



TOUT SAVOIR SUR



l'Eau de l'Agglo
Béthune-Bruay
Artois Lys Romane

LA RÉGIE DE L'EAU DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION
DE BÉTHUNE-BRUAY, ARTOIS LYS ROMANE



LA REPRISE EN RÉGIE

Pourquoi la compétence eau potable est-elle reprise en régie ?

La Communauté d'agglomération de Béthune-Bruay, Artois Lys Romane a décidé de reprendre en régie le service d'eau potable pour assurer la même qualité de service pour tous, garantir la préservation de la ressource en eau en quantité et en qualité, et mieux maîtriser les coûts.

Est-ce que toutes les communes seront alimentées en eau potable par « L'eau de l'agglo » ?

Non, la régie concerne 89 communes. **Pourquoi ?** Les 11 autres communes* dépendent encore d'un syndicat des eaux à cheval avec des communes voisines situées en dehors du territoire de la Communauté d'Agglomération Béthune-Bruay, Artois Lys Romane.

* (Auchy-les-Mines, Haisnes, Blessy, Estrée-Blanche, Liétres, Ames, Amettes, Ferfay, Bajus, La Comté et Beugin)

Qui gère le service à partir du 1^{er} janvier 2026 ?

« **L'eau de l'Agglo** », régie d'eau potable de l'Agglo, devient à présent l'unique fournisseur et interlocuteur des usagers des 89 communes concernées.

TARIFS

Qu'en est-il du tarif ?

Depuis 2024, l'Agglomération harmonise la tarification de l'eau potable. Ainsi, à partir du 1^{er} janvier 2026, tous les abonnés de « L'eau de l'Agglo » bénéficieront d'une eau potable au tarif d'environ 2,91 € TTC par m³ (tarif calculé sur la base d'une consommation annuelle de 100 m³, qui correspond à la consommation moyenne d'un foyer, et d'une redevance de prélèvement de 0,09 € HT/ m³ susceptible de varier localement).

Comment est calculée ma facture d'eau ?

La facture d'eau regroupe l'ensemble des coûts nécessaires pour produire une eau potable de qualité, l'acheminer jusqu'à votre robinet, puis collecter et traiter les eaux usées après usage. Basée sur votre consommation, elle prend donc en compte **une part assainissement** (2,86 € TTC par m³) et **une part eau potable** (2,91 € TTC par m³), soit un coût total d'environ 5,77 € TTC par m³.



MON ESPACE EN LIGNE

Comment accéder à mon espace en ligne ?

Votre espace abonné vous attend sur l'agence en ligne à compter du 1^{er} janvier 2026, accessible via <https://ael.bethunebruay.fr>. Vos identifiants vous seront envoyés par courrier en **janvier 2026**.

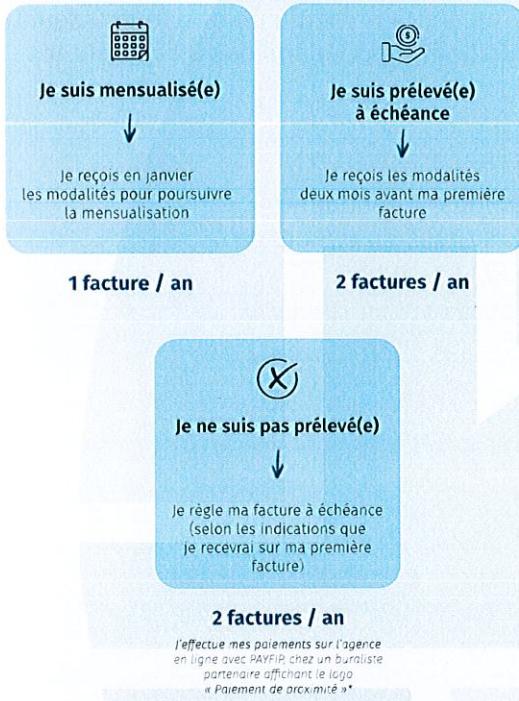
Puis-je effectuer mes démarches en ligne ?

Oui, la plupart des démarches peuvent être effectuées en ligne.
Pour toute démarche concernant votre abonnement d'eau potable, rendez-vous directement sur l'agence en ligne via ael.bethunebruay.fr.



FACTURATION

A quelle fréquence a lieu la facturation ?



Quand recevrai-je ma première facture de la régie ?

La première facture sera émise à partir d'avril 2026, pour la période de consommation à compter du 1^{er} janvier. Si vous ne la recevez pas dès le printemps, ne vous inquiétez pas ! La facturation est échelonnée sur toute l'année selon le secteur et la tournée de relève de rattachement. Votre période de facturation vous sera communiquée par courrier courant janvier.

JE SUIS CONCERNÉ PAR LE PASSAGE EN RÉGIE

Mon abonnement était chez SAUR, VEOLIA ou SUEZ. Que se passe-t-il au 1^{er} janvier 2026 ?

