

**Affaire suivie par :**  
**Stéphane CRAPSKY**  
Pôle Action territoriale et proximité  
Direction de l'Eau Potable

Saint-Etienne, le 9 décembre 2024

**Objet :** *Service de l'eau potable*

Madame, Monsieur,

Le service de l'eau potable de votre commune est géré par la Société VEOLIA (Compagnie Générale des Eaux) , dans le cadre d'un contrat qui arrive à échéance le 31 décembre prochain. Pour faire suite à ce contrat, le Conseil Métropolitain a décidé, lors de son assemblée du 29 juin 2023, d'engager une nouvelle consultation d'entreprises sur un périmètre élargi aux 10 communes (Cellieu, Chagnon, Châteauneuf, Doizieux, Farnay, Genilac, La Grand' Croix, Lorette, Saint-Paul-en-Jarez et la Terrasse-sur-Dorlay) alimentées majoritairement par le barrage du Dorlay et sa station de traitement des eaux.

A l'issue des négociations avec différents candidats, l'offre présentée par la Société SAUR a été jugée comme celle présentant le plus d'avantages pour les usagers et le service de l'eau.

Je vous informe donc par la présente, que la société SAUR, via la marque **OÉLIE** spécifiquement créée pour l'eau potable de Saint-Etienne Métropole, deviendra votre nouveau délégataire à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Le nouveau contrat permet de répondre aux attentes de la Métropole sur les sujets essentiels **de la maîtrise de la qualité de l'eau qui vous est délivrée et d'amélioration de la performance environnementale du service.**

Les factures qui vous seront adressées désormais solderont les prestations de la Société VEOLIA jusqu'au 31 décembre et intégreront progressivement l'activité du nouveau délégataire.

En particulier, tous les compteurs des abonnés seront progressivement équipés par le nouveau délégataire d'un module de télérelève qui permettra de détecter très rapidement les fuites après compteur (et de réduire les factures d'eau pour cause de fuite), de ne plus déranger les abonnés lors de la relève et de facturer tous les 6 mois les volumes véritablement consommés (aujourd'hui une facture par an est établie sur la base d'une estimation). Outre le confort d'usage et d'amélioration du service de facturation qu'ils assurent, les compteurs inscriront le service dans une nouvelle dimension en vous garantissant un meilleur suivi et la maîtrise de vos consommations, la détection plus rapide

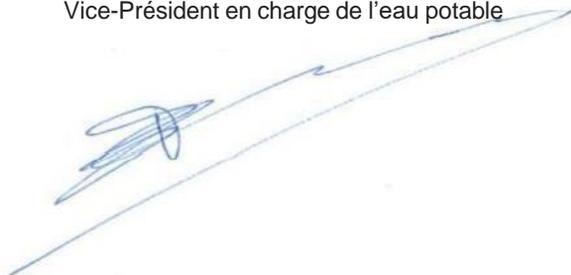
des fuites, la diminution des erreurs de relève et la réduction des déplacements (donc des émissions de gaz à effet de serre). Le nouvel exploitant sera amené à prendre directement contact avec vous pour équiper votre compteur, je vous serai reconnaissant de lui réserver le meilleur accueil.

Ce changement de gestionnaire constitue une évolution majeure du service de l'eau potable, je peux vous assurer que les équipes de la Métropole et du nouveau délégataire sont pleinement mobilisées pour en réduire les impacts. En cas de difficulté, de questions ou à toute autre fin, je me permets d'attirer votre attention sur la notice d'information annexée à la présente ou vous trouverez notamment l'ensemble des coordonnées auxquelles le nouvel exploitant peut être contacté. En effet, Les conseillers clientèle de la société SAUR se tiennent d'ores et déjà à votre disposition (à la Maison de l'eau à Saint-Etienne, par téléphone ou lors d'un accueil qui se tiendra en Mairie) pour toute question technique ou relative à votre abonnement et à sa facturation.

En vous remerciant pour votre compréhension, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

**Bernard BONNET**

Vice-Président en charge de l'eau potable



**Pièces jointes :**

Notice d'information  
Formulaire

### Accueil téléphonique

04 77 42 33 75

(coût d'un appel local)

Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
Et samedi de 8h à 13h

### Dépannage/urgence

04 77 42 33 76

(coût d'un appel local)

24h/24, 7j/7

### Accueil de proximité

La Maison de l'eau  
11 place Jean Moulin à Saint-Etienne  
du lundi au vendredi  
De 8h à 18h et samedi  
De 9h à 13h sur rendez-vous

### Nous écrire

OELIE SAUR  
TSA 40521  
92894 Nanterre cedex 9

### Vos deux identifiants

Pour créer votre espace client

Référence client Oélie Saur :  
{ref}

Titulaire du contrat d'eau potable :  
{nomprenom}

**L'agenda de votre commune :**  
**Permanence d'accueil en**  
**mairie de CHAGONN**  
19 décembre 2024  
8h15-12h et 13h15-17h15.

**Début de la mensualisation:** janvier ou février.

### 1<sup>ère</sup> facture:

\* mars pour les abonnés non mensualisés et  
\* septembre pour les abonnés mensualisés.

### Relève des compteurs d'eau: août.

Le règlement du service de l'eau potable est disponible sur [www.oelie-eau.fr](http://www.oelie-eau.fr)

# Mieux vous connaître pour encore mieux vous informer !

Nous vous invitons à mettre à jour vos informations à partir de votre espace client :



**Votre numéro de téléphone portable :** pour vous informer en urgence par SMS de tout incident sur votre service de l'eau (coupure ou risque sanitaire par exemple).



