

GUIDE PRATIQUE de l'abonné





Madame, monsieur,

Vous êtes abonnés ou nouvellement abonnés de la Régie publique Eau Cœur d'Essonne. Cet établissement public répond aux attentes des usagers qui ont exprimé à 78%, lors de la consultation citoyenne en 2015, le choix d'une gestion publique de l'eau potable.

Notre gestion repose sur la transparence et la préservation de la ressource. L'eau représente un enjeu environnemental de premier plan, et couvre un besoin indispensable et vital pour tous.

Les fondamentaux exposés en ouverture du présent guide constituent le moteur qui nous anime. Les agents spécialisés de la Régie assurent, au quotidien, un service de proximité de qualité.

Le passage à une gestion publique de l'eau vous garantit :

- La maîtrise des prix de l'eau et de l'abonnement, l'eau paye l'eau,
- Un investissement supérieur dans l'entretien et la rénovation du réseau de distribution,
- Un suivi technique par des équipes qui connaissent bien le territoire,
- Un accueil physique et téléphonique proche de vous, situé à Saint-Michel-sur-Orge.

La Régie Publique Eau Cœur d'Essonne est administrée par des élus tous issus du Conseil Communautaire de Cœur d'Essonne Agglomération et de quatre associations de consommateurs et de locataires, ensemble engagés dans la préservation de notre eau et de notre environnement.

En défenseur du Service Public, nous explorons et développons toutes les possibilités opportunes pour rester fidèles à nos engagements et nos convictions. Vous pouvez compter sur nous et toute l'équipe de la Régie Publique Eau Cœur d'Essonne.

Bernard FILLEUL,
Président de la Régie Publique
Eau Cœur d'Essonne



Les 5 engagements de la régie

1

UNE GESTION PUBLIQUE ET TRANSPARENTE

- Une gouvernance via un conseil d'administration incluant des représentants des communes et des associations (d'usagers notamment)
- Une gestion publique des ressources financières où chaque recette est automatiquement réinvestie en investissement dans l'amélioration des réseaux et du service rendu
- Une communication renforcée pour permettre d'accéder à toutes les informations liées à l'eau, à sa qualité ou à sa facturation.

2

UNE TARIFICATION PLUS JUSTE

- Avec l'adoption d'un tarif unique pour toutes les villes
- Avec une évaluation des tarifs au plus juste et un barème progressif lié aux volumes d'eau consommés
- Avec la construction d'une tarification sociale.

3

UN SERVICE DE PROXIMITÉ ET RÉACTIF POUR SIMPLIFIER VOTRE QUOTIDIEN

- Une meilleure coordination avec les services municipaux, ceux de Cœur d'Essonne Agglomération et ceux de l'État lors des interventions d'urgence
- Un service de proximité avec un dispositif d'astreinte locale, accessible 7j/7 et 24h/24
- La construction de la télé-relève (système permettant la relève et le suivi des compteurs à distance) pour faciliter vos démarches.

4

UNE GESTION PATRIMONIALE DE NOTRE RÉSEAU

- La création d'outils d'analyse et de simulation permettant une meilleure connaissance de nos réseaux et de nos débits réels
- La mise en place d'outils de planification à l'échelle intercommunale pour mieux investir dans l'entretien et la modernisation de nos canalisations.

5

LA PRÉSERVATION DES RESSOURCES NATURELLES

- Avec la construction d'outils permettant une meilleure détection des fuites grâce à la mise en place de systèmes d'alerte en cas de surconsommation
- Un projet participatif autour de la sensibilisation aux éco-gestes et aux bonnes pratiques pour valoriser et préserver l'eau.



Vos relevés de compteurs et vos factures

eau cœur
d'Essonne
Régie service public

C'EST :



**RELEVÉS ANNUELS
DE VOTRE COMPTEUR
RÉALISÉS PAR LA RÉGIE**



**2 FACTURES PAR AN
ÉDITÉES ET ENVOYÉES
SUIVANT LE RYTHME DES
RELEVÉS**

Vos factures peuvent être fournies au format papier ou au format numérique. Elles sont alors disponibles en téléchargement sur le site (et archivables sur votre espace personnel).



Votre espace personnel sur le site Internet de la régie

Sur www.eaucoeurdessonne.fr vous bénéficiez d'un espace personnel numérique sécurisé accessible grâce aux codes d'accès envoyés avec votre facture. Il vous permet de consulter ou d'archiver vos factures mais aussi de visualiser le détail et l'évolution de vos consommations.



Comment payer votre facture ?

Plusieurs options s'offrent à vous pour régler votre facture, par prélèvement depuis chez vous, par courrier ou directement à la Régie.

> PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE MENSUEL OU À CHAQUE FACTURE



+ DE TRANQUILLITÉ !

La mensualisation vous permet de mieux gérer votre budget puisque le paiement de votre facture s'échelonne sur 10 mensualités, et s'effectue automatiquement.

Pour souscrire à ce service, remplissez le formulaire correspondant téléchargeable sur le site Internet ou adressez-vous directement à nos conseillers de la Régie.



