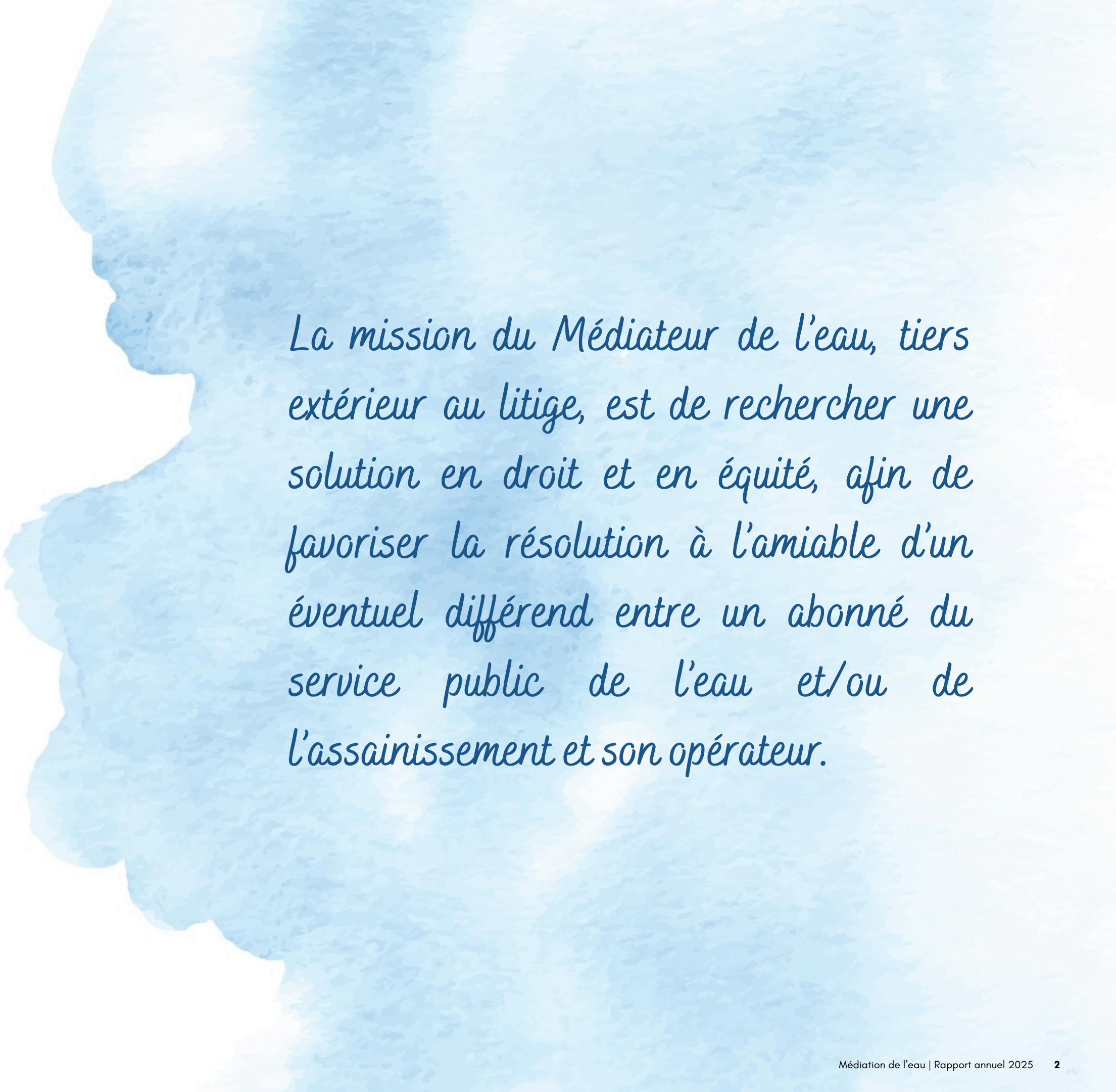


# RAPPORT ANNUEL 2025

- 
- 03** L'édito du Médiateur
  - 05** Les chiffres clés de l'année 2025 de la Médiation de l'eau
  - 06** L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2025
  - 13** 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

*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.*

# L'édito du Médiateur



*2025 : Une année quantitativement dans la continuité qui pourrait cependant cacher des évolutions sensibles sur le fond...*

En effet, avec un taux de couverture du secteur de l'eau et de l'assainissement supérieur à 99 % depuis plusieurs années, un nombre de saisines traitées en légère progression d'une année sur l'autre, des litiges portant durablement, à plus de 90 %, sur la contestation de factures, **on pourrait en conclure un peu hâtivement, à l'examen des données de l'année 2025, que cette dernière s'inscrit dans la parfaite continuité du bilan quantitatif présenté en 2024** à l'occasion d'une part, des 15 années d'existence de la Médiation de l'eau et d'autre part, des 10 années de pratique de la médiation de la consommation.

Cependant, l'analyse qualitative de ces données sur la durée met en évidence une **évolution significative dans la pratique des opérateurs de service public d'eau et d'assainissement.**

Au-delà de la réglementation, on peut objectivement constater que **les opérateurs intègrent le plus souvent dans leur pratique quotidienne les recommandations du Médiateur de l'eau destinées à prévenir le renouvellement des litiges.** À cela s'ajoute un autre constat factuel : les opérateurs, forts de l'expérience des propositions de solutions de règlement amiable émises par le Médiateur de l'eau dans certaines typologies de litiges, s'approprient ces dernières et les reprennent dans le traitement des réclamations de leurs abonnés. Cette pratique a un impact positif notable sur le traitement des réclamations : **elle en améliore l'efficacité en évitant des recours au Médiateur.** Toutefois, par glissement **les saisines présentent un niveau de complexité de plus en plus élevé** et des exigences accrues vis-à-vis de leur traitement en médiation, tant de la part des abonnés que des opérateurs.

Cette situation résulte de l'application généralisée dans le secteur de l'eau et de l'assainissement de la réglementation en matière de médiation de la consommation depuis 2016, mais aussi de l'appropriation par les professionnels du secteur des recommandations émises depuis 2009 par le Médiateur de l'eau : elle est tout au bénéfice des consommateurs, comme des opérateurs et constitue **une reconnaissance du professionnalisme de la Médiation de l'eau et de sa capacité à contribuer à l'extinction des litiges.**

**Une incitation forte des abonnés du service public à saisir le Médiateur de l'eau dans certains dossiers hautement chronophages lors de la réalisation de l'analyse préalable à l'élaboration d'une proposition de solution de règlement amiable.** En effet, nous avons traité en 2025 plusieurs litiges portant sur des contestations de facturation dans des copropriétés dont le comptage était individualisé. Le traitement approfondi de ces dossiers nécessite l'analyse des consommations enregistrées d'une part par le compteur général de l'immeuble ou du lotissement et d'autre part par plusieurs dizaines de compteurs individuels pendant des durées pouvant atteindre 10 années. À titre d'exemple, dans un litige motivé portant sur la contestation de **9 années de consommation**, l'intervention de la Médiation de l'eau telle que décrite ci-dessus a permis à une copropriété, sur la base de la proposition de règlement amiable émise par le Médiateur, de voir la facture réduite de 110 000 € après accord des deux parties sur cette dernière. →

**Une proposition soudaine de l'opérateur à l'abonné déclenchée à la suite de la saisine du Médiateur**, alors même qu'un refus catégorique d'accéder aux sollicitations du consommateur avait été antérieurement confirmé lors du traitement des réclamations. Sans préjuger des motivations conduisant à ces propositions inattendues, je me contenterai de rappeler ici que **cette pratique n'est pas conforme aux dispositions prévues dans le déroulement du processus de médiation** : les parties ne doivent plus échanger sur l'objet du litige dès lors que ce dernier est en cours d'instruction par le Médiateur.

