

Mairie de Bagnolet
Place Salvador Allende
BP 35
93171 Bagnolet

A l'attention de Monsieur le Maire

Dossier suivi par :
Mathieu JOUSSELIN
Directeur général
Réf. JCO/MJ 2025-1868

Romainville, le 6 mai 2025

Objet : Réponse à votre courrier du 18 avril 2025 relatif à la situation de la relation abonnés

Monsieur le Maire,

Je vous remercie pour votre attachement à la régie publique de l'eau et pour votre message.

Je suis, bien sûr, disponible pour rencontrer et pour aider mes concitoyen.ne.s qui rencontreraient des difficultés concernant la facturation de l'eau. Pour cela, je vous propose de tenir des permanences à l'hôtel de ville de Bagnolet et dans les centres de quartiers dans les prochaines semaines. N'hésitez pas à faire passer aux usager.e.s concerné.e.s mon adresse électronique pour faciliter le contact.

La mise en place de la nouvelle tarification et de la facturation par la régie a provoqué un afflux de demandes par mail ou par téléphone. Les services de la régie ont été débordés dans un premier temps. Cela a conduit au renforcement du service par des recrutements supplémentaires. Les courriels en retard ont été traités. Un dispositif complémentaire est mis en place en cas d'affluence, pour basculer les appels vers une plate-forme téléphonique qui les prendra en charge et relatera les demandes à la régie. Enfin un accueil physique des usager.e.s, sans rendez-vous, a été mis en place au siège de la régie à Romainville. Cela n'existait pas auparavant. Cette proximité avec les usager.e.s est une des valeurs fortes de notre régie publique.

Concernant les tarifs, les usager.e.s de Bagnolet et, plus généralement, d'Est Ensemble, bénéficient à présent d'un des tarifs les moins chers, si ce n'est le moins cher, de la région parisienne. Les personnes seules, les familles monoparentales et les couples avec un ou deux enfants qui constituent l'immense majorité des foyers à Bagnolet, sont nettement favorisés par cette nouvelle tarification.

Pour autant, les familles nombreuses ne sont pas pénalisées par notre tarification. Ainsi en 2024, pour une consommation annuelle de 160 m3 (qui correspond à une famille de 4 adultes et de 4 enfants), la facture annuelle était de 793,6€ TTC à Bagnolet avec la régie et de 798,4 TTC € à Aubervilliers avec le SEDIF Veolia. L'écart est encore plus important (12,8€ HT) en faveur de la régie si on considère seulement l'eau potable.

.../...