RAPPORT ANNUEL 2023

Médiation 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 d'un éventuel différend entre un abonné du service public de l'eau et/ou de l'assainissement et son opérateur.

3 L'édito du Médiateur

5 Les principaux chiffres de la Médiation de l'eau

6 L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2023

12 Les recommandations du Médiateur

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

20 L'équipe de la Médiation de l'eau

21 Les partenaires institutionnels

22 Saisir le Médiateur de l'eau

L'édito du Médiateur

Après une année 2022 marquée par un épisode de sécheresse exceptionnelle ayant mis en évidence des tensions hydriques, l'année 2023 a débuté par une faible pluviométrie entraînant une recharge insuffisante des nappes souterraines pour faire face aux besoins, conduisant à des restrictions d'usage dans de nombreux départements. Ces épisodes, devenus récurrents et étant la conséquence du dérèglement climatique, ont contribué à sensibiliser progressivement les responsables politiques et les acteurs professionnels, mais sans nul doute l'année 2023 aura été celle d'une large prise de conscience de la population. Du côté des instances gouvernementales, un Plan Eau a été adopté dans le but de tenter de faire face durablement à cette situation. Dans son sillage de nouveaux textes sont en gestation pour règlementer, adapter les tarifs par exemple afin de les rendre incitatifs vis-à-vis des économies d'eau.
Immanquablement, des évolutions apparaîtront dans la relation entre l'abonné-consommateur du service public de l'eau et le professionnel opérateur de ce service, et par voie de conséquence **de nouvelles typologies de litiges potentiels pourraient émerger et avoir un impact sur l'activité de la Médiation de l'eau.**

Pour ce qui concerne la médiation de consommation, l'année 2023 aura été marquée par un anniversaire, celui des dix ans de la publication de la directive européenne UE 11-2013 du 21 mai 2013 qui l'a instaurée, et par l'ouverture d'une révision de cette dernière qui reste à finaliser au niveau européen et qui sera vraisemblablement porteuse d'évolutions de la règlementation française.
Transposée en droit français en 2015, inscrite dans le code de la consommation en 2016 et devenue d'application obligatoire en France depuis le 1er janvier 2016, la règlementation actuelle est régulièrement complétée depuis décembre 2020 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation (CECMC) qui émet des fiches de jurisprudence venant, à l'expérience, en préciser les dispositions générales applicables.

Au cours de cette période, en rendant obligatoire la médiation de consommation, entre 2016 et 2023, les professionnels opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement (régies publiques, sociétés d'économies mixtes, entreprises délégataires…) se sont naturellement tournés vers la Médiation de l'eau, faisant passer de 60 à 98 % le taux des abonnés de ces services (soit 26 millions en eau et 19 en assainissement) ayant la possibilité de recourir à un médiateur de la consommation en cas de litige persistant avec le professionnel.

Au cours de l'année 2023, 46 conventions ou avenants ont été établis avec des collectivités et EPCI portant au total sur 1,3 million d'abonnés provenant pour partie de transferts de compétences et de regroupements sous l'effet de la loi NOTRe, pour partie de petites régies méconnaissant jusqu'alors les obligations en matière de consommation dont les abonnés ont saisi le Médiateur de l'eau, conduisant ces opérateurs à adhérer pour se mettre en conformité avec la règlementation.

Parallèlement à l'expérience des litiges traités sur ce périmètre représentatif de l'ensemble du secteur, le Médiateur de l'eau a pu identifier les typologies de litiges rencontrés et émettre des recommandations auprès des professionnels afin d'en éviter la répétition.
Nous constatons **une diminution du nombre total de saisines reçues** (6447 en 2023), **sans évolution des typologies de litiges**, à savoir : la contestation d'une facture d'un montant anormalement élevé du fait d'une surconsommation inhabituelle (fuite d'eau sur canalisation, écoulement sur un équipement sanitaire ou non, régularisation de consommation…). Il convient bien évidemment de s'interroger sur les raisons de cette diminution en 2023, ce à quoi nous nous sommes attachés.→

Que constate-t-on ? Dans une large majorité de cas, pour traiter le litige en droit, il est nécessaire d'en passer par l'examen du respect ou non des dispositions de la loi dite « Warsmann » qui règlemente les modalités d'allègement des factures d'eau dans certaines situations. Cependant s'agissant d'un texte de loi complété d'un décret d'application, il trouve ses limites dans les nombreuses situations particulières qu'il n'avait pu prévoir lors de l'établissement du texte et qui immanquablement génèrent les litiges.

C'est ainsi qu'au titre de l'équité, le Médiateur de l'eau, au fil des années, des litiges traités et des propositions de solutions émises, en a identifié les causes et développé au travers de ses recommandations annuelles aux professionnels, les bonnes pratiques visant à les prévenir. A l'analyse des dossiers, nous avons pu observer que **ces recommandations sont très largement suivies par les opérateurs et c'est grâce à cette mise en œuvre sur un périmètre représentatif (98%) que nous pouvons aboutir à une diminution des contestations**, donc des saisines du Médiateur de l'eau en 2023. A l'évidence, **l'intérêt préventif de la médiation de consommation par le biais de ces recommandations est confirmé et la boucle vertueuse fonctionne** sous réserve toutefois que d'une part les opérateurs maintiennent durablement leurs efforts et que d'autre part les typologies de litiges n'évoluent pas ou peu, ce qui n'est pas garanti dans le temps pour ces dernières à la lumière des évolutions incontournables évoquées plus haut.

