

reSe

Votre service public de l'eau



Un service public de dimension

Au service de **40 %** des habitants du département

Eau potable, assainissement collectif, la RESE assure les services d'eau sur 75 % du territoire de la Charente-Maritime et dessert plus de 40 % de la population. En plus des 14,5 millions de m³ d'eau produite pour ses abonnés, la RESE produit et vend 12 millions de m³ d'eau potable à des collectivités littorales¹.

Deuxième département touristique de la façade atlantique², la Charente-Maritime connaît une très forte fluctuation de population au cours de l'année. Cette attractivité singulière entraîne une explosion des besoins en eau potable et en assainissement sur la période estivale. Quelle que soit la saison, et sur tout le territoire, la RESE assure pour ses abonnés une même qualité de service à un prix unique.



2

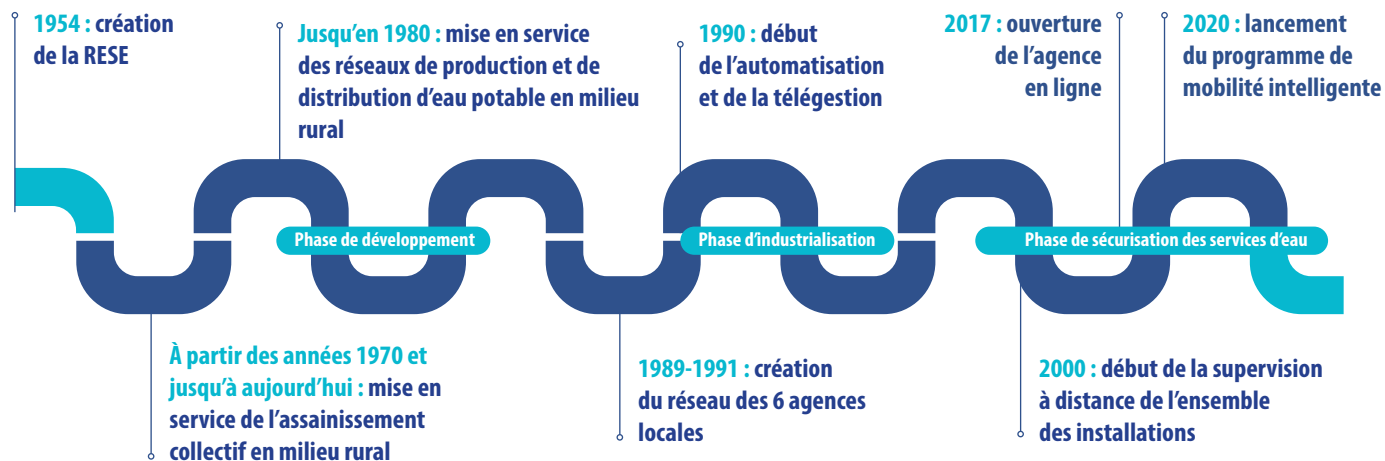
La Charente-Maritime, c'est³...

- Plus de 640 000 habitants
- Près de 410 000 logements
- 22 % de résidences secondaires
- 10,5 millions de nuitées estivales (hébergements touristiques)

RESE, c'est...

- Le **1^{er} opérateur de production et de distribution** d'eau potable sur le département
- Le **1^{er} opérateur en assainissement collectif** en zones rurales

RESE en quelques dates



départementale

› Nos cœurs de métier



54 % de l'eau produite sur le département
26,5 millions m³

Production d'eau potable

La RESE exploite 48 unités de production d'eau potable dont la plus grosse usine du département (usine Lucien Grand à Saint-Hippolyte). La RESE potabilise aussi bien des eaux souterraines que de l'eau de surface pompée dans le fleuve Charente. Cette eau alimente directement ses abonnés, mais aussi les communes littorales dépourvues de ressources locales.



163 600 abonnés
8 500 km de canalisations

Distribution d'eau potable

La RESE distribue en continu de l'eau potable à ses abonnés répartis sur 356 communes, soit 280 000 habitants. Elle exploite 8 500 km de canalisations et 234 châteaux d'eau. En 2019, ce service a distribué 15 millions de m³ (soit 251 litres par jour et par abonné). Pour assurer la continuité de service, les réseaux sont interconnectés.

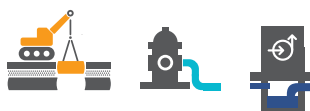


74 600 abonnés
9 millions m³ d'eaux usées

Collecte et traitement des eaux usées

La RESE collecte et traite les eaux usées sur 151 communes avant de les restituer aux milieux naturels. Pour ce faire, elle gère 157 stations d'épuration, contrôle plus de 800 postes de relèvement et entretient 1 400 km de canalisations. Réel défi au vu des fluctuations de population, ces métiers sont essentiels pour protéger l'environnement et toutes les activités économiques qui dépendent de sa qualité.

› Nos prestations connexes



Réalisation de travaux

- Pour Eau 17, extension de réseaux et amélioration des infrastructures.
- Pour les lotisseurs, raccordement des nouveaux lotissements aux réseaux publics.

Traitement des demandes de travaux

- Dans le cadre des demandes d'urbanisme, étude des capacités de raccordement à l'eau potable et à l'assainissement collectif.
- Pour les entreprises de réseaux et de travaux publics, étude des demandes d'intervention à proximité des réseaux d'eau.

Contrôle de conformité des raccordements à l'assainissement collectif en cas de cession immobilière

Solutions de défense extérieure contre les incendies

- Études hydrauliques.
- Pose, entretien et contrôle des points d'eau.
- Réalisation et mise à jour de schémas communaux.

Intervention sur les réseaux de collecte et de relèvement des eaux pluviales

- Hydrocurage.
- Maintenance préventive, dépannage et renouvellement des équipements électromécaniques des postes de relèvement.

Conseils auprès des industriels et des collectivités (eau et assainissement collectif)

Une régie publique qu'est-ce que

Eau 17, l'autorité organisatrice des services de l'eau en Charente-Maritime



Eau 17 organise le service de l'eau et de l'assainissement pour plus de 500 000 habitants en Charente-Maritime, répartis sur 458 communes. Depuis plus de 65 ans, Eau 17 est l'acteur majeur du petit cycle de l'eau dans le département et respecte les principes de péréquation, de mutualisation, de solidarité et une gouvernance de proximité. Eau 17 est administré par un comité syndical composé d'élus des territoires adhérents.

Sa vocation est d'assurer, après validation des élus, les investissements et le renouvellement du patrimoine pour garantir un service performant, protéger la ressource en eau potable, protéger les milieux aquatiques, informer et sensibiliser les populations. Eau 17 investit chaque année 40 millions d'euros pour offrir un service de qualité et gérer un patrimoine diversifié.

↳ Eau 17 et RESE, qui fait quoi ?



La RESE est un établissement public à caractère industriel et commercial. C'est la régie d'exploitation d'Eau 17. Elle dispose de l'autonomie financière. Son budget annuel est de 70 millions d'euros et elle emploie 260 salariés de statut privé.



ça change ?

↳ RESE, au service de l'intérêt général

En Charente-Maritime, les ressources d'eau douce se trouvent à l'intérieur des terres, alors que les besoins sont plus concentrés sur la frange littorale (urbanisation, forte consommation estivale).

Par ailleurs, développer les réseaux d'eau en zone rurale requiert des investissements plus lourds par habitant car la densité de population est plus faible.

Face à cette situation, les élus locaux ont décidé d'apporter une réponse collective garante de l'intérêt général. En créant la RESE, ils ont fait le choix de la solidarité et ont décidé d'apporter à l'ensemble de la population une même qualité de service à des conditions tarifaires identiques.

↳ RESE, entre les mains des élus locaux

Créée par les élus locaux en 1954, la RESE leur rend des comptes en toute transparence. Chaque année, la RESE produit un rapport d'exploitation pour rendre compte du prix et de la qualité du service rendu. Ses comptes sont publics et sont contrôlés par la Chambre Régionale des Comptes.

Le principe de la régie publique garantit que chaque euro collecté via les factures d'eau est réinjecté sur le territoire de la Charente-Maritime pour l'approvisionnement en eau potable et l'assainissement.

↳ Un exploitant de référence sur le département

En tant que régie d'exploitation d'Eau 17, autorité organisatrice des services publics de l'eau, la RESE se doit d'être exemplaire.

Ses équipes techniques s'engagent quotidiennement sur le terrain, pour la qualité des eaux distribuées au robinet et des eaux traitées rejetées dans l'environnement, ainsi que dans la lutte contre les fuites. La RESE s'engage dans le renouvellement du patrimoine qui lui est confié et dans l'évolution de ses programmes de surveillance des réseaux. Elle est portée par un objectif : faire les meilleurs choix pour demain, pour que les générations futures bénéficient de services d'eau de qualité à un coût maîtrisé, socialement acceptable.

