

imaGine

LE MAGAZINE DE GENEDIS ↳ N°6. MAI 25



DOSSIER

L'enjeu de l'eau
pour les communes

MULTIMÉDIA

94% de taux
de satisfaction

PHOTOVOLTAÏQUE

Énergie verte
pour TéléMarécottes

PORTRAIT

Les rouages
du back office

Gestion de l'eau

L'expertise de Genedis face aux enjeux

04



Multimédia

Notre engagement envers la satisfaction clients

08

Photovoltaïque

Des façades solaires pour les stations

de TéléMarécottes

10

Back office

Trois questions à Daniela Batista

11

Bon à savoir

Nos conseils pour économiser l'eau

12

Genedis gère, modernise et développe des réseaux depuis plus de 30 ans. En plus de l'électricité, du chauffage à distance et des télécommunications, elle a aussi acquis des compétences dans la gestion de l'eau, un domaine stratégique pour beaucoup de collectivités publiques.

Qu'il s'agisse de la planification des investissements, de l'exploitation des réseaux d'eau, de la facturation ou du respect des évolutions légales, les exigences sont toujours plus élevées pour les communes. Dans ce contexte, Genedis peut leur apporter une vision intercommunale précieuse, favorisant la mutualisation des moyens et les économies d'échelle.

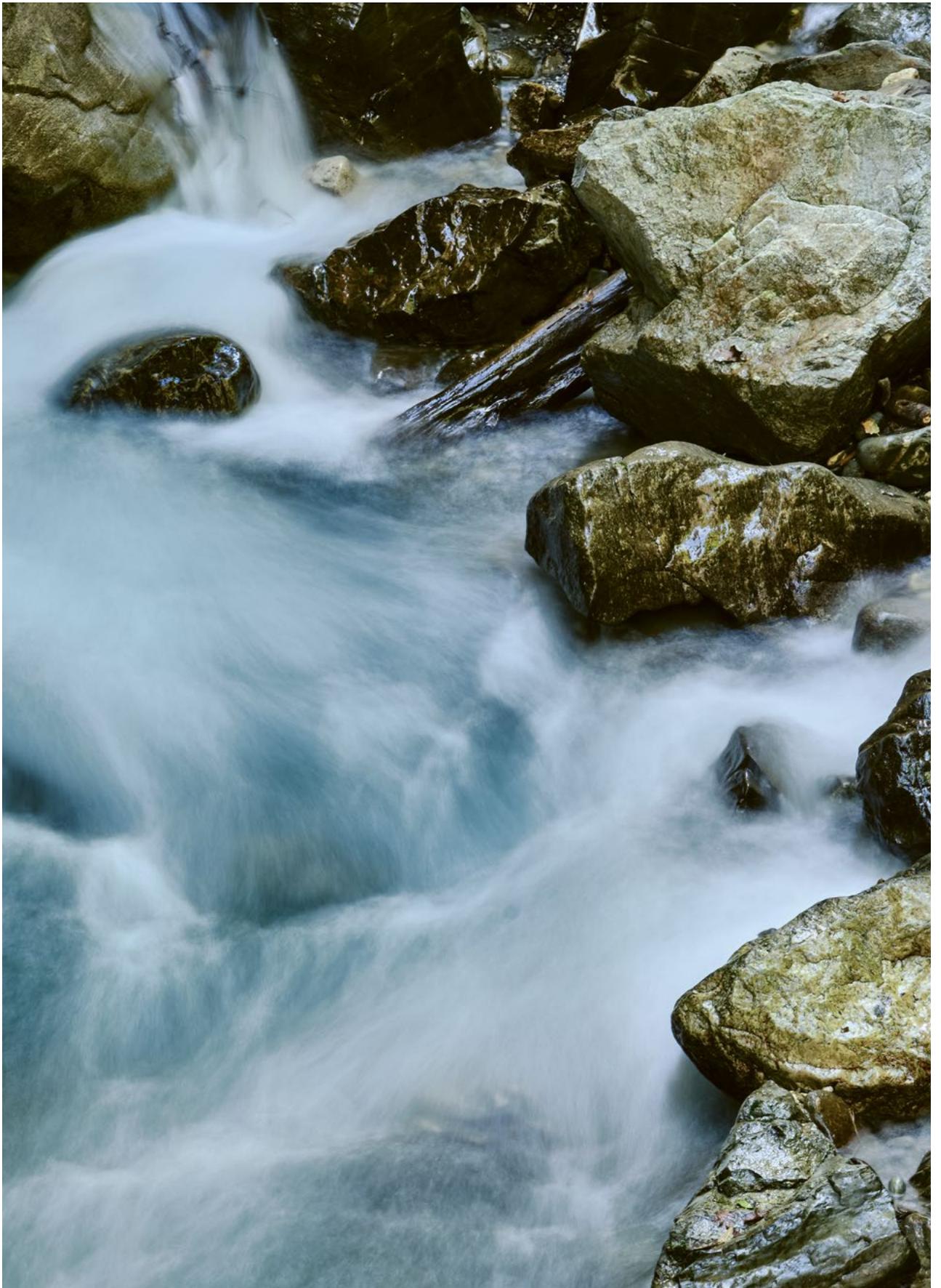
Ces collaborations mettent en exergue le fort ancrage local de Genedis, ainsi que son rôle sociétal pour toute une région. Elles constituent une source de fierté pour les personnes qui rendent cela possible au quotidien. Merci à elles pour leur engagement et aux collectivités pour leur confiance !

