

Année 2012



LES CHIFFRES DU SERVICE

- Habitants desservis 21 324
- Abonnés (clients) 9 099
- Installation(s) de production 1
- Réservoir(s) 5
- Longueur de réseau (km) 225
- Taux de conformité microbiologique (%) 100,0
- Rendement de réseau (%) 72.2
- Consommation moyenne (l/hab/j) 194



LES COMMUNES DESSERVIES

**JACOU, LE CRES, SAINT AUNES,
VENDARGUES**

Syndicat Intercommunal d'adduction d'eau du Salaison

Rapport Annuel du Président Sur le prix et la qualité du service public d'eau potable



INDICATEURS DU SERVICE

Les volumes

Volume prélevé sur ressource propre au Syndicat	451 514 m3
Volume produit	2 579 314 m3
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	2 127 800 m3
Volume mis en distribution	2 507 403 m3
Volume de service du réseau	98 256 m3

L'activité clientèle

Nombre de communes	4
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	21 324
Nombre total d'abonnés (clients)	9 099
Abonnés domestiques	9 091
Abonnés non domestiques	7
Abonnés autres services d'eau potable	1
Volume vendu	1 531 604 m3
Consommation moyenne	194 l/hab/j
Consommation individuelle unitaire	169 m3/abo/an

Qualité du service à l'utilisateur

Taux de conformité des prélèvements microbiologique	100,0 %
Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	90,0 %
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0,88 u/1000 abonnés
Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service	1 j
Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100,00 %
Taux de réclamations	0,44 u/1000 abonnés
Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,12 %

Prix du service de l'eau

Prix du service de l'eau au m3 TTC	1,69 Euro/m3
------------------------------------	--------------

Gestion patrimoniale

Nombre d'installations de production	1
Capacité totale de production	1 650 m3/j
Nombre de réservoirs ou châteaux d'eau	5
Capacité totale des réservoirs ou châteaux d'eau	9 100 m3
Longueur de réseau	225 km
Longueur de canalisation de distribution	152 km
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	45 %
Nombre de branchements	7 612
Nombre de branchements en plomb	0
Nombre de branchements en plomb supprimés	0
Nombre de branchements neufs	24
Nombre de compteurs	9 256
Nombre de compteurs remplacés	737

Performance environnementale

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	60 %
Nombre de fuites réparées	482
Volume consommé autorisé 365 jours	1 809 876 m3
Rendement du réseau de distribution	72,2 %
Indice linéaire des volumes non comptés	16,26 m3/jour/km
Indice linéaire de pertes en réseau	12,52 m3/jour/km
Energie relevée consommée	778 179 kWh

Satisfaction des usagers et accès à l'eau

Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Mesure statistique d'entreprise
Taux de satisfaction globale par rapport au Service	81.08 %
Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Non
Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Oui

Certification

Obtention de la certification ISO 9001	Certification obtenue par l'exploitant
Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Non
Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Non
Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui

Table des matières

Chapitre I	Le service	5
I.1.	La vie du service en 2012	5
I.1.1.	Les volumes	5
I.1.2.	L'activité clientèle	7
I.1.3.	Données par commune	8
I.1.4.	Les travaux de renouvellement	8
	Le prix du service	10
I.1.5.	La tarification	10
I.1.6.	Le prix du service	10
I.2.	Le contrat	10
I.2.1.	L'historique de la délégation	11
I.2.2.	Les engagements vis-à-vis des tiers	11
Chapitre II	La qualité du service	12
II.1.	La continuité du service	12
II.2.	La qualité de l'eau	12
II.2.1.	Contrôles de l'eau	13
II.3.	La satisfaction des usagers	15
II.3.1.	Taux de réclamations	15
II.3.2.	Les engagements de qualité de service	15
II.4.	L'accès à l'eau	16
Chapitre III	La performance environnementale	17
III.1.	La gestion de la ressource	17
III.2.	La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel	17
III.2.1.	Réduction des pertes en réseau	17
III.2.2.	Utilisation de l'eau et rendement	20
III.3.	Le patrimoine du service	20
III.3.1.	Inventaire des biens	20
III.3.2.	Situation des biens	22
III.4.	Les investissements du syndicat	22
III.5.	Le glossaire	23

Chapitre I Le service

Le service délégué concerne l'alimentation en eau potable des 21 324 habitants¹ des communes de JACOU, LE CRES, SAINT AUNES, VENDARGUES.

Le patrimoine du service est constitué de :

- 1 installation(s) de production d'une capacité totale de 1 650 m³ par jour
- 5 réservoir(s) d'une capacité totale de stockage de 9 100 m³
- 225 kilomètres de canalisations et de branchements

I.1. La vie du service en 2012

I.1.1. Les volumes

Les différents volumes produits, consommés, vendus,... de l'exercice sont présentés dans cette rubrique. Le rendement de réseau est présenté au paragraphe « III.2.2 Utilisation de l'eau ».

La production et les échanges d'eau

L'origine de l'eau alimentant le service est décrite ci après :

L'eau distribuée est un mélange d'eaux souterraines et de surface et provient :

- du captage de la source du Lez via le réseau de Montpellier
- du captage du stade Robert
- de l'achat d'eau à la société BRL

Le volume prélevé par ressource et par nature d'eau est détaillé ci après :

	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé par ressource (m3)	456 819	451 514	-1,2%
LE STADE ROBERT	456 819	451 514	-1,2%

Le volume acheté à d'autres services d'eau potable est détaillé ci après :

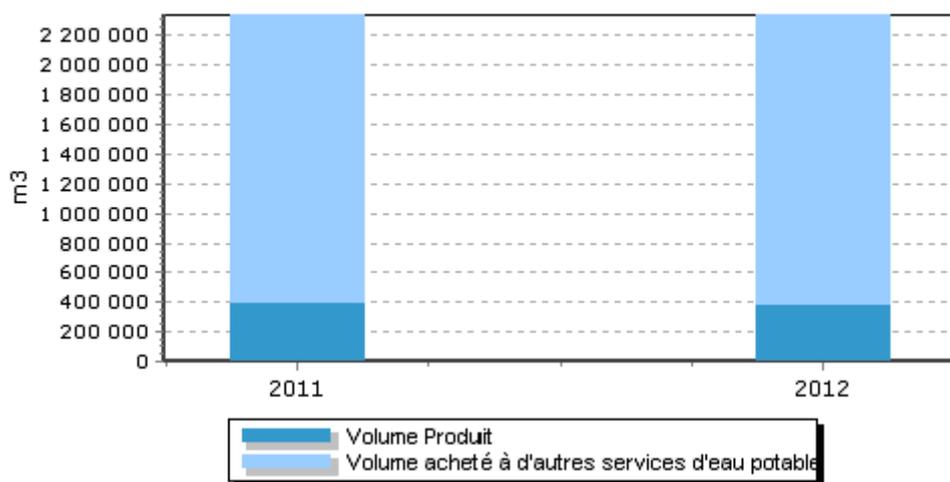
	2011	2012	N/N-1
Volume acheté à d'autres services d'eau potable (m3)	2 020 380	2 127 800	5,3%
BRL	430 680	429 690	-0,2%
C.A.MONTPELLIER	1 589 700	1 698 110	6,8%

