



Rapport d'Activité du Déléguataire 2010

Service de l'eau potable

Rapport technique
Montigny Sur Loing

Sommaire

I. VOTRE SERVICE.....	3
I.1. Votre Contrat.....	3
I.2. Votre agence.....	4
I.3. Votre service de l'eau	6
II. L'EAU : QUALITE SANITAIRE ET PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE.....	7
II.1. La qualité de l'eau produite et distribuée	7
II.2. Les volumes	12
II.3. Consommations d'énergie et de réactifs	18
III. LE PATRIMOINE	19
III.1. Les installations	19
III.2. Les réseaux	20
III.3. Les branchements	23
III.4. Les compteurs	25
III.5. Gestion patrimoniale : Synthèse - Etat et Propositions.....	27
IV. LA GESTION CLIENTELE.....	28
IV.1. L'accès à l'eau	28
IV.2. La continuité du service de la distribution de l'eau potable.....	29
V. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE.....	30
I. ANNEXES	31
Annexe 1 : Qualité de l'eau : Bilan par entité du réseau et par paramètre	31
Annexe 2 : Qualité de l'eau : Fiche DDASS par zone de distribution.....	36
Annexe 3 : Certificats.....	37
GLOSSAIRE.....	40

I. VOTRE SERVICE

I.1. Votre Contrat

Contractants

- ◆ **Contractants** : MONTIGNY SUR LOING
- ◆ **Délégataire** : VEOLIA EAU - Compagnie Générale des Eaux

Périmètre du service : MONTIGNY SUR LOING

Nature du contrat : Gérance

Durée du contrat :

- ◆ **Date de début** : 01/01/2003
- ◆ **Date de fin** : 31/12/2014

Liste des avenants

Avenant N°	Date d'effet	Commentaire
1	05/11/2004	Prise en compte du décret 2000-1208 relatif à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau

Certification du service

Votre contrat est géré dans le cadre d'un service certifié par AFAQ-AFNOR Certification conforme à la norme ISO 9001-V2000 qui garantit la mise en œuvre d'un système de management orienté vers la satisfaction du client et l'amélioration continue.

Les certificats relatifs au service sont joints en annexe du présent rapport.



I.2. Votre agence

La qualité des prestations fournies par Veolia Eau repose sur une organisation décentralisée et mutualisée. Elle permet d'assurer une relation de proximité et d'apporter une réponse satisfaisante aux attentes des clients et des collectivités, quelque soit le niveau d'expertise nécessaire.

L'agence de FONTAINEBLEAU maîtrise l'ensemble des compétences nécessaires à la distribution d'eau potable mais aussi au transport et à la dépollution des eaux usées. Elle est organisée par pôles de compétences (usines eau, usines assainissement, réseaux et clientèle) et regroupe les moyens humains et techniques nécessaires à la bonne exécution de ses contrats.

Son équipe de professionnels de l'eau effectue au quotidien l'ensemble des tâches d'exploitation et veille 24h/24 au bon fonctionnement des installations.



LES CHIFFRES CLES DE L'AGENCE

Eau Potable

45 940 abonnés
113 500 habitants desservis
51 communes clientes
22 contrats gérés
6 000 000 m³ vendus par an
1073 km de réseau
53 points de production
3 usines de production et de traitement

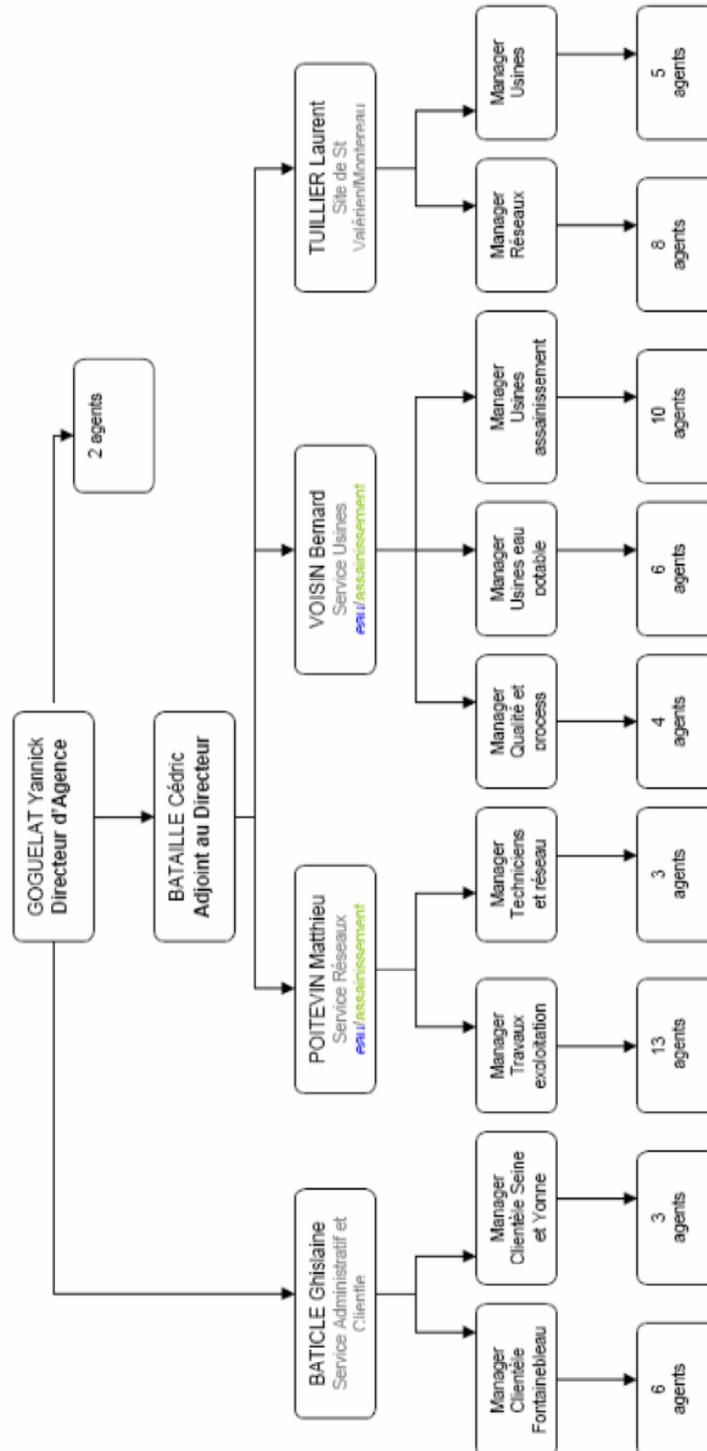
54 réservoirs
12 stations de reprise et de pompage

Assainissement

35 100 usagers desservis
128 000 équivalents-habitants desservis
21 communes clientes
19 contrats gérés
6 700 000 m³ assainis par an
464 km de réseau
19 stations d'épuration
114 postes de relèvements

Au quotidien, 75 personnes contribuent à fournir un service de qualité en permanence.

ORGANIGRAMME DE L'AGENCE



I.3. Votre service de l'eau

Description du service :

◆ **Nombre d'habitants desservis¹ :** **2 832**

Le nombre d'habitants prend en compte, à partir de cette année, les recensements intermédiaires et complémentaires réalisés par l'INSEE.

◆ **Nombre d'abonnés :** **1 350**

◆ **Nombre de branchements :** **1 372**

◆ **Nombre d'installations de production :** **1**

◆ **Nombre de réservoirs :** **3**

◆ **Longueur de canalisations :** **46 km**

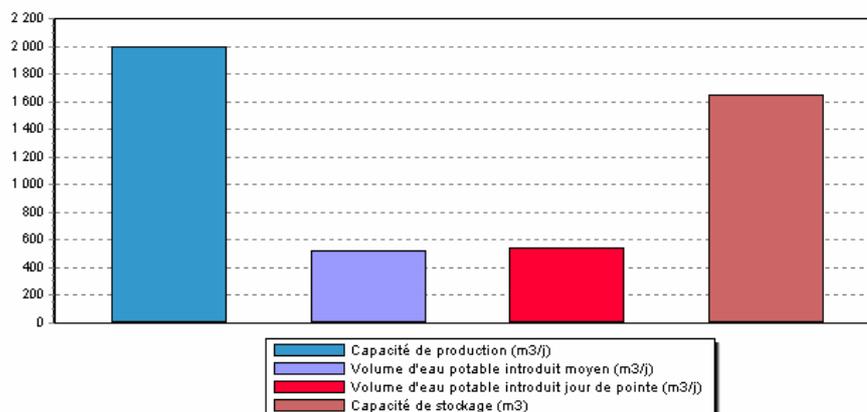
Origine de l'eau :

Dénomination	Situation	Nappe sollicitée	Débit maximum (m ³ /h)	Débit exploité (m ³ /h)	Nombre de pompes	Traitement
Station de pompage La Chardonnière	Chemin de la Tour	Calcaire de Brie	50 100	50 100	P1 P2	Chlore

Capacités de production et de stockage – Adéquation des capacités aux besoins

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Capacité de production (m ³ /j)	1 500	1 500	2 000	2 000	2 000	0,0%
Volume d'eau potable introduit moyen (m ³ /j)	510	547	505	540	522	-3,3%
Volume d'eau potable introduit jour de pointe (m ³ /j)	657	620	607	624	543	-13,0%
Capacité de stockage (m ³)	1 650	1 650	1 650	1 650	1 650	0,0%

Comparaison de la capacité de production et de stockage pour 2010 avec les besoins en eau




Les experts de Veolia Eau sont à l'écoute des collectivités pour les conseiller et les accompagner dans la gestion durable de leur capital eau.

