

# Rapport annuel 2024





# Sommaire

|                                                                                  |                      |              |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|
|  | L'édito du Médiateur | <b>P.3-4</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------|

|                                                                                  |                     |            |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|
|  | Les faits marquants | <b>P.5</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------|

|                                                                                    |                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|
|  | Les principaux chiffres de la Médiation de l'eau | <b>P.6</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|

|                                                                                    |                                                                 |               |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|
|  | L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2024 | <b>P.7-15</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|

|                                                                                    |                                             |                |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------|
|  | L'activité globale de la Médiation de l'eau | <b>P.16-17</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------|

|                                                                                     |                                  |                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|
|  | Les recommandations du Médiateur | <b>P.18-23</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|

|                                                                                     |                                   |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
|  | L'équipe de la Médiation de l'eau | <b>P.24</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|

|                                                                                       |                                 |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|
|  | Les partenaires institutionnels | <b>P.25</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------|

|                                                                                       |                              |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|
|  | Saisir le Médiateur de l'eau | <b>P.26</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|





# L'édito du Médiateur



## La Médiation de l'eau 2009-2024 : 15 ans d'activité

Créée en octobre 2009, **la Médiation de l'eau** a franchi en 2024 le cap de sa 15ème année d'activité de médiation pour le secteur de l'eau et de l'assainissement en France. A cette occasion, j'ai choisi de consacrer cet édito aux principaux enseignements de cette expérience.

Sur le plan institutionnel, la Médiation de l'eau est passée, en termes de représentativité des abonnés susceptibles de la saisir en cas de litiges, de 60 % en 2009 à environ **99.8 %** en 2024, soit **la quasi-totalité du secteur de l'eau et de l'assainissement**.

En effet, dans le prolongement de la publication de la directive européenne UE 11-2013 et en vue de sa mise en œuvre, la Médiation de l'eau s'est élargie en 2016 à de nouveaux partenaires représentatifs des collectivités territoriales et opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement, qui ont affirmé leur volonté de s'engager dans la **constitution d'un dispositif unique indépendant à l'échelle nationale**. Cette décision a permis de développer la couverture du secteur et d'atteindre ce résultat proche de 100 % mais aussi de conforter une organisation, aisément identifiable par les abonnés consommateurs et non consommateurs, dotée de ressources spécialisées compétentes tant dans le droit de la consommation que dans le droit de l'eau.

C'est grâce à cet outil performant et reconnu tant des associations de consommateurs que des professionnels que le Médiateur de l'eau est en mesure de proposer des solutions de règlement amiable pertinentes, fondées tant en droit qu'en équité. C'est ainsi que depuis l'origine en 2009, **son intervention permet de mettre fin à environ 80 % des litiges dont il est saisi**, ce qui démontre, s'il le fallait, **l'utilité du dispositif et l'intérêt pour toutes les parties** : abonné consommateur ou non, opérateur du service de l'eau, opérateur du service de l'assainissement collectif ou non collectif, le cas échéant.

Sur le plan opérationnel, d'année en année les grandes tendances ont été confirmées quant à la volumétrie des saisines, aux motifs et typologies de litiges, à savoir :

- **Un secteur qui génère peu de saisines donc de litiges rapportés au nombre d'abonnés susceptibles de saisir le Médiateur de l'eau.** Pour exemple en 2024 : 7138 saisines, 1482 avis rendus pour 46,25 millions d'abonnés, ce résultat est corroboré par un indicateur officiel (SISPEA), le taux de réclamations par abonné, lui aussi peu élevé,
- **Un motif de litige dominant : la contestation d'une facture justifiée par une surconsommation inhabituelle** trouvant son origine dans une fuite après compteur, un écoulement sur équipement sanitaire ou de chauffage, arrosage automatique, piscine, etc., ou encore **une régularisation de facture** sur relevé de compteur après plusieurs périodes de facturations estimées faute d'accès au compteur par l'opérateur du service.

# L'édito du Médiateur

Dans ce contexte, du point de vue du droit, les litiges sont très majoritairement analysés au regard de la loi dite « Warsmann » pour ce qui concerne les dispositions applicables en cas de surconsommations, de la loi dite « Hamon » pour ce qui concerne l'établissement des relations contractuelles entre le consommateur et l'opérateur du service d'eau ou d'assainissement, et enfin de la prescription pour les régularisations de factures. Du point de vue de l'équité, chaque litige est examiné au regard de la situation particulière rencontrée par l'abonné consommateur ou non. Pour une part d'entre eux (34 %), le Médiateur constate que l'exécution du service ne souffrait d'aucun manquement mais le requérant méconnaissait la réglementation applicable à sa situation. Le Médiateur développe alors une explication pédagogique lui exposant les raisons de l'absence de litige avéré, sa proposition consiste à solliciter l'acceptation de ses explications.

Pour une autre part (66 %), l'analyse du dossier permet d'identifier dans l'exécution du service par l'opérateur des éléments susceptibles d'alléger le montant de la facture, et ce sont ces derniers qui alimentent sa proposition.

Enfin dans certains dossiers, le Médiateur de l'eau constate que la situation rencontrée ne relève d'aucune réglementation. En l'absence de droit, il dispose alors de toute latitude pour élaborer une proposition de règlement amiable susceptible d'être acceptée par les différentes parties.

Ainsi au fil du temps, **les situations récurrentes ont été identifiées et ont fait l'objet de recommandations tant envers les abonnés que les opérateurs afin de prévenir leur renouvellement.**

C'est ainsi qu'accumulant les préconisations d'année en année, il a été décidé en 2019 de constituer un **Guide des Recommandations** regroupant en 2024 52 fiches pratiques. Elles sont destinées à faire **évoluer les pratiques des opérateurs** d'une part, à **sensibiliser les consommateurs** sur la conduite à tenir d'autre part, **aux fins de prévenir les litiges récurrents**. Ce Guide de recommandations constitue désormais une référence, émanant des litiges dont est saisi le Médiateur de l'eau pour l'ensemble du secteur de l'eau et de l'assainissement en France.

Au-delà de ce bilan, dans un environnement réglementaire qui pourrait être qualifié de stable au cours de ces 15 années, il ne fait aucun doute que la période qui s'ouvre verra évoluer les motifs et vraisemblablement la volumétrie des saisines. En effet, les conséquences du dérèglement climatique entraînant des préoccupations nouvelles sur la ressource en eau, les baisses de consommations constatées ces dernières années impactant l'équilibre économique des services, mais aussi les inquiétudes liées à la qualité de l'eau et leurs conséquences prévisibles conduisent d'ores et déjà **l'Etat, les collectivités territoriales et leurs opérateurs** à faire **évoluer les structures tarifaires et les conditions d'exécution des services. De nouvelles typologies de litiges ne manqueront pas d'émerger dans les prochaines années.**

Pour ce qui est de l'activité de l'année 2024, le rapport annuel du Médiateur de l'eau ci-après détaillé a été élaboré grâce au travail d'équipe des collaborateurs de la Médiation de l'eau. Je tiens à remercier ici chacune et chacun pour sa contribution mais aussi pour sa mobilisation tout au long de l'année 2024.

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

**Bernard JOUGLAIN**  
**Le Médiateur de l'eau**



# Les faits marquants 2024

## 55 NOUVELLES CONVENTIONS



En 2024, 55 conventions nouvelles ont été établies et 5 avenants à des conventions existantes ont été signés, permettant à plus de 800 000 abonnés supplémentaires de recourir au Médiateur de l'eau en cas de litige : la couverture de la Médiation de l'eau avoisine désormais 100 % du périmètre France et Outre-Mer.

## UN NOUVEAU FORMULAIRE DE SAISINE DU MÉDIATEUR



La Médiation de l'eau dispose sur son site Internet depuis octobre 2024 d'un nouveau formulaire de saisine. Plus intuitif et comportant une phase de diagnostic de situation pour le requérant, ce nouveau formulaire a pour vocation de faciliter la démarche et de rendre encore plus accessible le dispositif de médiation.

De plus, en raison de ses nouvelles fonctionnalités, il devrait faciliter et rationaliser l'étape d'instruction des demandes.

## UN NOUVEAU MANDAT DU MÉDIATEUR



Le mandat du Médiateur de l'eau, qui arrivait à échéance, a été renouvelé pour une durée de 3 ans à compter du 28 octobre 2024

# Les principaux chiffres de la Médiation de l'eau



**7138**

Saisines totales (abonnés consommateurs et non-consommateurs)



**5 jours**

Délai moyen de traitement de la recevabilité



**6081**

Saisines traitées des abonnés consommateurs au cours de l'année 2024



**38 jours**

Délai moyen de traitement après la notification de la recevabilité



**65 %**

Saisines effectuées en ligne



**74 %**

Règlements amiables



**0€ à 75 000€**

Enjeux financiers



**1308**

Saisines devenues recevables au cours de l'année 2024 au titre de la médiation de consommation



**646**

Professionnels adhérents

# L'activité de la médiation de consommation\* – chiffres clés 2024

## 6081 saisines traitées en 2024 (\*\*)

\*On entend par médiation de consommation, le seul traitement des litiges entre abonnés consommateurs personnes physiques hors activité professionnelle et opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement.

**Après une baisse continue des saisines reçues en 2023, on observe une sensible augmentation du volume (+7,9%) de celles-ci en 2024 (6081 contre 5638 en 2023). Les hausses ont principalement été enregistrées au 1er et 3ème trimestre 2024.**

### A noter :

- **4773 saisines irrecevables (79 %)** : à ce stade, ces dossiers ne remplissaient pas toutes les conditions pour être déclarés recevables (voir analyse page 8). Les saisines ont donc été déclarées irrecevables et closes dans l'attente des éléments manquants. **L'un des objectifs du nouveau formulaire de saisine en ligne, mis en place en octobre 2024, est de réduire le nombre de saisines irrecevables.** En effet, pour qu'une saisine soit traitée, les consommateurs doivent s'assurer que tous les éléments nécessaires à l'analyse de leur demande soient envoyés lors de la saisine. Une baisse aurait donc pu être enregistrée, au moins sur le dernier trimestre 2024, mais ce n'est pas le cas. Elle pourrait intervenir en 2025.