Philippe Délèze
Directeur



L'expertise face aux ↳ enjeux liés à la gestion de l'eau

Genedis soutient de plus en plus de communes dans la gestion de leur approvisionnement en eau potable. De l'accompagnement dans la planification des investissements à l'exploitation des infrastructures, l'entreprise leur offre une expertise précieuse qui les aide à faire face à de nombreux défis, tout en leur permettant de répondre à la complexité du cadre législatif. Un service entièrement dédié à cette problématique a été créé en 2023.



Une gestion de l'eau qui coule de source

L'or bleu occupe toujours une place importante dans notre société et reste un enjeu majeur. Comment le gérer et le préserver au mieux? Genedis apporte son expertise aux communes actionnaires et clientes.

PHOTO THOMAS MASOTTI

Depuis plusieurs années, Genedis répond régulièrement aux sollicitations des communes en matière de gestion de l'eau potable. Forte de cette confiance, elle a créé un service des eaux et réseaux hydrauliques. Des ingénieurs spécialisés dans le domaine de l'approvisionnement en eau, un fontainier breveté et des techniciens d'exploitation collaborent ainsi étroitement pour répondre aux besoins des communes. L'éventail des prestations proposées est très large et permet de se conformer aux exigences légales qui ne cessent de se renforcer et de se complexifier.

Accompagnement et expertise

Développement de l'infrastructure d'approvisionnement en eau, planification des nouveaux investissements, exploitation courante, respect des exigences légales en matière d'autocontrôle, etc.: les communes ne disposent pas toujours des ressources humaines ou des compétences techniques pour exécuter ces missions spécifiques. « Nous sommes là pour les soutenir ou les seconder », explique Isabel Dios Romero, responsable du service des eaux et réseaux hydrauliques chez Genedis et ingénieure civile spécialisée dans le domaine de l'eau. « Nous traduisons leurs besoins en solutions concrètes. »

Les prestations proposées desservent l'ensemble du cycle de gestion de l'eau et vont de l'accompagnement des autorités locales dans la réalisation du plan général d'approvisionnement en eau potable (PGA) à des prestations d'assistance au maître d'ouvrage (BAMO) pour la mise en œuvre des actions définies dans le PGA. « Nous aidons les collectivités à dresser un état des lieux et à réfléchir aux enjeux et aux développements indispensables pour l'avenir, tout en anticipant les besoins futurs liés à la disponibilité de la ressource. » Les autorités disposent ainsi d'une vision claire des actions à entreprendre, à court et moyen terme, pour assurer la pérennité de leur approvisionnement en eau potable.

