



COMMUNIQUÉ

Le 30 mai 2023

Litiges administrés/SAUR

En décembre 2022, la **société SAUR, délégataire du service de distribution d'eau potable et d'assainissement collectif relevant de la CCVG**, a adressé un courrier à un millier de foyers Toucassins mentionnant une consommation excessive d'eau et les invitant à vérifier une éventuelle fuite.

L'information a fait l'objet d'une forte médiatisation sur les réseaux sociaux dès le début janvier 2023 par les administrés, entraînant de fait la création d'un collectif baptisé « action contre l'abus de la SAUR ». Le collectif reproche à la société une mauvaise communication avec un service client injoignable, des relevés d'index erronés et irréels, et une non-prise en compte des réclamations.

Le 18 janvier 2023, la municipalité a été sollicitée par deux représentantes du collectif pour trouver une solution auprès de la société SAUR.

La ville n'a plus la compétence eau et assainissement depuis le 1^{er} janvier 2020. La délégation de service public a été renouvelée en décembre 2019 par l'ancienne municipalité. Le choix se portant sur la société SAUR.

Dans l'intérêt des administrés, Monsieur le Maire Jérémie FABRE qui n'a plus de prérogative dans ce domaine, a néanmoins proposé d'organiser une réunion de médiation avec deux représentantes du collectif et un représentant de SAUR le 25 janvier 2023 en mairie.

Lors de cette réunion, la société a reconnu une erreur dans la relève des compteurs 2021 et s'est engagée à mettre en place un contact dédié pour ce problème avec une prise en compte individuelle des dossiers de réclamation, avec des facilités de paiement et 6 mois d'abonnement offerts en dédommagement (15€).

A l'issue de cette réunion, Monsieur le Maire a informé le président de la CCVG du problème et un communiqué de SAUR a été relayé sur les canaux de communication de la ville.

Un mois après la réunion, les représentantes du collectif ont alerté la ville que les problèmes n'avaient pas été pris en compte par SAUR et que le collectif avait pris contact avec une association de défense des consommateurs. La SAUR de son côté a informé la commune que tous les dossiers qui avaient fait l'état d'une réclamation étaient en cours d'étude par leurs services

Toujours dans l'intérêt des administrés, et bien que la compétence soit communautaire, Monsieur le Maire a proposé une nouvelle réunion dans un but de médiation entre le collectif et SAUR. Celle-ci a été refusée par la société.

La Municipalité a invité le collectif à prendre contact avec Monsieur le président de la CCVG.

Le 23 mai dernier, les représentantes du collectif ont à nouveau sollicité la ville par mail faisant état de réclamations non prises en compte par la société SAUR. Le directeur régional de SAUR, dans une réponse écrite nous fait part de son désaccord sur les affirmations du collectif. Les litiges entre les administrés et la société ne semblent donc pas réglés à ce jour.

La municipalité a pris la mesure des demandes des administrés avec la mise en place d'actions et de communications depuis le mois de janvier. Monsieur le Président de la CCVG a informé Monsieur le Maire ce jour de la prise en compte du dossier par l'intercommunalité.