

Contrat de délégation de l'Eau pour la Côte des Isles

Rappel du contexte sur la délégation de service public de l'Agglomération à la Saur

Depuis sa prise de compétence sur le Cycle de l'Eau, l'Agglomération travaille pour assurer un service de qualité aux usagers. Si la sécurisation des réseaux ou la qualité de l'eau sont des enjeux prépondérants, la simplification des démarches administratives autour de l'accès à l'eau représente également une priorité.

Pour rappel, en 2018 pas moins de 35 contrats différents existaient sur l'ensemble du territoire. Une situation qui générerait une difficulté de compréhension pour les usagers, des contrats différents entre les territoires et une complexité accrue dans le suivi et le contrôle des délégataires pour l'Agglomération. Un premier travail de simplification a permis de ramener le nombre de contrat à 18 en 2021.

Depuis le 1er janvier 2024, il n'existe plus que 7 contrats et un passage en régie pour la gestion de l'eau et l'assainissement. 2 délégataires en charge de l'eau potable et de l'assainissement seront présents pour une durée de 7 ans sur des périmètres des lots définitifs : pour le secteur Sud-Ouest le délégataire est la SAUR, pour la partie nord-ouest le délégataire est Véolia.

Les délégataires sont les interlocuteurs uniques des usagers sur leur secteur pour les compétences Eau potable et Eaux usées. Un point d'accueil téléphonique est assuré au 02.33.07.49.00.

Rappel de la communication aux usagers

- Le 20 juillet 2023 : Envoi d'un courrier à l'ensemble des usagers de Barneville-Carteret et Portbail-sur-Mer.

Objectifs :

- les informer du calendrier mis en place pour assurer la transition vers le futur délégataire
 - informer les usagers mensualisés que les prélèvements mensuels prendraient fin à l'issue de la facture d'octobre 2023
 - les informer que la facture de février 2024 clôturerait leur abonnement auprès de nos services
 - leur proposer de nous retourner leur index au plus près du 31/12/23 afin de faire une facture de résiliation au plus proche de la réalité.
-
- Une lettre signée par le Vice-Président de l'Agglomération en charge de l'eau a également été envoyée aux maires pour leur expliquer ce changement **(date à préciser)**
 - 15 novembre 2023 : Point presse de présentation des passages en régie pour la gestion de l'eau et l'assainissement sur les secteurs sud-ouest et nord-ouest. Cette présentation a fait l'objet de plusieurs articles de presse.
 - Fin janvier 2024 : Courrier d'information couplé à l'envoi de la facture aux usagers.

- Depuis le 23 janvier, afin de répondre aux questionnements des usagers suite à la réception de cette facture, une permanence a été ouverte à la Maison du Cotentin de la Côte des Isles du lundi au vendredi, jusqu'au 9 février, puis tous les lundis de 9h à 12h jusqu'à fin mars :
Maison du Cotentin de la Côte des Isles
ZA du Pré-Bécouffret,
15 Rue de Becqueret,
50270 Barneville-Carteret
- Début février : Un formulaire va être envoyé par la SAUR à l'ensemble des usagers qui seront invités à lui retourner complété dans les meilleurs délais. Ce formulaire permettra de mettre à jour la base de données transmise par l'Agglomération à la SAUR et ainsi prendre en compte les demandes de mensualisation avec envoi de RIB (les coordonnées bancaires n'étant pas transmises lors du transfert du fichier abonnés).

Foire aux questions

- **Pourquoi la facture reçue le 31/12/23 s'intitule « Facture de résiliation » ?**

Les usagers s'interrogent sur l'intitulé de cette facture. Il s'agit bien d'une résiliation. Les abonnements ont tous été clôturés au 31/12/23 pour l'Agglomération. Les contrats ont été transférés automatiquement vers la SAUR. Ce transfert ne nécessitait pas d'action de la part des usagers.

- **Pourquoi l'échéance de 2023 des usagers mensualisés n'a pas été déduite sur la facture de solde ?**

Les échéances 2023 ont été déduites sur la facture de septembre 2023. Celle-ci correspondait à leur consommation relevée entre l'été 2022 et l'été 2023. Comme cela était précisé sur le courrier d'information, les prélèvements ont pris fin à la réception de cette facture.

La facture reçue fin janvier 2024 correspond à la consommation entre la relève effectuée l'été 2023 et le 31/12/2023. Elle comprend la consommation d'eau entre 4 et 6 mois ainsi que l'abonnement du 2e semestre 2023.

- **Pourquoi le montant de cette facture me paraît plus élevé ?**

Pour les usagers de Barneville-Carteret qui étaient mensualisés, cette facture correspondant à 6 mois d'abonnement avec l'ajout de 4 à 6 mois de consommation sans la déduction d'acompte. Ce cumul de plusieurs mois rend donc le montant de la facture plus élevé que quand celui-ci correspond à 1 mois de consommation. En cas de difficulté de paiement, les usagers peuvent se rapprocher de la trésorerie municipale de Cherbourg afin de solliciter un paiement en 2 ou 3 fois.

Pour les usagers qui n'étaient pas mensualisés, cette facture, habituellement envoyée en mars-avril, arrive plus tôt. Toutefois, le montant est le même.

A noter : Dans le nouveau contrat mis en place par la Communauté d'Agglomération avec la SAUR, le montant d'une facture annuelle pour une consommation de 120 m³ va diminuer de près de 4 %, soit 25 € pour les usagers de Barneville-Carteret.

- Pourquoi l'index facturé ne correspond pas à l'index de mon compteur ?

L'Agglomération a effectué une relève dite contradictoire entre mi-octobre et mi-décembre. L'estimation de l'eau consommée par les usagers a été calculée entre cette relève et le 31 décembre 2023.

Les usagers avaient également la possibilité de communiquer leur index.