Votre abonnement est **automatiquement** et **gratuitement** transféré à « L'eau de l'Agglo ».

Aucune coupure de service n'aura lieu.

Recevrai-je une facture de clôture de mon ancien fournisseur ?

Oui, vous recevrez une facture de solde de tout compte en janvier 2026 de la part de votre ancien fournisseur, clôturant vos abonnements et consommations pour 2025, sur la base d'un index de consommation estimé au 31 décembre 2025.

Comment mon déléguétaire a-t-il calculé l'index de fin de facturation ?

L'index de fin de facturation correspond à l'index de consommation estimée au 31 décembre 2025, calculé à partir de votre consommation journalière de référence. Cette méthode évalue au plus juste vos consommations. En cas d'index estimé supérieur à votre index réel au compteur, nous vous invitons à contacter votre ancien déléguétaire, qui se tient à votre disposition pour procéder à la régularisation de votre facture de solde de tout compte.

J'ai un impayé chez mon ancien fournisseur. Que devient-il ?

Les impayés antérieurs au 1^{er} janvier 2026 restent dus à votre ancien fournisseur, il vous faudra le contacter. L'eau de l'Agglo ne gère que les factures qu'elle a émises, soit à compter du 1^{er} janvier 2026.

Comment régulariser un impayé après le 1^{er} janvier 2026 ?

Toute demande liée à un impayé (*négociation d'un échéancier de paiement en plusieurs fois, régularisation de la somme due*) sera à adresser directement au Trésor Public.

Est-ce que le passage d'un agent est prévu ?

Nous appelons à votre vigilance quant au démarchage abusif et frauduleux. Aucun agent de la régie de l'Eau de l'Agglo ne se présentera chez vous sans rendez-vous. Si vous souhaitez avoir un contact avec un agent de la régie eau potable, n'hésitez pas à contacter l'Eau de l'Agglo (voir ci-contre).



PAIEMENT

Je suis actuellement en prélèvement automatique. Dois-je refaire une démarche ?

Oui, pour des raisons réglementaires, vous devrez signer un nouveau mandat de prélèvement SEPA pour « L'eau de l'Agglo ». Un mandant prérempli à signer vous parviendra par voie postale dès janvier. Surveillez votre boîte aux lettres ! Vous pourrez également faire la démarche en toute autonomie sur l'agence en ligne ael.bethunebruay.fr.

Je suis mensualisé, à quelle échéance mon cycle de mensualisation va-t-il reprendre ?

Si nous récupérons votre mandat de prélèvement SEPA dans les délais, la mensualisation reprendra dès le mois de mars 2026. Les mensualités de janvier et février seront réintégrées dans la facture annuelle.

Je souhaite changer de mode de paiement en janvier 2026. Quelle démarche dois-je engager ?

A compter du 1^{er} janvier, l'Eau de l'Agglo reprendra par défaut votre ancien mode de paiement utilisé chez l'ex-déléguataire. Si vous choisissez d'en changer, vous pourrez en faire la demande par téléphone, courrier ou directement sur l'agence en ligne ael.bethunebruay.fr.

Je souhaite payer par carte bancaire, chèque ou espèces, comment faire ?

- **Par carte bancaire :** le paiement se fera directement sur l'agence en ligne disponible via ael.bethunebruay.fr
- **Par chèque ou espèces,** rendez-vous chez un buraliste ou partenaire agréé.
Attention, au-delà de 300 €, le paiement en espèces ne sera pas accepté. La liste des points de paiement de proximité est disponible via impots.gouv.fr/paiement-de-proximite



CONTACT, ASSISTANCE ET ACCUEIL

Comment nous contacter en cas de question ou de problème ?

Plusieurs choix s'offrent à vous :

- Par téléphone au **0 800 100 116** (appel gratuit - 08h30-12h00 - 13h30-17h30)
- Par courrier à l'attention de **l'Eau de l'Agglo, 100 avenue de Londres, 62400 BETHUNE**
- Par courriel à l'adresse **accueil.eau@bethunebruay.fr**
- Par internet directement sur l'agence en ligne via **ael.bethunebruay.fr** ou sur le site **bethunebruay.fr** dans la rubrique « Mes démarches »
- Sur l'un de nos points **d'accueil fixes ou mobile**

Où puis-je me rendre pour une question ou une démarche ?

Plusieurs points d'accueil fixes seront ouverts sur le territoire (à Béthune, Lillers, Isbergues, Nœux-les-Mines, Bruay-la-Buissière, Guarbecque, Douvrin). Les adresses et horaires sont disponibles sur le site **bethunebruay.fr**.