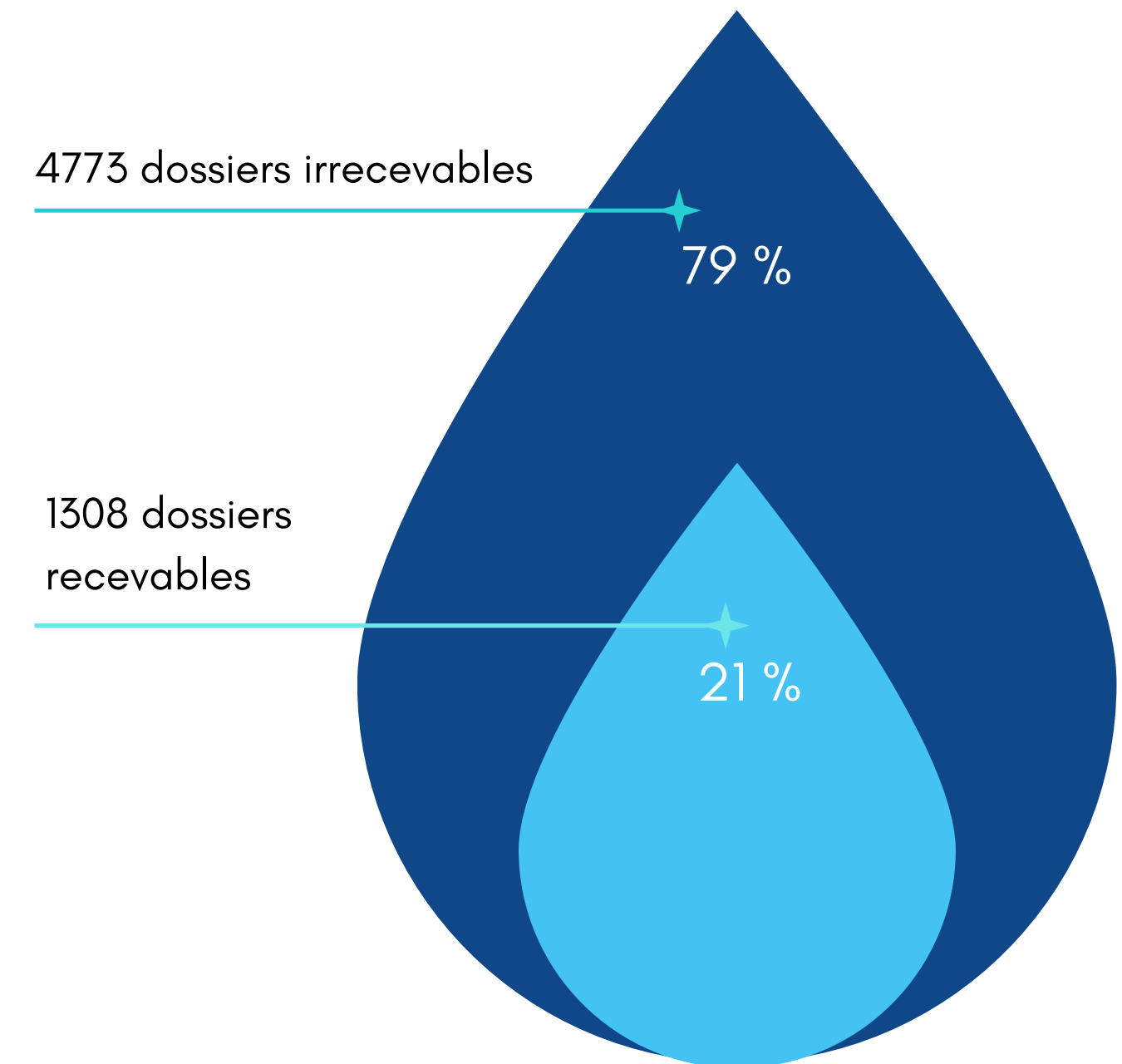
Aussi, **380 dossiers** ont été déclarés hors du champ de compétence du Médiateur et clos immédiatement puisque ne pouvant être pris en charge (voir analyse page 9).

- **1308 dossiers recevables (21 %)** : ces dossiers reçus dans l'année ont été déclarés recevables. 611 d'entre eux l'ont été lors de la première saisine, soit 47 %. Une hausse qui aurait pu être plus significative suite à la mise en place du nouveau formulaire de saisine. Il conviendra toutefois d'en observer les effets réels sur une année complète.

(\*\*) Dossiers en stock au 31 décembre 2023 : 523

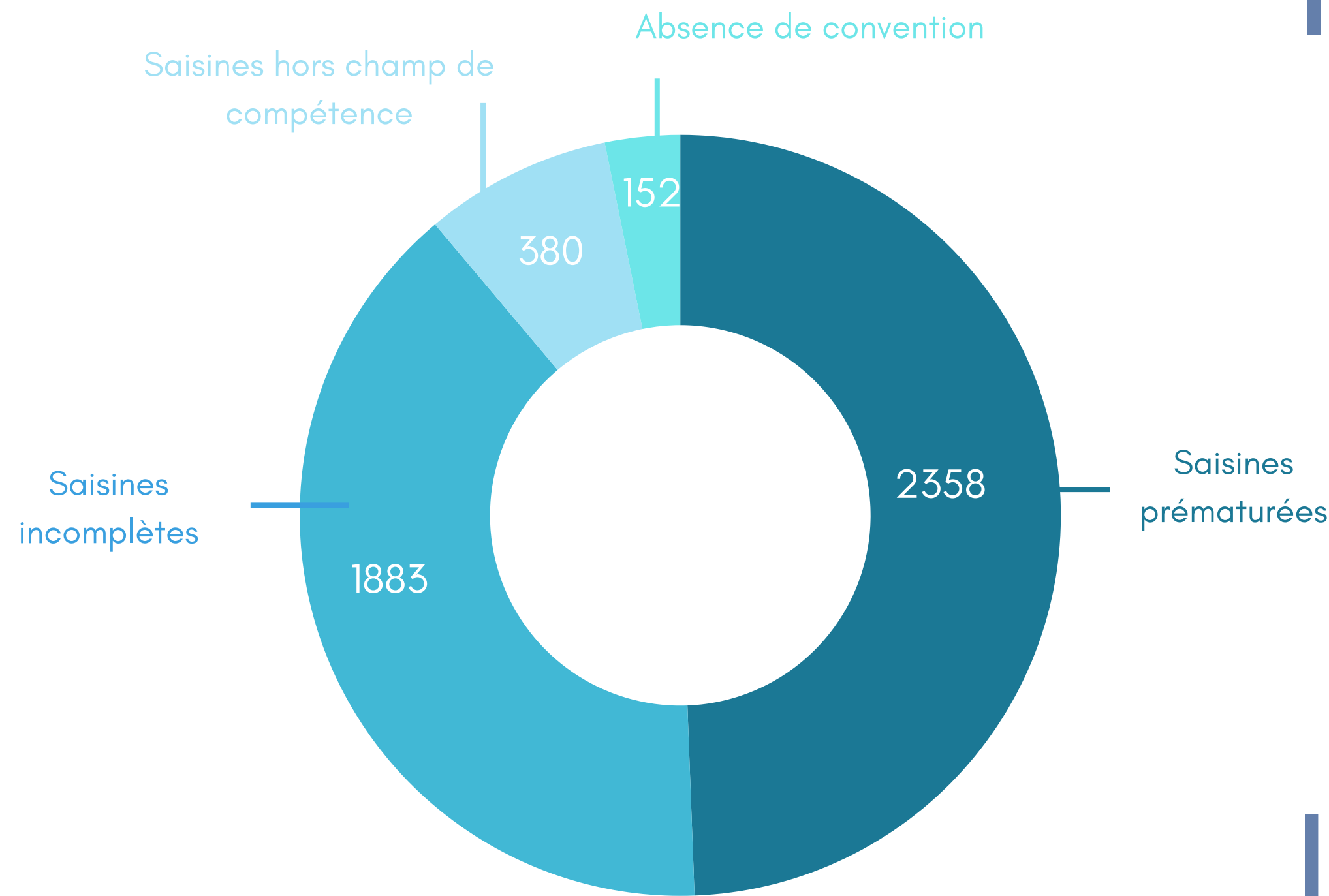
Nombre de saisines enregistrées au cours de l'année 2024 : 5899

Dossiers en stock au 31 décembre 2024 : 341



# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

## 4773 saisines irrecevables en 2024



Lors de leur réception, **4773** des saisines examinables ne remplissaient pas les conditions pour être déclarées recevables :

