

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 17 octobre 2014

### EAU DE PARIS REÇOIT LE PRIX « ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2015 »

Pour la troisième année consécutive, Eau de Paris a reçu le prix « Elu Service Client de l'année » dans la catégorie « distribution d'eau ». Ce prix récompense tous ceux qui, à Eau de Paris, contribuent chaque jour à la satisfaction de ses abonnés et usagers parisiens par la qualité des services rendus, de l'eau distribuée ou encore de l'information diffusée.



Opérateur unique de l'eau à Paris depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, Eau de Paris a repris les activités de distribution de l'eau assurées jusqu'à cette date par deux opérateurs privés dans le cadre de contrats de délégation de service public. Ces activités englobent notamment la facturation et la relation usagers.

#### Un taux de satisfaction des usagers parisiens à 96%<sup>1</sup>

Eau de Paris a pour objectif permanent de produire l'eau de la meilleure qualité au meilleur coût, de mettre l'utilisateur au cœur de son activité et de proposer un service public innovant. En tant que service public, Eau de Paris a un rôle pédagogique primordial et tient à informer les plus de trois millions d'utilisateurs parisiens sur des sujets aussi divers que la qualité de l'eau, sa provenance ou les éco-gestes à adopter.

*« La régie n'a que quatre années d'existence et remporte pour la troisième fois consécutive cette distinction : c'est à nos yeux la plus belle récompense pour un service public qui se veut performant, transparent, au plus près des attentes des consommateurs parisiens » ajoute François Poupard, Directeur général d'Eau de Paris.*

Le baromètre de satisfaction des usagers d'Eau de Paris montre un haut niveau de satisfaction de ces derniers à l'égard du service de l'eau : **96 % des personnes interrogées se disent satisfaites ou très satisfaites du service** (moyenne nationale : 85 % selon le baromètre 2014 du Centre d'information sur l'eau). Cette enquête intègre les questionnements d'une entreprise publique tournée vers les usagers et les abonnés, soucieuse de la qualité d'un service qu'elle propose 24h sur 24h, 7j/7.

<sup>1</sup> Baromètre annuel de satisfaction des usagers d'Eau de Paris - Institut GMV conseil marketing – octobre 2013.

## L'Élection du Service Client de l'Année

Organisée depuis 2007 par **Viséo Conseil**, l'Élection du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui évalue les entreprises volontaires pour mesurer la qualité de leur relation client de façon objective. Durant 10 semaines de tests du lundi 5 mai au vendredi 11 juillet 2014, 215 tests clients mystères ont été menés, répartis entre **150 appels téléphoniques, 50 e-mails ou formulaires, 10 navigations Internet et 5 contacts sur les réseaux sociaux** sur 3 155 critères évalués par entreprise.

Pour Eau de Paris, dans 100% des appels réalisés dans le cadre de l'étude, les appels traités ont été décrochés en moins de 5 sonneries ou 20 secondes. 68% des réponses reçues étaient adaptées et le ton comme l'impression générale du contact sont jugés bons dans 89% des cas. Dans 76% des cas, les e-mails ont reçu une réponse et dans 100% sous deux jours ouvrés. Sur internet, le site a été accessible dans 100% des navigations et 100% des réponses reçues sur les réseaux sociaux étaient dans un français adapté au canal et sans faute d'orthographe.

Avec une **note de 15,53 sur 20** pour une moyenne de la catégorie à 10,82 sur 20, Eau de Paris a remporté cette victoire pour la troisième année consécutive.

*\*Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2014 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](http://www.eluserviceclientdelannee.com)

**Contact presse** : Charlotte Henry - 01 58 06 35 92 - [presse@eaudeparis.fr](mailto:presse@eaudeparis.fr)

*Eau de Paris est la régie municipale 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, OHSAS 18001:2007 pour toutes ses activités liées à la production, et à la distribution de l'eau potable, et à la relation abonnés-usagers. La régie a reçu le label égalité au titre de son engagement en faveur de l'égalité femmes hommes ainsi que le label diversité. Eau de Paris a été élue service client de l'année 2014.*

*Eau de Paris, c'est :*

- 3,2 millions d'usagers
- 478 000 m<sup>3</sup> d'eau potable consommés en moyenne par jour à Paris
- 200 000 m<sup>3</sup> d'eau non potable produits par jour à Paris
- 93 000 compteurs
- Eaux souterraines : 50 % de l'eau prélevée dans 102 points de captage dans les régions de Provins, Sens, Fontainebleau et Dreux
- Eaux de rivière : 50 % de l'eau prélevée dans La Seine et la Marne pour alimenter la capitale
- 470 km de 3 aqueducs principaux : la Vanne, le Loing et l'Avre
- 1 990 km de canalisation d'eau potable dans Paris
- 5 grands réservoirs situés aux portes de Paris (dont Montsouris)
- 6 usines de traitement : 4 pour les eaux souterraines et 2 pour les eaux de rivières
- 1 200 points de distribution publics d'eau potable à Paris dont 3 fontaines à l'Albien, 100 fontaines Wallace, 4 fontaines du millénaire, 9 fontaines Totem, 2 fontaines Arceau, 5 fontaines Poings d'eau et 5 fontaines Pétillantes

- 62 critères de potabilité analysés et 1 million de mesures de surveillance par an
- 85 247 hectares de périmètres de protection des captages et 137 agriculteurs en contrat avec Eau de Paris
- Un taux de satisfaction de 92% des usagers envers le service public de l'eau

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

