

l'info

LA LETTRE D'INFO
DES TERRITOIRES
D'ATLANTIC'EAU

05



O l'info N°05 • Octobre 2019 • Directeur de la publication : Jean-Michel BRARD • Rédaction : Liner Communication et atlantic'eau • Conception et réalisation : www.liner-communication.fr • Tirage : 1300 exemplaires • Impression : Imprimerie La Contemporaine.

LE CHIFFRE DE L'EAU

102 LITRES /JOUR /PERS.

C'est ce qui a été consommé par jour et par personne en 2018 au titre de la consommation domestique (particuliers, mais aussi commerces, artisans...). Cette consommation est stable depuis plusieurs années.

IL EN PARLE



Raymond CHARBONNIER,
vice-président d'atlantic'eau en charge
des relations avec les usagers du service

Comment concevez-vous la relation avec les usagers du service ?

La responsabilité d'un service d'eau est bien sûr de garantir la disponibilité de l'eau 24h/24 toute l'année et de solutionner les problèmes techniques le plus rapidement possible.

Nous souhaitons aussi garantir l'égalité des usagers devant le service. Ce principe est un engagement politique fort au sein d'atlantic'eau. En 2017, nous avons notamment voté un nouveau règlement de service unique sur l'ensemble du territoire ainsi qu'un nouveau bordereau de prix unique pour toutes les prestations. La solidarité territoriale mise en place permet ainsi à plus de 250 000 abonnés répartis sur 162 communes de bénéficier du même service à un tarif identique.

Quels sont les engagements d'atlantic'eau en matière de relation avec les usagers du service ?

Nous avons confié la gestion courante du service, c'est-à-dire la distribution de l'eau et la relation client, à des délégataires (Saur et Veolia) qui sont soumis à des obligations contractuelles en la matière. Il s'agit, entre autres, de respecter des délais de réponse ou d'interventions. Atlantic'eau contrôle la qualité de leurs prestations et intervient comme premier médiateur en cas de réclamation qui n'aboutit pas.

Comment garder le lien avec les usagers malgré ces délégations de service ?

La politique de communication d'atlantic'eau évolue pour mettre plus en valeur le rôle de la collectivité dans la gestion de l'eau potable. Le logo d'atlantic'eau est désormais visible aux côtés du logo du délégataire (Saur ou Veolia) sur la facture et sur tous les courriers envoyés aux abonnés. Ce comarquage clarifie la relation entre atlantic'eau et délégataires, offrant plus de visibilité à la collectivité.

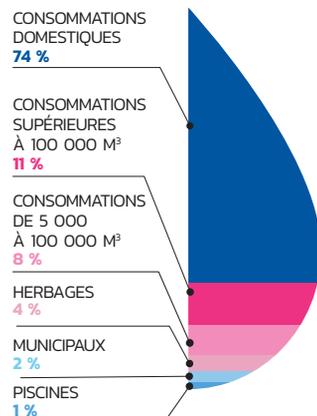
Quelles actions avez-vous mises en place pour faciliter la relation avec les usagers ?

En 2019, nous avons refondu le contrat d'abonnement et le guide pratique afin de faciliter les démarches des abonnés. Nous réfléchissons aussi à la refonte de la facture dans le futur. L'action la plus marquante est sans doute la sortie d'un nouveau site internet en mai dernier : www.atlantic-eau.fr. C'est désormais la porte d'entrée unique pour tous nos abonnés. Ce n'est pas qu'un simple site institutionnel... Les usagers peuvent y retrouver des informations utiles (prix de l'eau, qualité de l'eau), des conseils (que faire en cas de fuite ?) mais aussi réaliser leurs démarches en ligne comme le paiement de leur facture par exemple. Ce site redirige, pour la partie « espace client », vers les sites des délégataires qui ont été comarqués. C'était important de reprendre en main cette communication pour réaffirmer notre maîtrise de la gestion du service.

L'INFOGRAPHIE

Répartition du volume facturé par type d'abonnés

28 millions m³ facturés



Plongez au cœur du nouveau site internet d'atlantic'eau !

