

# DU NOUVEAU DANS VOTRE EAU ! VOTRE OPÉRATEUR CHANGE !

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, il n'y aura plus qu'un opérateur unique pour assurer la distribution de l'eau potable sur tout le Val d'Yerres Val de Seine. En effet, à la suite d'un appel d'offres lancé par la Communauté d'agglomération, c'est SAUR qui remplace dorénavant SUEZ et VEOLIA pour amener l'eau jusqu'à vos robinets. Ce dossier vous explique les raisons de ce choix et ce qui va changer pour vous.



Encadrées par un contrat de délégation de service public (DSP) d'une durée de 7 ans, les missions confiées à SAUR concernent principalement la gestion et l'entretien du réseau de distribution d'eau potable de l'Agglomération ainsi que la relation avec les clients et avec les abonnés du territoire.

La Communauté d'agglomération a fondé son choix sur la volonté de préserver la ressource en eau, notamment en améliorant l'entretien des réseaux pour réduire les fuites et en mettant en place la télérelève, en instaurant d'ici 2025 un tarif unique de l'eau sur tout le territoire et en assurant un service public de l'eau potable facilement accessible.

# COMPRENDRE LE CYCLE DE L'EAU

De la source jusqu'à votre robinet, l'eau parcourt trois grandes étapes.

**La production d'eau :** en Ile-de-France, l'eau est puisée dans les nappes phréatiques ou pompée dans la Seine. Elle est ensuite traitée en usines pour répondre à toutes les exigences sanitaires.

**Le transport de l'eau :** l'eau est ensuite acheminée des usines de production vers des réservoirs (châteaux d'eau) où elle est stockée.

**La distribution de l'eau :** l'eau est enfin distribuée par un

opérateur, privé ou public, sur tout le territoire jusqu'au compteur de chaque abonné.

Après son utilisation par les usagers, l'eau connaît ensuite une 4<sup>e</sup> étape pour être dépolluée et rendue à la nature.

Jusqu'alors, en Val d'Yerres Val de Seine, l'eau était produite par Suez qui la distribuait ensuite sur le territoire, à l'exception de Draveil où cette dernière étape était assurée par Véolia. Dorénavant, Suez restera notre fournisseur d'eau en gros, mais c'est SAUR qui assurera seule la distribution de l'eau potable sur l'ensemble des 9 villes.

## Du nouveau dans votre service d'eau

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024

DÉCOUVREZ  
CE QUI CHANGE DANS  
LA DISTRIBUTION  
DE L'EAU AVEC  
VOTRE NOUVEL  
OPÉRATEUR  
**saur**  
France

UN SERVICE DE PROXIMITÉ  
OUVERTURE D'UNE AGENCE  
SUR LE TERRITOIRE

☎ 01 60 75 35 00

🔍 QUALITÉ INCHANGÉE  
DE VOTRE EAU

🔧 RÉDUCTION DES FUITES  
À HAUTEUR DE  
7 MILLIONS DE M<sup>3</sup>

🏢 UN CENTRE OPÉRATIONNEL  
DE SUPERVISION  
À ÉPINAY-SOUS-SÉNART

500 KM DE RÉSEAUX  
MIEUX ENTRETENUS

📶 LA MAÎTRISE DE VOTRE  
CONSOMMATION GRÂCE  
À LA TÉLÉRELÈVE

📱 UNE APPLICATION MOBILE  
POUR TOUT GÉRER DEPUIS  
VOTRE COMPTE CLIENT

👤 UN AMBASSADEUR  
POUR PROMOUVOIR  
LES ÉCONOMIES D'EAU

# UN NOUVEL OPÉRATEUR POUR TOUT LE TERRITOIRE

Pour mener à bien les missions qui lui ont été confiées et pour satisfaire aux attentes de proximité et de réactivité, Saur implante à Epinay-sous-Sénart un centre opérationnel. Dans ce site sont basées les équipes en charge des interventions pour le territoire de la Communauté d'agglomération ainsi qu'un accueil client pour vous accompagner dans vos démarches et demandes.

N'hésitez donc pas à contacter le service client de SAUR au **01 60 75 35 00**

du lundi au vendredi de 8h à 18h (prix d'un appel local)

Centre opérationnel SAUR - 3 rue Jules Guesde 91860, Epinay-sous-Sénart.

Du lundi au vendredi de 9h à 17h30 (avec ou sans rendez-vous).



## UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION SOUS CONTRÔLE

Pour distribuer l'eau dans chaque commune et dans chaque habitation, l'Agglomération dispose d'un patrimoine comprenant 500 km de réseau de distribution d'eau mais aussi des équipements comme des vannes, des branchements, des compteurs et débitmètres. Le rôle de la collectivité et du délégataire est de s'assurer de la continuité du service d'eau, et donc de faire en sorte que l'ensemble du patrimoine fonctionne, soit en bon état ou fasse l'objet d'un programme de renouvellement et/ou de réparation. Une attention particulière est également portée évidemment au suivi de la qualité de l'eau distribuée.



## MOINS DE FUTES D'EAU

**La Communauté d'agglomération et Saur mèneront de nouvelles actions pour la préservation de l'eau. L'ambition est de réduire de 7 millions de m<sup>3</sup> les prélèvements dans la ressource en eau avec :**

- > Installation de 1300 capteurs dès 2024 pour mieux détecter les fuites. Pilotage et analyse des données collectées par les capteurs pour une meilleure gestion du patrimoine réseau de VYVS et un meilleur ciblage et priorisation des interventions. Equipement des compteurs d'eau pour particuliers et professionnels avec le service de télérelève pour un meilleur comptage et suivi des consommations.
- > Recrutement d'un ambassadeur de l'eau pour sensibiliser et faire la promotion des économies d'eau. Son action concernera tous les acteurs du territoire, vous compris, dans une nouvelle dynamique de promotion des économies d'eau, abonnés et grands consommateurs...

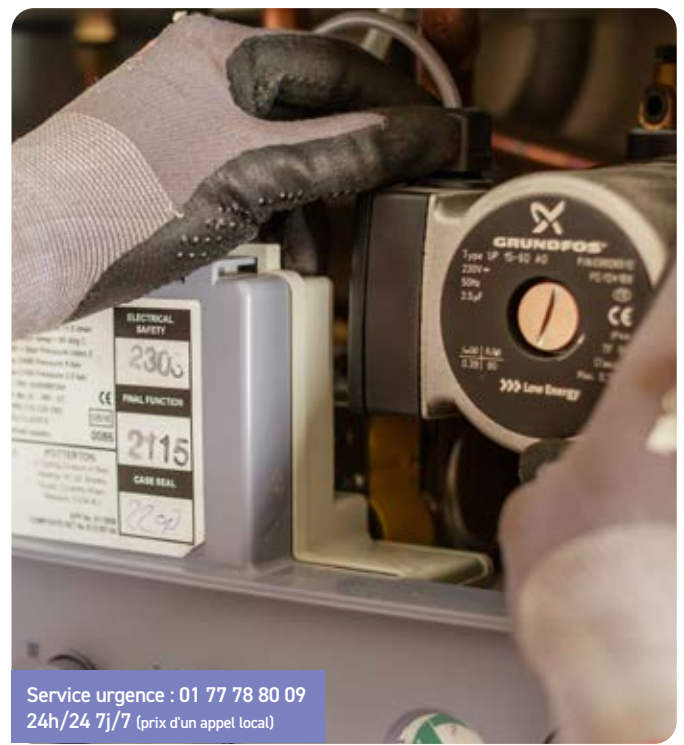
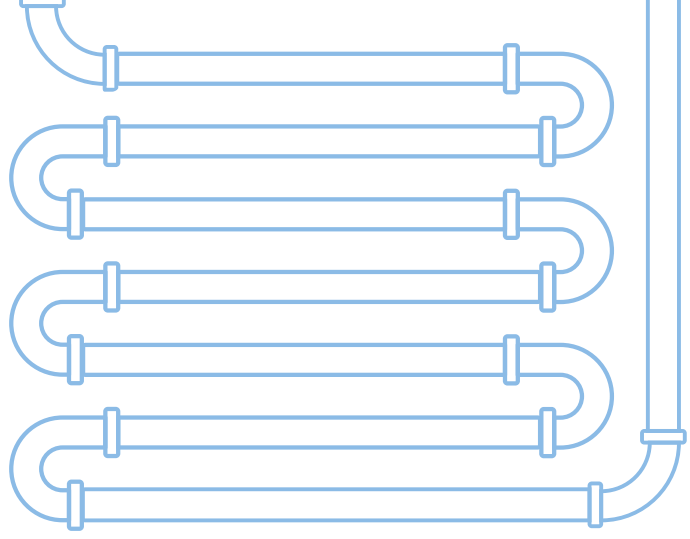
# UN MEILLEUR SUIVI DE VOTRE CONSOMMATION

Avec le nouveau contrat, la Communauté d'agglomération a souhaité faire bénéficier à tous du service de relève à distance des compteurs d'eau, comme pour le gaz ou l'électricité.

