

RAPPORT ANNUEL 2018

L'édito du Médiateur 2

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2018 6

Les recommandations du Médiateur 13

L'activité globale de la Médiation de l'eau 22

L'équipe de la Médiation de l'eau 24

Les partenaires institutionnels 25

Saisir le Médiateur de l'eau 26

L'édito du Médiateur

2019
La Médiation de l'eau :
Bientôt 10 années d'existence

2016-2018
3 années dans le cadre de la médiation de la consommation



Enseignements et Perspectives

Enseignements

Les litiges dans le secteur de l'eau et de l'assainissement

Après neuf années d'expérience avec tous les types d'opérateurs (régies publiques, SEM/SPL, délégataires...), nous constatons que le nombre de litiges rapporté au nombre d'abonnés est de l'ordre de 1 litige par an pour 50 000 abonnés **soit 1 pour 130 à 150 000 habitants et par an. Comparé à d'autres secteurs d'activités, les services publics d'eau et d'assainissement génèrent peu de litiges par rapport au nombre de leurs abonnés (environ 800 par an pour l'ensemble du secteur).**

La Médiation de l'eau : la médiation de consommation représentative du secteur de l'eau et de l'assainissement en France est devenue sectorielle de fait, fortement mutualisée, spécialisée et professionnalisée

Afin d'aider les collectivités locales et leurs opérateurs à mettre en œuvre la règlementation relative à la médiation de consommation, **les principales institutions représentatives du secteur de l'eau en France** - Association des Maires de France (AMF), Assemblée des Communautés de France (AdCF), Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR), Villes de France, Amorce, Fédération des EPL (FedEPL), Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI), FNCCR-France Eau publique (FNCCR-FEP), Fédération Professionnelle

des Entreprises de l'Eau (FP2E) - **ont fait le choix délibéré de s'associer au sein de la Médiation de l'eau pour bénéficier d'un dispositif national unique aisément identifiable, fortement mutualisé et professionnalisé.**

Grâce à **l'action de ces organismes auprès de leurs adhérents,** un très grand nombre d'opérateurs de services publics d'eau ou d'assainissement a rejoint **la Médiation de l'eau qui est maintenant accessible à environ 90 % des abonnés de ces services** de notre pays. Elle est ainsi aujourd'hui **une médiation sectorielle de fait.**

La Médiation de l'eau constitue un dispositif national fortement mutualisé : un seul médiateur à l'échelle nationale et une équipe réduite de 6 personnes permettent de faire face à la sollicitation (environ 800 dossiers instruits annuellement) au moyen d'une structure légère ; il en découle un coût rapporté au consommateur extrêmement faible résultant de la prise en charge de ce dispositif par les opérateurs adhérents.

La Médiation de l'eau est spécialisée sur les problématiques d'eau et d'assainissement, ce qui en garantit la compétence et le professionnalisme : au-delà des compétences exigées pour tout médiateur, les litiges rencontrés dans le domaine de l'eau portent sur la contestation de facture pour fuite, la surconsommation, la régularisation de facture, mais aussi sur la qualité du service, ou encore la qualité de l'eau. Le traitement de ces litiges exige **une parfaite connaissance de la règlementation relative à ce secteur mais aussi des compétences techniques et une expertise en matière de comptage de l'eau distribuée et de l'exploitation des réseaux d'eau ou d'assainissement.**

Cette compétence, acquise par un recrutement de niveau élevé, complétée par des formations continues en droit de la consommation et des formations professionnelles spécifiques aux aspects techniques et juridiques propres à l'eau et à l'assainissement, **est garantie grâce à un volume d'activité important.**

La compétence et le professionnalisme dans le temps sont ainsi garantis par la pratique et l'expérience acquise.

La Médiation de l'eau : une médiation en mesure d'émettre un rapport d'activité et des recommandations pertinentes

Un rapport annuel d'activité portant sur la quasi-totalité du secteur : la règlementation de la médiation de consommation exige des médiateurs référencés qu'ils publient un rapport annuel de leur activité. Le Médiateur de l'eau édite un tel rapport depuis sa création en 2009.

Ce rapport s'inscrit pleinement dans le cadre de la règlementation depuis 2016. L'examen de ces rapports successifs permet :

- **une analyse rapide de l'évolution des relations entre les consommateurs et les opérateurs des services du secteur de l'eau et de l'assainissement.** (À titre d'exemple, le lien ci-après permet d'accéder au rapport de l'année 2017 : https://www.mediation-eau.fr/FR/publications/rapports_annuels.asp)
- **l'élaboration de recommandations pertinentes pour l'ensemble du secteur, parce qu'elles s'appuient sur le traitement d'un nombre important de litiges de toutes typologies et de toutes natures :** la mission du médiateur consiste naturellement à rechercher des solutions pour résoudre à l'amiable les litiges mais il doit **tirer de son expérience des recommandations pour en éviter, autant que faire se peut, le renouvellement** tant pour les professionnels opérateurs des services que pour les consommateurs. À l'évidence, **ces recommandations ne peuvent avoir de sens que si elles sont issues d'un volume d'activité important** dans un secteur donné (la Médiation de l'eau a édité fin 2018 un guide complet des recommandations émises depuis sa création en 2009 et disponible sur le site internet : https://www.mediation-eau.fr/FR/publications/guide-des-recommandations.asp).

La Médiation de l'eau : une Médiation aisément identifiable par le consommateur, indépendante et financée

La Médiation de l'eau dispose d'un site internet référencé qui la rend aisément identifiable par les consommateurs. **Tout abonné au service de l'eau ou de l'assainissement quel que soit l'opérateur et son statut peut saisir le Médiateur de l'eau.**

Une **indépendance totale** garantie par la structure associative : le Médiateur de l'eau agit pour le compte de l'association, il n'est lié par aucun rattachement hiérarchique ou lien de subordination avec une quelconque collectivité ou opérateur.

Un dispositif **intégralement financé** : entrant dans le champ de la médiation de consommation, le recours au médiateur est gratuit pour le consommateur, pris en charge par le professionnel opérateur selon la règlementation. L'association ne bénéficie d'aucune subvention ni financement public.

La Médiation de l'eau : une médiation utile, efficace et reconnue

Dans plus de 80 % des dossiers instruits par le Médiateur de l'eau, son intervention a permis de mettre fin au litige ce qui confirme la reconnaissance, l'utilité et l'efficacité du dispositif tant pour les consommateurs que pour les professionnels opérateurs.

Cette tendance se confirme une fois de plus sur l'année 2018.



En conclusion, au seuil de sa dixième année d'existence, la Médiation de l'eau a pris toute sa place dans ce secteur d'activité tant **pour aider les opérateurs dans la mise en œuvre de leurs obligations règlementaires en matière de médiation de consommation que pour permettre aux consommateurs abonnés de pouvoir recourir à ses services gratuitement en cas de litige.**

Le rapport annuel d'activité 2018 s'inscrit dans le prolongement des années antérieures et est le fruit de ces neuf années d'expérience.

Perspectives

La médiation répond à un besoin réel de notre société ; elle est en constant développement et les différents textes règlementaires (directive 2008, directive 2013 et leur transposition) en sont à la fois le reflet et traduisent la préoccupation du législateur d'encadrer cette activité dans son évolution.

Au-delà des textes existants, deux propositions de loi ont vu le jour ces derniers mois.

