

- A. Vous abonner à la Régie Malouine de l'Eau
- B. Résilier votre abonnement
- C. Vos travaux de branchement
- D. Nous contacter

- E. Vos factures
- F. Votre compteur d'eau
- G. Votre Espace abonné
- H. Alerte aux courriels frauduleux
- I. Vos données personnelles

A) Vous abonner à la Régie Malouine de l'Eau : (ARTICLE 3 du règlement MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE)

- **Vous emménagez et vous n'avez pas l'eau** : Dans ce cas rédigez le formulaire en ligne www.rme.saint-malo.fr ou passez nous voir directement à l'accueil de la RME au 40 bd des Déportés à Saint-Malo (près du centre Leclerc) ou par tél au 02 99 20 35 00. La réouverture sera effectuée dans les deux jours ouvrables suivant votre demande. Le règlement de service ainsi que votre contrat dans lequel vous trouverez le mandat de prélèvement à remplir et à nous retourner pour adhérer au prélèvement mensuel ou semestriel vous seront remis.
- ⊖ **Vous emménagez et votre branchement est déjà en eau** : communiquez-nous l'adresse du logement, le nom de l'ancien occupant et le relevé de compteur
- **Votre première facture** : Sur votre première facture il vous sera facturé le montant de votre abonnement au prorata du semestre en cours et les frais d'accès au service selon le tarif en vigueur ([Tarifs RME](#)). Vous y trouverez vos identifiants afin de créer votre espace abonné en ligne et bénéficier de nombreux services (paiement, historique consommation, envoyer votre index compteur, nous envoyer un message...)



B) Résilier votre abonnement :

- **Vous déménagez** : vous devez résilier votre abonnement à la Régie Malouine de l'Eau. Vous pouvez effectuer cette démarche en ligne, à l'accueil de la RME ou par téléphone. Pensez à vous munir de votre référence contrat afin que nous puissions accéder instantanément à votre dossier. Il vous sera demandé :
 - L'index de votre compteur, à la date de votre départ (uniquement les chiffres blancs sur fond noir)
 - Votre nouvelle adresse, afin que nous puissions vous faire parvenir votre facture de résiliation, qui soldera votre compte sur la base de votre consommation réelle au jour de votre départ.
 - Les coordonnées de votre successeur dans le logement que vous quittez.
 - Si aucun abonné ne vous succède, la RME se déplacera à votre domicile afin de fermer l'alimentation en eau. Si votre compteur est situé à l'intérieur de votre habitation, nous conviendrons d'un rendez-vous afin d'y avoir accès.
- **Votre facture de résiliation** : Sur votre facture de résiliation, vous trouverez la facturation de votre consommation jusqu'à la date de votre départ, ainsi que l'abonnement pour la période allant jusqu'à votre

date de départ. Si nous avons dû nous déplacer pour le relevé de votre compteur ou la fermeture du branchement, nous vous facturerons également les frais d'intervention correspondant.

C) Vos travaux de branchement :

- **La réalisation d'un branchement d'eau potable s'effectue en plusieurs étapes :**
 - La constitution du dossier comprend un formulaire de « Demande de branchement », il y sera joint un plan de situation, un plan de cadastral, une copie du permis de construire pour une construction neuve...
 - Élaboration du devis par la RME dans un délai de 15 jours. (dès que le dossier est complet)
 - Demandes d'autorisation de travaux par la RME aux différentes administrations (mairie, réseaux EDF, Gaz...)
 - Réalisation des travaux par la RME dans les délais concertés avec le client.

- **Pour constituer votre dossier merci de compléter le formulaire de demande de branchement disponible sur notre site.**

- **Travaux de branchement : estimation ou devis ?**

ESTIMATION : Vous avez un projet de construction, mais n'avez pas encore déposé votre demande de permis de construire. Vous souhaitez simplement avoir une estimation du coût de votre branchement : Vous nous retournez le formulaire de « Demande de branchement » complété des renseignements demandés. Vous n'avez pas de document à joindre.

A réception de votre demande, la RME vous adressera une estimation du coût de votre branchement.

DEVIS : Vous avez déposé votre demande de permis de construire, et vous devez lancer les travaux de branchement. Vous nous retournez le formulaire de « Demande de branchement » complété des renseignements demandés. Vous y joignez les documents nécessaires :

- copie de l'arrêté du permis de construire
- plan de situation dans la commune
- plan cadastral
- autorisation de la mairie pour toute demande en dehors du plan d'occupation des sols
- attestation pour pouvoir bénéficier de la TVA réduite à 10%

Un agent de la RME se déplacera pour réaliser un métré de votre branchement, la RME vous adressera ensuite un devis, qui l'engagera sur le coût des travaux.

