



RAPPORT ANNUEL

2021



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

| | |
|---|----|
| L'édito du Médiateur | 3 |
| L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021 | 5 |
| Les recommandations du Médiateur | 12 |
| L'activité globale de la Médiation de l'eau | 19 |
| L'équipe de la Médiation de l'eau | 20 |
| Les partenaires institutionnels | 21 |
| Saisir le Médiateur de l'eau | 22 |

2021 :

La Médiation de l'eau évolue dans la continuité...

La désignation d'un nouveau Médiateur de l'eau et sa notification par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) auprès de l'Union Européenne (UE)

Le mandat du Médiateur de l'eau Dominique Braye arrivant à échéance le 27 octobre 2021, le Conseil d'Administration a désigné en avril 2021, après consultation des associations de consommateurs, Bernard Jouglain pour lui succéder et présenter sa candidature auprès de la CECMC en vue de son agrément. Auditionné le 13 septembre 2021 par cette dernière, **Bernard Jouglain a été inscrit sur la liste des médiateurs de la consommation notifiée à l'UE, en tant que Médiateur de l'eau à compter du 27 octobre 2021.**

Le renouvellement du Conseil d'Administration de la Médiation de l'eau

L'année 2021 a été marquée par le renouvellement d'une partie du Conseil d'Administration, la désignation de **Denis Merville en tant que Président** (le mandat de Jean Claude Weiss arrivant à échéance) ainsi que le renouvellement du mandat **d'Igor Semo en tant que Trésorier.**

Enfin **Christine Loiseau** a été désignée en tant que **Directrice Générale** en remplacement de Bernard Jouglain devenu Médiateur de l'eau. ↓



Dominique Braye
Médiateur de l'eau 2016-2021



Bernard Jouglain
Médiateur de l'eau 2021-2024

La publication des fiches de jurisprudence par la CECMC en décembre 2020

La Médiation de l'eau et son Médiateur ont rempli leur mission, à compter de leur notification en janvier 2016, dans le respect de la directive européenne UE 11-2013 et des articles L.611 à L.616 du code de la consommation.

Parallèlement, en 5 années d'exercice, la CECMC a examiné les dossiers de personnes physiques ou morales sollicitant son agrément et a notifié 93 médiateurs de la consommation. À l'expérience, elle a jugé utile d'établir progressivement une jurisprudence venant compléter la réglementation. Cette jurisprudence a fait l'objet d'une publication sous forme de fiches en décembre 2020. A l'examen de leur contenu, il est apparu que les précisions apportées s'avéraient être, pour certaines d'entre elles, des exigences nouvelles. Ainsi des écarts ont pu être constatés entre la pratique de la Médiation de l'eau développée depuis 2016 et ces dernières.

Ces écarts portaient sur l'accès au site internet pour les consommateurs, la notification de la recevabilité de la saisine, la proposition de solution du Médiateur en l'absence d'anomalie constitutive d'un litige ou encore la facturation des saisines dites prématurées. Ainsi aux fins de se mettre en conformité, **le site internet de la Médiation de l'eau a été reconfiguré, le processus de traitement des litiges a évolué et le barème de facturation aux professionnels modifié.**

Le périmètre d'intervention de la Médiation de l'eau continue à s'élargir

La poursuite de la mise en œuvre de la loi NOTRe s'accompagne de regroupements et fusions de services ayant pour conséquence des transferts de compétences entraînant des avenants aux conventions existantes et une diminution du nombre de conventions sur un périmètre donné. Parallèlement de nouvelles conventions sont établies avec les collectivités qui se mettent en conformité avec la réglementation. Ainsi pour 2021, le bilan global se traduit par 57 conventions supplémentaires et un accroissement du nombre d'abonnés de 1,2 million ce qui porte à **96 % le taux de couverture des abonnés des services publics d'eau susceptibles de saisir le Médiateur de l'eau confirmant ainsi son caractère sectoriel de fait.**