¹ Donnée conforme aux exigences du Décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 et modifiant les annexes V et VI du code général des collectivités territoriales, concernant le Rapport du Maire.

II. L'EAU : QUALITE SANITAIRE ET PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

Indicateurs de performance

taux de conformité bactériologique : 100,0%
 taux de conformité physico-chimique : 80,0%
 indices et dépassements de la production de la
 assainissement de l'eau : 0,0%

II.1. La qualité de l'eau produite et distribuée

II.1.1. Qualité de la ressource

Les résultats

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	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	2	2	0	0
Physico-chimique	243	243	0	0

Aucune analyse n'a été réalisée sur la ressource par le Délégué au cours de l'exercice 2010.

Liste des non conformités sur la ressource

Une analyse est déclarée non conforme quand un des paramètres dépasse les limites de qualité fixées par le code de santé publique (Art. R 1321-1 à Art. R 1321-66).

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

II.1.2. Qualité de l'eau produite et distribuée

Les résultats

	Contrôle Sanitaire		Surveillance par le Délégué	
	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	24	24	22	22
Physico-chimique	261	257	5	4
Paramètres soumis à Référence de Qualité				
Microbiologique	36	36	33	33
Physico-chimique	114	114	32	32

L'évolution de la qualité de l'eau distribuée

Les indicateurs de conformité des prélèvements réalisés au titre du contrôle sanitaire, par rapport aux limites de qualité concernent les paramètres microbiologiques [P 101.1] et physico-chimiques [P 102.1]. Ils sont transmis à la Collectivité par la DDASS. A titre indicatif, les taux de conformité issus de nos systèmes d'informations², sur la base des prélèvements incluant au moins un paramètre soumis à une limite de qualité, sont les suivants :

Paramètres microbiologiques	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de conformité microbiologique	100,00 %	100,00 %	100,00 %	90,00 %	100,00 %
Nombre de prélèvements conformes	12	12	12	9	12
Nombre de prélèvements non conformes	0	0	0	1	0
Nombre total de prélèvements	12	12	12	10	12
Paramètres physico-chimique	2006	2007	2008	2009	2010
Taux de conformité physico-chimique	20,00 %	20,00 %	20,00 %	50,00 %	50,00 %
Nombre de prélèvements conformes	1	1	1	3	4
Nombre de prélèvements non conformes	4	4	4	3	4
Nombre total de prélèvements	5	5	5	6	8

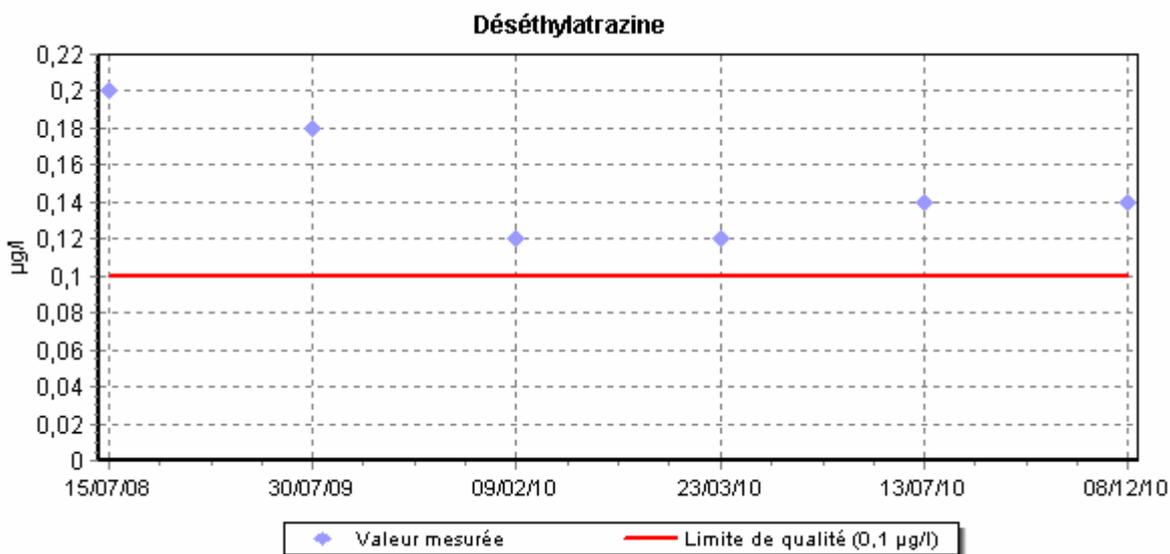
Les non-conformités de l'année 2010

Une analyse est déclarée non conforme quand un des paramètres dépasse les limites de qualité fixées par le code de santé publique (Art. R 1321-1 à Art. R 1321-66).

Figurent dans ce tableau les non-conformités constatées par rapport aux limites de qualité, telles qu'elles sont définies dans le Code de Santé Publique.

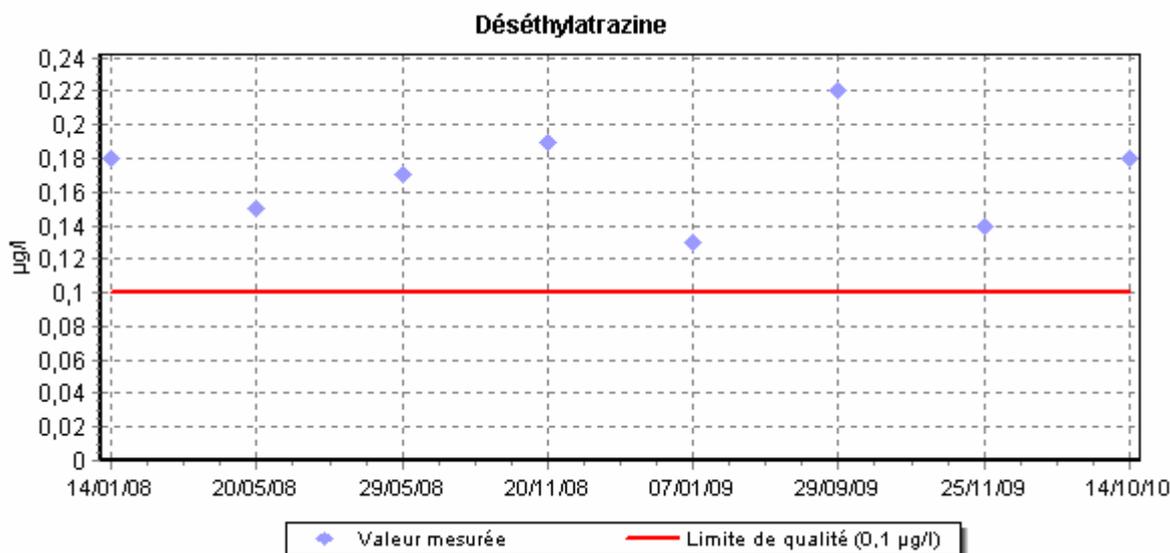
Paramètres	Mini	Maxi	Nb de non-conformités	Nb d'analyses	Valeur du seuil et unité
Déséthylatrazine	0,12	0,18	5	5	0,1 µg/l

Unité de production - CAPTAGE MONTIGNY SPA



Zone de distribution - MONTIGNY

² Base de calcul différente de celle des DDASS, qui prennent en compte au dénominateur l'ensemble des prélèvements, y compris ceux dont 100% des paramètres sont soumis à une référence de qualité



L'eau distribuée présente une teneur en déséthylatrazine supérieure à la norme. Les concentrations observées n'empêchent pas la consommation de l'eau.

La collectivité a lancé une étude afin de limiter la teneur en déséthylatrazine par le projet de construction d'une usine de traitement des pesticides.

Les écarts par rapport aux références de qualité de l'année

Figurent dans ce tableau, les écarts constatés par rapport aux références de qualité, telles qu'elles sont définies par le Code de Santé Publique.

Ces références de qualité ont été définies sur des paramètres qui concernent des substances sans incidence directe sur la santé, aux teneurs habituellement observées dans l'eau, mais qui peuvent mettre en évidence une présence importante d'un paramètre au niveau de la ressource et/ou un dysfonctionnement des stations de traitement. Elles peuvent aussi être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour le consommateur (Ex : Couleur, température, Fer).

Il n'y a pas eu de non-respect des seuils de référence de qualité.

Les classes de qualité

Des classes de qualité d'eau ont été définies pour qualifier le niveau de qualité de l'eau distribuée aux consommateurs.

La classification tient compte, pour chacun des paramètres considérés :

- du nombre d'analyses réalisées sur la zone de distribution,
- du nombre et de la durée des non-conformités constatées le cas échéant,
- de la valeur maximale obtenue.

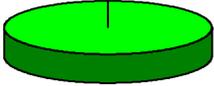
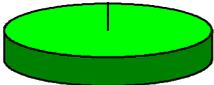
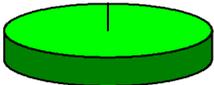
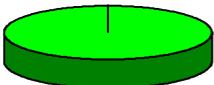
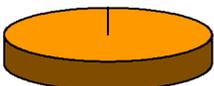
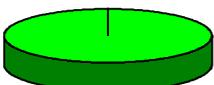
Trois classes générales de qualité d'eau ont été définies :

- **Classe A** (sous classe A1 et A2), pour les eaux de **très bonne et de bonne qualité**,
- **Classe B** pour des eaux de **qualité moyenne**, ce qui correspond aux eaux qui ont fait l'objet de non-conformités ponctuelles.
- **Classe C** pour les eaux de **qualité insuffisante**, car ces eaux font l'objet de non-conformités chroniques.

