



Nantaise des Eaux Services à
vos côtés au quotidien pour
vous accompagner dans la
gestion de vos exploitations.

NANTAISE DES EAUX SERVICES

Société spécialisée dans les métiers de l'eau, Nantaise des Eaux Services gère les services d'eau potable et d'assainissement pour le compte des collectivités et des industriels sous la forme de délégations et marchés de services publics et privés.

Présente sur tout le territoire français, Nantaise des Eaux Services occupe une place importante sur le marché des services de l'eau et de l'assainissement en France avec plus de 150 contrats d'affermage et plus de 750 contrats de prestations de services.

Nantaise des Eaux Services est, depuis avril 2015, membre du groupe SUEZ.



UNE POLITIQUE ADAPTÉE À VOS NOUVELLES EXIGENCES

Une histoire de proximité

Créée en 1953, Nantaise des Eaux Services se caractérise par un [mix original entre excellence technique et proximité](#). Spécialiste de l'eau et de l'assainissement, notre entreprise s'adresse aux collectivités territoriales en leur proposant un accompagnement expert sur-mesure pour leur gestion de l'eau.

Gestion clientèle et ordonnancement : notre efficacité, notre différence

Ouvertes et adaptées, nos solutions de gestion de la relation clients et de l'ordonnancement nous permettent de proposer des [prestations de services à forte valeur ajoutée](#) grâce à notre capacité à travailler sur-mesure. Notre flexibilité, associée à ces outils performants, permet de nous adapter à vos besoins réels.

Le professionnalisme en action

[Garantir à tous nos clients un très haut-niveau de performance et d'engagement est notre priorité](#). Nos équipes réactives et à l'écoute travaillent au quotidien en toute transparence pour délivrer des prestations sur-mesure parce que l'eau et l'assainissement ne sont pas des services comme les autres !

Efficacité de nos systèmes de management

La mise en œuvre du [système de management intégré Qualité, Sécurité, Environnement depuis 2010](#) a su accompagner le développement important de Nantaise des Eaux Services, pour en faire un acteur reconnu dans les domaines de l'eau et de l'assainissement.

NOTRE ORGANISATION

Nos implantations

Nantaise des Eaux Services dispose d'une présence significative sur tout le territoire de Métropole et d'Outre-Mer, grâce à ses **15** agences réparties à l'échelle nationale.

Au cœur de chacune de ces agences, Nantaise des Eaux Services joue un rôle actif de sensibilisation aux enjeux de la protection de la ressource et sa conservation.



NOS CHIFFRES CLÉS

Chiffres clés 2016

38 millions

d'euros de chiffre d'affaires environ

310

collaborateurs

43 contrats eau

- **400 000** clients desservis en eau potable
- **36,8** millions de m3 vendus
- **5 200** km de réseaux d'eau potable surveillés et entretenus

110 contrats assainissement

- **480 000** clients bénéficiant du service assainissement
- **19,3** millions de m3 d'eaux usées traitées
- **3 300** km de réseaux d'eau potable surveillés et entretenus

750 contrats de prestations de services



DES EXPERTS DE TOUS LES MÉTIERS À VOTRE SERVICE

Des équipes terrains impliquées au quotidien

Nos **236** agents sur le terrain s'impliquent quotidiennement pour vous assurer le meilleur service tout au long de l'année pour la gestion de vos usines de production et de vos réseaux de distribution d'eau potable, ainsi que de vos stations d'épuration et réseaux d'assainissement.

Des services supports

Nantaise des Eaux Services intègre des services supports qui renforcent l'expertise de nos exploitations dans la mise en œuvre des contrats qui nous sont confiés : Bureau d'études, Ressources humaines, Qualité et Santé-Sécurité, Finance et Communication.



Produire de l'eau d'une qualité irréprochable tout en préservant au maximum la ressource.



Assurer tous les jours la distribution de l'eau à tous les usagers, en quantité suffisante.



Garantir un traitement épuratoire des eaux usées le plus efficace possible afin de minimiser l'impact sur le milieu récepteur.