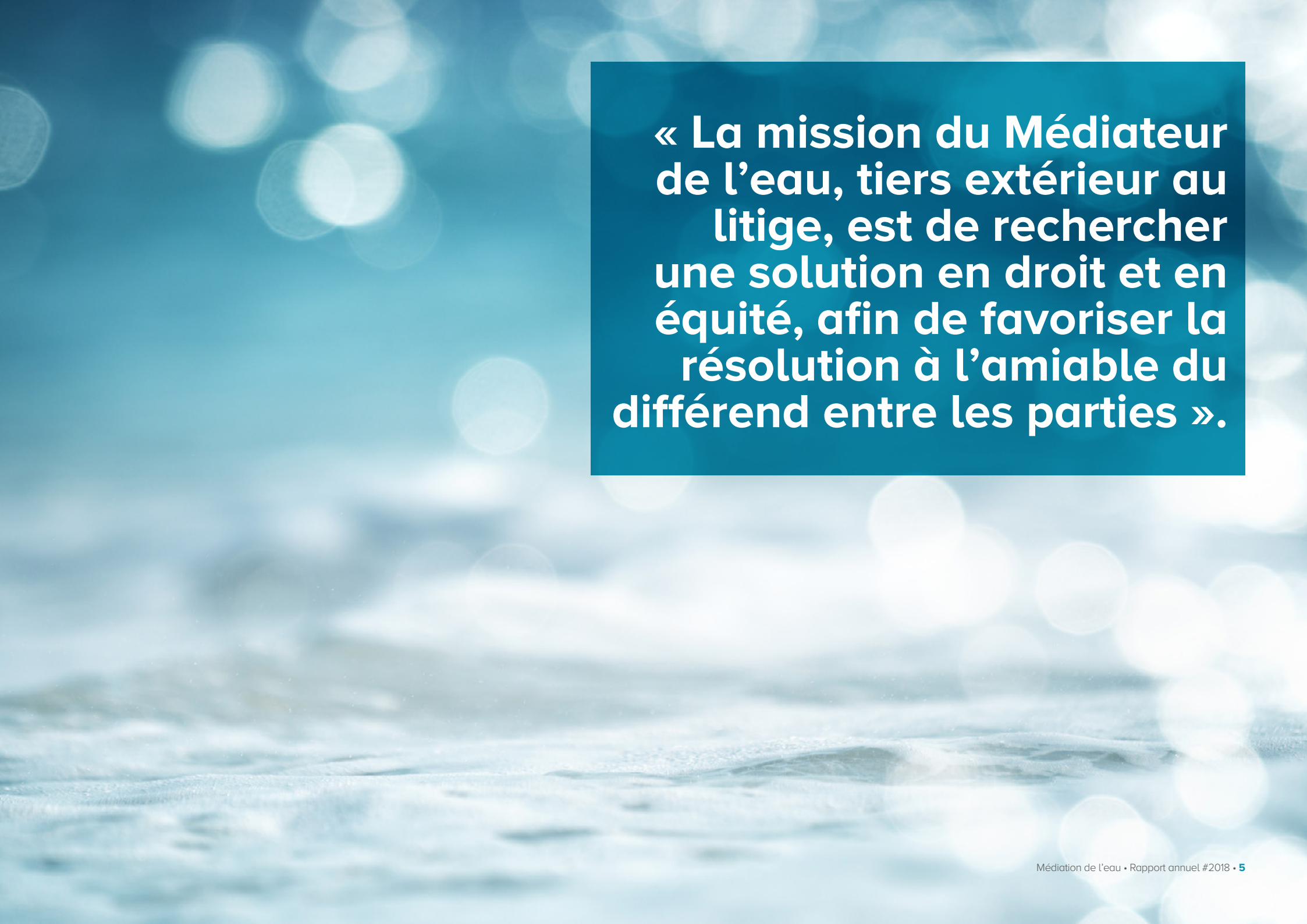
L'une émane de l'Assemblée Nationale, elle vise à développer et encadrer la médiation judiciaire et la médiation conventionnelle. Elle a pour objectif **d'améliorer la qualité de la médiation** notamment de renforcer les devoirs du médiateur, d'encadrer sa pratique au travers du droit de la médiation et des règles d'ordre public, de renforcer l'obligation d'indépendance et de neutralité du médiateur, de rendre obligatoire la formation initiale du médiateur et d'instaurer la possibilité d'une certification. La Médiation de l'eau accueille favorablement ces évolutions dans la mesure où elles contribueraient à mieux définir l'indépendance du médiateur et à **élever encore le niveau de qualité de la médiation par la professionnalisation des médiateurs.**

L'autre émane du Sénat, elle a pour but de favoriser la résolution amiable des **différends entre les collectivités et les citoyens.** La proposition vise à instituer un médiateur territorial 'institutionnel' dans les conseils régionaux, conseils départementaux, communes de plus de 60 000 habitants et EPCI à fiscalité propre de plus 100 000 habitants, ce qui conduirait à la création d'environ 300 postes de médiateur avec leur équipe. Cette proposition présente **un intérêt certain pour l'amélioration des rapports entre les citoyens et l'administration territoriale,** notamment pour les services d'intérêt général non économiques, les services publics à caractère administratif, les services sociaux...En effet, **elle vient utilement compléter le dispositif de médiation de la consommation obligatoire depuis le 1er janvier 2016** en France après transposition de la directive européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013 **qui s'applique depuis cette date aux services publics à caractère industriel et commercial.** Pour ces services publics, **des dispositifs sectoriels nationaux (Médiation de l'énergie, Médiation de l'eau...)** répondant aux exigences règlementaires de la médiation de consommation **existent déjà et sont financés. La complémentarité entre le médiateur territorial et le médiateur de la consommation** qui en résulterait, **permettrait au citoyen comme au consommateur de bénéficier d'un droit de recours gratuit à un dispositif de médiation pertinent et compétent, aisément identifiable et au moindre coût pour la société.**

À ce stade, il ne s'agit que de deux propositions de textes. Cependant elles révèlent à la fois la dynamique de la médiation qui répond à un véritable besoin sociétal que l'on doit satisfaire dans un cadre qui reste encore à préciser.

À cet effet, ces deux propositions de loi permettraient de contribuer à **définir un cadre législatif stable en matière de médiation qu'elle soit familiale, judiciaire, pénale, institutionnelle ou conventionnelle.** ● ● ●

Dominique BRAYE
Le Médiateur de l'eau



« 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 ».

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2018

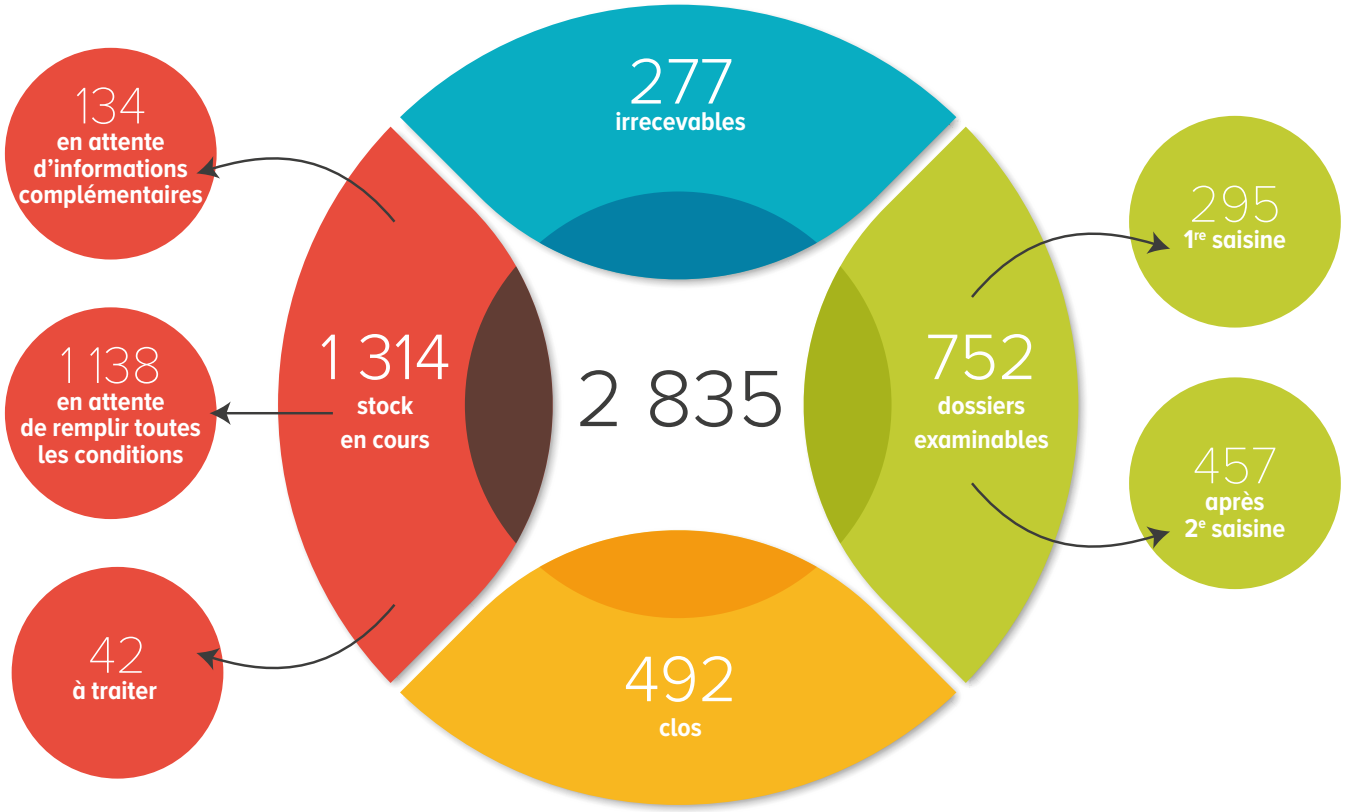
2 835
saisines reçues

Sur l'année 2018, on peut constater :

- Une diminution des saisines de 9% par rapport à 2017 due à plusieurs facteurs :
  - un traitement plus « efficace » des réclamations par les services en amont
  - une meilleure maîtrise au fil du temps de la loi dite « Warsmann » qui reste encore relativement récente dans son application
  - la prise en compte des recommandations émises par le Médiateur de l'eau à travers les avis et le rapport annuel
- 10% des saisines ont été déclarées irrecevables
- Seuls 10% des dossiers ont été déclarés examinables dès la saisine initiale, les abonnés ayant adressé leur réclamation au bon niveau de recours interne du service ou celui-ci les ayant dirigés vers le Médiateur de l'eau
- 17% des abonnés ne donnent pas suite à leur saisine avant même que leur dossier soit déclaré examinable

À noter que 17% des saisines n'ont pu être prises en charge à réception des dossiers car des éléments indispensables à l'analyse de la recevabilité étaient manquants.

Voir Process « de la saisine à l'examinabilité » ci-après



Process : de la saisine à l'examinabilité

1 La saisine est incomplète, des éléments indispensables à une première analyse sont absents (ex. la facture contestée permettant de connaitre le service d'eau et/ou d'assainissement, ...). Les services du Médiateur de l'eau effectuent une demande de documents complémentaires auprès du requérant afin de pouvoir éventuellement prendre en charge le dossier.

2 Ces saisines ne rentrent pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau (hors exécution service public, eau dans les charges, litige privé, ...).