¹ Nombre d'habitants desservis total communiqué par la Collectivité, ou à défaut estimation avec base de calcul conforme au décret n° 2008-1477 du 30/12/2008 à partir de l'exercice 2009

Les volumes produits et mis en distribution prennent en compte les volumes achetés et vendus à d'autres services d'eau potable, le cas échéant :

	2011	2012	N/N-1
Volume prélevé	456 819	451 514	-1,2%
Volume acheté à d'autres services d'eau potable	2 020 380	2 127 800	5,3%
Volume produit (m3)	2 477 199	2 579 314	4,1%
Besoin des usines	16 524	16 911	2,3%
Pertes en adduction	50 000	55 000	10,0%
Volume mis en distribution (m3)	2 410 675	2 507 403	4,0%

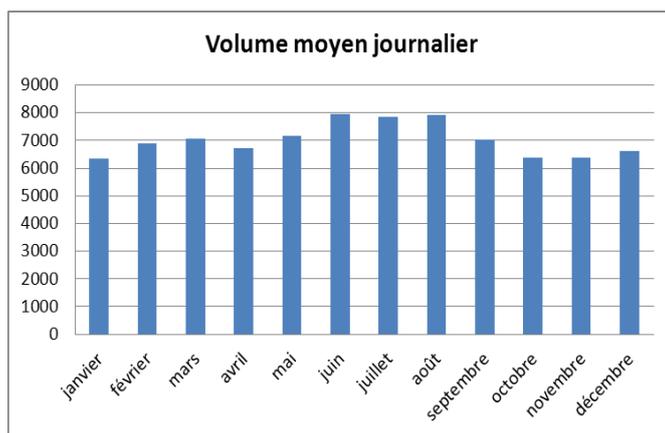
Evolution des volumes produit et acheté à d'autres services d'eau potable



→ Bilan mensuel

Le volume introduit et mis en distribution moyen par mois :

Janvier : 6343 m3/j
Février : 6901 m3/j
Mars : 7053 m3/j
Avril : 6733 m3/j
Mai : 7156 m3/j
Juin : 7948 m3/j
Juillet : 7854 m3/j
Août : 7926 m3/j
Septembre : 7025 m3/j
Octobre : 6394 m3/j
Novembre : 6389 m3/j
Décembre : 6610 m3/j



Les volumes moyens des mois de février et mars sont supérieurs à ceux de janvier et avril. Cette hausse est le résultat des nombreuses fuites engendrées par le gel.

Le volume de fuite lié au gel est estimé à environ 30 000 m3 sur les 2 mois de février et mars

La consommation et la vente d'eau

Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et des volumes de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené sur 365 jours prorata temporis, en fonction du nombre de semaines afférent à la période de consommation. Ces volumes ont évolué comme suit sur la période récente :

	2011	2012	N/N-1
Volume comptabilisé (m3)	1 445 787	1 531 604	5,9%
Volume consommateurs sans comptage (m3)	110 000	110 000	0,0%
Volume de service du réseau (m3)	99 732	98 256	-1,5%
Volume consommé autorisé (m3)	1 655 519	1 739 860	5,1%
Volume comptabilisé 365 jours (m3)	1 599 128	1 601 620	0,2%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3)	1 808 860	1 809 876	0,1%

Le volume vendu est celui constaté sur les factures émises dans l'exercice. Il est égal au volume consommé autorisé augmenté du volume vendu à d'autres services d'eau potable, après déduction du volume de service du réseau, des dotations gratuites (dégrèvements pour fuites par exemple) et des éventuels forfaits de consommation.

	2011	2012	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	1 445 787	1 531 604	5,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	1 445 787	1 531 604	5,9%
domestique ou assimilé	1 357 155	1 465 990	8,0%
autres que domestique	88 632	65 614	-26,0%

I.1.2. L'activité clientèle

Le nombre d'abonnés (clients) par catégorie constaté au 31 décembre et le nombre d'habitants desservis figurent au tableau suivant :

	2011	2012	N/N-1
Nombre total d'abonnés (clients)	8 850	9 099	2,8%
domestiques ou assimilés	8 844	9 091	2,8%
autres que domestique	5	7	40,0%
autres services d'eau potable	1	1	0,0%
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	21 027	21 324	1,4%

Principaux indicateurs d'activité de la gestion clientèle du délégataire :

	2011	2012	N/N-1
Nombre d'interventions avec déplacement chez le client	1 981	2 303	16,3%
Nombre annuel de demandes d'abonnement	920	796	-13,5%
Taux de clients mensualisés	27,1 %	29,6 %	9,2%
Taux de clients prélevés hors mensualisation	17,7 %	48,3 %	172,9%
Taux de mutation	10,6 %	8,9 %	-16,0%

I.1.3. Données par commune

Ce tableau présente les données concernant les clients particuliers et municipaux. Le volume de vente d'eau à d'autres collectivités est présenté au paragraphe « I.1.1 Les volumes ».

JACOU	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	4 997	4 937	-1,2%
Nombre d'abonnés (clients)	2 139	2 236	4,5%
Volume vendu (m3)	347 077	360 226	3,8%
LE CRES	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	7 362	7 740	5,1%
Nombre d'abonnés (clients)	3 174	3 258	2,6%
Volume vendu (m3)	535 418	549 348	2,6%
SAINT AUNES	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	3 100	3 094	-0,2%
Nombre d'abonnés (clients)	1 099	1 129	2,7%
Volume vendu (m3)	170 277	175 293	2,9%
VENDARGUES	2011	2012	N/N-1
Nombre d'habitants desservis total (estimation)	5 568	5 553	-0,3%
Nombre d'abonnés (clients)	2 437	2 475	1,6%
Volume vendu (m3)	393 015	446 737	13,7%

I.1.4. Les travaux de renouvellement

La présente rubrique décrit les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire.