En termes de résultats pour l'année 2023, avec un taux d'acceptation des propositions de règlement amiable de 69% par toutes les parties concernées (consommateurs, opérateurs de l'eau et opérateurs de l'assainissement), **l'utilité et l'efficacité du dispositif de la Médiation de l'eau sont démontrées tant dans l'intérêt des abonnés – consommateurs ou non - que des professionnels opérateurs des services.** Cependant, ces résultats n'ont pu être obtenus que par **la formation, l'expérience et l'implication des collaboratrices et collaborateurs**, en contrat à durée indéterminée, dont la stabilité et la fidélité (l'ancienneté moyenne des juristes et chargé(e)s de médiation est de 6 années avec des extrêmes allant de 2 à 9 ans), permet de mettre en œuvre **un dispositif d'amélioration continue de la qualité dans la rédaction et la pédagogie des propositions envers les requérants et les professionnels.**

L'année 2023 marque également une étape importante dans la vie de la Médiation de l'eau, celle de **la maturité de l'organisation mise en place**. En effet, créée en 2009 par l'AMF, l'AdCF et la FP2E, rejointe entre 2010 et 2016 par la FDEI, la FNCCR, Villes de France, Amorce, la FED-EPL, et FNCCR France Eau publique, la Médiation de l'eau a été en constante croissance que ce soit au niveau des adhérents, des saisines reçues, des ressources humaines, et des moyens matériels pour remplir sa mission. Sur le plan financier, le modèle économique adopté en 2015 a permis d'accompagner ce développement sans modification du barème depuis lors. La Médiation de l'eau a atteint la maturité tant par le périmètre couvert (quasi-totalité du secteur de l'eau et de l'assainissement) que par les investissements majeurs qui ont été réalisés dans les outils informatiques et le site internet, mais aussi et surtout par une équipe stable et formée. C'est ainsi que **la performance de la gestion administrative d'une part, du processus de médiation d'autre part ont pu être améliorés et in fine conduire à une réduction des coûts** permettant d'envisager, sans changement du modèle économique, **une baisse significative des montants d'abonnement notamment des plus petits services (moins de 25 000 abonnés)** à partir de 2024.

Le rapport annuel d'activité de l'année 2023 du Médiateur de l'eau ci-après détaillé a été élaboré grâce au travail d'équipe de la Médiation de l'eau, sous le pilotage de la directrice générale. Je tiens à remercier ici chacune et chacun pour sa contribution mais aussi pour sa mobilisation tout au long de l'année 2023.

Je vous invite à en prendre connaissance et vous en souhaite une agréable lecture. ■

Bernard JOUGLAIN
MEDIATEUR DE L'EAU

Les principaux chiffres de la Médiation de l'eau

6447
saisines totales
dont 5638 saisines de consommation

64%
saisines en ligne

24%
saisines recevables

5 jours
délai moyen de traitement
de la recevabilté

41 jours
délai moyen de traitement après
notification de recevabilité

69%
règlements amiables

0€ à 185 000€
enjeux financiers

611
professionnels adhérents

L'activité de la médiation de consommation* - chiffres clés 2023

Analyse des 5638 saisines reçues en 2023

* La médiation de consommation concerne les litiges entre les abonnés consommateurs (personnes physiques) et les opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement

On constate sur l'année 2023 une nouvelle baisse de 11% (5638 vs 6320).

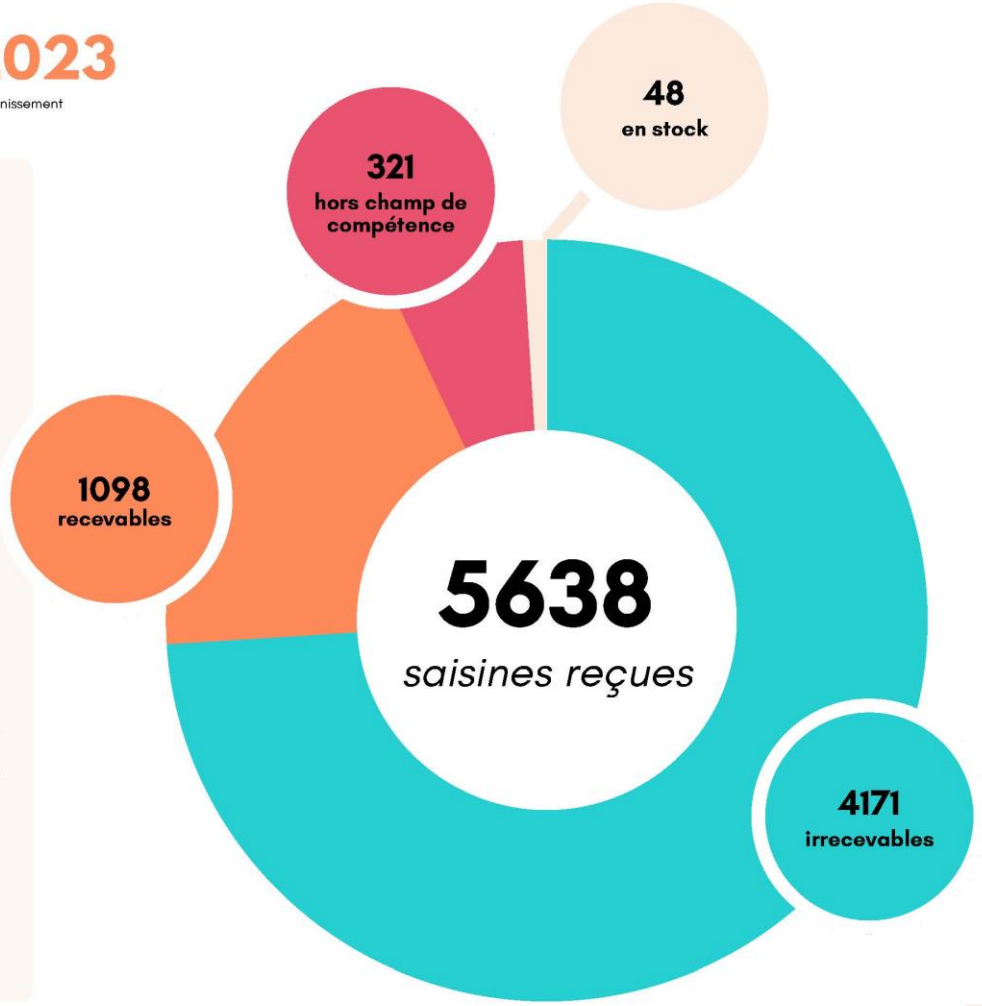
A noter :

4171 saisines irrecevables (74%) : à ce stade, ces dossiers ne remplissent pas toutes les conditions pour être déclarés recevables (voir analyse page 7).
Les saisines sont alors déclarées irrecevables et closes dans l'attente des éléments manquants.

