

# Guide pratique pour répondre à une plainte relative à la qualité de l'eau

par William C. Lauer



**American Water Works  
Association**



## *Science et technologie*

---

*L'AWWA rassemble la communauté de l'eau potable par le développement et la distribution de connaissances scientifiques et technologiques faisant autorité. À travers ses membres, l'AWWA développe les normes de l'industrie pour les produits et les procédés qui font progresser la santé et la sécurité publiques. L'AWWA offre également des programmes d'amélioration de la qualité aux services d'eau potable et d'eaux usées.*

*La mission de RÉSEAU environnement est de regrouper des spécialistes de l'environnement, des gens d'affaires, des municipalités et des industries du Québec afin d'assurer, dans une perspective de développement durable, l'avancement des technologies et de la science, la promotion des expertises et le soutien des activités en environnement, en favorisant et en encourageant, les échanges techniques et commerciaux, la diffusion des connaissances techniques, le suivi de la réglementation, la représentation auprès des décideurs, l'assistance auprès des marchés interne et externe.*

### *Édition originale de langue anglaise*

Copyright © 2005 American Water Works Association.

Tous droits réservés.

Imprimé aux États-Unis d'Amérique.

Rédacteur sénior aux acquisitions : Colin Murcay

Directeur de projet : Neal Hyde, rédacteur technique

Rédacteur de production : Carol Stearns

Aucune partie de cette publication ne peut, sans le consentement écrit de l'éditeur, être reproduite ou transmise sous toute forme ou par toute méthode, électronique ou mécanique, incluant la photocopie, l'enregistrement, ou tout système d'information ou d'extraction de données, sauf sous la forme de brefs extraits ou citations pour des fins d'évaluation.

### **Désistement**

Les auteurs, contributeurs et l'éditeur n'assument pas de responsabilité pour la validité du contenu ou pour toutes conséquences suite à son usage. En aucun cas l'AWWA ne sera responsable de dommages directs, indirects, spéciaux, accessoires, ou conséquents survenus suite à l'utilisation de l'information contenue dans ce manuel. En particulier, l'AWWA ne sera responsable d'aucun coût, incluant sans s'y limiter ceux encourus suite à une perte de revenu. En aucun cas la responsabilité de l'AWWA ne dépassera le montant déboursé pour l'achat de ce manuel. Il en est de même pour RÉSEAU environnement qui s'est chargé de la traduction pour l'édition française.

**L'éditeur a fait la demande à la Library of Congress pour obtenir les données de l'insertion du présent livre dans son Catalogue.**

ISBN 1-58321-346-5

### *Édition de langue française*

Copyright © 2005 American Water Works Association.

ISBN 978-2-9809672-2-1



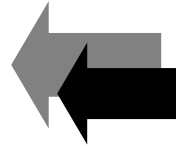
### **AMERICAN WATER WORKS ASSOCIATION**

6666 West Quincy Avenue  
Denver, CO 80235-3098  
303.794.7711



911, rue Jean-Talon Est, bureau 220  
Montréal (QC) H2R 1V5  
514.270.7110

# TABLE DES MATIÈRES



	Remerciements .....	v
	Avant-propos de l'édition française .....	vi
	Avant-propos .....	vii
<b>Chapitre 1</b>	<b>Procédures générales de prise en charge d'une plainte relative à la qualité de l'eau</b>	<b>1</b>
	Relations avec les usagers .....	2
	Répondre à des plaintes par téléphone.....	5
	Procédures d'enquête sur le terrain .....	6
	Suivi de l'enquête et solution du problème .....	8
<b>Chapitre 2</b>	<b>Raccordements croisés</b>	<b>9</b>
	Causes possibles .....	12
<b>Chapitre 3</b>	<b>Plaintes courantes et solutions possibles</b>	<b>17</b>
	Air dans l'eau et eau laiteuse .....	19
	Eau trouble, eau colorée, particules dans l'eau, et eau qui tache .....	24
	Eau dure, entartrage, et taches sur la verrerie .....	35
	Maladies et irritations de la peau .....	43
	Goûts et odeurs .....	49
	Vers et insectes dans l'eau .....	66
	Problèmes de poissons d'aquarium .....	70
	Dommmages au jardin.....	77
<b>Chapitre 4</b>	<b>Aide au choix de solutions</b>	<b>83</b>
	<b>Références bibliographiques</b>	<b>93</b>
	<b>Index alphabétique</b>	<b>95</b>