> PAR E-PAIEMENT VIA VOTRE ESPACE PERSONNEL

Entièrement sécurisé, le paiement via votre espace client se fait par carte bancaire. La validation de votre paiement est confirmée par l'envoi d'un email.



> PAR TIP

Il vous suffit de détacher, dater et signer le TIP qui se trouve au bas de votre facture et de l'envoyer par courrier, accompagné d'un RIB si vos coordonnées bancaires ne sont pas encore renseignées.



> PAR CHÈQUE

Adressez votre chèque à l'ordre de "Eau Cœur d'Essonne" et joignez-le à votre TIP. Vous pouvez l'envoyer par courrier ou le déposer directement à la Régie.



> À LA RÉGIE

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h, nos conseillers vous reçoivent et vous permettent d'effectuer vos paiements par chèque, par carte bancaire ou par mandat postal.

Des difficultés pour payer votre facture ?

Si vous rencontrez une quelconque difficulté pour régler votre facture, n'hésitez pas à composer notre numéro vert ou à vous rendre à la Régie pour rencontrer l'un de nos conseillers.

 N° Vert **0 800 500 191**



Ouvrir ou résilier un compte

> VOUS FAITES CONSTRUIRE ?

Si vous construisez votre habitation, vous devez au préalable la faire raccorder au réseau d'eau potable. Contactez Eau Cœur d'Essonne pour obtenir, gratuitement, un devis correspondant aux travaux nécessaires pour le branchement.

Après accord de votre part, les travaux seront réalisés 5 semaines après le règlement du devis, en tenant compte des délais liés à l'obtention des autorisations administratives et municipales, et de la date du rendez-vous pris avec le technicien.

> VOUS EMMÉNAGEZ DANS UNE NOUVELLE HABITATION ?

Pour demander la création d'un nouveau contrat à votre nom, il est nécessaire de nous contacter au  **N° Vert 0 800 500 191** et remplir un formulaire comportant :

- l'adresse de l'habitation ;
- le nom du précédent occupant ;
- l'index de votre compteur d'eau.



Pour nous transmettre l'index de votre compteur, merci de relever uniquement les chiffres inscrits dans la partie noire.

Si votre logement est resté vacant depuis la résiliation du précédent abonné, il est possible que le branchement de l'eau soit coupé. Pour le rétablir, il vous suffit de nous contacter (par téléphone, à l'accueil de la Régie ou via le site Internet) : un conseiller organisera immédiatement un rendez-vous pour qu'un technicien intervienne chez vous et vienne ré-ouvrir le branchement d'eau sous 48 heures. Si le branchement nécessite une remise en état, un devis est établi.

> VOUS QUITTEZ VOTRE HABITATION ?

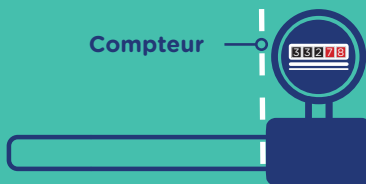
Avant de partir, pensez à nous contacter pour mettre fin à votre abonnement. Si votre contrat n'est pas résilié, vous restez en effet redevable des futures consommations enregistrées par le compteur de cette habitation. La résiliation peut se faire en ligne (via votre espace abonné), à l'accueil ou par téléphone. Pensez à vous munir de votre relevé (index) de compteur et de votre numéro de contrat.



Que faire en cas de fuite ?

DOMAINE PUBLIC
**RESPONSABILITÉ
D'EAU CŒUR
D'ESSONNE**

Compteur



DOMAINE PRIVÉ
**RESPONSABILITÉ
DE L'ABONNÉ**




> UNE FUITE SUR LE DOMAINE PUBLIC ?

Sur le domaine public, la fuite relève de la compétence de la Régie. Un technicien viendra donc procéder aux réparations nécessaires. Le compteur relève aussi de la compétence de la Régie, qu'il soit sur le domaine public ou sur le domaine privé.

> UNE FUITE SUR LE DOMAINE PRIVÉ ?

En revanche, si cette fuite se situe sur le domaine privé, il vous appartient de la réparer. En cas de suspicion de fuite sur votre installation privée, la Régie vous informe, via un encart spécifique sur votre facture, d'une consommation anormalement élevée. Vous disposez dès lors d'un mois, dès réception de cette facture, pour faire appel à une entreprise habilitée à intervenir sur votre réseau privé. Cette dernière vous délivrera un certificat de réparation qui, une fois transmis à la Régie, peut vous permettre de bénéficier d'un éventuel dégrèvement.

Pour toute fuite ou une hausse anormale de votre consommation, contactez-nous au :  N° Vert **0 800 500 191**
accessible 7j/7 et 24h/24.

Eau cœur d'Essonne
20 rue Denis Papin
91240 Saint-Michel-sur-Orge

Du lundi au vendredi
8h30 - 12h et 13h30 - 18h

www.coeuressonne.fr
contact@eaucoeurdessonne.fr

 **N° Vert 0 800 500 191**

24h/24 et 7j/7

conception : ndbd.fr