**Votre email :** pour vous transmettre les actualités liées à votre compteur (rappel de rendez-vous...) ou encore vous donner des conseils sur la maîtrise de votre consommation.



**Votre préférence de paiement :**

> Choisir votre mode de paiement.

> Si vous souhaitez régler votre facture d'eau par prélèvement, vos coordonnées bancaires doivent nous être communiquées. Ce sont des données personnelles ne pouvant être transmises que par le titulaire du compte.



**Votre facture :** format papier ou électronique (une notification est envoyée par mail pour accéder à votre facture). Vos factures sont archivées sur votre espace client.

## Votre service de l'eau disponible 24h/24 et 7j/7

### Créez votre espace client en ligne !

L'espace client est entièrement gratuit et sécurisé. Accessible 24h sur 24, il facilite toutes vos démarches et vous donne accès à des informations essentielles.

### Depuis votre espace client,

Vous pouvez ainsi accéder à vos factures, suivre vos consommations, communiquer le relevé de votre compteur, contacter un conseiller clientèle, prendre rendez-vous avec un agent ou un conseiller clientèle, être informé de la qualité de l'eau. Depuis la rubrique « Mes paiements », vous pouvez mettre en place ou reconduire vos prélèvements (service sans frais).

### S'inscrire en quelques clics !

1

Sur le site internet [www.oelie-eau.fr](http://www.oelie-eau.fr) rubrique « Mon espace client » ou l'application mobile Oelie Saur & Moi, rubrique « Créer votre compte »

2

Puis saisissez vos deux identifiants notés ci-contre : votre référence client et votre nom et prénom.

3

Renseignez votre email et validez les conditions générales d'utilisation.

4

Un email contenant un lien vous et adressé, il vous suffit de vous connecter à votre boîte mail et de cliquer sur « Je finalise mon inscription » pour déterminer votre mot de passe.



Votre espace client toujours à portée de main !  
Téléchargez l'appli Oelie Saur & Moi



Les données personnelles que vous renseignez via le formulaire d'abonnement ou dans le cadre de la relation client (accueil téléphonique, facturation, encaissement, gestion des interventions, des compteurs et du réseau, recouvrement et contentieux) sont collectées afin de vous permettre de bénéficier du service de l'eau. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire à l'exécution du service. Vos données sont conservées pendant la durée nécessaire à la relation contractuelle et au bon fonctionnement du service. Les destinataires de vos données sont le distributeur d'eau et la collectivité avec laquelle est passée le contrat. Conformément à la réglementation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) applicable depuis le 24 mai 2018, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité des données personnelles qui vous concernent. Pour toute information complémentaire : [dpo@saur.com](mailto:dpo@saur.com).

### Optez pour le prélèvement mensuel

Plus simple, le prélèvement vous permet de régler vos factures d'eau en toute sérénité. Le montant et la date du prélèvement sont modifiables à chaque instant sur votre espace client.

Rendez-vous sur [www.oelie-eau.fr](http://www.oelie-eau.fr)  
Pour la création de votre espace client



Si ce n'est pas possible, vous pouvez compléter ce feuillet puis soit :

- > le numériser et l'envoyer à [oelie-saur-contrat@saur.com](mailto:oelie-saur-contrat@saur.com)
- > le déposer en Mairie
- > l'envoyer par courrier : OELIE SAUR – TSA 40521 – 92894 Nanterre Cedex 9

### Mettre à jour mes coordonnées :

Adresse de votre branchement d'eau potable : {branch}

Référence client Oélie Saur : {ref}

Titulaire du contrat d'eau potable : {nomprenom}

Tél portable : {tel}

mail : {email}

Adresse de correspondance à compléter si elle différente de l'adresse du branchement :

Voie : .....

.....

CP : ..... Commune : .....

Pays : .....

### Facturation et règlement :

Recevoir ma facture :

- Une facture papier
- Une facture électronique (notifiée par mail)

Régler ma facture par :

- Un prélèvement à échéance
- Un prélèvement mensuel
- Un autre mode de paiement (chèque, carte bancaire, TIP...)

### Désignation du créancier :

Nom : SAUR Identification créancier SEPA (ICS) : FR86ZZZ003506

Adresse : 11 chemin de Bretagne 92130 Issy les Moulineaux

### Mandat de prélèvement SEPA :

Identifiant créancier SEPA : FR86ZZZ003506  
Prélèvement : Récurrent/Répétitif

**Vous avez souhaité maintenir un paiement par prélèvement. Avec votre accord, votre gestionnaire sortant du service de l'eau potable nous a transmis vos coordonnées bancaires.**

Jour du prélèvement  Montant du prélèvement

Vous serez prélevé de 10 mensualités si votre facturation est annuelle. Le solde à régler sera prélevé sur votre compte une fois votre consommation réelle relevée.

Nom

Prénom   
Le

En signant ce feuillet de mandat, vous autorisez SAUR à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de SAUR. Vous bénéficiez d'un droit à remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. L'exercice de ce droit ne vous exonère pas du paiement de vos factures. Vos droits concernant le mandat ci-dessus sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion clientèle de Saur. Les destinataires des données sont les établissements bancaires.

Signature du client :