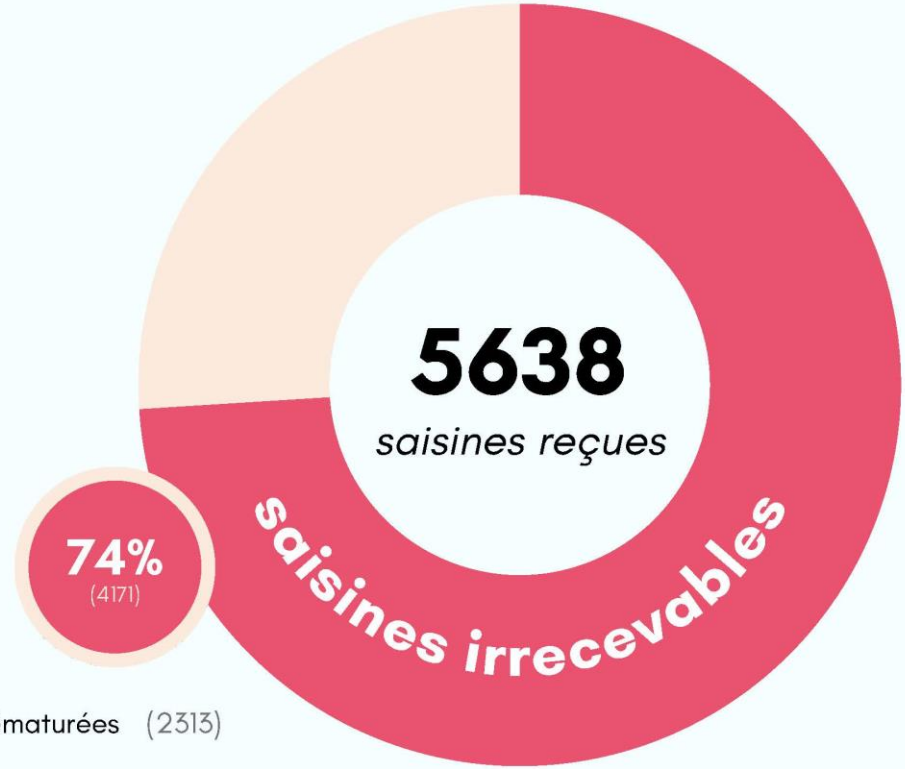
1098 dossiers recevables (19%) : au 31 décembre 2023, ces dossiers reçus dans l'année avaient déjà été déclarés recevables et donc notifiés aux parties.
567 dossiers recevables l'ont été lors de la première saisine soit 52%.

321 dossiers ont été déclarés hors du champ de compétence du Médiateur (6%) et clos immédiatement puisque ne pouvant être pris en charge (voir analyse page 8).

48 dossiers se trouvaient en cours de traitement (1%) dans l'attente de la notification de recevabilité.



Saisines traitées au cours de l'année : représentativité des saisines irrecevables



- 56% saisines prématurées (2313)
- 41% dossiers incomplets (1725)
- 3% absence de partenariat (133)

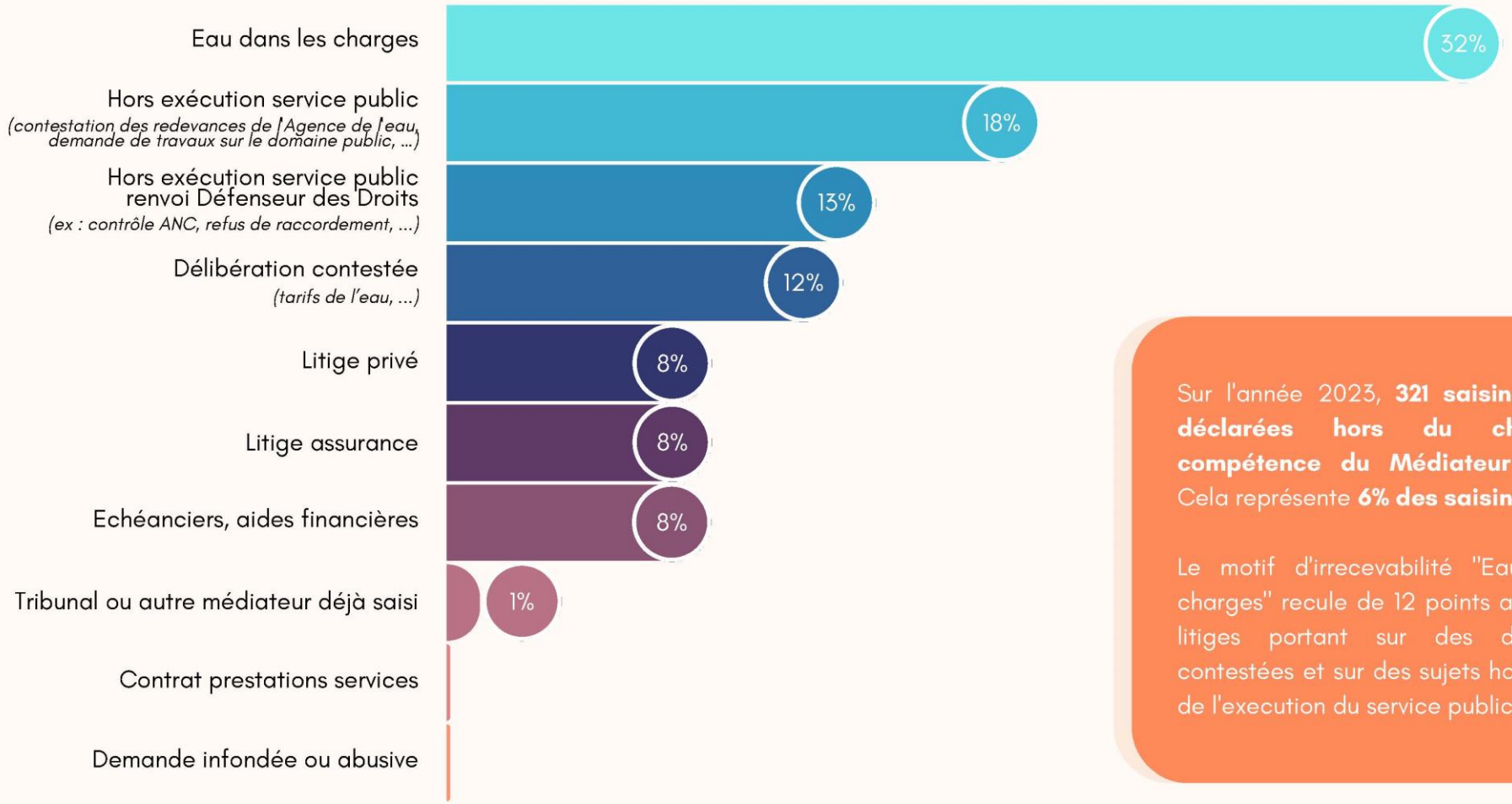
Lors de leur réception, 74% des saisines examinables ne remplissaient pas toutes les conditions pour être déclarées recevables :