Il existe désormais un site internet unique où les abonnés peuvent retrouver toutes les informations sur leur service public de l'eau potable :

www.atlantic-eau.fr

En se connectant à leur espace client, les abonnés peuvent effectuer de nombreuses démarches, notamment régler leur facture.



Des informations essentielles

- Prix de l'eau
- Fiches sur la qualité de l'eau



Des démarches facilitées

Régler sa facture, emménager ou quitter son logement, demander un raccordement, contacter le service client...



Une présentation claire du service

- Fonctionnement
- Dernières actualités



atlantic-eau.fr

Décrypter la facture d'eau

La facture d'eau se compose le plus souvent de 3 parts

- **Distribution de l'eau** : relative à l'eau potable
- **Collecte et traitement des eaux usées** : relative à l'assainissement
- **Organismes publics** : relative aux redevances de l'Agence de l'eau pour la lutte contre la pollution et la modernisation des réseaux de collecte.

Atlantic'eau est compétent uniquement pour la part « Distribution de l'eau » qui comprend :

- **L'abonnement** : part fixe variant selon la taille du branchement
- **La consommation** : part proportionnelle à la consommation de l'abonné (tarif au m³)

La prochaine facture d'eau sera délivrée en décembre 2019. Comment aider les abonnés à interpréter ses différentes rubriques ? Focus sur les éléments essentiels à retenir.



Les abonnés reçoivent une ou deux factures par an selon leur mode de règlement.

- **Abonnés mensualisés** : **1 facture par an en décembre (pour la plupart des abonnés).** Les mensualités ont été calées sur la consommation de l'année antérieure. La facture a lieu après la relève de la consommation et le calcul du solde dû (en déduisant les mensualités déjà réglées).

- **Autres abonnés** : **2 factures par an, en juin et décembre.**

- Une 1^{re} facture comprenant l'abonnement d'un semestre d'avance ainsi qu'un acompte de 55% de la consommation annuelle de l'année antérieure.
- Une 2^e facture comprenant l'abonnement d'un semestre d'avance ainsi que le solde de la consommation calculée suite à la relève annuelle.

RENCONTRE AVEC

2 CHARGÉES DE CLIENTÈLE :

MAËLLE HUGUET, SAUR
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

SONIA BERTRAND, VEOLIA
ACCUEIL PHYSIQUE



Sonia Bertrand, VEOLIA

Atlantic'eau a délégué à 2 sociétés privées, Saur et Veolia, l'ensemble de la relation client. Ces délégataires sont chargés de respecter une procédure clientèle harmonisée, pour un conseil de qualité.

Quelles sont vos missions au quotidien ?

Maëlle Huguet, SAUR :

Nous essayons de répondre au maximum aux demandes des clients (appels, emails). Nous avons 3 plateformes téléphoniques à La Baule, Nort-sur-Erdre et Saint-Philbert-de-Grand-Lieu. Notre objectif, par personne, est de pouvoir répondre à 10 appels par heure minimum. Nous avons beaucoup de sollicitations le 1^{er} lundi du mois, période de changement de logement et donc de demandes d'abonnement ou de résiliation.

Sonia Bertrand, VEOLIA :

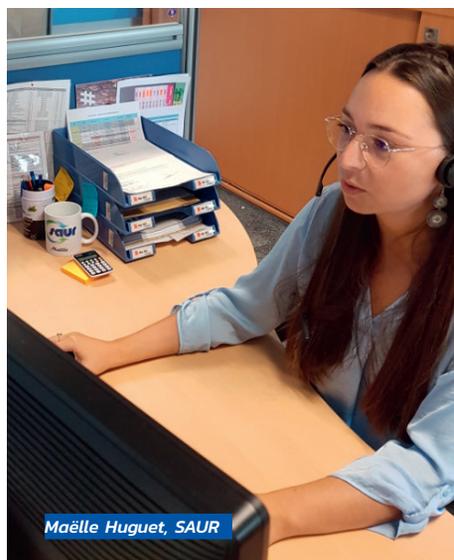
Nous assurons l'accueil physique, téléphonique, et la réponse aux emails. En Loire-Atlantique, il existe 6 agences : Ancenis, Châteaubriant, Guémené-Penfao, Pornic-St Brevin, Pontchâteau et Rezé. Notre agence de Pontchâteau est un point de rencontre avec des consommateurs, des constructeurs, des collectivités... Les demandes sont différentes selon les acteurs.

