

Besançon, le 07/10/2024

Monsieur Christophe LIME  
Vice-Président de Grand Besançon Métropole

**PÔLE TRANSITION ECOLOGIQUE,  
AMENAGEMENT DU TERRITOIRE  
ET ESPACE PUBLIC**  
DEPARTEMENT EAU ET ASSAINISSEMENT  
Service Relations Usagers et Collectivités

**Objet : Sous-facturation par VEOLIA,  
délégataire de service public sur le  
secteur de l'ex-SIAC**

Affaire suivie par : Régis DEMOLY

Courriel : eau@grandbesancon.fr  
Tél. : 03.81.61.59.60  
N/Réf. : DEA-CI-MAB

MAIRIE DE CUSSEY-SUR-L'OGNON  
A L'ATTENTION DE MONSIEUR LE MAIRE  
18 GRANDE RUE  
25870 CUSSEY-SUR-L'OGNON



Monsieur le Maire,

La délégation de service public sur le secteur de l'ex-SIAC ayant pris fin le 31.12.2023, le délégataire VEOLIA a transmis le fichier des usagers au Département Eau & Assainissement de Grand Besançon Métropole. A compter de réception de celui-ci (fichier transmis seulement à la mi-mars 2024), une partie des informations a été contrôlée avant de l'intégrer à la base clientèle de GBM. A ce stade, il a été constaté déjà une qualité médiocre des données (absence de numéro de rue notamment).

Le territoire que couvrait le SIAC étant relativement important, 3 secteurs ont été définis pour procéder aux facturations (qui se font chaque semestre). L'envoi des factures devait ainsi être effectué en 3 campagnes (juillet, août et septembre). Ainsi, pour que l'utilisateur reçoive la facture début juillet, le DEA devait procéder aux relevés des compteurs entre mai et la mi-juin, puis analyser les données de relève avant d'engager le process de facturation au 20 juin.

L'organisation des relevés de compteurs avec chaque usager s'est avérée assez compliquée, le passage des agents du DEA nécessitant d'accéder aux compteurs, alors que le précédent délégataire devait effectuer via un système de télé-relève.

Ensuite, à l'occasion de l'analyse des données, des écarts importants ont été constatés pour un nombre significatif d'utilisateurs, entre le dernier index utilisé pour la facturation par Véolia et le relevé réel effectué en mai/juin. Suite à cela, la base transmise par Véolia a été rigoureusement réexaminée ce qui a permis de constater que très peu de compteurs avaient été relevés réellement pour la dernière relève et que certains ne l'avaient pas été depuis plusieurs années.

Ainsi, Véolia ayant eu recours à des estimations successives plutôt que de procéder à un relevé à intervalles réguliers, un écart a été généré entre la consommation réelle et la consommation facturée au fil du temps. Globalement, sur le 1<sup>er</sup> des 3 secteurs, l'estimation était inférieure à la consommation réelle. De ce fait, à l'occasion de la première facturation sur la base de l'index réel, il y a un rattrapage de facturation qui peut s'évaluer à plus de 300 € pour environ 15 % des usagers.

Pour les usagers concernés, le service clientèle du DEA a pris contact avec eux avant d'engager la facture. Si le contact a pu se concrétiser et qu'il a été convenu avec l'utilisateur que la facturation était cohérente, celle-ci est engagée avec l'ensemble du rôle de facturation. Sinon, elle est suspendue, le

temps que de poursuivre les échanges avec les usagers. Si le désaccord perdure, la facturation sera tout de même engagée et l'usager est alors invité à joindre le médiateur de l'eau s'il le souhaite.

Afin de pouvoir relayer ces informations aux usagers qui vous interpelleraient, vous trouverez ci-joint davantage de détails, notamment sur le calendrier de facturation concernant votre commune.

Je vous invite bien évidemment à orienter ces usagers le service de l'eau et de l'assainissement au 03-81-61-59-60 qui pourra les renseigner précisément sur leurs cas personnels.

Veuillez agréer, Monsieur le Maire, l'expression de mes salutations distinguées



Vice-Président de Grand Besançon Métropole,  
Christophe LIME

Document signé électroniquement

Pièce jointe : Fiche détaillée

