

RAPPORT ANNUEL 2019

Médiation de l'eau

L'édito du Médiateur 3

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2019 4

Les recommandations du Médiateur 10

L'activité globale de la Médiation de l'eau 15

10 ans de médiation : évolution du traitement des dossiers 16

L'équipe de la Médiation de l'eau 17

Les partenaires institutionnels 18

Saisir le Médiateur de l'eau 19

« La mission du Médiateur de l'eau, tiers extérieur au litige, est de rechercher une solution en droit et en équité, afin de favoriser la résolution à l'amiable du différend entre les parties ».



2019 : 10ème année d'exercice, 10ème rapport d'activité

Une année dans la continuité de la décennie : élargissement de l'influence institutionnelle, croissance des partenariats, augmentation des saisines



2019 confirme la montée de l'influence institutionnelle de la Médiation de l'eau observée depuis plusieurs années. C'est ainsi que l'association Amorce, réseau de partage d'information, d'expérience et d'accompagnement des collectivités et acteurs locaux, a rejoint la Médiation de l'eau. L'arrivée de ce nouveau membre a permis de prolonger l'action déjà menée depuis plusieurs années par l'Association des Maires de France, l'Association des Communautés de France, la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies et Villes de France, visant à informer leurs collectivités territoriales adhérentes, de la règlementation en matière de médiation de consommation applicable aux services publics d'eau et d'assainissement.

Par ailleurs, on peut observer que si les opérateurs des services de taille importante et moyenne ont signé des conventions de partenariat avec la Médiation de l'eau depuis 2016, de nombreux services de taille plus modeste ignorent encore la règlementation. Cependant, ils se trouvent progressivement intégrés au dispositif : que ce soit par l'intermédiaire de leurs abonnés qui saisissent la Médiation de l'eau créant ainsi une opportunité de les informer de la règlementation, ou consécutivement à la mise en œuvre de la loi NOTRe, par le transfert de la compétence eau ou assainissement de ces services à une Métropole, une Communauté d'Agglomération, une Communauté Urbaine, une Communauté de Communes ou encore un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial représentant au moins 15 000 habitants.

Au cours de l'année 2019, la loi NOTRe a eu pour conséquence des regroupements de services entraînant de nombreux avenants aux conventions existantes. Cela a conduit à une extension en nombre de communes et d'abonnés tout en induisant une réduction du nombre de conventions sur les territoires concernés.

Du côté des conventions existantes avec les opérateurs représentés par leurs membres institutionnels au sein de l'association [FDEI (Fédération des Distributeurs de l'Eau Indépendants), FedEPL (Fédération des Entreprises Publiques Locales), FNCCR-France Eau Publique et FP2E (Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau)], on constate un accroissement du nombre d'abonnés dû à l'augmentation de la population française.

Au final, qu'il s'agisse de conventions nouvelles ou déjà existantes ayant fait l'objet d'un avenant, celles-ci ont progressé en 2019 de 67, portant leur nombre à 449. Le nombre d'abonnés des services publics d'eau et d'assainissement pouvant saisir la Médiation de l'eau a progressé quant à lui de 2,2 millions, le portant au total à 39,5 millions (eau et assainissement) et représentant 92 % des abonnés des services publics d'eau en France.

Ce résultat a pu être obtenu grâce aux efforts conjugués des grands acteurs nationaux du secteur : collectivités territoriales et opérateurs. En effet, le secteur de l'eau et de l'assainissement qui avait déjà mis en place depuis 2009 une médiation pour régler de façon amiable les litiges opposant les abonnés à l'opérateur du service, a œuvré avec détermination depuis 2016 via la Médiation de l'eau pour développer largement la médiation de consommation conformément aux dispositions de la directive européenne 2013 UE 11 du 21 mai 2013. Avec 92 % de couverture du secteur après quatre années seulement de mise en œuvre, les objectifs du projet initial sont largement dépassés.

Au-delà de ce simple constat, sur la base de ce périmètre représentatif, le Médiateur de l'eau a publié début 2019 un guide de recommandations préventives qui a fait l'objet d'un large échange avec les opérateurs des services d'une part et les associations de consommateurs d'autre part, notamment lors de sa présentation au Conseil d'Orientation de la Médiation de l'eau qui s'est tenu le 29 mai 2019. Cette manifestation qui réunit professionnels et représentants de consommateurs autour du Médiateur conforte ainsi son rôle de passerelle et de prévention des litiges.

Comme à son habitude, ce rapport annuel rend compte des principaux chiffres de l'année 2019 et présente les recommandations de l'année émises sur la base des nouveaux litiges traités.

Je vous en souhaite une excellente lecture. ■

Dominique BRAYE
Le Médiateur de l'eau

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2019

3195
saisines reçues

On peut constater :

