



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

Version mise à jour en mai 2026



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.

Qui gère le service depuis le 1^{er} janvier 2026 ?

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

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, Liettes, Ames, Amettes, Ferfay, Bajus, La Comté et Beugin)

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.



TARIFS

Qu'en est-il du tarif ?

Depuis 2024, l'Agglomération harmonise la tarification de l'eau potable. Ainsi, depuis le 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 et comprenant l'abonnement, elle prend 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 ?

La plupart des démarches peuvent être effectuées en ligne. L'Agence en ligne, c'est LA plateforme de «l'Eau de l'Agglo» ! Vos identifiants vous ont été envoyés par courrier en **janvier 2026 afin d'accéder à votre espace abonnés**

1 Rendez-vous directement sur l'agence en ligne
ael.bethunebruay.fr.

2 Sur cet écran, entrez vos identifiants et mot de passe et cliquez sur «connexion»

Je n'ai pas reçu mes identifiants, comment faire ?

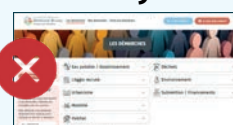
Vous pouvez les demander en ligne, via la rubrique «Mes démarches» sur le site web de l'Agglo.

Rendez-vous sur **demarches.bethunebruay.fr**

Puis cliquez sur >Eau Potable/ Assainissement > J'ai une demande concernant l'eau potable ou l'assainissement > L'eau potable > saisir votre commune > je signale un problème



Soyez vigilants !
Pour vos démarches «L'eau de l'Agglo», connectez-vous bien au site **ael.bethunebruay.fr** et non à **demarches.bethunebruay.fr***



* Le site demarches.bethunebruay.fr est à utiliser pour demander vos identifiants à l'Agence en Ligne si vous ne les avez pas.



FACTURATION

A quelle fréquence a lieu la facturation ?

3 CAS POSSIBLES :

1



Je suis mensualisé(e)



1 facture par an

La facture que vous recevrez sera une facture de régularisation. Elle permet de comparer les mensualités déjà payées avec votre consommation réelle :

- si vous avez trop payé, vous serez remboursé ;
- s'il reste un montant à payer, il vous sera demandé.

2



Je suis prélevé(e) à échéance



2 factures par an

- Une facture basée sur une estimation de votre consommation ;
- une facture de régularisation pour ajuster selon votre consommation réelle.

3



Je règle ma facture à échéance

Quand recevrai-je ma première facture de la régie ?

La première facture est 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 la date de relèvement des compteurs sur votre secteur.

Vous pouvez retrouver la date de réception de votre facture en flashant l'un de ces codes :

1

Vous êtes mensualisé



www.bethunebruay.fr/fr/je-suis-mensualise

2

3

Vous êtes prélevé ou réglez à échéance



www.bethunebruay.fr/fr/je-ne-suis-pas-mensualise



PAIEMENT

J'étais en prélèvement automatique jusque 2025 et je n'ai pas encore été prélevé par «l'Eau de l'Agglo» depuis janvier. Est-ce normal?

Nos équipes mettent tout en oeuvre pour enregistrer les mandats SEPA reçus. La programmation de la mensualisation est toujours en cours. Vous serez informé par mail de sa réactivation et recevrez votre échéancier de prélèvement par courrier.

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

Depuis le 1^{er} janvier, «l'Eau de l'Agglo» reprend par défaut votre ancien mode de paiement utilisé chez l'ex-déléataire. Si vous choisissez d'en changer, vous pouvez en faire la demande par téléphone, courrier ou directement sur l'agence en ligne ael.bethunebruay.fr

J'ai demandé le prélèvement automatique et envoyé tous les justificatifs mais je n'ai pas de nouvelles. Est-ce normal ?

Il se peut que votre demande n'ait pas encore été traitée. Lorsque c'est le cas, un mail de confirmation de prélèvement automatique vous est envoyé. Tant que vous n'avez pas reçu de mail de confirmation, vous êtes amené à régler votre facture à échéance. Pour savoir quand arrivera cette facture, consultez le planning en ligne selon votre situation :
www.bethunebruay.fr/fr/je-suis-mensualise
www.bethunebruay.fr/fr/je-ne-suis-pas-mensualise

Comment régulariser un impayé avec l'Eau de l'Agglo ?

C'est le Trésor Public qui reçoit et traite toute demande liée à un impayé (*négociation d'un échéancier de paiement en plusieurs fois, régularisation de la somme due*). Vous pouvez contacter le Centre des Finances publiques de Béthune au 0 809 40 14 01.

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

Par carte bancaire : le paiement se fait 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

Pourquoi être passé du paiement au trimestre au paiement au semestre?

Ce choix a été fait dans un souci d'harmonisation des pratiques à l'échelle du territoire de l'Agglomération et de simplification des procédures.



CONTACT, ASSISTANCE ET ACCUEIL

Comment contacter «L'eau de l'Agglo» 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
- Vous pouvez vous rendre dans l'un de nos points **d'accueil fixes ou mobile (voir en page 4)**

Comment prendre contact avec un technicien pour faciliter mes démarches ?



HÔTEL COMMUNAUTAIRE

AVEC OU SANS RENDEZ-VOUS

100 avenue de Londres à Béthune
Du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30.

Plusieurs autres points d'accueil fixes localisés ci-dessous vous accueillent sur le territoire de l'Agglomération sur rendez-vous.



LES PERMANENCES SUR LE TERRITOIRE

SUR RENDEZ-VOUS

Antenne de Lillers - 7 rue de La Haye
Tous les mardis de 9h à 12h

Antenne de Bruay - Rue du conseil de l'Europe
Tous les mardis de 14h à 17h

Antenne de Guarbecque - Mairie, 1 rue des Fusillés
Tous les mercredis, de 9h à 12h

Antenne d'Isbergues - Place Jean Jaurès
Tous les mercredis de 14h à 17h

Antenne de Douvrin - CCAS, 2 rue Séraphin Cordier
Tous les jeudis, de 9h à 12h

Antenne de Noeux les mines - 138 Bis rue Léon Blum
Tous les jeudis, de 14h à 17h



L'AGGLOMOBILE

SANS RENDEZ-VOUS

Vous pouvez aussi aller à la rencontre des agents de l'Agglomobile sans rendez-vous. La relation usager itinérante de l'Agglo sillonne le territoire et se rend chaque semaine dans 8 communes.

Consultez le calendrier de passage de l'Agglomobile
www.bethunebruay.fr/fr/planning-agglo-mobile



Si votre demande nécessite une consultation de votre facturation, un rendez-vous téléphonique vous sera proposé avec un agent de l'Eau de l'Agglo.

Comment prendre rendez-vous avec l'Eau de l'Agglo ?

Pour prendre rendez-vous, allez sur

demarches.bethunebruay.fr

Puis cliquez sur
> Eau Potable/ Assainissement
> J'ai une demande concernant l'eau potable ou l'assainissement
> L'eau potable
> saisir votre commune
> Je prends rendez-vous avec un agent de l'Agglo

ou flashez ce code



Vous pourrez ainsi choisir un lieu et un horaire de rendez-vous ou un horaire de rendez-vous téléphonique.

! À SAVOIR

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.