

## Eau de Paris : une entreprise performante triplement certifiée QSE et "Élu Service Client de l'Année 2019" pour la 7<sup>e</sup> année consécutive



**Eau de Paris confirme une nouvelle fois sa maturité par le renouvellement de la triple certification Qualité Sécurité Environnement et une 7<sup>e</sup> victoire consécutive au prix "Élu Service Client de l'Année 2019" dans la catégorie "distribution d'eau". Une belle reconnaissance, avec avoir été récompensée en 2017 par les Nations Unies pour sa transparence et son intégrité !**

### La triple certification Qualité Sécurité Environnement confirmée

Eau de Paris inscrit ses activités dans une **démarche d'amélioration continue**, par la mise en œuvre d'un système de management intégré Qualité Sécurité Environnement (QSE). À l'issue d'un audit réalisé en juin dernier par l'Apave, Eau de Paris s'est vu renouveler sa triple certification et est ainsi certifiée ISO 9001/2015, ISO 14001/2015, OHSAS 18001/2007 pour toutes ses activités liées à la production, au transport et à la distribution de l'eau potable.

Le passage à la version 2015 des normes ISO 9001 et 14 001 est une **reconnaissance du modèle intégré de l'entreprise**, qui va au-delà de la simple réponse aux besoins de l'utilisateur en prenant en compte les attentes de l'ensemble de ses parties prenantes : collectivités, associations, organismes étatiques.... La démarche de certification selon les versions 2015 permet également de démontrer que l'entreprise a su identifier et maîtriser les risques et opportunités auxquels elle est soumise (exploitation/environnement/santé sécurité), afin de mettre en place des actions pour y répondre.

### L'utilisateur au cœur des préoccupations de l'entreprise publique

Pour la 7<sup>e</sup> année consécutive, Eau de Paris obtient le prix "Élu Service Client de l'Année" dans la catégorie "distribution d'eau". Cette distinction récompense l'engagement de l'entreprise pour un service public performant au juste coût et traduit l'implication des équipes dans une démarche d'amélioration continue, à l'écoute des clients pour satisfaire de nouvelles attentes.

Depuis 8 ans, le **choix de l'internalisation du service client** d'Eau de Paris est un gage de réactivité et de professionnalisme, afin de pouvoir traiter au mieux les 70 000 requêtes annuelles des abonnés et des usagers parisiens. Pour renforcer la relation avec les abonnés et les usagers, Eau de Paris s'est fixée pour nouveaux objectifs :

- de permettre la traçabilité de l'eau du captage au robinet et de rendre l'information encore plus accessible et transparente pour l'utilisateur, en anticipation de la future directive "Eau Potable"
- d'accompagner les démarches de maîtrise des consommations à l'échelle des éco-quartiers
- de simplifier la relation avec les clients pour leur permettre une gestion plus rapide de leurs contrats, notamment avec une nouvelle "agence en ligne"
- de fluidifier l'ensemble du parcours client, d'assurer la continuité du traitement des demandes, conformément au nouveau règlement de service public de l'eau à Paris.

*Première entreprise publique d'eau en France, Eau de Paris délivre chaque jour une eau d'excellente qualité, au prix le plus juste à ses 3 millions d'utilisateurs.*

*Captage, traitement, distribution, relation client : chaque étape du cycle de l'eau est exercée par les quelque 900 collaborateurs d'Eau de Paris, pour un service toujours plus performant et innovant. Engagée pour la protection de l'eau, de la biodiversité et du climat, Eau de Paris gère durablement ses ressources et son patrimoine, en collaboration avec les partenaires locaux.*

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

**CONTACT PRESSE : Dorothée Bompont**

01 58 06 35 92 - 06 24 90 23 13 - [presse@eaudeparis.fr](mailto:presse@eaudeparis.fr)

• Suivez-nous sur :



#EaudeParis