**Une application à grande échelle de la loi Warsmann votée en 2011 et pleinement entrée en vigueur depuis 2013**, qui contribue grandement à la résolution directe par les opérateurs des services d'eau d'un très grand nombre de situations entrant dans ce cadre. Parallèlement à l'expérience de la pratique en médiation, certaines dispositions de cette réglementation ont fait l'objet de plusieurs recommandations contenues dans notre guide sur la base du texte actuel pour en améliorer l'applicabilité. **Toutefois, avec le temps, nous constatons que cette loi montre ses limites** : absence de prise en compte des abonnés de locaux autres que l'habitation par exemple, délai pour réaliser l'alerte en cas de surconsommation courant jusqu'à l'envoi de la facture alors que plusieurs mois peuvent s'écouler entre le relevé du compteur et l'envoi de la facture... avec les conséquences qui en découlent : gaspillage de l'eau, facturation élevée, etc. Partant de ce constat, j'ai fait le choix cette année de **refondre le guide des recommandations du Médiateur de l'eau** en consacrant un chapitre spécifique à ce cadre réglementaire. **Le but affiché est d'interpeller le législateur** (cf. mon édito de 2022 déjà !) en vue de tenter de faire évoluer ce cadre qui a montré son utilité mais aussi ses limites... Il demeure largement perfectible pour autant que ce sujet de l'eau et de ses abonnés consommateurs redevienne une préoccupation majeure comme cela avait été le cas en 2011.

Dans cette attente, je vous invite à prendre connaissance du rapport annuel d'activité de l'année 2025. Il a été élaboré grâce au travail d'équipe de la Médiation de l'eau, sous le pilotage du secrétaire général, et je tiens à remercier chacune et chacun pour sa contribution mais aussi pour sa mobilisation tout au long de l'année 2025.

Je vous en souhaite une agréable lecture. ■

**BERNARD JOUGLAIN**  
MÉDIATEUR DE L'EAU

# Les chiffres clés de l'année 2025 de la Médiation de l'eau

**682**  
professionnels adhérents



**7798**  
saisines totales  
dont 6152 saisines de consommation



**0€ à 92 000€**  
enjeux financiers



**66%**  
saisines en ligne



## LES PRINCIPAUX CHIFFRES DE LA MÉDIATION DE L'EAU

**75%**  
règlements amiables  
en médiation de la consommation



**1672**  
saisines recevables  
dont 1362 en médiation de la consommation



**54 jours**  
délai moyen de traitement après  
notification de recevabilité



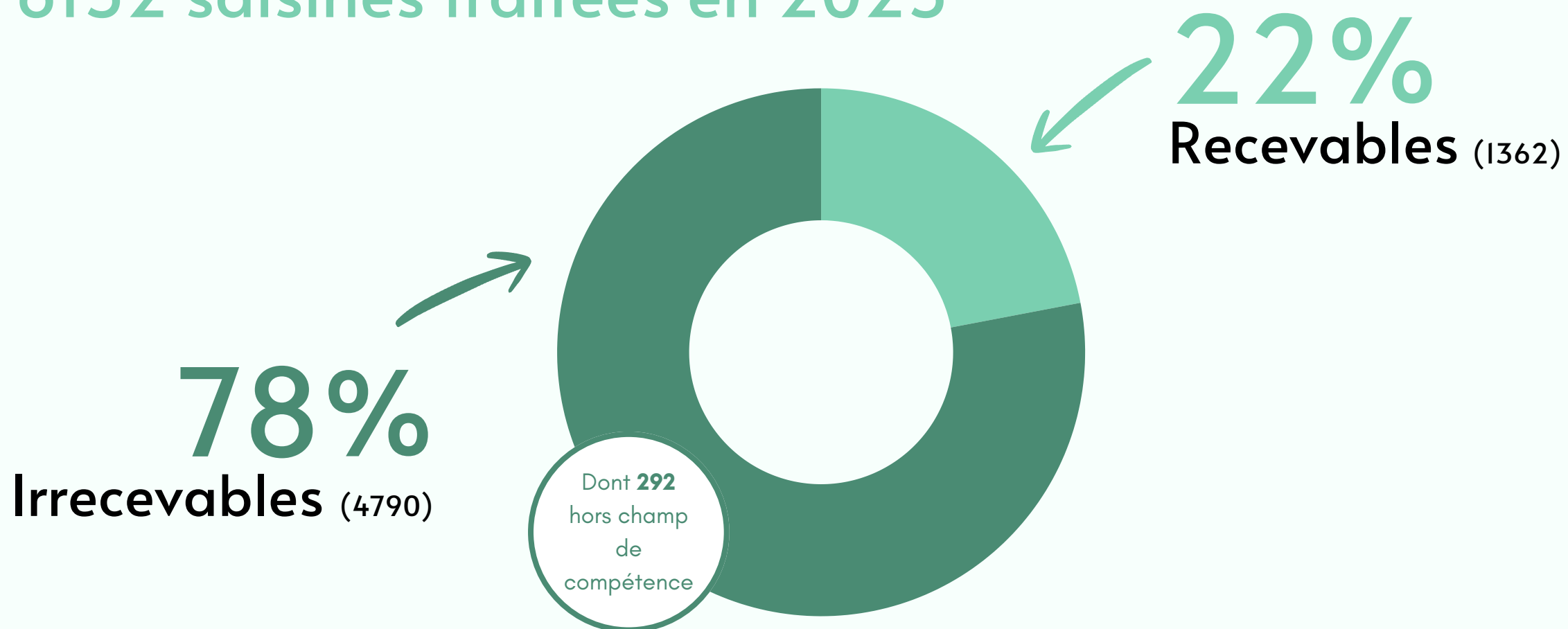
**6 jours**  
délai moyen de traitement  
de la recevabilité