Résultats par zone de distribution

Zone de distribution	Nombre d'habitants	Bactériologie	Turbidité	Chlore libre	Nitrates	Pesticides	Fer Total
MONTIGNY	2810	A1	A1	A2	A	B2	A1

Part de la population desservie par classe de qualité d'eau

	A	B	C	Niveau
Bactériologie	100%	0%	0%	
Turbidité	100%	0%	0%	
Chlore libre	100%	0%	0%	
Nitrates	100%	0%	0%	
Pesticides	0%	100%	0%	
Fer Total	100%	0%	0%	

■ Classe A
 ■ Classe B
 ■ Classe C

II.1.3. Analyses réalisées suite aux lavages de réservoirs

Date du prélèvement	Nom de l'entité réseau	Conformité Bactériologique
09/02/2010	RESERVOIR LES HOUSSEAUX 250 M3	Oui
08/04/2010	RESERVOIR CROC MARIN 400 M3	Oui
04/06/2010	RESERVOIR LES TREMBLEAUX	Oui

II.1.4. Etat d'avancement des périmètres de protection

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 **[P 108.3]** (voir définition dans le glossaire, en annexe du présent rapport) permet d'apprécier l'avancement de cette démarche

Indice d'avancement de la démarche de protection de la ressource	2006	2007	2008	2009	2010
LA CHARDONNIERE	60	60	60	60	60
TOTAL	60	60	60	60	60

Le forage de La Chardonnère dispose d'un périmètre de protection déterminé par un arrêté préfectoral n°81/DDA/AE2/811 du 18/12/1981.

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.

A terme, en cas d'achat d'eau à d'autres services publics d'eau potable par le service ou de ressources multiples, l'indicateur sera établi pour chaque ressource et une valeur globale sera 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)



Veolia Eau a déployé un **plan régional de gestion écologique des espaces verts** situés à l'intérieur des périmètres de protection des ouvrages. L'ensemble des équipes et les prestataires sous-traitants ont été sensibilisés à l'emploi de techniques d'entretien non polluantes et préservant la biodiversité locale.



II.2. Les volumes

II.2.1. Les clients

Evolution et répartition des clients

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Habitants desservis	2 796	2 836	2 836	2 810	2 832	0,8%
Clients municipaux	16	16	16	16	16	0,0%
<i>dont bâtiments communaux</i>	16	16	16	16	16	0,0%
Clients Individuels	1 313	1 321	1 312	1 312	1 334	1,7%
<i>dont Individuels</i>	1 313	1 321	1 312	1 312	1 334	1,7%
Nombre total de clients	1 329	1 337	1 328	1 328	1 350	1,7%

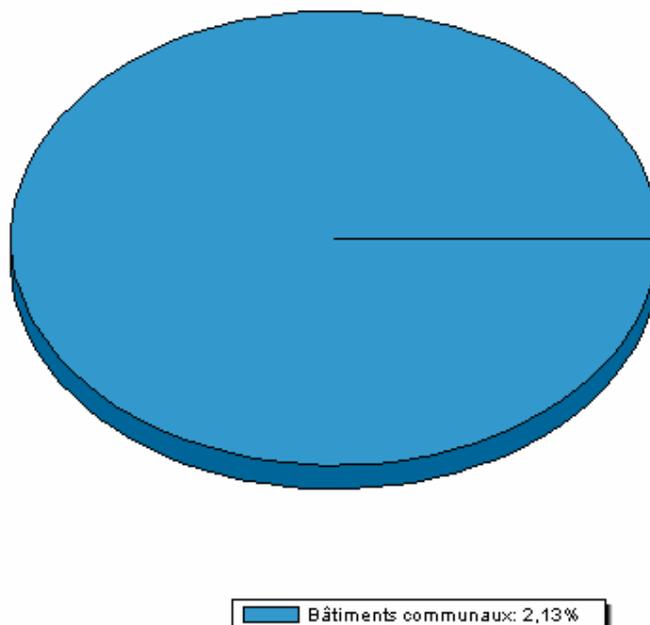
Habitants : Source INSEE 2007 [D 101.0]

II.2.2. Le volume vendu

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Clients municipaux	3 238	3 294	2 645	4 567	2 812	-38,4%
<i>dont bâtiments communaux</i>	3 238	3 294	2 645	4 567	2 812	-38,4%
Clients Individuels	153 602	139 146	133 614	135 372	128 691	-4,9%
Total du volume vendu sur le périmètre	156 840	142 440	136 259	139 939	131 503	-6,0%
Volume vendu total (m3)	156 840	142 440	136 259	139 939	131 503	-6,0%
Vente autres collectivités	0	0	0	0	0	0%

Pour l'exercice 2010, on observe une diminution du volume vendu sur le périmètre (-6,0%) par rapport à 2009.

Répartition du volume vendu par clients du périmètre du contrat



Les volumes vendus comptabilisés sur le périmètre font l'objet d'un nouveau mode de calcul à partir de l'année 2009. Ils sont établis à partir des volumes facturés comptabilisés et estimés au titre de l'exercice.

Selon la typologie du décret du 2 mai 2007 (rapport sur le prix et la qualité du service), le volume vendu se décompose ainsi :

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume vendu selon le décret (m3)	156 840	142 440	269 873	140 509	132 244	-5,9%
Sous-total volume vendu aux abonnés du service	156 840	142 440	136 259	140 509	132 244	-5,9%
domestique ou assimilé	156 840	142 440	136 259	140 509	132 244	-5,9%
autres que domestique	0	0	0	0	0	
Volume vendu à d'autres services d'eau potable	0	0	0	0	0	0%

Vous trouverez dans le tableau présentant les valeurs par communes et catégories clients, un comparatif de ces nouvelles valeurs.

Volume vendu par type de clients : détail par commune

	2008	2009	2010
MONTIGNY SUR LOING	136 259	139 939	131 503
TOTAL	136 259	139 939	131 503

II.2.3. Le volume consommé

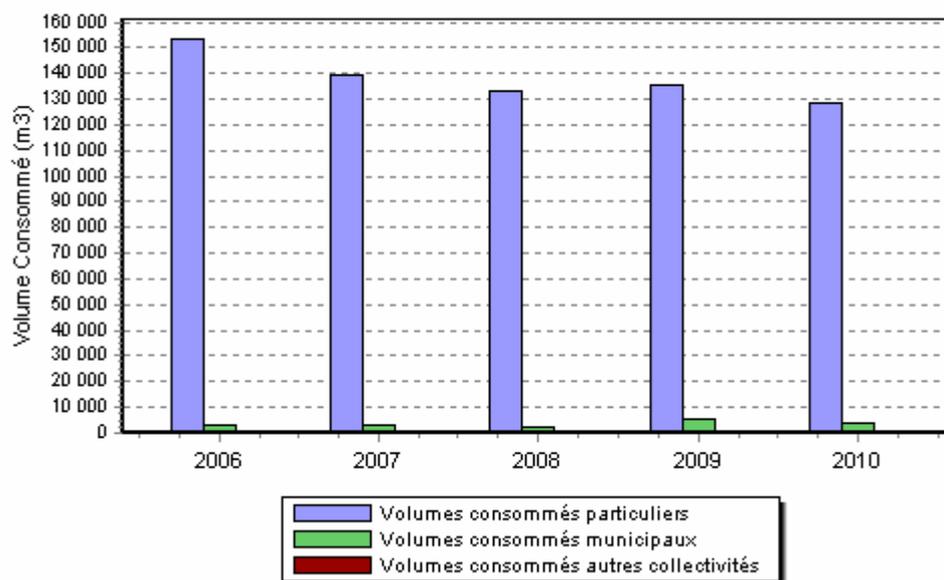
Le volume consommé autorisé est la somme du volume comptabilisé (issu des campagnes de relevés de l'exercice), du volume consommateurs sans comptage (défense incendie, arrosage public, ...) et du volume de service du réseau (purges, vidanges de biefs, nettoyage des réservoirs,...). Il est ramené à 365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

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume vendu comptabilisé total	156 840	142 440	136 259	139 939	131 503	-6,0%
Total autres volumes	2 200	2 200	2 200	1 781	1 952	9,6%
Dont volumes sans comptage				570	741	30,0%
Dont volumes consommés pour le service	2 200	2 200	2 200	1 211	1 211	0,0%
Volume consommé autorisé	159 040	144 640	138 459	141 720	133 455	-5,8%
Nombre de semaines de consommation	52,00	52,00	52,00	52,00	52,00	0,0%
Volume consommé autorisé 365 jours	159 471	145 031	138 833	141 720	133 455	-5,8%
Consommation moyenne globale (m3/client/an)	118	107	102	106	98	-7,5%

A compter de 2009, le calcul du volume consommé autorisé sur 365 jours est calculé à partir des volumes facturés comptabilisés au titre de l'exercice, donc de fait sur 365 jours.

