



Faire face à un incident sur les installations d'eau ou d'assainissement

Eaux de Vienne ou Grand Poitiers selon la commune

Nom structure : service d'astreinte hors

heures travaillées 24/24 et 7/7

Toutes les données sur une facture d'eau

Définition et enjeux publics

Dans la Vienne, le service d'eau et d'assainissement est majoritairement assuré par deux opérateurs : Grand Poitiers (sur GP13) et Eaux de Vienne.

Des incidents peuvent intervenir sur leurs installations et générer différentes difficultés : coupure d'eau, dégradation de la qualité de l'eau, pollution, fuite ou écoulement sur chaussée, bouchage d'un réseau d'assainissement...

Les conséquences pour les populations concernées peuvent être de gravité, d'intensité et de durée variables. Les Maires sont régulièrement directement interpellés par les abonnés ou administrés de ces incidents, alors qu'ils ne disposent généralement plus de la compétence.

Les bénéficiaires

Ce sont les abonnés ou les usagers de l'espace public, qui sont les bénéficiaires de ces 2 services publics et ce sont pour eux que les interventions de remise en état doivent intervenir dans les meilleurs délais.

Les opérations concernées

L'essentiel des interventions concerne des interventions au niveau des habitations (compteur, branchement), la réparation de fuite, la plupart du temps sous chaussée et les réparations sont alors visibles.

En matière d'assainissement, ce sont souvent des débouchages des réseaux et branchements et, par temps d'orage, des débordements dans les habitations et sur chaussée, qui nécessitent une intervention. Une nuance est toujours à opérer entre service assainissement et problématique pluviale.

Le maire peut directement contacter le service d'eau, même s'il est probable que des abonnés le fassent également. Régulièrement, les matériels connectés du service d'eau envoient directement une alerte à l'agent pour lui signaler l'incident.

L'accompagnement proposé

- Les services d'eau et d'assainissement peuvent répondre à tout moment à ces incidents, soit via les services opérationnels, soit via leur service d'astreinte toujours mobilisable
- Les services sont répartis sur tout le territoire, ce qui permet une bonne réactivité d'intervention

- Des délais sont requis pour les déplacements, le diagnostic de l'incident et la coordination des interventions en toute sécurité pour les agents et les tiers

Les niveaux d'intervention possibles

Les interventions sont évidemment gratuites, dès lors qu'elles font bien partie du service public de l'eau. Les interventions hors de ce domaine ne relèvent pas du service d'eau ou sont payantes (si le service peut les réaliser).