Installations et réservoirs

Lieu ou ouvrage	Description
SURPRESSION ST AUNES	Renouvellement vanne motorisée DN80 admission réservoir
SURPRESSION ST AUNES	Renouvellement carte alimentation automate premium
STATION VERCHAMPS	Renouvellement de 3 clapets Clasar, refoulement pompes
STATION VERCHAMPS	Renouvellement ensemble chloration : 2 chloromètres, hydroéjecteur

Réseaux, branchements et compteurs

Les travaux de renouvellement réalisés dans l'exercice par le délégataire sont résumés dans le tableau ci-dessous :

Equipements

COMMUNE	RUE	ADRESSE	TYPE	EQUIPEMENT	NATURE	DN	DATE
JACOU	impasse	Long du stade	RENOUVELLEMENT	VANNE	FONTE	100	09/01/2012
VENDARGUES	place	Mairie	RENOUVELLEMENT	VANNE	FONTE	100	24/02/2012
VENDARGUES	place	Mairie	RENOUVELLEMENT	VANNE	FONTE	100	24/02/2012
VENDARGUES	place	Mairie	RENOUVELLEMENT	PI	FONTE	100	27/02/2012
VENDARGUES	place	Mairie	RENOUVELLEMENT	PI	FONTE	100	27/02/2012

Branchements

Renouvellement des branchements	2011	2012	N/N-1
Nombre de branchements	7 588	7 612	0,3%
Branchements renouvelés pendant l'année (*)	13	15	15,38%

COMMUNE	N°	RUE	ADRESSE	NATURE	DN	DATE
JACOU	9	rue	Romarin	PEHD	25	06/01/2012
JACOU	17	rue	Des Mimosas	PEHD	25	10/05/2012
LE CRES		rue	de la Monnaie	PEHD	25	01/02/2012
LE CRES		rue	de la Monnaie	PEHD	26	02/02/2012
LE CRES		rue	de la Monnaie	PEHD	27	03/02/2012
LE CRES	5	rue	Molière	PEHD	25	13/03/2012
LE CRES	1	rue	Alicante	PEHD	25	04/12/2012
ST AUNES	404	avenue	Costières	PEHD	25	21/02/2012
VENDARGUES	7	impasse	des Coteaux	PEHD BP	25	16/01/2012
VENDARGUES		route	De Montpellier	PEHD BP	50	02/02/2012
VENDARGUES	1	rue	Léon Gambetta	PEHD	25	13/05/2012
VENDARGUES	16	rue	Aficcion	PEHD	25	05/06/2012
VENDARGUES	9	rue	Paul Valery	PEHD	25	05/06/2012
VENDARGUES	17	rue	De la Cadoule	PEHD	25	11/06/2012
VENDARGUES	1	rue	08-mai-45	PEHD	25	11/07/2012

Compteurs

Renouvellement des compteurs	2011	2012	N/N-1
Nombre de compteurs	8 976	9 256	3,1%
Nombre de compteurs remplacés	279	737	164,2%
Taux de compteurs remplacés	3,1	8,0	158,1%

Le prix du service

I.1.5. La tarification

La collectivité fixe les éléments de tarification du service, à l'exception des taxes et redevances, qui relèvent des prérogatives des agences de l'eau et de l'Etat.

I.1.6. Le prix du service

A titre indicatif sur la commune LE CRES, l'évolution du prix du service de l'eau (redevances comprises, mais hors assainissement) par m3 et pour 120 m3 au premier janvier est la suivante :

LE CRES Prix du service de l'eau potable	Volume	Prix Au 01/01/2013	Montant Au 01/01/2012	Montant Au 01/01/2013	N/N-1
Part délégataire			109,24	112,13	2,65%
Abonnement			21,80	22,58	3,58%
Consommation	120	0,7463	87,44	89,55	2,41%
Part syndicale			36,00	36,00	0,00%
Consommation	120	0,3000	36,00	36,00	0,00%
Préservation des ressources en eau (agence de l'eau)	120	0,0900	9,60	10,80	12,50%
Organismes publics			26,52	33,72	27,15%
Lutte contre la pollution (agence de l'eau)	120	0,2800	26,40	33,60	27,27%
Voies navigables de France	120	0,0010	0,12	0,12	0,00%
Total € HT			181,36	192,65	6,23%
TVA			9,97	10,60	6,32%
Total TTC			191,33	203,25	6,23%
Prix TTC du service au m3 pour 120 m3			1,59	1,69	6,29%

I.2. Le contrat

La Collectivité, Autorité organisatrice, a confié à VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux les missions suivantes au titre de son service d'eau potable : Compteurs eau froide, Distribution, Elévation, Gestion clientèle, Production, Branchements

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux s'engage à exercer ces missions dans une démarche de progrès permanent et dans le respect des valeurs et des principes essentiels du service public : continuité et accessibilité à tous, égalité des usagers, adaptabilité et transparence.

I.2.1. L'historique de la délégation

Le service de Syndicat Intercommunal d'adduction d'eau du Salaison a été délégué dans le cadre d'un contrat de type Affermage en date du 12/08/1985.

Ce contrat a été adapté par les avenants suivants :

Avenant		Date d'effet	Commentaire
7	Avenant n° 7	21/12/2004	Intégration de la loi SRU. Edition d'un règlement de service modifié. Augmentation de l'abonnement à B.R.L. Modification des tarifs. Changement d'indice
6	Avenant n° 6	01/01/2002	Vendargues est intégré au SIAEP du Salaison. Suppression des loyers et ristournes, des annuités et avance Agence. Suppression des frais de contrôles. Nouveaux tarifs. Nouvelle taxe VNF. Nouveau règlement. Nouvelle date d'échéance du contrat au 31/01/201
05	Avenant n° 5	09/10/1998	Transfert CGE SAHIDE
04	Avenant n° 4	12/07/1996	Les parties conviennent d'accroître les ressources en eau du service par l'achat d'eau à BRL . Définition des volumes produits par les 3 ressources. Refonte des tarifs pour adopter des primes fixes proportionnelles aux sections des compteurs et pour instaurer un tarif mieux adapté aux besoins des consommateurs (arrosage des jardins).
03	Avenant n° 3	15/12/1992	Restructuration des tarifs suite à la loi sur l'eau 92-3 du 3.1.92. Le Syndicat perçoit une subvention de 2 900 000 F de la part du Dépt. de l'Hérault et l'affectera à l'élargissement des travaux prévus à l'avenant n° 2.
02	Avenant n° 2	26/02/1992	Suite à une pollution de l'eau produite par le forage des Châtaigniers à Vendargues, la Collectivité et le Fermier définissent des conditions techniques et financières pour alimenter le service à partir des installations de la ville de Montpellier. La durée du traité est fixée à 25 ans à compter de l'entrée en vigueur du présent avenant.
01	Avenant n° 1	09/11/1990	SAINT AUNES adhère au Syndicat du Salaison. Le périmètre d'affermage défini dans le traité est étendu à cette commune.