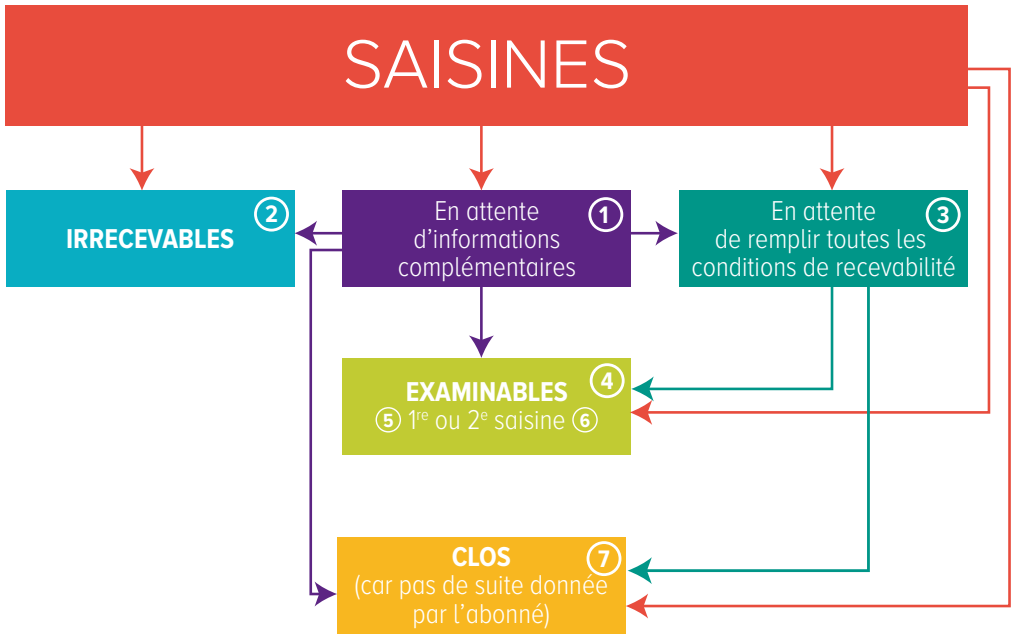
3 Ces dossiers correspondent à des saisines prématurées. Le Médiateur réoriente l'abonné vers son service d'eau et/ou d'assainissement afin que qu'il adresse préalablement une réclamation écrite au bon niveau de recours interne.

4 Lorsque le dossier remplit toutes les conditions de recevabilité, il est déclaré examinable. Il fait alors l'objet d'une première analyse afin de vérifier quelles pièces et informations doivent être demandées aux parties pour permettre de débuter l'instruction

5 La demande a rempli toutes les conditions de recevabilité dès la 1re saisine.

6 Le requérant est revenu vers les services du Médiateur suite à sa 1re saisine prématurée. Il a adressé sa réclamation au(x) service(s) en respect de la procédure et soit il n'est pas satisfait de la réponse apportée, soit il n'a pas reçu de réponse dans le délai de 2 mois. Le dossier est donc examinable en 2e saisine.

7 L'abonné ne donne pas suite à sa saisine (ne retourne pas les documents complémentaires demandés, ne donne pas suite à la demande de renvoi vers le service, etc).

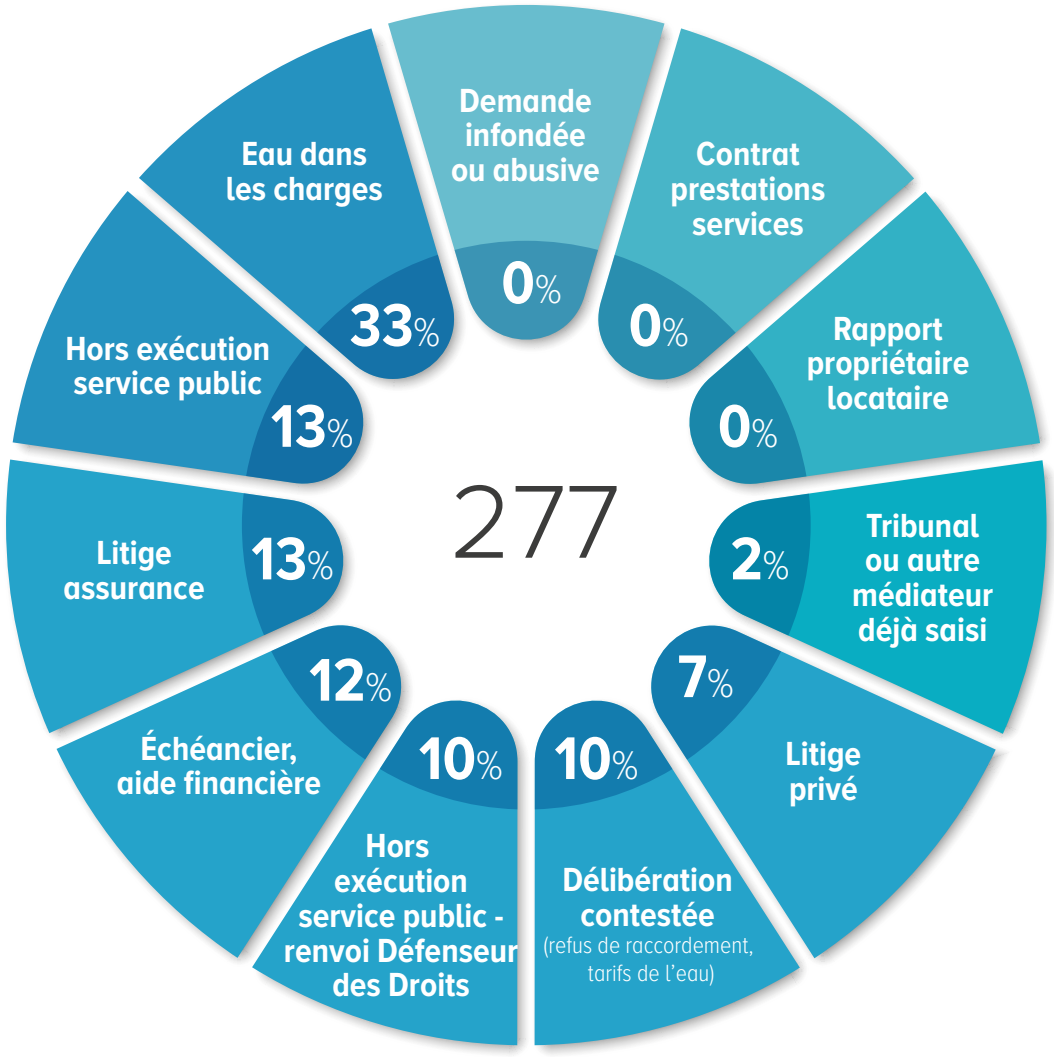


L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2018

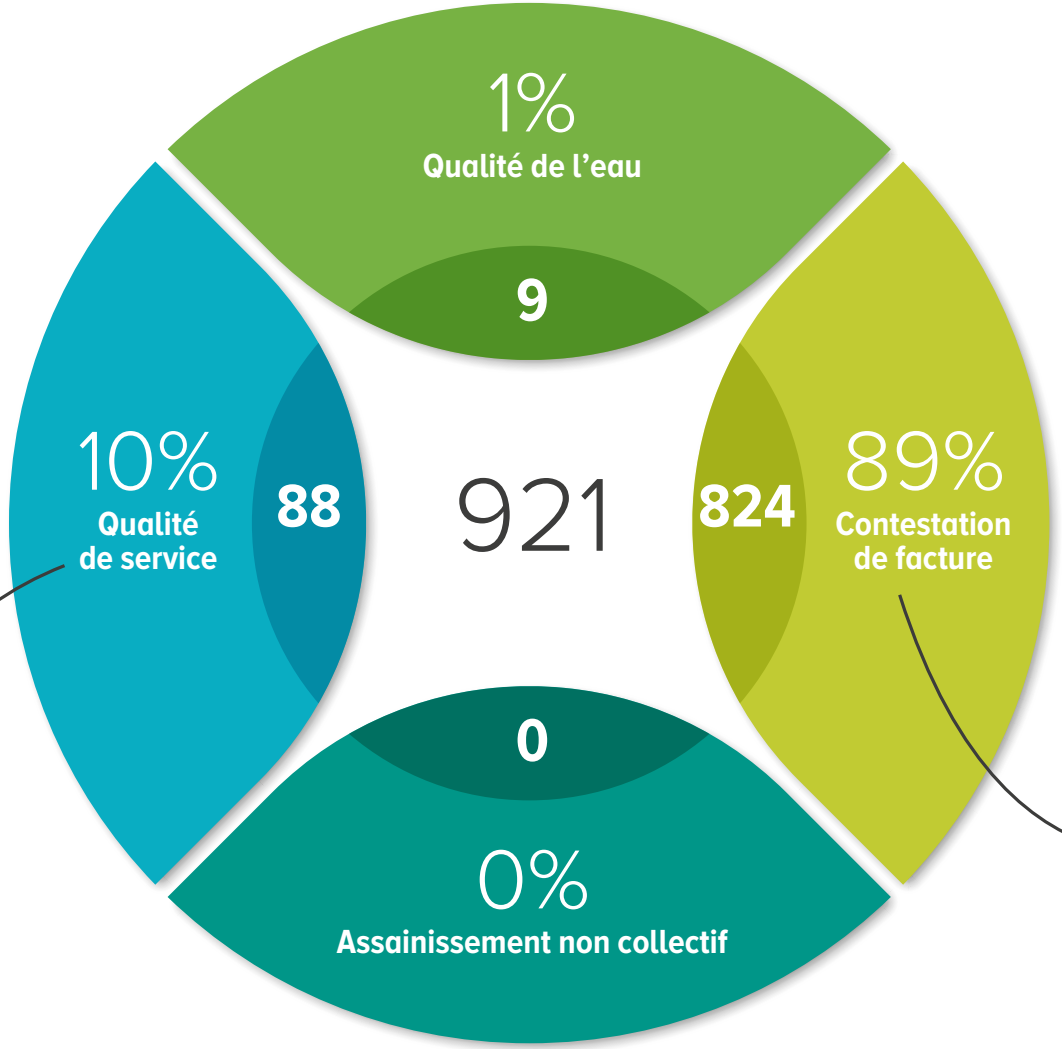
277
dossiers
irrecevables

La représentativité des dossiers irrecevables (10%) est sensiblement la même qu'en 2017 (9%).

