

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

September 24, 2026

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.



Chalon-sur-Saône, le 24 septembre 2026 - En septembre 2025, Veolia a confié à Koneccta, un des premiers acteurs européens de la relation client, la nouvelle plateforme 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 Koneccta 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 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

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

About Konecta

Konecta is a leading innovative global service provider in customer management business process and digital outsourcing, with 109,000 passionate employees working in 40 languages across 4 continents and 28 countries. Focusing on the unique needs and opportunities of each industry, Konecta offers a full range of end-to-end customer management solutions – including acquisition, retention, customer service, technical support, and collection – all based on a sustainable business model. These services are built on a portfolio of world-class expertise covering customer experience and process management, digital solutions and cutting-edge technologies. Headquartered in Madrid, Konecta delivers global revenues of €2 billion with more than 500 clients, covering some of the biggest names in telecoms, energy, banking, mobility, retail, and e-commerce.

Media contacts

Press & Media enquiries

corporate@konecta.com

konecta

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