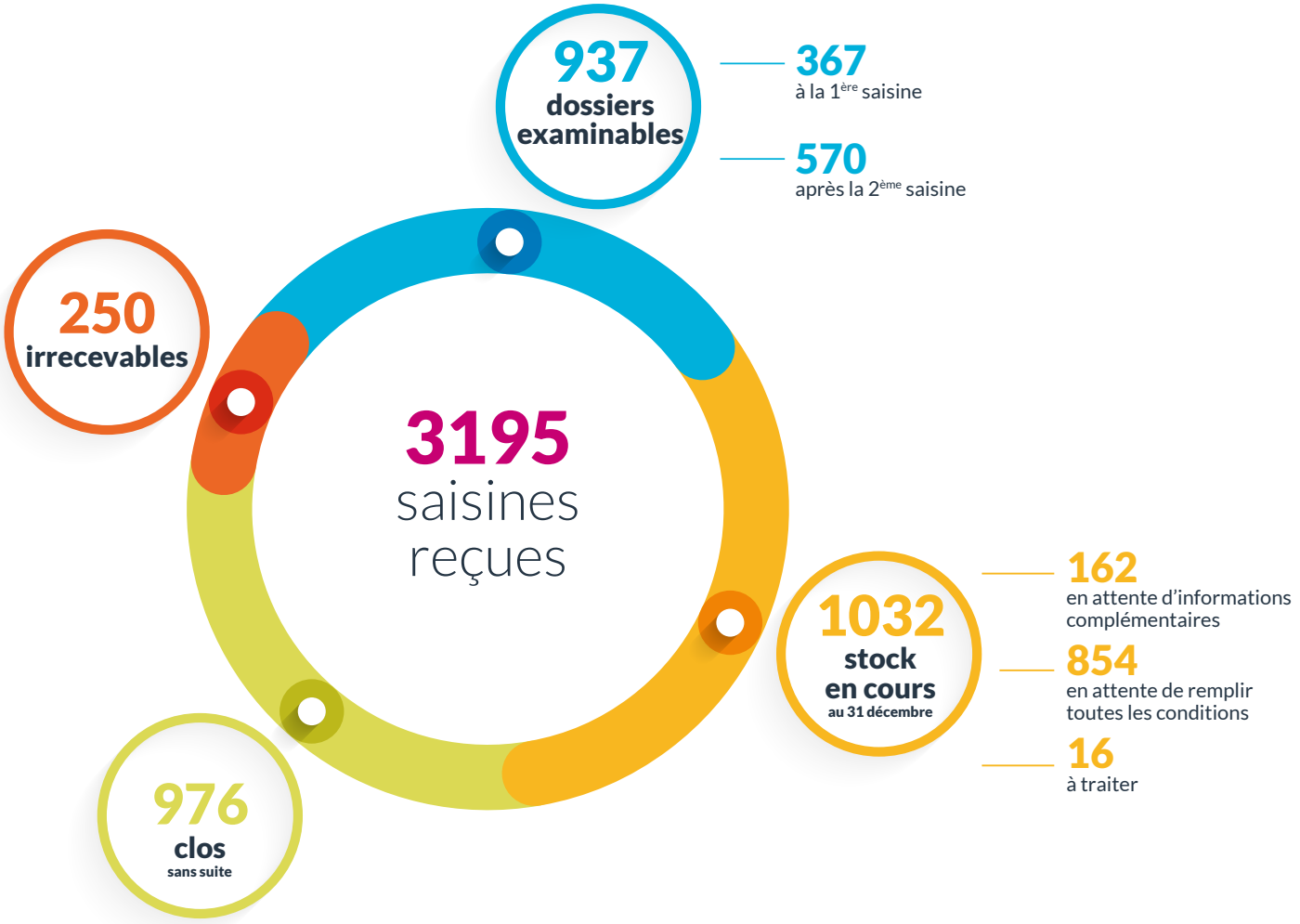
- Une **augmentation de 13%** par rapport à 2018 (2835 saisines)
  Les raisons sont les suivantes :
  - une meilleure intégration du principe de médiation par les services (coordonnées du médiateur dans les courriers, ...)
  - une appropriation de la médiation par les consommateurs qui est de plus en plus visible et accessible

- **8%** des saisines ont été déclarées **irrecevables** (= hors champ de compétence)

- **22%** des saisines ont dû faire l'objet d'une demande de **pièces complémentaires** car impossibilité d'analyser la recevabilité en l'état [ex : pas de facture afin de connaître le(s) service(s) concerné(s)]

- **71%** des saisines étaient **prématurées** [= pas de réclamation écrite auprès du plus haut niveau de recours interne du service (63%) / un ou les 2 services n'étaient pas partenaire(s) (8%)]

- **39%** des dossiers devenus examinables l'ont été dès la **saisine initiale** [réclamation déjà adressée à l'adresse de renvoi ou coordonnées du Médiateur présentes dans le courrier de réponse + service(s) déjà partenaire(s)]



» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2019

260 dossiers irrecevables

» 260 dossiers ont été déclarés irrecevables durant l'année 2019 (quelle que soit la date de la saisine)

» **Un volume légèrement en baisse** par rapport à 2018 alors que les saisines ont été plus nombreuses

» Le thème « Eau dans les charges » reste toujours largement en tête (+ 7 points vs 2018), les litiges liés à l'assurance diminuent sensiblement (- 8 points)

» Les autres sujets restent dans la même tendance que les années précédentes



L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2019

1113 dossiers examinables

- 1113 dossiers sont devenus examinables durant l'année 2019 (quelle que soit la date de la saisine)

- Définition d'un dossier examinable = dossier qui remplit toutes les conditions pour être examiné par le Médiateur :
  - l'abonné a adressé une réclamation écrite au plus haut niveau de recours interne de son service et
    - n'est pas satisfait de la réponse apportée par son service
    ou
    - n'a pas reçu de réponse dans le délai de 2 mois
  - le service a redirigé l'abonné vers le Médiateur lors de sa réponse apportée à la réclamation

- **Motifs des litiges :**
  Contestation de facture : une légère baisse (en représentativité) des litiges relatifs à la surconsommation inexpliquée et aux fuites au profit des problèmes liés aux équipements sanitaires et aux régularisations
  Qualité de service : À noter une nette diminution des sujets liés au traitement des dossiers (- 12 points)