Le sujet principal d'irrecevabilité reste « Eau dans les charges » à un niveau identique à 2017 et loin devant les autres motifs. Les autres sujets restent sensiblement dans les mêmes tendances à l'exception de « Echéancier, aide financière » qui baisse de 7 points et « Hors exécution service public » qui augmente de 5 points.



L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2018



Problème de traitement de dossier = **52%** (46 dossiers)
Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = **35%** (31 dossiers)
Problème engendré par la pression = **13%** (11 dossiers)
Fermeture branchement pour impayés = 0 dossier

Surconsommation inexpliquée = **35%** (284 dossiers)
Fuite identifiée = **31%** (253 dossiers)
Régularisation = **18%** (150 dossiers)
Équipement sanitaire = **9%** (78 dossiers)
Facturation assainissement = **4%** (35 dossiers)
Frais, relances, pénalités = **1%** (12 dossiers)
Factures annexes = **1%** (8 dossiers)
Abonnement multiple = **1%** (4 dossiers)

921 dossiers examinables

sur la base des dossiers devenus examinables en 2018 quelle que soit la date de la saisine.

Augmentation de 6% du nombre de dossiers par rapport à l'année 2017.

Cette augmentation est due à une meilleure appropriation et intégration par les services des process de la médiation de consommation.

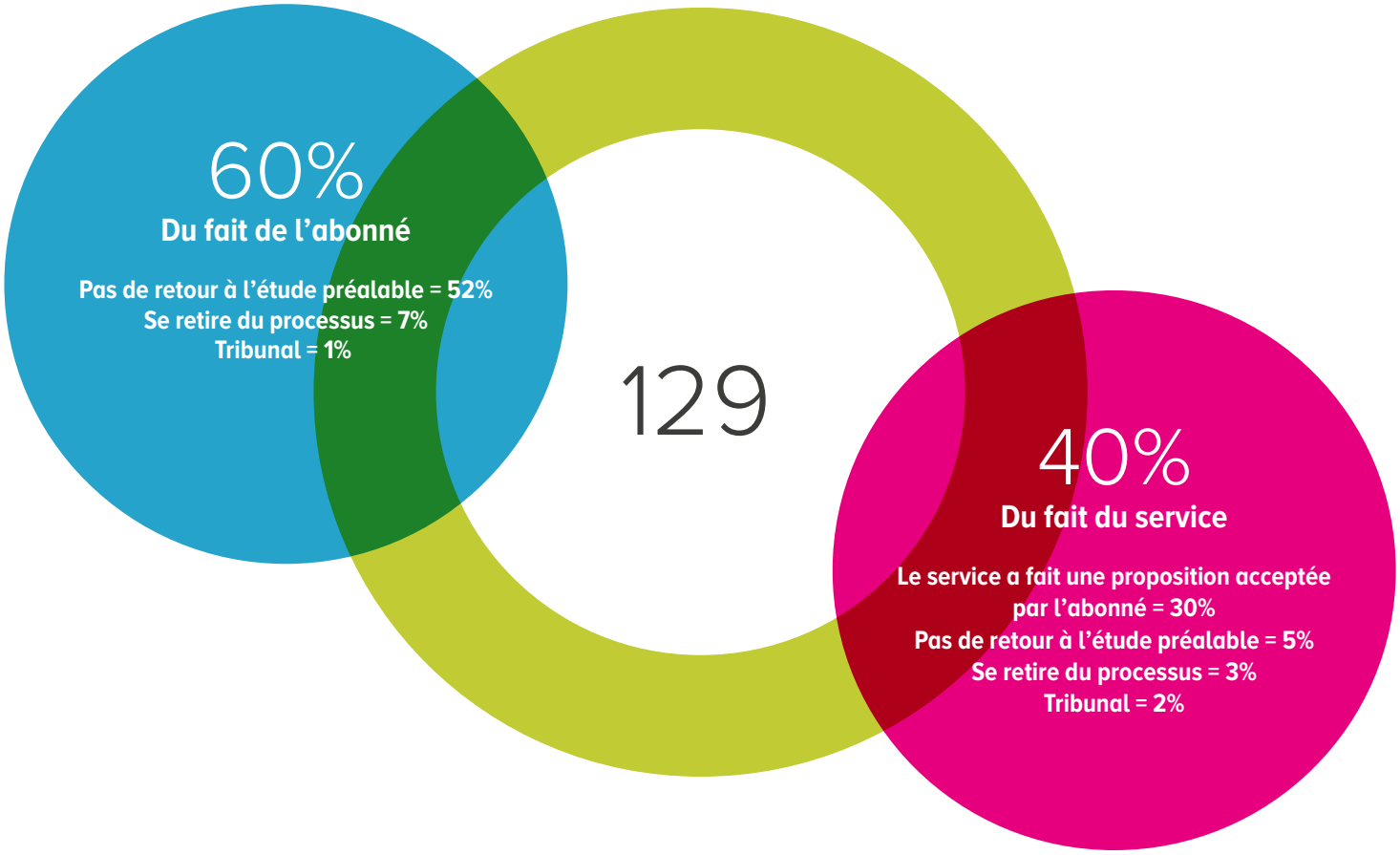
La plus forte représentation demeure la surconsommation inexpliquée (31% de la totalité des dossiers examinables) ainsi que les problèmes de fuites (27%).

129
dossiers interrompus en cours de médiation

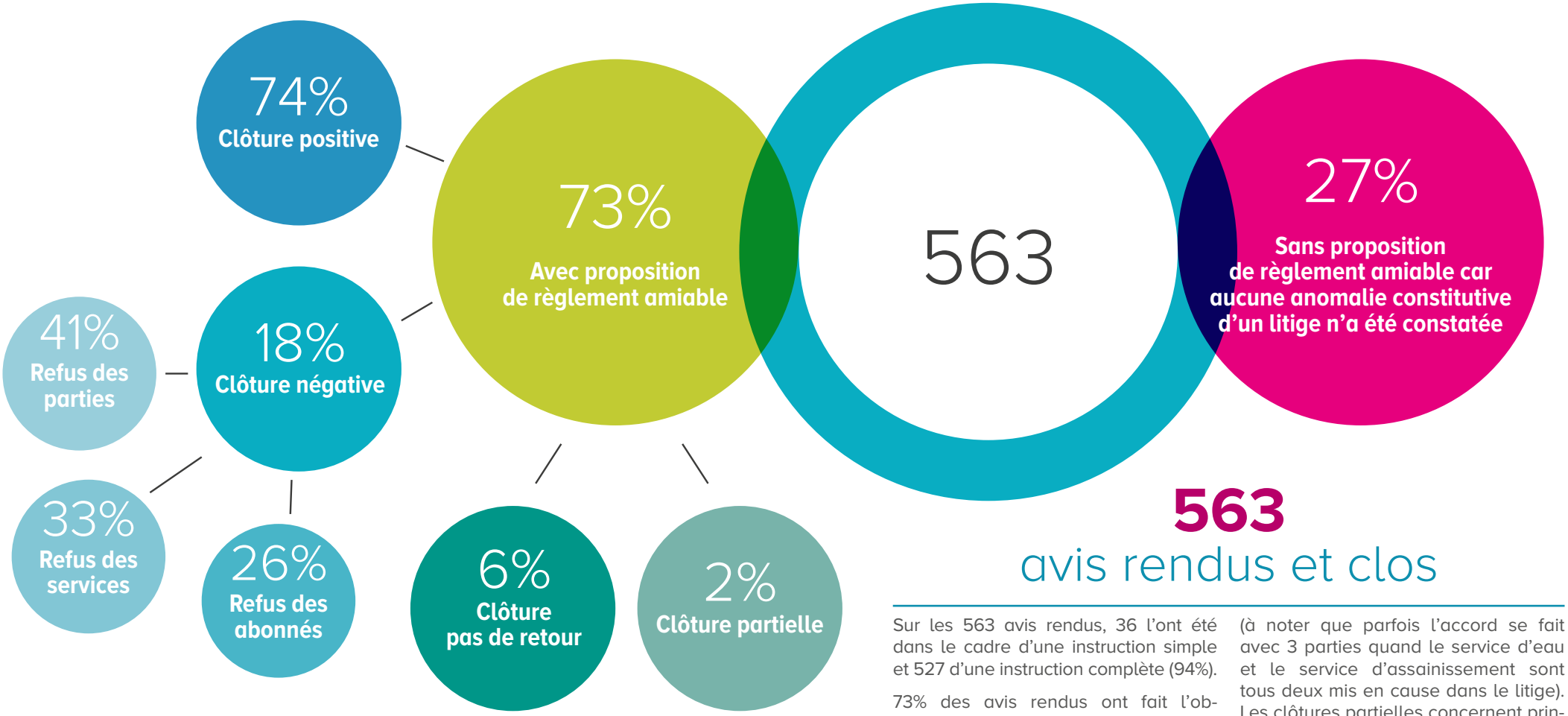
À partir du moment où le dossier est devenu examinable, le motif principal d'interruption est le **non-retour des pièces nécessaires à l'instruction du dossier par l'abonné** (volonté d'arrêter le processus de médiation ?).

