

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 19 octobre 2012

### EAU DE PARIS, ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE 2013

Un an seulement après l'internalisation de son service aux usagers, Eau de Paris a été Élu Service Client de l'Année 2013 dans la catégorie « Distribution d'eau ». Opérateur unique de l'eau à Paris depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2010, l'établissement public 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 93%<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 trois millions d'utilisateurs parisiens sur des sujets aussi divers que la qualité de l'eau, sa provenance ou les éco-gestes à adopter.

*« Nous avons internalisé à l'été 2011 notre relation usagers. Un an plus tard, nous sommes récompensés par le prix Élu Service Client de l'Année 2013 qui montre aux Parisiens que nous tenons nos engagements ! Notre force est d'être un service composé d'hommes et de femmes qui ont un très fort attachement au métier de l'eau et au service public. Chaque conseiller sait que l'eau est vitale dans notre quotidien et fera tout ce qui est en son pouvoir possible pour satisfaire les usagers. »* souligne Colombine Poujade, directrice des usagers et abonnés.

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 : **92 % des personnes interrogées se disent satisfaites ou très satisfaites du service** (moyenne nationale : 87% selon le baromètre 2011 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, 7 jours sur 7.

---

<sup>1</sup> Baromètre trimestriel de satisfaction des usagers d'Eau de Paris - Institut GMV conseil marketing – octobre 2012.

## • 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 7 mai au vendredi 13 juillet 2012, 215 tests clients mystères ont été menés, répartis entre **150 appels téléphoniques, 54 e-mails ou formulaires et 11 navigations Internet** sur 3 299 critères évalués par entreprise. Pour Eau de Paris, dans 100% des cas, les appels traités sont décrochés en moins de 20 secondes. 68% des réponses reçues sont adaptées et le ton comme l'impression générale du contact sont jugés bons dans plus de 86% des cas. Dans 96% des cas, les e-mails répondus reçoivent une réponse sous 2 jours ouvrés. 92% des réponses reçues sont adaptées et le ton comme l'impression générale du contact sont jugés bons dans plus de 83% des cas.

Avec une **note de 15,72 sur 20** pour une moyenne de la catégorie à 11,03 sur 20, Eau de Paris a remporté cette victoire pour sa première candidature.

*\*Étude Inference Operations - Viséo Conseil réalisée de mai à juillet 2012 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)

**Service presse :** Dorothee Bompont - 01 40 48 98 48 - [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 et OHSAS 18001/2007 pour ses activités liées à la production et au transport de l'eau potable. 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 2013.*

### Eau de Paris, c'est :

- Un Etablissement Public Industriel et Commercial créé en mai 2009, devenu opérateur municipal unique en janvier 2010.
- 920 salariés au 1<sup>er</sup> janvier 2012 dont 31% de femmes.
- 217 M€ de recettes réelles de fonctionnement en 2011, hors redevances.
- Un prix de l'eau potable à 0,9627€/m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> juillet 2011, contre 1,0464€ en 2010, soit une baisse de -8%.
- 3 millions de consommateurs et 94 071 abonnés.
- 525 000 m<sup>3</sup> d'eau potable consommés en moyenne par jour à Paris.
- Eaux souterraines : 102 points de captages dans les régions de Provins, Sens, Fontainebleau et Dreux, correspondant à 50 % de l'eau de robinet bue par les Parisiens.
- Eaux de surface : 2 rivières (La Seine et la Marne) où est prélevée 50 % de l'eau traitée pour alimenter la Capitale.
- 470 kilomètres d'aqueduc et 1 990 kilomètres de canalisation d'eau potable dans Paris.
- 3 aqueducs principaux : la Vanne, le Loing et l'Avre.
- 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.
- 10 étapes de contrôle depuis le point de captage jusqu'au robinet du consommateur.
- 1 200 points de distribution publics d'eau potable à Paris dont 3 fontaines à l'Albien, 100 fontaines Wallace, 4 fontaines « du millénaire », 4 fontaines Totem et 1 fontaine Pétillante.
- 62 critères de potabilité analysés et 1 million de mesures de contrôles par an.
- 100% de résultats conformes sur le volet physicochimique dans le cadre des contrôles sanitaires.
- 85 247 hectares de périmètres de protection des captages et 118 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)