D) Nous contacter :

Pour joindre la RME à tout moment nous vous encourageons à privilégier notre site internet ou notre adresse courriel. **Dans tous les cas munissez-vous de votre référence contrat située en haut de votre facture.**

- Sur notre site : www.rme.saint-malo.fr sur lequel de nombreux renseignements vous seront accessibles. En vous connectant à votre espace abonné (identifiants situés en haut de votre facture), vous pourrez effectuer toutes vos démarches (envoyer une demande, payer vos factures, changer vos coordonnées, envoyer votre index compteur, demande de prélèvement ...)
- Via le **formulaire de contact** de notre site.

- Par courrier à l'adresse suivante : REGIE MALOUINE DE L'EAU, 40 Bd des Déportés CS11709 35417 SAINT-MALO Cedex
- Physiquement à l'accueil de la RME du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h45 au 40 Bd des Déportés à SAINT-MALO (face à la station essence du centre Leclerc).
- Par téléphone du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

E) Vos factures :

- **Comprendre votre facture d'eau :** Votre facture d'eau se compose d'un feuillet recto/verso :

Au recto, vous trouvez :

Présentation simplifiée de votre facture :

- Les coordonnées de la RME et les horaires pour nous contacter,
- Les références de votre contrat, l'adresse du point desservi et les coordonnées du payeur.
- La période d'abonnement et de consommation.
- Le montant à régler décomposé en 3 parts (Eau potable, Assainissement, Organismes publics)
- L'historique de votre consommation sur les quatre dernières années.
- Le rappel d'un éventuel montant restant dû sur les factures antérieures de ce contrat
- Lorsque vous n'avez pas souscrit au prélèvement à échéance ou mensuel, vous y trouvez également un TIP (titre interbancaire de paiement, qu'il suffit de signer si vous l'avez déjà utilisé ou de le compléter en y joignant un RIB si vous l'utilisez pour la première fois).



Au verso de votre facture, se trouvent les coûts détaillés des différents services, taxes et redevances en fonction des parts qui reviennent à la RME ou aux organismes gestionnaires de l'assainissement.

Distribution de l'eau : cette rubrique comprend tout le service lié à l'eau potable : Elle comprend une part abonnement fixée forfaitairement et annuellement et une part variable selon votre consommation, elle-même décomposée en plusieurs tranches tarifaires. La part distribution de l'eau potable intègre les coûts d'achat d'eau au syndicat de production, les frais de distribution, de stockage, les coûts de renouvellement des réseaux, des branchements et des compteurs, les frais de contrôle qualité, les frais de relève des index compteurs et de facturation.

Collecte et traitement des eaux usées : cette rubrique correspond à l'entretien et au renouvellement des réseaux de collecte, ainsi qu'au traitement de dépollution des eaux usées.

Les tarifs comprennent un abonnement et un coût lié directement aux m3 consommés.

Les sommes perçues sont réparties entre la collectivité (pour le financement des investissements) et l'exploitant Véolia dans le cadre d'une Délégation de Service Publique (DSP) pour la rémunération du service et l'entretien des équipements.

Assainissement Non Collectif : cette rubrique correspond à la gestion de votre Assainissement Non Collectif (ANC) appelé aussi « Fosse septique ». Cette taxe est payée forfaitairement et elle est redistribuée à Saint Malo Agglomération.

Organismes publics : cette rubrique comprend toutes les taxes et redevances liées à l'eau ou à l'assainissement :

Les Agences de Eau perçoivent ces redevances pour financer des programmes d'aides aux collectivités dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement : [redevances agences de l'eau](#).

« **Lutte contre la pollution** » (pour tous les usagers) Cette redevance est destinée au financement des installations de dépollution.

« **Préservation de la Ressource** » (pour tous les usagers) Cette redevance, payée, par les producteurs d'eau est répercutée sur tous les usagers à l'eau potable selon les volumes consommés.

« **Modernisation des réseaux** » cette redevance est appliquée pour les usagers raccordés ou raccordables à un réseau d'assainissement collectif selon les volumes consommés. Elle ne s'applique pas aux abonnés disposant d'un Assainissement Non Collectif (ANC ou « fosse septique »).

