

Les suppléments de

# Bucarest Hebdo

## Apa Nova - le savoir-faire de l'eau



Deux villes avec environ 2,5 millions d'habitants et un engagement de longue durée (concession sur 25 ans) pour la performance dans les services publics d'eau et d'assainissement;

Plus de 155 ans d'expérience au service de la sécurité sanitaire et de la qualité de la vie, hérités de la Compagnie Générale des Eaux (devenue en 2005- 2006 Veolia Eau);

Deux millions d'habitants desservis en eau potable;

1,8 million d'habitants desservis pour l'assainissement;

Environ 2300 employés;

Un degré de satisfaction des clients qui dépasse 75%, selon les enquêtes externes;

Les investissements annuels d'Apa Nova Bucaresti dépassent les 20 millions d'euros;

Les travaux à la station de traitement de l'eau de Crivina, une des plus modernes d'Europe ont coûté environ 55 millions d'euros, provenant des

financements propres de la compagnie, obtenus sans garanties gouvernementales ou de l'administration locale;

A Ploiesti, les investissements en huit ans se sont élevés à 14,5 millions d'euros;

Le chiffre d'affaires estimé en 2009 pour Apa Nova

Bucaresti est d'environ 420 millions de lei (environ 100 millions d'euros);

Un volume d'eau sorti des 3 stations de traitement qui alimentent Bucarest de 326,5 millions de m<sup>3</sup>;

Le Centre d'appel d'Apa Nova Ploiesti a été récompensé pour la qualité de ses services aux consommateurs. Il a remporté à Londres la finale européenne du "Contact Center World Awards", dans la catégorie "Best Customer Service" (meilleur service client) et s'est classé au 3ème rang mondial;

En juillet 2005, Apa Nova Bucaresti a obtenu la certification ISO 9001-2000 pour l'ensemble de ses activités et de ses sites via l'organisme de certification AFAQ AFNOR International;

### Apa Nova Bucaresti & Ploiesti c'est en bref: