

charte de l'utilisateur



Eau

de **Saintes**

DISTRIBUTION ET ASSAINISSEMENT

SERVICES PUBLICS DE L'EAU POTABLE
ET DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

VILLE DE SAINTES / JANVIER 2014



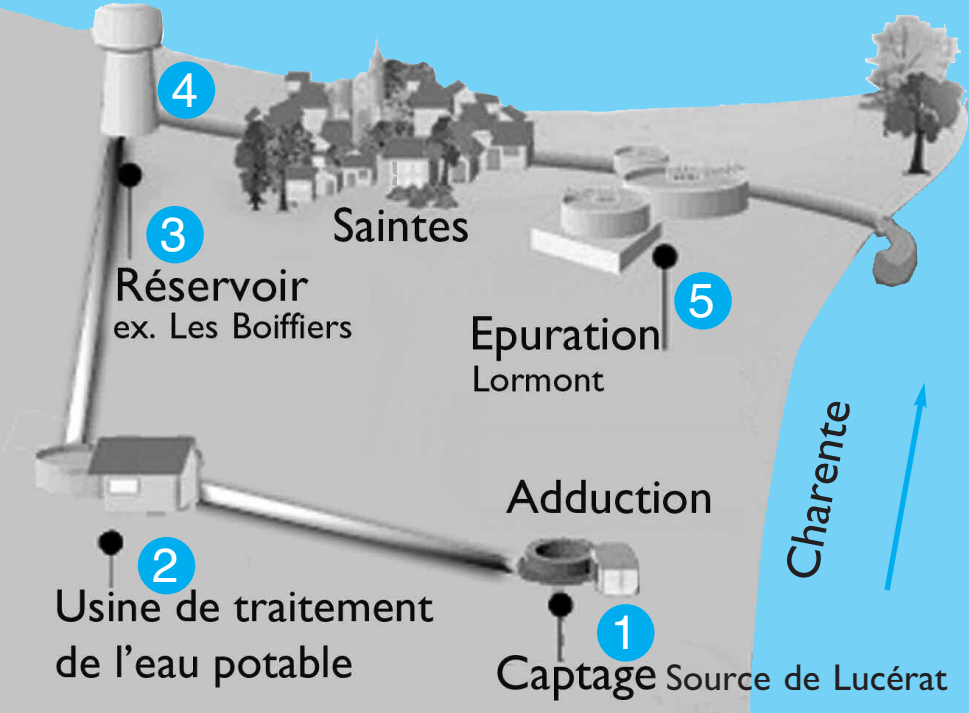
L'EAU ET L'ASSAINISSEMENT SONT DES COMPÉTENCES DE LA VILLE DE SAINTES

La Ville a confié le service public de l'eau potable à AGUR et celui de l'assainissement collectif à VEOLIA EAU. Ensemble, la Ville et ses exploitants s'engagent à livrer aux usagers une eau de qualité et à leur permettre de mieux maîtriser leur consommation, tout en limitant les impacts de leurs rejets sur l'environnement.

Parce que l'eau est l'affaire de tous, cette charte est là pour répondre à vos questions.

La charte usagers du service public de l'eau potable et de l'assainissement collectif ne se substitue pas aux documents contractuels, tels que les Règlements de services, régissant les relations entre l'abonné, la Ville de Saintes et ses exploitants.

LE CYCLE DE L'EAU DE SAINTES



1 Le prélèvement

À Saintes, l'eau qui sert à la consommation est d'origine souterraine (nappe phréatique). Elle jaillit d'un réservoir naturel, la source de Lucérat.

Une fois prélevée en surface puis acheminée à l'usine de traitement de l'eau potable, elle est destinée à l'alimentation en eau potable de la ville (28 000 habitants), et à l'alimentation estivale du Syndicat des Eaux de Charente-Maritime

2 Le traitement

Pour être rendue potable, l'eau brute est traitée dans l'usine de traitement de l'eau potable de Saintes.

Elle assure, grâce à des procédés de haute technologie (ultrafiltration et décarbonatation) le traitement de l'eau potable provenant de la source de Lucérat. Les Saintais bénéficient aujourd'hui d'une eau plus douce de qualité.

Les déchets (boues) issus du traitement sont déshydratés afin d'être acheminés sans nuisance vers un centre de traitement agréé.

3 Le stockage

Les 24 000 m³ d'eau potable pouvant être produits par jour sont stockés en partie dans sept réservoirs (bâches Diconche, bache Motte à l'œuf, réservoirs de Beaulieu, de Bellevue 1 et 2, des Boiffiers et de Saint Rémy), soit une réserve disponible de 11 730 m³ d'eau, à tout moment. Ces réservoirs ou châteaux d'eau servent également à assurer une bonne pression en tout point du réseau de distribution.