56% des dossiers concernaient des saisines prématurées n'ayant pas suivi le parcours du réclamant. Les requérants ont été redirigés vers l'opérateur de service afin d'adresser une ultime réclamation au niveau de recours interne. Cela représente 41% de la totalité des saisines reçues.

41% des dossiers étaient incomplets, empêchant toute analyse initiale.

3% des dossiers concernaient un opérateur non adhérent au dispositif de la Médiation de l'eau (83% concernant un service d'eau et 17% un service d'assainissement).

321 saisines irrecevables hors champ de compétence



Sur l'année 2023, **321 saisines ont été déclarées hors du champ de compétence du Médiateur de l'eau**. Cela représente **6% des saisines reçues**.

Le motif d'irrecevabilité "Eau dans les charges" recule de 12 points au profit des litiges portant sur des délibérations contestées et sur des sujets hors du cadre de l'execution du service public.

Typologie des litiges sur 1243 avis rendus et clos

L'analyse des motifs de litiges porte sur les avis rendus et clos en 2023.
On constate que le Top 3 des motifs reste identique aux années précédentes, il représente à lui seul 76 % des motifs de litiges au global.

- Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = **45%** (41)
- Problème de traitement de dossier = **36%** (33)
- Problème engendré par pression/sous pression = **19%** (17)
- Fermeture branchement pour impayés = **0%** (0)

7%
- 91 -
Qualité de service

92%
- 1139 -
Contestation de facture

- Surconsommation inexpliquée = **35%** (394)
- Fuite identifiée = **27%** (303)
- Régularisation = **22%** (250)
- Équipement sanitaire = **10%** (116)
- Demande dégrèvement exceptionnel = **2%** (28)
- Facturation assainissement = **2%** (22)
- Factures annexes = **1%** (12)
- Frais, relances, pénalités = **1%** (10)
- Abonnements multiples **< 1%** (4)

1%
- 9 -
Qualité de l'eau

>1%
- 4 -
Assainissement non collectif

nb : les pourcentages des motifs détaillés sont calculés sur une base 100 par rapport aux grandes familles de motifs de litige

93 dossiers interrompus en cours de médiation

(soit après la notification de recevabilité)

59%

du fait du ***consommateur***

Pas de retour à la demande de pièces (47)
Se retire du processus (8)

41%

*du fait de l'****opérateur de service***

A fait une proposition acceptée par l'abonné (32)
Pas de retour à la demande de pièces (4)
Se retire du processus (1)
A saisi le tribunal (1)

L'interruption de la procédure de médiation est due aux motifs suivants :

- **non retour des pièces** par les consommateurs (50%),
- **proposition de règlement amiable** de la part de l'opérateur acceptée par l'abonné (35%). A noter à nouveau une baisse vs 2022 (- 8 points),
- **retrait de la procédure** (9% par le requérant ; 1% par le service).

A noter

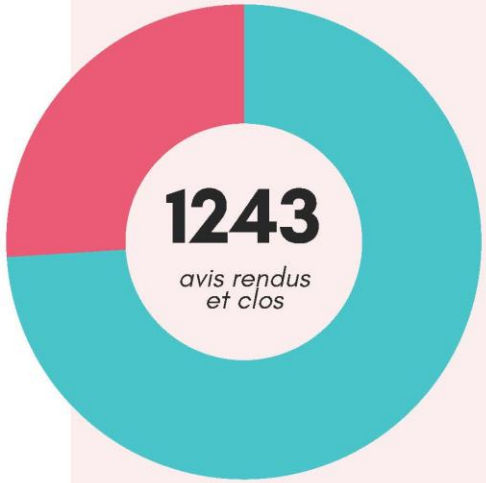
Exceptionnellement cette année 4 dossiers ont été interrompus suite au non retour de pièces du professionnel (4%)... malgré le processus de relance.

1243 avis rendus et clos : les motifs de clôture

70% des avis rendus ont conclu à l'existence d'une anomalie constitutive d'un litige et ont conduit à émettre une proposition de règlement amiable.
Sur ces 875 dossiers, 69% ont abouti à une clôture positive.
A noter que malgré une procédure de relance automatique soutenue, 103 dossiers ont été clos pour non retour sur la proposition. Il s'agit dans la quasi totalité d'un non retour du consommateur.

Dans 30% des avis rendus, l'analyse a conclu qu'il n'y avait pas d'anomalie constitutive d'un litige.
Dans ces dossiers, le Médiateur a un rôle pédagogique : en tant que tiers indépendant et impartial, il explique aux parties et principalement à l'attention du 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...).
Dans 68% des cas, ces dossiers n'ont pas fait l'objet d'un refus du requérant, les explications du Médiateur sont donc considérées comme acceptées.

Ainsi en 2023, la Médiation de l'eau a permis de **mettre fin à 69% des litiges transmis à ses services.**



875 **70%**

Avec proposition de règlement amiable

Clôture positive = **69%** (604)
Clôture négative = **17%** (149)
- Refus des consommateurs = 45% (67)
- Refus des parties = 34% (51)
- Refus des opérateurs de services = 21% (31)

Clôture "pas de retour" = **12%** (103)
Clôture partielle = **2%** (19)

368 **30%**

Avec proposition de solution consistant à accepter les explications du Médiateur car aucune anomalie constitutive d'un litige n'a été constatée

Acceptation des consommateurs = **68%** (251)
Refus des consommateurs = **32%** (117)

Sur le périmètre de la médiation de consommation, 1485 dossiers au total ont fait l'objet d'un avis en 2023 (certains n'étant pas encore clos au 31 décembre 2023 et n'étant donc pas pris en compte dans cette analyse).