1%
Qualité de l'eau
9

0%
Assainissement non collectif
1

91%
Contestation de facture
1010
Surconsommation inexpliquée = 32% (**330** dossiers)
Fuite identifiée = 27% (**273** dossiers)
Régularisation = 22% (**228** dossiers)
Équipement sanitaire = 11% (**110** dossiers)
Facturation assainissement = 2% (**23** dossiers)
Demande dégrèvement exceptionnel = 2% (**16** dossiers)
Frais, relances, pénalités = 2% (**16** dossiers)
Abonnements multiples = 1% (**8** dossiers)
Factures annexes = 1% (**6** dossiers)

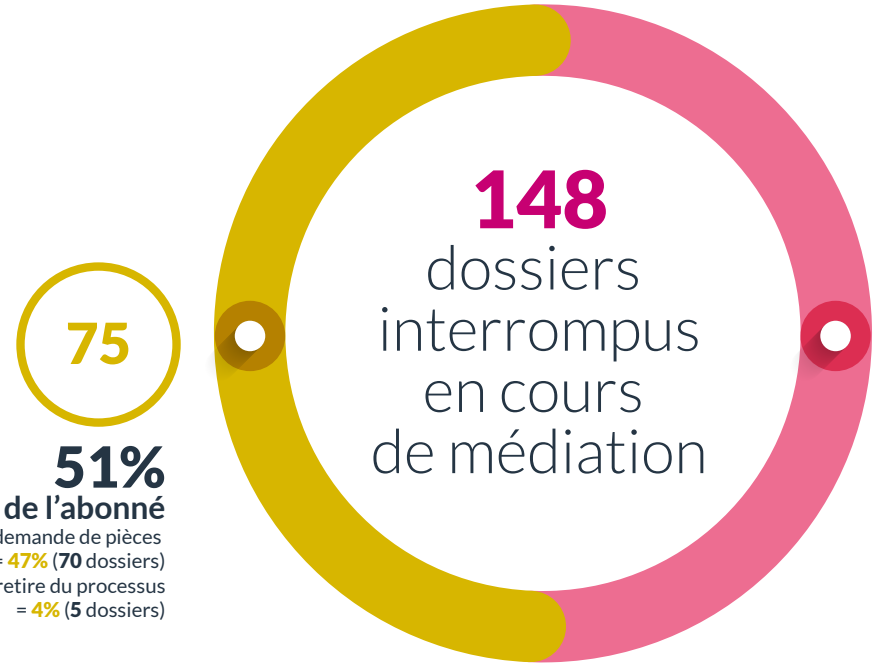
8%
Qualité de service
93
Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = 43% (**40** dossiers)
Problème de traitement de dossier = 40% (**37** dossiers)
Problème engendré par pression/sous pression = 17% (**16** dossiers)

148
dossiers interrompus en cours de médiation

» La cause principale de l'arrêt de la procédure après que le dossier ait été déclaré examinable reste le **non-retour des pièces par l'abonné**

» La seconde cause d'interruption concerne les **propositions faites par le service et acceptées par l'abonné,** et qui mettent fin au litige

» A noter que dans 14% des cas, le processus de médiation s'est trouvé interrompu parce que **le service n'a pas retourné les pièces** demandées et que l'instruction s'est avérée impossible avec les seules pièces de l'abonné. Cela représente une augmentation de presque 10 points par rapport à 2018



75

51%
du fait de l'abonné
Pas de retour à la demande de pièces
= 47% (**70** dossiers)
Se retire du processus
= 4% (**5** dossiers)

73

49%
du fait du service
Service a fait une proposition acceptée par l'abonné
= 34% (**51** dossiers)
Pas de retour à la demande de pièces
= 14% (**21** dossiers)
Se retire du processus
= 1% (**1** dossier)

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2019

999
avis rendus et clos

- Sur la totalité des avis rendus en 2019, 89 % l'ont été dans le cadre d'une instruction complète (vs 11% en instruction simple)
- **66%** des avis rendus ont fait l'objet d'une proposition de règlement amiable, le Médiateur ayant conclu pour les **34%** restants qu'il n'y avait aucune anomalie constitutive d'un litige.
- À noter une baisse de la représentativité des propositions de règlement amiable (66% vs 73% en 2018) au profit des avis sans proposition. Celle-ci peut s'expliquer par une **augmentation des règlements des litiges en amont par les services** et/ou d'une anticipation de ceux-ci face aux positionnements connus du Médiateur. Ainsi remontent davantage en médiation des dossiers pour lesquels les services n'ont pas donné gain de cause aux abonnés et où le médiateur a confirmé la position, considérée comme justifiée.
- Constance dans la répartition entre acceptations et refus des avis vs 2018
- Lorsque le dossier est clos pour motif « pas de retour sur l'avis », il s'agit dans la quasi-totalité des cas d'un non-retour de l'abonné
- Dans **82%** des dossiers instruits, la médiation a permis de **mettre fin au litige**



66%

Avec proposition de règlement amiable

- **> 74 % Clôture positive (485 dossiers)**
- **> 18 % Clôture négative (119 dossiers) =**
  - **45%** Refus des abonnés (54 dossiers)
  - **29%** Refus des services (34 dossiers)
  - **26%** Refus des parties (31 dossiers)
- **> 1% Clôture partielle (7 dossiers)**
- **> 7% Clôture « pas de retour » (48 dossiers)**