« **SMG 35** » cette redevance a été décidée par le Syndicat Mixte de Gestion pour l'Approvisionnement en Eau Potable de l'Ille et Vilaine. [SMG 35](#) Elle sert à financer les ouvrages de production.

Adopter la mensualisation de vos factures d'eau :

Ce service est gratuit et sans engagement, il est résiliable à tout moment.

En choisissant la mensualisation vous échelonnez votre facture sur 9 mois de janvier à septembre. Vous recevez une seule facture de décompte au mois d'octobre avec (éventuellement) une régularisation en novembre ou en novembre et décembre. Sur cette facture figure également l'échéancier qui vous est proposé pour l'année à venir.

Les avantages du prélèvement mensuel :

- Permet de maîtriser son budget,
- Permet d'éviter les frais de relance,
- Réajustement possible de vos mensualités, même en cours d'année, selon votre consommation réelle,
- Solde remboursé par virement en cas de trop perçu,
- Vous recevrez un échéancier avant la mise en place de vos premières mensualités,
- En cas de fuite la RME et l'abonné s'accordent sur un nouvel échéancier.

Adopter la e-facture (de vos factures d'eau) :

Vous faites un geste pour l'environnement en économisant du papier, vous êtes averti de la mise en ligne de votre facture. Ce service est gratuit et sans engagement, il est résiliable à tout moment.

En cas de difficulté pour le règlement de votre facture d'eau :

Si vous n'êtes ni mensualisé ni prélevé, la mention « Net à Payer » vous indique la date limite de paiement. Passée cette date, des frais de recouvrement vous seront appliqués. N'attendez pas cette échéance et contactez rapidement la RME pour toute difficulté éventuelle rencontrée, elle saura vous conseiller ou vous orienter.

Prenez contact avec notre service client par courriel contact@rme.saint-malo.fr ou en vous déplaçant à l'accueil de la Régie Malouine de l'Eau – 40, boulevard des Déportés – 35400 SAINT-MALO (en face de la station essence du Centre Leclerc) afin de convenir d'un échéancier.

En cas de graves difficultés financières, Le Fonds Solidarité Logement (FSL) peut vous aider. Il est géré par le Conseil Général d'Ille et Vilaine. Ce fonds a pour but d'aider à l'accès et / ou au maintien dans familles dans leur logement.

Les modalités d'attribution des aides sont variables; les aides concernent le règlement du loyer, des factures d'électricité, de gaz, d'eau, de téléphone fixe.

Qui peut bénéficier d'une aide du FSL ? Toute personne privée, en situation de précarité, titulaire d'un contrat d'abonnement à la RME, qu'elle soit locataire ou propriétaire de son logement, peut bénéficier d'une aide du FSL pour le règlement de la facture d'eau de sa résidence principale.

La RME abonde ce fond tous les ans sur son budget propre.

A qui faire la demande ? La demande d'aide peut être adressée directement au Conseil Général ; elle peut aussi être transmise par l'intermédiaire des services sociaux de la commune CCAS ou CDAS (ou toute associations agissant dans le domaine social).

Au siège du CCAS	À		l'Espace		Bougainville
16 boulevard Villebois Mareuil	12	bis	rue	du	Grand Passage
Tél. 02 99 40 60 57					Tél. 02 99 81 63 47

Quelles sont les démarches à effectuer ? Dès réception de votre facture d'eau, et sans attendre la relance, prenez contact avec les services sociaux de la commune de Saint-Malo. Demandez à constituer un dossier de demande d'aide auprès du FSL pour le règlement de votre facture d'eau.

Prévenez la RME dès que possible de votre intervention auprès des services sociaux selon votre convenance : par votre espace abonné : www.rme.saint-malo.fr ou par courriel à contact@rme.saint-malo.fr ou par téléphone 02 99 20 35 00 de votre demande d'aide auprès du FSL.

Dès réception d'un justificatif d'ouverture d'un dossier la RME interrompra la procédure de recouvrement dans l'attente de la décision de la commission. Dès qu'une réponse sera connue la RME étudiera avec vous les modalités de règlement de la part non prise en charge par le FSL. Attention si aucune aide n'a été octroyée la procédure de recouvrement sera réactivée.

