

Glossaire : définitions des termes utilisés dans les fiches sur les indicateurs de performance

A

Abonné (ou usager ou client)

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation) etc.. L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelque soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé). [Inspiré de la norme NF P15-900-1 (définitions 33 et 34)].

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.

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 autonome). [Norme NF P15-900-1 (définition 8)].

Autorité organisatrice

Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte...) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

D

Débordement

L'eau n'est pas évacuée par le réseau soit par manque de capacité hydraulique (y compris pompage, notamment en période de crue), soit suite à une obstruction partielle ou totale de canalisations de collecte ou de transport (les ouvrages d'engouffrement ne sont pas en cause)

E

Echantillon

Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'en effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

H

Habitant

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

Habitant desservi

Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

I

Infiltrations

L'eau s'infiltré dans les locaux des usagers par le sol ou les murs en sous-sol.

Inondation

L'eau pluviale ne peut être évacuée par le réseau car les bouches d'engouffrement sont obstruées totalement ou partiellement (le réseau en lui-même n'est pas saturé) ; en période de

crue de cours d'eau, l'eau inonde la chaussée suite à un défaut d'étanchéité des déversoirs d'orage.

M

Mission de collecte

La mission de collecte consiste à collecter les eaux usées et unitaires au droit des branchements des abonnés et à les acheminer jusqu'aux réseaux de transport ou aux usines de dépollution. Cette mission peut inclure une mission de transport.

Mission de dépollution

La mission de dépollution consiste à assurer le traitement des eaux usées et unitaires en vue de leur rejet au milieu naturel dans le respect de la réglementation. Elle peut comprendre ou non le pompage en sortie d'usine et le rejet lui-même. Les ouvrages situés à l'amont de l'entrée de l'usine de dépollution et de son by-pass font partie de la mission de transport.

Mission de distribution

La mission de distribution consiste à acheminer l'eau potable pour la mettre à disposition des abonnés de toute nature. Cette mission peut inclure une mission de transfert.

Mission de production

La mission de production consiste à assurer la mise à disposition d'eau potable en tête de réseau de distribution après avoir effectué les traitements requis. Elle peut comprendre ou non le captage, l'adduction de l'eau brute, le pompage en sortie d'usine. La conduite de transfert jusqu'au réservoir situé en dehors des limites de l'usine et ce même réservoir font partie de la distribution.

Mission de transfert

La mission de transfert consiste à assurer le transport de l'eau potable depuis la sortie de l'usine de production jusqu'à des points de livraison de ventes en gros. Il n'y a pas d'abonnés directement desservis.

Mission de transport

La mission de transport consiste à assurer le transport des eaux usées et unitaires depuis l'aval des canalisations de collecte jusqu'à des usines de dépollution ou à des points de livraison à un autre service. Il n'y a pas d'abonnés directement desservis.

O

Opérateur (ou exploitant ou gestionnaire ou service gestionnaire)

Service ou organisme dépendant de l'autorité organisatrice (cas de la gestion internalisée) ou autre organisme (cas de la gestion externalisée) désigné par l'autorité organisatrice, pour assurer tout ou partie des tâches de gestion du service public de l'eau ou de l'assainissement . [inspiré de la norme NF P 15-900-1 de juillet 2000 : Services publics locaux. Lignes directrices pour les activités de service de l'alimentation en eau potable et dans l'assainissement. Partie 1 : Service à l'utilisateur – Définition 18].

P

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). [Ces définitions correspondent aux définitions du SANDRE : Echanges DDASS – Distributeurs Version 0.4 du 07/02/2006].

R

Réclamation

Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, duquel une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. [Définition 3.2 de la norme ISO 10002 : 2004 de juillet 2004. Management de la qualité. Satisfaction des clients. Lignes directrices pour le traitement des réclamations dans les organismes].

Réseau de collecte des eaux usées

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques. [Il est courant de parler de « réseau de collecte hors branchements » pour ne désigner que les canalisations de collecte, de transport et les ouvrages et équipements hydrauliques].

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. [Le « réseau de desserte » est équivalent au « réseau de distribution » sans les branchements défini par l'ASTEE dans la revue Techniques Sciences Méthodes n° 4bis -90 d'avril 1990 : Rendement des réseaux d'eau potable – Définition des termes utilisés].

