Communiqué de presse

Saintes, le 25/08/2025

La RESE simplifie l'accueil téléphonique des usagers avec un numéro unique

À compter du 1er septembre 2025, la RESE, régie publique du syndicat Eau 17, lance un **numéro d'accueil téléphonique unique** pour faciliter les démarches de ses 185 000 abonnés répartis sur 362 communes du département. Le 05 46 72 17 17 remplacera les six numéros distincts des agences locales départementales. Cette initiative s'inscrit dans une démarche d'optimisation de l'accueil sans compromettre la qualité du service et la proximité avec les usagers.

Un service intelligent et personnalisé

Le nouveau dispositif d'accueil téléphonique repose sur une technologie d'orientation automatique :

- **Orientation ciblée :** Chaque appelant est automatiquement dirigé vers l'une des deux agences RESE de son secteur après avoir indiqué au serveur vocal le code postal de la commune sur laquelle est situé le bien pour lequel il appelle.
- **Redirection optimisée** : En cas d'affluence, les appels sont réorientés vers le ou la chargée de clientèle disponible dans l'une des agences RESE en Charente-Maritime.
- **Information localisée :** Lors de leur appel, les usagers n'entendent que les messages d'alerte concernant les communes associées au code postal qu'ils ont renseigné (ex. coupures d'eau, etc.).
- **Service d'urgence 24h/24 :** En dehors des horaires d'accueil par nos équipes Clientèle, le serveur vocal indique les coordonnées d'urgence. Les horaires d'accueil téléphonique restent inchangés (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30, 17h le vendredi).

Des bénéfices concrets pour les usagers

Cette modernisation vise à réduire significativement les temps d'attente grâce à une meilleure répartition des appels, tout en maintenant un service de proximité personnalisé par commune.

Ce numéro unique représente une simplification majeure pour nos 300 000 habitants desservis, sans compromettre la qualité de service ni la proximité locale qui caractérisent notre action publique.

Un engagement renforcé pour l'accessibilité

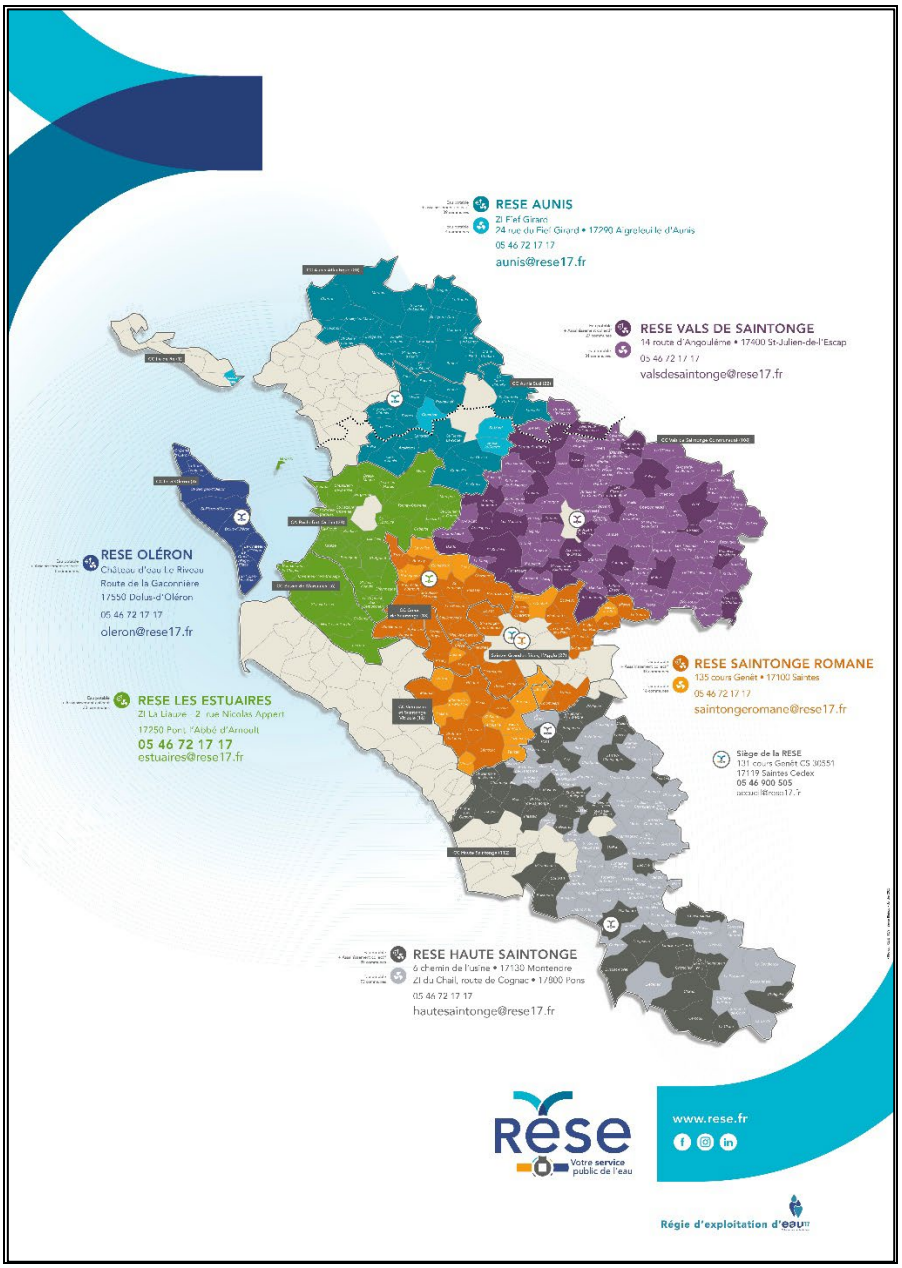
Au-delà de cette évolution, la RESE maintient son maillage territorial avec :

- 6 agences locales assurant l'accueil physique
- 1 agence en ligne et des permanences dans les espaces France services pour accompagner les abonnés lors des relèves de compteurs et les périodes de facturation.

Cette approche multicanale garantit une accessibilité pour tous aux services essentiels.

À propos de la RESE

La RESE est la régie publique du syndicat Eau 17. Elle assure la gestion des services d'eau potable et d'assainissement collectif pour 362 communes de Charente-Maritime, représentant 185 000 contrats d'abonnement et environ 300 000 habitants.



Contact Presse : Cécile Dellière • 06 45 07 85 01 • cdelliere@rese17.fr • www.rese.fr