

Mon nouveau service de l'Eau

UNE QUESTION ? UNE RÉPONSE !

💧 Pourquoi un changement d'opérateur pour le service de l'eau ?

Afin d'harmoniser la gestion de l'eau et de l'assainissement dans les communes de son territoire, la Communauté d'agglomération du Grand Avignon, compétente dans ce domaine, a désigné en 2018, après une large phase d'études et d'échanges, deux nouveaux opérateurs. Avec un objectif précis : **offrir un service de qualité au meilleur prix pour les habitants.** L'exploitation du service d'eau potable est opérée par **Eau Grand Avignon** (société dédiée de Suez), et celle de l'assainissement collectif par **Grand Avignon Assainissement** (société dédiée de Veolia).

MON NOUVEAU SERVICE DE L'EAU : UNE QUESTION ? UNE RÉPONSE !

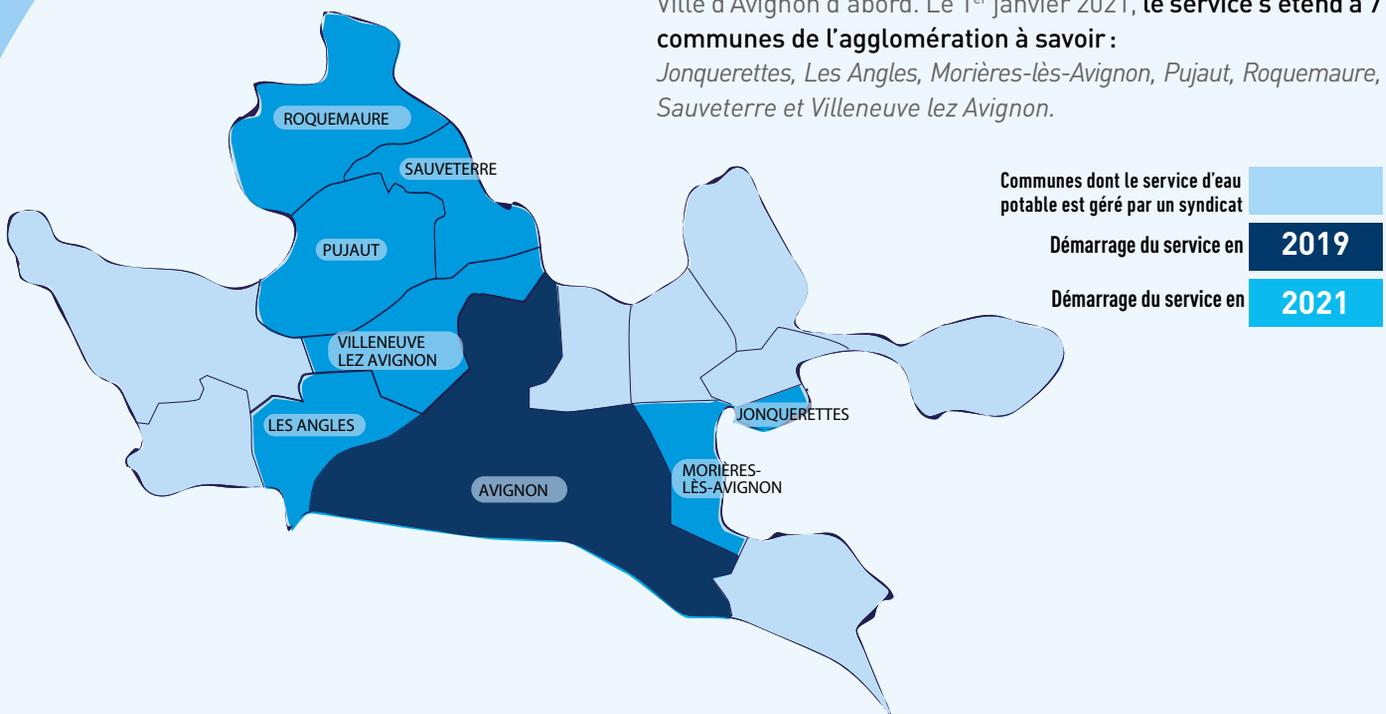
💧 Quel lien entre Grand Avignon et Eau Grand Avignon ?

Eau Grand Avignon est une société dédiée de Suez qui, à la demande de la Communauté d'agglomération du Grand Avignon, assure la gestion du service de l'eau, opéré par des agents détachés de Suez. Cette société entièrement consacrée à l'exploitation du service de l'eau de l'agglomération permet au Grand Avignon d'avoir un véritable contrôle économique et financier, ainsi qu'une transparence totale sur la gestion du service de l'eau.

💧 Quand et sur quelles communes portent les changements ?

Eau Grand Avignon est entrée en service, début 2019, sur la Ville d'Avignon d'abord. Le 1^{er} janvier 2021, **le service s'étend à 7 communes de l'agglomération à savoir :**

Jonquerettes, Les Angles, Morières-lès-Avignon, Pujaut, Roquemaure, Sauveterre et Villeneuve lez Avignon.