Les recommandations du Médiateur

La création d'un branchement spécifique

Généralement, le volume facturé par le service d'assainissement est déterminé 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.

Or lorsqu'un abonné utilise l'eau provenant du réseau public pour arroser son jardin par exemple, il sera redevable des redevances d'assainissement collectif correspondant au volume d'eau prélevé pour l'arrosage alors que cette eau n'a pas rejoint le système d'assainissement collectif.

L'article R.2224-1-2 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) prévoit que les volumes d'eau utilisés pour tout usage ne générant pas une eau usée pouvant être rejetée dans le système d'assainissement n'entrent pas en compte dans le calcul de la redevance d'assainissement à condition que l'eau provienne d'un branchement spécifique.

Afin de pouvoir bénéficier d'un branchement spécifique, également appelé *"compteur vert"* ou *"compteur espace vert"*, les abonnés doivent en faire la demande auprès du service d'eau qui, en cas d'acceptation, procédera au raccordement et à la pose de cet appareil de comptage. La création d'un branchement spécifique peut être réalisée par le service d'eau compétent uniquement.
Aussi, la pose d'un sous-compteur par un abonné sur un branchement existant en aval du compteur ne peut donner à celui-ci la qualification de "compteur vert" lui permettant de bénéficier d'une exonération des redevances d'assainissement collectif.

La mise en place de compteurs "verts" dépend essentiellement d'une décision de la Collectivité : rien ne l'impose et rien ne l'interdit mais si la Collectivité le décide alors les dispositions qu'elle prévoit s'appliquent. Par exemple, certains règlements de service prévoient explicitement la possibilité pour un abonné de bénéficier d'un compteur spécifique. A contrario, d'autres n'évoquent pas cette possibilité.

Dans le cas où la Collectivité a prévu la mise en place de branchements spécifiques, la seule règlementation qui s'impose à elle est d'appliquer l'article R.2224-19-2 du CGCT. L'autorité organisatrice est libre de choisir les critères permettant de bénéficier d'un "compteur espace vert". Par exemple, elle peut décider qu'en l'absence d'un branchement domestique les abonnés ne pourront pas bénéficier d'un "compteur vert".

Il découle de ce qui précède, que si la délibération de la Collectivité et/ou le règlement de service n'imposent pas d'avoir un branchement domestique pour bénéficier d'un compteur "vert", ou n'exclut pas explicitement cette possibilité pour l'abonné alors rien ne s'oppose à la création d'un branchement spécifique.

Toutefois, à défaut de précision dans le règlement de service, les services peuvent, comme pour les branchements domestiques, refuser la pose d'un *"compteur espace vert"* à condition que le refus soit spécialement motivé.

La création d'un branchement spécifique permettant à un abonné d'être exonéré des redevances d'assainissement collectif, le compteur ne peut être raccordé à un logement ou à tout point d'eau pouvant générer des rejets dans le réseau d'assainissement. Ainsi, s'il existe un risque avéré d'une utilisation de l'eau provenant d'un compteur vert susceptible de générer des eaux usées, le service pourra refuser la pose d'un tel compteur.→

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande d'indiquer clairement dans le règlement de service si les abonnés peuvent ou non bénéficier d'un branchement spécifique ou de le communiquer le plus explicitement possible aux abonnés via le site Internet ou par un courrier envoyé lors de la mise en place de l'abonnement.
Si la création d'un branchement spécifique est réalisable, d'exposer précisément les conditions permettant d'en bénéficier.
En cas de refus, d'indiquer clairement les motifs qui le justifie et de porter à la connaissance des usagers les alternatives qui s'offrent à eux s'il en existe.

Aux abonnés, le Médiateur recommande, avant de formuler une demande de création d'un branchement spécifique, de consulter le règlement de service ou le site Internet du service afin de savoir si cela est possible ou non.
En l'absence de précision dans le règlement de service, de se rapprocher de l'Autorité Organisatrice du service public d'eau potable afin d'obtenir cette information.
En cas de refus, d'obtenir auprès du service les motifs qui le justifie et d'échanger sur les autres possibilités existantes.■

Le compteur général et les compteurs individuels dans le cadre d'une individualisation

Depuis la mise en application de la loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques, tout bâtiment à usage principal d'habitation dont le permis de construire est déposé depuis le 1er novembre 2007 doit être équipé de compteurs individuels d'eau froide, permettant ainsi la facturation pour chaque local occupé à titre privatif, chaque partie privative d'un lot de copropriété ainsi que pour les parties communes, le cas échéant. Ces dispositions sont reprises à l'article L152-3 du Code la Construction et de l'Habitation.

Pour les logements construits antérieurement à la mise en œuvre de ces dispositions, s'agissant d'immeubles collectifs d'habitation et de lotissements, ces derniers disposent en principe d'un compteur général permettant de comptabiliser l'eau utilisée par les occupants de l'immeuble et éventuellement pour les parties communes.

Deux cas sont alors à distinguer :

- Le(s) propriétaire(s) de l'immeuble a souscrit un abonnement unique auprès du service d'eau pour le compteur général. Dans ce cas, le service facturera l'intégralité du volume relevé au compteur, charge à l'abonné de refacturer ensuite les consommations aux occupants dans les charges.
- L'article 93 de la loi du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (loi "SRU") permet au propriétaire ou aux copropriétaires d'individualiser les contrats de fourniture d'eau. Des compteurs individuels sont alors posés et gérés par le service d'eau. Chaque occupant des logements est alors abonné auprès du service et est facturé par ce dernier.

Dans ce deuxième cas, il arrive que le Médiateur de l'eau soit saisi par des abonnés contestant le maintien du compteur général et les frais d'abonnement le concernant, ainsi que l'éventuelle facturation d'un volume résiduel.