FOCUS SUR NOTRE POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES : AU SERVICE DE L'EMPLOI ET DE LA QUALITÉ DES SERVICES

À travers nos activités de services, nous participons au développement de l'emploi sur votre territoire. [Notre politique des ressources humaines s'engage à promouvoir la diversité, l'intégration des personnes en situation de handicap, des personnes en situation de précarité...](#) Elle développe la formation en continue des salariés pour pérenniser l'emploi, renforcer l'expertise de nos collaborateurs et ainsi la qualité de nos services clients.



Afin d'assurer la formation des nouveaux collaborateurs et d'approfondir les connaissances de chacun de ses salariés, Nantaise des Eaux Services a investi en 2015 près de 3% de sa masse salariale dans la formation de son personnel.

La gestion des talents et des compétences, pour tous

Nantaise des Eaux Services se singularise par la place faite aux femmes au sein de l'entreprise. Volontaires et dynamiques, elles y occupent des postes stratégiques et souvent complexes, et participent de près au développement de la culture de l'égalité dans un secteur économique très masculin. Aujourd'hui, chez Nantaise des Eaux Services, 30% des femmes de l'entreprise sont des managers.

Nantaise des Eaux s'engage pour l'alternance

Depuis plusieurs années, Nantaise des Eaux Services forme des jeunes talents de tous horizons souhaitant acquérir rapidement des compétences et une expérience dans des domaines aussi variés que les Systèmes d'Informations Géographiques (SIG), la télégestion, la communication, la maintenance, l'exploitation, le QSE et bien entendu, les Ressources Humaines, le service pilote des opérations.

Cette nouvelle vague constitue un vivier de recrutement pour Nantaise des Eaux Services : plus de 30% des alternants sont embauchés à l'issue de leur contrat.

FOCUS SUR NOTRE POLITIQUE SANTÉ-SÉCURITÉ : SÉCURISER LES SERVICES, LES HOMMES ET LEURS ENVIRONNEMENTS



La mise en œuvre du système de management intégré Qualité, Sécurité, Environnement depuis 2010 a su accompagner le développement important de Nantaise des Eaux Services, pour en faire un acteur reconnu dans les domaines de l'eau et de l'assainissement.

Aujourd'hui, conformément à la Directive Européenne d'efficacité énergétique et à la politique du groupe Eau France, Nantaise des Eaux Service s'engage à établir et maintenir un système de management de l'énergie conformément aux exigences de la norme ISO 50 001. Le déploiement de cette politique s'appuiera sur les méthodes, les outils et l'expertise du groupe.

Conscient de l'importance de la satisfaction de nos clients, de la protection de nos salariés et de la préservation de l'environnement, [Nantaise des Eaux Services s'engage à poursuivre la démarche d'amélioration continue dans les domaines de la qualité, de la sécurité, de l'environnement et de l'énergie et à veiller à l'efficacité de nos systèmes de management.](#) Pour cela, Nantaise des Eaux Services s'engage à fournir les ressources nécessaires permettant :

- D'être conforme aux exigences réglementaires, notamment dans le domaine spécifique de l'énergie,
- D'être conforme aux exigences de nos clients,
- De poursuivre la démarche d'amélioration continue,
- De prévenir toute non-qualité, toute pollution et tout accident,
- De poursuivre la sensibilisation et la formation des collaborateurs aux risques et aux bonnes pratiques.



La garantie d'un niveau
de qualité et d'exigence
technique à chaque étape
de la relation client.

UNE GESTION PARTAGÉE DES INTERVENTIONS



Pour garantir un niveau d'excellence et un partage des informations avec la collectivité, nous avons mis en place un véritable circuit d'intervention partagé, concerté et collaboratif avec tous les acteurs du service.



GRÂCE À DES OUTILS PERFORMANTS ET ADAPTABLES

Nantaise des Eaux Services met des outils de gestion et de performance développés au service de ses clients, et notamment son outil de gouvernance MAINTA, véritable clé de voûte de son fonctionnement.

