

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Veolia Eau d'Île-de-France certifiée pour l'ancrage territorial de sa Relation Client

20 septembre 2023 – La filiale de Veolia délégataire du Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) a obtenu la certification Relation Client 100% France de l'Association française de la relation client (AFRC) et de l'association Pro France.

L'Association Française de la Relation Client (AFRC) a créé une marque de garantie qui valorise les entreprises s'engageant dans les territoires avec **un service client 100% en France**. L'AFRC a choisi l'AFNOR pour auditer et certifier les entreprises candidates à cette marque.

Veolia Eau d'Île-de-France, gestionnaire du service public de l'eau du SEDIF, était notamment en mesure de satisfaire au **principal critère** : **100% des collaborateurs qui assurent la Relation Client (front et back office) exercent leur activité en France** avec un contrat de travail de droit français, que cette prestation soit internalisée ou sous-traitée.

Cette certification de l'AFRC s'accompagne de la certification **Service France Garanti**, créée en 2020 et décernée par **Origine France Garantie** (association d'utilité publique créée en 2010), obtenue également par Veolia Eau d'Île-de-France. Cette certification atteste de l'origine française des produits et services commercialisés sur le territoire français afin de promouvoir la Marque France dans tous les secteurs d'activité, dans un contexte de remise en cause des délocalisations et de recouvrement de notre souveraineté économique.

Rappelons que Veolia Eau d'Île-de-France compte **1421 salariés**, dont 287 sont affectés à la Direction Clientèle. Plus de 240 000 appels sont traités chaque année, ainsi que 22 000 courriers et 65 000 emails.

Le Centre Relation Client est réparti sur **deux sites** : Saint-Maurice et Saint-Denis, ce dernier étant ouvert au public. Un Service Grands Comptes gère les contacts avec les industriels, les gestionnaires d'immeubles et les collectivités.



Ces certifications mettent en lumière **l'ancrage territorial de Veolia Eau d'Île-de-France** et du service de l'eau qu'elle gère pour le compte du SEDIF, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France, avec une volonté constante d'être au plus près des consommateurs d'eau.

A PROPOS

Veolia Eau d'Ile-de-France est une filiale de Veolia entièrement dédiée à la gestion du service public de l'eau potable du SEDIF (Syndicat des Eaux d'Ile-de-France) dans le cadre d'un contrat de délégation de service public qui a démarré en 2011 et se terminera le 31/12/2024. Avec ses 1400 salariés, l'entreprise exploite les installations du SEDIF et gère la relation clientèle pour 600 000 abonnés, soit 4,7 millions de consommateurs dans 150 communes. <https://www.vedif.eau.veolia.fr>

CONTACT PRESSE

Agence Influences

Philippe Vogel – 06 80 20 70 88 – p.vogel@agence-influences.fr