L'article 2.4 de la Circulaire UHC/QC 4/3 no 2004-3 du 12 janvier 2004 relative à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau dispose notamment que :

- *"Afin de rendre applicable l'individualisation des contrats [...], le décret d'application prévoit une adaptation des conditions d'organisation et d'exécution du service public de distribution d'eau, puis un processus de négociation pour l'individualisation des contrats entre le service public de distribution d'eau et le propriétaire.*
- *Le service public de distribution d'eau peut décider de conserver le compteur général qui permet de délimiter le statut de propriété des réseaux, ou de poser une vanne. La limite physique des ouvrages du service public est alors marquée par ce compteur ou cette vanne,*
- *Si la consommation des parties communes ne fait pas l'objet d'un comptage individualisé, elle peut être établie par calcul de la différence entre la consommation globale de l'immeuble et la somme des consommations individuelles si le compteur général est maintenu et si les relevés de consommation sont effectués à la même date".*

Il ressort ainsi de ces dispositions que le service public est libre de maintenir ou non un compteur général dans le cadre d'une individualisation. Ce choix est, en principe, formalisé dans le règlement de service et/ou dans la convention d'individualisation établie entre le service et l'abonné.

Conformément à ce que prévoit l'article L.2224-12 du Code Général des Collectivités Territoriales, c'est le règlement du service d'eau (validé par la Collectivité et opposable à tous les usagers nonobstant leur accord formel) qui définit les conditions d'exploitation du service et les obligations de ce dernier ainsi que celles des abonnés. Il s'agit d'un acte administratif réglementaire qui s'applique, à ce titre, de plein droit.

Ainsi, le maintien du compteur général dans le cadre d'une individualisation ne peut être remis en cause dans la mesure où il est prévu par la réglementation et, le cas échéant, par le règlement de service.

Un abonnement est ainsi normalement toujours facturé car la pose d'un compteur général entraîne des charges fixes qui peuvent comprendre divers frais tels que la location, l'entretien du compteur et la gestion du branchement.→

En outre, de manière générale les compteurs d'eau sont situés en limite de propriété privée, et ce aussi près que possible du domaine public, dans un emplacement accessible à la relève et à l'intervention du service d'eau. Par conséquent, l'existence d'un compteur général permet de délimiter les parties publique et privée des installations et ainsi de déterminer à qui incombe la responsabilité des canalisations.

Un tel compteur permet également de détecter l'existence d'une éventuelle fuite située sur le réseau de la copropriété. En effet, l'individualisation des contrats de fourniture d'eau prévoit toujours la facturation, pour le compteur général, de la différence entre les volumes enregistrés par le compteur général et la somme des volumes enregistrés par les compteurs individuels. Cette consommation dite résiduelle est facturée à l'abonné du compteur général. Un relevé régulier permet ainsi de détecter tout écart entre la somme des consommations relevées sur les compteurs individuels et le volume enregistré par le compteur général qui laisserait présager l'existence d'une fuite, laquelle peut se trouver après celui-ci et en amont des compteurs individuels. Une consommation résiduelle peut également être due à une consommation des parties communes (donc non enregistrée par les compteurs individuels) ou par l'absence d'abonnement d'un occupant pour son compteur.

Enfin, lorsqu'une fuite survient entre le compteur général et le compteur individuel, et que les conditions d'application de la loi dite "Warsmann" sont réunies, le calcul de l'écrêtement des redevances d'eau potable (ou/et de réduction des redevances d'assainissement), ainsi que le calcul de la consommation de référence doit se faire sur la base des volumes résiduels antérieurs et non sur la base du volume global enregistré par le compteur général dans la mesure où ce dernier contient aussi les consommations de chaque occupant.

Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande d'informer précisément le ou les propriétaires, en amont de la signature de la convention d'individualisation et des travaux éventuellement effectués, du maintien du compteur général et de son utilité.
Le Médiateur recommande également, en cas de fuite entre le compteur général et les compteurs individuels, de se baser sur la consommation résiduelle et non la consommation globale pour déterminer la consommation moyenne antérieure de référence et calculer l'écrêtement à effectuer.

Aux abonnés, le Médiateur recommande de surveiller la consommation enregistrée par le compteur général et sa facturation afin de pouvoir détecter le plus tôt possible toute anomalie (occupant non abonné au service d'eau, fuite entre le compteur général et les compteurs individuels, etc.).■

Le service de collecte des eaux et la facturation des redevances d'assainissement

Des propriétaires d'immeubles équipés d'une installation d'assainissement individuel, situés à proximité d'un réseau de collecte nouvellement mis en service en l'absence de station d'épuration ont soumis à l'analyse du Médiateur de l'eau leurs contestations portant :

- D'une part sur la demande de raccordement par le service d'assainissement de leur propriété au réseau de collecte,
- D'autre part sur la facturation des redevances d'assainissement collectif bien que les eaux collectées issues de leur équipement individuel ne feraient pas l'objet dans l'immédiat d'un traitement par une station d'épuration.

Il est à rappeler que la Collectivité compétente en matière d'assainissement délimite les zones d'assainissement collectif et non-collectif.
L'assainissement collectif consiste à regrouper la collecte des eaux usées, les acheminer à la station d'épuration, les épurer et rejeter dans le milieu naturel les eaux traitées.
L'assainissement non-collectif consiste à ce qu'individuellement les eaux usées soient stockées, épurées et épandues sur la parcelle.

Lors de la création d'un réseau d'assainissement collectif, tout immeuble doit y être raccordé dans un délai de deux ans *"à compter de la mise en service du réseau public de collecte."* (alinéa 1 de l'article L.1331-1 du Code de la Santé Publique - CSP). Aussi, dès lors qu'il existe à proximité d'une propriété un réseau de collecte des eaux, les travaux de raccordement doivent être réalisés par le propriétaire.

Au regard de l'alinéa 3 de l'article L.1331-1 du CSP, les redevances d'assainissement peuvent être facturées dès lors que la propriété est raccordable, c'est-à-dire qu'il existe à proximité un réseau de collecte, et ce même si elle n'est pas raccordée, c'est-à-dire que les travaux de raccordement des installations privées au réseau public de collecte n'ont pas été réalisés.

La Cour de cassation est venue préciser que le service d'assainissement est également fondé à facturer les redevances d'assainissement collectif même si au-delà du réseau de collecte, il n'existe pas d'installation, telle qu'une station d'épuration, pour le traitement des eaux collectées.