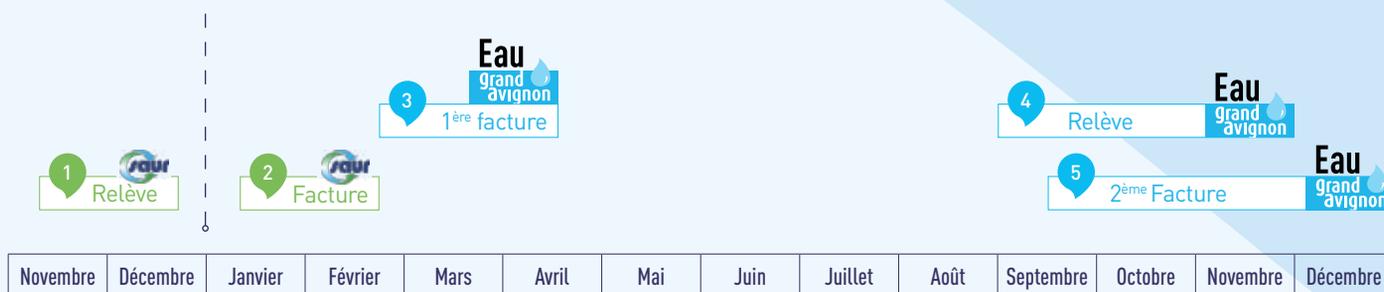


💧 Quand vais-je recevoir mes factures cette année ?

Eau Grand Avignon est le nouvel opérateur qui succède à la société Saur. Vous recevrez de la part de Saur, l'opérateur sortant, un message de fin de contrat avec une facture de clôture. Votre première facture du nouvel opérateur, Eau Grand Avignon, vous sera adressée en mars 2021. **À noter que le Règlement Général de Service* sera consultable dès le mois de janvier sur le site www.eaugrandavignon.fr. Il sera accessible sans besoin de s'identifier.**

*Ce document définit les obligations mutuelles du Service de l'Eau Potable, de son Délégué et de l'Usager.

Transfert
de Saur à Eau Grand Avignon



- 1 De mi-novembre à fin décembre 2020 : Relève opérée par l'ancien opérateur Saur
- 2 De mi-janvier à mi-février 2021 : Facturation de Saur sur la base de l'index relevé + estimatif de la consommation jusqu' à la fin de la période (31 décembre 2020).

Exemple : si la relève a lieu le 17 décembre, la facture sera établie avec une consommation allant jusqu'au 17 décembre + une estimation de la consommation entre le 17 et le 31 décembre.
- 3 Mars 2021 : 1^{ère} facture Eau Grand Avignon portant sur l'abonnement du 1^{er} semestre 2021 + estimatif consommation de janvier et février
- 4 De septembre à novembre 2021 : Relève réalisée par Eau Grand Avignon
- 5 De septembre à décembre 2021 : 2^{ème} facture Eau Grand Avignon portant sur l'abonnement du 2nd semestre + consommations réelles depuis le 01/01/2021, déduction faite de l'estimatif consommation de janvier et février.



Qu'est-ce qui change pour moi en tant qu'utilisateur ?

Ce changement n'entraînera aucune interruption dans le service de distribution de l'eau. Le Grand Avignon sera extrêmement vigilant à la qualité du service rendu, au traitement rapide des demandes et aux réclamations de la clientèle. **Néanmoins, vos interlocuteurs changent, ainsi que leurs coordonnées** (toutes les coordonnées sont à retrouver au dos de ce document).

- **Un prélèvement automatique et/ou une mensualisation à remettre en place avec Eau Grand Avignon**

Dans le cadre de la Loi relative à la protection des données personnelles ayant modifié la Loi « Informatique et Liberté », plusieurs informations, dont vos coordonnées bancaires, ne pourront pas être transférées de l'opérateur sortant au nouvel opérateur.

- **Aussi, dès réception de votre première facture Eau Grand Avignon, et à compter de cette date seulement, vous pourrez, en suivant les informations qui y figurent, remettre en place une solution de prélèvement automatique et/ou de mensualisation www.eaugrandavignon.fr**

Est-il possible d'engager ces démarches de prélèvement ou de mensualisation avant de recevoir ma première facture ?

Afin d'être en mesure de traiter votre demande de prélèvement ou de mensualisation, nous aurons besoin de vos références clients. Ces informations sont attribuées et précisées lors de l'émission de votre 1^{ère} facture. Elles permettront de vous identifier de façon sécurisée. Vous ne pourrez donc pas mettre en place le prélèvement ou la mensualisation avant d'avoir reçu votre facture Eau grand Avignon courant mars 2021.

Pour toute question relative à votre facture, contactez le service clientèle
Eau Grand Avignon au **09 77 40 84 60**
ou sur www.eaugrandavignon.fr

EAU GRAND AVIGNON EN CHIFFRES :

30

collaborateurs

8

communes

71 200

abonnés

6

stations eau potable

780

km de réseau

Vous avez une question ? Contactez-nous !

Pour l'eau potable :

Contactez votre service clientèle



Au **09 77 40 84 60** (appel non surtaxé)

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

En cas d'urgence composez le **09 77 42 84 60**
(appel non surtaxé).

Nos conseillers vous répondent 24h / 24h.



L'agence en ligne

www.eaugrandavignon.fr

Réalisez toutes vos démarches où vous voulez,
quand vous voulez ! Notre site Internet est accessible
7j / 7j et 24h / 24h.

Par courrier, à l'adresse suivante



Eau Grand Avignon - Suez

Service client TSA 50001
36400 - La Chatre

Besoin de nous rencontrer ?



Deux adresses pour vous accueillir sur rendez-vous.

Eau Grand Avignon

105 rue Pierre Bayle
84140 Avignon-Montfavet

Eau Grand Avignon

18 avenue Gabriel Péri
30400 Villeneuve lez Avignon

Prise de rendez-vous **obligatoire**

Au **09 77 40 84 60** (appel non surtaxé)

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

COVID-19 :

Port du masque **obligatoire**.

Pour l'assainissement :

Grand Avignon Assainissement

Accueil clientèle situé au :

305 avenue de Colchester
84000 - Avignon

Par téléphone au :

09 69 32 93 28, 24h / 24h

Sur le site

www.eau-services.com