I.2.2. Les engagements vis-à-vis des tiers

VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux assume les engagements suivants en matière d'échanges d'eau avec les collectivités voisines ou les tiers :

Tiers engagé
BRL
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DE MONTPELLIER

Chapitre II La qualité du service

II.1. La continuité du service

Disposer de l'eau en permanence est un facteur essentiel de satisfaction de nos clients.

Le **taux d'occurrence des interruptions de service non programmées** mesure la continuité du service :

	2011	2012
Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1 000 abonnés)	1,69	0,88
Nombre d'interruptions de service	15	8
Nombre d'abonnés (clients)	8 850	9 099

II.2. La qualité de l'eau

L'eau est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés.

Le Code de la Santé Publique impose des normes très strictes aux eaux destinées à la consommation humaine :

Ne pas contenir de micro-organismes, de parasites ou toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;

- Etre conformes à des **Limites de Qualité** pour les paramètres susceptibles de générer des effets immédiats ou à plus long terme sur la santé des consommateurs ;
- Satisfaire à des **Références de Qualité**, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes.

Ces textes définissent précisément le contrôle sanitaire (paramètres à analyser et fréquence d'analyse) et la surveillance à mettre en place par le délégataire. Cette surveillance comprend notamment :

- l'examen régulier des installations
- le contrôle de l'efficacité de la désinfection
- un programme de tests et d'analyses en fonction des risques identifiés que peuvent présenter les installations.

La conformité de l'eau distribuée est mesurée au robinet du consommateur

Paramètres microbiologiques	2011	2012
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	44	45
Nombre de prélèvements non conformes	0	0
Nombre total de prélèvements	44	45
Paramètres physico-chimique	2011	2012
Taux de conformité physico-chimique	100,00 %	90,00 %
Nombre de prélèvements conformes	15	9
Nombre de prélèvements non conformes	0	1
Nombre total de prélèvements	15	10

Concernant les paramètres soumis à limite de qualité, toutes les analyses microbiologiques se sont avérées conformes. Une seule analyse physicochimique s'est avérée non-conforme sur le paramètre Nickel.

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégitaire	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégitaire	Valeur du seuil et unité
Nickel	0	62	1		5	1	20 µg/l

Il s'agit d'un contrôle sanitaire effectué sur le branchement du 13, rue des Romarin à JACOU le 27/07/2012. Une contre analyse a été réalisée avant compteur pour lever la non-conformité, analyse qui s'est avérée conforme. L'origine de la non-conformité est vraisemblablement liée à l'installation après compteur. En effet la teneur en nickel dans l'eau au robinet des abonnés est fonction de divers facteurs tels que les caractéristiques de la robinetterie et la durée de stagnation de l'eau dans le réseau intérieur de distribution, et n'est pas lié à une pollution de l'eau distribuée sur la commune.

En complément du contrôle officiel exercé par l'ARS, VEOLIA EAU assure en complément du contrôle sanitaire une surveillance permanente de la qualité de l'eau. Le tableau ci-dessous dénombre les analyses effectuées selon le type de paramètres (microbiologique ou physico-chimique) et le contexte de l'analyse. Ces chiffres intègrent les prélèvements réalisés à la ressource, sur l'eau produite et sur l'eau distribuée.

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références	Nb total de résultats d'analyses	Conformité aux Limites / Respect des Références
Paramètres soumis à Limite de Qualité				
Microbiologique	94	94	186	186
Physico-chimique	429	428	16	16
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	188	186	116	116
Physico-chimique	455	454	385	380

II.2.1. Contrôles de l'eau

Résultats d'analyse à la ressource

Le tableau suivant présente le nombre de résultats d'analyses obtenus sur l'ensemble des ressources du service.

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégitaire	
	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés	Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Microbiologique	-	-	6	6
Physico-chimique	16	16	2	2

Il n'y a pas eu de non-conformité sur la ressource.

Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué			
		Nb total de résultats d'analyses	Nb de résultats d'analyses Conformés
Atrazine		1	1
Simazine		1	1
Terbutylazine		1	1
Déséthylatrazine		1	1
Nitrates		1	1
Arsenic		1	1
Sodium		1	1
Sulfates		1	1
Chlorures		1	1

Détail des non conformités sur la ressource :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Tous les résultats sont conformes					

Résultats d'analyse sur l'eau produite et distribuée

Le tableau suivant présente en détail les résultats d'analyses et leur conformité en distinguant les paramètres soumis à **Limites de Qualité** des paramètres soumis à **Références de Qualité**²

	Contrôle Sanitaire et Surveillance par le Délégué		
	Nombre total de résultats d'analyses	Conformes aux Limites ou aux Références de Qualité	Type de seuil
Fer total	10	10	Référence de qualité
Terbutylazine	3	3	Limite de qualité
Turbidité	140	140	Limite et Référence de qualité
Nitrates	8	8	Limite de qualité
Atrazine	3	3	Limite de qualité
Carbone Organique Total	8	8	Référence de qualité
Simazine	3	3	Limite de qualité
Déséthylterbutylazine	3	3	Limite de qualité

Détail des non conformités :

Concernant les paramètres soumis à limite de qualité, toutes les analyses microbiologiques se sont avérées conformes. Une seule analyse physicochimique s'est avérée non-conforme sur le paramètre Nickel.

Détail des non conformités par rapports aux limites de qualité :

Paramètres	mini	maxi	Nb de non-conformités Contrôle Sanitaire	Nb de non-conformités Surveillance Délégué	Nb d'analyses Contrôle Sanitaire	Nb d'analyses Surveillance Délégué	Valeur du seuil et unité
Nickel	0	62	1		5	1	20 µg/l

² Attention, certains paramètres non soumis à limite ou à référence de qualité ne figurent pas dans le tableau.