Suite à la prise en compte du nouveau mode de calcul de l'ASTEE, le volume de service est remplacé par les volumes consommés autorisés non comptés qui sont égaux aux volumes de service du réseau plus volumes consommateurs sans comptage.

Evolution des Volumes consommés (m3)



II.2.4. Le volume introduit

Volume prélevé – volume produit

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
LA CHARDONNIERE	185 971	199 869	184 560	197 096	190 551	-3,3%
Volume prélevé total	185 971	199 869	184 560	197 096	190 551	-3,3%
LA CHARDONNIERE		350	200			
Besoins usine total	0	350	200	0	0	0%
LA CHARDONNIERE	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551	-3,3%
Volume produit total	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551	-3,3%

Pour l'exercice 2010, on observe une diminution du volume produit (-3,3%) par rapport à l'exercice 2009.

Volume acheté

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume acheté total	0	0	0	0	0	0%

Total du volume introduit

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Volume produit	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551	-3,3%
Volume acheté	0	0	0	0	0	0%
Volume introduit total (m3)	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551	-3,3%

II.2.5. Le rendement du réseau

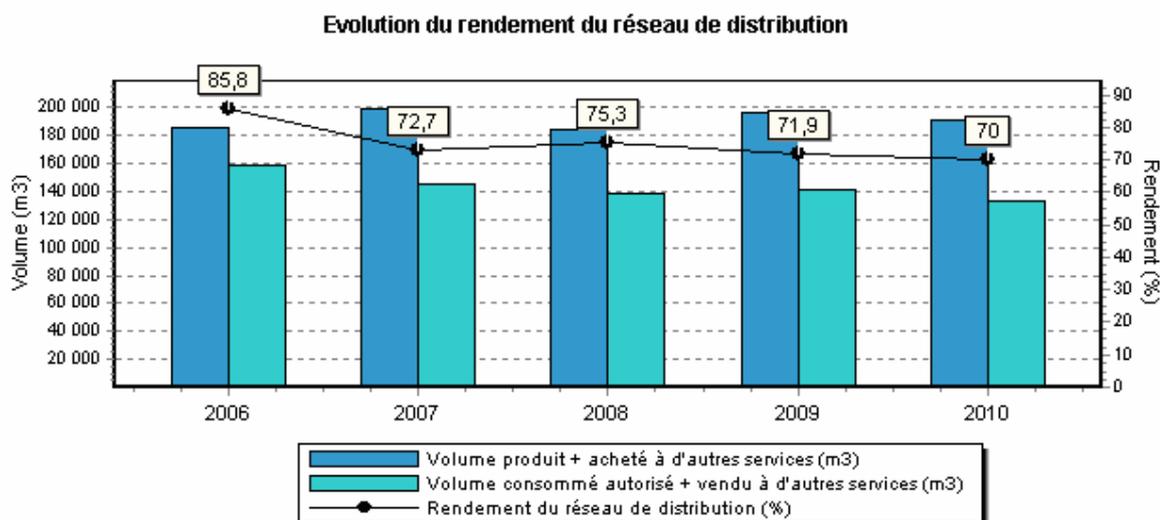
Les performances du réseau

Mesurant la part du volume effectivement utilisé dans le volume introduit dans le réseau, le rendement de réseau [P 104.3] permet d'apprécier la qualité du réseau et l'efficacité du service de distribution.

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Rendement du réseau de distribution (%) (A+B)/(C+D)	85,8 %	72,7 %	75,3 %	71,9 %	70,0 %	-2,6%
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) A	159 471	145 031	138 833	141 720	133 455	-5,8%
Volume vendu à d'autres services (m3) B	0	0	0	0	0	0%
Volume produit (m3) C	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551	-3,3%
Volume acheté à d'autres services (m3) D	0	0	0	0	0	0%

Selon les prestations assurées dans le cadre du contrat, certains termes de la formule peuvent être sans objet. Ils ne sont alors pas affichés dans le tableau (A = Volume consommé autorisé 365 jours ; B = Volume vendu à d'autres services ; C = Volume produit ; D = Volume acheté à d'autres services)
Calcul effectué selon la circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008

Pour l'exercice 2010, on observe une diminution du rendement de réseau (-2,6%) par rapport à l'exercice 2009.



	2006	2007	2008	2009	2010
Indice linéaire des volumes non comptés (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,87	5,67	4,77	4,73	4,89
Volume mis en distribution (m3) A	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551
Volume comptabilisé 365 jours (m3) B	157 271	142 831	136 633	139 939	131 503
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	27 388	27 388	27 388	33 103	33 096

	2006	2007	2008	2009	2010
Indice linéaire de pertes en réseau (m3/km/j) (A-B)/(L/1000)/365	2,65	5,45	4,55	4,58	4,73
Volume mis en distribution (m3) A	185 971	199 519	184 360	197 096	190 551
Volume consommé autorisé 365 jours (m3) B	159 471	145 031	138 833	141 720	133 455
Longueur de canalisation de distribution (ml) L	27 388	27 388	27 388	33 103	33 096

Les actions d'amélioration du rendement de réseau

Le tableau ci-dessous fait apparaître une synthèse des fuites réparées et des longueurs de réseau renouvelé. Le détail de ces opérations figure dans le chapitre III concernant le patrimoine.

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de fuites sur canalisation	0	0	0	0	0	0%
Nombre de fuites par km de canalisation	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0%
Nombre de fuites sur branchements	11	7	14	16	12	-25,0%
Nombre de fuites pour 100 branchements	0,8	0,5	1,0	1,2	0,9	-25,0%
Nombre de fuites sur compteur	4	3	0	0	0	0%
Nombre de fuites sur équipements	2	2	0	10	4	-60,0%
Nombre d'autres fuites	0	0	4	1	0	-100,0%
Nombre de fuites réparées hors fuites sur compteur	13	9	18	27	16	-40,7%
Canalisations renouvelées (m)	37	0	0	0	0	0%



Sur chacun de ses contrats Veolia Eau veille à améliorer année après année le niveau de performance des rendements de réseaux. Grâce à ces efforts, ce sont plusieurs milliers de mètres cubes d'eau qui sont économisés à l'échelle des régions Ile de France et Centre.

II.3. Consommations d'énergie et de réactifs

II.3.1. Energie électrique

Installation de production

LA CHARDONNIERE	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie relevée consommée (kWh)	107 761	113 434	111 808	117 299	105 510	-10,1%
Energie facturée consommée (kWh)		114 611	105 785	112 353		
Consommation spécifique (Wh/m3)	579	568	606	595	553	-7,1%
Volume produit refoulé (m3)				197 096	190 551	-3,3%
Bilan installation de production , énergie relevée consommée (kWh)	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
TOTAL	107 761	113 434	111 808	117 299	105 510	-10,1%

Réservoir ou château d'eau

Les Housseaux	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Energie facturée consommée (kWh)		14	90	11		

Les données concernant l'énergie facturée ne nous ont pas été fournies.

II.3.2. Consommation de réactifs

Réactifs	Quantité	Commentaires
Chlore	169 kg	consommation 2010 : 1 bouteille de 49 kg et 3 bouteilles de 30 kg



Veolia a engagé des actions visant à maîtriser la consommation d'énergie des installations ;

Ce critère est un paramètre pris en compte dans le renouvellement de ses équipements.. Veolia contribue ainsi à la maîtrise des coûts d'exploitation et à la limitation des émissions de gaz à effet de serre

III. LE PATRIMOINE

III.1. Les installations

III.1.1. Inventaire des installations du service



Installation de production	Capacité de production (m3/j)	Qualification
LA CHARDONNIERE	2 000	Bien de retour
Réservoir ou château d'eau	Capacité de stockage (m3)	Qualification
Croc Marin	400	Bien de retour
Les Housseaux	250	Bien de retour
Les Trembleaux	1 000	Bien de retour

III.1.2. Travaux de renouvellement sur les installations

Travaux de renouvellements réalisés par le délégataire

Installation	Date de réalisation	Commentaires
Pompage la Chardonnière	01/01/2010	Renouvellement du transformateur 20 000 volt

III.2. Les réseaux

III.2.1. Inventaire du réseau

Canalisations	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Longueur totale du réseau (km)	40,2	40,2	40,2	46,0	46,0	0,0%
Longueur d'adduction (m linéaire)	0	0	0	0	0	0%
Longueur de distribution (m linéaire)	40 150	40 198	40 237	45 974	46 000	0,1%
<i>dont canalisations</i>	27 388	27 388	27 388	33 103	33 096	-0,0%
<i>dont branchements</i>	12 762	12 810	12 849	12 871	12 904	0,3%
Longueur mis en service (m)	42	48	39	22	34	54,5%
<i>dont branchements</i>	42	48	39	22	34	54,5%
Equipements	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre d'appareils publics	37	37	37	37	37	0,0%
<i>dont poteaux d'incendie</i>	37	37	37	37	37	0,0%
<i>dont bouches de lavage</i>	37	37	37	37	37	0,0%
<i>dont bornes fontaine</i>	1	1	1	1	1	0,0%
Nombre d'accessoires hydrauliques	0	0	0	0	0	0%

L'évolution du linéaire de réseau est due à la mise à jour annuelle des linéaires dans notre base informatique GIRIS.

