

## EAU DE PARIS : UNE RELATION CLIENT RECOMPENSÉE POUR LA 5<sup>ÈME</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE



Cinq participations, cinq victoires. L'entreprise publique remporte une nouvelle fois le prix "Élu Service Client de l'Année 2017"\* dans la catégorie "Distribution d'eau". Cette récompense fait la preuve de l'efficacité d'un service client intégré à son entreprise qui se place au plus près de ses abonnés.

Pour cette nouvelle édition, Eau de Paris progresse de six places avec une **note de 16,21/20**. Eau de Paris remporte ainsi une cinquième victoire consécutive, récompensant un service public de l'eau efficace et performant.

À sa création en janvier 2010, Eau de Paris a fait le choix d'internaliser son service client, basé dans le 13<sup>ème</sup> arrondissement, pour conserver une **relation de proximité avec ses 3 millions d'utilisateurs et ses 90 000 abonnés**. Le service client est ainsi au cœur du système, ce qui constitue un gage de réactivité et de professionnalisme dans le traitement des **70 000 demandes annuelles** des abonnés et usagers parisiens. Cette nouvelle victoire récompense une **dynamique d'amélioration continue** impulsée par l'entreprise et l'investissement de l'ensemble des équipes d'Eau de Paris pour qui la qualité du service rendu est un défi quotidien.

« À l'image de notre produit qui doit être d'une qualité irréprochable 24h/24, notre relation client se doit d'être excellente. Cette distinction fait la preuve de l'efficacité de la gestion publique et démontre l'engagement permanent des équipes pour un service public de l'eau excellent et fiable à tous les niveaux » déclare Célia Blauel, adjointe à la Maire de Paris en charge des questions relatives à l'Environnement, au Développement durable, à l'Eau, à la Politique des canaux et au Plan Climat Énergie Territorial et Présidente d'Eau de Paris.

\* Viséo Conseil, acteur indépendant, organise depuis 10 ans l'élection du Service Client de l'Année auprès de 150 entreprises. Les critères d'évaluation portent sur le relationnel, la gestion de la disponibilité, l'accessibilité du service, l'ergonomie, la qualité de la réponse et la qualité humaine. Eau de Paris a ainsi été évaluée au moyen de 225 tests « clients mystères » répartis de mai à juillet 2016 à raison de 150 appels téléphoniques, 50 emails ou formulaires, 15 navigations internet et 10 contacts via les réseaux sociaux.  
Plus d'informations sur : [www.eluserviceclientdelannee.com](http://www.eluserviceclientdelannee.com)

Première entreprise publique d'eau en France, **Eau de Paris** capte, produit et distribue l'eau potable à 3 millions d'utilisateurs et 93 000 abonnés. 900 collaborateurs allient quotidiennement expertises et compétences au service de l'intérêt général pour délivrer une eau d'excellente qualité. Triplement certifiée, élue pour la quatrième année consécutive service client de l'année, l'entreprise publique investit pour le long terme et innove au service du territoire durable.

## Eau de Paris en chiffres



3 M d'utilisateurs  
93 000 abonnés



3.33€ TTC/m<sup>3</sup>  
(dont 0.99 € HT/m<sup>3</sup> pour la part eau potable)



171,5 M de m<sup>3</sup> d'eau potable consommés/an



450 M€ d'investissement entre 2015 et 2020



92 % des Parisiens\* satisfaits du service de l'eau



82,4 M de m<sup>3</sup> d'eau non potable mis en distribution/an



470 km d'aqueducs



2050 km de conduites d'eau potable  
1700 km de conduites d'eau non potable



98,6% de compteurs télérelevés



89,9 % de rendement du réseau (moyenne nationale à 80%)

\* étude de satisfaction des utilisateurs - BeBetter pour Eau de Paris - octobre 2015

[eaudeparis.fr](http://eaudeparis.fr)