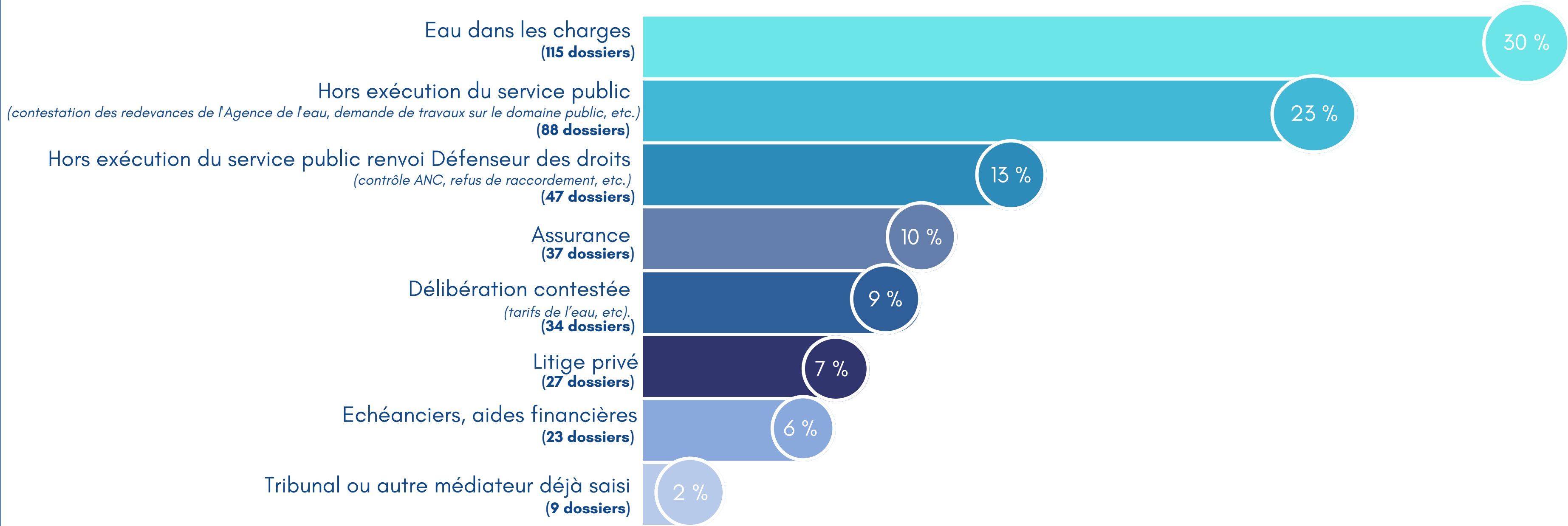
- soit ces dossiers concernaient des saisines prématurées n'ayant pas suivi le parcours du réclamant (**49 %**) (dans ce cas, les requérants ont été redirigés vers leur opérateur afin d'adresser une réclamation au niveau de recours interne) ;
- soit ces dossiers étaient incomplets, empêchant toute analyse initiale (**40 %**) ;
- soit ces dossiers étaient hors champ de compétence (**8 %**). Cette année a été marquée par une augmentation des contestations des requérants lorsque le Médiateur a déclaré leur litige comme étant hors de son champ de compétence. Dans ces cas de figure, les motifs justifiant la non prise en charge des dossiers leur sont clairement exposés. Ils sont également invités, lorsque le litige le permet, à saisir le Défenseur des droits, leur assurance ou à se rapprocher de la Trésorerie compétente. Malgré les efforts déployés pour guider au mieux les requérants, certains restaient convaincus que le litige relevait de la compétence du Médiateur ;
- soit ces dossiers concernaient un opérateur non adhérent au dispositif de la Médiation de l'eau (**3 %**). Un certain nombre de changements d'opérateur gestionnaire du service public de l'eau ou de l'assainissement a été constaté pouvant expliquer les saisines irrecevables pour absence de convention ainsi que les saisines prématurées faute pour le consommateur d'avoir pu identifier le bon opérateur.



# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

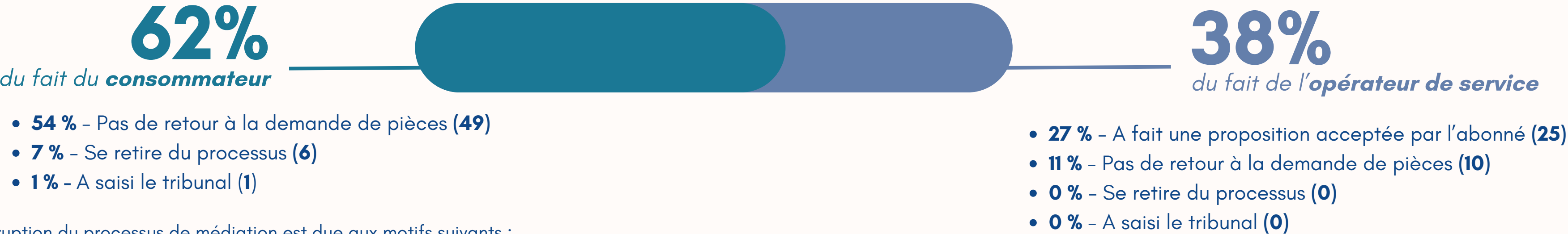
## 380 saisines irrecevables hors champ de compétence du Médiateur de l'eau

En 2024, 380 saisines ont été déclarées hors du champ de compétence. Si cette catégorie reste stable par rapport à l'année dernière (6 % des saisines en 2024, comme en 2023), il faut en revanche noter une augmentation de 5 points des motifs « hors exécution du service public » sur cette période. Un recul de 2 points pour le motif « eau dans les charges » et de 3 points pour « délibération contestée » qui peuvent découler de la mise en place du nouveau formulaire de saisine en ligne. Les litiges hors champ de compétence du Médiateur étant clairement indiqués.



# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

## 91 dossiers interrompus en cours de médiation (soit après la notification de recevabilité) \*



L'interruption du processus de médiation est due aux motifs suivants :

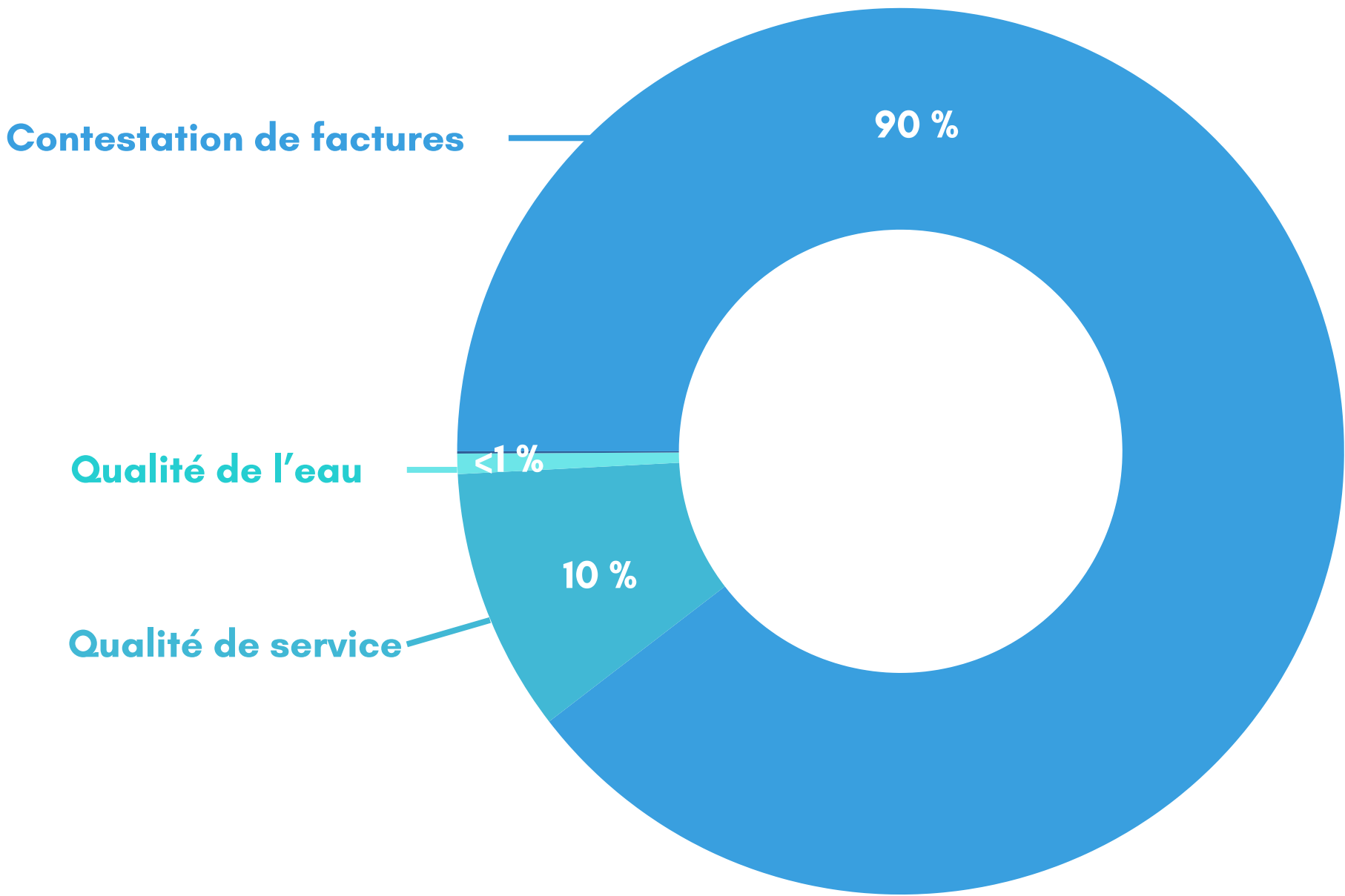
- à l'absence de retour des pièces par les consommateurs pour **54 %** ;
- à l'acceptation par l'abonné d'une proposition de règlement amiable de la part de l'opérateur pour **27 %** ;
- au retrait de la procédure par le requérant pour **7 %** et
- à l'absence de retour par l'opérateur de toutes les pièces sollicitées pour **11 %**, motif supérieur de 7 points cette année par rapport à l'année précédente. Lorsqu'un dossier est clôturé pour ce motif cela signifie que les pièces demandées au service étaient indispensables pour l'instruction du dossier. Afin d'éviter une telle situation et si cela est possible, certaines pièces manquantes essentielles à l'instruction du litige sont demandées au requérant. Un retour de sa part permet au Médiateur, dans la grande majorité des cas, de poursuivre l'instruction. Cependant, il est important de rappeler qu'une participation active des parties au processus de médiation permet d'assurer une instruction des litiges de meilleure qualité.

\* 66 dossiers recevables non menées à leur terme  
25 dossiers ayant donné lieu à un accord entre les parties sans proposition de solution

# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

## 1217 avis rendus et clos : typologie des litiges concernés

L'analyse des motifs de litiges ne porte que sur les avis rendus et clos en 2024 dans le périmètre de la médiation de consommation, soit 1217. 1305 dossiers ont fait l'objet d'un avis en 2024.



Le motif « contestation de facture » représente 90 % des litiges dont le Médiateur est saisi. Il connaît une légère baisse par rapport aux années précédentes (voir analyse page 12) mais se maintient dans la moyenne.

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

Concernant le motif Assainissement non-collectif, seul un dossier a été traité pour l'année 2024.



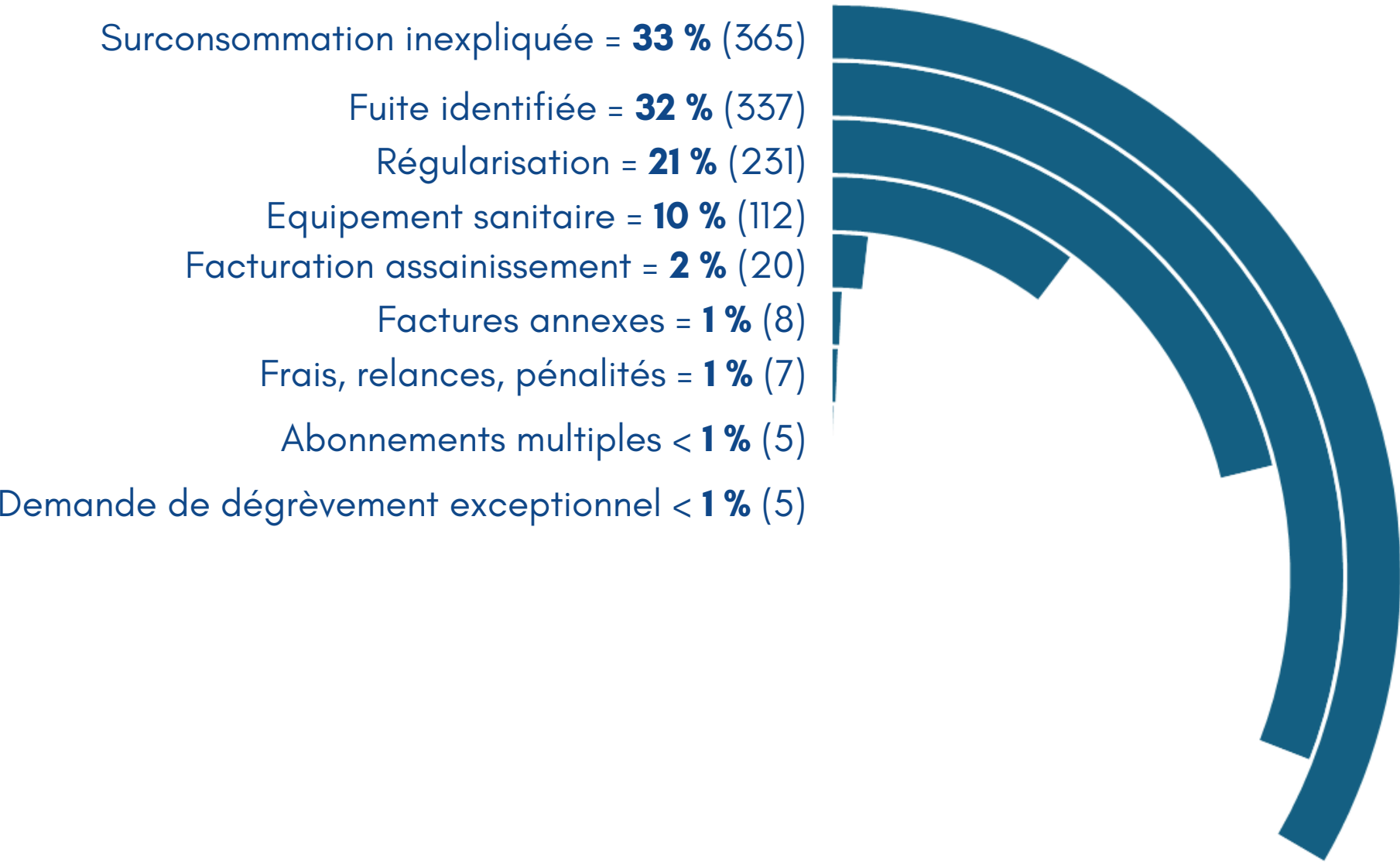
# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

## 1217 avis rendus et clos : typologie des litiges concernés

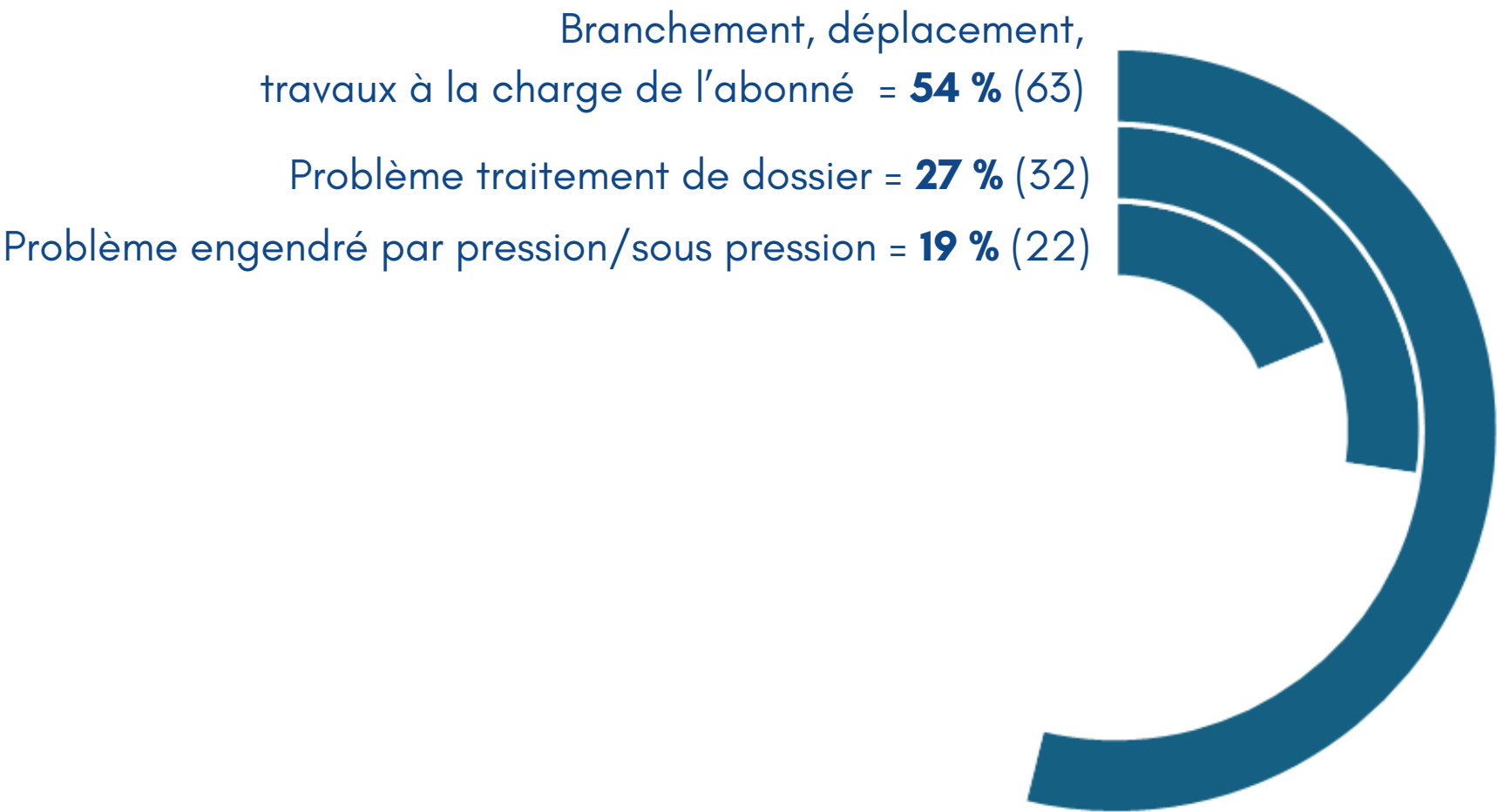
Le top 3 des typologies des litiges reste inchangé par rapport aux années précédentes : surconsommation inexpliquée, fuite identifiée et régularisation. A noter que les litiges « fuite identifiée » sont supérieurs de 5 points par rapport à 2023 et que l'écart avec « surconsommation inexpliquée » se réduit.

Le motif « branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné » est également supérieur de 9 points par rapport à 2023, soit 41 dossiers en 2023 puis 63 en 2024. Les contestations des consommateurs les plus récurrentes en 2024 portent sur des raccordements au réseau d'assainissement collectif déclarés conformes lors d'un premier contrôle puis non-conformes lors d'un second, la demande de suppression d'un compteur général, une fuite avant compteur sur le domaine privé de l'abonné, et la différence entre les travaux facturés par un opérateur et ceux réalisés.