III.2.2. Travaux réalisés par Veolia Eau

Renouvellements de canalisations

Travaux de renouvellements réalisés par le délégataire

Commune	Date de réalisation	Voie	Linéaire posé / Linéaire déposé
Montigny sur Loing	01/01/2010	Rue du Trou de la Vente	Tamponnage Dn 80 mm
Montigny sur Loing	01/01/2010	Angle Rue du Clos et Rue des Ruisses	Renouvellement d'1 robinet- vanne
Montigny sur Loing	01/01/2010	Rue des Croix	Renouvellement de 2 robinet- vannes

Liste des Interventions d'inspections de recherches réseau (hors recherches de fuites)

Commune	Date Intervention	Adresse	Commentaires
MONTIGNY SUR LOING	13/04/2010	67, RUE ROGER GENTY	FUITE REPARÉE
MONTIGNY SUR LOING	29/04/2010	92, RUE RENEE MONTGERMONT	FUITE REPARÉE
MONTIGNY SUR LOING	08/12/2010	PLACE DE LA MAIRIE	FUITE REPARÉE

Fuites sur équipements

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre	Equipement
MONTIGNY SUR LOING	29/01/2010	10 RUE DU TROU DE LA VENTE -	15	ECROU AVANT COMPTEUR
MONTIGNY SUR LOING	18/03/2010	chemin creux	15	ECROU AVANT COMPTEUR
MONTIGNY SUR LOING	25/03/2010	34 RUE GRANDE -	15	ECROU AVANT COMPTEUR
MONTIGNY SUR LOING	28/05/2010	24, RUE ORGIAZZI	15	BOUCHE A CLE

Autres interventions

Commune	Date Intervention	Rue	Type intervention
MONTIGNY SUR LOING	15/01/2010	RUE DE LA PAIX -	Autres types d'interventions

La liste des autres interventions réalisées au cours de l'exercice 2010 est jointe ci - dessous:

Commune	Voie	Observations	Réalisé par
Montigny sur Loing	11 Route de Marlotte	Pose d'une nourrice	Veolia Eau
Montigny sur Loing	45 Rue Raoul Jacobé	Pose d'une nourrice	Veolia Eau

Liste des autres interventions

Commune	Date Intervention	Adresse	Type d'intervention	Action
MONTIGNY SUR LOING	18/03/2010	27, RUE DU CHEMIN CREUX	Correctif	Opération d'exploitation équipement réseau AEP
MONTIGNY SUR LOING	28/05/2010	24, RUE ORGIAZZI	Correctif	Opération d'exploitation équipement réseau AEP
MONTIGNY SUR LOING	07/10/2010	RUE RAYMOND FROT	Travaux	Manoeuvres réseau AEP
MONTIGNY SUR LOING	11/06/2010	1, RUE DU TORTIGOIS	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	17/06/2010	RUE DU CLOS	Campagne	Manoeuvres réseau AEP
MONTIGNY SUR LOING	22/06/2010	17, RUE DU POINT DE VUE	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	24/06/2010	74, RUE RENEE MONTGERMONT	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	25/06/2010	RUE RAYMOND FROT	Campagne	Manoeuvres réseau AEP
MONTIGNY SUR LOING	28/06/2010	ROUTE DU BORNAGE	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	13/07/2010	5, RUE DU BORNAGE	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	28/07/2010	24, RUE DES HAUTES BORNES	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	15/09/2010	RUE DES TREMBLEAUX	Correctif	Entretien/réparation canalisation AEP
MONTIGNY SUR LOING	23/09/2010	67, RUE ROGER GENTY	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP

Commune	Date Intervention	Adresse	Type d'intervention	Action
MONTIGNY SUR LOING	30/09/2010	27, RUE DU CHEMIN CREUX	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	02/11/2010	8, RUE RENEE MONTGERMONT	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	16/11/2010	67, RUE ROGER GENTY	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	24/11/2010	RUE ORGIAZZI	Correctif	Entretien/réparation canalisation AEP
MONTIGNY SUR LOING	26/11/2010		Correctif	Entretien/réparation branchement AEP
MONTIGNY SUR LOING	21/12/2010	RUE GRANDE	Correctif	Entretien/réparation branchement AEP

III.2.3. Connaissance du réseau

	2010
Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	40

L'arrêté du 2 mai 2007 a fait évoluer la définition de l'indicateur « Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable ». Désormais, 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)

III.3. Les branchements

III.3.1. Inventaire des branchements

Renouvellement des branchements plomb	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de branchements	1 345	1 351	1 358	1 364	1 372	0,6%
<i>dont branchements plomb au 31 décembre (*)</i>	1 086	1 083	923	921	790	-14,2%
<i>% de branchements plomb restant au 31 décembre</i>	81%	80%	68%	68%	58%	-14,7%
Branchements plomb supprimés pendant l'année (**)	1	3	160	2	131	6 450,0%
<i>% de branchements plomb supprimés</i>	0,09%	0,28%	14,77%	0,22%	14,22%	6 363,6%

(*) inventaire effectué au vu de la partie visible au droit du compteur
 (**) par le Délégué et par la Collectivité

8 branchements neufs ont été réalisés en 2010.

131 branchements plombs ont été renouvelés au cours de 2010.

III.3.2. Travaux réalisés par Veolia Eau

Branchements neufs

Commune	Date Intervention	Rue	Nombre de branchement	Diamètre
MONTIGNY SUR LOING	11/01/2010	RUE DES CROIX - FACE AU N° 30	1	20
MONTIGNY SUR LOING	31/05/2010	14 RUE DU TERTRE -	1	
MONTIGNY SUR LOING	28/06/2010	40 RUE RAYMOND FROT -	1	20
MONTIGNY SUR LOING	04/10/2010	17 RUE DES CROIX -	1	25
MONTIGNY SUR LOING	14/10/2010	62 RUE DES CORMIERS -	1	20
MONTIGNY SUR LOING	18/10/2010	RUE DES COURLUS - FACE COLO, VERS PI	1	25
MONTIGNY SUR LOING	25/10/2010	35 AVENUE DE LA GARE - FACE AU 16 RUE R. FROT	1	20
MONTIGNY SUR LOING	20/12/2010	48 RUE ROGER GENTY - LOT 1	1	40

Renouvellements de branchements

Par le Délégué :

Commune	Date Intervention	Rue	Nombre de branchement	Diamètre
MONTIGNY SUR LOING	2010	Chemin de la Bouteille	1	25
MONTIGNY SUR LOING	2010	Rue Raymond Frot	1	25

Par la Collectivité :

Commune	Date Intervention	Rue	Nombre
Montigny sur Loing	2010	Rue Numa Gillet	18
Montigny sur Loing	2010	Rue Raymond Frot	28
Montigny sur Loing	2010	Rue des Croix	11
Montigny sur Loing	2010	Rue des Ruisses	26
Montigny sur Loing	2010	Rue du Poirier de Sauge	16
Montigny sur Loing	2010	Rue de la Paix	8
Montigny sur Loing	2010	Ruelle du Clos	2
Montigny sur Loing	2010	Rue du Clos	22

Fuites sur branchements

Commune	Date Intervention	Rue	Diamètre
MONTIGNY SUR LOING	11/01/2010	29 RUE NUMA GILLET -	25
MONTIGNY SUR LOING	26/01/2010	15, RUE DES GUIONS	25
MONTIGNY SUR LOING	29/01/2010	10, RUE DU TROU DE LA VENTE	25
MONTIGNY SUR LOING	02/03/2010	place de la gare	50
MONTIGNY SUR LOING	02/03/2010	AVENUE DE LA GARE	40
MONTIGNY SUR LOING	12/03/2010	11, ROUTE DE GREZ	25
MONTIGNY SUR LOING	15/03/2010	20, RUE ROGER GENTY	25
MONTIGNY SUR LOING	18/03/2010	34 RUE DU LOING -	25
MONTIGNY SUR LOING	18/03/2010	34, RUE DU LOING	25
MONTIGNY SUR LOING	13/04/2010	54, RUE RENEE MONTGERMONT	25
MONTIGNY SUR LOING	18/05/2010	34, RUE NUMA GILLET	25
MONTIGNY SUR LOING	04/06/2010	10, RUE DU TROU DE LA VENTE	25

III.4. Les compteurs

III.4.1. Evolution du parc des compteurs

	2006	2007	2008	2009	2010	N/N-1
Nombre de compteurs (*)	1 339	1 363	1 374	1 377	1 375	-0,1%
Nombre de compteurs remplacés	236	52	116	95	50	-47,4%
Taux de compteurs remplacés	17,63 %	3,82 %	8,44 %	6,90 %	3,64 %	-47,2%

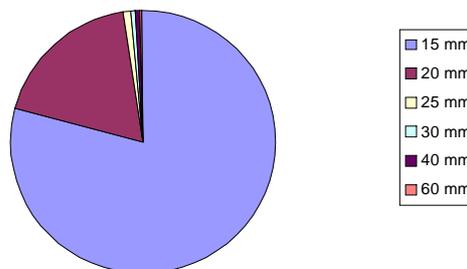
III.4.2. Caractéristiques du parc des compteurs