Déploiement et gestion des compteurs d'eau

Conformément à la législation en vigueur, les communes sont tenues de garantir l'autofinancement du service des eaux par la perception de taxes causales. Les taxes sur la fourniture d'eau sont composées d'une part fixe et d'une part variable, cette dernière étant proportionnelle à la quantité d'eau potable consommée.

Dans la continuité de la mise à jour du règlement communal sur la fourniture d'eau, Genedis prend en charge l'intégralité du processus lié

au déploiement des compteurs chez les abonnés. Une fois ceux-ci installés, l'entreprise assure le relevé des données, leur traitement, ou encore la facturation des taxes communales sur la fourniture d'eau et sur les eaux à évacuer.

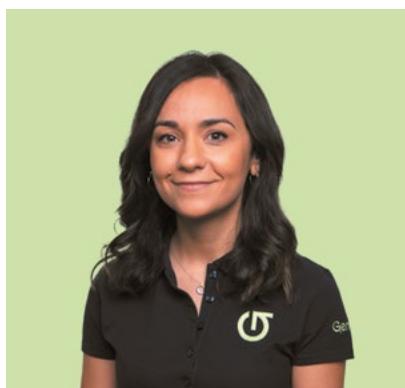
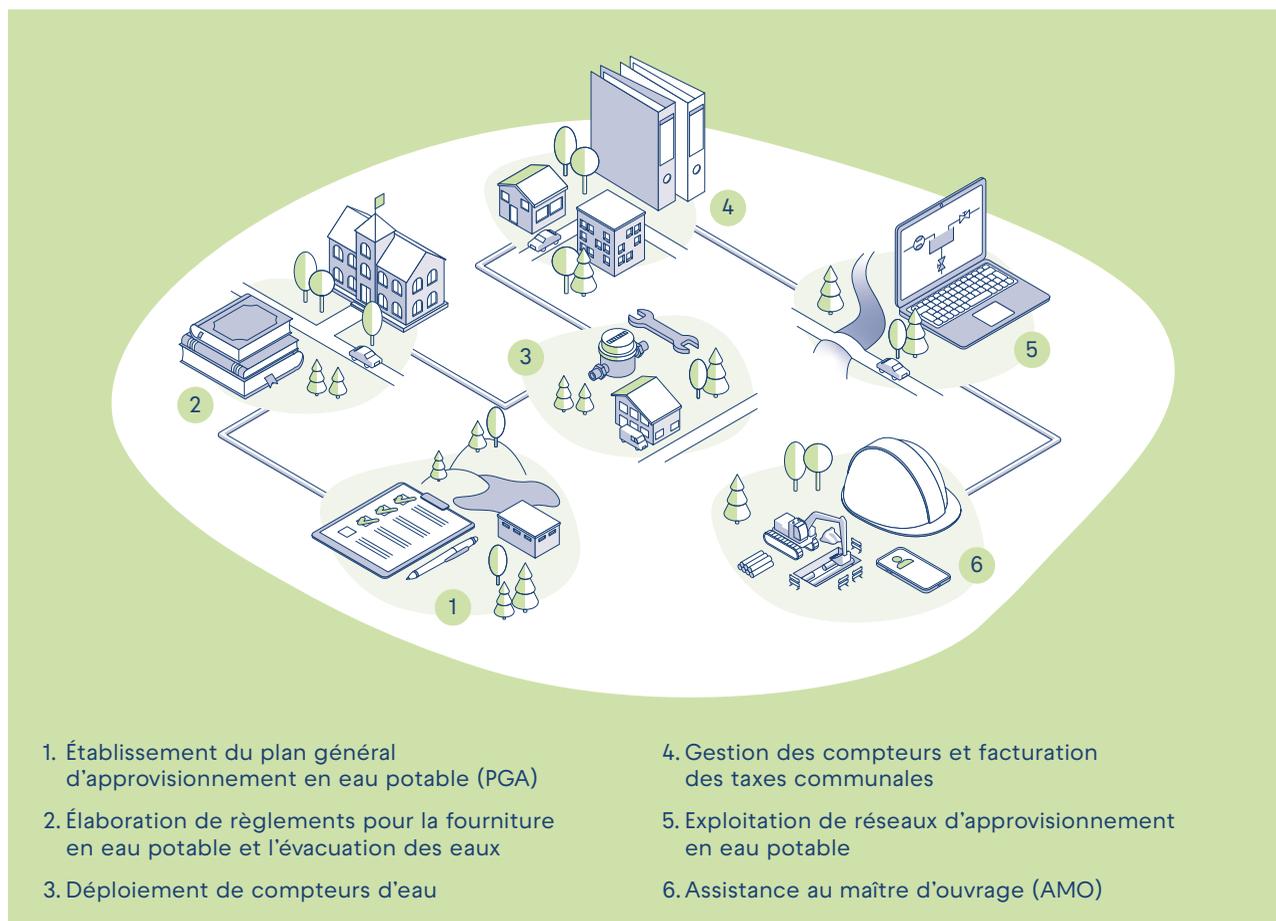
Vision d'avenir