# L'activité de la médiation de consommation\* - chiffres clés 2025

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

## 6152 saisines traitées en 2025

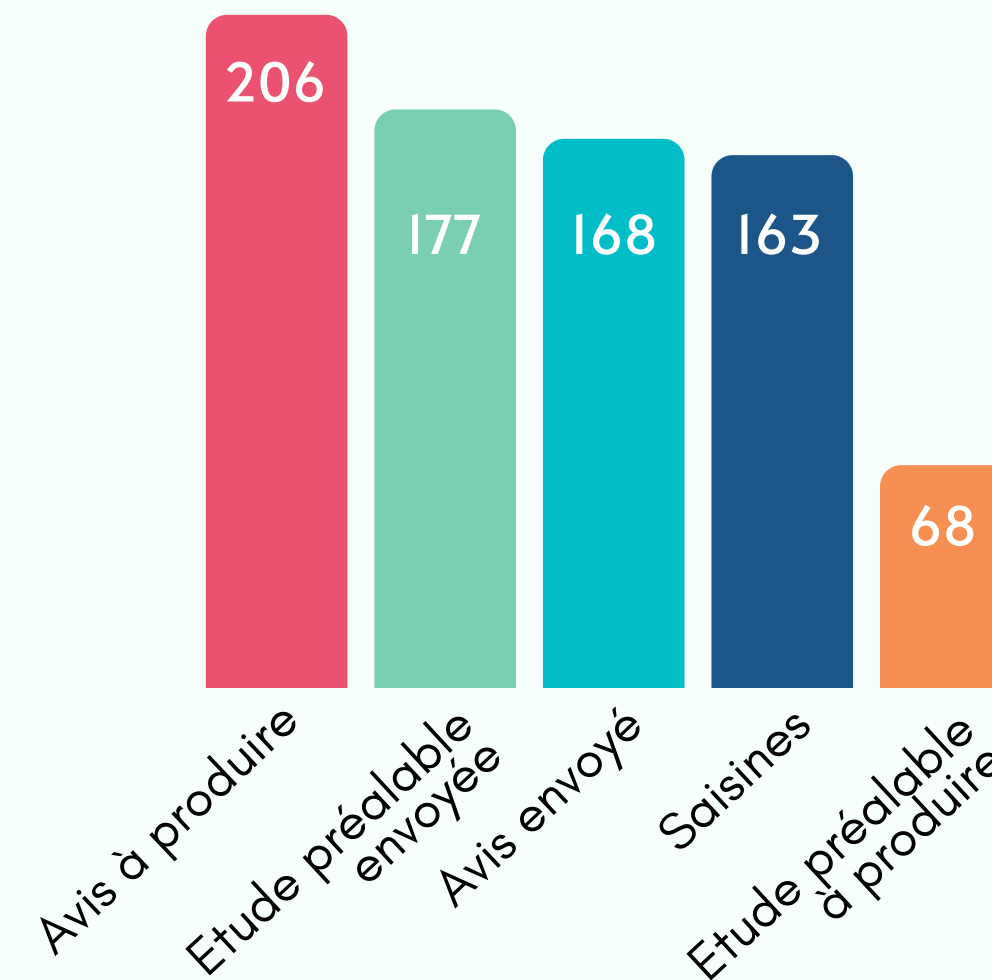


**4790 ont été déclarées irrecevables et closes dans l'attente des éléments manquants (78 %)**, soit une baisse de 1 point par rapport à 2024 (79 %) dont:

**292 saisines étaient hors du champ de compétence** du Médiateur et closes immédiatement, soit 6 % des saisines irrecevables.

**1362 ont été déclarées recevables (22 %)** soit une hausse de 1 point par rapport à 2024 (21 %). 446 d'entre elles ont été déclarées recevables lors de la première saisine, soit 33 % et une baisse significative de - 14 points par rapport à 2024 (47 %). →

## Stock au 31 décembre 2025 (782 dossiers)



Au cours de l'année 2025, 6152 saisines ont été traitées. Ce nombre prend en compte : 6593 saisines enregistrées au cours de l'année 2025, ainsi que les 341 saisines en stock au 1er janvier 2025 moins les 782 dossiers en stock au 31 décembre 2025.

Une hausse a déjà été enregistrée en 2024 (+7,9 %). On observe que cette tendance se maintient en 2025 (+1,2 %).

À ce titre, il est important de préciser qu'une augmentation significative a été relevée au cours du dernier trimestre 2025. En effet, pour la première fois depuis 2021, plus de 500 saisines par mois ont été reçues entre octobre et décembre 2025.

Au cours de ce dernier mois, 549 saisines ont été enregistrées, ce qui explique notamment l'augmentation du nombre de dossiers en stock au 31 décembre 2025.

Pour le moment, les raisons précises de cette hausse ne sont pas encore identifiables.

Pour rappel, la Médiation de l'eau dispose sur son site Internet, depuis octobre 2024, d'un nouveau formulaire de saisine.

Il a pour vocation de faciliter la démarche et de rendre encore plus accessible le dispositif de médiation.

Aussi, bien qu'une baisse des saisines déclarées irrecevables et une hausse de celles déclarées recevables aient été constatées, elles étaient attendues comme plus marquées. De plus, la baisse significative des dossiers déclarés recevables dès la première saisine est plus qu'inattendue. Il n'existe, pour le moment, aucun motif pouvant justifier cette baisse. ■



# 4790 saisines irrecevables

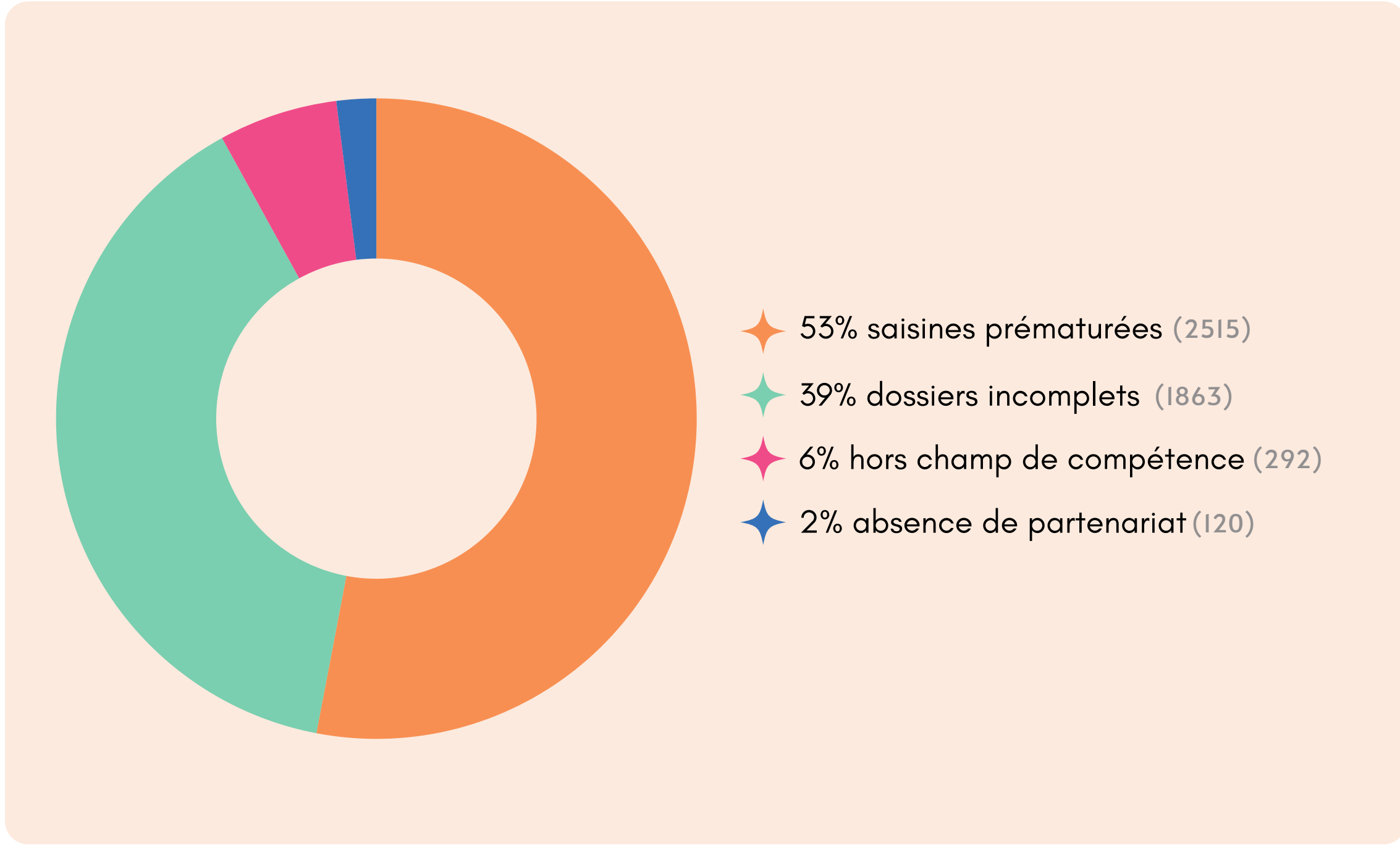
On peut constater que :

**53% des dossiers concernaient des saisines prématurées** n'ayant pas suivi le parcours du réclamant. Les requérants ont été redirigés vers leur opérateur afin d'adresser une réclamation écrite au professionnel comme le veut la réglementation. Toutefois, une hausse a été constatée par rapport à 2024 (2358), elle s'explique par le respect de la demande de la CECMC de clore ces saisines prématurées et à considérer qu'il s'agit d'une nouvelle saisine lorsque le requérant revient vers la médiation. Ainsi un même motif de contestation peut être comptabilisé à plusieurs reprises en tant que saisine.

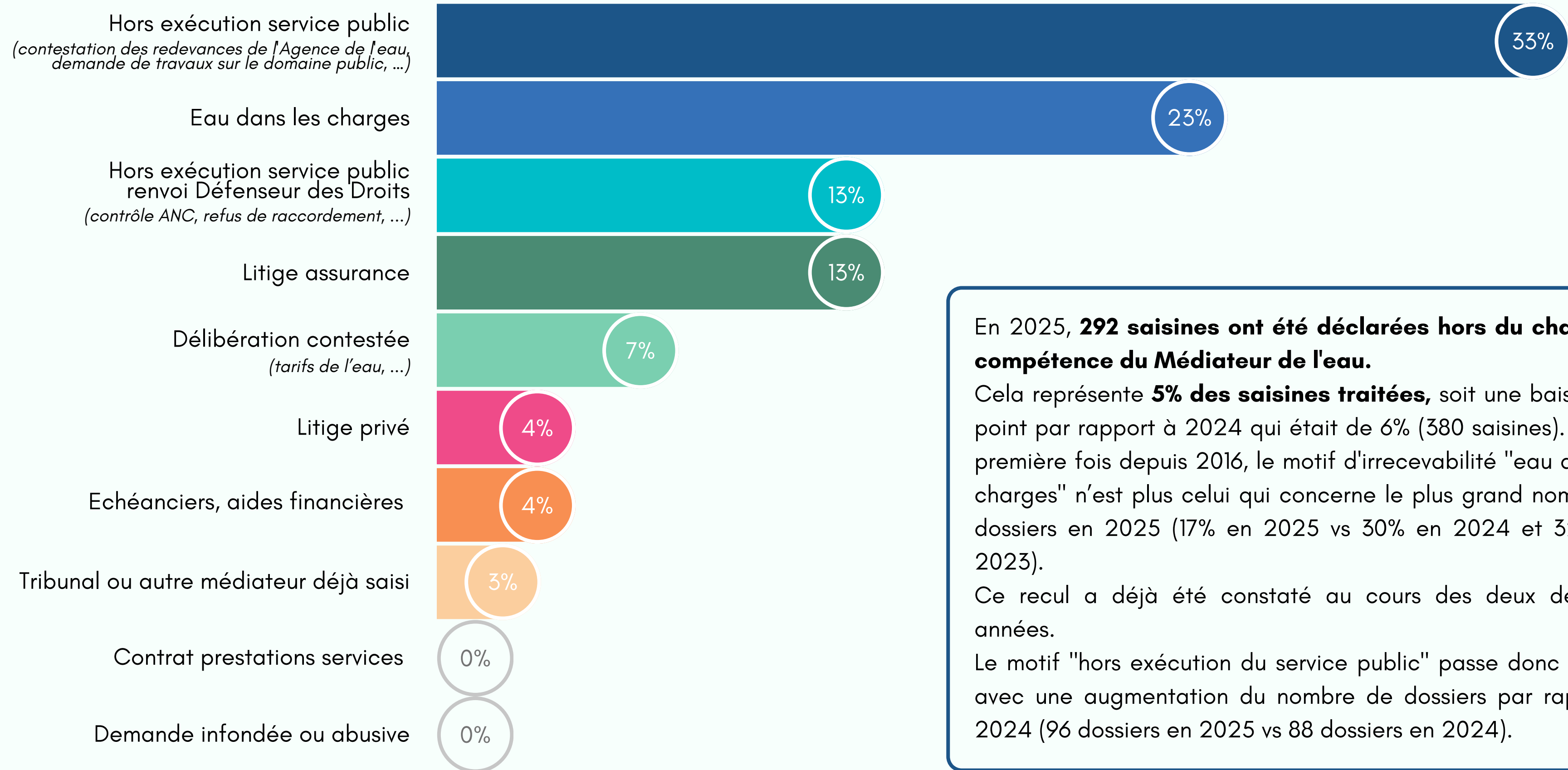
**39% des dossiers étaient incomplets** et ont dû faire l'objet d'une demande de pièces complémentaires car l'analyse de recevabilité n'était pas possible en l'état.

**6% des dossiers étaient hors du champ de compétence** du Médiateur de l'eau.

**2% des dossiers concernaient un opérateur non adhérent** au dispositif de la Médiation de l'eau.



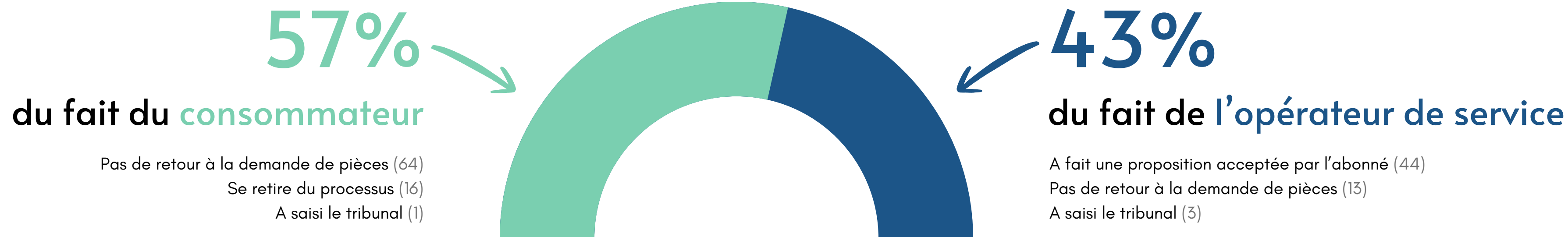
# 292 saisines irrecevables hors champ de compétence



En 2025, **292 saisines ont été déclarées hors du champ de compétence du Médiateur de l'eau.** Cela représente **5% des saisines traitées**, soit une baisse d'un point par rapport à 2024 qui était de 6% (380 saisines). Pour la première fois depuis 2016, le motif d'irrecevabilité "eau dans les charges" n'est plus celui qui concerne le plus grand nombre de dossiers en 2025 (17% en 2025 vs 30% en 2024 et 32 % en 2023). Ce recul a déjà été constaté au cours des deux dernières années. Le motif "hors exécution du service public" passe donc en tête avec une augmentation du nombre de dossiers par rapport à 2024 (96 dossiers en 2025 vs 88 dossiers en 2024).

# 141 dossiers interrompus en cours de médiation

(soit après la notification de recevabilité)



**97 dossiers recevables n'ont pas été menés à leur terme**, dont 81 du fait du consommateur et 16 du fait de l'opérateur de service.

Sur les dossiers interrompus du fait du consommateur, 45 % concernent des absences de retour à la demande de pièces complémentaires, 11 % des retraits volontaires du processus de médiation et seulement 1 % pour la saisine d'un tribunal.

Du côté des opérateurs, 13 dossiers (31 %) ont été clos en raison de l'absence de retour sur la demande de pièces complémentaires et 3 dossiers (2 %) car un tribunal a été saisi.

À noter qu'aucun dossier n'a été clos en raison de la saisine d'un tribunal intervenue après le début du processus de médiation. Dans ces dossiers, une procédure judiciaire avait déjà été engagée mais le Médiateur n'en avait pas été informé par les parties.

**44 dossiers ont donné lieu à un accord entre les parties** sans proposition de solution émanant du Médiateur, motif supérieur de 4 points par rapport à l'année précédente.

