

Waterair réinvente l'accompagnement client autour d'une expérience digitale plus personnalisée

Inventeur et leader européen de la piscine en kit depuis 1972, Piscines Waterair poursuit l'évolution de son accompagnement client avec le lancement d'une nouvelle notice de montage personnalisée et la modernisation complète de son espace client en ligne. Développés dans le cadre de la nouvelle gamme de piscines dévoilée début 2026, ces outils renforcent l'accessibilité technique des bassins Waterair et accompagnent les particuliers à chaque étape de leur projet : installation, entretien et maintenance. Cette évolution s'inscrit dans la continuité du modèle historique de Piscines Waterair : rendre la piscine accessible au plus grand nombre grâce à une approche sur mesure, durable et pensée pour l'autonomie des utilisateurs.

Une approche centrée sur l'autonomie et l'accessibilité technique

Depuis plus de cinquante ans, Piscines Waterair développe des solutions permettant aux particuliers d'installer eux-mêmes leur piscine. Cette approche, fondée sur la piscine en kit et l'accompagnement technique, permet de réduire les coûts de main-d'œuvre tout en conservant un haut niveau de qualité et de durabilité.

« Depuis l'origine, l'autonomie du client fait partie intégrante du modèle Waterair. Aujourd'hui, les usages évoluent et les attentes en matière d'accompagnement deviennent plus immédiates, plus visuelles et plus interactives. Ces nouveaux outils traduisent cette volonté de simplifier l'installation et l'entretien tout en maintenant un accompagnement durable dans le temps. »

Jacques Braun, Président de Piscines Waterair

Une notice de montage personnalisée pour chaque piscine

Le manuel de montage a toujours été personnalisé mais a évolué et accompagne désormais chaque configuration de piscine de manière encore plus individualisée. Dimensions du bassin, type d'escalier, équipements ou projecteurs : chaque notice est générée spécifiquement selon le projet du client afin de supprimer les informations non pertinentes et de faciliter la lecture des étapes de montage.

Le support privilégie une approche visuelle avec des schémas simplifiés, des pictogrammes et des indications pratiques précisant notamment le temps estimé, les outils nécessaires ou le nombre de personnes recommandé pour chaque opération.

La notice intègre également des QR codes donnant accès à des vidéos explicatives en 3D motion design. Au total, 71 vidéos ont été développées pour accompagner les différentes étapes de montage de la nouvelle gamme.

Cette solution repose sur un important développement technologique intégrant un logiciel d'édition propriétaire ainsi qu'une chaîne d'impression industrielle dédiée.



Un espace client modernisé pour accompagner les utilisateurs dans la durée

En parallèle, Piscines Waterair modernise son espace client historique afin de proposer une assistance technique accessible en continu. L'interface et la navigation ont été entièrement repensées pour simplifier l'accès aux contenus d'assistance. Les ressources disponibles ont également été enrichies à partir des demandes les plus fréquentes adressées au centre d'appel de l'entreprise.

Le nouvel espace client permet notamment d'accompagner les utilisateurs dans le diagnostic de situations courantes grâce à des parcours guidés et interactifs. Certaines démarches peuvent conduire directement à la commande en ligne de pièces détachées.

Pensé comme un outil de suivi dans la durée, cet espace reste également compatible avec l'historique des produits de la marque, y compris les modèles qui ne sont plus commercialisés aujourd'hui. Cette refonte de l'espace client n'est qu'un point de départ puisqu'il sera enrichi régulièrement avec de nouveaux contenus, de nouvelles fonctionnalités et des optimisations continues.

En complément de ce nouvel espace repensé, Waterair propose également un suivi via son centre d'appel gratuit et basé en Alsace, où une trentaine de techniciens répondent aux problématiques des clients par téléphone.

Une évolution cohérente avec la nouvelle génération de piscines Waterair

Dévoilée en février 2026, la nouvelle génération de piscines Waterair s'appuie sur plusieurs évolutions techniques destinées à simplifier l'installation, améliorer la durabilité des bassins et renforcer leur accessibilité technique et financière. Cette forte notion de service client a d'ailleurs permis à Waterair d'être, depuis 2023, certifié ISO 9001, norme de référence pour la satisfaction client.

La nouvelle notice et l'espace client modernisé prolongent cette démarche en renforçant l'accompagnement des 139 000 clients Waterair avant, pendant et après l'installation de leur piscine. À travers ces nouveaux outils, l'entreprise poursuit ainsi sa stratégie d'innovation autour de trois piliers historiques : le sur mesure, l'accessibilité technique et financière, et la durabilité.

Contact presse :

Matthieu BERBY

m.berby@agence-wam.com

06.30.04.63.74