Après la mise en œuvre de ces nouveaux compteurs vous bénéficierez d'un nouveau service qui, après la création de votre compte en ligne sur le site [mon-espace.saurclient.fr](http://mon-espace.saurclient.fr), vous permettra de suivre en temps réel vos consommations d'eau. Vous serez alertés très rapidement en cas de fuite ou de surconsommation. Enfin, vous serez facturés au réel et pourrez aussi mieux maîtriser votre budget grâce au suivi régulier de vos consommations.

Pour vous accompagner dans vos démarches et demandes, SAUR a ouvert un accueil client à Epinay-sous-Sénart dès le démarrage du contrat. Pour ceux préférant gérer à distance leur situation, une application mobile sera également mise à votre disposition pour suivre au mieux et en toute facilité vos paiements, factures et demandes.

Concernant la télérelève, trois communes sont déjà équipées avec la technologie de télérelève Suez. Un passage à la technologie SAUR, sans impact pour vous, sera opéré sur toutes les villes d'ici fin 2024. La continuité du service de télérelève durant cette période de transition sera garantie par la signature d'une convention d'utilisation de la télérelève entre Suez et Saur.



Service urgence : 01 77 78 80 09  
24h/24 7j/7 (prix d'un appel local)

pour en savoir +

Cher client, veuillez compléter la section à titre indicatif. Vous êtes le responsable des écritures, votre rôle est de fournir les données nécessaires et de les transmettre à la production des écritures et de les transmettre à la production des écritures et de les transmettre à la production des écritures.

Déclarer votre consommation et déléguer les soins relatifs au :

[www.saurclient.com](http://www.saurclient.com)

N° compteur	Relevé le	Actuel le	Consommation
110444101	Relevé le 14/01/2023	Actuel le 04/02/2023	19 m³

Détails de votre facture

DESCRIPTION	Quantité	Prix Unitaire	Montant HT	Taxe	Montant TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>					
ABONNEMENT	1	0,00	0,00	0,00	0,00
CONTRIBUTION					
Part Suez Eau France					
A-E000000000	10,00 m³	1,0000	10,00	0,00	10,00
A-E000000000	2,00 m³	1,0000	2,00	0,00	2,00
A-E000000000	1,00 m³	0,0000	0,00	0,00	0,00
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>					
COLLECTE ET TRAITEMENT					
Part Suez Eau France Transport et Collecte					
A-E000000000	19 m³	0,2000	3,80	0,00	3,80
A-E000000000	19 m³	0,0000	0,00	0,00	0,00
A-E000000000	19 m³	0,0000	0,00	0,00	0,00
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>					
AGENCE DE L'EAU SEINE-NORMANDIE					
Contribution au service de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées	19 m³	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribution au service de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées	19 m³	0,00	0,00	0,00	0,00
Contribution au service de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées	19 m³	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL HT</b>					
<b>MONTANT TTC (à payer)</b>					
<b>MONTANT TTC (à payer)</b>					
<b>Taxe TTC (à payer)</b>					

**Pour mieux comprendre votre facture**

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées sont basés sur les collectifs locaux.

**ABONNEMENT :** Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes de service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

**DISTRIBUTION DE L'EAU :** Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement de service comprenant le prépaiement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son stockage et sa distribution à votre domicile.

**COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES :** Ce service correspond au collecte et au transport des eaux usées jusqu'à une station de traitement où elles sont dépolluées avant de retourner dans le milieu naturel.

**AGENCE DE L'EAU :** Cet organisme public payeur des redevances aux usages de la substance des eaux pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, nous disposons d'un droit d'accès, de modification, d'ajout, de suppression de vos données et de portabilité. Afin d'exercer vos droits, vous pouvez nous contacter à votre adresse client ou signer, au compteur, votre service client auprès de l'opérateur de service client ou sur le site internet [mon-espace.saurclient.fr](http://mon-espace.saurclient.fr). Le traitement de votre demande ne sera effectué que si vous présentez un moyen d'identification par lequel il est possible de vous identifier au sein de la Communauté d'Agglomération de Saur. Toute demande de suppression de vos données personnelles sera prise en compte sous réserve de la conservation des données de Saur. Toute demande de suppression de vos données personnelles sera prise en compte sous réserve de la conservation des données de Saur.

Le montant de la part abonnement, la seule que nous maîtrisons contractuellement, a été adoptée, à l'unanimité par le Conseil communautaire du 14 décembre.