Sur les dossiers interrompus du fait des services, les 3/4 concernent des propositions acceptées par les abonnés.

À noter qu'il y a eu très peu de cas où le service se retire du processus comme l'autorise la règlementation ou ne retourne pas les pièces demandées par le Médiateur.



L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2018



563
avis rendus et clos

Sur les 563 avis rendus, 36 l'ont été dans le cadre d'une instruction simple et 527 d'une instruction complète (94%).

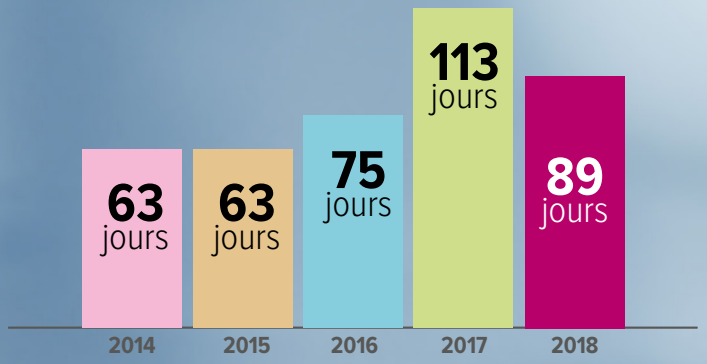
73% des avis rendus ont fait l'objet d'une proposition de règlement amiable, le Médiateur ayant conclu pour les 27% restants qu'il n'y avait aucune anomalie constitutive d'un litige.

Presque 3/4 des propositions amiables ont été acceptées conjointement par les consommateurs et les opérateurs (à noter que parfois l'accord se fait avec 3 parties quand le service d'eau et le service d'assainissement sont tous deux mis en cause dans le litige). Les clôtures partielles concernent principalement les cas où un service accepte l'avis du Médiateur et l'autre pas.

680 avis ont été envoyés en totalité sur l'année 2018 (certains n'étant pas encore clos au 31/12 et ne pouvant être pris en compte dans cette analyse).

L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2018

Délai moyen de traitement d'un dossier



→**89** jours en 2018

entre la notification et l'envoi de l'avis (prise en compte des dossiers complexes pour lesquels un délai de traitement supplémentaire allant jusqu'à 45 jours peut être nécessaire).

À noter un retour de traitement dans les délais impartis soit un rattrapage de 24 jours au cours de l'année 2018.

Mode de saisines

→**56%** saisines postales

→**44%** saisines internet

Les systèmes de relève à distance

Les compteurs équipés de systèmes de relève à distance se développent. Une distinction existe entre la radio-relève qui transmet l'index affiché au compteur lors du passage de l'agent dans la rue et la télé-relève qui transmet en général quotidiennement l'index affiché au compteur.

Ces systèmes facilitent la relève car ils permettent de disposer de l'index du compteur sans accéder physiquement à l'appareil. Ils permettent également tant pour l'abonné que pour le service, lorsqu'il s'agit de télé-relève, de suivre les consommations et de déceler un éventuel débit continu (élément caractéristique d'une fuite).

Ces systèmes peuvent présenter, exceptionnellement, des défaillances qui entrainent des litiges. Dans de tels cas, le compteur fonctionne correctement mais le système transmet un index inférieur ou supérieur à celui affiché sur le compteur. De même, le module peut ne plus transmettre d'index ; c'est le cas notamment lorsqu'il est immergé ou qu'il est déclipsé du support.

Aussi, le Médiateur tient à rappeler que ce système innovant ne dégage pas le service et l'abonné de leurs responsabilités. Respectivement, il appartient au service de vérifier les données reçues et à l'abonné de relever régulièrement le compteur.

Par ailleurs, le compteur doit néanmoins rester accessible au service pour que ce dernier intervienne (relève manuelle, vérification du bon fonctionnement du système de relève, etc.).

Enfin, en cas de différence entre l'index transmis par le système de relève à distance et l'index affiché sur le compteur, seul ce dernier est garant de la consommation effective.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur de l'eau recommande le déploiement de ces systèmes qui facilitent la relève. Il conseille d'expliquer clairement aux abonnés, lors du courrier d'information de mise en place ou par un message sur les factures, qu'ils doivent s'assurer qu'il n'existe aucune anomalie (par exemple un débit continu) et que ce système ne les dispense pas de vérifier visuellement l'index du compteur.

Il préconise le développement d'alertes internes lorsque l'index transmis est identique au précédent, lorsqu'il existe un débit continu, etc. pour ensuite prendre les dispositions nécessaires (programmer une intervention, alerte de consommation continue, etc.).

Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande de relever régulièrement le compteur, notamment à réception de leurs factures et en cas d'anomalie d'en informer le service en transmettant un index ou une photo du compteur.

Il les invite également, lorsque cela est possible, à programmer des alertes de surconsommation via leur compte en ligne sur les sites web des services (en définissant un seuil de consommation mensuel par exemple) et à vérifier les informations transmises au service (adresse mail, numéro de téléphone, etc.). En effet à ce jour, l'alerte de consommation anormale peut être réalisée par le service jusqu'au jour de l'émission de la facture. Aussi, sa responsabilité ne pourra pas être recherchée s'il n'a pas alerté l'abonné dès l'enregistrement d'une consommation anormale ou continue. ● ● ●



La retrocession des réseaux d'eau et d'assainissement aménagés par un tiers

Le Médiateur de l'eau constate la survenance de litiges suite au refus des services d'intervenir en amont des compteurs des lots d'un lotissement et en l'absence de compteur général, que ce soit pour réparer une fuite ou pour déboucher un regard d'assainissement.

Dans ce cas, soit un ou plusieurs abonnés reçoivent un courrier du service les informant qu'une fuite a été décelée et leur demande de procéder aux réparations, soit les abonnés signalent eux-mêmes au service une fuite en amont des compteurs ou un problème d'écoulement des eaux usées et sollicitent une intervention qui leur est refusée.

La demande de permis d'aménager d'un lotissement doit comporter certains éléments et notamment prévoir les modalités de gestion des réseaux d'eau potable et d'assainissement collectif qui seront construits.
Le Code de l'urbanisme prévoit qu'il peut être décidé :

- Qu'une association syndicale des acquéreurs de lots soit créée. Dans ce cas, elle sera propriétaire des terrains et équipements communs et en assurera donc la gestion et l'entretien (article *R.442-7).
- Que chaque acquéreur de lots soit propriétaire des voies et espaces communs (article *R.442-8).
- Qu'une convention soit signée entre la collectivité et le lotisseur prévoyant le transfert dans le domaine public des voies et espaces communs une fois les travaux achevés (article *R.442-8).

Ainsi, en l'absence de convention de rétrocession, les réseaux d'eau potable et d'assainissement du lotissement restent sous la responsabilité de l'association syndicale ou des acquéreurs des lots et ne sont pas transférés dans le domaine public. Les réseaux ne passent donc pas sous la responsabilité (surveillance, entretien, renouvellement, réparation, etc.) des services d'eau et/ou d'assainissement. Même en l'absence de compteur général, ces derniers ne sont donc pas habilités à intervenir ou du moins à intervenir à leurs frais sur les réseaux du lotissement.

Une démarche de rétrocession des réseaux privés du lotissement auprès de la collectivité peut être engagée postérieurement à la construction, sous réserve de la conformité des réseaux privés et de l'acceptation de la collectivité.

Pour autant, ce type de convention peut être long à mettre en place et attendre cette dernière ne permettra pas de résoudre le différend qui peut survenir. D'autant que la collectivité peut la refuser si elle estime que les réseaux privés ne sont pas conformes.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur de l'eau recommande de clairement expliquer les motifs du refus d'intervention, à savoir que les réseaux, bien que se trouvant avant les compteurs des lots ou les boites de branchement d'assainissement, n'ont pas été rétrocédés à la collectivité et qu'en conséquence, ses services n'en assurent pas la gestion.

Par ailleurs, il préconise d'installer un compteur général en limite de propriété pour permettre de distinguer clairement les domaines public et privé et donc la nature des réseaux et ainsi délimiter les responsabilités de chacun. Il permettra également, en cas de fuite, de déterminer le volume d'eau perdu.

Aux abonnés, le Médiateur de l'eau recommande de se renseigner auprès des autres propriétaires du lotissement, du lotisseur ou de la collectivité pour obtenir les informations relatives à une éventuelle convention de rétrocession.

Il les invite également à prendre attentivement connaissance des informations relatives au lotissement disponibles notamment dans leur acte d'achat de propriété. ● ● ●



Le déplacement de compteur

Du fait du service : en limite de propriété

L'article R.135-1 du Code de la construction et de l'habitation (selon décret du 10 mai 2007) dispose que les compteurs d'eau froide doivent être installés à l'extérieur des habitations. En effet, l'installation de ces derniers doit être compatible avec une relève de la consommation sans qu'il soit nécessaire de pénétrer dans les locaux occupés à titre privatif.

Ainsi les compteurs d'eau sont généralement situés en limite de propriété, soit dans un emplacement accessible à la relève.

Les services peuvent donc décider de déplacer un compteur par exemple dans le cadre d'un programme de renouvellement des branchements. Les frais des travaux sont alors à la charge du service.