Modes de paiement pour vos factures d'eau :

La Mensualisation: Le moyen le plus sûr et le plus souple pour vous : neuf prélèvements de janvier à septembre le 5, le 10 ou le 15 du mois au choix, et régularisation éventuelle (remboursement ou prélèvement) sur novembre et décembre. En octobre de chaque année, votre échéancier pour l'année suivante figure sur votre facture de régularisation. La mensualisation a l'avantage pour vous de répartir au mieux sur l'année votre facture d'eau et d'assainissement. Vous pouvez choisir ou réajuster le montant de prélèvement. Si un incident (fuite...), un déménagement ou une modification familiale dans la composition de votre famille intervenaient vous pouvez nous contacter pour effectuer les démarches nécessaires.

Prélèvement automatique: Deux prélèvements par an. La mention « Net à Prélever » vous indique la date exacte de ce prélèvement.

Les autorisations de prélèvement sont téléchargeables à l'adresse www.rme.saint-malo.fr [Autorisation de prélèvement](#)

TIP (Titre Interbancaire de Paiement): Le TIP est un chèque pré-rempli qui se trouve au bas de votre facture. Détachez, datez et signez le TIP, et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture, accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Chèque: Joignez le talon de paiement (TIP non daté et non signé) à votre chèque libellé à l'ordre de la Régie Malouine de l'Eau et adressez l'ensemble dans l'enveloppe jointe au centre d'encaissement des chèques et de traitement des TIP.

Carte bancaire: Auprès de la Régie Malouine de l'Eau au 40 Bd des déportés (munissez-vous de la facture et du talon de paiement pour tout règlement).

En ligne: Sur le Site de la Régie Malouine de l'Eau après avoir créé votre compte.

En espèces: Auprès de l'Agence postale la plus proche de votre domicile (munissez-vous de votre facture).

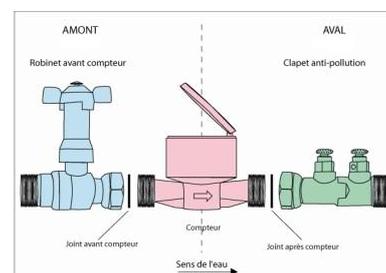
Nota si vous n'avez pas opté pour le prélèvement ou la mensualisation la facture est payable généralement 3 semaines après son émission, au-delà, des frais de relance sont automatiquement facturés.

F) Votre compteur d'eau :



- **Le froid arrive, protégez vos compteurs contre le gel !** Si les compteurs sont la propriété de la Régie Malouine de l'Eau, il vous incombe en revanche d'en assurer la bonne protection (cf. article 21.2 du règlement de service que vous pouvez consulter sur le site de la RME). Le regard doit être sec, le compteur enveloppé de polystyrène.

- **Absence prolongée :** les précautions utiles pour partir tranquille :
 - Fermer le robinet d'arrêt de votre compteur (situé en amont juste avant le compteur: sur le schéma ci-dessous "Robinet d'avant compteur"). Vous évitez ainsi tout incident de fuite sur votre installation



- **Changement de compteur : En votre présence c'est mieux mais pas indispensable !**

Lorsque nous changeons votre compteur (tous les 15 ans en moyenne), votre présence est préférable!

- Vous pouvez ainsi constater avec nous les index enregistrés au moment du changement de compteur.
- Nous pouvons procéder à des essais et vérifier avec vous le bon fonctionnement de votre branchement.

Si nous avons changé votre compteur en votre absence, une carte d'information est glissée dans votre boîte aux lettres pour vous informer:

- de la date à laquelle a eu lieu le changement,
- de l'index relevé sur votre ancien compteur. (Si vous le souhaitez, vous disposez d'1 mois à compter de la date de dépose du compteur pour contrôler cet index à la RME au 40 Bd des déportés à Saint-Malo),
- du numéro et de l'index du nouveau compteur.

Vous êtes absent lors du relevé de votre compteur :

Vous pouvez nous transmettre votre index depuis votre Espace abonné : [relevé compteur](#) ,mais aussi par email ou par téléphone. Prendre les chiffres blancs sur fond noir sur l'écran du compteur.