Quelles sont les questions les plus fréquentes ?

Maëlle Huguet, SAUR : Elles sont liées à l'abonnement, la résiliation de contrat, le dépannage pour une fuite, et la facturation.



Les métiers de l'eau



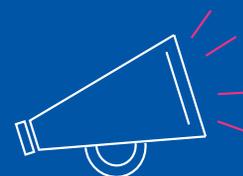
Maëlle Huguet, SAUR

En juin et décembre, nous avons plus d'appels au moment de la facturation. Quelques appels peuvent être un peu virulents. Certains clients ne comprennent pas le montant de la facture ou n'ont pas anticipé son montant. Malgré ces difficultés ponctuelles, j'aime la relation client et pouvoir transmettre au téléphone une attitude, un sourire. Ce qu'il y a de plus agréable, c'est cette relation humaine et pouvoir être remercié par le client quand on a débloqué une situation ou un dossier complexe.

Sonia Bertrand, VEOLIA :

Les questions sont très variées. Nous accompagnons les consommateurs tout au long de leurs démarches. Ce qui est important pour nous, c'est qu'ils se sentent attendus et entendus.

Nous gérons des dossiers liés aux constructions comme les demandes de branchement. Nous préparons aussi les campagnes de relevés de compteurs. Après les relevés, nous analysons les anomalies de consommation et alertons les abonnés en cas d'augmentation significative. Nous préparons les factures et gérons aussi certains dossiers d'impayés. Si besoin, nous informons et sollicitons les services d'atlantic'eau. Nous distribuons aussi des kits pour économiser l'eau. Cela peut aider les personnes à faire des économies, et comprendre qu'ils sont acteurs de leur consommation. Ce côté pédagogique est un des petits plus que l'on peut apporter à l'agence locale.



ÇA FAIT DÉBAT

FERMETURE DE BRANCHEMENT

Toute personne qui emménage dans un nouveau logement doit souscrire un contrat d'abonnement au service de l'eau potable afin de pouvoir bénéficier du service. Dans tous les cas, il faut contacter le distributeur d'eau désigné par atlantic'eau sur sa commune (Saur ou Veolia), démarche possible notamment à partir du site internet www.atlantic-eau.fr.

Un contrat d'abonnement est systématiquement envoyé par courrier ou courriel. Il doit être complété, signé et accompagné obligatoirement des pièces demandées (notamment un justificatif d'identité), puis retourné au distributeur d'eau (Saur ou Veolia).

Plusieurs relances sont prévues pour limiter les oublis. Si malgré les relances, le dossier n'est toujours pas complet, l'abonnement ne peut pas devenir effectif et une intervention pour fermeture du branchement est programmée... Avant de fermer, le distributeur se présente au domicile du demandeur afin d'essayer de clôturer le dossier. En cas d'échec, le branchement est fermé (uniquement du lundi au jeudi) et un avis de passage est laissé afin de pouvoir intervenir en moins de 24 h pour remettre en service le branchement.

BON À SAVOIR

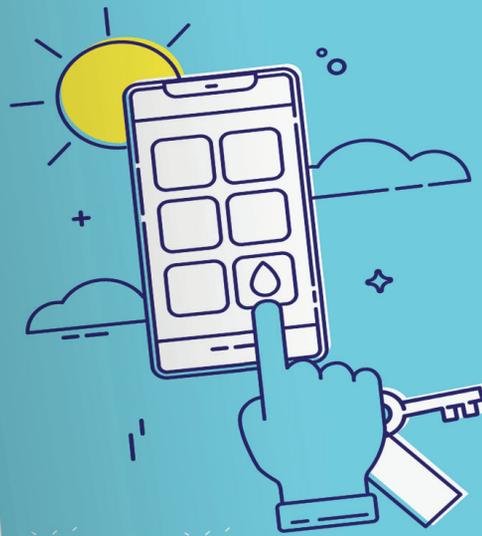
Le site internet d'atlantic'eau comprend une partie FAQ (Foire aux questions) pour répondre aux interrogations les plus fréquentes des abonnés :

