

Veolia et Konecta : 120 emplois dédiés à la relation client créés à Chalon-sur-Saône

- *Après un an de collaboration, les deux partenaires dressent un premier bilan positif, avec plus de **600 000 appels traités et un taux de qualité de service de 91 %**.*
- *La plate-forme de Chalon-sur-Saône a permis d'employer 120 personnes dédiées à l'activité Eau de Veolia, un choix pour Veolia de recourir à **100% de ses conseillers basés en France**.*

En septembre 2025, Veolia a confié à Konecta, un des premiers acteurs européens de la relation client, la nouvelle plate-forme de centre d'appels pour assurer la relation de ses **5 millions de clients abonnés** aux services de l'eau et de l'assainissement en France. Cette plateforme prend en charge les appels venant des régions Bourgogne Franche Comté et Auvergne-Rhône-Alpes, qui comptent 940 000 abonnés, tout en traitant également des demandes à l'échelle nationale, avec un volume d'environ 3 000 demandes traitées chaque jour.

Depuis Chalon-sur-Saône, Veolia et son partenaire Konecta apportent une réponse réactive et personnalisée aux abonnés, grâce à 120 conseillers spécialisés. Après un an de collaboration, le bilan est très positif : plus de 600 000 appels et demandes de clients de Veolia ont été traités à Chalon avec une **qualité de service de 91%**.

L'innovation au service de la qualité de service des centres d'appels

Veolia et Konecta ont fait le choix d'intégrer pleinement les possibilités offertes par l'IA en mettant ces outils au service de la performance du service et de la qualité de l'expérience client. Les équipes de Veolia en France bénéficient également du retour d'expérience de celles espagnoles, qui ont déployé avec Konecta les outils d'IA sur leurs 6 millions d'abonnés.

En France, Veolia gère plus de 1 500 contrats de Délégation de Service Public (DSP) pour l'eau potable et l'assainissement, avec des spécificités pour chacun d'eux. Cela implique que les conseillers et conseillères de clientèle maîtrisent la complexité et la diversité des contrats. La plateforme "Copilot IA" a ainsi été déployée offrant aux conseillers des fonctionnalités :

- D'interface intelligente avec la base de connaissance mise à leur disposition
- D'aide à la rédaction des courriers et mails
- De résumé automatique des conversations
- De formation assistée par des modules de e-learning

Les services aux consommateurs

Le Centre Service Consommateurs est accessible pour toutes questions et effectuer toutes démarches en appelant le 0969 323 554 ou via notre agence en ligne www.eau.veolia.fr

Les conseillers et conseillères de clientèle sont au service des consommateurs pour :

- Faire une demande ou une résiliation d'abonnement
- Changer d'adresse

- Prendre rendez-vous avec un de nos agents pour réaliser un branchement ou un contrôle de conformité de vos installations
- Obtenir un renseignement sur votre facture ou votre consommation
- Être informé sur les différents modes de règlement possibles
- Connaître la qualité de leur eau

De 8h à 19h du lundi au vendredi et le samedi de 9h à 12h

À PROPOS DE KONECTA

Konecta est un acteur leader du Customer Management et BPO présent dans 28 pays à travers 4 continents et fort de plus de 109 000 collaborateurs passionnés. Notre approche sectorielle nous permet d'appréhender les spécificités de chaque industrie et cerner au plus près les besoins de nos clients. Nous concevons des solutions de bout en bout couvrant l'ensemble des Customer Business Processes (acquisition, fidélisation, service client, assistance technique et recouvrement) avec le souci permanent de s'inscrire dans un modèle durable. Nos solutions sont bâties sur un portefeuille de services qui intègre aussi bien des services de conseil et d'optimisation de processus que des solutions digitales et technologiques de premier plan. Konecta est basée à Madrid et réalise un chiffre d'affaires global de 2 milliards d'euros. Nous comptons parmi nos 500 clients des acteurs majeurs de secteurs clés comme les télécommunications, l'énergie, les services financiers, la mobilité et l'e-commerce.

Pour en savoir plus à propos de www.konecta.com

À PROPOS DE VEOLIA

Le groupe Veolia a pour ambition de devenir l'entreprise de référence de la transformation écologique. Présent sur les cinq continents avec 215 000 salariés, le Groupe conçoit et déploie des solutions utiles et concrètes pour la gestion de l'eau, des déchets et de l'énergie qui participent à changer radicalement la donne. Au travers de ses trois activités complémentaires, Veolia contribue à développer l'accès aux ressources, préserver les ressources disponibles et les renouveler. En 2024, le groupe Veolia a servi 111 millions d'habitants en eau potable et 98 millions en assainissement, produit 42 térawattheures d'énergie et traité 65 millions de tonnes de déchets. Veolia Environnement (Paris Euronext : VIE) a réalisé en 2024 un chiffre d'affaires consolidé de 44,7 milliards d'euros. www.veolia.com. **www.veolia.com**

CONTACT PRESSE

COMMUNICATION
VEOLIA CENTRE-EST,
ACTIVITÉ EAU
Sophie Montmailler

Tél : 06 20 47 24 19

Mail : sophie.montmailler@veolia.com

Konecta media contact
Steele&Holt

Tél : +33 6 33 73 85 16

Mail : konecta@steeleandholt.com