II.3. La satisfaction des usagers

II.3.1. Taux de réclamations

Le taux de réclamations qui prend en compte les réclamations écrites (courrier et mail principalement) liées à un non respect d'exigences réglementaires, contractuelles ou d'engagement de service, a évolué comme suit :

	2011	2012	
Taux de réclamations écrites (pour 1000 abonnés)	0,23	0,44	
Nombre de réclamations écrites	2	4	
Nombre d'abonnés (clients) desservis	8 850	9 099	

Qualité du recouvrement

La rigueur de gestion du service contribue à la satisfaction des clients. La qualité du recouvrement mesurée par le taux d'impayé constitue un indicateur de qualité de service, tant pour la Collectivité que pour le consommateur final.

	2011	2012	
Taux d'impayés	0,31%	0,12 %	

II.3.2. Les engagements de qualité de service

La Charte Service Client, des engagements contrôlés

La qualité du service se mesure également par le respect du délai d'ouverture d'un branchement pour un nouvel abonné délai sur lequel VEOLIA EAU s'est engagé :

	2011	2012	
Taux de respect du délai d'ouverture des branchements	100,00 %	100,00 %	
Nombre total de branchements ouverts	920	796	
Nombre de branchements ouverts dans le délai	920	796	

II.4. L'accès à l'eau

Veolia eau propose des facilités de paiement (échéanciers, mensualisation, mandat-compte sans frais,...) aux clients rencontrant temporairement des difficultés pour régler leur facture d'eau.

	2011	2012
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	226	178

En partenariat avec les services sociaux, le délégataire s'est engagé à accueillir et orienter les personnes en situation de précarité, en recherchant de façon personnalisée les solutions les plus adaptées pour éviter les coupures d'eau et faciliter l'accès à l'eau.

Pour les foyers en grande difficulté financière, le délégataire participe au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement.

Chapitre III La performance environnementale

III.1. La gestion de la ressource

Protection des captages

La mise en place de périmètres de protection et leur surveillance est indispensable à la protection de la ressource en eau, car c'est un des principaux moyens pour éviter sa contamination par des pollutions accidentelles ou diffuses. L'indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource du service permet d'apprécier l'avancement de cette démarche :

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource par installation de production	2011	2012
LE STADE ROBERT	60 %	60 %

III.2. La maîtrise des prélèvements sur le milieu naturel

III.2.1. Réduction des pertes en réseau

Réduire les pertes en réseau, c'est agir triplement en faveur du développement durable : en diminuant les prélèvements dans le milieu naturel, en réduisant les rejets après usage, en maîtrisant les coûts pour l'utilisateur sur le pompage, le traitement, le transport et l'assainissement.

Le bon entretien du réseau et des équipements de distribution est un facteur essentiel à cet égard, ainsi que les campagnes de recherche de fuites menées à échéances régulières.

L'état du patrimoine est apprécié notamment par les 2 indices du tableau suivant, qui sont rapportés à la longueur du réseau :

- l'Indice linéaire des volumes non comptés qui recense tous les volumes non comptés; il donne une indication sur la politique de comptage,
- Indice linéaire de pertes en réseau [qui reflète le niveau de pertes en réseau, variable selon le milieu (urbain ou rural)].

Le calcul de ces indicateurs est établi sur la base des volumes détaillés au paragraphe « I.1.1 Les volumes ».

	2011	2012
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	14,77	16,26
Volume mis en distribution (m3) A	2 410 675	2 507 403
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	1 599 128	1 601 620
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	150 568	152 232

	2011	2012
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	10,95	12,52
Volume mis en distribution (m3) A	2 410 675	2 507 403
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	1 808 860	1 809 876
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	150 568	152 232

Le nombre de fuites décelées et réparées figure au tableau suivant :

	2011	2012	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisations	13	10	-23,1%
Nombre de fuites par km de canalisations	0,1	0,1	0,0%
Nombre de fuites sur branchement	38	51	34,2%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,5	0,7	40,0%
Nombre de fuites sur compteur	196	416	112,2%
Nombre de fuites sur équipement	1	5	400,0%
Nombre de fuites réparées	248	482	94,4%
Linéaire soumis à recherche de fuites	99 796	80 700	-19,1%

Les fuites sur canalisations, branchements et équipements sont détaillées dans le tableau suivant :

COMMUNE	N°	RUE	ADRESSE	EQUIPEMENT	NATURE	DN	DATE
JACOU	9	rue	Romarin	BRANCHEMENT	PEHD	25	06/01/2012
JACOU		impasse	Long du stade	VANNE	FONTE		09/01/2012
JACOU		rue	Coquille	BRANCHEMENT	PEHD		27/03/2012
JACOU	17	rue	Des Mimosas	BRANCHEMENT	PEHD	25	10/05/2012
JACOU	15	rue	des Eglantiers	BRANCHEMENT	PEHD	25	27/06/2012
JACOU	16	rue	Amandiers	BRANCHEMENT	PEHD	125	07/08/2012
JACOU		avenue	de Montpellier / Angle impasse des Fonts	BRANCHEMENT	PEHD BP	25	20/11/2012
JACOU		rue	Square	DISTRIBUTION	FONTE	60	21/12/2012
LE CRES		rue	Genets angle Baléares	DISTRIBUTION	FONTE	150	27/01/2012
LE CRES		rue	de la Monnaie	BRANCHEMENT	PEHD	25	01/02/2012
LE CRES		rue	de la Monnaie	BRANCHEMENT	PEHD	26	02/02/2012
LE CRES		rue	de la Monnaie	BRANCHEMENT	PEHD	27	03/02/2012
LE CRES	7	rue	Rue de l'Aire	BRANCHEMENT	PEHD	25	22/02/2012
LE CRES	5	rue	Molière	BRANCHEMENT	PEHD	25	13/03/2012
LE CRES	6	rue	Molière	BRANCHEMENT	PEHD	25	16/03/2012
LE CRES	5	avenue	d'Unterchleissheim	BRANCHEMENT	PEHD	25	31/05/2012
LE CRES		route	de Nîmes (entre le 720 et 680)	BRANCHEMENT	PEHD	50	01/06/2012
LE CRES	10	rue	de la Fontaine	BRANCHEMENT	PEHD	25	27/07/2012
LE CRES	7	rue	des Genets	BRANCHEMENT	PEHD BP	25	31/07/2012
LE CRES	5	rue	Descartes	BRANCHEMENT	PEHD	25	08/08/2012