www.atlantic-eau.fr/vos-questions-nos-reponses

POUR VOS PUBLICATIONS, DEMANDEZ VOTRE KIT DE COMMUNICATION (AFFICHE, ANNONCE PRESSE, PUBLI-RÉDACTIONNEL) À BERENGERE.VITO@ATLANTIC-EAU.FR

orraine

... le développe-
... d'un splen-
... occupe sept
... XIII^e siècle) qui
... moderne pour
... Polizzi, a comme
... des chambres en
... qui a forgé un
... Elle a également
... Traver Suite se dé-
... sublime sur le châ-
... fermeture prochaine
... tandis qu'un
... début de l'éta-
... 112234.



- Le geste de l'eau -

PARTEZ L'ESPRIT LÉGER, RÉSILIEZ !

Lors du départ définitif de votre logement, contactez le service clientèle, **une démarche indispensable pour éviter de nouvelles factures.** Munissez-vous de votre facture pour délivrer les informations suivantes :

- votre référence abonné
- l'index de votre compteur au départ de votre logement
- votre nouvelle adresse afin que la facture de résiliation vous soit adressée

Si l'intégralité des éléments ne sont pas joints à votre demande, la résiliation ne sera pas effective.

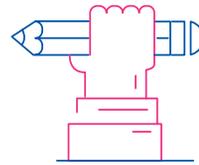
Bon à savoir : à défaut de résiliation, vous resterez abonné au service, responsable financièrement de l'abonnement et de la consommation, jusqu'à la demande d'abonnement des occupants suivants.

atlantic'eau
service public de l'eau potable

L'AGENDA

- **le 22/11** : comité syndical à Châteaubriant
- **le 06/12** : comité syndical à Nort-sur-Erdre

LE GESTE DE L'EAU



Déménagez l'esprit léger, résiliez !

Vous déménagez ? N'oubliez pas de résilier votre contrat.

Lors du départ définitif de votre logement, pensez à contacter le service clientèle (Veolia ou Saur) afin de procéder à la résiliation de votre contrat. Munissez-vous de votre facture car les informations suivantes vous seront demandées :

- **votre référence** d'abonné
- **l'index de votre compteur** au départ de votre logement
- **votre nouvelle adresse** afin que la facture de résiliation vous soit adressée

Une démarche indispensable pour éviter de nouvelles factures :

Il est dans votre intérêt de vous assurer que la demande de résiliation a bien été prise en compte par le distributeur d'eau. En effet, si l'intégralité des éléments ne sont pas joints à votre demande, la résiliation ne sera pas effective.

- **À défaut de résiliation, vous resterez abonné au service et donc responsable financièrement de l'abonnement et de la consommation, jusqu'à la demande d'abonnement des occupants suivants.**

AU NIVEAU !

La baisse des niveaux des nappes, en deçà des valeurs moyennes enregistrées, s'est accrue fin août-début septembre.

Les niveaux les plus bas ont été constatés sur les secteurs de Machecoul et de Mazerolles.

À Machecoul, le niveau de 2019 est passé en-dessous des niveaux les plus bas mesurés depuis une vingtaine d'années (mesures réalisées entre 1994 et 2018).

ACTUS "FLASH"

Au terme d'une procédure de modification statutaire, atlantic'eau devient un syndicat à la carte avec la compétence « production » à titre optionnel au 31/12/2019.

Plusieurs syndicats locaux ont décidé de transférer cette compétence, mais tous n'ont pas encore délibéré. Il est d'ores et déjà prévu au 31 décembre 2019 la dissolution des syndicats suivants : Région d'Ancenis, Région de Guéméné Penfao, Val Saint-Martin, Pays de Retz, Pays de la Mée, Région de Pontchâteau Saint-Gildas-des-Bois.