### 90 % EN CONTESTATION DE FACTURES



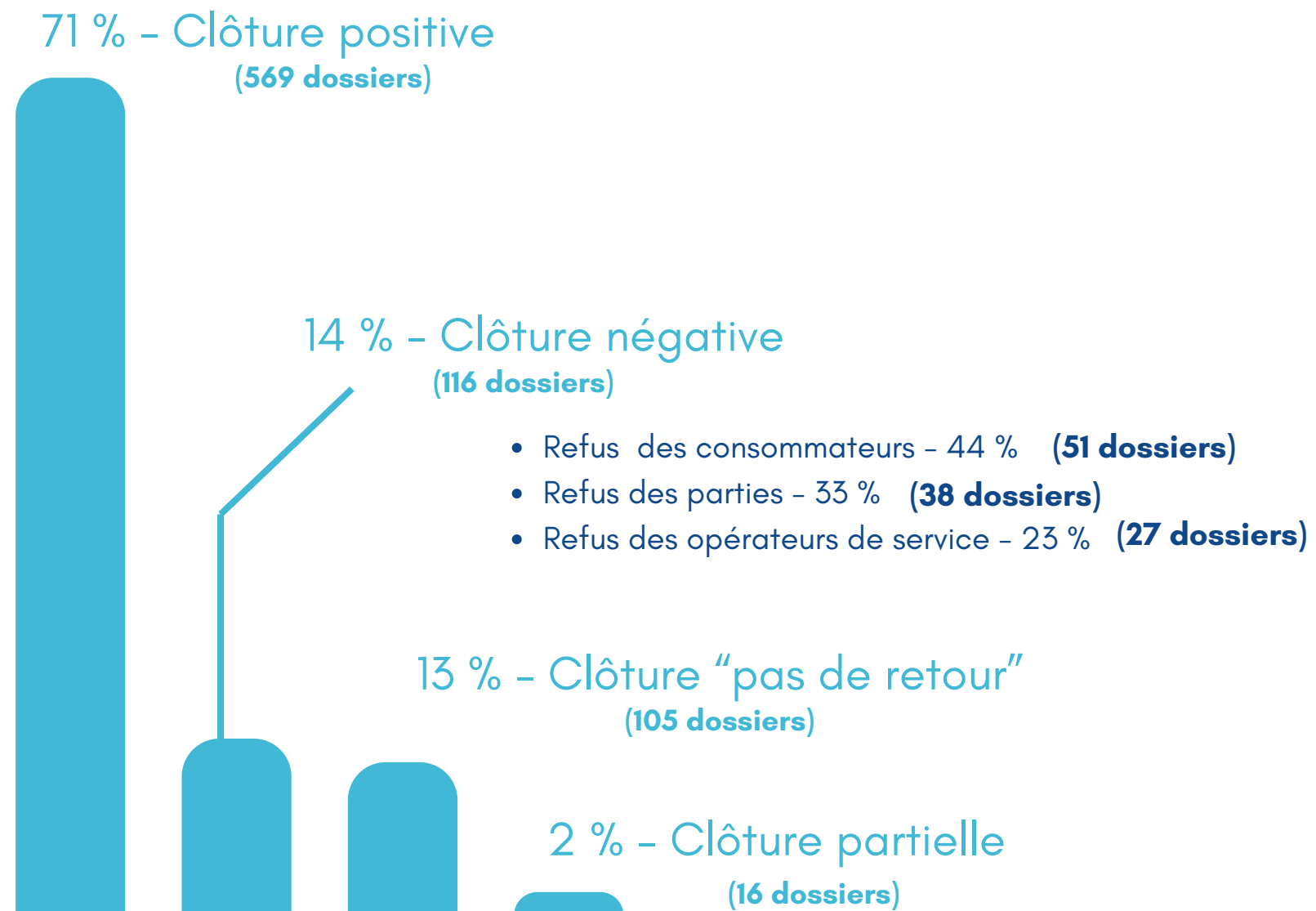
### 10 % EN QUALITE DE SERVICE



# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

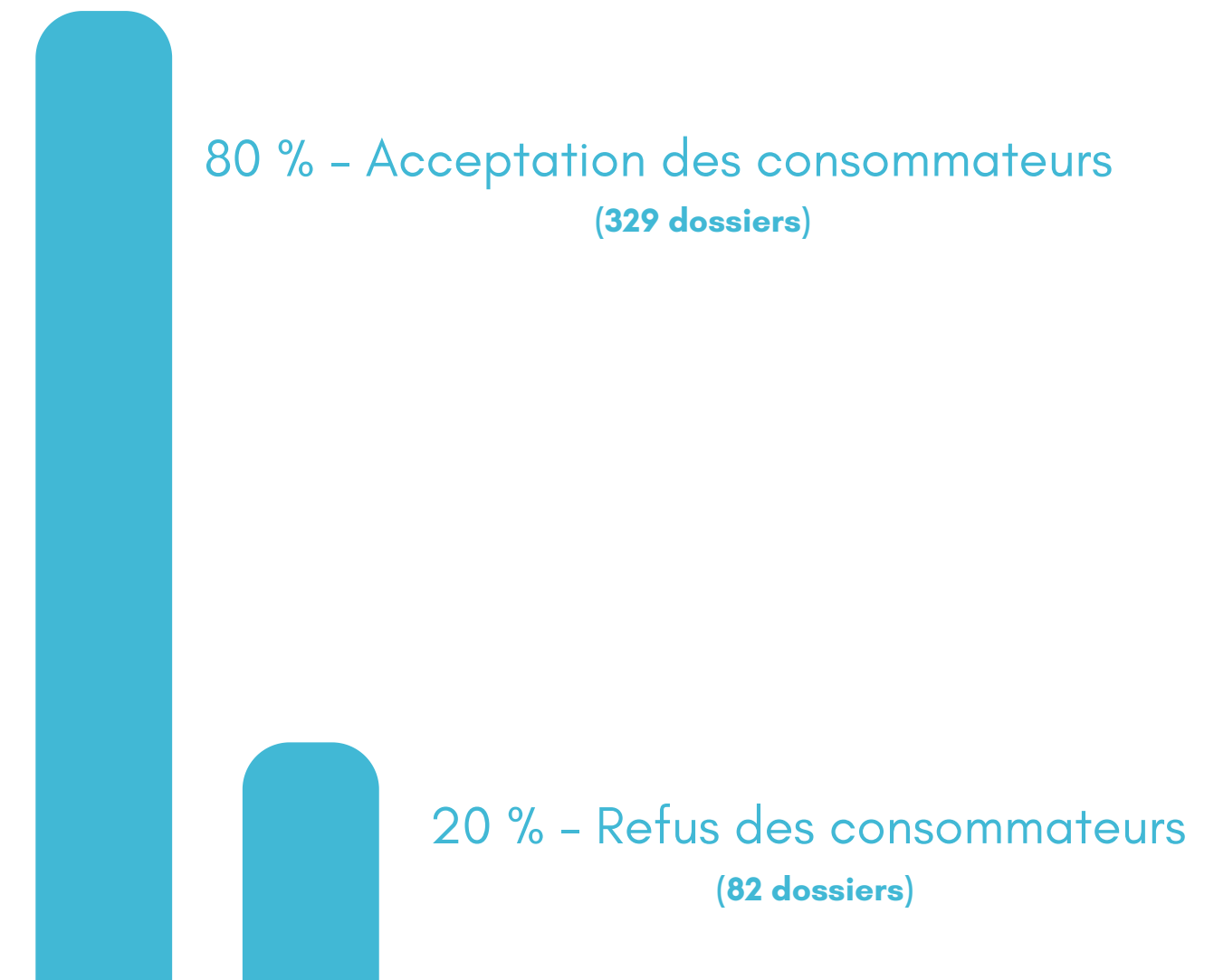
## 1217 avis rendus et clos : les motifs de clôture

**66 % avec proposition de solution de règlement amiable.**  
(806 dossiers)



**Soit 914 propositions de solutions acceptées par les parties**  
(569+329+16 dossiers)

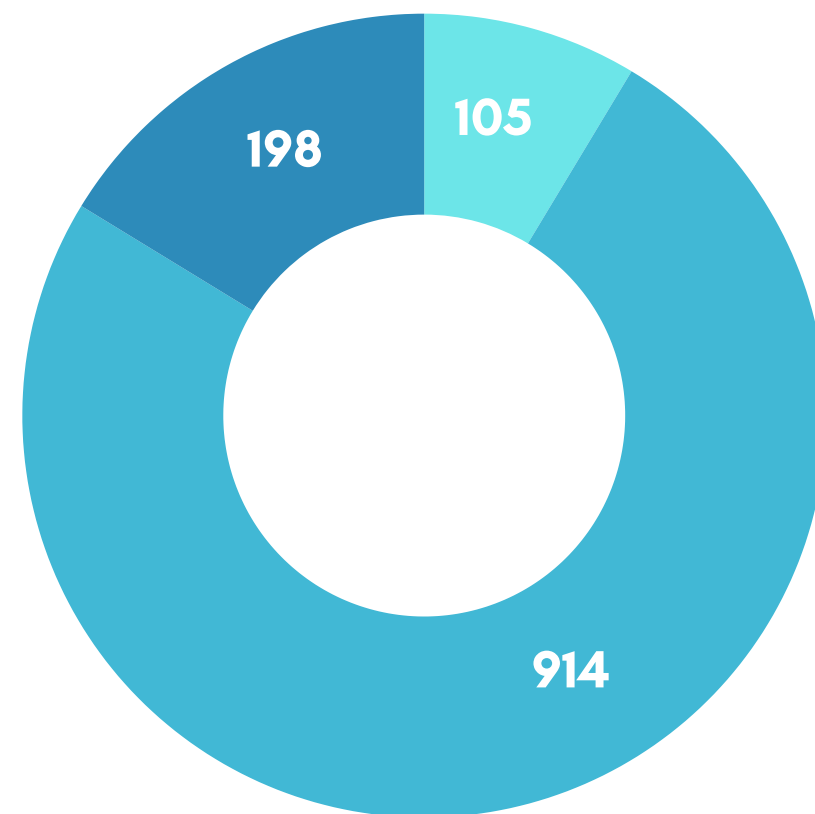
**34 % avec proposition de solution consistant à accepter les explications du Médiateur car aucune anomalie constitutive d'un litige n'a été constatée au cours de l'analyse du dossier.**  
(411 dossiers)



# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

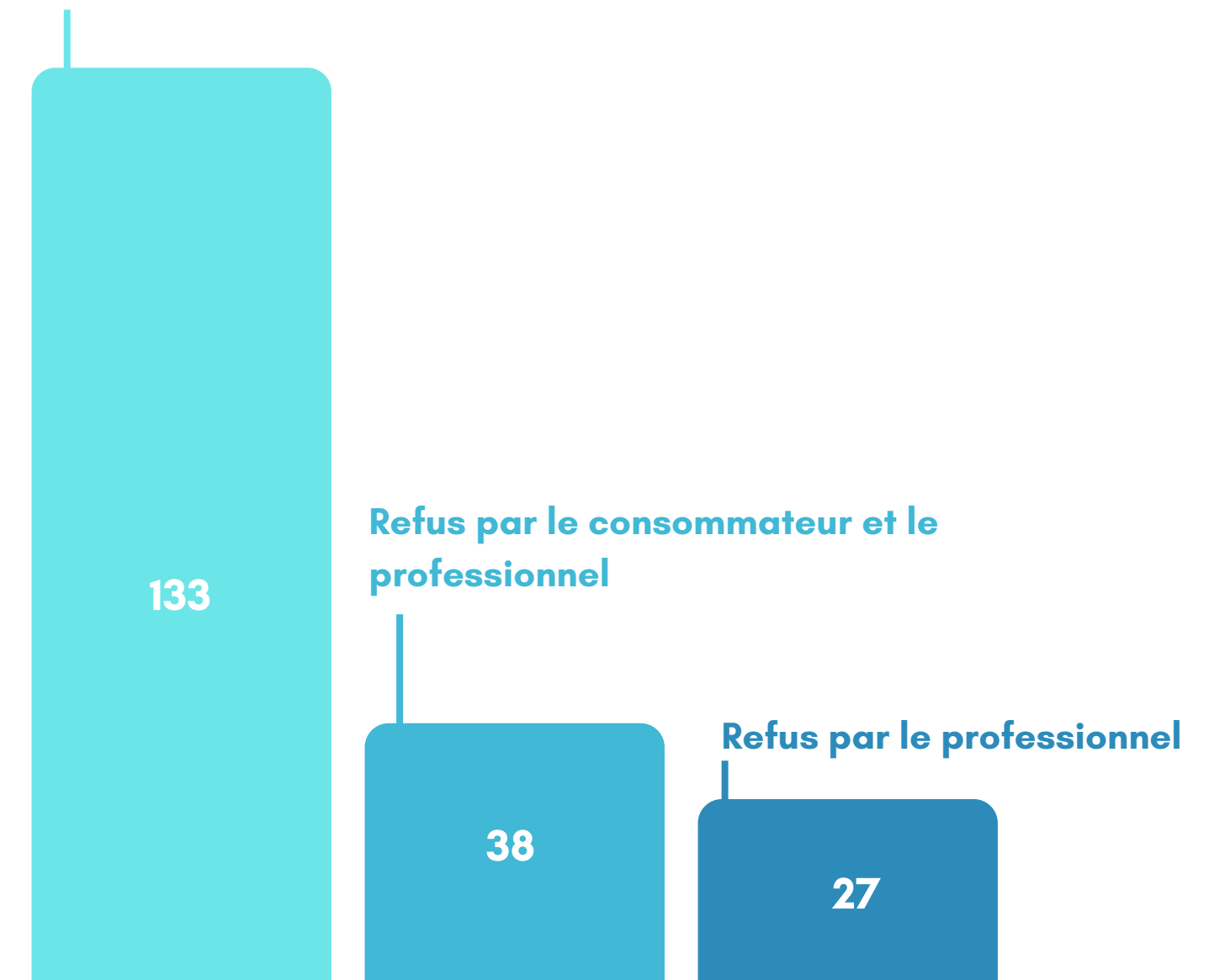
## 1217 avis rendus et clos : les motifs de clôture

