client précédent pour venir chez vous, nous savons exactement quand il sera là. Nous vous transmettons à ce moment l'heure d'arrivée prévue et un lien de suivi temps réel. C'est le dernier maillon de la chaîne : avant, on vous donne une fourchette honnête. Au moment où c'est imminent, on vous donne la précision maximum.

4. Comment Aquatycia optimise les tournées de ses techniciens

Notre moteur d'optimisation calcule chaque nuit, pour le lendemain, l'ordre idéal des interventions de chacun de nos techniciens. Il prend en compte :

- les temps de trajet réels entre vos établissements, avec le trafic prédictif heure par heure (et non un forfait approximatif)
- les fenêtres horaires que vous nous avez communiquées (vos plages d'ouverture, vos contraintes)
- les habilitations de chaque technicien (Légionelle, prélèvements alimentaires, désinfection?)
- la chaîne du froid : les échantillons doivent rejoindre le laboratoire le jour même
- la charge de travail de chaque technicien (équité, respect du temps de pause, amplitude horaire)

Le résultat : moins de kilomètres parcourus, plus de marge entre deux interventions, et donc un meilleur respect des créneaux annoncés.

5. Si un imprévu survient

Cas | Ce qui se passe

- Vous devez annuler ou décaler
- Demande via le portail (lien dans le SMS) ou appel au 01 77 75 54 00
- Votre technicien a un retard exceptionnel
- Vous êtes prévenu par SMS avec la nouvelle estimation
- Votre site est inaccessible (badge, gardien?)
- Votre

technicien vous appelle, nous replanifions sans frais si nécessaire Le laboratoire ne peut pas honorer le rendez-vous | Vous êtes prévenu dès que possible, replanification prioritaire 6. Suivi temps réel Quand votre technicien est en route, vous pouvez le suivre en temps réel via le lien personnel envoyé dans le SMS H-2 (<https://aqy.fr/t/...>). Vous voyez : sa position actuelle l'heure d'arrivée mise à jour son nom et son numéro pour le joindre 7. Comment nous aider à respecter le créneau Quelques gestes simples : assurez-vous qu'un interlocuteur sera disponible sur place pendant le créneau (pas d'absence du gardien, de la direction?) préparez un accès dégagé aux points de prélèvement prévenez-nous au moins 48h à l'avance si vous devez annuler gardez votre téléphone joignable le jour J 8. Contact Pour | Contact Modifier votre rendez-vous | Lien dans le SMS, ou portail client Question sur votre intervention | Votre conseiller commercial habituel Urgence le jour J | 01 77 75 54 00 Réclamation | contact@aquatycia.fr Votre confort et la fiabilité de nos rendez-vous sont notre priorité. Toute amélioration que nous pouvons apporter est la bienvenue : contactez-nous.