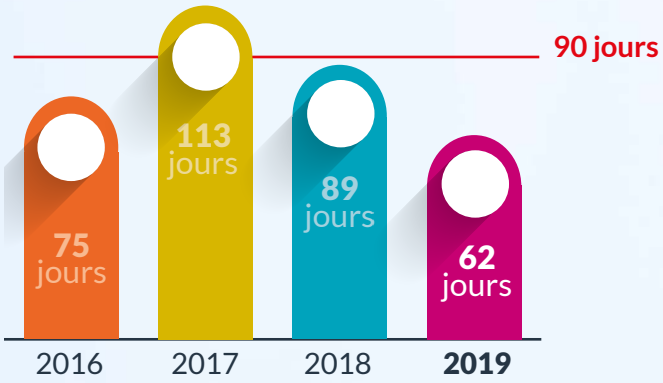
34%

Sans proposition de règlement amiable car aucune anomalie constitutive d'un litige n'a été constatée

Dans ces situations, le Médiateur a un rôle pédagogique : en tant que tiers indépendant et impartial, il explique au requérant les raisons pour lesquelles il considère après analyse qu'il n'y a pas de litige (respect de la règlementation, pratique conforme du professionnel, égalité des usagers devant le service public…)

Sur le périmètre de la médiation de consommation, 1089 dossiers au total ont fait l'objet d'un avis en 2019 (certains n'étant pas encore clos au 31 décembre 2019 et donc pas pris en compte dans cette analyse).

Délai moyen de traitement d'un dossier



Mode de saisines

53% saisines postales

47% saisines Internet

Augmentation de 3 points des saisines Internet.

Les recommandations du Médiateur

La surveillance et le contrôle de la consommation d'eau par l'usager

Le Médiateur constate au travers des dossiers analysés que les abonnés ont peu tendance à surveiller leur consommation d'eau en procédant par eux-mêmes au relevé de l'index de leur compteur.

Dans un premier temps, le Médiateur souhaite rappeler un fait important : il n'est pas de la responsabilité des opérateurs des services d'eau de surveiller les consommations individuelles de tout un chacun. Le rôle de l'exploitant est de relever une ou deux fois par an (ou plus mais c'est relativement rare) l'index des compteurs pour émettre la facture permettant de collecter les recettes de fourniture d'eau et/ou de traitement des eaux usées. Ces recettes seront ensuite reversées par l'opérateur aux organismes concernés : Collectivité, entité organisatrice du service public, Organismes publics : Etat (TVA), Agence de l'Eau, FNDAE, exploitant.

Pour les occupants de locaux d'habitation, le service d'eau a une obligation d'alerte à l'égard de l'abonné en cas de surconsommation (Loi dite « Warsmann »). Toutefois, cette obligation ne s'impose que lorsque le service d'eau en a connaissance, c'est-à-dire lorsqu'il procède à la relève du compteur en vue de la facturation. Le reste du temps, toute consommation anormale est susceptible de passer inaperçue si l'abonné lui-même ne surveille pas le volume comptabilisé par son compteur. Il ne pourra pas non plus être reproché au service d'effectuer la relève uniquement une fois par an. La périodicité de facturation et de relève est définie par délibération de la collectivité. L'exploitant du réseau se doit d'appliquer strictement les décisions de l'organe délibérant.

Ainsi, hors période de relève, pour pallier tout dysfonctionnement sur les installations privées, il revient à l'abonné de contrôler régulièrement sa consommation en relevant l'index de son compteur et ce, notamment pour identifier des fuites indétectables à l'œil nu. En effet, dans une maison, le réseau de canalisations chemine par exemple dans le jardin, sous le garage, dans le vide sanitaire, etc. Si une fuite se produit à ces endroits, elle ne sera pas détectée jusqu'à ce que le compteur soit relevé. Lire l'index, qui présentera alors une consommation anormale, devient la seule méthode permettant de détecter la fuite. Pour information, une fuite sur canalisation peut représenter plusieurs mètres cubes d'eau perdus par jour et des milliers sur l'année.

Il existe d'autres types de dysfonctionnement qui ne peuvent être identifiés qu'en relevant régulièrement le compteur : il s'agit des écoulements sur des appareils sanitaires du logement. Lorsque l'habitation est équipée d'un adoucisseur d'eau, qui se bloque en mode « régénération » ou d'une chaudière / d'un cumulus dont le groupe de sécurité est défaillant, l'eau va se déverser en continu vers l'égout sans laisser aucune trace d'humidité ou parfois sans faire aucun bruit perceptible. Il peut aussi s'agir d'une chasse d'eau défaillante. Tous ces écoulements sont difficiles à détecter. La seule méthode fiable permettant de les identifier au plus tôt est de relever régulièrement le compteur et d'assurer un suivi rigoureux des consommations. Pour information, un écoulement lié à la rupture du groupe de sécurité d'un chauffe-eau peut entraîner une perte d'eau de plusieurs centaines de mètres cubes par an.

Par ailleurs, le Médiateur rappelle que ces écoulements sont exclus du dispositif prévu par la Loi dite « Warsmann ». En d'autre termes, un usager ne peut se voir accorder de réduction de facture en cas d'écoulement sur un appareil sanitaire.

Si le compteur est télé-relevé, l'index sera transmis périodiquement au service de l'eau. Il est parfois possible pour l'abonné de suivre l'évolution journalière de sa consommation sur un espace client et de paramétrer des alertes pour être informé en cas de surconsommation. Cela permet de détecter au plus tôt une anomalie sur l'installation privée. Le Médiateur signale cependant que ce suivi des index télé-relevés ne peut remplacer la lecture directe du compteur car il peut arriver que le module de télé-relève dysfonctionne et cesse de transmettre ou transmette des index erronés. Seule la lecture directe de l'index du compteur est une méthode infaillible pour détecter un écoulement sur l'installation.

Enfin, l'importance de vérifier l'index se pose aussi à réception de la facture de consommation. En effet, il peut arriver que le service n'ait pas eu accès au compteur ou que l'agent ait fait une erreur de lecture lors de la relève. Il appartient à l'abonné, lorsqu'il reçoit sa facture, de vérifier la cohérence de l'index facturé avec l'index réel affiché au compteur. Le cas échéant, en cas d'écart important, à la hausse comme à la baisse, il reviendra à l'abonné de contacter son service d'eau sans délai pour se renseigner. ➜

» LES RECOMMANDATIONS

Aux services, le Médiateur recommande d'informer le plus possible les abonnés sur l'importance de contrôler régulièrement leur consommation eux-mêmes, en insérant par exemple des messages sur les factures. Il demande également d'informer de manière régulière, par exemple à chaque période de facturation, les abonnés qui sont équipés de la télé-relève de la possibilité de suivre la consommation en ligne à partir d'un espace client-abonné dédié.

Aux abonnés, le Médiateur recommande de relever leur compteur au minimum tous les mois, voire plus souvent si possible, cela restant à leur appréciation. Cette fréquence permet de limiter fortement l'impact d'un dysfonctionnement sur l'installation. Il conviendra alors à l'abonné d'effectuer un suivi rigoureux de sa consommation.

Il est également recommandé de vérifier systématiquement, à chaque réception de facture, la cohérence entre l'index facturé et l'index réel indiqué sur le compteur et notamment en cas de réception de plusieurs factures sur index estimés, faute pour le service d'avoir pu accéder au compteur.

Enfin, pour les compteurs télé-relevés, le Médiateur invite les abonnés à créer leur espace client sur le site web de leur opérateur, à consulter régulièrement les index transmis et si possible, à paramétrer un seuil pour être alerté en cas de surconsommation.

Le Médiateur rappelle cependant que cela ne peut remplacer une lecture directe périodique du compteur. ■



La localisation de la fuite

La localisation de la fuite est un des critères d'application du dispositif prévu par l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), plus communément appelé Loi dite « Warsmann ». Le législateur a en effet prévu que le plafonnement de la facture d'eau potable puisse être demandé en cas de fuite sur canalisation survenue sur l'installation d'un local d'habitation.

Ainsi, dans un premier temps, il faut rappeler que la Loi dite « Warsmann » ne peut pas s'appliquer aux fuites survenues sur des branchements desservant des locaux commerciaux, des compteurs dits « espaces verts » ou tout autre local qui ne peut être considéré comme un habitat.

Dans un second temps, il convient de déterminer si la fuite survenue sur l'installation du local d'habitation entre dans le champ d'application de la loi. La règlementation prévoit que toute fuite sur canalisation soit éligible à l'application d'un plafonnement, sans préciser d'autre critère. En effet, l'article R.2224-20-1 prévoit uniquement : « … fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur… *[à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage »]*.

Par ailleurs, l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT dispose : *« L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder* ***à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.*** *»*

En effet, en pratique, il arrive que des services d'eau refusent d'accorder un dégrèvement sur facture au motif que la fuite n'est pas survenue sur une canalisation enterrée (jardin, vide sanitaire, etc.) mais sur une partie de la tuyauterie qui est visible par l'usager (canalisation cheminant en apparent dans le garage, en sous-sol, etc.). Le Médiateur souhaite rappeler que le fait que la canalisation soit visible ou non n'est pas un critère prévu par le législateur pour déterminer si un écrêtement de facture peut être accordé.

Par ailleurs, pour les habitations équipées de dépendances (piscine, local de jardin, système d'arrosage automatique etc.) qui sont alimentées par le même compteur que l'habitation, il convient de distinguer deux types de fuites :

D'une part, les fuites et les écoulements sur des équipements spécifiques qui n'entrent pas dans le champ d'application de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT. Ainsi, tout dysfonctionnement qui survient par exemple sur le système de traitement de l'eau de la piscine (écoulement lié à un trop plein du bac tampon par exemple) ou sur le système d'arrosage automatique ne permet pas de bénéficier d'un plafonnement de facture.

D'autre part, les fuites situées sur des canalisations connectées au compteur desservant le local d'habitation et alimentant des dépendances qui abritent des équipements tel que le système d'arrosage. Le Médiateur de l'eau estime dès lors, qu'il convient de considérer le réseau de canalisations du branchement dans son ensemble dans la mesure où l'alimentation en eau de ces dépendances ne fait pas l'objet d'un comptage spécifique (compteur « espaces verts »).

Si une fuite survient sur la canalisation qui alimente la piscine (et non sur le système de fonctionnement de la piscine lui-même), il s'agit bien d'une fuite éligible à l'application de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT. Toute rupture de canalisation peut impliquer un plafonnement de facture, quel que soit le point d'eau alimenté par cette canalisation, dès lors que le branchement dans son ensemble dessert notamment un local d'habitation.

Cela nécessite que le plombier soit le plus précis possible lorsqu'il indique sur son attestation de réparation la localisation de la fuite. En effet, si une rupture se produit sur une canalisation qui alimente la piscine et qu'il indique sur son attestation « *réparation fuite installation piscine* », il n'est pas anormal, voire même justifié, que le service refuse d'accorder un dégrèvement. En effet, l'opérateur du service ne dispose que de ce qui est indiqué sur l'attestation du plombier pour déterminer si la Loi dite « Warsmann » est applicable ou non. ➜

» LES RECOMMANDATIONS

Aux services, le Médiateur recommande de ne pas hésiter à contacter les abonnés pour demander des informations complémentaires sur la localisation de la fuite avant de leur opposer un refus si les termes « robinet », « arrosage », etc. sont présents sur l'attestation du plombier, sauf s'il est incontestable que la fuite se situe sur un appareil sanitaire. Comme évoqué précédemment, les plombiers peuvent indiquer « système d'arrosage » sur une attestation pour une canalisation qui alimente un arrosage automatique. Cette demande de clarification, auprès des abonnés permettrait ainsi d'éviter d'éventuels litiges.