- Nombre de propositions de solutions refusées par les parties
- Nombre de propositions de solutions acceptées par les parties
- Nombre de propositions de solutions sans retour de l'une ou l'autre des parties



### Répartition des 198 dossiers propositions de solutions refusées par catégorie :

Refus par le consommateur





# L'activité de la médiation de consommation – chiffres clés 2024

## 1217 avis rendus et clos : les motifs de clôture

- **806** des avis rendus, soit 66 %, ont conclu à l'existence d'une anomalie constitutive d'un litige et ont conduit à émettre une proposition de règlement amiable. Sur ces 806 dossiers, 569, soit 71 %, ont abouti à une clôture positive.
- **411** des avis rendus, soit 34%, ont conclu qu'il n'y avait pas d'anomalie constitutive d'un litige soit une augmentation de 3 points par rapport à 2022 et de 4 points par rapport à 2023. Cette situation pourrait s'expliquer par la hausse des litiges « fuite identifiée » Dans ces dossiers, les parties doivent se conformer aux articles L.2224-12-4 III bis et R.2224-20-1 du Code général des collectivités territoriales. Lorsqu'un abonné ne remplit pas l'une des conditions prévue par la loi, il se verra opposer un refus, de l'opérateur, à sa demande de bénéficier d'un écrêtement. Le Médiateur ne peut déroger à la loi et il doit également s'y conformer. Ainsi, lors de l'analyse, s'il apparaît que le consommateur n'a pas rempli l'une des conditions légalement imposée et que le professionnel a respecté la réglementation, le Médiateur ne peut proposer l'octroi d'un écrêtement au consommateur et doit en expliquer les raisons. Le Médiateur a donc 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 (non respect de la réglementation par ce dernier et pratique conforme du professionnel, ainsi qu'égalité de traitement des usagers devant le service public).



**A noter** qu'en dépit d'une procédure de relance automatique soutenue, 105 dossiers ont, en 2024, été clos pour non-retour sur la proposition. Il s'agit dans la quasi-totalité d'un non-retour du consommateur.

**Ainsi en 2024, la Médiation de l'eau a permis de mettre fin à 74 % des litiges transmis à ses services, soit une hausse de 6 points par rapport à l'année précédente.**

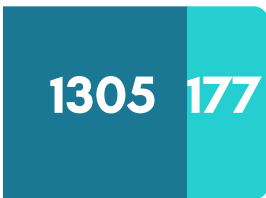
# L'activité globale de la Médiation de l'eau

## Saisines et avis rendus

Saisines totales 7138

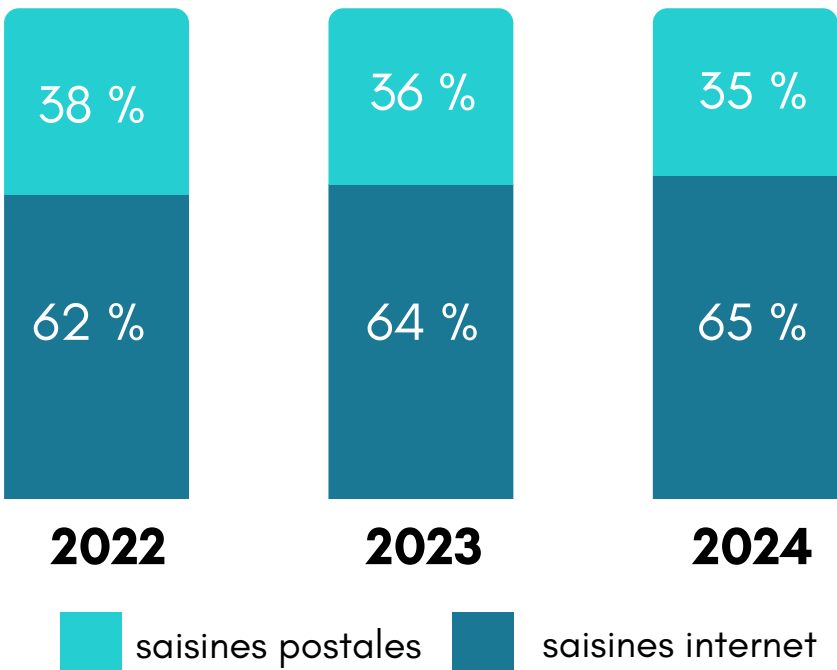


Avis rendus 1482



■ médiation de consommation  
■ médiation conventionnelle

## Mode de saisines

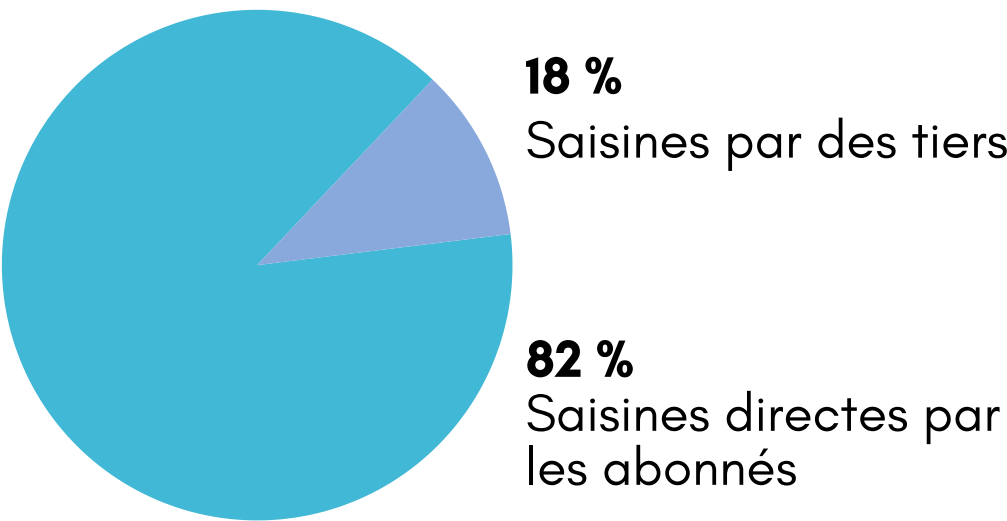


Le volume des saisines internet s'accroît en continu. Cette hausse progressive est la résultante de toutes les actions mises en place afin de réduire les saisines postales. Cette tendance est à conforter car les saisines internet permettent au delà de la réduction de la production de papier, d'échanger avec les requérants plus rapidement.

## Représentation des requérants

Le nombre de dossiers déposés pour les requérants par des tiers est lui aussi en augmentation par rapport à l'année passée, de deux points.

### Représentativité des tiers

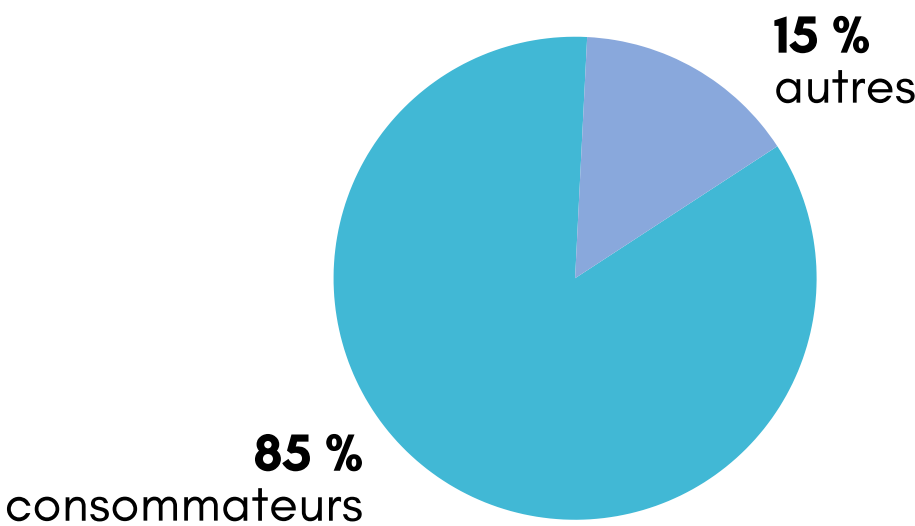


Sur 7138 saisines, 1311 dossiers sont soumis par :

- Proches : **35 %** (456 dossiers)
- Mandataire immobilier : **24 %** (310 dossiers)
- Protection juridique : **12 %** (155 dossiers)
- Dirigeant/propriétaire d'entreprise : **12 %** (153 dossiers)
- Propriétaire : **5 %** (70 dossiers)
- Divers (conciliateurs, associations de consommateurs, sauvegarde de justice, assistant social...) : **12 %**