L'activité progresse de façon significative

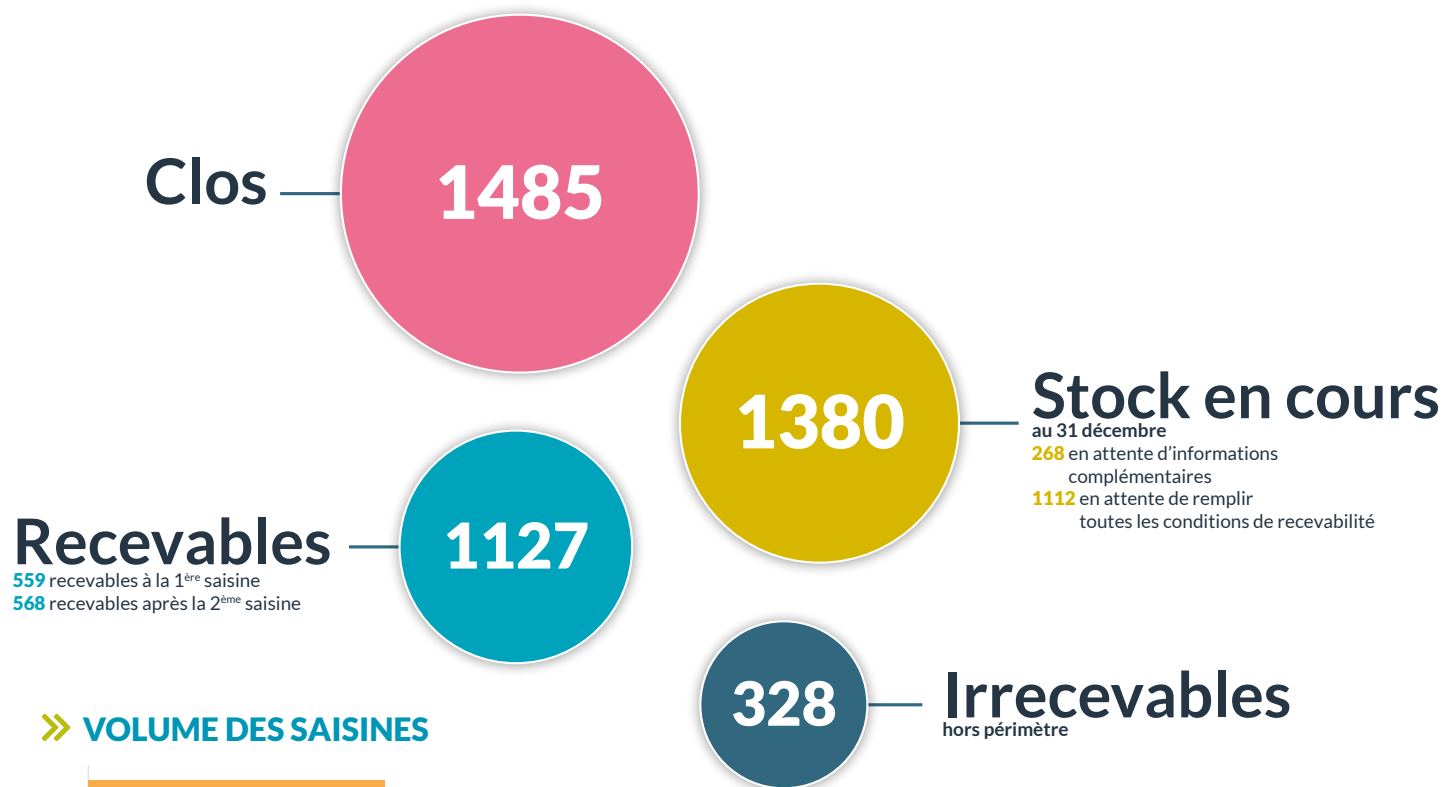
L'année 2021 se termine sur une **augmentation de 25 % du nombre de saisines** par rapport à l'année précédente soit **4873 pour l'ensemble de l'année dont 4320 pour la seule médiation de la consommation (ce qui représente 89 % de l'activité globale).**

Dans la situation sanitaire que traverse notre pays et malgré une organisation perturbée, cet accroissement d'activité a été absorbé par la Médiation de l'eau. Il a eu pour seule conséquence un allongement du délai de traitement qui est passé à 78 jours en moyenne, tout en restant dans le délai de 90 jours fixé par la réglementation.

