

La Société des Eaux de Marseille poursuit sa mission de gestion des services d'eau et d'assainissement de votre commune à partir du 1er juillet 2025.

La Métropole vous parle

Les contrats de délégation de service public de votre exploitant des services de l'eau et de l'assainissement de votre commune (Société des Eaux de Marseille) arrivent à échéance au 30 juin 2025.

Au terme d'une procédure de mise en concurrence, la Métropole Aix-Marseille-Provence a retenu la Société des Eaux de Marseille pour poursuivre la gestion du service public d'eau potable et d'assainissement collectif. Ces deux nouveaux contrats prendront effet le 1er juillet 2025 pour une durée de 10 ans.

Dans une démarche d'harmonisation et d'optimisation, ces contrats regrouperont désormais 5 Communes : Beaurecueil, Trets, Peyrolles-en-Provence, Rousset et ultérieurement Meyreuil (au 15.10.25).

Les équipes de la Métropole et de vos exploitants sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous assister le cas échéant dans ces évolutions.

Vous conservez les mêmes services

La mise en place de ce nouveau contrat n'entraîne aucun changement quant à la gestion de votre contrat d'approvisionnement en eau dans votre quotidien. Vos factures seront toujours émises par la Société des Eaux de Marseille.

Si vous avez souscrit à l'e-facture ou choisi comme mode de paiement le prélèvement, la mensualisation ou le règlement par TIP, rien ne change.

Des nouveaux engagements à votre service

Dans le cadre de ce nouveau contrat, deux nouvelles Chartes Services Clients ont été établies. Elles comportent 50 engagements pour l'eau potable et 42 pour l'assainissement avec pour objectif de vous apporter en permanence le meilleur service possible.

Votre service de l'eau se modernise avec le déploiement du Télérelevé

Cette nouvelle technologie permet de relever les consommations à distance. Les compteurs d'eau sont équipés d'une tête émettrice qui transmet les informations immédiatement sur votre Espace Clients en ligne. Avec de nombreux avantages à la clé :

- ✓ des relevés plus précis et plus fréquents,
- ✓ une détection rapide des fuites,
- ✓ un suivi personnalisé de votre consommation,
- ✓ une facturation au réel,
- ✓ une meilleure maîtrise pour économiser et préserver la ressource.



Et ce sans aucun frais ou démarches supplémentaires de votre part. Le déploiement de ce nouveau système est prévu à partir de l'automne 2025. Vous serez informé personnellement de sa mise en place dès qu'elle commencera sur votre commune.

Vous bénéficiez toujours de vos accès en ligne

Si vous avez créé votre Espace Clients en ligne, vos identifiants n'ont pas changé. Vous pouvez toujours y accéder via l'adresse : <https://espaceclients.eauxdemarseille.fr>.

Il en est de même pour l'application Smartphone MON EAU SEM. Vos accès restent inchangés.

Si vous n'avez pas d'Espace Clients, vous pouvez le créer aussi bien sur espaceclients.eauxdemarseille.fr que sur l'application MON EAU SEM.

Vos règlements de service évoluent

De la même manière, deux nouveaux règlements de service Eau potable et Assainissement, indiquant toutes les conditions réglementaires liées aux nouveaux contrats de concession, ont été édités.

Les nouvelles Chartes Services Clients et les nouveaux Règlements de Service sont disponibles sur le site eauxdemarseille.fr, à la rubrique "L'eau dans ma ville" > "L'eau et ma commune", sur simple demande auprès du Centre Services Clients ou dans l'un de nos lieux d'accueil.

Un dispositif complet à votre service

AGENCE D'AIX-EN-PROVENCE

275, rue Pierre Duhem - Zone des Milles
13290 Aix-en-Provence

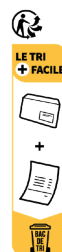
Ouverture du lundi au vendredi

AGENCE DE TRETS

3, avenue Mirabeau
13530 Trets-en-Provence

Ouverture le mercredi matin et le vendredi après-midi

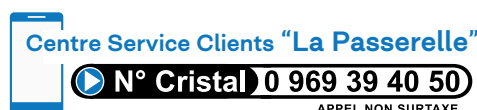
Retrouvez toutes les informations utiles (adresses, horaires, plans d'accès...) sur eauxdemarseille.fr



Application mobile MON EAU SEM



Centre Service Clients



Du lundi au vendredi de 8h à 19h
et le samedi de 8h à 12h30.

URGENCE FUITES (24H/24) - 04 91 83 16 15

Espace clients en ligne



espaceclients.eauxdemarseille.fr