

La lettre de l'Eau

#1

MARS 2019

TOUTE L'INFO SUR LE SERVICE DE L'EAU POTABLE DU GRAND AVIGNON

Bienvenue dans votre nouveau service de l'eau !

ÉDITO

Suite à une large concertation, le **Grand Avignon** s'est prononcé en juillet 2018 sur le choix des entreprises pour l'exploitation du service de l'eau potable et de l'assainissement collectif, dans les communes qu'il gère. Cette décision est l'aboutissement de deux années de travail où nous avons pris le temps d'étudier toutes les possibilités en concertation avec les élus, mais également les associations d'usagers et un bureau d'études. Les critères qui ont déterminé notre choix étaient les suivants : la qualité du service rendu aux habitants, la qualité technique des prestations proposées, les garanties apportées, les tarifs proposés et les actions en faveur du développement durable.

Cette **nouvelle gestion de l'eau et de l'assainissement** est désormais confiée à deux sociétés dédiées : **Eau Grand Avignon** et **Grand Avignon Assainissement**. Ces contrats ont été négociés au plus juste pour les usagers, avec une volonté de transparence et un contrôle financier optimisé. Ils vont permettre d'harmoniser progressivement la gestion de l'eau et de l'assainissement entre les communes, avec l'assurance d'une qualité de service au meilleur prix, et ce, dans l'intérêt de tous. Avec la quasi concomitance entre les échéances des contrats (1^{er} janvier 2019 pour Avignon, 2021 pour le reste de l'agglomération), nous allons parvenir progressivement à un mode de gestion unique d'ici deux ans. Les usagers de la commune d'Avignon sont ainsi les premiers à bénéficier des avancées de ces nouveaux contrats.

Le Grand Avignon sera extrêmement vigilant à la qualité du service rendu et au traitement rapide des demandes et des réclamations de la clientèle. Ce premier numéro de la Lettre de l'Eau vous présente votre nouveau service de l'eau potable. Je vous en souhaite une bonne lecture.

Jean-Marc Roubaud
Président du Grand Avignon



Eau Grand Avignon, votre nouveau délégataire du service public de l'eau potable.

Portée par SUEZ, cette société entièrement dédiée au Grand Avignon est entrée en activité le 1^{er} janvier dernier pour une durée de 10 ans et a pour mission d'assurer la production et la distribution de l'eau potable pour les Avignonnais dès 2019, puis pour les autres communes à partir de 2021*.

Eau Grand Avignon propose au territoire une nouvelle vision de l'Eau : un service de qualité au bénéfice des usagers et de la ressource. Pour en savoir plus, retrouvez-nous sur : www.eaugrandavignon.fr



Communes desservies



74 000

LES CHIFFRES DU SERVICE DE L'EAU
(EN 2021)



132 000



km de réseau

*Les communes desservies par Eau Grand Avignon sont : Avignon, Morières-lès-Avignon, Jonquerettes, Villeneuve lez Avignon, Les Angles, Pujaut, Sauveterre, Roquemaure. Le Grand Avignon adhère à différents syndicats pour ses autres communes : Syndicat des eaux Plateau de Signargues (Rochefort-du-Gard et Saze), Syndicat Rhône Ventoux (Entraigues-sur-la-Sorgue, Le Pontet, Saint-Saturnin-lès-Avignon et Vedène), Syndicat des Eaux Durance-Ventoux (Caumont-sur-Durance et Velleron).

Eau
grand avignon
La qualité maîtrisée

Votre facture Eau Grand Avignon

Le saviez-vous ? Le service de l'Eau consiste d'une part à la production et à la distribution de l'eau potable, et d'autre part à la collecte et au traitement des eaux usées afin de les rendre propres au milieu naturel.

Le coût de ces deux composants du service, l'eau potable et l'assainissement, est détaillé sur votre facture.

À quoi correspond le montant de votre facture ?

Le montant de votre facture tient compte :

- de **vos abonnements** (*part fixe*) déterminés en fonction des charges des services de l'eau potable et de l'assainissement.
- de **vos consommations** (*part variable*) dont le montant est calculé à partir du **prix du m³ d'eau** et du volume consommé tel qu'il est relevé sur votre compteur ou tel qu'il est estimé*. Ce volume est exprimé en m³ (1 m³ = 1 000 litres).
- de **la TVA et des redevances** fixées par l'État qui permettent de financer les investissements pour la gestion de l'eau (*protection des ressources, travaux de modernisation des réseaux...*).

* (Si votre compteur n'a pas pu être relevé, votre consommation est alors estimée en fonction de vos factures précédentes. Au prochain relevé de votre compteur, la facture suivante sera réajustée selon votre consommation réelle).

contacts

service client du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h
0977 408 460

urgence 24h/24
0977 428 460

service client TSA 70001 - 54528 Laxou Cedex

M. ET MME DUPONT
XX, RUE
XXXXX VOTRE COMMUNE

Service de l'eau du Grand Avignon

	m ³	prix m ³ **	montant TTC
Votre abonnement			xx €
Votre consommation	xx m ³	xx €	xx €
Net à payer			xx €

Merci de régler cette facture au plus tard le : 10 juillet
Règlement à réception, sans escompte.

Répartition

- Distribution de l'eau
- Collecte et traitement des eaux usées
- Organismes publics

Bilan de consommation (m³)

Estimations | Relevés

M. et Mme Dupont
XX, rue
XXXXX Votre Commune

Adresse desservie :
XX, rue
XXXXX Votre Commune

Prochain relevé :
année XXXX
Prochaine facture :
année XXXX

Montant : XX €
TIPSEPA

En choisissant la mensualisation votre prochaine échéance serait seulement de XX euros.

DATE ET LIEU : _____
SIGNATURE : _____

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Quand et comment payer votre facture ?

La date de règlement (*ou date de prélèvement si vous êtes mensualisé*) est indiquée à côté du montant de votre facture.

Des options simples et gratuites existent :

- **Le prélèvement automatique** : sans engagement, il vous permet de ne plus avoir à vous soucier des échéances de vos factures.
- **La mensualisation de vos factures** : pour mieux maîtriser votre budget en étalant le paiement de votre facture d'eau. Vous recevez un échéancier chaque année pour connaître à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.
- **La e-facture** : pour ne plus avoir à recevoir de facture papier et la consulter directement sur votre compte en ligne. Téléchargeable au format PDF, votre e-facture sert également de justificatif administratif.

Pour profiter de l'un de ces services, contactez le service client Eau Grand Avignon ou créez votre compte en ligne sur www.eaugrandavignon.fr

Vous avez une question ? Contactez-nous !

Les moyens pour nous joindre sont également rappelés sur votre facture.

Munissez-vous de votre référence client, renseignée en haut à droite de votre facture, lors de vos contacts.

Accueil :
Eau Grand Avignon
231 allée de Vire-Abeille
84130 LE PONTET - France

Service clientèle :
09 77 40 84 60*

Du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 8h à 13h

Urgence 24h/24 :
09 77 42 84 60*

*Appels non surtaxés.

Site internet :
Eau Grand Avignon
www.eaugrandavignon.fr

Courrier :
Eau Grand Avignon
Service client
TSA 70001
54528 LAXOU CEDEX