Répartition par diamètre

Répartition par diamètre

Diamètre (mm)	15 mm	20 mm	25 mm
Nombre	1085	258	12

Diamètre (mm)	30 mm	40 mm	60 mm
Nombre	8	10	2

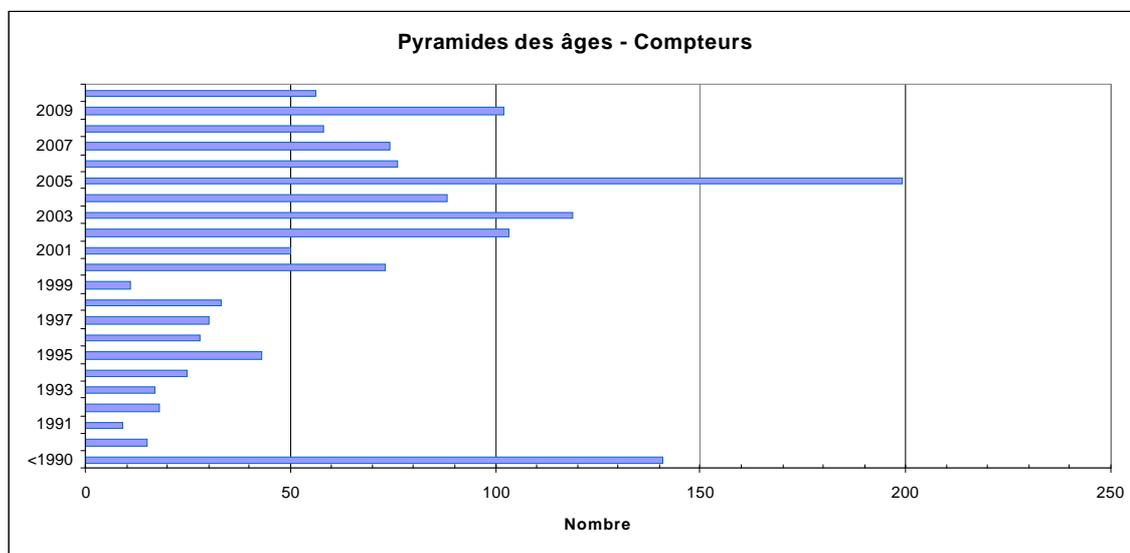


Pyramide des âges

Année	<1990	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996
Nombre	141	15	9	18	17	25	43	28

Année	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Nombre	30	33	11	73	50	103	119	88

Année	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre	199	76	74	58	102	56



50 compteurs ont été renouvelés en 2010.

III.5. Gestion patrimoniale : Synthèse - Etat et Propositions

Type d'installation	Localisation	Fonctionnement	Commentaires
Ressource « La Chardonnière »		Qualité de l'eau distribuée	Une étude de faisabilité a été lancée fin 2007 par la commune afin de rechercher la solution technique et financière la mieux adaptée pour résoudre le problème de la non-conformité de l'eau distribuée.
Réservoirs	Les Trembleaux	Mauvais état du revêtement intérieur de la cuve	Un diagnostic complet de l'ouvrage a été réalisé par la DDAF en 2005. Il est à noter que l'intérieur de la cuve n'est plus étanche.
Réservoirs	Les Housseaux	Sécurisation du site	Il est souhaitable qu'une clôture soit installée pour sécuriser le périmètre de l'ouvrage.
Branchements		Mise aux normes des branchements plomb	La baisse des teneurs en plomb dans les eaux de consommation humaine prévue dans la directive Européenne de 1998 (10 µg/l en 2013) nécessite que les branchements plomb soient à terme remplacés ou mis aux normes.
Canalisations	Rue des Croix		Plusieurs fuites ont eu lieu sur la conduite de diamètre 60 mm. Il conviendrait de reporter les branchements sur la conduite DN 100 et d'abandonner la conduite DN 60 dont la présence n'est pas justifiée.
Canalisations	Rue Montgermont		Remplacement et renforcement de la conduite de DN 80 afin d'assurer la défense incendie.

IV. LA GESTION CLIENTELE

IV.1. L'accès à l'eau

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

	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre d'échéanciers de paiements ouverts au cours de l'année	0	0	0	0	

Les clients sont gérés par la Collectivité.

En partenariat avec les services sociaux, nous nous engageons 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, nous participons au dispositif Solidarité Eau intégré au Fonds de Solidarité Logement, dans le cadre d'une convention signée entre VEOLIA EAU et le Département.

Le nombre de demandes d'abandons de créance reçues par le délégataire et les montants accordés figurent au tableau ci après :

	2006	2007	2008	2009	2010
Nombre de demandes d'abandon de créance à caractère social reçues par le délégataire			0	0	0
Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité par le délégataire (€)			0,00	0,00	0,00
Volume vendu selon le décret (m3)	156 840	142 440	269 873	140 509	132 244

Les clients sont gérés par la collectivité.

Ces éléments permettent à la Collectivité de calculer l'indicateur du décret [P 109.0], en ajoutant à ce montant ses propres versements et en divisant par le volume vendu.

La qualité du service se mesure également par le respect du délai d'ouverture d'un branchement pour un nouvel abonné [P 152.1], délai sur lequel [D 151.0] VEOLIA EAU s'est engagé

	2006	2007	2008	2009	2010
Délai maximal d'ouverture des branchements (jours)		1	1	1	1
Nombre total de branchements ouverts	0	0	0		

Les clients sont gérés par la Collectivité.

IV.2. La continuité du service de la distribution de l'eau potable

Liste des arrêts eau programmés

Commune	Date Intervention	Adresse	Type d'intervention	Linéaire coupé en m	Durée en mn
MONTIGNY SUR LOING	07/10/2010	RUE RAYMOND FROT	Manoeuvres réseau AEP	400	180



En cas de travaux impactant la distribution, de l'eau, [Veolia Eau](#) informe ses clients par téléphone.

V. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs réglementaires (Arrêté du 2 mai 2007 – annexe II)		Producteur	Valeur
Qualité de service à l'usager			
[P101.1]	Taux de conformité des prélèvements microbiologiques	DDASS (1)	100,0 %
[P102.1]	Taux de conformité des prélèvements physico-chimiques	DDASS (1)	50,0 %
[P151.1]	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	Délégataire	0,00 (u/1000 abonnés)
[P152.1]	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	Délégataire	%
[P155.1]	Taux de réclamations	Délégataire	0,00 (u/1000 abonnés)
[P154.0]	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	0,00 %
[P109.0]	Abandons de créance et versements à un fonds de solidarité	Collectivité (2)	
Gestion financière et patrimoniale			
[P103.2]	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	Délégataire	40 %
[P107.2]	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	Collectivité (2)	0,02 %
Performance environnementale			
[P104.3]	Rendement du réseau de distribution	Délégataire	70,0 %
[P105.3]	Indice linéaire des volumes non comptés	Délégataire	4,89 (m3/jour/km)
[P106.3]	Indice linéaire de pertes en réseau	Délégataire	4,73 (m3/jour/km)
[P108.3]	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	Collectivité (1)	60 %
Indicateurs complémentaires Veolia		Producteur	Valeur
Satisfaction des usagers et accès à l'eau			
	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Délégataire	Mesure statistique d'entreprise
	Existence d'une Commission consultative des Services Publics Locaux	Délégataire	Non
	Existence d'une Commission Fonds Solidarité Logement	Délégataire	Oui
Certification			
	Obtention de la certification ISO 9001	Délégataire	Certification obtenue par l'exploitant
	Obtention de la certification ISO 14001 (usine)	Délégataire	0 unité(s)
	Obtention de la certification ISO 14001 (réseau)	Délégataire	Non
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Délégataire	Oui

(1) la donnée indiquée est celle du système d'information du délégataire

(2) les éléments de calcul connus du délégataire sont fournis dans le corps du présent rapport

I. ANNEXES

Annexe 1 : Qualité de l'eau : Bilan par entité du réseau et par paramètre

Unité de production - CAPTAGE MONTIGNY SPA						
Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Alachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cymoxanyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Napropamide	0		0	1	µg/l	<=0,1
Oryzalin	0		0	1	µg/l	<=0,1
Tébutame	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métolachlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
Acétochlore	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-DB	0		0	1	µg/l	<=0,1
Triclopyr	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorprop	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-MCPB	0		0	1	µg/l	<=0,1
Mécoprop	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-D	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4-MCPA	0		0	1	µg/l	<=0,1
2,4,5-T	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fénoprop	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pyrimicarbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Propoxur	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbendazime	0		0	1	µg/l	<=0,1
Méthomyl	0		0	1	µg/l	<=0,1
Carbétamide	0		0	1	µg/l	<=0,1
Triallate	0		0	1	µg/l	<=0,1
Manganèse total	0		0	1	µg/l	<=50
Fer total	0		0	1	µg/l	<=200
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	2,11	9	9	n/ml	
Escherichia coli /100ml	0		0	9	n/100ml	<=0
Coliformes totaux	0		0	9	n/100ml	<=0
Entérocoques fécaux	0		0	9	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	1,89	14	9	n/ml	
Hydroxyterbuthylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déisopropylatrazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Simazine hydroxy	0		0	1	µg/l	<=0,1
Déséthylterbuthylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Atrazine-2-hydroxy	0,03	0,03	0,04	4	µg/l	<=0,1
Déséthylatrazine	0,12	0,13	0,14	4	µg/l	<=0,1
Dicamba	0		0	1	µg/l	<=0,1
loxynil	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dinoterbe	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dinitrocrésol (DNOC)	0		0	1	µg/l	<=0,1
Fénarimol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Dinoseb	0		0	1	µg/l	<=0,1

