

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 19 octobre 2015

EAU DE PARIS REMPORTE LE PRIX « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2016 »



Pour la quatrième année consécutive, Eau de Paris, remporte le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie « distribution d'eau ». Cette récompense salue l'engagement des équipes de l'entreprise publique de l'eau à satisfaire les usagers et les abonnés du service public de l'eau à Paris.

Organisée depuis 9 ans par **Viséo Conseil**, l'élection du Service Client de l'Année est un concours, orchestré par un acteur indépendant qui évalue la qualité de la relation client de 150 entreprises appartenant à différents secteurs d'activité. Durant **10 semaines**, 215 tests mystères ont été menés : **150 appels téléphoniques, 50 courriels, 10 navigations Internet et 10 contacts sur les réseaux sociaux**. Au total, ce ne sont pas moins de **3 285 critères** qui ont été évalués pour chaque entreprise participante.

Avec une **note de 15,90/20**, Eau de Paris a une nouvelle fois remporté le prix « Élu Service Client de l'Année » dans la catégorie distribution d'eau. Ayant progressé de 3 rangs par rapport à l'année dernière, l'entreprise publique de l'eau à Paris se positionne désormais à la 29^e place du classement général sur 150. Par rapport à la précédente édition, les notes d'Eau de Paris ont augmenté de manière significative dans les catégories courriels (+59%) et réseaux sociaux (+135%). Ces résultats illustrent l'intérêt de la décision prise par le Conseil d'administration en 2010, d'internaliser le centre multi-contacts. Avec ce service intégré, l'utilisateur parisien dispose d'un interlocuteur qui connaît son dossier, maîtrise en temps réel les actions à conduire pour répondre avec efficacité et dans les meilleurs délais aux demandes.



« La relation client chez Eau de Paris se veut transparente, fluide et fiable, à l'image de l'eau que nous délivrons à toute heure du jour et de la nuit, à la bonne pression, à domicile, au bureau ou dans l'espace public. Elle est l'aboutissement d'une chaîne complète qui place l'utilisateur au cœur de l'activité » assure 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.

Etude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2015 sur le principe du client mystère au moyen de 215 contacts répartis entre appels téléphoniques, e-mails et navigations Internet.
Plus d'informations sur : www.eluserviceclientdelannee.com

Eau de Paris est l'entreprise publique en charge de la production et de la distribution de l'eau dans Paris. Interlocuteur unique des usagers et des abonnés, Eau de Paris gère l'ensemble du circuit de l'eau, depuis le captage jusqu'au robinet des consommateurs. Elle est également garante de la qualité et de la pression de l'eau. Eau de Paris est certifiée ISO 9001/2008, ISO 14001/ 2004 et OHSAS 18001/2007 pour l'ensemble de ses activités liées à la production, au transport et à la distribution de l'eau potable. Eau de Paris a reçu le label diversité au titre de son engagement dans la lutte contre toutes les formes de discriminations dans le milieu professionnel. Eau de Paris a été élue service client de l'année 2016, pour la quatrième année consécutive.

Eau de Paris, c'est :

- 3 millions de consommateurs
- 3,2814 €/m³ TTC c'est le prix du mètre cube d'eau au 1^{er} janvier 2015
- 420 000 m³ d'eau potable consommés en moyenne par jour à Paris
- 220 000 m³ d'eau non potable produits par jour à Paris
- Eaux souterraines : 102 points de captages correspondant à 50 % de l'eau traitée
- Eaux de rivière : 2 rivières (La Seine et la Marne) où est prélevée 50 % de l'eau traitée
- 470 km d'aqueducs principaux : la Vanne, le Loing et l'Avre
- 2 015 km de canalisations d'eau potable et 1 700 km de canalisations d'eau non potable
- 6 usines de traitement d'eau potable et 5 réservoirs d'eau potable
- 3 usines et 8 ouvrages de stockage pour l'eau non potable
- 1 200 points de distribution publics d'eau potable à Paris
- Un taux de satisfaction de 94% des usagers envers le service public de l'eau
- 1 million de mesures de contrôle qualité par an
- 137 agriculteurs engagés aux côtés d'Eau de Paris pour améliorer la qualité de l'eau

www.eaudeparis.fr