Pour autant, les nouvelles canalisations situées après le compteur d'eau seront transférées au propriétaire privé. Ce transfert peut porter sur plusieurs mètres de canalisation : l'abonné en devient donc responsable tant au niveau de la surveillance, de l'entretien, des réparations et du renouvellement. Sa responsabilité pourra ainsi être engagée par exemple en cas de fuite.

À noter que le service pourra être amené à remplacer les canalisations entre l'ancien et le nouvel emplacement du compteur en fonction de l'état de celles-ci ou les laisser telles quelles avec accord de l'abonné.

Sur demande de l'abonné : à l'intérieur de la propriété privée

L'acceptation du service est peu probable dans cette hypothèse car elle ne va pas dans le sens de la règlementation.

Pour autant, si l'abonné venait à demander le déplacement du compteur et donc du regard en domaine privé, la modification du branchement serait à sa charge, ce qui pourrait représenter un coût important.

De plus, l'abonné prend alors le risque que son compteur ne puisse être relevé (ex : en cas d'absence). Sa consommation pourra alors faire l'objet d'une facturation estimée avec un risque de régularisation importante par la suite, voire même l'impossibilité de détecter une consommation inhabituelle.

La partie de la canalisation se trouvant entre le compteur et le domaine public reste la propriété du service. L'abonné quant à lui reste responsable de la surveillance et de l'entretien de cette dernière ainsi que des éventuelles réparations (cf. en cas de fuite).

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande d'expliquer clairement aux abonnés les conséquences du déplacement de compteur et plus principalement du transfert de propriété.

Aux abonnés, de tenir compte du fait qu'un déplacement de compteur étend leur responsabilité sur toute la longueur des canalisations du domaine privé et qu'ils doivent en assurer la surveillance, l'entretien, la réparation et le renouvellement.

La facturation de la taxe d'assainissement

L'évacuation et le traitement des eaux usées répondent à un objectif de protection de l'environnement et de santé publique.

L'article L.1331-1 du Code de la santé publique (CSP) impose le raccordement des immeubles desservis par un réseau de collecte des eaux usées dans un délai de deux ans à compter de la mise en service du réseau.

Appelée communément taxe « raccordables non raccordés » (taxe RNR) ou « taxe assainissement » , elle doit être facturée au propriétaire de l'habitation.

Elle contribue à la rémunération de l'investissement réalisé par la collectivité dans la pose du réseau de collecte des eaux usées.

Ainsi, par délibération, la collectivité peut décider de facturer aux propriétaires des immeubles raccordables une somme équivalente à la redevance instituée en application de l'article L.2224-12-2 du Code général des collectivités territoriales, et ceci entre la mise en service du réseau public de collecte et le raccordement de l'immeuble.

De plus, l'article L.1331-8 du CSP prévoit que si le propriétaire ne s'est pas raccordé à l'issue du délai de 2 ans, *il est astreint au paiement d'une somme au moins équivalente à la redevance qu'il aurait payée au service public d'assainissement si son immeuble avait été raccordé au réseau.* Cette somme peut être majorée dans la limite de 100% sur décision du conseil municipal de la collectivité organisatrice du service.

L'article L.1331-6 du CSP prévoit la possibilité pour la collectivité, après mise en demeure, de procéder d'office et aux frais du propriétaire, à la réalisation des travaux.

Enfin pour les usagers disposant d'une installation d'assainissement individuel conforme, une dérogation peut être obtenue pour une prolongation de délai de 10 ans maximum (sous certaines conditions : installation en bon état de fonctionnement, immeuble datant de moins de 10 ans…).

À noter que les immeubles difficilement raccordables sont exonérés de cette obligation dès lors qu'ils sont équipés d'une installation d'assainissement non collectif conforme. La non-raccordabilité d'un immeuble est appréciée par la collectivité. Cette décision d'exonération prend en compte tant les contraintes techniques que financières.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur rappelle que cette obligation s'impose aux propriétaires de biens immobiliers et non à leurs locataires.

En cas de contestation du locataire, le service devra annuler cette facturation et la faire peser sur le propriétaire.

Aux abonnés propriétaires, le Médiateur recommande de procéder dans les meilleurs délais au raccordement au réseau de collecte afin d'éviter la facturation majorée de la taxe d'assainissement ou de porter à la connaissance de la collectivité organisatrice du service les contraintes rendant celui-ci difficile.
Aux abonnés locataires, de transmettre si nécessaire au service la preuve qu'ils ne sont que locataires (contrat de bail, etc.). ● ● ●



Les compteurs bloqués

Lorsqu'un compteur se bloque et n'enregistre pas de consommation sur une période donnée, le service est fondé à procéder à une régularisation de consommation sur la base de ce qui est prévu dans le règlement de service. En général, dans ce cas, la consommation de la période concernée par le blocage du compteur est supposée être égale à celle de la période antérieure équivalente, sauf preuve contraire apportée par l'abonné ou le service d'eau (lieux inoccupés, fuite…).

Ainsi, si le service démontre que sur la période antérieure, le compteur était déjà bloqué ou ralentissait (par exemple parce que la consommation était déjà particulièrement basse), il pourra se baser sur une consommation précédente pour établir la régularisation.

Le Médiateur de l'eau tient à préciser que le blocage d'un compteur est très exceptionnel.

Il ajoute que celui-ci ne se constate pas lors de la relève mais lors de l'analyse des consommations moyennes. En effet, le système de comptage présente en général en premier lieu une défaillance en sous-comptant la consommation réellement passée au compteur. Puis, le compteur se bloque totalement, ce dernier ne comptabilisant plus du tout la consommation de l'abonné.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande de procéder si besoin au recalcul de la facturation au prorata temporis des consommations pour tenir compte des changements tarifaires intervenus au cours de la période concernée.

Il recommande aussi au service d'exploiter les relevés d'index (ex : télé-relève) qui sont à sa disposition afin de déceler au plus tôt un éventuel blocage du compteur. Une exploitation efficace peut ainsi conduire à mettre en œuvre les contrôles nécessaires (ex : visite sur site) afin de vérifier l'exactitude des consommations facturées.

Aux abonnés, le Médiateur conseille d'alerter leur service s'ils reçoivent des factures particulièrement peu élevées ou nulles en terme de volume et qui ne correspondent pas à leurs habitudes de consommation, ceci afin d'éviter d'avoir à s'acquitter ultérieurement d'une facture de régularisation qui pourrait être importante. ● ● ●



La qualité de l'eau

Les règles de droit applicables en matière d'eau potable sont prévues par les articles R.1321-2, R.1321-3, R.1321-7 et R.1321-38 du Code de la santé publique codifiés par l'arrêté du 11 janvier 2007 relatif aux limites et références de qualité des eaux brutes et des eaux destinées à la consommation humaine.

On appelle « limites de qualité » les valeurs réglementaires fixées pour les paramètres dont la présence dans l'eau induit des risques immédiats ou à plus ou moins long terme, pour la santé du consommateur. Ces limites de qualité garantissent au vu des connaissances scientifiques et médicales disponibles, un très haut niveau de protection sanitaire aux consommateurs.

On appelle « références de qualité » les valeurs réglementaires fixées pour une vingtaine de paramètres indicateurs de qualité qui constituent des témoins du fonctionnement des installations de production et de distribution d'eau. Ces substances, qui n'ont pas d'incidence directe sur la santé peuvent mettre en évidence un dysfonctionnement des installations de traitement ou être à l'origine d'inconfort ou de désagrément pour le consommateur.

Les eaux destinées à la consommation humaine doivent donc remplir trois conditions :

- Ne pas contenir un nombre ou une concentration de micro-organismes, de parasites ou de toutes autres substances constituant un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- Être conformes aux limites de qualité qui sont des valeurs obligatoires ;
- Atteindre les références de qualité.

Certains paramètres doivent donc respecter des valeurs inférieures ou égales aux limites de qualité :

- Les paramètres microbiologiques : la qualité microbiologique des eaux est suivie au travers de témoins de contamination fécale (Entérocoques, Escherichia coli), dont la présence laisse supposer une contamination par des germes pathogènes. Les eaux destinées à la consommation humaine doivent être exemptes de ces témoins de contamination fécale.
- Les paramètres physico-chimiques : une trentaine de paramètres (métaux, micropolluants organiques, eau trouble…) et une centaine de pesticides font l'objet d'une limite de qualité impérative.

Le rôle de l'Agence Régionale de Santé (ARS) est d'assurer le contrôle des eaux de consommation et la sécurité sanitaire. Elle réalise donc des programmes qui consistent en la réalisation de prélèvements et d'analyses par un laboratoire agréé. Lorsqu'une non-conformité est détectée, l'ARS alerte la Personne Responsable de la Production et de la Distribution d'Eau (PRPDE), en pratique les maires, les présidents des collectivités productrices ou distributrices d'eau ou les exploitants du service de l'eau, qui se doit de mettre en œuvre les actions correctives et d'effectuer un suivi des résultats de ces actions.

En effet, l'Exploitant du réseau est le responsable direct de la qualité de l'eau produite et/ou distribuée. Selon l'organisation choisie par la Collectivité sur un territoire donné, il peut s'agir du maire de la commune, d'un syndicat intercommunal, d'une société privée etc. C'est donc l'Exploitant qui devra répondre en première ligne aux abonnés en cas de problème mais la responsabilité finale incombe à la Collectivité, quel que soit le mode de gestion. C'est elle qui décidera des mesures immédiates à prendre et à plus long terme, des investissements à faire.