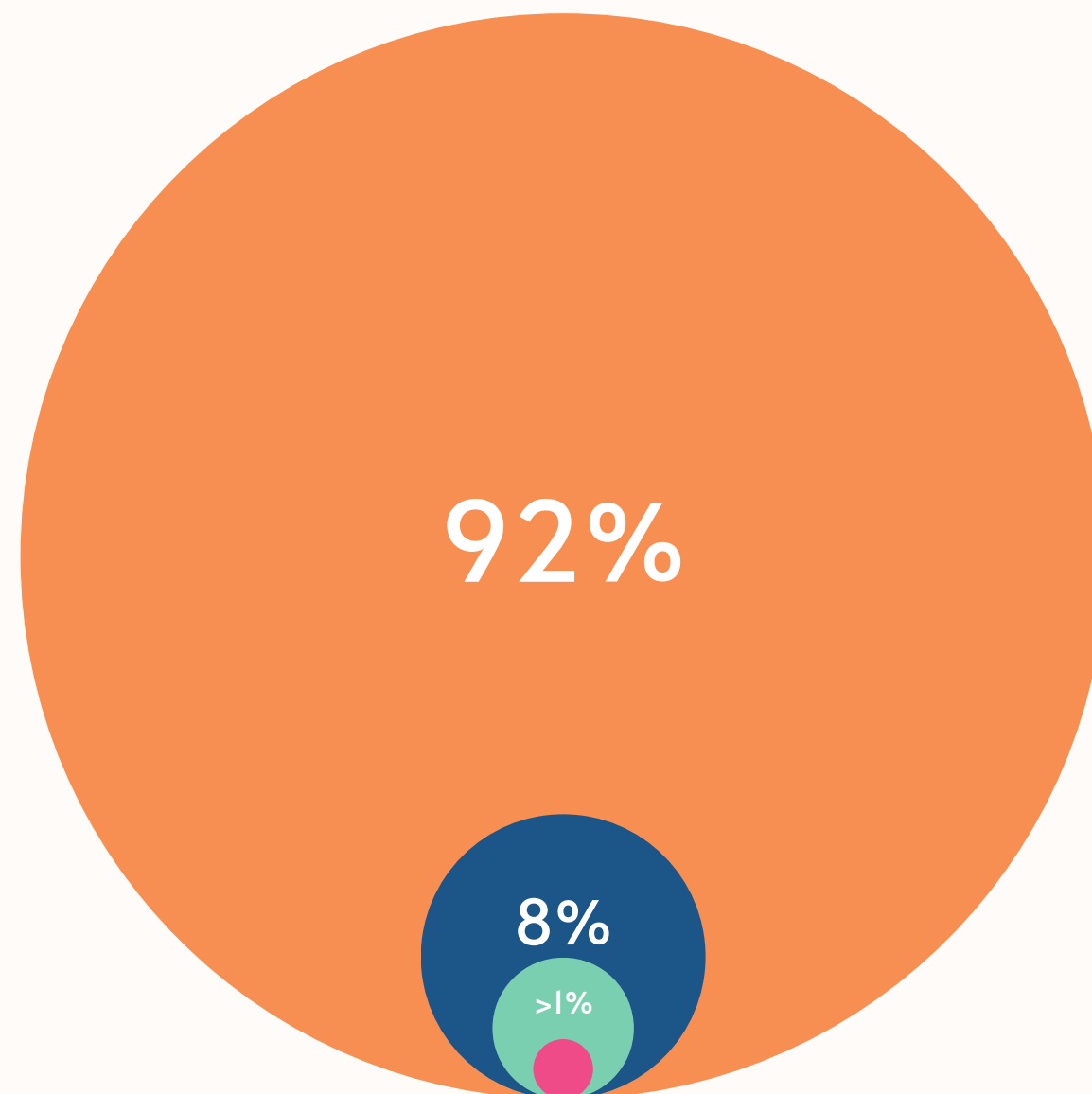
L'opérateur a formulé une proposition acceptée par le consommateur. Or, une fois le dossier recevable, les échanges directs sont suspendus et l'opérateur doit traiter la réclamation en amont.

La Médiation de l'eau peut toutefois transmettre exceptionnellement une proposition du professionnel afin de favoriser un règlement amiable, mais celle-ci doit être formulée avant l'ouverture de la médiation.

# 1221 avis rendus et clos : typologie des litiges concernés

## 92% contestation de facture - 1120

- Fuite identifiée = **29%** (326)
- Surconsommation inexpliquée = **29%** (325)
- Régularisation = **23%** (254)
- Équipement sanitaire = **12%** (138)
- Frais, relances, pénalités = **2%** (22)
- Factures annexes = **2%** (18)
- Facturation assainissement = **2%** (17)
- Abonnements multiples = **1%** (11)
- Demande dégrèvement exceptionnel = **1%** (9)



## 8% qualité de service - 92

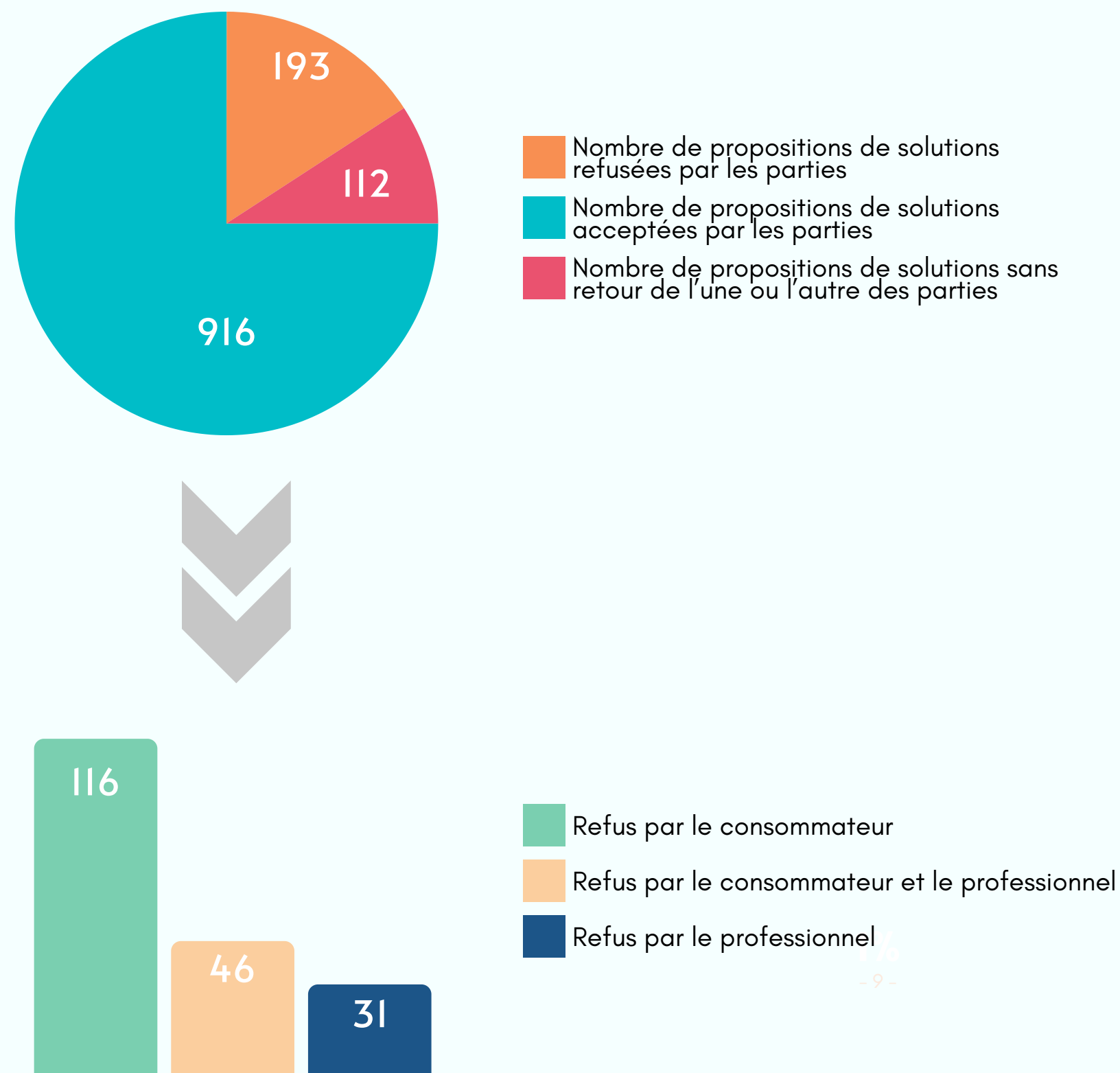
- Branchement, déplacement, travaux à la charge de l'abonné = **59%** (54)
- Problème de traitement de dossier = **25%** (23)
- Problème engendré par pression/sous pression = **16%** (15)