HCH Delta	0	0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore	0	0	1	µg/l	<=0,03
Dieldrine	0	0	1	µg/l	<=0,03
Endrine	0	0	1	µg/l	<=0,1
Endosulfan Alpha	0	0	1	µg/l	<=0,1
HCH Béta	0	0	1	µg/l	<=0,1
DDE-2,4'	0	0	1	µg/l	<=0,1
Hexachlorobenzène	0	0	1	µg/l	<=0,1
Chlordane béta	0	0	1	µg/l	<=0,1
Endosulfan sulfate	0	0	1	µg/l	<=0,1
Endosulfan Béta	0	0	1	µg/l	<=0,1
Heptachlore époxyde	0	0	1	µg/l	<=0,03
Aldrine	0	0	1	µg/l	<=0,03
Isodrine	0	0	1	µg/l	<=0,1
HCH Gamma (Lindane)	0	0	1	µg/l	<=0,1
Quintozène	0	0	1	µg/l	<=0,1
DDT-4,4'	0	0	1	µg/l	<=0,1
Oxadiazon	0	0	1	µg/l	<=0,1
Chlordane alpha	0	0	1	µg/l	<=0,1
HCH Alpha	0	0	1	µg/l	<=0,1
DDT-2,4'	0	0	1	µg/l	<=0,1
Parathion méthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Azinphos-éthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Azinphos méthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Phosalone	0	0	1	µg/l	<=0,1
Mévinphos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Ethion	0	0	1	µg/l	<=0,1
Bromophos-éthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Diméthoate	0	0	1	µg/l	<=0,1
Diazinon	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorvos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Parathion éthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Chloropyriphos éthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Chlorfenvinphos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Carbophénotion	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fenitrothion	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fenchlorphos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Quinalphos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Terbuphos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Pyrimiphos méthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Pyrimiphos éthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Malathion	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fenthion	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichlofenthion	0	0	1	µg/l	<=0,1
Bromophos méthyl	0	0	1	µg/l	<=0,1
Tetrachlorvinphos	0	0	1	µg/l	<=0,1
Pyriméthanile	0	0	1	µg/l	<=0,1
3,4-dichlorophénylurée	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fluoroxypir-1méthylheptilester	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fenpropidin	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fenpropimorphe	0	0	1	µg/l	<=0,1
Fluthiamide	0	0	1	µg/l	<=0,1

Fludioxynyl	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Diflufenicanil	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Prochloraze	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
AMPA, ac.aminométhylphosphonic	0	0	0	4	µg/l	<=0,1
Chloridazone	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Clopyralid	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Chlorothalonil	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Kresoxi methyl	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichlorobenzamide-2,6	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Bénalaxyl	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichloropropane-1,2	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Trifluraline	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Ethofumésate	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
3,4-dichlophényl-3- méthylurée	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Trinexapac ethyl	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Myclobutanil	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Aclonifène	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Butraline	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Bupirimate	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Propanil	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Tébufénozide	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Coumatetralyl	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichloropropène-1,3 trans	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichloropropane-1,3	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Tétraconazole	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Prosulfocarbe	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Oxadixyl	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Norflurazon	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Métazachlore	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Hexachloroéthane	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Glyphosate	0	0	0	4	µg/l	<=0,1
Fipronil	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Vinchlozoline	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Sulcotrione	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Lenacile	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Iprodione	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Imazapyr	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Dichloropropène-1,3 cis	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Pyridate	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Cyprodinil	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0,18	0,22	0,26	4	µg/l	<=0,5
Mefluidide	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Imazalile	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Perméthrine	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Lambda Cyhalothrine	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Deltaméthrine	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Cyperméthrine	0	0	0	1	µg/l	<=0,1
Chlore libre	0,28	0,35	0,43	9	mg/l	
Chlore total	0,34	0,41	0,47	9	mg/l	
Simazine	0	0,01	0,02	4	µg/l	<=0,1
Métribuzine	0	0	0	1	µg/l	<=0,1

Sébuthylazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Secbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Propazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Simétryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbuméton	0		0	1	µg/l	<=0,1
Améthryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Atrazine	0,03	0,05	0,09	4	µg/l	<=0,1
Prométhrine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pendiméthaline	0		0	1	µg/l	<=0,1
Desmétryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbutryne	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbuthylazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Hexazinone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Bentazone	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyanazine	0		0	4	µg/l	<=0,1
Benfluraline	0		0	1	µg/l	<=0,1
Prométon	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métamitron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Hexaconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Propiconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Terbuconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Triadimol	0		0	1	µg/l	<=0,1
Cyproconazole	0		0	4	µg/l	<=0,1
Epoxyconazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flusilazole	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlorsulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chlortoluron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Linuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Fluométuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Triflumuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Nicosulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metoxuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Chloroxuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Diflubenzuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Siduron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Triasulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metabenzthiazuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Métobromuron	0		0	4	µg/l	<=0,1
Monuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Isoproturon	0		0	4	µg/l	<=0,1
Ethidimuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Flazasulfuron	0		0	1	µg/l	<=0,1
Metsulfuron méthyl	0		0	1	µg/l	<=0,1

Zone de distribution - MONTIGNY

Paramètres	Mini	Moyen	Maxi	Nb d'analyses	Unité	Norme
Fer total	0		0	1	µg/l	<=200
Coliformes totaux	0		0	19	n/100ml	<=0
Bact Revivifiables à 36°C 44h	0	1,37	9	19	n/ml	
Bact Revivifiables à 22°C 68h	0	3,58	43	19	n/ml	
Escherichia coli /100ml	0		0	19	n/100ml	<=0

Entérocoques fécaux	0		0	19	n/100ml	<=0
Déséthylatrazine	0,18	0,18	0,18	1	µg/l	<=0,1
Déisopropylatrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Pesticides totaux	0,18	0,18	0,18	1	µg/l	<=0,5
Chlore libre	0,13	0,26	0,46	18	mg/l	
Chlore total	0,19	0,32	0,49	18	mg/l	
Atrazine	0		0	1	µg/l	<=0,1
Simazine	0		0	1	µg/l	<=0,1

Annexe 2 : Qualité de l'eau : Fiche DDASS par zone de distribution

n° 312

Date d'édition 30/04/2009



Qualité de l'eau distribuée à MONTIGNY SUR LOING



Synthèse de l'année 2008

Origine de l'eau

Eau souterraine provenant d'un forage situé à Montigny-sur-Loing captant la nappe de la craie sénonienne.

Contrôles sanitaires réglementaires

La DDASS est réglementairement chargée du contrôle sanitaire de l'eau potable. Cette synthèse prend en compte les résultats de 9 échantillons en distribution et de 4 échantillons prélevés en production (eau traitée).

Conseils



Après quelques jours d'absence, laissez couler l'eau avant de la boire.



Consommez uniquement l'eau du réseau d'eau froide.



Si vous possédez un adoucisseur, assurez vous qu'il n'alimente que le réseau d'eau chaude



Dans les habitats équipés de tuyauteries en plomb, laissez couler l'eau quelques minutes avant de la boire lorsqu'elle a séjourné plusieurs heures dans les canalisations.

Si vous décelez un goût de chlore, mettez une carafe ouverte au réfrigérateur pendant quelques heures pour l'éliminer.

Si la saveur ou la couleur change par ailleurs, signalez le à votre distributeur d'eau. (Voir facture)

BACTERIOLOGIE

Micro-organismes indicateurs d'une éventuelle contamination des eaux par des bactéries pathogènes. Absence exigée.

EAU DE TRES BONNE QUALITE BACTERIOLOGIQUE

Tous les prélèvements sont conformes.

NITRATES

Éléments provenant principalement de l'agriculture, des rejets domestiques et industriels. La teneur ne doit pas excéder 50 milligrammes par litre.

EAU CONTENANT DES NITRATES A UNE CONCENTRATION SANS RISQUE POUR LA SANTE

Moyenne : 33 mg/l

DURETE

Teneur en calcium et en magnésium dans l'eau. Il n'y a pas de valeur limite réglementaire de dureté.

EAU CALCAIRE

Moyenne : 34,7 °F Maximum : 35,6 °F
Une eau calcaire n'a aucune incidence sur la santé

FLUOR

Oligo-éléments présents naturellement dans l'eau. La teneur ne doit pas excéder 1,5 milligrammes par litre.

EAU PEU FLUOREE

Moyenne : 0,1 mg/l
Le fluor a un rôle efficace pour prévenir l'apparition de caries. Avant d'envisager un apport complémentaire en fluor (sel, comprimés...) chez l'enfant, il convient de consulter un professionnel de santé

PESTICIDES

Substances chimiques utilisées pour protéger les cultures ou pour désherber. Dans ce document, la qualité de l'eau est donnée selon l'appartenance à l'une des trois classes d'exposition annuelle de la population aux teneurs en pesticides : A, B1 ou B2

EAU NON CONFORME A LA LIMITE REGLEMENTAIRE (Classe B1 = La teneur dépasse la limite réglementaire mais faiblement ou sur une période inférieure à 30 jours)

Classe B1
Maximum : 0,19 µg/l (Déséthylatrazine)
Nombre de prélèvements : 4
Aucune restriction d'usage de l'eau n'est nécessaire

AVIS SANITAIRE GLOBAL

L'eau distribuée en 2008 est restée conforme aux valeurs limites réglementaires fixées pour les paramètres bactériologiques et physico-chimiques à l'exception des pesticides, pour lesquels les dépassements observés n'empêchent pas la consommation de l'eau.