↳ L'ADN de la RESE



Égalité d'accès à l'eau potable



Péréquation des tarifs et du service



Mutualisation des moyens

↳ Gouvernance de la RESE



Un représentant légal

Le Président d'Eau 17 est le représentant légal et l'ordonnateur de la RESE.



Une instance représentative qui administre la RESE

Le Conseil d'exploitation de la RESE se compose de 14 membres :

- 8 élus locaux délégués d'Eau 17
- 6 personnalités qualifiées : Préfecture, Agence Régionale de Santé (ARS), Département, Chambre d'Agriculture, associations de consommateurs...



Son rôle ?

Le Conseil d'exploitation définit la politique de la RESE. Il délibère sur la gestion des services et propose un budget et le prix de l'eau au Comité Syndical d'Eau 17 qui les vote.



↳ La RESE est membre du réseau national France Eau Publique, FNCCR.

Une agence locale 6 fois plus proche de

Pour faciliter notre relation de proximité avec les collectivités et nos 160 000 abonnés, nous sommes présents sur toute la Charente-Maritime grâce à un réseau de 6 agences. Au cœur des services spécialisés qui composent chacune d'entre elles, les 260 hommes et femmes de la RESE sont les experts de vos services d'eau potable et d'assainissement collectif.



Sur chaque site, ce sont plus de 30 personnes qui incarnent les services proposés par votre régie publique. Quels sont les métiers présents dans chaque agence ?



Des capacités de mobilisation en cas de crise climatique

Tempête de 1999, Xynthia... les aléas climatiques endommagent les réseaux et les épisodes de pluviométrie intense provoquent des inondations en zones de marais et zones littorales. Nous disposons de moyens humains et matériels locaux pour intervenir rapidement et rétablir les services.

Des aléas de plus en plus fréquents et parfois très localisés :

Hiver 2019 à Nieulle-sur-Seudre, alors que des pluies intenses provoquent des inondations, des raccordements privés non conformes engorgent le réseau d'assainissement d'eau de pluie. Sur une dizaine de points critiques, des débordements sont constatés. La RESE est alors mobilisée aux côtés de la municipalité. Pendant 15 jours, nos agents inspectent tous les raccordements, identifient les installations défectueuses, informent les propriétaires concernés et réparent les dommages occasionnés sur les canalisations du domaine public.

La RESE, c'est bien plus qu'un accueil clients 100 % local

- **Proximité** : tous les usagers de la RESE sont situés à moins de 30 minutes d'une des 6 agences.
- **Réactivité** : toutes nos équipes d'intervention sont basées en Charente-Maritime et toutes nos agences disposent sur place de moyens humains et matériels nécessaires à la réalisation de nos missions. Les usagers et collectivités sont dépannés rapidement et efficacement. Ils bénéficient de l'expertise d'équipes ayant une connaissance pointue du territoire et des réseaux.
- **Flexibilité** : l'accueil du public est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. En dehors des heures d'ouverture, le service d'astreinte prend le relai pour les urgences 24h/24 et 7j/7.

1 La ou le Responsable d'agence accompagne les collectivités.

Il est le premier interlocuteur des élus et des services territoriaux. Une question sur la qualité du service ? Une demande de rénovation de réseaux ? Un projet de développement sur votre commune ? Il adapte les moyens humains et techniques aux besoins du service.



Les équipes dans

2 L'équipe Clientèle accueille et informe les usagers.

Elle gère les demandes des abonnés. Elle les prévient des interventions programmées. Elle répond à leurs questions en cas d'incident.

vous



présentes votre agence



Les services supports permettent la maîtrise interne du process industriel, la sécurité des données et des installations.

Organisés à l'échelle du département, ils sont situés au siège à Saintes :

- Spécialistes des interventions lourdes
- Ateliers mécanique et métallerie
- Automatisation-Télégestion et Supervision
- Informatique et SIG
- Hydraulique
- Traitement de l'eau et laboratoire d'analyses
- Qualité-Sécurité-Environnement
- Défense extérieure contre les incendies...



L'équipe d'exploitation Eau potable

Elle pilote les infrastructures de production et de distribution. Elle contrôle la qualité de l'eau et surveille les rendements. Elle intervient sur le raccordement public de l'abonné et suit les travaux effectués sur les réseaux. Elle répare les fuites et les casses sur les réseaux.