En fonction de la nature de la non-conformité, l'ARS peut déclarer, par arrêté préfectoral, une période de restriction ou d'interdiction concernant la consommation humaine, à savoir la boisson, la cuisine et éventuellement la toilettes des nourrissons. Toute autre utilisation, par exemple pour l'entretien du logement, demeure faisable même en cas de restriction/interdiction.

L'ARS et l'Exploitant ont aussi pour mission d'informer l'usager consommateur sur la qualité de l'eau desservie sur le réseau qui l'alimente. L'usager peut donc à tout moment prendre connaissance des rapports d'analyse de l'ARS (en se rendant sur le site Internet de l'Agence Régionale de Santé compétente).

Concernant la perception de l'usager vis-à-vis de la qualité de l'eau, les paramètres les plus susceptibles d'avoir de l'influence sur la confiance du consommateur sont la turbidité et les paramètres organoleptiques (odeur/couleur/goût). Le Médiateur a donc souhaité évoquer plus précisément ces paramètres, qui entraînent une modification de l'apparence de l'eau pouvant inquiéter l'usager et le faire s'interroger sur la potabilité de l'eau qui coule de son robinet.

La turbidité de l'eau (eau trouble) survient lorsque que le taux de matières en suspension dans l'eau augmente. En fonction du type de matière dont la concentration aura augmenté, une eau trouble peut tout aussi bien être inoffensive que déconseillée pour la consommation humaine.

Également, la survenance d'une eau turbide à de nombreuses origines. Elle peut être liée à une action de l'Exploitant du réseau (importants travaux) ou à l'état des canalisations sur les réseaux privés des abonnés ou encore à de fortes intempéries.

Si l'origine provient du réseau public ou d'évènements météorologiques, il reviendra alors aux différents acteurs, à savoir l'ARS et l'Exploitant de déterminer si la variation ponctuelle de la qualité de l'eau peut présenter un risque pour la consommation humaine ou non.

Les recommandations

Aux services, dans le cas où il est détecté une eau turbide sur le réseau public du fait d'une intervention de l'Exploitant ou de fortes intempéries, le Médiateur recommande de procéder dans les plus brefs délais à une information auprès des usagers, par exemple par la mise en place d'un message automatique que l'abonné pourrait entendre en appelant le serveur vocal interactif du service client.

Une information rapide sur la situation et les bons gestes à adopter (purges en laissant couler l'eau du robinet, consultation des rapports de l'ARS etc.) permettrait de limiter une éventuelle perte de confiance des usagers en la qualité de l'eau du robinet.

Par ailleurs, il est apparu que la mise en place d'une campagne de distribution d'eau en bouteilles permet souvent d'éviter des litiges liés à la survenance d'éventuelles variations ponctuelles de la qualité de l'eau.

Enfin, le Médiateur recommande aux services d'insérer sur les factures des messages à l'attention des abonnés pour les informer de la possibilité de consulter les rapports des dernières analyses effectuées par l'ARS sur le réseau qui les dessert. En effet, l'abonné de manière générale, prendra connaissance des informations indiquées sur sa facture mais n'aura pas nécessairement l'initiative d'aller chercher l'information en mairie ou sur le site web de l'Exploitant.

Aux abonnés, en cas de constatation d'une eau turbide, pour laquelle aucune information n'a été faite de la part de l'ARS, de la mairie ou de l'Exploitant, il est conseillé dans un premier temps de laisser couler l'eau afin de voir si elle se clarifie. En effet, il est possible par exemple de constater une eau trouble après des travaux survenus sur le domaine public ou après une absence prolongée. L'eau étant stagnante dans les canalisations, des particules ont tendance à se décrocher des parois des tuyaux. Une simple purge permet donc d'éliminer cette matière ainsi que l'aspect trouble de l'eau ou sa couleur inhabituelle.

Si les épisodes de turbidité deviennent fréquents, le Médiateur invite les abonnés à consulter les derniers rapports de l'ARS concernant leur région (dont les conclusions indiquent si l'eau est propre à la consommation humaine ou non) et à solliciter le service de l'eau pour avoir des informations sur les dernières interventions sur le réseau ou pour demander une intervention de purge sur la partie publique du branchement donc en amont du compteur.

Dans tous les cas, en cas de constatation par l'ARS d'une eau turbide dont la concentration et le type de matières en suspension présentent un réel danger pour la santé humaine, comme expliqué précédemment, l'ARS déclare par arrêté préfectoral l'interdiction ou la restriction de la consommation et l'Exploitant du réseau met en œuvre les procédures applicables dans un tel cas (purges du réseau et chloration de l'eau si nécessaire, distribution d'eau en bouteille, campagne d'information, etc.). ● ● ●



La prescription

La Loi du 17 juin 2008 portant sur la prescription en matière civile est venue réformer le délai de celle-ci, qui est passé de 30 à 5 ans.

Le Code civil dans son article 2224 fixe le principe **de droit commun** du délai de prescription à **5 ans**, cette durée s'appliquant lorsqu'aucun texte ne spécifie de durée différente. Le délai général de prescription en matière commerciale est identique (article L.110-4-1 du Code du commerce).

Une première exception existe pour les actions exercées par un professionnel à l'encontre d'un consommateur où la prescription est d'une durée de 2 ans :
« L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans » (Art L.218-2 du code de la consommation / anciennement L.137-2 abrogé en mars 2016).

Cet article visant les consommateurs, les personnes morales (quelle que soit leur activité, y compris les SCI, les syndicats de copropriétaires ou les associations) et les personnes physiques dont l'abonnement a été souscrit pour les besoins de leur activité professionnelle ne bénéficient donc pas de ce délai dérogatoire de 2 ans.

Une seconde exception résulte des textes spécifiques de recouvrement des créances des collectivités territoriales. **Pour les services gérés en régie, le délai de prescription est ainsi fixé à 4 ans** *(Art L.1617-5 du CGCT).*

Point de départ et suspension du délai de prescription :
L'article 2224 du Code civil fixe le point de départ de la prescription *« à compter du jour où le titulaire d'un droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ».*

Il est rappelé que, sauf en matière de recouvrement de créances publiques par les régies, les mises en demeure ne suspendent pas le délai de prescription.

L'article 2238 du Code civil indique en revanche que *« La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation… ».*

Ainsi, à partir du moment où le dossier devient examinable (donc qu'il remplit toutes les conditions pour être examiné par le Médiateur), le délai de prescription est suspendu le temps de la médiation et il est demandé au(x) service(s) de stopper toute procédure de relance et de recouvrement jusqu'à la fin de la mission de médiation. Ce délai reprend ensuite pour la durée restant à courir.

Cette règle est inscrite dans la charte de Médiation de l'eau :
« Le recours à la médiation suspend les délais de recours légaux permettant d'engager une procédure judiciaire. En effet, le délai pour intenter une action en justice est suspendu à partir du moment où le dossier est examinable par le Médiateur et ce jusqu'à sa clôture. À la date de clôture du dossier, le délai reprend alors son cours en l'état où il se trouvait avant l'intervention du Médiateur ».

Dans le cadre des litiges portés à la connaissance du Médiateur de l'eau, un des cas les plus fréquemment rencontrés est celui où l'abonné demande l'application de la prescription au motif qu'il n'a pas fait l'objet de facturation de la part du service.

L'abonné n'a pas été facturé par son service

Le délai de prescription ne court qu'à compter du jour où le gestionnaire du service a connaissance ou aurait dû avoir connaissance de l'utilisation, par l'abonné, du service (ex : lors de la relève du compteur).

Pour les consommateurs, c'est l'article L.218-2 du Code de la consommation qui trouve son application ici : en cas de défaut de facturation de la part du service quel qu'il soit, les redevances afférentes à des consommations antérieures à 2 ans sont prescrites et ne peuvent plus faire l'objet d'une facturation ni, a fortiori d'un recouvrement.

Nb : le Médiateur rappelle que qu'en ce qui concerne les non-consommateurs, le délai est de 5 ans (L.110-4-1 du code du commerce).

Concernant les collectivités, la prescription d'assiette est le délai qui court à l'encontre de la collectivité créancière pour émettre le titre de recettes. Ce délai est de 2 ans pour les consommateurs. A défaut d'émission du titre dans ce délai, la prescription est acquise au profit du débiteur et entraîne l'extinction des droits de la collectivité.

Cependant, le Médiateur de l'eau rappelle qu'à partir du moment où des factures sur estimation ont bien été émises, il n'y a pas absence de facturation et que par conséquent, la prescription ne s'applique pas.

Deux autres cas d'application de la prescription peuvent se présenter :

L'abonné demande le remboursement d'un paiement indu.

Le délai de prescription court à compter de la date de paiement indu.

Auprès d'un délégataire : l'abonné dispose de 5 ans pour contester son paiement et en demander le remboursement (L.110-4-1 du Code de commerce : *les obligations nées à l'occasion de leur commerce entre commerçants ou entre commerçants et non-commerçants se prescrivent par cinq ans si elles ne sont pas soumises à des prescriptions spéciales plus courtes).*

Auprès d'une collectivité : l'abonné dispose de 4 ans à compter du 1er jour de l'année suivant celle au cours de laquelle les droits ont été acquis *(Article 1 de la loi du 31 décembre 1968 relative aux créances de l'État, des Collectivités et organismes publics).*

L'abonné n'a pas réglé sa facture

Le délégataire dispose de 2 ans pour recouvrer les factures émises auprès des consommateurs *(article L.218-2 du Code de la consommation)* et de 5 ans pour celles émises auprès des non-consommateurs *(Article L.110-4-1 du Code de commerce).*
Le délai court à compter de la date d'exigibilité de la facture.