Gestion technique de nos ouvrages

- MAINTA : bases de données techniques d'exploitation, gestion de maintenance des installations, gestion et ordonnancement des interventions
- TOPKAPI : logiciel de télésurveillance des ouvrages eau et assainissement

Gestion clientèle

- ANÉMONE : application de gestion des clients, suivis du recouvrement des factures, planification du cycle de Relève-Facturation

Gestion des réseaux

- ARCOPOLE : outil de systèmes d'information géographique

LA SATISFACTION CLIENT, NOTRE PRIORITÉ

Garantir la qualité du service public aux usagers

Nantaise des Eaux Services considère comme prioritaire la qualité de sa relation client. Nous mettons tout en œuvre pour construire avec chacun de nos usagers une relation humaine chaleureuse, en toute confiance :

- Nantaise des Eaux Services est au service de ses clients 24h sur 24 et 7 jours 7,
- Chaque demande est traitée par une équipe dédiée, pour un meilleur suivi et plus d'efficacité,
- Les usagers ont la possibilité de choisir le mode de communication le plus adapté à leurs besoins et attentes: accueil physique en agence, accueil téléphonique ou agence en ligne. Quel que soit le mode de contact utilisé, nos chargés de clientèle sauront apporter le meilleur service à tous vos administrés et ce, dans le respect des valeurs qui caractérisent l'entreprise : la proximité, l'écoute et la satisfaction client.



L'accueil téléphonique des clients

Parce qu'il est important pour Nantaise des Eaux Services d'offrir à chacun de ses clients des réponses personnalisées et précises, des équipes dédiées sont toujours joignables par téléphone.

Le service clients est ainsi assuré du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 sans interruption. En cas d'urgence, un service d'astreinte est disponible en permanence.

► N°Cristal 0 969 320 404

APPEL NON SURTAXÉ

Une agence en ligne performante

Pratique, rapide et sécurisée, la plateforme internet service-client.ndes.fr répond au plus près des besoins des usagers en permettant notamment de :

- **simplifier leurs démarches administratives** par un service en ligne 24 heures sur 24 : paiement en ligne, contrôle des consommations, relève de compteur, changement de coordonnées, demande de devis de travaux de branchement...
- **s'informer sur la qualité de l'eau** de la commune, et les travaux réalisés sur le réseau,
- **participer à la protection de la ressource** à travers une sensibilisation aux éco-gestes.



ASSURER LA CONTINUITÉ DE SERVICE

7 jours sur 7 et 24h/24, un interlocuteur est à disposition des clients, usagers comme collectivités, pour prendre en charge les demandes d'intervention ou pour les renseigner sur la nature et la localisation des incidents en cours de réparation via notre supervision. L'astreinte est accessible via notre numéro cristal unique :



Nos équipes d'astreinte sont composées :

- D'un **cadre d'astreinte** dont le rôle est de prendre en charge les demandes, d'organiser, de coordonner et de superviser les interventions d'urgence sur l'ensemble du territoire de l'agence (Niveau 1).
- D'une **équipe d'électromécaniciens** qui a pour mission de veiller au bon fonctionnement des installations d'eau et d'assainissement (forages, stations de traitement, stations de pompage, réservoirs, stations d'épuration, postes de refoulement) (Niveau 2).
- D'une **équipe de techniciens** qui intervient en cas d'incident sur les réseaux et les ouvrages ou chez les abonnés (Niveau 2).



UNE GOUVERNANCE TRANSPARENTE POUR VOUS

Outre le travail des collaborateurs de terrain qui garantit au quotidien le bon fonctionnement de vos ouvrages et de votre réseau, la gestion d'un service public exige aujourd'hui des **compétences supplémentaires** autour de la simple prestation technique sur le terrain.

Ces compétences, nous les avons développées autour d'un axe majeur : **redonner à nos Collectivités partenaires la main sur leur service**, par une transparence complète de nos activités, par des possibilités d'actions directes sur l'exploitation et par des indicateurs de suivi adaptés à **la mesure de leur performance**.



Nous avons développé spécifiquement pour vous **un portail d'exploitation dédié** qui permet, par l'interopérabilité de nos outils techniques (GMAO, SIG, Topkapi...), de regrouper sous un seul visuel l'ensemble des données d'exploitation à travers plusieurs thématiques : contrat, réseau, ouvrages, patrimoine, clientèle, performance.