## QUID DE LA FACTURATION ?

Pour clore vos comptes clients et votre facturation, Suez et Veolia vous enverront une facture de solde prochainement. À la réception de cette facture, vous aurez entre 4 et 5 semaines pour en contester le montant estimé. Si vous étiez mensualisé auprès de votre précédent opérateur, vous devrez refaire une demande à SAUR, le transfert d'informations bancaires étant interdit par la loi.

Sous réserve que vous fournissiez vos coordonnées bancaires (**pas par téléphone**) au nouvel opérateur, vous recevrez vos premières factures SAUR au mois de mai 2024.

### SERVICE CLIENT

**01 60 75 35 00** du lundi au vendredi de 8h à 18h  
(prix d'un appel local)

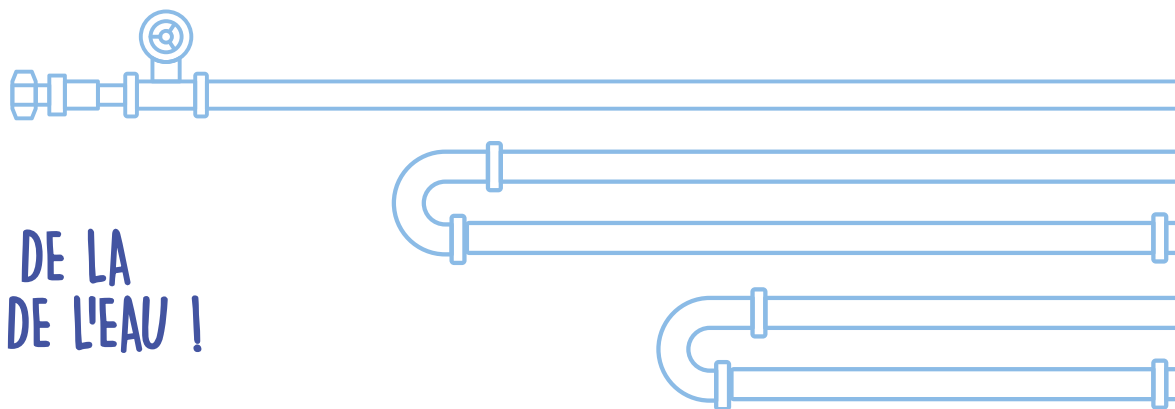


## UN TARIF UNIQUE POUR TOUS

La Communauté d'agglomération a souhaité profiter de ce contrat pour faire en sorte que le prix de l'eau soit le même sur l'ensemble du territoire.

Ainsi, les prix vont progressivement converger vers un tarif unique, avec une baisse pour près de

80% des abonnés, même si le prix de l'eau évolue aussi au regard de l'amélioration du niveau de service et de l'ambition portée à la protection de la ressource en eau. La fin du gaspillage et des dépenses inutiles nécessite en effet qu'un effort soit porté sur un meilleur entretien des réseaux. Le montant global que vous trouverez sur vos factures restera tributaire du prix de l'eau auquel elle est achetée et des différentes évolutions de la part assainissement.



## TOUS ACTEURS DE LA PRÉSERVATION DE L'EAU !

**Christine Cotte,**  
Conseillère communautaire déléguée chargée de la ressource en eau



« L'eau est devenue un enjeu écologique, économique et social. Au niveau local, ce nouveau contrat sur la distribution vise surtout à réduire les gaspillages, mais notre agglo a également adhéré à un syndicat mixte pour négocier de meilleurs tarifs et pour obtenir, à terme, la maîtrise publique des outils de production. C'est un dossier qui va encore nous mobiliser pour de nombreuses années. »

## QUELQUES BONS GESTES À SUIVRE



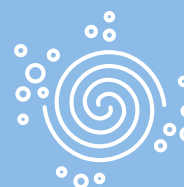
### RÉCUPÉRER ET UTILISER L'EAU DE PLUIE

L'eau de pluie est idéale pour l'arrosage du jardin, les toilettes et le lave linge.



### SE DOUCHER RAPIDEMENT

Installer un économiseur d'eau sur la douche et limiter le temps de la douche à 5 minutes



### RÉUTILISER L'EAU

L'eau de cuisson des aliments peut souvent servir à l'arrosage des plantes



### FAIRE TOURNER À PLEIN

Utiliser un lave-linge avec un haut niveau d'efficacité énergétique et le faire tourner quand il est plein



### NE PAS UTILISER LES TOILETTES COMME UNE POUBELLE

Mégots et mouchoirs jetés dans les toilettes nécessitent plusieurs litres d'eau pour être évacués



### VÉRIFIER RÉGULIÈREMENT LES FUITES D'EAU

Vérifier et réparer régulièrement les fuites dans les toilettes. Sur les tuyaux et les robinets.