LE CRES	720	route	de Nîmes (entre le 720 et 680)	BRANCHEMENT	PEHD	50	21/08/2012
LE CRES	8	rue	du Maquis	BRANCHEMENT	PEHD	25	06/09/2012
LE CRES	15	avenue	Antoine de St Exupéry	BRANCHEMENT	PEHD	25	14/09/2012
LE CRES	12	rue	Renaissance	BRANCHEMENT	PEHD	25	01/10/2012
LE CRES		avenue	Poulaillère (croisement rue Sophoras)	DISTRIBUTION	AMC	100	09/10/2012
LE CRES	4	impasse	Rossini	BRANCHEMENT	PEHD	25	22/10/2012
LE CRES		rue	des Hirondelles	BRANCHEMENT	PEHD	32	26/10/2012
LE CRES	3 bis	rue	Poulaillère	BRANCHEMENT	PEHD	32	08/11/2012
LE CRES	1	rue	Alicante	BRANCHEMENT	PEHD	25	04/12/2012
LE CRES	12	impasse	du Sablas	BRANCHEMENT	PEHD	25	17/12/2012
ST AUNES	404	avenue	Costières	BRANCHEMENT	PEHD	25	21/02/2012
ST AUNES	3	impasse	Des Pins	BRANCHEMENT	PEHD	25	20/08/2012
ST AUNES	pont	chemin	Crouzette	DISTRIBUTION	FONTE	150	18/09/2012
ST AUNES	3	rue	Coste-belle	BRANCHEMENT	PEHD	25	20/09/2012
VENDARGUES	7	impasse	des Coteaux	BRANCHEMENT	PEHD BP	25	16/01/2012
VENDARGUES		route	De Montpellier	BRANCHEMENT	PEHD BP	50	02/02/2012
VENDARGUES		place	Mairie	BRANCHEMENT	PEHD	25	23/02/2012
VENDARGUES		place	Mairie	VANNE	FONTE	100	24/02/2012
VENDARGUES		place	Mairie	VANNE	FONTE	100	24/02/2012
VENDARGUES		place	Mairie	PI	FONTE	100	27/02/2012
VENDARGUES		place	Mairie	BRANCHEMENT	PEHD	25	27/02/2012
VENDARGUES		place	Mairie	PI	FONTE	100	27/02/2012
VENDARGUES	7	rue	des Razeteurs	BRANCHEMENT	PEHD	25	28/03/2012
VENDARGUES	21	rue	Paul Gauguin	DISTRIBUTION	FONTE	60	04/05/2012
VENDARGUES	1	rue	Léon Gambetta	BRANCHEMENT	PEHD	25	13/05/2012
VENDARGUES	19	rue	rue des Pins	BRANCHEMENT	PEHD	25	22/05/2012
VENDARGUES	12	rue	Gaston Baissette	BRANCHEMENT	ACIER	25	22/05/2012
VENDARGUES	13	rue	Rue des Cistes	DISTRIBUTION	FONTE	100	23/05/2012
VENDARGUES	5	rue	Des sports	BRANCHEMENT	PEHD	32	30/05/2012
VENDARGUES	16	rue	Aficion	BRANCHEMENT	PEHD	25	05/06/2012
VENDARGUES	9	rue	Paul Valery	BRANCHEMENT	PEHD	25	05/06/2012
VENDARGUES	8	rue	Paul Valery	BRANCHEMENT	PEHD	25	06/06/2012
VENDARGUES	17	rue	De la Cadoule	BRANCHEMENT	PEHD	25	11/06/2012
VENDARGUES	8	rue	Picholine	BRANCHEMENT	PEHD	25	14/06/2012
VENDARGUES	29	rue	des Chênes Verts	BRANCHEMENT	PEHD	25	28/06/2012
VENDARGUES		rue	Bigos	DISTRIBUTION	FONTE	200	10/07/2012
VENDARGUES	1	rue	08-mai-45	BRANCHEMENT	PEHD	25	11/07/2012
VENDARGUES	3	rue	Gérard Philippe	BRANCHEMENT	PEHD	25	17/07/2012
VENDARGUES		route	RN 113 (sur Parking devant LOXAM)	BRANCHEMENT	PEHD	25	18/07/2012
VENDARGUES	22	rue	Georges Brassens	BRANCHEMENT	PEHD	25	16/08/2012
VENDARGUES	11	rue	Oliveraie	BRANCHEMENT	PEHD	25	28/09/2012
VENDARGUES	6	rue	Alphonse Daudet	BRANCHEMENT	PEHD	25	19/11/2012
VENDARGUES		rue	Picholine angle Cadoule	DISTRIBUTION	FONTE	80	05/12/2012
VENDARGUES		avenue	des Bigos	BRANCHEMENT	PEHD	25	10/12/2012
VENDARGUES	7	rue	Réservoir	DISTRIBUTION	FONTE	150	10/12/2012
VENDARGUES		avenue	des Bigos	DISTRIBUTION	FONTE	200	23/12/2012

III.2.2. Utilisation de l'eau et rendement

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2011	2012	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	75,0 %	72,2 %	-3,7%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	1 808 860	1 809 876	0,1%
Volume produit (m3) C	390 295	379 603	-2,7%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	2 020 380	2 127 800	5,3%