Le Médiateur invite également les services à recommander aux abonnés, dans les courriers d'alerte de surconsommation, de prendre des photos de l'emplacement de la fuite, avant et après réparation.

Aux abonnés, le Médiateur recommande de s'assurer que le plombier est le plus précis possible sur son attestation et qu'il indique bien la localisation réelle de la fuite, en évitant les approximations.

Il conseille également de prendre systématiquement des photos de l'emplacement de la fuite, avant et après réparation et de les joindre à leur demande de dégrèvement.

Le Médiateur souhaite rappeler qu'une information confuse et imprécise quant à la localisation de la fuite peut entraîner un refus de dégrèvement de la part de l'opérateur du service, à raison, tant que ce dernier ne disposera pas d'informations permettant d'identifier clairement son emplacement. ■



Les demandes de réduction du volume facturé en assainissement en cas de consommation effective

Suite au refus de leur service d'assainissement de réduire le volume facturé sur les redevances de collecte et traitement des eaux usées, des abonnés ont saisi le Médiateur, invoquant que le volume d'eau avait été utilisé dans un contexte bien précis : construction d'un logement, remplissage de la piscine, dérèglement ou mauvaise programmation du système d'arrosage, …

Les requérants invoquent l'article R.2224-19-2 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) pour demander une réduction partielle du volume facturé dans la mesure où l'eau utilisée n'a pas rejoint le réseau de collecte des eaux usées et que le service de l'assainissement n'a donc pas été rendu pour ce volume.

L'article R.2224-19-2 du CGCT dispose que la consommation facturée en assainissement collectif est *« déterminée en fonction du volume d'eau prélevé par l'usager sur le réseau public de distribution ou sur toute autre source, dont l'usage génère le rejet d'une eau usée collectée par le service d'assainissement. »*

Aussi, en principe, le volume facturé pour les redevances d'assainissement collectif équivaut au volume facturé pour les redevances d'eau potable, si celui-ci rejoint le réseau de collecte des eaux usées.

Ce même article prévoit deux cas pour lesquels le volume d'eau consommé, n'ayant pas été collecté par le réseau, peut ne pas être facturé au titre de l'assainissement.



À savoir :

- Lorsqu'une fuite est survenue sur l'installation de l'abonné et que certaines conditions sont remplies,
- Lorsque le volume d'eau est utilisé pour l'irrigation ou l'arrosage, ou pour une autre raison et que le volume est enregistré sur un compteur spécifique.

Ce compteur spécifique, appelé aussi compteur « espaces verts », doit uniquement desservir des installations non raccordées au réseau d'assainissement (arrosage automatique, piscine…). Il permet de connaître précisément le volume d'eau utilisé qui ne rejoint pas le réseau d'assainissement collectif et ainsi exonérer l'abonné de la totalité des redevances correspondantes.

Mises à part ces deux exonérations législatives, les redevances d'eau potable et d'assainissement reposent sur un volume identique et aucune réduction ne peut être accordée si les conditions de celles-ci ne sont pas remplies.

» LES RECOMMANDATIONS

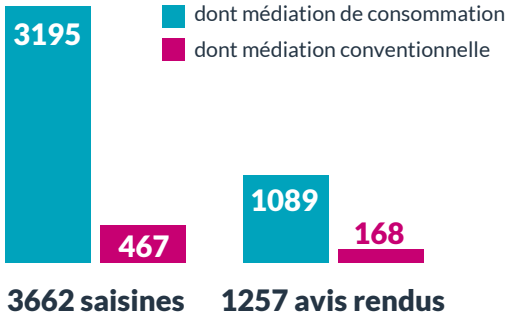
Aux services, le Médiateur de l'eau conseille d'expliquer que le refus d'accorder une réduction des redevances d'assainissement résulte de l'inexistence d'un branchement distinct de celui alimentant les autres équipements de la propriété. Et que sans celui-ci, il est impossible de déterminer exactement et sans équivoque le volume d'eau n'ayant pas rejoint le réseau d'assainissement.

Par ailleurs, il les invite à informer leurs abonnés de la possibilité de séparer les réseaux d'eau en demandant l'installation d'un compteur « espaces verts » lorsque cette modalité est prévue.

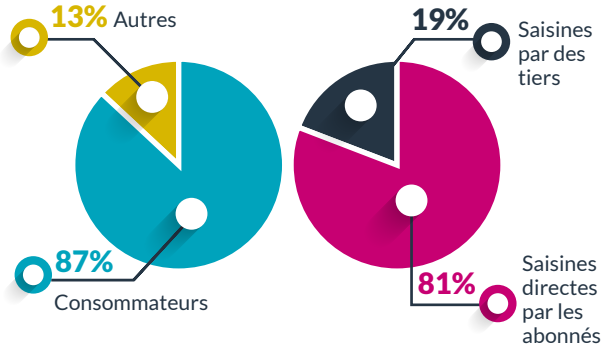
Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande d'interroger l'opérateur de leur service d'eau et d'assainissement ou de consulter les règlements de service pour savoir si l'installation d'un compteur « espaces verts » est envisageable. Si tel est le cas, de solliciter l'établissement d'un devis de création d'un nouveau branchement, et s'ils le jugent opportun de réaliser l'ensemble des travaux, ces derniers étant à leur charge. ■