De même, les juges considèrent que si les eaux usées sont prétraitées par une installation privée, puis ensuite rejetées dans le réseau public de collecte, les redevances d'assainissement collectif peuvent faire l'objet d'une facturation.

Ainsi, lorsque le réseau d'assainissement est uniquement constitué d'un réseau de collecte des eaux (usées ou prétraitées) et qu'il n'existe aucune installation de traitement collectif des eaux rejetées en raison de l'absence de station d'épuration, la propriété doit tout de même être raccordée au réseau de collecte dans le délai de deux ans. En outre, les eaux étant rejetées dans le réseau de collecte, le service de collecte des eaux est rendu par le service d'assainissement, et la facturation des redevances d'assainissement est alors conforme aux dispositions législatives et à la jurisprudence.

Les recommandations

Aux services d'assainissement, le Médiateur recommande de bien signaler aux propriétaires que le raccordement au réseau de collecte est obligatoire dans le délai légal de deux ans.
Par ailleurs, il recommande d'expliquer, avant de mettre en place la facturation, les motifs qui lui permettent juridiquement de facturer les redevances d'assainissement collectif lorsque seul le service de collecte des eaux est rendu et que le service de traitement des eaux n'est pas effectif.
Il invite également les services d'assainissement, lorsque cela est possible, à informer les usagers des prochains travaux concernant le développement du service de traitement des eaux (raccordement du réseau de collecte à une station d'épuration, création d'une station d'épuration, coût des travaux, etc.).

Aux abonnés propriétaires, le Médiateur recommande de procéder dans les meilleurs délais au raccordement de leur propriété au réseau de collecte des eaux.
Il les invite à se renseigner sur le schéma de collecte et traitement des eaux ainsi que sur les travaux en cours ou à venir sur le réseau public d'assainissement. ■

Le refus des services concernant la création d'un branchement

Préambule : à noter que ce motif de litige ne rentre en principe pas dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau car le requérant n'est, le plus souvent, pas encore abonné au service public de l'eau et le refus est généralement le fait de l'Autorité organisatrice du service. Pour autant, au vu des saisines régulièrement reçues, il semble nécessaire d'aborder ce sujet, le Médiateur de l'eau pouvant être amené à instruire des litiges dans certaines situations, lorsque le requérant est un abonné et que le refus émane de l'opérateur du service.

Lorsque les usagers souhaitent faire raccorder un terrain au réseau de distribution d'eau potable en vue d'une construction, ils doivent en faire la demande auprès du service d'eau compétent ou de l'autorité organisatrice. Si cette demande est acceptée et que l'usager valide le devis émis par le service, ce dernier va réaliser les travaux en domaine public en posant un compteur ainsi que les canalisations reliant ce dernier au réseau d'eau public. L'usager devra ensuite réaliser les travaux nécessaires en domaine privé, du compteur jusqu'aux différents points d'eau.

Toutefois, les services peuvent ne pas donner une suite favorable à la demande d'un usager qui ne pourra donc pas bénéficier d'un raccordement au réseau public d'eau potable. Initialement, les services d'eau disposaient d'un pouvoir quasi-discrétionnaire pour autoriser ou refuser les travaux nécessaires pour desservir les abonnés en eau potable. Toutefois, un arrêt du Conseil d'Etat (*26 janvier 2021 - Commune de Portes-en-Valdaine, n° 431494*) a fait évoluer cette situation.

En se fondant sur l'article L.2224-7-1 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et L210-1 du Code de l'environnement, le Conseil d'Etat a jugé que les communes/établissements publics de coopération intercommunale qui ont délimité, dans le respect du principe d'égalité devant le service public, les zones desservies par le réseau de distribution, sont tenus, tant qu'ils n'en ont pas modifié les délimitations, de faire droit aux demandes de réalisation de travaux de raccordement, dans un délai raisonnable, pour toutes les propriétés qui ont fait l'objet des autorisations et agréments visés à l'article L. 111-12 du code de l'urbanisme [Article abrogé, désormais codifié à l'article L.421-9 du Code de l'urbanisme].

En principe, les services d'eau ne peuvent donc pas refuser de réaliser les travaux de raccordement si la propriété concernée se trouve dans la zone desservie par le réseau de distribution arrêtée par le schéma de distribution d'eau potable. Ils conservent toutefois cette faculté à condition que le refus soit spécialement motivé. A titre d'exemple, la jurisprudence administrative a considéré qu'un service d'eau pouvait refuser de raccorder un usager au réseau public d'eau potable lorsque le motif est l'insuffisance de la ressource en eau.

Les services d'eau ont également la possibilité de prévoir, dans le règlement de service, des motifs pouvant justifier le refus de raccordement au réseau public d'eau potable. Par exemple, il peut être prévu que la création du regard dans lequel sera posé le compteur doit être réalisée par l'usager et selon les prescriptions techniques imposées par le service et qu'en cas de non-conformité, ce dernier pourra refuser le raccordement.

A l'inverse, s'il n'existe aucun motif pouvant justifier le refus des services, ils devront accepter et réaliser les travaux de création du branchement, après acceptation du devis par l'usager.

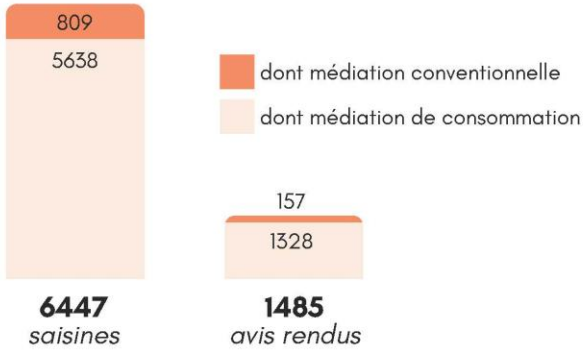
Les recommandations

Aux services, le Médiateur recommande de communiquer le plus explicitement possible aux usagers les éventuels motifs pouvant justifier le refus de raccordement au réseau d'eau public (message sur le site internet, courrier d'information, etc.) et, lorsque cela est possible, de mettre à disposition des usagers le schéma de distribution d'eau potable.
En cas de refus, d'exposer clairement les motifs qui le justifie et de porter à la connaissance des usagers les alternatives qui s'offrent à eux s'il en existe.

