Commune de
Val-de-Ruz

à compléter par la chancellerie

NUMÉRO : I26.003
TH 757286
DÉPOSÉE LE : 15.02.2026
ATTRIBUTION À : EAUX, ENVIRONNEMENT
SÉANCE DU CONSEIL GÉNÉRAL DU : 16.02.2026

Lieu et date : Le Pâquier, le 15 février 2026

Au nom du ou des groupe/s :

Auteur ou premier signataire : David Moratel

Autres signataires (prénoms, noms) :

Interpellation

Interpellation – Allô Viteos… à l'eau ?

Texte :

Madame La Présidente,
Mesdames et Messieurs,

L'autre soir, aux alentours de 17h45, j'ai été confronté à un problème de fuite d'eau au Pâquier. J'ai tenté de joindre le numéro d'urgence de Viteos durant environ 45 minutes.

Après avoir sélectionné l'option demandée (touche 0), aucun message d'attente ni confirmation de mise en relation ne s'est déclenché. La ligne sonnait dans le vide, sans indication claire que l'appel était pris en charge ou redirigé vers un service compétent.

L'interpellation :

- est déposée par écrit à la chancellerie.

Ce n'est qu'ultérieurement, après plusieurs tentatives d'appel, que la situation a finalement pu être traitée par EGS, sans que le processus de transfert ne soit identifiable pour l'usager.

Il ne s'agirait pas d'un cas isolé. Plusieurs habitants ont déjà fait part de difficultés similaires pour joindre la hotline en cas de situation urgente.

Un dispositif d'urgence doit garantir une accessibilité claire, immédiate et fiable, en particulier lorsqu'il s'agit d'un service essentiel tel que l'approvisionnement en eau.

Dans ce contexte, l'interpellation porte sur les points suivants :

Comment est organisé le dispositif de permanence du numéro d'urgence eau entre Viteos et EGS (transfert d'appels, système d'astreinte, horaires) ?

Le Conseil communal a-t-il connaissance de problèmes techniques ou organisationnels liés à la redirection des appels ?

Le numéro d'urgence dispose-t-il d'un système de confirmation de prise en charge ou de message d'attente sécurisé ?

Quelles mesures le Conseil communal entend-il prendre afin de garantir la fiabilité et la transparence du service d'urgence eau ?

Je remercie le Conseil communal pour les réponses qu'il apportera à cette interpellation

David Moratel