La collectivité dispose de 4 ans pour recouvrer ses factures à compter de la prise en charge du titre de recettes *(Article L.1617-5 du CGCT).*

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande de bien expliquer à leurs abonnés le principe de la prescription et surtout l'application qui en a été faite (mode de calcul, dates prises en compte, ...) afin d'éviter de voir naître des litiges face à l'incompréhension de cette règle.

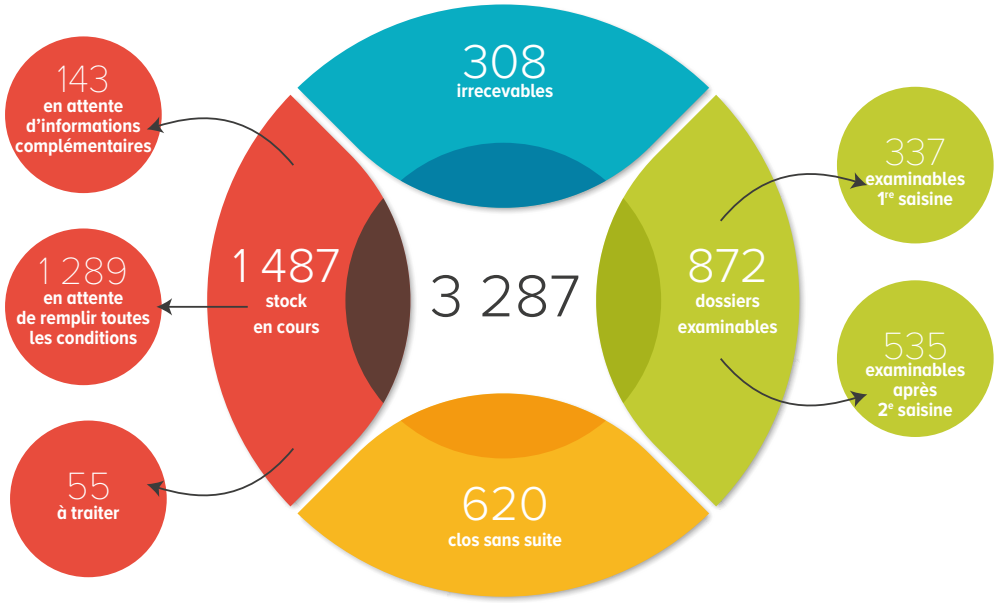
Il rappelle aussi que le service doit suspendre toute action de relance (courriers, mises en demeure, ...) et toute action de recouvrement (interne ou externe : société de recouvrement ou huissier de justice) dès qu'il reçoit une demande en ce sens de la part du Médiateur et ceci jusqu'à la fin du processus de médiation. Les relances pourront alors reprendre et le service sera fondé à poursuivre le recouvrement des sommes impayées à l'encontre de l'abonné.

À noter que certains services appliquent la prescription quinquennale sur la base de l'article L.110.4-I du Code du commerce lorsqu'ils n'ont pas facturé un « consommateur » sur plusieurs années alors que cette règle ne concerne que les abonnés non-consommateurs (ex : personnes morales).

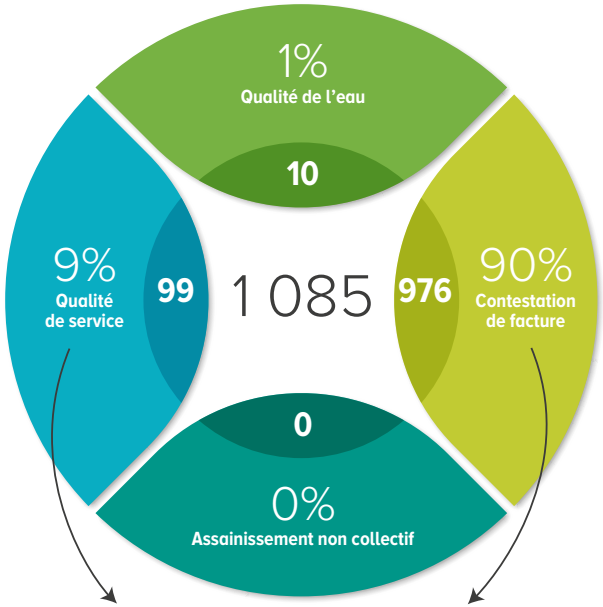
Aux abonnés, le Médiateur indique que si des factures estimatives ont été délivrées par son service, la prescription ne peut être appliquée, celle-ci ne trouvant son fondement que dans l'absence totale de facturation.



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



3 287
saisines reçues



Problème de traitement de dossier = **51%** (50 dossiers)
Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = **35%** (35 dossiers)
Problème engendré par pression/sous pression = **14%** (14 dossiers)
Fermeture branchement pour impayés = 0 dossier

Surconsommation inexpliquée = **35%** (343 dossiers)
Fuite identifiée = **30%** (289 dossiers)
Régularisation = **19%** (188 dossiers)
Équipement sanitaire = **9%** (85 dossiers)
Facturation assainissement = **4%** (36 dossiers)
Abonnement multiple = **1%** (13 dossiers)
Frais, relances, pénalités = **1%** (12 dossiers)
Factures annexes = **1%** (10 dossiers)

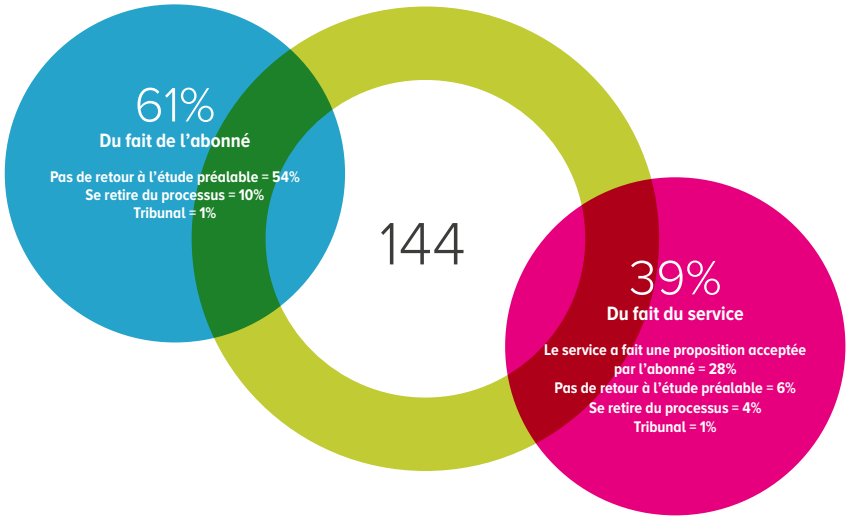


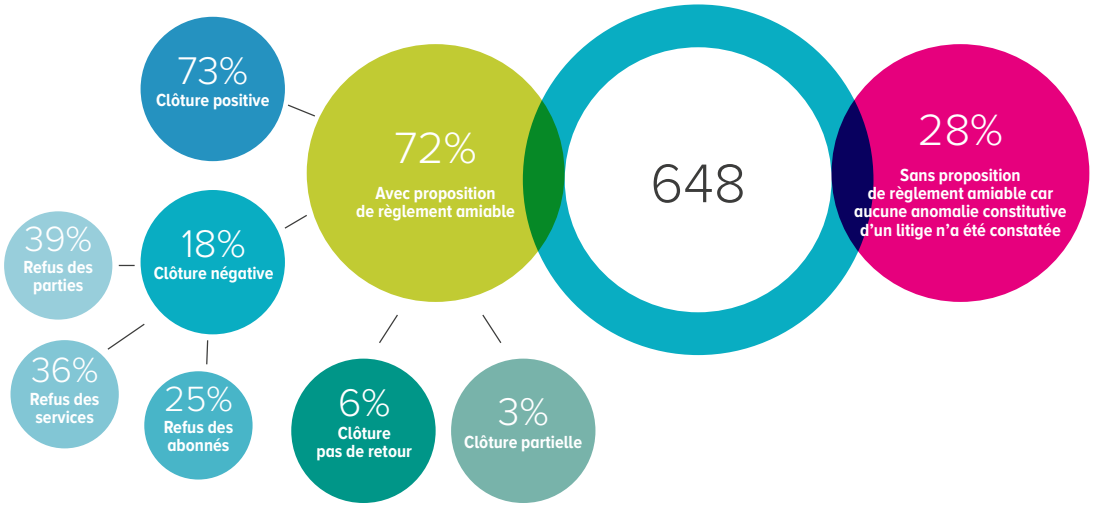
308
dossiers irrecevables

1 085
dossiers examinables
(quelle que soit la date initiale de la saisine)

* L'activité globale de la Médiation de l'eau se compose de la médiation de la consommation (consommateurs) et de la médiation conventionnelle (autres abonnés : personnes morales, professionnels,...).

L'activité globale de la Médiation de l'eau





144
dossiers interrompus
en cours de médiation

648
avis rendus et clos
(793 avis ont été envoyés en totalité sur l'année 2018, certains n'étant pas encore clos au 31/12 et ne pouvant être pris en compte dans cette analyse).

L'équipe de la Médiation de l'eau



Les partenaires institutionnels

Associations d'élus

Fédérations professionnelles

Autres partenaires

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 - Mai 2019 - Crédits photos : Fotolia