

Régie ^{n°2} Inf'Eau

www.rme.saint-malo.fr



Madame, Monsieur,

Vous trouverez, jointe à ce courrier, votre première facture d'eau émise par la Régie Malouine de l'Eau (RME).

La plaquette d'information "La Régie Malouine de l'eau et vous (*)" envoyée en mars 2012, vous a permis de prendre connaissance du contexte de la mise en place de la Régie.

Ces premières semaines ont été intenses et ont consisté à s'approprier l'ensemble des éléments permettant de gérer une distribution d'eau potable :

Premiers pas de la R.M.E.

Le passage de Veolia à la RME dans la nuit du 31 mars au 1^{er} avril s'est déroulé sans problème. Le bâtiment, loué à la ville de St-Malo, tout juste terminé, était déjà adopté par les agents qui y ont vite trouvé leurs marques. L'accueil téléphonique a été assuré dès le dimanche 1^{er} avril, les premiers abonnés ont été accueillis le mercredi 4 avril, après deux jours de formation expresse sur les nombreux logiciels qui rythment le fonctionnement d'une structure comme la régie.

Les 22 personnes qui composent la régie sont désormais pleinement à votre service, que ce soit à l'accueil clientèle, sur le terrain ou à la comptabilité : notre **engagement** c'est de vous satisfaire.

Pendant ces quelques semaines, notre priorité a été de faire migrer le fichier des 32 000 abonnés dans un nouveau logiciel propre à la RME. Ensuite l'autre élément important



a été de construire un nouveau schéma de relève des compteurs pour tenir compte de nos effectifs et du territoire communal, puisque les quartiers de Paramé rural, Château-Malo, Quelmer... font désormais partie de notre compétence (antérieurement zone rurale gérée par le Syndicat des Eaux de Beaufort (SIEB)).

Notre mission

Fournir de manière constante à chacun des abonnés une eau de qualité : pour cela nos priorités portent sur le renouvellement et l'entretien des réseaux, la recherche des fuites, la suppression des branchements plomb et l'entretien des compteurs.

Pour mieux vous servir nous mettons en place un site internet (l'agence en ligne) qui permet de vous renseigner sur la Régie, les tarifs, vos factures et de nous transmettre votre relevé de compteur si vous étiez absent lors de notre passage.

Nos contacts

Vous pouvez nous retrouver à l'adresse web suivante : **www.rme.saint-malo.fr** ou nous envoyer un courriel à l'adresse : contact@rme.saint-malo.fr. Vous pouvez

toujours nous joindre par téléphone au **02 99 20 35 00**. Si, malgré notre vigilance, vous constatez des erreurs dans vos coordonnées n'hésitez pas à nous en informer.

Les tarifs

Comme nous vous l'avions annoncé dans la plaquette info, les tarifs 2012 de la Régie sont ceux de l'ancienne délégation de service public avec Veolia (DSP) et ce jusqu'au 31 décembre 2012. A partir, du 1^{er} janvier 2013 une nouvelle tarification sera appliquée. Un groupe de travail spécifique à cette question est mis en place par le Conseil d'Administration et les nouveaux tarifs seront votés en octobre 2012 en lien

avec le Conseil Municipal. Ceux-ci tiendront compte, bien entendu, des charges de la Régie (personnel, travaux d'entretien et de renouvellement) mais en grande partie aussi des prix d'achats d'eau aux producteurs. Bien entendu, cette année de mise en œuvre ne permettra sans doute pas de répondre à toutes les attentes..



Votre facture

Vous recevez votre 1^{ère} facture d'eau émise par la RME. Celle-ci sera à régler en une seule fois à l'échéance indiquée. Si vous avez déjà fait la démarche de mensualisation, celle-ci sera pleinement effective à compter du 1^{er} janvier 2013. Toutefois, vous trouverez ci-joint l'échéancier proposé pour 2012. Si, à réception de cette facture, vous souhaitez être mensualisé, faites la démarche immédiatement et nous

pourrons vous proposer aussi un échéancier particulier pour 2012. Sans démarche particulière de votre part, vous recevrez deux factures « eau » par an correspondant à votre consommation réelle après relevé du compteur. Le cas échéant, en l'absence de relevé celle-ci sera basée sur une estimation. Afin de mieux répondre aux attentes des abonnés, la Régie Malouine de l'Eau propose différents moyens de paiements :

Les différents modes de paiements

Mensualisation :

Le moyen le plus sûr et le plus souple pour vous : neuf prélèvements de janvier à septembre, et régularisation éventuelle sur octobre, novembre et décembre chaque année avec un échéancier pour l'année suivante. La RME s'engage à résoudre rapidement tout litige en cas d'anomalie constatée. Souscription au siège de la RME (40 Bd des Déportés), par courrier ou par internet (www.rme.saint-malo.fr) où vous trouverez l'imprimé à télécharger.

Prélèvement automatique :

Deux prélèvements par an, (formulaire disponible à la Régie ou téléchargeable sur le site de la RME)

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 la facture).

Quelques conseils

Fortes consommations :

Vous avez un doute sur votre consommation ? Votre compteur est une source d'information précieuse que vous pouvez utiliser vous-même pour vérifier l'état de vos installations et la présence de fuites éventuelles. Pour détecter les fuites « invisibles », relevez le chiffre de votre compteur le soir avant de vous coucher. Le lendemain matin, comparez le chiffre de votre compteur avec celui de la veille. S'il a varié, c'est qu'une fuite existe. Evidemment, ce test n'a de valeur que si vous avez pris soin de ne pas consommer d'eau pendant la nuit (lave-linge, lave-vaisselle...)

Vous déménagez :

N'oubliez pas de prévenir la RME à votre départ, afin de communiquer votre index de consommation et votre nouvelle adresse, ou de convenir d'un rendez-vous qui



permettra d'effectuer le relevé de votre compteur. Ceci entraînera la résiliation de votre contrat d'abonnement eau. La RME effectue une relève systématique deux fois par an. Si vous êtes absent ou si votre compteur est inaccessible, nous vous laissons une carte de relève à nous renvoyer afin que vous puissiez noter l'index du compteur (chiffres blancs sur fond noir).

Vous pouvez aussi nous l'adresser cette information par courriel, téléphone ou fax.

Renseignements divers :

Pour la qualité de l'eau, les tarifs, une démarche administrative ; n'hésitez pas à nous joindre ou consultez le site www.rme.saint-malo.fr

La Régie Malouine de l'Eau est à votre service

Le Président de la Régie Malouine de l'Eau.

Yvon Piednoir

(*) la plaquette « La Régie Malouine de l'eau et vous » est consultable sur le site de Régie Malouine de l'eau