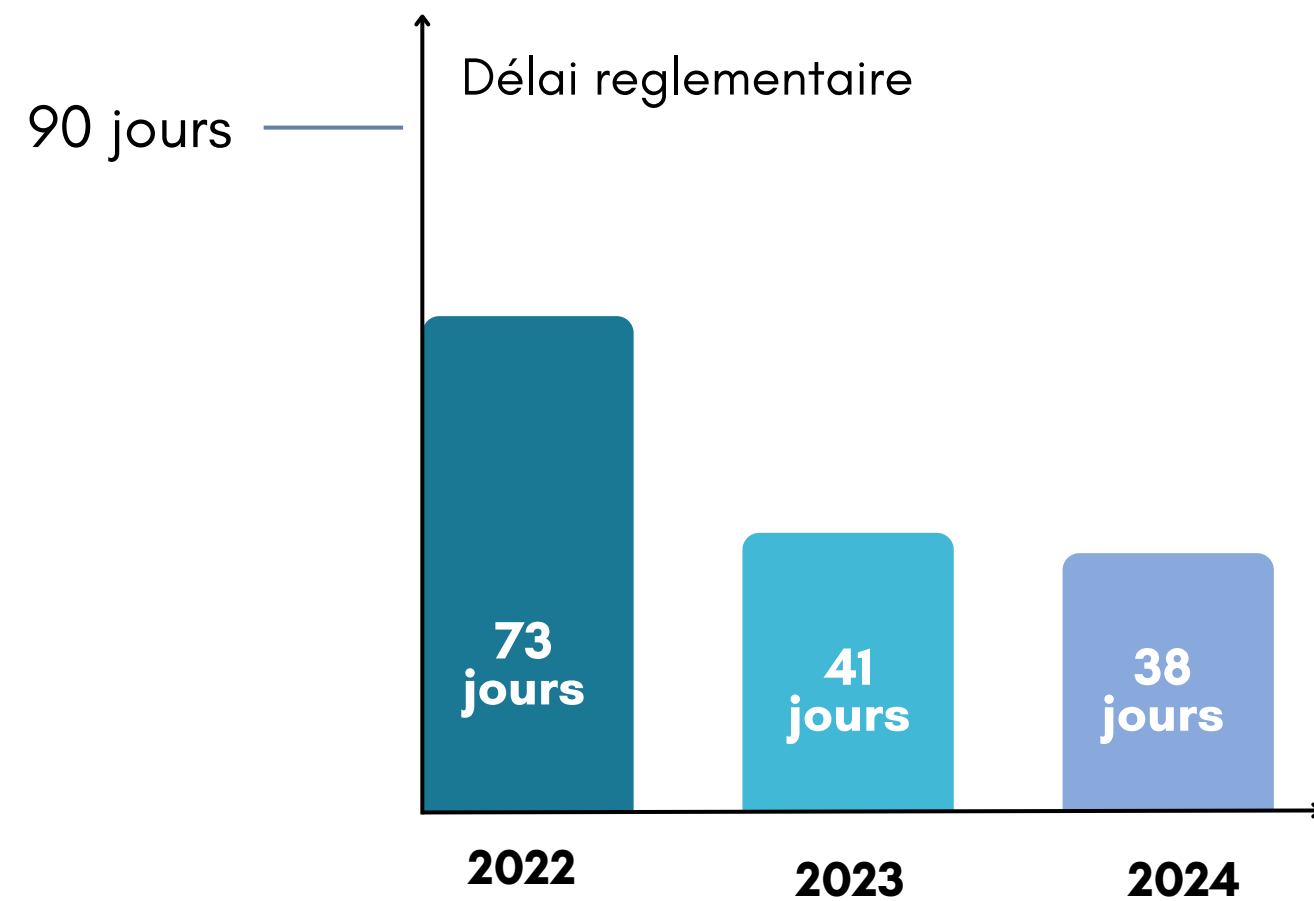
A noter, après une hausse importante en 2023 (6 points), l'augmentation du volume des saisines conventionnelles continue de progresser (2 points).

### Répartition type de requérants



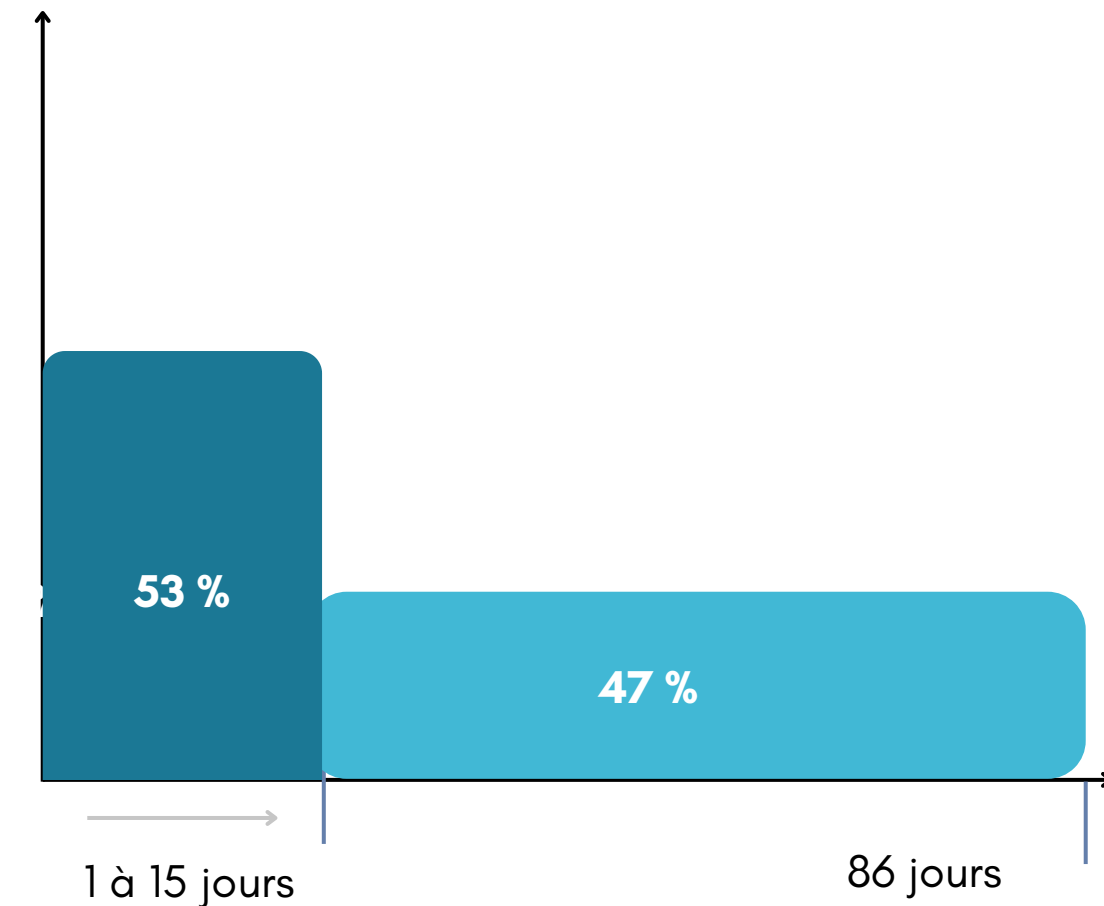
# L'activité globale de la Médiation de l'eau

## Délai moyen de traitement des dossiers



Après la forte diminution observée entre 2022 et 2023, ce délai a de nouveau diminué de trois jours en 2024. Les abonnés ont donc bénéficié, cette année encore, d'un traitement rapide de leurs dossiers.

## Délai de retour des études préalables des services



- **53 %** des services répondent en moyenne dans les 15 jours (140 services sur 264 concernés en 2024)
- délai minimum enregistré = 1 jour
- délai attendu = 15 jours
- délai moyen (calculé sur 1548 retours) = 15 jours
- délai maximum enregistré = 86 jours

N.B. : A noter que ces deux indicateurs sont calculés sur l'activité globale de la Médiation de l'eau, les dossiers conventionnels étant traités dans les mêmes conditions que les dossiers relevant de la médiation de consommations.

# Les recommandations du Médiateur

## Fuite sur canalisation dans un logement en construction

L'alerte de consommation ainsi que l'écèlement de la facture d'eau potable en cas de fuite instaurés par la loi (article L.2224-12-4 III bis du Code général des collectivités territoriales - CGCT) concernent les locaux d'habitation puisqu'il est prévu que : *« Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables. »*

Les conditions cumulatives à remplir pour obtenir un écèlement sont les suivantes : l'abonné doit présenter *« au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations. »*

Une fuite peut survenir au cours de la construction, de la rénovation ou de la réhabilitation d'un immeuble d'habitation.

Bien que le branchement et le compteur puissent avoir été récemment installés par le service d'eau, il n'appartient pas à ce dernier de s'interroger quant à l'utilisation de l'eau sur le branchement et notamment si celle-ci est relative à des travaux, une fuite, une occupation effective des lieux, etc.

Lors d'un projet de construction, de rénovation ou de réhabilitation, la demande de permis de construire précise et détermine la destination de l'immeuble. En se référant à cette dernière, que l'immeuble soit achevé ou inachevé et qu'il soit occupé ou inoccupé, dès lors qu'il a pour destination une habitation, le service d'eau doit déterminer si une alerte de consommation est à réaliser et accorder un écèlement lorsque les conditions cumulatives de la loi dite « Warsmann » sont remplies.

En effet, cette loi étant applicable aussi bien aux résidences principales qu'aux résidences secondaires qui sont ponctuellement occupées et qu'aux résidences inoccupées (par exemple en cas de vente), il apparaît justifié de l'appliquer également aux habitations en construction.

De plus, cette loi ne fait pas de distinction entre une consommation anormale observée dans un local d'habitation en cours de construction et celle observée dans un local d'habitation achevé.

En outre, dans le cadre d'une construction neuve, il est généralement posé un compteur dit « domestique » et non de « chantier », utilisable uniquement pendant la période de construction et supposé être remplacé dès la fin des travaux.

Le branchement peut être préexistant dans le cas d'une rénovation ou d'une réhabilitation, ou nouveau dans le cas d'une construction neuve. Il peut donc exister ou ne pas exister d'historique de consommation le concernant.

