

Gestion de l'eau potable

COMMUNIQUE DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PAYS DE MEAUX

Changement de délégataire pour la gestion de l'eau potable et de l'assainissement : un service assuré sans interruption pour les usagers

Depuis le 1er janvier 2025, la société SAUR a pris en charge la gestion des services d'eau potable et d'assainissement sur plusieurs communes de l'agglomération, à la suite d'une procédure transparente de sélection conduite par la Communauté d'Agglomération du Pays de Meaux (CAPM). Ce changement s'inscrit dans le cadre d'une volonté d'harmoniser les tarifs et la qualité du service pour l'ensemble des usagers concernés.

Une fois validé par le conseil communautaire suivi du contrôle de la légalité, nous avons pu notifier officiellement l'entreprise SAUR. L'ensemble des éléments relatifs aux anciens contrats que ce soient techniques, administratifs et clientèles ont pu être échangé entre les délégataires sortants VEOLIA, SUEZ et le nouveau SAUR. C'est près d'une trentaine d'ouvrages (*réservoirs, surpressions, postes de refoulement, puits et forages, station d'épuration*) eau et assainissement qui ont basculés sans interruption de service.

Dans le même temps c'est une base clientèle de près de 9 000 abonnés qui a été transféré puis intégré.

Information et accompagnement des usagers

Afin d'assurer une transition fluide, un courrier explicatif accompagné d'une fiche « Mieux vous connaître » a été envoyé à chaque abonné. Ce document permet de mettre à jour les coordonnées personnelles et bancaires des abonnés afin de garantir un suivi client optimal. Les usagers y trouvent également les nouveaux numéros d'urgence et les coordonnées du service client SAUR.

Une continuité totale du service

Près de 30 ouvrages (réservoirs, postes de refoulement, stations d'épuration, etc.) ont été transférés sans interruption de service. La base de données comprenant près de 9 000 abonnés a été intégrée avec succès, garantissant ainsi une continuité totale pour les usagers.

Des contacts accessibles

Le service client SAUR est joignable au **01 77 78 80 00** (appel local), du lundi au vendredi de 8h à 18h, et un numéro d'urgence est disponible 24h/24 au **01 77 78 80 08**. Un accueil de proximité est également ouvert au **13 boulevard Robert Thiboust, 77700 Serris. Désormais, la SAUR a une agence dédiée au 834 rue Charles de Gaulle à Mareuil-Lès-Meaux.**

La CAPM tient à souligner que ce changement de délégataire **n'entraîne aucune modification ni perturbation pour les usagers**, que ce soit en termes de qualité de l'eau, de fonctionnement du service ou de continuité de la distribution. Tout a été conçu pour assurer un service irréprochable et une parfaite continuité.