

Foire aux questions sur les factures d'eau

• Pourquoi il y a-t-il eu un changement de prestataire ?

La gestion de l'eau potable et de l'assainissement est assurée par des entreprises privées dans le cadre d'une **délégation de service public** (DSP).

Jusqu'à présent, deux prestataires intervenaient sur le territoire de SINOTIV'EAU (*) : **SAUR** et **SUEZ**. Leurs contrats arrivant à échéance, **le syndicat avait l'obligation légale de relancer une procédure de mise en concurrence**.

Cette procédure, encadrée par un bureau d'études spécialisé et des services juridiques, a duré un an. Trois entreprises ont présenté une offre pour chacun des deux contrats (eau potable et assainissement).

À l'issue de cette consultation :

- **VEOLIA** a été retenu pour la gestion de l'eau potable,
- **SUEZ** a été retenu pour la gestion de l'assainissement.

car ces deux offres ont été classées comme les mieux-disantes au regard des critères définis dans le dossier de consultation

Ces choix ont été validés par le **Conseil syndical**, puis approuvés par la **Préfecture**.

(*) : *Syndicat d'eau et d'assainissement en charge de la production et de la distribution d'eau potable ainsi que de la gestion des eaux usées*

• Pourquoi le prix de l'eau a-t-il augmenté ?

Les contrats précédents avaient été établis au début des années 2010 dans un contexte économique, réglementaire et technique différent. Le renouvellement a permis de redéfinir les conditions nécessaires au fonctionnement du service pour les prochaines années. La part revenant aux délégataires est donc définie dans ces contrats.

Avec les nouveaux contrats de délégation de service public, le tarif a été ajusté en fonction :

- Des charges réelles supportées par les exploitants,
- Des investissements nécessaires à l'amélioration du service.

• Pourquoi paie-t-on l'eau ?

L'eau du robinet ne vient pas seule jusqu'à chez vous : elle suit un **long parcours**, avec de nombreuses infrastructures à entretenir.

Le prix de l'eau couvre :

- Le **prélèvement**, le **traitement** et le **transport** de l'eau potable,
- La maintenance des réseaux, des stations de pompage, des châteaux d'eau,
- Le **traitement des eaux usées** après utilisation, pour leur rejet en milieu naturel dans le respect des normes environnementales.

⇒ En résumé : la facture permet de **rendre l'eau potable, de l'acheminer jusqu'à vous, puis de traiter les eaux usées**.

Par ailleurs, et dans le contexte de changement climatique que nous vivons, la **préservation de la ressource** et sa **sécurisation** sont des enjeux majeurs pour les années à venir.

- **Pourquoi le syndicat doit-il investir dans les prochaines années ?**

Une partie des ouvrages du syndicat date des **années 1960**. Comme tout patrimoine public, ces équipements nécessitent un **entretien et un renouvellement réguliers**.

Les besoins d'investissement sont estimés à environ **50 millions d'euros sur les dix prochaines années** afin de maintenir la qualité du service, sécuriser l'alimentation en eau et garantir la conformité des installations d'assainissement.

- **Pourquoi ne peut-on pas choisir son prestataire ?**

Le service de l'eau est géré à l'échelle d'un territoire (plusieurs communes), dans le cadre d'une délégation de service public.

Il ne s'agit donc pas d'un contrat individuel mais d'un **service mutualisé**. Le choix du prestataire est effectué après **mise en concurrence publique**.

- **Pourquoi ma facture est désormais émise par VEOLIA ?**

VEOLIA est désormais en charge de la gestion de l'eau potable sur votre territoire.

La facture d'eau étant portée par le gestionnaire de l'eau, vous recevez à présent une facture VEOLIA.

Votre facture comprend :

- **La part "eau potable"** correspondant au service eau potable exploité par VEOLIA
- **La part "assainissement"** correspondant au service d'assainissement exploité par SUEZ

La facturation est regroupée afin de simplifier les démarches des abonnés. VEOLIA assure l'émission de la facture et reverse la part correspondant au service d'assainissement exploité par SUEZ.

- **Qu'est-ce que l'abonnement ? Est-ce un frais de service ?**

L'**abonnement** est la part **fixe** de votre facture. Il existait déjà auparavant.

Il sert à financer les charges fixes du service :

- L'entretien des infrastructures,
- La gestion du service,
- La relève des compteurs, etc.

Il est **indépendant de votre consommation** et est facturé **semestriellement, à l'avance**.

⇒ Cette part fixe permet de financer les charges permanentes nécessaires au fonctionnement du service, indépendamment du volume consommé.

- **Quand je compare ma facture avec un autre administré, je ne retrouve pas le même prix au m³ ?**

C'est normal, les factures varient selon la **consommation réelle**. Pour comparer équitablement, il faut se baser sur une consommation standard de **120 m³/an** (référence nationale).

Exemple de calcul du prix du m³ :

$(\text{Abonnement} + (\text{part variable} \times 120 \text{ m}^3)) / 120$

Plus vous consommez, plus le coût moyen au m³ diminue, car l'abonnement (part fixe) pèse proportionnellement moins.

À noter : la part facturée par VEOLIA/SUEZ est la **même pour toutes les communes concernées par ces nouveaux contrats**, mais la **part revenant au SINOTIV'EAU** peut différer, selon l'historique tarifaire des anciens syndicats locaux. Une **harmonisation des tarifs** est prévue progressivement.

Deux factures avec un même volume consommé peuvent également être différentes si elles ne correspondent pas à la même période de consommation ou si elles intègrent des régularisations.

- **Pourquoi ma consommation semble-t-elle anormalement élevée ?**

Certaines factures antérieures ont pu être établies sur la base d'index estimés ou d'anciens relevés. La relève réalisée récemment a permis d'établir davantage de factures sur la base d'index réels.

En cas d'augmentation importante :

1. **Vérifiez l'absence de fuite** sur votre installation privée.
2. Si une fuite est confirmée, vous pouvez bénéficier d'une **remise (loi Warsmann)**, sous certaines conditions :
 - La fuite se situe **dans les canalisations privées enterrées**,
 - Elle ne concerne pas vos appareils ménagers ou sanitaires ni leurs joints de raccord,
 - Vous présentez une **facture de réparation** émise par un professionnel.

En l'absence de fuite, un **échancier de paiement** peut être demandé auprès de VEOLIA.

En cas de doute, l'usager peut contacter le service client afin de vérifier son index et sa situation.

- **Où puis-je avoir des explications complémentaires pour comprendre ma facture ?**

Le SINOTIV'EAU a conçu une **note explicative basée sur une facture type de 120 m³**, disponible sur simple demande.

Vous pouvez contacter VEOLIA via :

Accueil consommateurs VEOLIA

Espace Culturel Paul Orssaud – Genlis

Tous les mardis, de 9h à 12h et de 13h30 à 15h30

Numéro VEOLIA Service Client

09 69 32 34 58

Lundi au vendredi : 8h - 19h

Samedi : 9h - 12h

- **J'ai des difficultés de paiement, comment faire ?**

VEOLIA peut établir un échancier de paiement pour toute demande formulée, il vous suffit de les contacter via le numéro de service Client ou via l'accueil des consommateurs présent à Genlis.