3 Les équipes d'exploitation assurent les services



L'équipe d'exploitation Assainissement collectif

Elle pilote le fonctionnement des stations d'épuration et entretient les postes de relèvement. Elle intervient sur le raccordement public de l'abonné et suit les travaux effectués sur les réseaux. Elle répare les fuites et les casses sur les réseaux.



L'équipe Détection des fuites veille au rendement.

Elle est chargée de localiser précisément les fuites sur les réseaux publics enterrés à l'aide de techniques acoustiques.



L'équipe Travaux

Elle réalise les branchements des nouveaux abonnés. Elle effectue des déplacements, extensions, renouvellements de réseaux. Elle installe les points d'eau de défense extérieure contre les incendies (DECI).



L'équipe Maintenance prévient les pannes.

Elle effectue les dépannages électromécaniques d'urgence et l'entretien préventif des équipements hydrauliques et électriques. **Le magasinier** gère le stock de pièces détachées sur place.



Le Service d'astreinte départemental 365 j/an

Toutes les semaines, une équipe d'astreinte est mobilisée pour gérer les urgences en dehors des heures d'ouverture de l'agence. Elle est composée de 15 personnes (1 responsable, 12 agents d'exploitation et 2 agents de maintenance).



L'hydrocureur entretient et débouche les réseaux.

Au service des collectivités

Des secteurs très ruraux, d'autres plus urbanisés, des variations extrêmes de population selon les saisons... La Charente-Maritime pose des défis de taille pour l'approvisionnement en eau potable et l'assainissement.

↳ Agilité et capacité d'adaptation

La RESE est dimensionnée et organisée pour gérer de très importantes fluctuations de consommations. En termes techniques et humains, son agilité et sa capacité à s'adapter à l'accroissement de la demande en haute saison sont les clés d'un service de qualité.

Pour ce faire, la RESE bénéficie d'un atout majeur, l'interconnexion du réseau littoral. À l'échelle départementale, la RESE pilote en effet l'ensemble des ouvrages qui sont maillés entre eux. Elle peut ainsi adapter la circulation des flux entre points de production et points de distribution selon l'évolution géographique et quantitative de la demande. Autre avantage, la RESE a la capacité de doubler sa production d'eau potable sur l'usine Lucien Grand, la plus grosse usine de Charente-Maritime. Ce sont ces moyens qui permettent à la RESE de fournir de l'eau potable de qualité optimale à la frange littorale pendant la saison estivale.



^ L'usine Lucien Grand passe de 30 000 à plus de 60 000 m³ d'eau potable produits par jour en été.

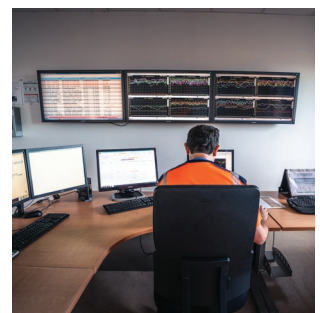
◀ La station d'épuration de La Cotinière augmente son régime en été pour traiter les eaux usées, en atteignant un pic maximum de 60 000 équivalents habitants.

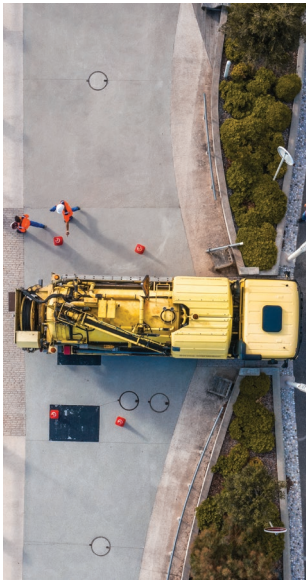


↳ À la pointe de l'automatisation et de la télégestion industrielle des installations

Le numérique permet de surveiller en temps réel l'état du réseau, de détecter toute anomalie et de réagir dans des délais courts. La RESE est très avancée en la matière et c'est un atout pour garantir la réactivité et la continuité du service aux collectivités qui l'ont choisie comme exploitant pour leurs services d'eau.

Usines, stations, forages, châteaux d'eau, postes de relèvement... 85 % des 1 675 ouvrages et nœuds de réseaux sont télégérés. Équipés d'automates et d'un dispositif de centralisation des alertes, ils offrent aux équipes de la RESE une vision complète des réseaux, la possibilité d'intervenir à distance ou de dépêcher une équipe sur place après avoir diagnostiqué un problème éventuel. C'est une sécurité pour l'approvisionnement en eau potable de l'ensemble du département.





