

REX

Réclamations des abonnés

CONTEXTE

Décret 2001-1220

La conformité de la qualité de l'eau doit être assurée jusqu'au niveau des robinets des usagers.

Lors d'une réclamation d'un abonné portant sur la présence de turbidité, sur la couleur ou la température de l'eau par exemple, le PRPDE doit intervenir. Mais, une question se pose :

Le problème vient-il du réseau de distribution ou du réseau intérieur ?

PROCÉDURE : COMPARAISON AVANT / APRÈS COMPTEUR



Prélèvement avant compteur

0,19 pgATP/ml 186 eq.bact./ml 2,27 Log



ATP < seuil de surveillance

Analyse par ATP-métrie sur le terrain



Prélèvement après compteur

0,84 pgATP/ml 836 eq.bact./ml 2,92 Log



ATP > seuil de surveillance

- ➔ Mise en évidence d'une contamination bactérienne provenant du réseau intérieur.
- ➔ Recherche de la cause du problème.
Ici : décrochage du biofilm sur des canalisations galvanisées.
- ➔ Emission d'un rapport et présentation à la commune concernée qui réalise une étude pour remplacer ces canalisations.

LES PLUS-VALUES

- ✓ Outil de diagnostic permettant d'identifier l'origine du problème.
- ✓ Réactivité, les résultats sont obtenus en 2 min au lieu de plusieurs jours.
- ✓ La réclamation client est soldée rapidement.
- ✓ Garder la confiance de l'eau distribuée par la régie.
- ✓ Eviter une gestion de crise.