## >1% qualité de l'eau - 7

## >1% Assainissement non collectif - 2

A l'instar des années précédentes, les fuites, les surconsommations inexpliquées et les régularisations constituent les trois typologies de litige pour lesquelles la Médiation de l'eau a rendu le plus d'avis. À noter qu'après une réduction de l'écart entre les surconsommations inexpliquées et les fuites l'année dernière, la seconde typologie dépasse désormais la première en 2025. Il n'existe pas de raison certaine pouvant expliquer ce changement. Un constat fait en 2025 pourrait toutefois constituer une cause : les dispositions de la loi dite « Warsmann », désormais très largement connues des abonnés, font l'objet d'une communication claire, régulière et efficace de la part des services.

# 1221 avis rendus et clos : motifs de clôture



Répartition par catégorie de 193 dossiers dont les propositions de solutions ont été refusées

**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, 554, soit 69%, ont abouti à une clôture positive et 127, soit 16 %, à une clôture négative.

Les clôtures négatives découlent majoritairement des refus des consommateurs (39%) et des refus des deux parties (36%).

**415 des avis rendus, soit 34%, ont conclu qu'il n'y avait pas d'anomalie constitutive d'un litige.** Pour rappel, 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 réglementation, pratique conforme du professionnel, égalité des usagers devant le service public, ...).

Dans 84% des cas, ces dossiers n'ont pas fait l'objet d'un refus du requérant, les explications du Médiateur sont donc considérées comme acceptées. Une évolution positive de 4 points par rapport à 2024.

Ainsi en 2025, 916 propositions de solutions ont été acceptées par les parties. L'ensemble de ces données sont relativement proches de celles de 2024.

Assainissement non collectif

# Les recommandations du Médiateur

## Première recommandation

### *La garantie de l'accessibilité au compteur pour le service et pour l'abonné*

En principe, les règlements de service prévoient au moins une relève du compteur par an et ce, afin que l'abonné soit facturé de sa consommation réelle.

Aussi, pour que le service d'eau puisse être en mesure d'exécuter ses obligations, il est nécessaire que le compteur soit accessible pour ses agents. Le compteur demeure d'ailleurs la propriété du service, quel que soit le lieu où il se situe.

Pour ces raisons, les règlements de service prévoient également que l'abonné doit rendre le compteur accessible aux agents si nécessaire, que ce soit pour relever visuellement l'index au compteur ou pour l'entretien de ce dernier.

Le Médiateur rappelle par ailleurs que cette accessibilité du compteur, et la relève de l'index, permet également au service d'eau d'alerter l'abonné s'il constate une surconsommation, conformément à ce que prévoit l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales.

Néanmoins, l'abonné du service reste le seul en mesure de savoir si la consommation indiquée par le compteur est réellement anormale au regard de son usage de l'eau. Il reste responsable de l'entretien de ses installations privées, de la surveillance de sa consommation et de l'appareil de comptage qui est sous sa garde. À ce titre, il est nécessaire que l'accès au compteur lui soit également garanti.

À ce jour, les règlements de service disposent, le plus souvent, que les compteurs doivent être posés en limite du domaine public et du domaine privé, afin d'être accessibles à la fois aux agents et aux usagers. Des modules de relève à distance peuvent par ailleurs être mis en place en particulier lorsque les compteurs demeurent sur le domaine privé : le système de relève à distance n'est cependant pas infaillible et l'accès visuel au compteur doit donc toujours être garanti aux deux parties.

Or le Médiateur a pu constater que les abonnés soulignaient régulièrement que le compteur était difficile d'accès et qu'il leur était impossible de procéder à une relève. C'est notamment le cas pour des personnes âgées et/ou en situation de handicap, souvent isolées, notamment lorsque le regard se situe sous une plaque ou une dalle trop lourde pour être soulevée par leurs soins, lorsque le compteur se trouve en profondeur, etc. De telles manœuvres sont compliquées voire impossibles à mettre en œuvre pour une partie de la population qui ne peut pas toujours bénéficier de l'aide d'un tiers.

Lorsque le compteur se trouve sur le domaine public, et notamment sur ou près de la chaussée, la circulation des voitures peut parfois rendre la relève dangereuse. Enfin, certains coffrets ne peuvent être ouverts qu'à l'aide d'une clé dont dispose le service et qui n'est souvent pas mise à disposition de l'abonné. De tels procédés, s'ils permettent une meilleure protection du compteur contre le gel, les actes de vandalisme, etc., ne permettent pas à l'abonné de pouvoir surveiller sa consommation.

Il est alors difficile de renvoyer l'abonné à sa responsabilité quand il n'est pas en mesure de l'exercer.

#### ➤ **Recommandations au service**

S'assurer que le compteur soit également accessible aux abonnés lors de son installation, de son remplacement ou de son déplacement.

Si nécessaire, se mettre en contact avec l'abonné afin de remédier à la situation de toutes les manières possibles et convenant aux deux parties.

#### ➤ **Recommandations à l'abonné**

Contactez le service si le compteur est difficile d'accès pour étudier, avec ce dernier, la possibilité d'un déplacement de celui-ci ou d'un aménagement du regard.

## Deuxième recommandation

### *La régularisation de la facturation des redevances d'assainissement par un service distinct du service d'eau*

Le service d'assainissement peut être amené à opérer une régularisation des redevances d'assainissement lorsque ces dernières n'ont pas été facturées en raison d'un oubli ou d'une mauvaise communication des données d'un abonné par le service d'eau.

Dans un tel cas, le Médiateur a constaté que les services d'assainissement invoquaient la prescription quinquennale de l'article L.110-4-1 du Code de commerce pour régulariser la consommation, alors que les usagers soulevaient la prescription biennale prévue par l'article L.218-2 du Code de la consommation.

Pour l'assainissement collectif, l'article R.2224-19-2 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que la partie variable est déterminée « en fonction du volume d'eau prélevé par l'utilisateur ». En cas de gestion par deux services distincts, l'article R.2224-19-7 du même code pose par ailleurs l'obligation pour le service d'eau de communiquer, au service d'assainissement, les éléments nécessaires au calcul des redevances concernées. Enfin, l'article R.2224-19-8 précise que la facturation de ces redevances est faite avant tout au nom du titulaire de l'abonnement à l'eau.

Conformément à cette réglementation, la facturation des redevances d'assainissement découle donc tout d'abord de l'abonnement au service d'eau qui relève obligatoirement d'un contrat. Ainsi, les dispositions trouvant à s'appliquer sont celles de l'article L.218-2 du Code de la consommation qui prévoit que « L'action des professionnels, pour les biens ou les services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux ans ». Le consommateur est donc fondé à exiger que tout redressement de facturation qui lui serait opposé soit limité à deux années de fourniture.

Ce n'est donc qu'en l'absence d'abonnement au service d'eau que la facturation des redevances d'assainissement se fait uniquement sur la base de dispositions réglementaires, et que la prescription quinquennale est applicable.