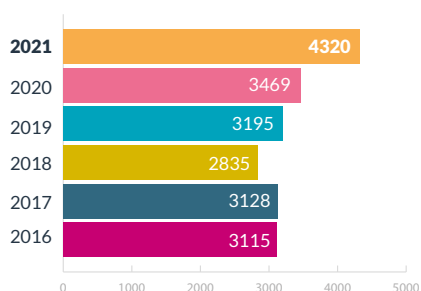
Le présent rapport explicite en détail l'activité de l'année 2021 et nous vous en souhaitons une bonne lecture. ■

L'activité de la médiation de consommation* : chiffres clés 2021

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



» VOLUME DES SAISINES



Analyse des
4320

saisines reçues sur l'année 2021

On constate sur l'année 2021 :

» Une **très forte augmentation des saisines de 25%** (4320 vs 3469 en 2020)

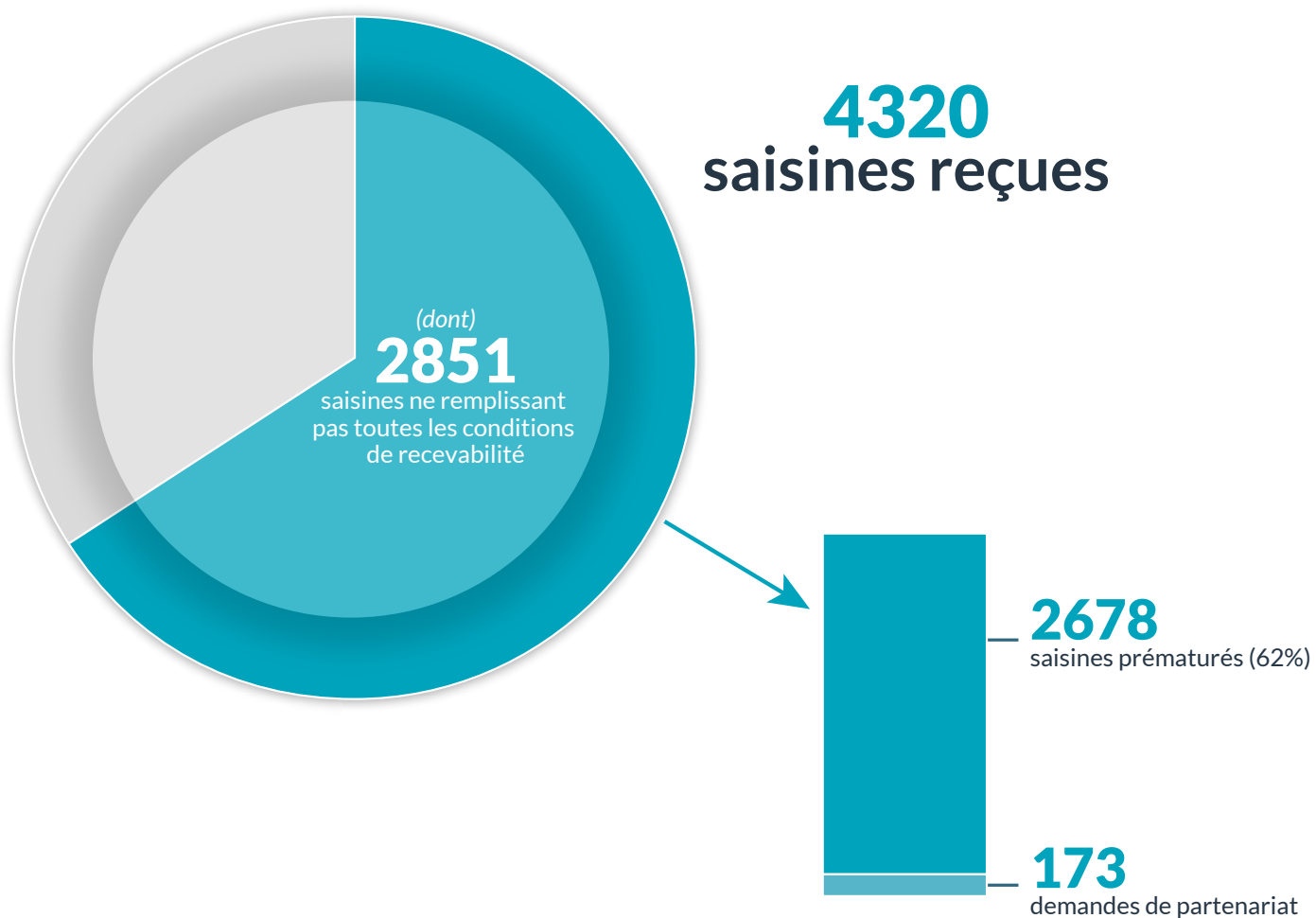
Cette augmentation s'est surtout ressentie sur le 1^{er} trimestre allant jusqu'à atteindre +135% sur le mois de mai avec des volumes jamais atteints jusqu'à présent. Même si les raisons précises de cette hausse ne sont pas aisément identifiables, on peut affirmer qu'elle est une conséquence de la situation sanitaire : défauts de relève pendant le confinement qui ont entraîné ensuite des régularisations, reprise des relances, plus de temps pour les abonnés pour regarder leurs factures, ... Pour autant, les motifs de litiges gardent la même représentativité que les années précédentes

