



Saint-Etienne, le 20 novembre 2020

## STEPHANOISE DES EAUX « ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE 2021\* »

**Les résultats de l'Election du Service Client de l'Année 2021 ont été dévoilés ce jeudi 19 novembre. Dans la catégorie « Distribution d'eau », c'est la société Stéphanoise des Eaux, filiale du groupe SUEZ et délégataire du service de l'eau potable et de l'assainissement de Saint-Etienne Métropole, qui est lauréate. Cette victoire salue l'engagement des 130 collaborateurs Stéphanoise des Eaux pour satisfaire les 213 000 usagers de la Métropole grâce à une relation client de proximité.**

Pour Gaël Perdriau, Maire de Saint-Etienne, Président de Saint-Etienne Métropole, « *Ce prix "Service Client de l'Année 2021" me permet de saluer le travail partenarial entre la ville de Saint-Etienne et la Stéphanoise des Eaux, avec cet objectif commun de préserver la ressource en eau et offrir aux Stéphanois, un service de qualité au meilleur coût et en étant toujours engagé dans une politique volontariste d'accessibilité tarifaire pour tous* ».

Bruno Gravelais, Directeur général délégué Stéphanoise des Eaux, salue l'engagement des collaborateurs de la Stéphanoise des Eaux : « *Nous avons tous le même objectif : la satisfaction de nos clients. Rempporter ce prix met en évidence la performance de notre service destiné au public. Chaque année, ce sont près de 9 000 personnes reçues physiquement, 60 000 appels téléphoniques, 8 600 emails et 8 000 courriers auxquels nous répondons. Je remercie les équipes qui sont engagées au quotidien en faveur des clients de notre territoire* ».

### Un concours pour évaluer la qualité des services clients

Organisée depuis 2007 par Viséo Customer Insights, l'Election du Service Client a pour but de tester la qualité des services clients des entreprises françaises, évaluées en fonction de leur univers de consommation. Le résultat est établi sur la base de 150 tests clients mystères (100 appels, 30 e-mails et/ou formulaires de contacts, 10 navigations Internet, 10 contacts via les réseaux sociaux). Ces tests clients mystères ont été réalisés par l'institut BVA du 31 août au 9 octobre 2020. Pour être Élu Service Client de l'Année et bénéficier du label de valorisation pendant 11 mois, il faut se classer 1<sup>er</sup> de sa catégorie (3 entreprises évaluées minimum par catégorie) et obtenir une note supérieure ou égale à 12/20.

### Une Relation Client au cœur de la stratégie de SUEZ

La Relation Client est un axe majeur de la stratégie de SUEZ. Les clients sont au cœur de l'ambition de l'entreprise, et pour les satisfaire au mieux, SUEZ et ses filiales s'appuient sur un ancrage régional fort et la mise à disposition d'outils digitaux. La Stéphanoise des Eaux incarne au quotidien cette ambition

---

\*Catégorie Distribution d'eau – Etude BVA – Vidéo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr)

auprès de ses 213 000 clients consommateurs avec une Relation Client de proximité qui se traduit par 60 collaborateurs basés à Saint-Etienne. Ils apportent des réponses personnalisées aux usagers de la Métropole, quel que soit le canal de contact. Cette proximité permet notamment de réagir à l'actualité locale en temps réel et de mieux connaître les spécificités du territoire.



\*Etude BVA – Viséo CI – Plus d'infos sur [escda.fr](http://escda.fr)



©SUEZ

### **Contacts Presse :**

#### **Saint-Etienne Métropole**

Pierre Chappel / Alice Poizat  
Attaché de Presse  
+33 6 26 04 21 10  
[alice.poizat@saint-etienne-metropole.fr](mailto:alice.poizat@saint-etienne-metropole.fr)

#### **Stéphanoise des Eaux**

Clémentine Duclert / Marie-Gabrielle Feracci  
Directrice Communication, Région Centre Est  
+33 6 83 84 92 38  
[clementine.duclert@suez.fr](mailto:clementine.duclert@suez.fr)  
Twitter : @suezFR

### **À propos de SUEZ**

*Fort de son expertise bâtie depuis la fin du XIXème siècle, SUEZ aide les femmes et les hommes à améliorer constamment leur qualité de vie, en préservant leur santé et en accompagnant le développement économique. Présent sur les 5 continents, le Groupe et ses 90000 collaborateurs préservent les éléments essentiels de notre environnement : l'eau, la terre et l'air, en proposant des solutions innovantes et résilientes de gestion de l'eau, de valorisation des déchets, de dépollution des sols et de traitement de l'air qui permettent aux collectivités et aux industries d'optimiser la gestion de leurs ressources, telles les villes « intelligentes » et d'améliorer leurs performances environnementale et économique. Le Groupe dessert 64 millions d'habitants en services d'assainissement, produit 7,1 milliards de m3 d'eau potable, contribue au développement économique avec plus de 200 000 emplois directs et indirects créés par an, et contribue à la création de nouvelles ressources avec 4,2 millions de tonnes de matières premières secondaires produites. A l'horizon de son plan stratégique, le Groupe ambitionne des solutions 100% durables ayant un impact positif sur l'environnement, la santé et le climat. En 2019, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 18,0 milliards d'euros.*

Retrouvez l'actualité du Groupe SUEZ  
sur le [site Internet](#) & sur les réseaux sociaux



#### **SUEZ**

Siège social - Tour CB21 - 16 place de l'iris, 92040 Paris La Défense Cedex, France - Tel : +33 (0)1 58 81 20 00 - [www.suez.com](http://www.suez.com)  
SA au capital de 2 513 450 316 euros - Siren 433 466 570 RCS NANTERRE – TVA FR 76433 466 570