#### ► **Recommandations au service**

Lorsque l'utilisateur consommateur a souscrit un contrat avec le service d'eau, appliquer la prescription biennale prévue par le Code de la consommation.

Il convient également d'assurer une communication régulière avec le service d'eau concernant les informations nécessaires à la facturation des abonnés.

#### ► **Recommandations à l'abonné**

S'assurer qu'il est bien facturé des redevances d'assainissement collectif (lorsqu'il ne dispose pas d'une installation autonome) et contacter le service si nécessaire afin de régulariser la situation le plus tôt possible.



## Troisième recommandation

### *Un écoulement d'eau entre le réseau public et la source privée*

Le Médiateur constate que certains abonnés, en plus d'être alimentés en eau par le réseau public de leur commune, disposent d'une source d'eau privée (forage, puits, récupérateur d'eau de pluie, etc.).

Contrairement à l'eau du réseau public, l'eau de la source privée ne fait l'objet d'aucun contrôle sanitaire, concernant sa qualité, par un service d'eau ou l'Agence Régionale de Santé (ARS). Aussi, cette eau peut être impropre à la consommation humaine et c'est la raison pour laquelle, notamment :

- Toute source d'eau privée doit faire l'objet d'une déclaration auprès de la mairie.
- L'alimentation en eau de la source privée doit être séparée de l'alimentation en eau du réseau public.
- La source privée peut être utilisée pour la consommation humaine à condition que des analyses de qualité de cette eau soient réalisées. A défaut de telles analyses, l'eau ne peut être utilisée que pour des utilisations non-domestiques (toilettes, arrosage, nettoyage, etc.).

Le réseau privé, constitué des canalisations alimentant les installations intérieures et/ou extérieures (telles que les toilettes, les robinets extérieurs pour l'arrosage, etc.), peut être alimenté totalement ou partiellement en eau soit par le réseau public, soit par une source privée.

Lorsqu'une propriété est alimentée en eau par le réseau public et par une source d'eau privée, le réseau privé est donc relié à la fois au réseau public ainsi qu'à la source privée. Dans ce cas, un disconnecteur permet d'isoler chacune des sources de puisage et ainsi éviter tout retour d'eau privée vers le réseau public.

Si l'étanchéité de ce dispositif d'isolement entre le réseau public et la source privée est imparfaite et/ou si l'installation est non-conforme ou fait l'objet d'une mauvaise manipulation, un départ d'eau potable du réseau public vers la source d'eau privée peut se produire, entraînant un écoulement d'eau difficilement décelable ainsi qu'une surconsommation enregistrée par le compteur.

Or la loi, qui permet de limiter la facturation de la consommation sur les redevances d'eau potable en cas de fuite, concerne uniquement les fuites sur canalisation.

Lorsqu'une défaillance ou une mauvaise manœuvre du dispositif d'isolement se produit et entraîne un écoulement d'eau, il ne s'agit pas d'une fuite sur canalisation et les dispositions législatives ne sont donc pas applicables.

Néanmoins, une réduction peut être envisagée sur les redevances d'assainissement collectif dans le cas où le service d'assainissement n'a pas été rendu, c'est-à-dire lorsque le volume d'eau s'est écoulé en dehors du réseau public de collecte des eaux.

#### ➤ **Recommandations au service**

Dès connaissance de l'existence d'une ressource en eau privée chez un abonné, de procéder à une vérification des installations.

En cas d'écoulement vers la source d'eau privée, d'étudier la possibilité d'une réduction sur les redevances d'assainissement.

#### ➤ **Recommandations à l'abonné**

De déclarer tout prélèvement et ressource privée auprès de la mairie et du service d'eau.

De procéder à des contrôles réguliers du bon fonctionnement des dispositifs d'isolement.

## Quatrième recommandation

### La loi dite « Warsmann »

Après quinze ans d'application et ce, dans 90 % des dossiers instruits, le Médiateur souhaite dresser un bilan concernant la loi « Warsmann » (articles L.2224-12-4 III bis, R.2224-20-1 et R.2224-19-2 du Code Général des Collectivités Territoriales).

Cette dernière prévoit une obligation d'alerte que doit effectuer le service d'eau lorsqu'il constate une consommation anormale, c'est-à-dire, lorsque le volume enregistré dépasse le double de la consommation moyenne de référence d'un abonné.

Cette alerte concerne uniquement les locaux d'habitation.

Elle ne peut être déclenchée qu'à partir du moment où le service d'eau a connaissance de la consommation réelle de l'abonné, donc à partir de l'enregistrement d'un index réel.

Cette alerte peut être faite par tout moyen (courrier, mail, téléphone, etc.).

Elle doit être réalisée sans délai et au plus tard lors de l'envoi de la facture.

La consommation de référence est celle enregistrée sur les trois périodes précédentes et équivalentes à la période de surconsommation et à défaut d'historique au regard de la consommation moyenne dans la zone géographique.

L'alerte doit mentionner les conditions et démarches que l'abonné doit réaliser pour bénéficier d'une réduction de facture (local d'habitation, délai d'un mois, attestation d'une entreprise de plomberie, réparation effectuée, fuite sur canalisation).

En l'absence d'alerte de consommation, la facture de l'abonné est plafonnée au double de la consommation habituelle pour les redevances d'eau.

La loi « Warsmann » prévoit également la possibilité de limiter la facturation lorsqu'une fuite survient sur le réseau privé.

Pour que cette réduction de facture soit appliquée, plusieurs conditions cumulatives doivent être remplies :

- Le branchement concerné doit desservir un local d'habitation.
- La réparation de la fuite doit avoir lieu dans un délai d'un mois à la suite de l'alerte de consommation.
- La demande de réduction de facture doit également avoir lieu dans un délai d'un mois à la suite de l'alerte de consommation en fournissant le justificatif de réparation indiquant la localisation de la fuite et la date de réparation.
- La fuite doit avoir eu lieu sur une canalisation d'eau potable. Celles survenant sur des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage étant exclues.
- La réparation doit avoir été effectuée par une entreprise de plomberie.

Il n'est pas prévu de condition concernant la visibilité ou non de la fuite, l'accessibilité ou non de la fuite, ni la survenance ou non de fuites précédentes. Par conséquent, un service ne peut fonder un refus d'application de la loi « Warsmann » sur un motif non prévu par les dispositions législatives et réglementaires.

Le service d'eau peut venir contrôler la réparation de la fuite.

L'abonné peut, dans le délai d'un mois après l'envoi de l'alerte de surconsommation, demander au service d'eau de vérifier le bon fonctionnement du compteur.

Lorsque les conditions cumulatives sont remplies, les redevances d'eau sont plafonnées au double de la consommation habituelle et les redevances d'assainissement sont plafonnées à la consommation habituelle. →

La consommation habituelle est celle enregistrée sur les trois périodes précédentes et équivalentes à la période de surconsommation. Il n'est pas indiqué que l'on doit exclure ou s'attacher à leur éventuel caractère exceptionnel (réalisation de travaux, remplissage de la piscine, inoccupation du logement, etc.). Par ailleurs, l'utilisation d'une source privée peut venir fausser le calcul de la consommation moyenne de référence d'un abonné, dans la mesure où les volumes consommés deviennent irréguliers et difficilement représentatifs des usages réels. Ainsi, à défaut d'historique, il faut prendre en compte la consommation moyenne dans la zone géographique.

Bien que cette loi permette de résoudre de nombreux différends, certains subsistent.

En effet, les locaux professionnels, les locaux commerciaux, les exploitations agricoles, etc. sont exclus du dispositif précité. Certes, les consommateurs particuliers sont plus vulnérables que les usagers professionnels et se doivent d'être protégés. Cependant, l'exclusion des usagers professionnels en cas de surconsommation entraîne, tout autant que pour les consommateurs particuliers, des conséquences financières importantes.