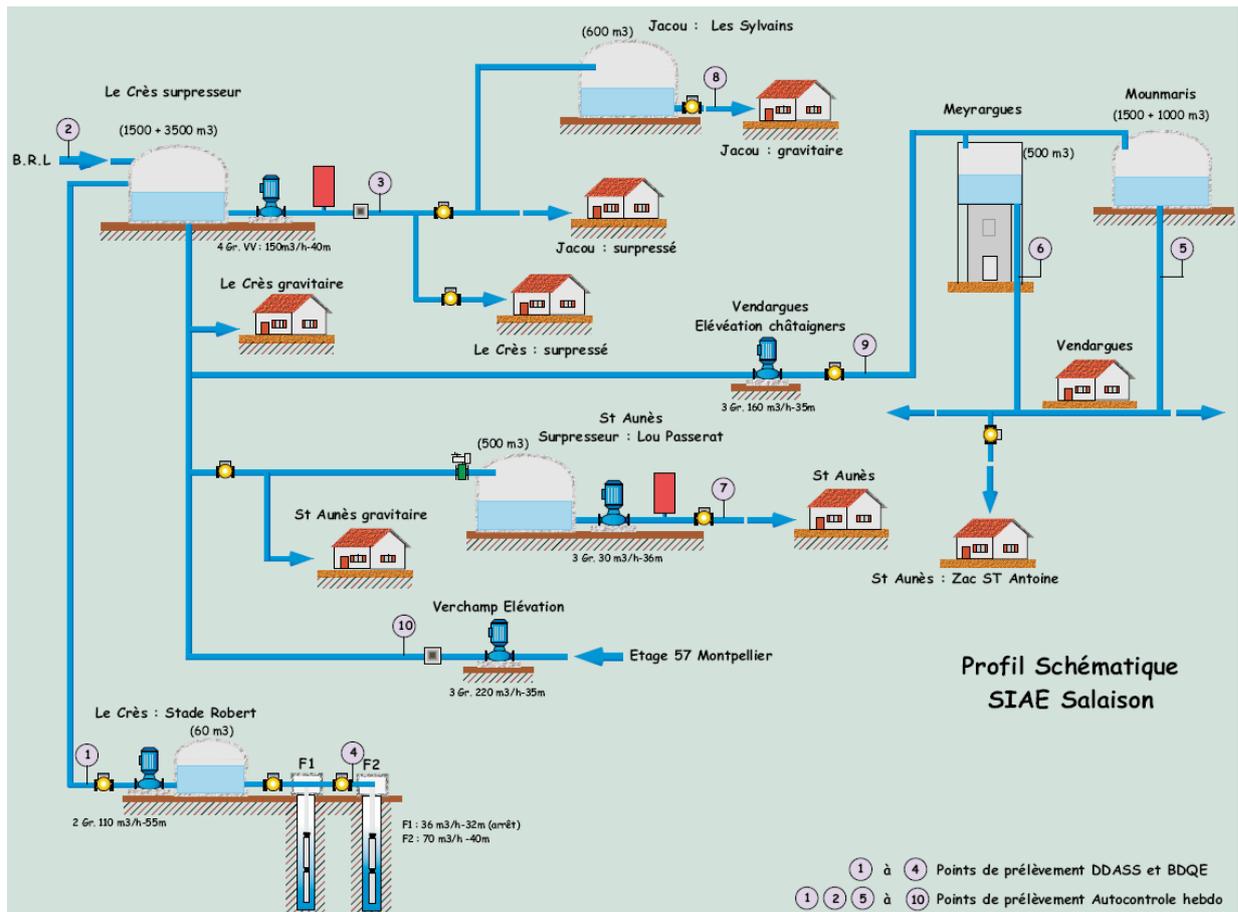
III.3. Le patrimoine du service

III.3.1. Inventaire des biens

L'inventaire au 31 décembre de l'exercice :

Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
LE STADE ROBERT	1 650	Bien de retour
Capacité totale de Production	1 650	
Installation de reprise, de pompage ou surpresseur	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
CHATAIGNIERS	160	Bien de retour
STATION VERCHAMPS	257	Bien de retour
Autres installations eau	Débit des pompes (m3/h)	Qualification
SURPRESSION LE CRES	67	Bien de retour
SURPRESSION ST AUNES	50	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
LES SYLVAINS	600	Bien de retour
MOUNMARIS	2500	Bien de retour
MEYRARGUES	500	Bien de retour
LE CRES	5000	Bien de retour
ST AUNES	500	Bien de retour
Capacité totale des réservoirs	9 100	Bien de retour

Profil schématique



Canalisations		Qualification
Longueur d'adduction (ml)	22 737	Bien de retour
Longueur de canalisations de distribution (ml)	152 277	Bien de retour

Branchements		Qualification
Nombre de branchements	7 612	Bien de retour
Longueur de branchements (ml)	50 080	Bien de retour

Equipements de réseau		Qualification
Nombre d'appareils publics (*)	571	Bien de retour
dont poteaux d'incendie	339	Bien de retour
dont bouches d'incendie	0	Bien de retour
dont bouches de lavage	7	Bien de retour
dont bornes fontaine	13	Bien de retour
dont bouches d'arrosage	44	Bien de retour

(*) le cas échéant propriété des communes membres de la Collectivité

Compteurs (*)	Nombre	Qualification
Nombre de compteurs propriété de la société	9 256	Bien de reprise

III.3.2. Situation des biens

Par ce compte rendu, VEOLIA EAU présente une vue d'ensemble de la situation du patrimoine du service délégué, à partir des constats effectués au quotidien (interventions, inspections, auto-surveillance, astreinte,...) et d'une analyse des faits marquants, des études disponibles et d'autres informations le cas échéant.

Ce compte rendu permet ainsi à la Collectivité, par une connaissance précise des éventuels problèmes, de leur probable évolution et des solutions possibles, de mieux programmer ses investissements.

Les biens dont l'état ou le fonctionnement sont satisfaisants, ou pour lesquels VEOLIA EAU n'a pas décelé d'indice négatif, et qui à ce titre n'appellent pas ici de commentaires particuliers, ne figurent pas dans ce compte rendu.

Captage du Stade Robert : L'exploitation de la nappe superficielle a été arrêtée en 2005 en raison d'une pollution au tétrachloroéthylène. La nappe profonde est aujourd'hui atteinte par la même pollution. De par l'implantation de ce captage en milieu urbanisé, il est impossible de définir un périmètre de protection de la ressource.

Interconnexion BRL : La production de cette usine est sujette aux crues du Rhône. En cas de fortes turbidités, l'usine est souvent arrêtée.

Interconnexion ville de Montpellier : Cette interconnexion fournit près de 85% des besoins du Syndicat en eau traitée.

Le réseau de distribution du Crès et plus particulièrement le réseau surpressé est composé de nombreuses conduites en amiante-ciment. Les casses sur canalisations sont fréquentes sur ce type de matériaux. Les canalisations en amiante-ciment doivent être systématiquement renouvelées dans le cadre des opérations de voirie.

III.4. Les investissements du syndicat

Réseau AEP aire accueil gens du voyage	23 346.63€
Travaux sécurisation et diversification de la distribution en eau potable de la commune de JACOU	432 153.81€
Travaux réseau AEP RD 613/RD 610 commune de VENDARGUES	89 662.16€
Travaux divers sur réseau AEP commune de VENDARGUES	9 383.69€
Travaux divers sur réseau AEP commune de JACOU	10 865.42€
Travaux divers sur réseau AEP commune de LE CRES	34 266.42€
TOTAL DEPENSES INVESTISSEMENT EX 2012	599 678.13€

III.5. Le glossaire

Le présent glossaire est établi sur la base des définitions de l'arrêté du 2 mai 2007 et de la circulaire n°12/DE du 28 avril 2008 et de compléments jugés utiles à la compréhension du document.

Abonnement : L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la prestation du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement non collectif). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, à chaque abonnement correspond un client distinct : le nombre d'abonnements est égal au nombre de clients.