Genedis est aussi active dans l'exploitation des infrastructures d'approvisionnement en eau potable des communes. Les prestations proposées couvrent non seulement la gestion courante du réseau d'eau, mais aussi la mise à disposition d'un service de piquet d'urgence et la tenue d'un autocontrôle conforme à la législation en vigueur.

Genedis peut aussi prendre en charge des projets d'ingénierie dans le domaine. À l'avenir, le service prévoit de diversifier ses prestations pour répondre encore mieux aux besoins spécifiques de ses partenaires.

 « Nous sommes là pour soutenir ou seconder les communes. »

Les prestations liées à l'eau proposées par Genedis aux collectivités



↑ Isabel Dios Romero, responsable du service des eaux et réseaux hydrauliques de Genedis, ingénieure civile spécialisée dans le domaine de l'eau.

GESTION DES EAUX À ÉVACUER

Depuis 2024, Genedis est également active dans le domaine des eaux à évacuer. Ce secteur est en pleine croissance. « Nous agissons comme bureau d'assistance au maître d'ouvrage (BAMO), en accompagnant les communes notamment dans la mise à jour de leurs plans généraux d'évacuation des eaux (PGEE). Cela inclut la rédaction du cahier des charges, la gestion

de la procédure de recherche de mandataires ou le suivi administratif et technique des prestations de l'ingénieur PGEE », souligne Isabel Dios Romero.

L'engagement → envers la satisfaction clients

Chez Genedis, la relation avec la clientèle et sa satisfaction sont une priorité. Mais aussi un pari réussi, puisque le taux de satisfaction s'élève à 94% en 2024. Petit tour d'horizon avec Yves Bourdin, responsable *Business Development*.

PHOTOS THOMAS MASOTTI - COLLA IMAGES



En quoi consiste votre rôle chez Genedis ?

Depuis juillet 2023, je suis responsable *Business Development*, et ce, après avoir dirigé le service clients multimédia pendant plus de cinq ans. Je supervise la qualité, les analyses de marché, la veille concurrentielle et la création d'offres commerciales pour le secteur multimédia résidentiel.

Comment vous démarquez-vous de la forte concurrence ?

Il y a effectivement en face de nous des acteurs nationaux avec un pouvoir marketing énorme. Le marché de la télécommunication étant très concurrentiel, nous devons nous distinguer. La qualité de service doit être irréprochable, au-dessus de la moyenne. Un client qui veut consommer local recherche la qualité. Cela passe par moins d'attente au téléphone s'il a un problème ou une question, une disponibilité plus grande, une réponse systématique à chaque commentaire que nous recevons sur les réseaux sociaux, et une précision plus aiguisée. Chez Genedis, nous travaillons à ce que la qualité soit notre point fort.

Comment améliorez-vous votre qualité de service ?

Nous avons mis en place divers outils, dont la démarche qualité en 2019, qui a eu un impact décisif. Elle nous permet de recueillir régulièrement des retours clients et d'adapter nos services pour répondre au mieux à leurs attentes. Grâce à cela, nous avons obtenu en 2024 un taux de satisfaction clients de 94%.