L'activité globale de la Médiation de l'eau

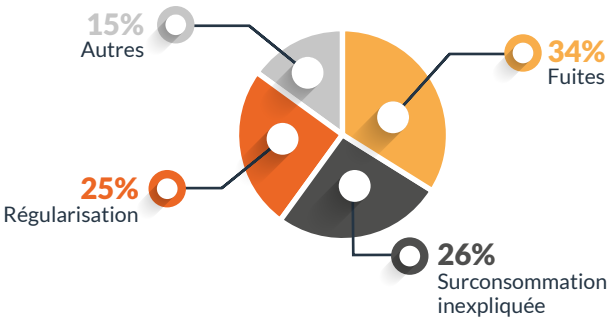
SAISINES ET AVIS RENDUS



REPRÉSENTATIVITÉ DES REQUÉRANTS



MOTIFS DES LITIGES DE LA MÉDIATION CONVENTIONNELLE (TOP 3)



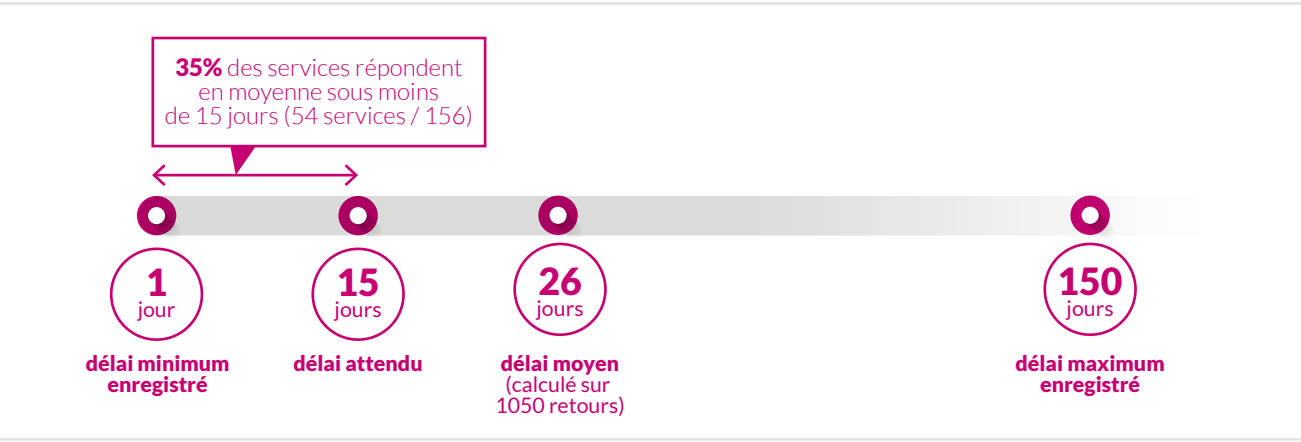
À noter que les deux premiers motifs sont inversés par rapport à la médiation de consommation avec une représentativité importante concernant les litiges liés aux fuites

AVIS CLOS EN 2019 / MÉDIATION CONVENTIONNELLE

		en comparaison à la médiation de consommation
Avec proposition	**73%**	**+ 7 points**
acceptation	62%	- 12 points
refus	25%	+ 7 points
pas de retour	11%	+ 4 points
acceptation partielle	2%	+1 point
Sans proposition	**27%**	**- 7 points**

Constat :
- plus de dossiers avec une proposition de règlement amiable
- moins de dossiers dont l'avis est accepté

RETOURS ÉTUDES PRÉALABLES

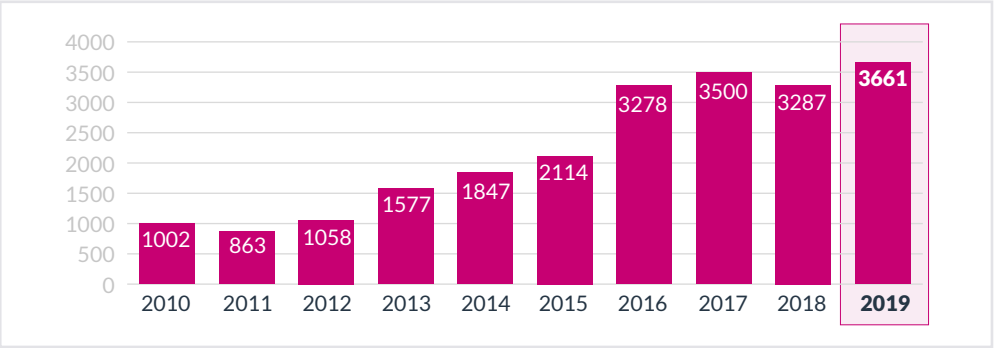


10 ans de médiation :
évolution du traitement des dossiers

➜ 10 ans de médiation de l'eau, c'est :

