

# À partir du 1er janvier 2025, votre service de l'eau s'appelle Vivaïgo.

## La Métropole vous parle

Les contrats de délégation de service public de vos exploitants des services de l'eau (Agglopo le Provence Eau) et de l'assainissement (Agglopo le Provence Assainissement) arrivent à échéance à la fin de l'année.

Au terme d'une procédure de mise en concurrence, la Métropole Aix-Marseille-Provence a retenu la Société des Eaux de Marseille (SEM – Vivaïgo) et la Société d'Aménagement Urbain et Rural (SAUR – Vilivia), respectivement pour la gestion du service public d'eau potable et de l'assainissement collectif. Ces deux nouveaux contrats de 10 ans prendront effet le 1er janvier 2025.

Les équipes de la Métropole et de vos exploitants sont à votre disposition pour tout renseignement complémentaire et vous assister le cas échéant dans ces évolutions.



Les factures seront toujours émises par la Société des Eaux de Marseille, à travers sa nouvelle filiale Vivaïgo qui succède à APE dès le 1er janvier 2025.

Aucune modification dans votre quotidien : seul votre numéro de contrat change.

## Votre quotidien facilité

En décembre 2024, vous allez recevoir votre dernière facture émise par APE. Elle intégrera votre consommation jusqu'à la fin de cette année. Son montant sera établi à partir de votre situation réelle, issue d'un dernier relevé de votre compteur (effectué avant début décembre) et d'une estimation calculée entre ce dernier relevé et le 31 décembre 2024, sur la base de vos habitudes de consommation.

Afin de satisfaire aux exigences du Règlement Général de Protection des Données (RGPD), nous avons besoin de votre accord pour pouvoir transférer vos données d'APE à Vivaïgo.

**Pour ce faire, nous aurons besoin de recevoir votre consentement RGPD. Celui-ci vous sera demandé par e-mail ou par courrier, avant la réception de votre première facture Vivaïgo.**

# Votre espace client se modernise

À partir de janvier 2025, un nouvel Espace Client Vivaïgo sera à votre disposition. Son interface a été repensée pour le rendre encore plus pratique, plus ergonomique et plus facile d'utilisation.

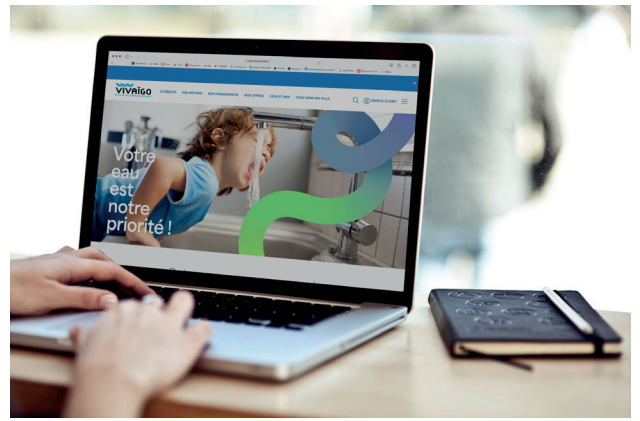
Pour y accéder, il vous suffira de créer votre espace avec vos numéros de contrat et de compteur que vous trouverez sur votre première facture Vivaïgo. Il vous sera également demandé votre consentement RGPD, si celui-ci n'a pas déjà été transmis.

# Votre règlement de service évolue

Dans les prochaines semaines, vous allez recevoir par courrier ou par e-mail, un nouveau règlement de service indiquant toutes les conditions règlementaires liées au nouveau contrat de concession.

# Vous conservez les mêmes services

Suite à votre consentement pour la souscription des services comme l'e-facture ou la mensualisation, rien ne change. Vous y aurez toujours accès. Si vous avez choisi comme mode de paiement le prélèvement, la mensualisation ou le règlement par TIP, nous vous adresserons prochainement par courrier ou par e-mail, si cela n'a pas déjà été fait, une demande d'accord afin que votre RIB et l'autorisation de prélèvement soient transférés. Ceci afin de vous dispenser de toutes formalités administratives.



## Vivaïgo gère le service public de l'eau potable de 21 communes du Nord-Ouest de la Métropole.



58 000 abonnés - 172 000 habitants desservis

# Un dispositif complet à votre service

## Nos lieux d'accueil

### AGENCE DE SALON-DE-PROVENCE

377 chemin des Aubes  
13300 Salon-de-Provence

### PERMANENCES DE PROXIMITÉ

Au sein des communes

Retrouvez toutes les informations utiles (adresses, horaires...) sur [vivaigo.fr](http://vivaigo.fr)



## Application mobile

2025



## Centre Service Clients



Du lundi au vendredi de 8h à 19h  
et le samedi de 8h à 12h30.

URGENCE FUITES (24H/24) - 04 91 83 16 15

## Espace client en ligne

2025



[espaceclients.vivaigo.fr](http://espaceclients.vivaigo.fr)