Des experts des services d'eau

La RESE compte plus de 260 femmes et hommes qui œuvrent au quotidien pour optimiser le service. Plus de 40 métiers relevant d'une grande technicité s'y retrouvent : exploitation, traitement de l'eau, hydraulique, électricité, mécanique, soudures tous matériaux, terrassement, automatisme, radiocommunication, informatique, systèmes d'information, achats publics, gestion de magasins, comptabilité, contrôle de gestion, relations clientèle....

Disposer de l'ensemble de la chaîne des compétences permet à la RESE d'être autonome dans ses interventions. Pour les collectivités, cela signifie une maîtrise des coûts et des délais d'intervention. C'est aussi un gage de réactivité, notamment quand il s'agit de faire face à des crises environnementales comme des pollutions, tempêtes, inondations... L'enjeu sanitaire étant de rétablir dans les plus brefs délais le service à la population.

Eau potable, assainissement : Conseils et accompagnement des collectivités...

...dans leur développement urbain

La RESE est un appui des collectivités dans leur projet d'aménagement et d'urbanisme sur les volets distribution d'eau potable, collecte et traitement des eaux usées. Elle réalise des études hydrauliques permettant d'évaluer la capacité des réseaux existants à supporter de nouveaux branchements à l'eau potable et à l'assainissement, ainsi que la capacité du réseau à recevoir des poteaux de lutte contre l'incendie.

... dans la lutte contre les risques de pollution

La RESE organise des contrôles de conformité des raccordements à l'assainissement collectif chez les particuliers. L'objectif est de prévenir les risques de débordement et d'inondation lors d'épisodes pluvieux intenses.

DECI - RESE à vos côtés

La mise en conformité peut être complexe pour les collectivités. La RESE répond au cas par cas en proposant un service sur-mesure. Elle installe, entretient et contrôle les points de défense extérieure contre l'incendie pour le compte des communes. Depuis 2018, elle leur propose également des prestations de réalisation ou de mise à jour de leurs schémas DECI, conformément au règlement départemental élaboré par le SDIS 17.

Points Incendie



Au service des usagers

L'innovation de la RESE dans l'entretien des châteaux d'eau

L'entretien régulier des châteaux d'eau influe sur la qualité de l'eau distribuée. En étant dotée d'une équipe spécialisée et d'un camion aménagé sur-mesure, la RESE est précurseur au niveau national. Chaque année, elle présente ce dispositif innovant lors de formations à l'Office International de l'Eau, à Limoges.



↳ Eau potable : la qualité d'un produit et d'un service

L'eau potable doit pouvoir être bue toute une vie sans aucun risque pour la santé. Il s'agit du produit alimentaire le plus contrôlé en France : l'ARS réalise près de 2 000 contrôles sanitaires par an sur l'eau potable distribuée par la RESE. Les résultats de ces analyses sont systématiquement communiqués aux usagers avec leur facture d'eau.

La RESE procède également à des autocontrôles réguliers, par l'intermédiaire d'un organisme extérieur indépendant et d'un laboratoire interne, qui lui permet de faire preuve d'une très grande réactivité.

- 700 contrôles réglementaires annuels réalisés par un organisme indépendant.
- Plus de 6 700 analyses réalisées chaque année par le laboratoire de la RESE.
- 100 % des prélèvements d'eaux distribuées par la RESE sont conformes au titre du contrôle sanitaire bactériologique.

↳ Continuité du service : la prévention comme maître-mot

Pour prévenir les pannes, la RESE a mis en place des programmes annuels d'entretien des réseaux et des programmes pluriannuels de renouvellement du matériel. Elle dispose d'une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) recensant le patrimoine qui lui est confié et les interventions de maintenance à effectuer, pour optimiser leur fonctionnement et favoriser leur longévité. Associée à cette gestion contrôlée, sa politique d'achats privilégie la durabilité et l'économie de fonctionnement à long terme.

↳ Des exigences environnementales pour l'utilisateur d'aujourd'hui et de demain

La qualité des eaux de rejets

Les eaux rejetées ont un impact direct sur la qualité des milieux naturels, et donc sur le grand cycle de l'eau de demain. C'est pourquoi, depuis 2017, la RESE a internalisé l'activité de curage des lagunes d'assainissement en s'équipant d'un radeau téléguidé. Cette technologie permet d'augmenter l'efficacité des bassins qu'elle exploite dans le traitement des eaux usées.

