



L'expérience des entreprises de l'eau au service des clients sinistrés

Le 24 janvier dernier, la tempête Klaus a soufflé avec une rare violence sur neuf départements du sud-ouest, provoquant des dégâts considérables. Grâce à l'alerte rouge lancée par Météo France, les délégataires de service public ont eu 24 heures pour se préparer à un scénario catastrophe. Groupes électrogènes, équipes et matériels de renfort venus d'autres régions, accueils ouverts 24h/24, déclenchement des alertes téléphoniques... Dans un temps record, nos entreprises se sont mobilisées afin que leurs clients souffrent le moins possible de ruptures d'alimentation en eau potable du fait des casses de canalisations, ou bien encore de l'impossibilité d'assurer le remplissage des réservoirs sans électricité.

Même si tout n'est pas prévisible, notre expérience de la gestion de crise et les leçons tirées des précédentes tempêtes ont contribué à la réalimentation rapide des communes clientes sinistrées. Dans ces circonstances exceptionnelles, nous avons une fois encore servi notre véritable vocation : assurer une mission de service public au service de tous les publics.

Olivier Brousse

Vice-président de la FP2E

Numéro spécial sur la tempête dans le Sud-Ouest

La continuité du service public assurée de manière exemplaire par les entreprises de l'eau

Sur les 6 millions d'habitants desservis par les entreprises de la FP2E présentes dans les départements touchés* par la tempête du 24 janvier, seules 235 000 personnes ont été provisoirement affectées par un manque d'eau. Grâce à la mobilisation des équipes et au déploiement d'importants moyens techniques, le retour complet à la normale a été effectif dès le 27 janvier dans la matinée.

À situation exceptionnelle, mobilisation exceptionnelle. En prévision de la tempête Klaus, les châteaux d'eau avaient été remplis au maximum offrant une autonomie variant entre 12 et 24 heures en cas de coupure d'électricité. Dès les premières heures de la matinée du 24 janvier, quelques 1 100 agents et techniciens, dont de nombreux volontaires, se sont mobilisés dans les départements touchés par la tempête Klaus pour procéder aux dépannages les plus urgents.

Des difficultés d'intervention

Au plus fort de la tourmente, la tempête Klaus a privé 1,7 million de personnes d'électricité. Or, sans énergie, il est impossible de produire de l'eau potable et de l'acheminer jusqu'au robinet des consommateurs. Outre les coupures d'électricité, les équipes techniques ont dû faire face à de nom-



La violence de la tempête Klaus a entraîné la chute de nombreux arbres, occasionnant des dégâts considérables.

breuses difficultés : routes bloquées, qui ont parfois empêché d'acheminer les groupes électrogènes, chutes d'arbres entraînant des ruptures de canalisation...

* Lyonnaise des Eaux, Saur, Sogedo et Veolia Eau.

CHIFFRE CLÉ

1 100 agents se sont mobilisés pour rétablir, dans les délais les plus brefs, l'alimentation en eau potable des communes touchées par la tempête.



Distribution gratuite de bouteilles d'eau, mise en route de groupes électrogènes... les entreprises de l'eau se sont largement mobilisées pour assurer un retour à la normale.

...

Malgré ces obstacles, les agents se sont relayés jour et nuit sur le terrain pour installer quelques **350 groupes électrogènes**. Autres actions prioritaires menées dans un temps record : l'activation de cellules de crise qui ont permis de coordonner leurs interventions avec celles des autorités, le déclenchement de systèmes d'alerte téléphonique pour informer les consommateurs touchés par un manque d'eau de l'évolution de la situation et **la distribution gratuite de plusieurs milliers de bouteilles d'eau**.

Un retour à la normale très rapide

Toutes ces actions combinées ont permis de limiter le nombre de communes affectées par des manques d'eau et de rétablir l'alimentation en eau potable en un temps très court sur ces communes : de quelques heures, dans la très grande majorité des cas, à 72 heures au maximum pour quelques cas particulièrement difficiles. L'alimentation en eau était ainsi intégralement rétablie dans la matinée du 27 janvier.

Les équipes sont ensuite restées fortement mobilisées afin de remettre en service les petites installations d'assainissement, sécuriser le pilotage à distance des réservoirs et des stations de pompage, alimenter en gasoil les groupes électrogènes et enfin réparer les nombreuses fuites provoquées par les mouvements de terrains, les crues et les arbres déracinés. ●

« Témoignages

Si chez nous, le réseau électrique a été très touché, la distribution d'eau et l'assainissement ont été maintenus sans aucune interruption. L'entreprise délégataire a fait preuve d'anticipation et mobilisé suffisamment de moyens humains et matériels, comme ces groupes électrogènes, arrivés sur les forages en un temps record. Sa coordination de l'ensemble du dispositif et la communication mise en place entre sa cellule de crise et les élus ont été parfaites.

Didier Mau, maire de Pian Médoc

Cette tempête a été particulièrement bien gérée car nous avons pu l'anticiper. Dès le vendredi, des groupes électrogènes avaient été pré-réservés. Le samedi, dès les premières heures de la matinée, chacun s'est mobilisé. En résumé : anticipation, disponibilité et solidarité ont été les maîtres mots de ce week-end hors du commun !

Pierre Irazusta, cadre d'astreinte

La gestion de crise, composante essentielle de la mission de service public des Entreprises de l'Eau

Les entreprises de l'eau ont développé des dispositifs de veille leur permettant de **détecter en temps réel** tout dysfonctionnement sur les installations et ont structuré des dispositifs d'astreinte afin de mobiliser, 24h/24h, des compétences humaines et des moyens matériels. Leurs structures mutualisées, régionales et nationales, sont en mesure de **contacter instantanément l'ensemble des clients** pour les informer d'un incident et leur communiquer les recommandations à suivre. De nombreux moyens peuvent être acheminés sur place en quelques heures pour assurer les besoins prioritaires de la population pendant la durée de la crise : groupes électrogènes, stocks d'eau en bouteille sur remorques, containers de stockage d'eau potable...