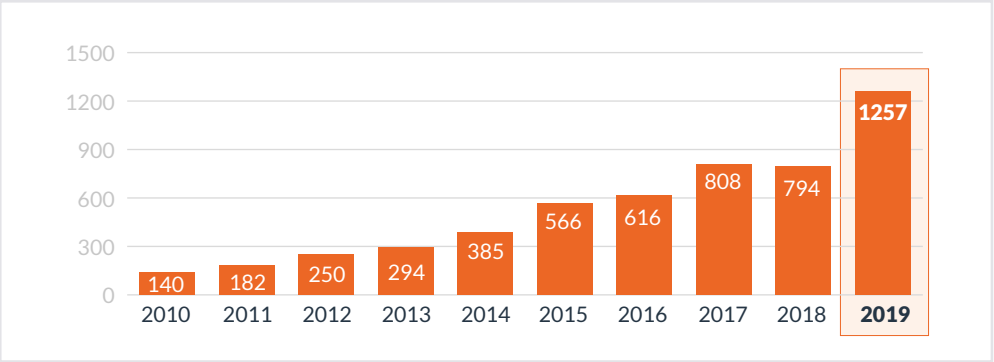
- 22 000 saisines reçues
- 5 200 avis rendus
- 82% des avis qui ont permis de mettre fin aux litiges

» VOLUME DES SAISINES

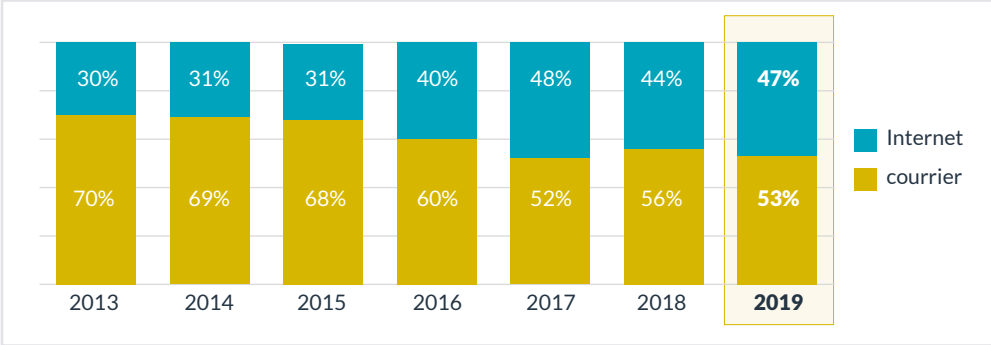


Un volume de saisines qui progresse fortement à partir de 2016 => nouvelle règlementation sur la médiation de consommation

» AVIS RENDUS

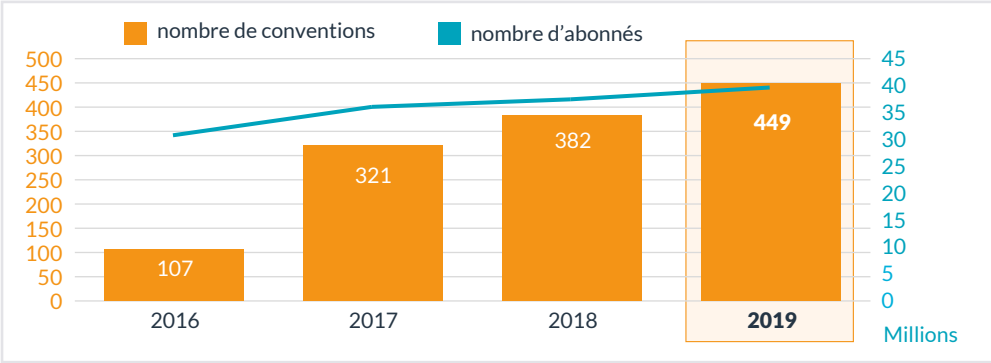


» MODE DES SAISINES



Le mode de saisine en ligne augmente mais lentement : compte tenu de la spécificité des litiges, de nombreux documents sont parfois nécessaires (ex : factures sur plusieurs années). Les requérants préfèrent les transmettre par courrier … ou n'ont simplement pas Internet.

» ÉVOLUTION DES PARTENARIATS



➜ Le guide des recommandations

- 14 grands thèmes
- Une centaine de recommandations à l'intention des services et des abonnés
- Une réactualisation chaque année

L'équipe de la Médiation de l'eau



Les partenaires institutionnels

ASSOCIATIONS D'ÉLUS

AdCF Assemblée des Communautés de France

AMF Association des Maires de France

FNCCR Services publics locaux de l'énergie, de l'eau et de l'environnement

Villes de France Villes & agglomérations

AMORCE Déchets | Énergie | Eau

FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES

FP2E Les entreprises de l'eau

Fédération des distributeurs d'eau indépendants

FNCCR / fep France Eau Publique

Fédération des epl Entreprises publiques locales

AUTRES PARTENAIRES

République Française – Le Défenseur des droits – Le droit en action – defenseurdesdroits.fr

Liberté • Égalité • Fraternité – République Française – Ministère de la Transition écologique et solidaire

Club des médiateurs de services au public

Le centre d'information sur l'eau

Agence française pour la biodiversité – Établissement public de l'État

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs

Association Force Ouvrière Consommateurs

Confédération Générale du Logement

Conseil National des Associations Familiales Laïques

Les Associations Familiales Catholiques

Confédération Nationale du Logement

Confédération Syndicale des Familles

Familles de France

Familles Rurales

Indecosa CGT

ORganisation GÉnérale des COnsommateurs 75

Union Nationale des Associations Familiales

Ce rapport annuel est réalisé sous la forme
d'un document numérique afin de faciliter sa circulation
et ainsi de le rendre accessible au plus grand nombre.

www.mediation-eau.fr/rapport

SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'EAU

En ligne
en remplissant le formulaire
de saisine sur :
www.mediation-eau.fr

Par courrier
en adressant le formulaire de saisine,
dûment rempli téléchargeable sur le site Internet, à
Médiation de l'eau - BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08

GRAINES D'OCTETS - Avril 2020 - Crédits photos : istockphoto.com