DDASS de Seine-et-Marne - Santé-Environnement
49-51, Avenue Thiers - 77011 Melun Cedex - Tel : 01-64-87-63-11 - Télécopie : 01-64-87-62-57
Email : dd77-aep-carto@sante.gouv.fr - site internet : www.ile-de-france.sante.gouv.fr

Annexe 3 : Certificats



N° QUAL/1996/6476k

Certificat

Certificate

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE - CENTRE

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES ET PLUVIALES.
ACCUEIL ET SERVICE AUX CLIENTS.
TRAVAUX HYDRAULIQUES ASSOCIES.
PRESTATIONS SUR MESURE POUR LES INDUSTRIELS.

*DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.
WASTE AND RAIN WATER COLLECTION AND TREATMENT.
CUSTOMER RECEPTION AND SERVICES.
RELATED HYDRAULIC WORKS.
PROVISION OF CUSTOMIZED SERVICES TO INDUSTRIALISTS.*

Siège : 7, rue du Tronson du Coudray FR-75008 PARIS
(Liste des agences certifiées en annexes n° 1 à n° 18)
(List of certified agencies on appendices n° 1 to n° 18)

AFNOR Certification certifie que pour les activités et les sites référencés ci-dessus
toutes les dispositions mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale :

*AFNOR Certification certifies that all measures covering the above-mentioned activities
and locations implemented to meet the requirements of the International standard:*

ISO 9001 : 2000

ont été examinées et jugées conformes.
have been examined and found to conform.

2008-04-22

(année/mois/jour)

Il est valable jusqu'au*
*it is valid until**

2011-04-21

(year/month/day)

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

M. DELAYE

Les accreditations décernées par AFNOR Certification et ses filiales sont disponibles à l'adresse internet : <http://www.afnor.org/accreditations>
Information of the accreditations issued by AFNOR Certification and its subsidiaries is available at : <http://www.afnor.org/accreditations>.
ISO 9001:2000 - Document certifié - AFNOR est une marque déposée - AFNOR est un sigle enregistré - AFNOR n° 19 enregistré trademark.

*Sauf suspension notifiée entre temps par AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus. Le présent document n'a qu'une valeur indicative. Seule fait foi la base de données des certificats accessible
à l'adresse internet : <http://www.afnor.org/accreditations>.
*Excepting notified suspension between times by AFNOR Certification to the firm designated above. The present document has only an indicative value. Only the official source is the certificate
database at <http://www.afnor.org/accreditations>.
AFNOR Certification complies with the international accreditation standards in force (accreditation scope available on request).

Siège : 11 rue Francis de Pressensé - 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex - France - T. +33 (0)1 41 62 80 00 - F. +33 (0)1 49 17 90 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 002 RCS Bobigny - www.afaq.org

afnor
CERTIFICATION



Annexe

Appendix

Annexe N° 6

certificat n° / certificate number

1996/6476I

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE - CENTRE Agence de Fontainebleau

47 bis, rue Guérin
FR-77300 FONTAINEBLEAU

Pour les activités exercées par : / For the activities carried out by:

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux (VE - CGE).

Société des Eaux de Melun (SEM).

Ruas Michel Entreprise.

Système de management évalué et jugé conforme aux exigences requises par :
Management system assessed and found to meet the requirements of:

ISO 9001 : 2008

CERTIF ISO 9001 - Document certifié AFNOR est une marque déposée.
Certified quality document. AFNOR is a registered trademark.

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

Y. GUOGUELAT

*Cetle annexe ne peut être ni présentée, ni reproduite, sans le document auquel elle se rattache.
This appendix cannot be disclosed or copied without the main document to which it is attached.



Certificat

Certificate

N° ENV/2002/19565g

VEOLIA EAU ILE-DE-FRANCE - CENTRE

COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES ET PLUVIALES.
PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE.

WASTE AND RAIN WATER COLLECTION AND TREATMENT.
DRINKING WATER PRODUCTION AND SUPPLY.

Siège : 7, rue du Tronson du Coudray FR-75008 PARIS
(Liste des agences certifiées en annexes n° 1 à n° 17)
(List of certified agencies on appendices n° 1 to n° 17)

AFNOR Certification certifie que pour les activités et les sites référencés ci-dessus
toutes les dispositions mises en œuvre pour répondre aux exigences requises par la norme internationale :

AFNOR Certification certifies that all measures covering the above-mentioned activities
and locations implemented to meet the requirements of the International standard:

ISO 14001 : 2004

ont été examinées et jugées conformes.
have been examined and found to conform.

2008-04-22

(année/mois/jour)

Il est valable jusqu'au*
It is valid until*

2011-04-21

(year/month/day)

Directrice Générale d'AFNOR Certification
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

Le Représentant de l'Entreprise
On Behalf of the Firm

M. DELAYE

Le présent document est une reproduction autorisée de l'original. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la Direction Générale d'AFNOR Certification est formellement interdite. Toute violation de ces droits est punie par la loi. AFNOR Certification est une marque déposée. AFNOR est un registre de commerce. AFNOR est une marque déposée. Legally binding document. AFNOR is a registered trademark.

*Sauf suspension notifiée entre temps par AFNOR Certification à l'entreprise désignée ci-dessus. Le présent document n'a qu'une valeur indicative. Seule fait foi la base de données des certificats accessible en ligne sur le site internet : <http://www.afnor.org>. AFNOR Certification est conforme aux normes internationales d'accréditation en vigueur (portée d'accréditation disponibles sur demande). AFNOR Certification complies with the international accreditation standards in force (accreditation scope available on request). AFNOR Certification database at <http://www.afnor.org>.

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 au délégataire 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 EAU, 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)

Certification ISO 14 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche environnementale effectuée par le délégataire

Certification ISO 9 001 : attestation fournie par un organisme indépendant qui valide la démarche assurance qualité effectuée par le délégataire

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 EAU, un client correspond à un abonnement : le nombre de clients est égal au nombre d'abonnements.

Consommation individuelle unitaire : consommation annuelle des clients particuliers individuels et collectifs divisée par la durée de la période de consommation et par le nombre de clients particuliers individuels et collectifs (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 [D 151.0] : 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)

Développement durable : défini en 1987 comme « un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. ». Cela suppose un développement économiquement efficace, socialement équitable et écologiquement soutenable, tout en reposant sur une nouvelle forme de gouvernance qui encourage la mobilisation et la participation de tous les acteurs de la société civile au processus de décision.

Eau souterraine influencée : eaux d'origine souterraine provenant de milieux fissurés présentant une turbidité périodique importante et supérieure à 2 NFU

Habitants desservis [D 101.0] : population INSEE des communes desservies après correction en cas de couverture partielle d'une commune. La population INSEE est consultable sur le site internet de l'INSEE à compter de 2009 (décret n° 2008-1477 du 30/12/2008).

HACCP : Hazard Analysis Critical Control Point : méthode d'identification et de hiérarchisation des risques utilisée dans l'agroalimentaire

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau [P108.3] : 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 [P103.2] : 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 [P106.3] : 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 [P105.3] : 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)

Parties prenantes : acteurs internes et externes intéressés par le fonctionnement d'une organisation, comme un service d'eau ou d'assainissement : salariés, clients, fournisseurs, associations, société civile, pouvoirs publics ...

Prélèvement : un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons pour n laboratoires). (circulaire n° 12/DE du 28 avril 2008)

Rendement du réseau de distribution [P104.3] : le rendement du réseau est obtenu en faisant le rapport entre, d'une part le volume consommé autorisé augmenté du volume vendu 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)

Résultat d'analyse : on appelle résultat d'analyse chaque valeur mesurée pour chaque paramètre. Ainsi pour un prélèvement effectué, il y a plusieurs résultats d'analyse (1 résultat par paramètre).

Taux d'impayés [P154.0] : 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 [P151.1] : 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 clients mensualisés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement mensuel par prélèvement bancaire.

Taux de clients prélevés : pourcentage du nombre total de clients ayant opté pour un règlement des factures par prélèvement bancaire.

Taux de conformité aux paramètres microbiologiques [P101.1] :

- Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - ceux réalisés par la DDASS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique
 - et le cas échéant ceux réalisés par le délégataire dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique
- Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements aux fins d'analyses microbiologiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

Taux de conformité aux paramètres physico-chimiques [P102.1] :

- Pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/j : pourcentage des prélèvements aux fins d'analyses physico-chimiques jugés conformes selon la réglementation en vigueur. Les prélèvements considérés sont :
 - ceux réalisés par la DDASS dans le cadre du Contrôle Sanitaire en

application de l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R. 1321-10, R. 1321-15 et R. 1321-16 du code de la santé publique

- et le cas échéant ceux réalisés par l'opérateur dans le cadre de sa surveillance lorsque celle-ci se substitue en partie au Contrôle Sanitaire dans le cadre de l'arrêté du 21 novembre 2007 relatif aux modalités de prise en compte de la surveillance des eaux destinées à la consommation humaine dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application de l'article R. 1321-24 du code de la santé publique
- Pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/j : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques effectués dans l'année et parmi ceux-ci nombre de prélèvements non conformes

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 [P155.1] : 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).

Pour VEOLIA EAU cet indicateur est élaboré au niveau du périmètre de l'Agence sur la base des réclamations recueillies par voie écrite et analysées dans le cadre de la certification ISO 9001. Seules les réclamations qui sont du domaine de responsabilité du service sont retenues.

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. Le volume de service de l'unité de production n'est pas compté 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).