



La Communauté d'Agglomération a fait le choix d'une gestion en régie directe de l'eau potable pour l'ensemble de son territoire. L'eau publique rochelaise a désormais un nom : Hélo !

### **Quelles sont les communes concernées par Hélo ?**

Toutes les communes de l'Agglomération de La Rochelle hormis la commune de Châtelailon-Plage, pour laquelle l'Agglo gère un contrat de délégation de service public avec la Saur jusqu'en 2032.

### **Qui gère aujourd'hui la distribution de l'eau potable pour ces 27 communes ?**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, la gestion de l'eau potable est directement assurée par les services de l'Agglomération de La Rochelle.

### **J'habite à Châtelailon-Plage, suis-je concerné par Hélo ?**

Non je ne suis pas concerné car la Communauté d'Agglomération a un contrat de délégation de service public avec la Saur jusqu'en 2032.

Pour contacter la Saur : 05 81 31 85 02.

### **Comment régler ma prochaine facture ?**

**NOUVEAUTÉ : dès le 11 avril**, une agence en ligne permettra aux abonnés (celles et ceux qui reçoivent une facture directement de l'Agglomération) de créer un espace client pour faciliter toutes les démarches : paiement, suivi de consommation, réclamation...

**[helo.agglo-larochelle.fr](http://helo.agglo-larochelle.fr)**

Vous disposez néanmoins de plusieurs moyens de paiement :

- **par Internet** : [payfip.gouv.fr](http://payfip.gouv.fr)
- **en espèces ou carte bancaire** auprès d'un bureau de tabac agréé Française des Jeux à l'aide du QR code imprimé sur votre facture ; en carte bancaire uniquement au guichet de la Trésorerie dont l'adresse est mentionnée au recto de votre facture
- **par prélèvement à l'échéance**
- **par virement bancaire**
- **par TIP** (en joignant un RIB la première fois)
- **par chèque bancaire ou postal accompagné du TIP non signé**

### **La mensualisation n'est pas possible pour le moment**

Pour plus de rapidité et de fiabilité, nous conseillons de privilégier le paiement par Internet, par prélèvement à l'échéance ou en bureau de tabac agréé Française des Jeux.

Pour la mise en place d'un prélèvement à l'échéance, il est nécessaire de se rapprocher du service Hélo pour établir un nouveau mandat.

Pour tout renseignement relatif exclusivement au règlement de la facture, contactez le Service de Gestion Comptable de La Rochelle au 05 46 00 47 47.

### **Quand vais-je recevoir ma facture Hélo ?**

Les premiers envois se feront à partir du lundi 17 avril 2023.

### **Si j'ai un problème, une question, comment faire ? Qui contacter ?**

Votre interlocuteur est désormais le Service Hélo :

- **sur place** : place Jean Zay à La Rochelle du lundi au vendredi en journée continue de 8h30 à 17h (jusqu'au mardi 13 juin 2023 inclus)

**NOUVEAUTÉ : à partir du mercredi 21 juin 2023** les locaux déménagent rue Anita Conti à Périgny avec un accueil en journée continue de 8h30 à 17h du lundi au vendredi.

- **par courrier** : Service Hélo – Gestion des Abonnés, Communauté d'Agglomération de La Rochelle, 6 rue Saint-Michel CS 41287, 17086 La Rochelle Cedex 02

- **par courriel** : eau.abonnes@agglo-larochelle.fr

- **par téléphone** : 05 46 51 79 90

### **Quelles sont les pièces à fournir pour pouvoir souscrire un contrat d'abonnement ?**

- **Pour les particuliers** : une pièce d'identité (CNI, passeport, titre de séjour...) et un justificatif d'occupation des locaux (bail, attestation notariée)

- **Pour les professionnels** : extrait Kbis, statuts

### **En cas d'urgence, comment contacter le service d'astreinte ?**

Un numéro unique : 05 46 51 79 90