4 La distribution

6 000 m³ (10 000 en période estivale) d'eau potable sont envoyés chaque jour dans les 240 km de canalisations qui acheminent l'eau au robinet vers les 12 000 abonnés.

5 L'assainissement

Chaque année plus de 1 800 000 m³ d'eaux usées, pluviales et industrielles sont acheminés par 282 km de réseaux et traités dans la station d'épuration de Lormont à Saintes.

Les résidus issus du processus d'épuration (boues) sont valorisés en agriculture dans le cadre d'un plan d'épandage.

Une fois épurée, l'eau est restituée au milieu naturel, la Charente, sans compromettre l'équilibre de l'environnement.

LES ENGAGEMENTS DES SERVICES PUBLICS DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF



- **Un contrôle régulier de l'eau potable**
- **Une eau potable de qualité, et une sécurité d'approvisionnement**
avec de nombreuses analyses de la qualité sur le réseau public en complément du contrôle réglementaire effectué par les autorités sanitaires.



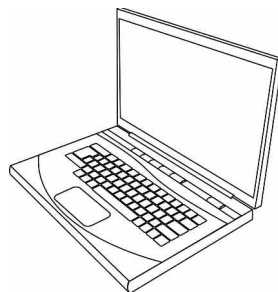
- **Un accueil physique de proximité**
en centre-ville, pour effectuer toutes vos démarches et répondre à toutes vos questions (voir coordonnées en dernière page).

- **Un accueil téléphonique**
pour effectuer sans vous déplacer toutes vos démarches et répondre à vos questions.

- **Une assistance technique permanente**
24 heures sur 24 / 7 jours sur 7 pour répondre aux urgences techniques concernant votre alimentation en eau.

- **Un site internet dédié**
www.ville-saintes.fr/viequotidienne/eau-et-assainissement

- **Une réponse écrite** à vos courriers sous 8 jours
(voir coordonnées en dernière page).





- **Le respect des horaires de rendez-vous**

pour toute demande nécessitant une intervention à votre domicile avec une plage horaire de deux heures maximum garantie.

- **Une étude et une réalisation rapide**

pour l'installation d'un nouveau branchement d'eau potable ou d'assainissement, à titre indicatif, le délai prévisionnel de réalisation du branchement est de dix semaines maximum après acceptation du devis.

- **Une mise en service rapide**

de votre alimentation en eau lorsque vous emménagez dans un nouveau logement l'eau est rétablie dans un délai maximum de douze heures après votre appel.

- **Un délai de première intervention rapide**

au maximum sous :

- une heure en cas d'urgence,
- deux heures, suite au signalement d'un incident par la Ville, un abonné ou un tiers,
- quatre heures, en cas de fuite sur branchement.

- **Une information**

48 heures avant les interruptions programmées de service.

- **Une aide en cas de difficultés de paiement**

Se renseigner auprès des exploitants



LES GESTES SIMPLES

Eau potable



- **Entretenez régulièrement votre robinetterie**
si votre branchement est en plomb, il doit être remplacé afin d'éviter le transfert de plomb dans votre eau.
- **Ne connectez pas d'installations privatives**
pouvant nuire à la qualité de l'eau potable du réseau public.
- **Laissez couler l'eau de votre robinet quelques minutes**
suite à des travaux sur les canalisations en eau potable ou à une absence prolongée de votre part (l'eau de votre robinet peut être légèrement colorée).
- **Si vous constatez une consommation anormale à votre domicile**
il s'agit peut être d'une fuite, vérifiez vos installations intérieures et, si besoin, contactez AGUR.
- **La couleur ou la saveur de l'eau présentent un aspect inhabituel**
signalez-le à AGUR.
- **Votre eau a un goût de chlore**
laissez-la reposer quelques heures dans une carafe ouverte au réfrigérateur.

Les analyses

Des analyses régulières de la qualité de l'eau potable sont réalisées et affichées à la Mairie et disponibles sur le site internet de la Ville de Saintes.



LES GESTES SIMPLES

Assainissement collectif

- **Entretenez régulièrement vos réseaux intérieurs**
veillez au bon entretien de vos canalisations intérieures.
- **Respectez les bons gestes**
ne jetez pas de solides (lingettes, cotons-tiges...), d'huiles (friture...) ni de graisses, pas de peintures ni de solvants... ou en cas de doute, contactez Véolia Eau.
- **Si vous constatez des difficultés d'évacuation**
et que cela n'est pas dû à votre réseau intérieur, contactez Veolia Eau.
- **Si vous constatez des odeurs inhabituelles ou un débordement**
vérifiez l'état des siphons et la présence d'événements sur vos canalisations intérieures ou contactez Veolia Eau.