Attention les fuites coûtent très cher ! Dès que vous en avez connaissance faites les réparer rapidement :



- Un robinet qui goutte c'est 30 à 50m³ par an soit de 80 à 130€ TTC hors assainissement
- Une chasse d'eau qui fuit c'est 50 à 200 m³ par an soit de 130€ à 530€ TTC hors assainissement
- Une fuite sur un réseau enterré de jardin c'est 300 à 500 m³ par an soit 800€ à 1330€ TTC hors assainissement

○ **Votre consommation d'eau vous semble excessive (la moyenne nationale est de 3 m³/mois/personne) :**

Voici quelques conseils pour vérifier votre installation :

- Dans un premier temps vérifiez si votre installation n'a pas de fuite : Commencez par fermer tous les robinets chez vous, et regardez si les chiffres de votre compteur bougent. Si le témoin de consommation (ou si les chiffres rouges) tourne en permanence, il y a probablement une fuite cachée sur votre installation. Faites intervenir rapidement un professionnel. Dans certaines conditions une demande de dégrèvement est possible cf. Loi Warsmann du 17/05/2011 et à son décret d'application 2012-1078 du 24/09/2012.
- **S'il n'y a pas de fuite...** peut-être avez-vous utilisé plus d'eau que d'habitude (visites, arrosage de jardin, utilisation d'un karcher, ou avez-vous un appareil défaillant (lave-linge, lave-vaisselle, ...)



Faite un geste pour la préservation de la ressource en économisant l'eau :

- **Prenez une douche plutôt qu'un bain :** En prenant une douche pendant 4 à 5 minutes, vous consommez 60 litres d'eau. En faisant couler en bain, vous en consommez environ 160.
- **Utilisez un verre à dent :** Si vous laissez couler l'eau pendant que vous vous brossez les dents pendant 3 minutes, plusieurs litres d'eau sont inutilement consommés
- **Équipez vos robinets d'un mitigeur thermostatique :** Vous éviterez de faire couler l'eau pour en régler la température.
- **Choisissez des appareils électro-ménagers économes :** Lorsque vous changez de lave-linge ou lave-vaisselle, privilégiez les modèles les plus économes en eau (et en énergie).



Exemples de consommations :

- Dans la salle de bains
 - Toilette ou lavabo : 5 litres environ
 - Douche de 4 à 5 minutes : de 60 à 80 litres
 - Bain : de 150 à 200 litres
- Dans les toilettes
 - Chasse d'eau : de 8 à 12 litres à chaque utilisation
 - Chasse d'eau double commande : de 3 à 6 litres à chaque utilisation
- Dans la cuisine
 - Vaisselle à la main : de 15 litres (remplissage des bacs) à 50 litres (eau courante)
 - Lave-vaisselle : de 25 à 40 litres par lavage (20 à 25 litres pour les plus récents)
 - Lave-linge : de 70 à 120 litres par lessive (40 à 90 litres pour les plus récents)
- Dans le jardin
 - Lavage de voiture 200 litres
 - Évaporation d'un gazon: 3 à 6 litres d'eau par m² par jour quand il fait chaud
 - Arrosage du jardin : de 15 à 20 litres par mètre carré
 - Remplissage d'une piscine : de 50 000 à 80 000 litres



G) Votre Espace abonné :

Pour y accéder rendez-vous sur l'adresse de la Régie Malouine de l'Eau www.rme.saint-malo.fr

Si vous avez déjà créé votre espace personnel, connectez-vous au moyen de votre identifiant (adresse mail) et de votre mot de passe.

Si vous n'avez pas déjà créé votre espace, il vous faut le créer avec l'identifiant (adresse mail) et le mot de passe de votre choix. Vous recevrez un email afin d'activer votre compte.

ATTENTION : vous devez obligatoirement accepter les cookies pour accéder à l'espace abonné

Une fois sur votre espace, vous pouvez lier votre contrat au moyen de votre numéro de contrat et de la clé de sécurité associée (informations figurant sur le contrat d'abonnement que vous avez reçu ainsi que sur toutes vos factures). Pour ce faire cliquez sur l'onglet « MON COMPTE » puis « Lier un contrat ».



Sur votre espace personnel vous pourrez :

- Gérer votre compte : changement du mot de passe, informations personnelles ;
- Gérer vos factures : paiement en ligne, consultation de l'historique de vos factures ;
- Suivre vos consommations ;
- Transmettre des informations (index compteur), faire des démarches en ligne (résiliation, demande changement de compteur, etc.).

H) Alerte aux courriels frauduleux :

L'adresse de votre espace Abonné est sécurisée et commence par https et non pas http : <https://www.xxxxxx>

Si vous avez des doutes ne pas hésiter à nous contacter.

I) Vos données personnelles :

Conformément à la loi « informatique et libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, ou de suppression des informations vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant directement à la RME par courriel ou par courrier.

Afin de répondre efficacement aux demandes de ses abonnés, la RME n'utilise les informations communiquées qu'à des usages internes. **La RME est un établissement public et à ce titre n'est liée à aucun fournisseur ou démarcheur privé.**