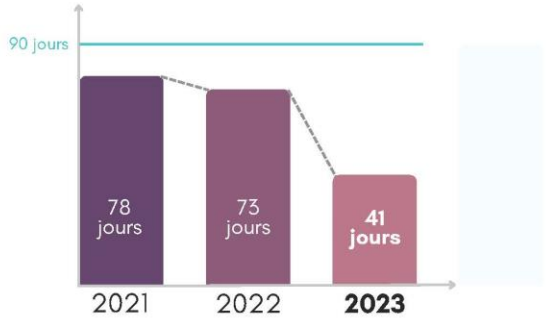
Aux abonnés, le Médiateur recommande de vérifier auprès du service si la propriété pour laquelle une demande de raccordement va être formulée se situe bien dans une zone desservie par le réseau d'eau potable et s'il existe ou non des restrictions pouvant justifier un refus de création d'un branchement.
En cas de refus, d'obtenir auprès du service les motifs qui le justifie et d'échanger sur les éventuelles autres possibilités.

L'activité globale de la Médiation de l'eau

Saisines et avis rendus

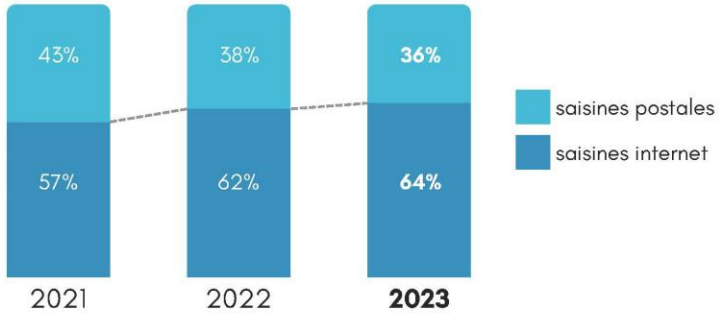


Délai moyen de traitement des dossiers



Les délais de traitement des dossiers ont fortement diminué cette année passant d'une moyenne de 73 à 41 jours avec une forte résorption du stock.
(pour rappel, objectif : 90 jours maximum)

Mode de saisines



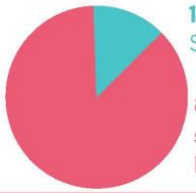
Une nouvelle augmentation de 2 points au profit des saisines en ligne par rapport à 2022.

Représentation des requérants

A noter l'augmentation des saisines de médiation conventionnelle (+ 6 points vs 2022).

Représentativité des tiers

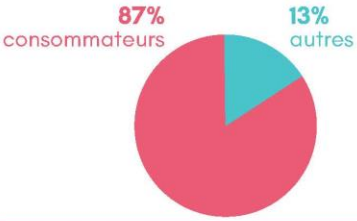
Sur 6447 saisines, 1010 dossiers sont représentés par :
Proches : 35% (355 dossiers)
Protections juridiques : 15% (152 dossiers)
Avocats : 4% (45 dossiers)
Associations : 4% (45 dossiers)
Divers (mandataires, conciliateurs, représentants légaux, ...) : 42%



16% Saisines par des tiers

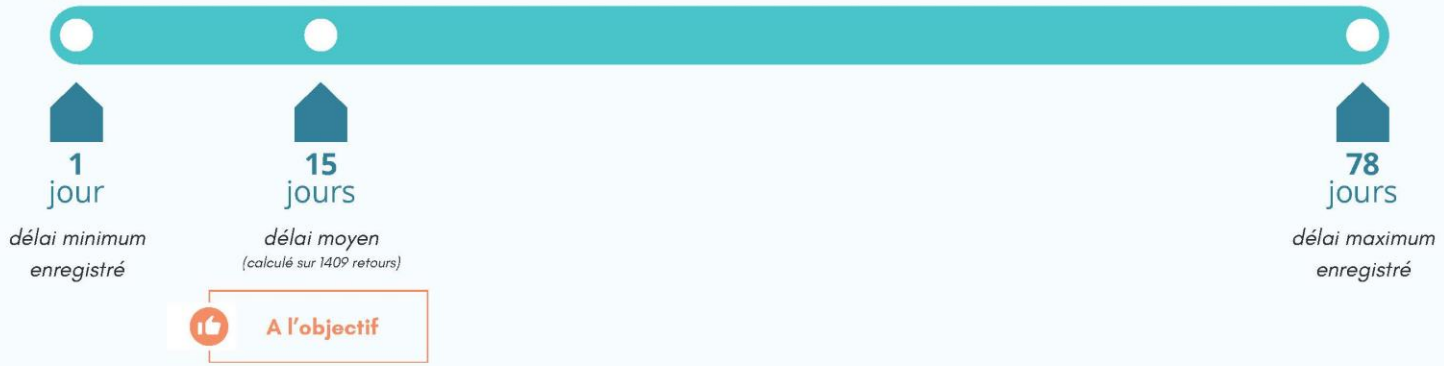
84% saisines directes par les abonnés

Répartition type de requérants



Délai de retour des études préalables des services

56% des services répondent en moyenne dans les 15 jours
(103 services / 235)



Amélioration à nouveau cette année avec 1 jour gagné sur la moyenne du délai de retour.

Avis refusés par les opérateurs

Motifs des refus :

Contestation de l'interprétation ou les modalités d'application de la loi Warsmann	33%
Aucune justification du refus	24%
Motivations diverses	23%
Contestation du calcul appliqué pour la réduction des redevances	13%
Refus de principe	4%
Conteste la non-alerte de consommation inhabituelle	3%

Sur la totalité des 1485 avis envoyés en 2023, 1382 étaient clos au 31 décembre = le nombre de refus par les opérateurs s'élève à 70 (soit 5 %).

L'équipe de la médiation de l'eau

Les partenaires institutionnels

Associations d'élus

AdCF – Intercommunalités de France

AMF – Association des Maires de France et des Présidents d'Intercommunalité

FNCCR – Services publics locaux de l'énergie, de l'eau, de l'environnement et des e-communications

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 Élus – epl – Des Entreprises Publiques Locales

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

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

OFB – Office français de la biodiversité

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