

Questions fréquentes – Changement d'exploitant de l'eau potable - Île de Ré

Consultez la foire aux questions

Pourquoi l'exploitant de l'eau potable change-t-il ?

À compter du 1er janvier 2027, AGUR assurera l'exploitation du service public de distribution de l'eau potable sur l'ensemble des communes de l'île de Ré.

Cette organisation a été retenue par les élus d'Eau 17, le syndicat des eaux de Charente-Maritime, afin d'harmoniser le service à l'échelle de l'île. Parallèlement, Saur assurera le service d'assainissement collectif sur l'ensemble des communes de l'île de Ré.

Qui est Eau 17 ?

Eau 17 est le syndicat d'eau de la Charente-Maritime. Il est compétent pour l'eau potable et l'assainissement sur le département. Il définit le cadre du service public de l'eau, veille à sa bonne exécution et accompagne les communes et intercommunalités dans la gestion de ces compétences.

Quelles améliorations sont prévues pour le service d'eau potable ?

Le nouveau contrat confié à AGUR prévoit plusieurs évolutions pour les abonnés et pour la gestion du réseau :

Un accueil physique et téléphonique avec des horaires élargis.
Un service de proximité renforcé : du 1er avril au 15 septembre, les équipes d'AGUR travailleront six jours sur sept.
Les abonnés pourront demander un rendez-vous à domicile, y compris le samedi.
Une meilleure connaissance des réseaux grâce à leur géolocalisation, ainsi que des engagements pour réduire les pertes d'eau.
Des interventions de réfection de voirie réalisées chaque semaine par les équipes d'AGUR.
L'installation d'une fontaine à eau dans chaque commune.
Le déploiement de la télérelève des compteurs à Rivedoux-Plage en 2027 et le maintien de ce service dans les neuf autres communes de l'île. Ces engagements concernent le service d'eau potable ; les équipements et actions propres aux stations d'épuration ne figurent donc pas dans cette liste.

Pour en savoir plus : www.eau17.fr

Mon abonnement change-t-il ?

Mon abonnement change-t-il ?

Non. Votre abonnement à l'eau potable se poursuit automatiquement. Vous n'avez aucune résiliation, souscription ou nouvelle inscription à effectuer.

À partir du 1er janvier 2027, AGUR devient votre interlocuteur pour toutes les questions liées à l'eau potable : abonnement, relevé de compteur, facture, déménagement, signalement ou demande d'intervention.

Pour obtenir les coordonnées de votre exploitant :https://www.eau17.fr/leau-et-lassainissement-dans-ma-commune

Comment régler mes futures factures d'eau ?

A partir de 2027, vous réglerez vos factures auprès d'AGUR. Vous pourrez notamment adhérer au prélèvement mensuel automatique ou au prélèvement à échéance dont vous trouverez tous les détails dans la lettre de bienvenue envoyée par Agur, en janvier.

Quand vais-je recevoir ma prochaine facture ?

Le calendrier de facturation sera harmonisé pour l'ensemble des communes de l'île de Ré :

Si vous n'êtes pas mensualisé :

Décembre 2026 : dernière facture émise par Saur ou la RESE, portant sur la consommation de l'année 2026. Elle sera accompagnée d'une lettre d'information.

Premier trimestre 2027 : première facture d'AGUR correspondant aux abonnements du 1er semestre 2027.

Juillet 2027 : facture comprenant les abonnements du 2nd semestre 2027 ainsi que les consommations 1er semestre 2027.

Janvier 2028 : facture comprenant l'abonnement 1er semestre 2028 et les consommations du 2nd semestre 2027.

Si vous êtes mensualisé :

Décembre 2026 : dernière facture émise par Saur ou la RESE, portant sur la consommation de l'année 2026. Elle sera accompagnée d'une lettre d'information.

Premier trimestre 2027 : échéancier de paiement personnalisé pour l'année 2027.

Janvier 2028 : facture comprenant **exceptionnellement les abonnements de l'année 2027 et du 1er semestre 2028** et les consommations de l'année 2027.

Cela signifie que votre facture 2028 risque exceptionnellement d'être plus élevée puisqu'elle tiendra compte du rattrapage des abonnements 2027 non facturés fin 2026

Je suis actuellement mensualisé : que se passe-t-il pour mes prélèvements ?

Les prélèvements avec SAUR et la RESE s'arrêteront le 31/12/2026

Si vous êtes mensualisé, AGUR vous adressera votre échéancier de paiement personnalisé lors du 1er trimestre 2027.
La prochaine facture vous sera envoyée en janvier 2028 (facture comprenant **exceptionnellement les abonnements de l'année 2027 et du 1er semestre 2028** et les consommations de l'année 2027. Cela signifie que votre facture 2028 risque exceptionnellement d'être plus élevée puisqu'elle tiendra compte du rattrapage des abonnements 2027 non facturés fin 2026).

Je souhaite devenir mensualisé : comment faire ?

À partir de 2027, vous pourrez demander la mensualisation auprès d'AGUR, la démarche d'adhésion au prélèvement mensuel sera indiquée dans la lettre de bienvenue envoyée en janvier 2027. Votre échéancier personnalisé sera ensuite établi par AGUR, puis régularisé en fonction de votre consommation réelle.

Est-ce que mes coordonnées bancaires seront transmises à AGUR ?

Cette question concerne uniquement les anciens abonnés de Saur.

Si vous avez communiqué vos coordonnées bancaires à Saur pour le prélèvement de vos factures d'eau, elles seront directement être transmises à AGUR afin de faciliter vos démarches et celles d'AGUR. Il vous sera toutefois nécessaire de compléter la demande d'adhésion au prélèvement mensuel auprès d'AGUR.

Si vous ne souhaitez pas cette transmission, vous devrez contactez Saur au plus tard le 31 décembre 2026, puis communiquer vos coordonnées bancaires directement à AGUR pour continuer à régler vos factures par prélèvement automatique

Qui dois-je contacter avant le 1er janvier 2027 ?

Jusqu'au 31 décembre 2026, pour toute question concernant l'eau potable, votre abonnement ou votre facture, contactez Saur ou la RESE aux coordonnées figurant sur vos factures et courriers habituels.

Qui dois-je contacter à partir du 1er janvier 2027 ?

À partir du 1er janvier 2027, contactez AGUR pour toute question relative à l'eau potable :

Téléphone : 05 46 94 34 66 – 24/24 et 7/7
Agence locale : Agence AGUR – Zone d'activité – La Couarde-sur-Mer
Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et sur rendez-vous l'après-midi, durant les vacances de printemps (Pâques), d'été et d'automne (Toussaint) et durant le mois de janvier.

L'eau du robinet change-t-elle ?

Non. Le changement d'exploitant ne modifie ni la qualité de l'eau, ni les contrôles réalisés, ni les missions de service public. L'eau potable continue d'être produite, distribuée et contrôlée dans le respect des exigences sanitaires en vigueur, sous le contrôle d'Eau 17, le service public de l'eau de la Charente-Maritime.

Et pour l'assainissement ?

A compter du 1er janvier 2027, Saur assurera l'exploitation du service d''assainissement collectif sur l'ensemble des communes de l'île de Ré. Pour toutes questions concernant l'assainissement contactez Saur.

Pour obtenir les coordonnées de votre exploitant :https://www.eau17.fr/leau-et-lassainissement-dans-ma-commune

eau17
Votre service public de l'eau

EAU 17

131 cours Genêt
CS 50517 - 17119 Saintes Cedex

05 46 92 72 72