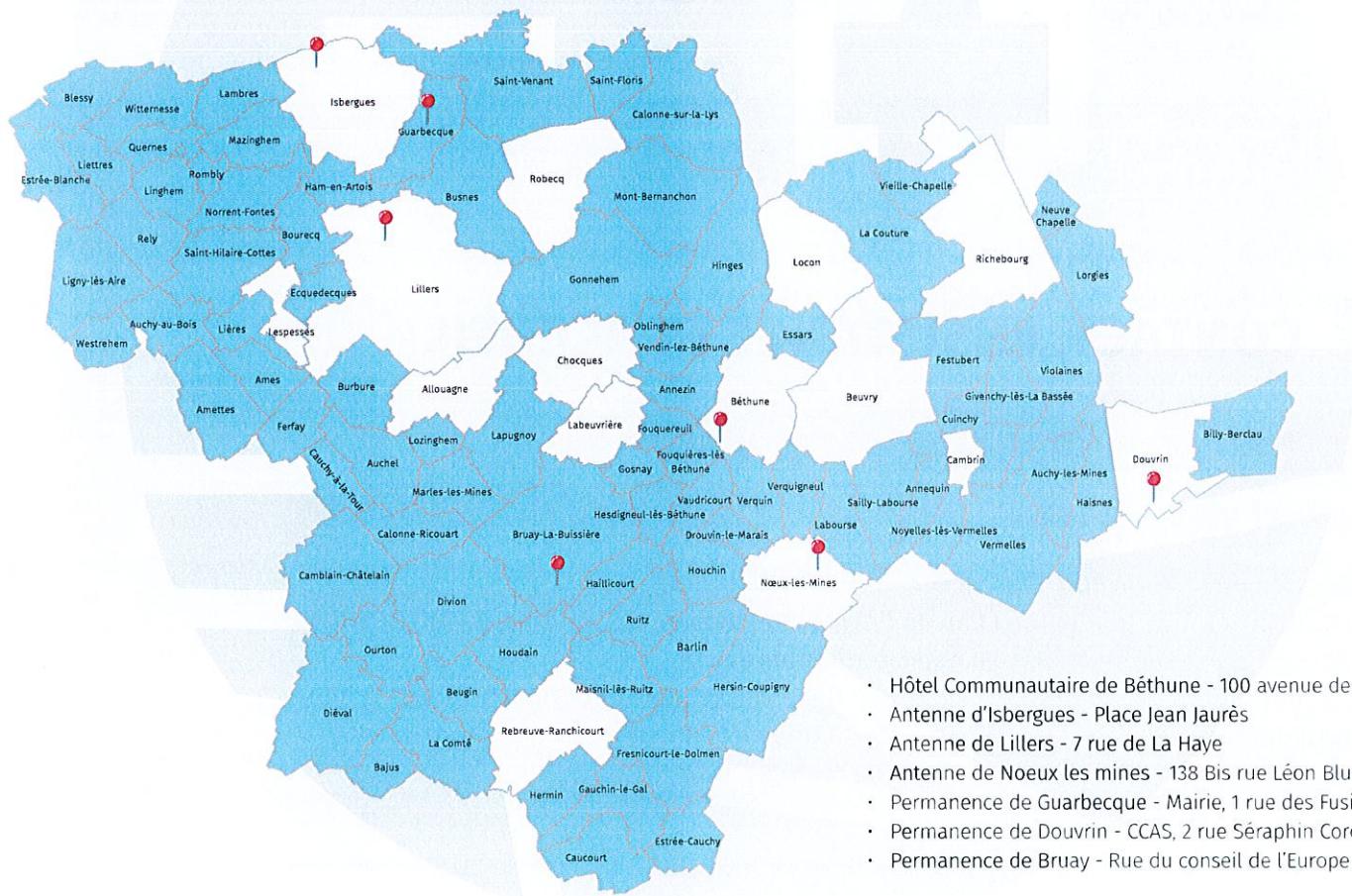
L'Agglomobile, la relation usager itinérante de l'Agglo, sillonnera également le territoire chaque semaine. N'hésitez pas à consulter le calendrier de passage disponible sur le site web de l'agglo :

<https://www.bethunebruay.fr/fr/planning-agglo-mobile>

**RETROUVEZ TOUTES LES INFORMATIONS SUR LE
PASSAGE DE L'AGGLO PRÈS DE CHEZ VOUS :
MOBILE**



Les points d'accueil physique de la relation abonnés et facturation à partir du 1er janvier 2026



- Hôtel Communautaire de Béthune - 100 avenue de Londres
 - Antenne d'Isbergues - Place Jean Jaurès
 - Antenne de Lillers - 7 rue de La Haye
 - Antenne de Noeux les mines - 138 Bis rue Léon Blum
 - Permanence de Guarbecque - Mairie, 1 rue des Fusillés
 - Permanence de Douvrin - CCAS, 2 rue Séraphin Cordier
 - Permanence de Bruay - Rue du conseil de l'Europe