

## [Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées] (P.113)

<b>1- Définition</b>	<i>Dimension développement durable</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualité de service à l'usager : disponibilité du service d'eau potable, c'est-à-dire satisfaire en permanence les besoins en eau potable de la population et des activités économiques</li> </ul>
	<i>Finalité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesurer la continuité du service d'eau potable, afin d'en apprécier le bon fonctionnement.</li> </ul>
	<i>Définition</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance, par milliers d'abonnés</li> <li>Une coupure d'eau est une interruption totale de la fourniture de l'eau à un ou plusieurs abonné(s) (les incidents de pression ou de qualité de l'eau ne constituent donc pas une coupure d'eau s'ils n'entraînent pas l'interruption totale de la fourniture)</li> </ul>
	<i>Unité</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nombre / milliers d'abonnés</li> </ul>
	<i>Fréquence de détermination</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Annuelle. Les coupures d'eau prises en compte sont celles survenant entre le 01 janvier et le 31 décembre, quelque soit date de l'information faite aux usagers.</li> </ul>
	<i>Domaine d'application possible (activités et périmètre géographique)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les services visés sont les services assurant la mission de distribution d'eau jusqu'au point de livraison de l'abonné, que la production soit faite par le service ou non. Les services de production seule et les services de transfert entre une production ou un achat en gros et des points de ventes en gros ne sont pas concernés (pas d'abonnés). Les services de distribution avec uniquement des abonnés industriels ou irrigants sont concernés.</li> </ul>
<b>2- Calcul</b>	<i>Données nécessaires</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été prévenus à l'avance</li> <li>Les coupures d'eau prises en compte sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>les coupures consécutives à un incident sur le réseau (ou sur les équipements du réseau), quel que soit le nombre d'abonnés concernés ;</li> <li>les coupures décidées en raison de la non-conformité de l'eau distribuée, quelle que soit la personne qui décide la coupure (opérateur, collectivité, autorité sanitaire,...)</li> </ul> </li> <li>Les coupures chez l'abonné lors d'interventions effectuées sur son branchement ou pour non paiement des factures ne sont pas prises en compte. Mais une coupure sur le réseau de desserte consécutive à un incident sur un branchement est à prendre en compte.</li> <li>Délai pour prévenir les usagers d'une intervention programmée entraînant une coupure d'eau (minimum 24 h)</li> <li>Nombre d'abonnés</li> <li>Nombre d'habitants desservis (donnée non nécessaire pour le calcul de l'indicateur, mais nécessaire en cas de consolidation).</li> </ul>
	<i>Producteur des données</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opérateur du réseau de distribution : service technique (entretien, travaux, astreinte) et service clients</li> </ul>
	<i>Echelle de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les données sont collectées sur un périmètre caractérisé par la même mission de distribution d'eau et un opérateur unique. L'indicateur est calculé au niveau de ce périmètre ou à un niveau supérieur en consolidant les données.</li> </ul>
	<i>Règles de calcul</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>nombre de coupures d'eau au cours de l'année dont les abonnés n'ont pas été informés à l'avance / nombre d'abonnés X 1000</li> </ul>
	<i>Recommandations pour la maîtrise de la qualité de ces données</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les données sont issues du journal d'exploitation, alimenté jour après jour et garantissant la traçabilité. Il faut veiller à ne compter l'interruption qu'une seule fois s'il y a plusieurs réclamations relatives à la même coupure. L'information préalable peut utiliser différents canaux (presse, affiche, mailing, contact direct).</li> <li>Formaliser les méthodes de collecte des données (connaissance des interruptions hydrauliques, suivi des informations préalables, du lien entre informations préalables et coupures d'eau comptabilisées) et les méthodes de report (bulletins d'intervention, informations clients...)</li> </ul>
	<i>Degré de confiance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le degré de confiance de l'indicateur est à établir en suivant la méthodologie présentée en annexe. Cette méthode permet au producteur de données d'évaluer le niveau de fiabilité du processus de production de l'indicateur.</li> </ul>
	<i>Règles de consolidation à</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les taux sont consolidés en les pondérant par le nombre d'habitants desservis de chaque périmètre. Les services avec uniquement des abonnés</li> </ul>

	<i>une échelle supérieure à celle de calcul</i>	industriels ou irrigants ne peuvent pas être consolidés car il n'y a pas d'habitants correspondants.
<b>3- Interprétation au niveau local</b>	<i>Données contextuelles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Age, matériaux, état du réseau, urbanisation, présence de risques exogènes (concessionnaires, hydrogéologie, trafic, arbres...)</li> </ul>
	<i>Indicateurs liés</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisées au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie et les paramètres physico-chimiques, taux de réclamations, indice d'avancement de la protection de la ressource</li> </ul>
	<i>Règles pour l'interprétation au niveau local</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Prise en compte du degré de confiance : l'interprétation ne peut se faire que sur des périmètres où le degré de confiance est élevé</li> <li>◆ Signification d'une évolution positive ou négative dans le temps : un indicateur qui diminue dans le temps ne signifie pas nécessairement que l'état du réseau s'améliore. Il se peut que cela soit dû à une baisse de pression sur le réseau ou à des modifications environnementales (baisse de trafic, modification de la température moyenne hivernale..). L'indicateur peut aussi baisser du fait de l'individualisation des compteurs et donc de l'augmentation du nombre d'abonnés (loi SRU).</li> <li>◆ Pour interpréter les résultats, on s'attachera à respecter la notion d'écart significatif présentée dans l'annexe relative au degré de confiance.</li> </ul>
<b>4- Recommandations pour la comparaison des résultats entre services</b>	<i>Différences de contexte</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Politique de renouvellement, politique de recherche de fuites, niveau de pression dans le réseau, climat (températures hivernales). Individualisation des compteurs (loi SRU).</li> </ul>
	<i>Effets méthodes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Le délai pour prévenir les usagers d'une intervention programmée entraînant une coupure d'eau peut être différent d'un service à l'autre, ainsi que le niveau d'exigence de l'autorité organisatrice et des usagers. Le support utilisé joue aussi un rôle (il est plus difficile mais plus efficace de prévenir par des avis dans les boîtes aux lettres que par un encart dans le journal local)</li> </ul>
	<i>Prise en compte du degré de confiance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ L'interprétation ne peut se faire que sur des périmètres où le degré de confiance est élevé.</li> <li>◆ Pour comparer les résultats entre services, on s'attachera à respecter la notion d'écart significatif présentée dans l'annexe relative au degré de confiance.</li> </ul>