→ « La qualité de service doit être irréprochable, au-dessus de la moyenne. »

Pour atteindre ce score, la formation et l'amélioration continue sont essentielles. Nous faisons par exemple du *call monitoring*. Cela signifie que pour chaque collaborateur du service clients, des dizaines d'appels sont simulés pour améliorer la communication et la prise en charge client. Nous réalisons aussi des études de satisfaction (NPS – *Net Promoter Score*) avec une société externe. L'entreprise demande aux clients de noter l'interaction avec Genedis, et ceux ayant donné moins de 9 (sur 10) sont contactés dans le but de comprendre et régler le problème s'il y en a un, d'échanger avec eux pour améliorer notre communication, et en finalité de revoir nos procédures en fonction de ce qui s'est mal passé. Les mesures prises suite aux retours constructifs de la clientèle nous ont permis d'améliorer la satisfaction de 7% en 2024.

Comment gérez-vous les insatisfactions ?

Nous traitons les réclamations de manière personnalisée. Cela passe par une écoute active et la définition de solutions. Si nous constatons que certains problèmes touchent plusieurs clients, nous mettons en place des actions plus larges avec des appels de suivi. Ce processus aide à renforcer la fidélité des clients en anticipant leurs besoins, et à leur garantir une expérience positive.

L'intelligence artificielle (IA) est partout. L'avez-vous intégrée à vos pratiques ?

Nous planifions d'utiliser l'IA dans le cadre de plusieurs projets, en accord avec la loi sur la protection des données. L'un d'eux consiste à ouvrir de nouveaux canaux de communication, tels que les *chatbots* et WhatsApp, pour offrir une solution complémentaire aux clients qui auraient besoin d'une réponse très rapide. Nous aimerions également que l'IA nous permette de traduire instantanément les demandes qui arrivent dans une langue étrangère.

EN 2024, LE SERVICE CLIENTS MULTIMÉDIA

- 21 personnes pour 19,1 EPT
- 103 000 demandes, dont :
 - 87 000 par téléphone
 - 16 000 par écrit
- 94% de taux de satisfaction clients (682 clients)

↳ « Les retours constructifs de la clientèle nous ont permis d'améliorer la satisfaction de 7% en 2024. »



↑ Formation et amélioration continue permettent aux équipes de Genedis d'offrir un service local de qualité, apprécié des clients.

Des façades solaires → idéales en montagne

Fruit d'une collaboration entre TéléMarécottes et Genedis, l'installation de panneaux photovoltaïques en façade des gares de départ et d'arrivée de la télécabine s'inscrit dans un modèle innovant et durable.

PHOTO THOMAS MASOTTI

Au lancement de la saison d'hiver, TéléMarécottes a remplacé sa télécabine, qui relie Les Marécottes (1110 mètres d'altitude) à La Creusaz, 600 mètres plus haut. La société a souhaité en profiter pour se doter d'une production d'électricité. L'originalité du projet ? Une partie des façades a été remplacée par des panneaux photovoltaïques verticaux. « Ils sont parfaits pour l'altitude », explique Jérôme Antonin, ingénieur en charge de projets renouvelables chez Genedis. « L'inclinaison et l'orientation des panneaux les préservent de l'accumulation de neige tout en les faisant profiter de la réverbération du soleil sur la neige environnante. » Un atout pour bénéficier d'une production hivernale. Visibles de l'extérieur et de l'intérieur, les modules créent par ailleurs une belle harmonie architecturale.

22% des besoins de TéléMarécottes couverts

« La gare de départ de TéléMarécottes, avec ses façades sud et ouest équipées de 107 panneaux bifaciaux, devrait générer 35 000 kWh par an, soit 30% de la consommation du site », détaille Jérôme Antonin. De leur côté, les trois façades solaires de la gare amont produiront 50 000 kWh, permettant une couverture encore plus importante, avec un taux d'autoconsommation de 60%. Sur l'ensemble de l'installation, les deux bâtiments produiront donc 85 000 kWh, soit près de 57% des besoins de la télécabine : une belle avancée énergétique ! À noter que 390 000 kWh par an sont nécessaires au fonctionnement de tout le domaine skiable, restaurant y compris.