↳ Un prix unique pour un service rural et urbain de qualité identique

L'eau paie l'eau

En tant que régie publique, l'objectif de la RESE n'est pas de faire des bénéfices mais bien de produire le meilleur service possible à un coût acceptable. Elle a pour obligation d'équilibrer ses dépenses d'exploitation d'eau par les recettes perçues lors de la facturation des services aux abonnés.

Un prix voté chaque année par les collectivités adhérentes

Le tarif des services d'eau englobe les investissements pour garantir la qualité du service et protéger les ressources, ainsi que les dépenses d'exploitation. Le prix de l'eau est le même pour tous, indépendamment des facteurs suivants :

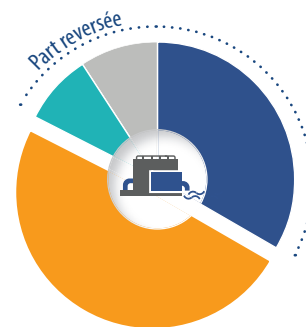
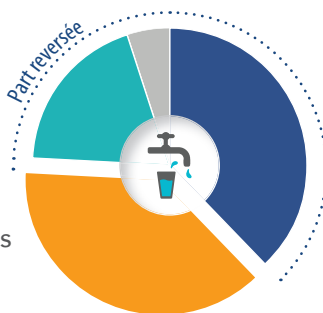
- La géographie (disponibilité et qualité des ressources locales),
- L'éloignement entre les lieux de captage et de consommation,
- Les coûts d'entretien des réseaux.

À qui sont reversées les recettes de facturation du service ?

Lors de la facturation, la RESE finance le service et collecte des redevances qu'elle redistribue aux agences de l'eau Adour-Garonne ou Loire-Bretagne et au syndicat Eau 17 pour le financement des investissements sur les réseaux, la lutte contre les pollutions et la préservation de la ressource.

Facture¹ d'eau potable

Facture¹ d'assainissement



● RESE ● Eau 17 ● Agence de l'eau ● TVA



↳ Le choix de la technologie : une nouvelle génération de compteurs

La fiabilité du décompte de consommation dépend de l'âge du compteur. C'est pourquoi la RESE renouvelle tous les compteurs d'eau de plus de 15 ans. Depuis 2012, elle installe des compteurs communicants qui enregistrent l'évolution mensuelle de la consommation de l'abonné dans le respect de la vie privée et de la protection des données. Grâce à cette technologie, la relève annuelle des compteurs peut être faite par les agents depuis l'extérieur des propriétés, sans gêne pour les usagers.

1- Pour un abonné domestique (sur la base d'une facture d'eau potable de 120 m³) alimenté par un compteur de Dn 15 mm.



RESE
Votre service
public de l'eau

La RESE vous accueille dans son réseau d'agences 100 % local, 100 % réactif et 100 % expert.

- Chaque usager est situé à moins de 30 minutes d'un accueil de la RESE : bénéfique pour l'utilisateur et la planète !
- Les 6 agences locales sont ouvertes au public du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.
- Une urgence ? La RESE intervient tous les jours 24h/24, appelez au numéro habituel de l'agence.



Siège

131 cours Genêt CS 30551 17119 **Saintes** Cedex
05 46 900 505
accueil@rese17.fr

Agence Aunis

Zone Industrielle du Fief Girard
24 rue du Fief Girard
17290 **Aigrefeuille-d'Aunis**
05 46 35 68 24
aunis@rese17.fr

Agence Haute Saintonge

14 chemin de l'usine
17130 **Montendre**
ZI du Chail Route de Cognac
17800 **Pons**
05 46 49 42 56
hautesaintonge@rese17.fr

Agence Les Estuaires

ZI La Liauze
2 rue Nicolas Appert
17250 **Pont-l'Abbé-d'Arnoult**
05 46 97 11 92
estuaires@rese17.fr

Agence Oléron

Château d'eau Le Riveau
Route de la Gaconnière
17550 **Dolus-d'Oléron**
05 46 75 39 64
oleron@rese17.fr

Agence Saintonge Romane

Cours Genêt
17100 **Saintes**
05 46 96 91 06
saintongeromane@rese17.fr

Agence Vals de Saintonge

14 route d'Angoulême
17400 **St-Julien-de-l'Escap**
05 46 32 62 12
valsdesaintonge@rese17.fr



Nos services en ligne...

- Consulter son historique de factures et l'évolution de sa consommation
- Déclarer son index de compteur
- Payer en ligne dans un espace sécurité
- Adresser ses demandes via le formulaire de contact

www.rese.fr