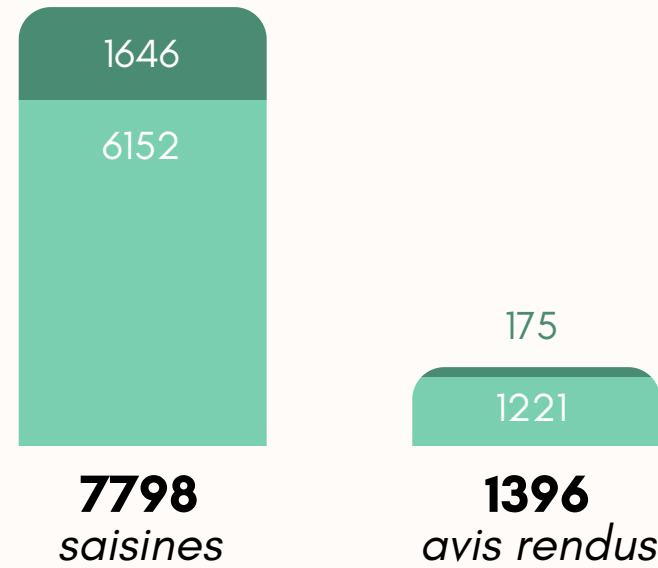
De même, accorder la possibilité d'effectuer l'alerte de consommation au plus tard lors de l'envoi de la facture ne fait que repousser la date de réparation de la fuite. D'une part, cela entraîne un gaspillage d'eau et d'autre part, cela aggrave le volume de fuite qui, soit donne lieu à une réduction de facture prise en charge par le service, soit ne donne lieu à aucune réduction de facture dont la charge est supportée par l'abonné concerné.

Aussi, il apparaît opportun d'envisager une évolution des dispositions de cette loi, notamment en ce qui concerne le délai d'alerte et la nature des locaux pouvant en bénéficier. ■



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

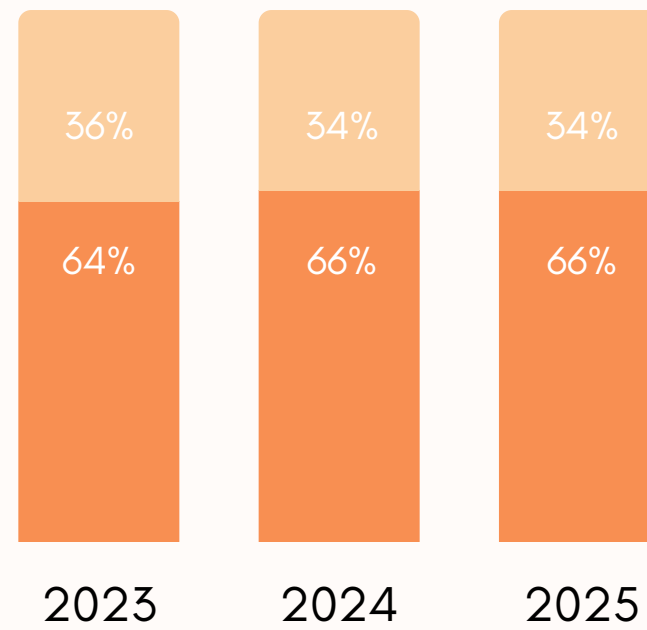
## Saisines et avis rendus



■ dont médiation conventionnelle  
■ dont médiation de consommation

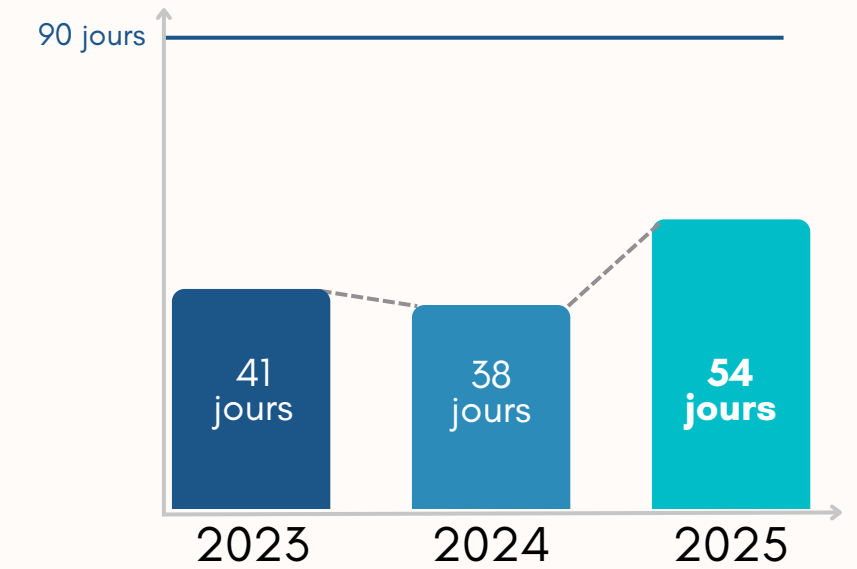
Le volume des saisines conventionnelles (requérants non-consommateurs) reste relativement stable depuis 2023 et oscille entre 14 et 18 %

## Mode de saisines



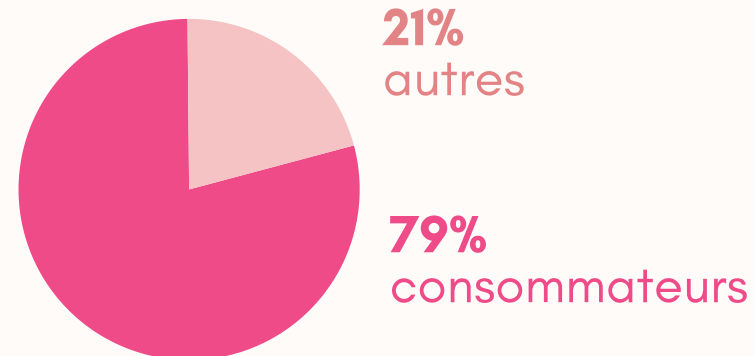
■ saisines postales  
■ saisines internet

## Délai moyen de traitement des dossiers



En 2025, ce délai est passé de 38 à 54 jours. Cette hausse s'explique par la réorganisation de l'équipe au cours de l'année 2025 qui a entraîné une baisse de la production d'étude préalable et d'avis mais également par la hausse d'activité qui a été enregistrée en fin d'année. Pour autant, le délai moyen reste bien inférieur au délai réglementaire de 90 jours.

## Origine des requérants



Sur 7798 saisines, 882 dossiers sont représentés par :

- Proches : 35% (344)
- Mandataire immobilier : 24% (207)
- Protection juridique : 12% (85)
- Dirigeant/propriétaire d'entreprise : 12% (105)
- Propriétaire : 5% (12)
- Association de consommateurs : 3% (28)
- Avocats : 3% (51)
- Représentant légal : 3% (16)
- Assistant social : 2% (23)
- Délégué du Défenseur des droits : 1% (7)
- Conciliateur de justice : 1% (2)
- Elu : 0% (2)

## Délai de retour des études préalables par les services



À noter que ces 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 consommation.

Délai minimum enregistré = 0 jour  
Délai moyen (calculé sur 1750 retours) = 15 jours  
Délai maximum enregistré = 108 jours

# L'équipe de la Médiation de l'eau



# Les partenaires institutionnels

## Associations d'élus

**INTERCOMMUNALITÉS  
DE FRANCE**



## Fédérations professionnelles

FP2E **LES ENTREPRISES  
de l'eau**



## 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

## Autres partenaires



[WWW.MEDIATION-EAU.FR/RAPPORT](http://WWW.MEDIATION-EAU.FR/RAPPORT)

*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.*

## 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**