Abonné domestique ou assimilé : les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Capacité de production : volume qui peut être produit par toutes les installations de production pour un fonctionnement journalier de 20 heures chacune (unité : m3/jour)

Client (abonné) : personne physique ou morale ayant souscrit un ou plusieurs abonnements auprès de l'opérateur du service public (par exemple service de l'eau, de l'assainissement, etc..). Le client est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, en des lieux géographiques distincts appelés points de service et donc avoir plusieurs points de service. Pour distinguer les services, on distingue les clients eau, les clients assainissement collectif et les clients assainissement non collectif. Le client perd sa qualité d'abonné à un point de service donné lorsque le service n'est plus délivré à ce point de service, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). (cf. circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Pour Veolia, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation domestique unitaire : consommation annuelle des clients particuliers domestiques divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers domestiques (unité : m3/client/an)

Consommation globale unitaire : consommation annuelle totale des clients divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients (unité : m3/client/an)

Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai : Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf (hors délai de réalisation des travaux) ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

0 % : aucune action ;

20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours ;

40 % : avis de l'hydrogéologue rendu ;

50 % : dossier déposé en préfecture

60 % : arrêté préfectoral ;

80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés) ;

100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté.

En cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en tenant compte des volumes annuels d'eau produits ou achetés à d'autres services publics d'eau potable. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable : la valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100, avec le barème suivant :

0 point : absence de plan du réseau ou plans couvrant moins de 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte

10 points : existence d'un plan du réseau couvrant au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte

20 points : mise à jour du plan au moins annuelle

Les 20 points ci-dessus doivent être obtenus avant que le service puisse bénéficier des points supplémentaires suivants :

+ 10 : informations structurelles complètes sur chaque tronçon (diamètre, matériau)

+ 10 : connaissance pour chaque tronçon de l'âge des canalisations

+ 10 : localisation et description des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, compteurs de sectorisation...) et des servitudes

+ 10 : localisation des branchements sur la base du plan cadastral

+ 10 : localisation et identification des interventions (réparations, purges, travaux de renouvellement)

+ 10 : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des branchements

+ 10 : existence d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans)

+ 10 : mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des canalisations.

Les grands ouvrages – réservoir, stations de traitement, pompes... – ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indice. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes en réseau : l'indice linéaire de pertes en réseau est égal au volume perdu dans les réseaux par jour et par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Cette perte est calculée par différence entre le volume mis en distribution et le volume consommé autorisé. Il est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

Indice linéaire des volumes non comptés : l'indice linéaire des volumes non comptés est égal au volume journalier non compté par kilomètre de réseau (hors linéaires de branchements). Le volume non compté est la différence entre le volume mis en distribution et le volume comptabilisé. L'indice est exprimé en m³/km/jour. (arrêté du 2 mai 2007)

Rendement du réseau de distribution : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté des volumes vendus à d'autres services publics d'eau potable et, d'autre part le volume produit augmenté des volumes achetés à d'autres services publics d'eau potable. Le volume consommateurs sans comptage et le volume de service du réseau sont ajoutés au volume comptabilisé pour calculer le volume consommé autorisé. Le rendement est exprimé en pourcentage. (arrêté du 2 mai 2007)

Réseau de desserte : Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation jusqu'aux points de raccordement des branchements des abonnés ou des appareils publics (tels que les bornes incendie, d'arrosage, de nettoyage...) et jusqu'aux points de livraison d'eau en gros. Il est constitué de réservoirs, d'équipements hydrauliques, de conduites de transfert, de conduites de distribution mais ne comprend pas les branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Réseau de distribution : Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Taux d'impayés : il correspond au taux d'impayés au 31/12 de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

Le montant facturé au titre de l'année N-1 comprend l'ensemble de la facture, y compris les redevances prélèvement et pollution, la taxe Voies Navigables de France et la TVA liée à ces postes. Pour une

facture donnée, les montants impayés sont répartis au prorata hors taxes et redevances de la part « eau » et de la part « assainissement ». Sont exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux d'occurrence des interruptions du service non programmées : nombre de coupures d'eau, par millier d'abonnés, survenues au cours de l'année pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance. Les interruptions programmées sont celles qui sont annoncées au moins 24h à l'avance.

Les périodes d'alimentation par une eau non conforme au regard des normes de potabilité ne sont pas comptées comme des interruptions. Les coupures de l'alimentation en eau liées à des problèmes qualitatifs sont prises en compte.

Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non paiement des factures ne sont pas prises en compte. (arrêté du 2 mai 2007)

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques : nombre de prélèvements microbiologiques conformes / nombre de prélèvements microbiologiques réalisés. Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5000 habitants et produisant moins de 1000 m³/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total, (d'après l'arrêté du 2 mai 2007)

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques : Nombre de prélèvements physico-chimiques conformes / nombre de prélèvements physico-chimiques réalisés. Les conformités sont appréciées relativement aux limites de qualité fixées dans les textes réglementaires en vigueur pour le contrôle sanitaire. Pour les services desservant moins de 5000 habitants et produisant moins de 1000 m³/jour sont indiqués le nombre de prélèvements conformes et le nombre de prélèvements total, (d'après l'arrêté du 2 mai 2007)

Taux de mutation (demandes d'abonnement) : nombre de demandes d'abonnement (mouvement de clients) rapporté au nombre total de clients, exprimé en pour cent.

Taux de réclamations : ces réclamations peuvent être reçues par l'opérateur ou directement par la collectivité. Un dispositif de mémorisation et de suivi des réclamations écrites est à mettre en œuvre.

Le taux de réclamations est le nombre de réclamations écrites rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Sont prises en compte les réclamations relatives à des écarts ou des non-conformités vis-à-vis d'engagements contractuels, d'engagements de service, notamment au regard du règlement de service, ou vis-à-vis de la réglementation, à l'exception de celles relatives au niveau de prix. (arrêté du 2 mai 2007).

Volume acheté en gros (ou acheté à d'autres services d'eau potable) : le volume acheté en gros est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume importé (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume comptabilisé : le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008). Ce volume n'inclut pas le volume vendu en gros.

Volume consommateurs sans comptage : le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Volume consommé autorisé : le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume comptabilisé, du volume consommateurs sans comptage et du volume de service du réseau (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume de service du réseau : le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Volume mis en distribution : le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté) (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008).

Volume produit : le volume produit est le volume issu des ouvrages de production du service pour être introduit dans le réseau de distribution. Les volumes de service de l'unité de production ne sont pas comptés dans le volume produit (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Volume vendu en gros (ou vendu à d'autres services d'eau potable) : le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur. Il est strictement égal au volume exporté (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)