Au regard du règlement général de protection des données personnelles (RGPD) datant de 2018, il n'est plus possible de se référer aux consommations des occupants précédents. Aussi en cas de non-modification du titulaire du contrat, le service d'eau peut se référer aux consommations antérieures. Cependant, en cas de changement d'abonné ou de nouvel abonné, il est nécessaire de comparer la consommation enregistrée pour ledit branchement avec la consommation moyenne établie grâce aux données des abonnés à proximité ou aux données recueillies par l'Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement. Ces données sont reprises dans les rapports de l'Observatoire et permettent de mettre en évidence la consommation domestique moyenne par habitant par an pour chaque département. C'est donc à partir du double de cette consommation de référence que le service pourra déterminer s'il doit remplir son obligation d'alerte ou procéder à un écèlement des redevances d'eau potable en vertu de l'article repris ci-dessus.

Se référer à la consommation moyenne antérieure ou à celle d'une personne dans un logement, et non à la consommation qui pourrait être celle d'un logement en rénovation ou en cours de construction, est justifié puisqu'il n'appartient pas au service d'eau de s'interroger quant à l'utilisation de l'eau ni de déterminer l'origine de la consommation.



# Les recommandations du Médiateur

## Les recommandations



**Aux services,** le Médiateur recommande de demander au futur abonné de renseigner, lors de sa demande de création de branchement, la destination du futur immeuble et d'enregistrer cette information dans sa base de données.

Il recommande d'intégrer dans le système de facturation la possibilité de calculer la moyenne de consommation en se basant sur une valeur moyenne telle que celles fixées par le SISPEA (Observatoire national des services d'eau et d'assainissement) pour chaque département afin de s'y référer dès lors qu'il n'existe pas d'historique de consommation pour le branchement et l'abonné concernés.



**Aux abonnés,** le Médiateur recommande de relever régulièrement le compteur et notamment lors du début des travaux, lors de l'achèvement des travaux ainsi que le jour de l'emménagement.

Il rappelle que l'eau étant utilisée sur les installations privées, seul l'abonné est habilité à effectuer un suivi rigoureux de sa consommation et à déterminer si une consommation est anormale ou non (nature des travaux réalisés, achèvement des travaux, etc.) et ce, même s'il n'occupe pas les lieux en raison des travaux.



# Les recommandations du Médiateur

## L'assainissement non-collectif en l'absence de réseau d'assainissement collectif

Lorsque la propriété d'un usager n'est pas desservie par le réseau public d'assainissement collectif, la législation prévoit qu'elle doit être équipée d'une installation d'assainissement individuelle.

Ainsi, pour des raisons sanitaires et environnementales, l'article L.1331-1-1 du Code de la santé publique dispose que « *Les immeubles non raccordés au réseau public de collecte des eaux usées sont équipés d'une installation d'assainissement non collectif dont le propriétaire assure l'entretien régulier [...]* ».

Le contrôle de ces installations par le service d'assainissement non-collectif est par ailleurs prévu par le Code général des collectivités territoriales (article L.2224-8). Il appartient à l'usager, sous sa responsabilité, de faire réaliser les travaux éventuellement nécessaires pour la mise en conformité de son installation.

Ces dispositions concernent uniquement les cas dans lesquels la propriété n'est pas desservie par le réseau d'assainissement collectif. Ainsi, dans le cas où la situation évolue et que la collectivité organisatrice du service d'assainissement collectif décide de procéder à une extension du réseau, il appartiendra à l'usager de se raccorder à ce dernier et ce, même s'il dispose d'une installation d'assainissement individuelle.

En effet, l'article L.1331-1 du Code de la santé publique dispose que « *Le raccordement des immeubles aux réseaux publics de collecte disposés pour recevoir les eaux usées domestiques et établis sous la voie publique à laquelle ces immeubles ont accès [...] est obligatoire dans le délai de deux ans à compter de la mise en service du réseau public de collecte* ». Il précise qu'« *un arrêté ministériel détermine les catégories d'immeubles pour lesquelles un arrêté du maire [...] peut accorder soit des prolongations de délais qui ne peuvent excéder une durée de dix ans, soit des exonérations [...]* ».

Le Médiateur a néanmoins été saisi de cas dans lesquels, à la suite d'un contrôle de l'assainissement non-collectif, le propriétaire a dû engager des travaux pour une mise en conformité de son installation d'assainissement autonome. En parallèle, la collectivité organisatrice du service public de l'assainissement collectif envisageait une extension du réseau qui a finalement été exécutée quelques mois après la mise en conformité de l'installation autonome du propriétaire.

Bien que l'usager puisse bénéficier d'une prolongation de dix ans pour procéder au raccordement de sa propriété, les conséquences financières d'une telle situation pour le particulier ne sont pas négligeables (coût de la mise en conformité initiale de l'assainissement individuel et coût du raccordement au réseau d'assainissement collectif successif) et pourraient être évitées grâce à une meilleure communication entre le service public de l'assainissement non-collectif, le service public de l'assainissement collectif et le propriétaire.



# Les recommandations du Médiateur

## Les recommandations



**Aux usagers,** le Médiateur recommande, lorsqu'ils doivent procéder à une mise en conformité de leur installation autonome d'assainissement, de se renseigner auprès du service d'assainissement collectif et de la collectivité organisatrice afin de connaître les travaux en cours ou à venir sur le réseau public.



**Aux services d'assainissement non-collectif,** le Médiateur recommande de consulter le service public de l'assainissement collectif avant de demander aux usagers de mettre aux normes leurs installations individuelles.



**Aux services d'assainissement collectif** (et aux collectivités organisatrices de ces derniers), le Médiateur recommande de communiquer, le plus tôt possible, les projets de travaux d'extension du réseau aux services publics de l'assainissement non-collectif ainsi qu'aux usagers concernés.



# Les recommandations du Médiateur

## Raccordement au réseau d'assainissement collectif déclaré conforme puis non-conforme

Lorsqu'une propriété est raccordable au réseau public d'assainissement collectif, il appartient au propriétaire de réaliser les travaux de raccordement en domaine privé.

Dès lors qu'une propriété est raccordée, le service d'assainissement collectif peut procéder à des contrôles du raccordement du réseau privé d'assainissement vers le réseau public. Ces contrôles consistent à vérifier que l'ensemble des évacuations sont correctement raccordées et que les eaux usées se déversent dans le réseau d'assainissement collectif, que les éventuelles anciennes installations autonomes ne sont plus fonctionnelles et, dans le cas d'un réseau d'assainissement séparatif, que les eaux pluviales ne se déversent pas dans le réseau d'assainissement collectif et que les eaux usées ne se déversent pas dans le réseau pluvial.

Ces interventions peuvent notamment être effectuées après la réalisation d'un nouveau raccordement au réseau public d'assainissement, à la demande de la collectivité dans le cadre d'une campagne de vérification des raccordements ou à l'occasion de la vente d'une propriété à la demande du notaire.

Lorsque le raccordement est déclaré comme étant non-conforme, les travaux de mise en conformité doivent être réalisés par le propriétaire et sont à sa charge.

Le Médiateur de l'eau constate la survenance de litiges concernant des raccordements au réseau d'assainissement collectif déclarés conformes lors d'un premier contrôle puis non-conformes lors d'un second, alors que le propriétaire signale qu'aucune modification des installations ne peut justifier ce changement d'état. Les usagers sollicitent alors la prise en charge des travaux de mise en conformité par le service d'assainissement au motif que le résultat du premier contrôle les a induits en erreur et qu'ils doivent entreprendre des travaux pouvant être coûteux.

En premier lieu, il convient de préciser que le Médiateur n'est pas compétent pour examiner ces litiges lorsque le premier contrôle a été réalisé par un service différent de celui ayant effectué le second.

En effet, un usager ne peut mettre en cause le premier service car il n'existe plus de lien contractuel entre eux lors de la survenance du litige (raccordement au réseau d'assainissement collectif déclaré non-conforme lors du second contrôle). Le Médiateur est en revanche compétent lorsque les deux contrôles sont réalisés par le même service d'assainissement collectif.

Le contrôle de conformité consiste à vérifier que les eaux usées des installations privées (douche, évier, etc.) rejoignent le réseau de collecte des eaux usées. Les eaux pluviales doivent se répandre sur le terrain ou s'écouler dans le collecteur des eaux pluviales. L'agent du service d'assainissement procède à des tests, éventuellement en introduisant de la fumée et des colorants dans les points d'évacuation des eaux afin d'observer les endroits d'échappements ou d'écoulements des produits et donc des eaux.

Le rapport établi à l'issue d'un contrôle ne peut que constater à l'instant T l'état des installations, avec éventuellement des recommandations prospectives sur les travaux à mener. Par ailleurs, les constats sont faits en fonction des éléments visibles, des installations signalées par le propriétaire ainsi que de leur accessibilité.

Ainsi, le service de l'assainissement engage sa responsabilité car en tant que professionnel il est attendu que ce dernier réalise des investigations approfondies, dans le respect des règles de l'art et des normes édictées en la matière et qu'il établisse un rapport complet. Toutefois, le contrôle se déroulant en domaine privé, l'agent du service ne peut accéder à l'ensemble des installations sans l'autorisation du propriétaire des lieux.

Le propriétaire engage également sa responsabilité lors de la réalisation de ce type de contrôle car il se doit de donner accès à l'ensemble de l'installation et de délivrer l'ensemble des informations pour que l'agent puisse réaliser un diagnostic fiable.



# Les recommandations du Médiateur

## Les recommandations



**Aux services,** le Médiateur recommande d'avertir le plus tôt possible les propriétaires d'un contrôle à venir afin que ces derniers puissent se rendre disponibles et permettre aux agents d'accéder aux installations d'assainissement collectif en domaine privé. Il recommande de plus de communiquer quant à l'importance d'un accès total aux installations pour que le contrôle puisse être réalisé sans difficulté. Il recommande enfin d'établir un rapport complet en réalisant des investigations approfondies, dans le respect des règles de l'art et des normes édictées en la matière.



**Aux propriétaires,** le Médiateur recommande de laisser aux agents des services un accès à l'intégralité des installations et de délivrer l'ensemble des informations concernant les installations d'assainissement collectif afin que l'opérateur puisse réaliser un diagnostic complet. En cas de contestation portant sur la déclaration de non-conformité du raccordement au réseau d'assainissement collectif, il recommande de se rapprocher du service afin d'obtenir plus de détails sur cette décision et de déterminer les travaux à entreprendre pour que le réseau soit conforme.





# 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'Éducation 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](http://www.mediation-eau.fr/rapport)

## Saisir le Médiateur de l'eau



### En ligne

en remplissant le formulaire de saisine sur :  
**[www.mediation-eau.fr](http://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**