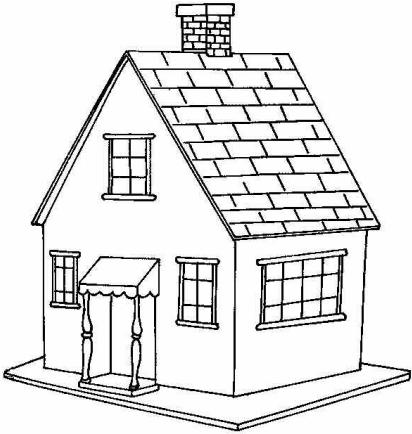
Assainissement collectif ou non collectif

Pour connaître votre situation, contactez Veolia Eau ou le service eau et assainissement de la Ville (voir coordonnées en dernière page).

Pour rappel, chaque propriétaire a l'obligation de se raccorder au réseau séparatif dans un délai de deux ans, à compter de sa mise en service.



AMÉNAGEZ, DÉMÉNAGEZ, CONSTRUISEZ



Vous emménagez

• **L'alimentation en eau a été fermée :** contactez AGUR pour le rétablissement de l'eau et la souscription au service public de l'eau potable et au service public de l'assainissement collectif, le cas échéant. Relevez l'index de votre compteur d'eau (le numéro inscrit sur votre compteur).

• **L'alimentation en eau n'a pas été coupée :** contactez AGUR pour souscrire au service public de l'eau potable et au service public de l'assainissement collectif, le cas échéant. Relevez l'index de votre compteur d'eau (le numéro inscrit sur votre compteur).

• **Vous déménagez :** contactez AGUR afin de clôturer votre souscription au service public de l'eau potable et au service public de l'assainissement collectif. Le cas échéant, un relevé de votre compteur vous sera demandé.





Vous construisez

• Pour l'eau potable

contactez AGUR pour l'alimentation en eau potable de votre habitation et la réalisation de la partie publique du branchement d'eau potable. Pour tout devis, contactez AGUR.

La partie privative de votre branchement d'eau potable est à réaliser par l'entrepreneur de votre choix, dans les règles de l'art.

• Pour l'assainissement collectif

contactez Veolia Eau pour votre branchement d'assainissement collectif. Un diagnostic préalable est réalisé (instruction de la demande) afin de localiser l'emplacement de votre branchement. Vous pouvez solliciter la Ville de Saintes pour la réalisation de la partie publique du branchement d'assainissement.

La partie privative de votre branchement d'assainissement est à réaliser par l'entrepreneur de votre choix dans les règles de l'art.

• Pour les eaux pluviales

Dans le cas d'une impossibilité de rétention sur votre parcelle des eaux pluviales, veuillez contacter Veolia Eau ou le service de la Ville de Saintes afin de déterminer les modalités de réalisation d'un branchement d'eaux pluviales selon les caractéristiques du réseau public.



POUR TOUTES QUESTIONS LIÉES À L'EAU POTABLE

AGUR

128 avenue Gambetta - 17100 SAINTES

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 heures

Tél. 05 46 94 34 66 (prix d'un appel local)

www.agur.fr

POUR TOUTES QUESTIONS LIÉES À L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

VEOLIA EAU

6 rue Palissy - 17100 SAINTES

Du lundi au vendredi de 8 heures à 18 heures

Tél. 05 61 80 09 02 (prix d'un appel local)

www.veoliaeau.fr

POUR TOUTES QUESTIONS LIÉES À L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

SYNDICAT DES EAUX DE LA CHARENTE-MARITIME

131 cours Genet - BP. 50517 - 17119 Saintes Cedex

Tél. 05 46 92 39 87

www.syndicat-des-eaux-17.fr : Rubrique « assainissement individuel »

saintonge@sde17.fr

POUR TOUTES LES AUTRES QUESTIONS

Service Eau et assainissement de la Ville de Saintes

Mairie de Saintes - Square André-Maudet - 17100 Saintes

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 15 et de 13 h 30 à 17 h 15

Tél. 05 46 92 34 45

www.ville-saintes.fr/viequotidienne/eau-et-assainissement

info@ville-saintes.fr

URGENCES
24/24 - 7j/7

AGUR : 05 46 94 34 66 VEOLIA EAU : 05 61 80 09 02