Refoulement

Retour d'eau du réseau public vers les locaux de l'utilisateur par l'intermédiaire de son branchement. Cela se produit lorsque le branchement n'est pas équipé d'un dispositif anti-refoulement (clapet, pompage) et que la pression (ou niveau d'eau) est élevée dans le réseau public.

S

Service

Au sens du présent document, on entend par « service » le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

U

Usine de dépollution

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, station d'épuration, STEP).

V

Volume acheté en gros (ou achetés 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. [Le volume importé et le volume exporté sont également définis par l'ASTEE].

Volume comptabilisé

Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés. [Définition de l'ASTEE. Techniques Sciences Méthodes n° 4bis -90 d'avril 1990 : Rendement des réseaux d'eau potable – Définition des termes utilisés].

Volume consommateurs sans comptage

Le volume consommateurs sans comptage est le volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation. [Définition de l'ASTEE. Techniques Sciences Méthodes n° 4bis - 90 d'avril 1990 : Rendement des réseaux d'eau potable – Définition des termes utilisés].

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.

Volume de service du réseau

Le volume de service du réseau est le volume utilisé pour l'exploitation du réseau de distribution. [Définition de l'ASTEE. Techniques Sciences Méthodes n° 4bis -90 d'avril 1990 : Rendement des réseaux d'eau potable – Définition des termes utilisés].

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). [Définition de l'ASTEE. Techniques Sciences Méthodes n° 4bis -90 d'avril 1990 : Rendement des réseaux d'eau potable – Définition des termes utilisés].

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. [Définition de l'ASTEE. Techniques Sciences Méthodes n° 4bis -90 d'avril 1990 : Rendement des réseaux d'eau potable – Définition des termes utilisés].

Volume vendu en gros (ou vendus 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.

Volume : Bilan des volumes

L'International Water Association présente dans son document « Performance Indicators for Water Supply Services – Operations & Maintenance Specialist Group » un tableau permettant de faire un bilan des volumes d'eau sur un service. La correspondance entre la terminologie de l'IWA et celle de ASTEE (reprise en grande partie au § 3.1) figure dans le tableau suivant, qui est le bilan des volumes tel que vu par l'IWA :

System input volume / <i>Volume produit (1) + volume acheté en gros (3)</i>	Authorised consumption / <i>Volume consommé (2) + volume vendu en gros (4)</i>	Billed authorised consumption / volume consommé (2) (partie facturée) + volume vendu en gros (4)	Billed metered consumption (including water exported) / <i>volume comptabilisé (1) (partie facturée) + volume vendu en gros (3)</i>	Revenue water / <i>Volume facturé (1)</i>
			Billed unmetered consumption / <i>volume consommateurs sans comptage (1) (partie facturée)</i>	
	Unbilled authorised consumption / volume consommé (2) (partie non facturée)	Unbilled metered consumption / <i>volume comptabilisé (1) (partie non facturée)</i>	Non revenue water / <i>Volume non- facturé</i>	
		Unbilled unmetered consumption / <i>volume consommateurs sans comptage (1) (partie non facturée) + volume de service du réseau (1)</i>		
	Water losses / <i>volume de pertes (5)</i>	Apparent losses / <i>Pertes apparentes</i>		Unauthorized consumption / <i>Volume détourné (1)</i>
				Metering inaccuracies / <i>Volume défaut de comptage (1)</i>
Real losses / <i>Pertes réelles</i>		Real losses on raw water mains and at the treatment works (if applicable) / <i>Volume des pertes en adduction (1) + volume besoin des usines (1)</i>		
		Leakage on transmission and/or distribution mains / <i>volume des fuites (1) (pour la part due aux conduites de transport et de distribution)</i>		
	Leakage and overflows at transmission and/or distribution tanks / <i>volume gaspillé (1) (pour la part due aux débordements de réservoirs) + volume de fuites (1) (pour la part due aux fuites de réservoirs)</i>			
	Leakage on service connections up to the measurement point / <i>volume des fuites (1) (pour la part due aux branchement jusqu'au compteur)</i>			

(1) défini par l'ASTEE

(2) défini dans le présent document

(3) strictement égal au volume importé défini par l'ASTEE

(4) strictement égal au volume exporté défini par l'ASTEE

(5) Volume des pertes en distribution de l'ASTEE si le périmètre considéré est le système de transport et de distribution, c'est-à-dire hors adduction et production

Service de l'eau : correspondance des définitions avec la terminologie de l'IWA