Partage de l'énergie envisagé

Afin de délester TéléMarécottes de la problématique du financement, Genedis a travaillé sur ce projet en mode contracting, solution dans laquelle l'investissement et



Les façades solaires verticales permettent une production d'énergie optimale, même en hiver, grâce à la réverbération du soleil sur la neige.

l'entretien sont assumés par le distributeur. De son côté, TéléMarécottes met à disposition ses façades et bénéficie d'un tarif préférentiel fixe durant 25 ans sur l'électricité renouvelable produite.

Si le surplus d'énergie généré en été est principalement destiné à être revendu sur le marché par Genedis, d'autres options sont envisagées. Un regroupement dans le cadre de la consommation propre (RCP) pourrait être mis en place, offrant la possibilité de partager l'énergie avec les voisins sur un mode gagnant-gagnant. Dès 2026, la communauté électrique locale (CEL) sera également proposée par la nouvelle législation fédérale sur l'énergie, permettant notamment un partage plus large.

PORTRAIT

PHOTO THOMAS MASOTTI

Les rouages ↳ du back office



↑
Responsable du back office,
Daniela Batista gère une équipe
de huit personnes.

500 000

Le nombre de factures
envoyées chaque année par
le back office, hors rappels.



↳
NOS OFFRES D'EMPLOI

Que fait le back office chez Genedis ?

Notre mission principale, c'est le traitement des données pour la facturation, qui découle des contrats conclus par le service clients ou les conseillers de vente. L'équipe est composée de neuf personnes, dont une apprentie qui travaille à la fois chez nous et à la comptabilité. Nos semaines sont organisées selon un planning avec différentes périodes de facturation (par mois, par semestre ou par an). Chaque collaborateur est spécialisé dans les facturations qui sont sous sa responsabilité : décomptes ménages, contracting thermique, télévision, etc. Nous avons très peu de contacts directs avec les clients, si ce n'est dans le cadre de questions en lien avec les données de facturation. Nous œuvrons dans des bureaux ouverts que nous partageons avec la comptabilité ; cela nous permet d'interagir facilement et de gagner en efficacité.

Comment êtes-vous devenue responsable du back office ?

Après mon apprentissage d'employée de commerce chez CarPostal, j'ai croisé une amie qui travaillait au service clients de Genedis. Un poste de gestionnaire clientèle multimédia était vacant, j'ai postulé et j'ai débuté en juin 2008. Au fil des années, l'entreprise a grandi et, en 2013, j'ai eu l'opportunité de prendre la responsabilité du service facturation, à tout juste 25 ans. Dix ans plus tard, en 2023, j'ai été nommée responsable du back office.

Comment définissez-vous l'ambiance de travail ?

Nous avons une bonne ambiance, basée sur la solidarité, nous sommes chanceux. Lors de périodes chargées, nous nous encourageons et nous entraînons pour respecter les délais de facturation. Certains collaborateurs sont là depuis une décennie, dont moi (*sourire*). Nous faisons nos pauses en commun et chaque mois, nous nous réunissons pour échanger sur les défis et réussites de chaque pôle. C'est une dynamique que l'on consolide au fil du temps et qui fait ses preuves !



CONSEILS

Économies d'eau

↳ AGIR POUR RÉDUIRE LE GASPILLAGE DE L'OR BLEU

150

litres d'eau utilisés
par personne et
par jour en Suisse



Placer des embouts
économiseurs d'eau

28,9%

Proportion de notre consommation
d'eau destinée aux

WC

Tirer la petite chasse d'eau
(3 l au lieu de 6 l)



COUPER L'EAU

lorsque nous ne l'utilisons pas (brossage, rasage, savonnage)

26,8%

Proportion de notre consommation
liée aux robinets de la cuisine
et de la salle de bain



Douche éco de 5 minutes

60l

au lieu d'un bain (env. 200 l)



REMPLIR

complètement et choisir le mode éco

Relever le compteur d'eau au coucher,
puis au réveil. Une différence? Vous avez

UNE FUITE