» **8%** des saisines (328) ont été déclarées **hors du champ de compétence du Médiateur**

» 1200 dossiers soit **28% des saisines** sont passées par l'étape « **En attente de pièces complémentaires** » car les pièces initiales transmises par l'abonné ne permettaient pas de procéder à l'analyse de recevabilité (ex : facture manquante)

» **50%** des dossiers devenus recevables l'ont été dès la **saisine initiale** [réclamation déjà adressée à l'adresse de renvoi ou coordonnées du Médiateur présentes dans courrier de réponse + service(s) déjà partenaire(s)]. Au delà de la hausse constante des adhésions au dispositif, cette nouvelle augmentation (+ 6 points) confirme la meilleure visibilité des adresses de recours de la part des services

» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021



Les saisines reçues au cours de l'année 2021 : représentativité des saisines prématurées

» 66% des saisines lors de leur réception ne remplissaient pas toutes les conditions pour être déclarées recevables = **62% étaient prématurées** (car pas d'envoi d'une réclamation écrite préalable à l'adresse de recours du service) et 4% ont fait l'objet d'une **demande de partenariat** auprès de la collectivité territoriale

» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021

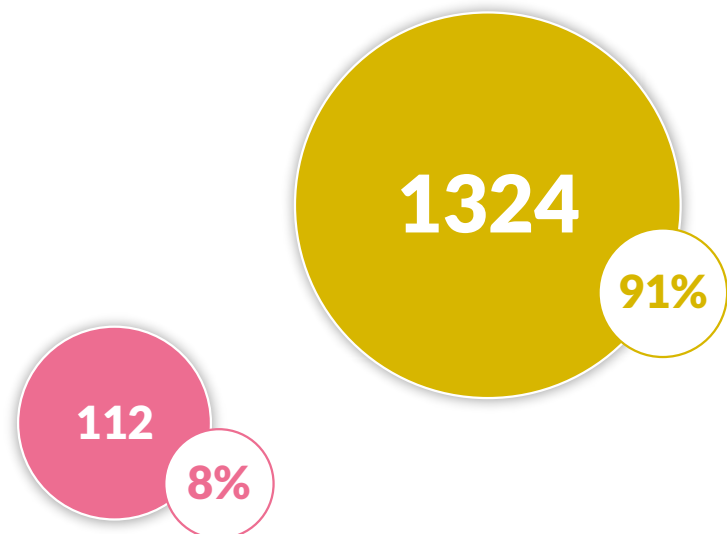
| | |
|---|-----|
| Eau dans les charges | 37% |
| Hors exécution service public (ex : contestation des redevances de l'Agence de l'eau, demande de travaux sur le domaine public, etc.) | 20% |
| Hors exécution service public, renvoi Défenseur des Droits (ex : contrôle ANC, refus de raccordement, etc.) | 11% |
| Litige privé | 9% |
| Délibération contestée (refus de raccordement, tarifs de l'eau) | 7% |
| Litige assurance | 7% |
| Échéancier, aide financière | 5% |
| Tribunal ou autre médiateur déjà saisi | 2% |
| Contrat prestations services | 1% |
| Demande infondée ou abusive | 0% |

332
dossiers irrecevables
hors champ de compétence
quelle que soit la date de la saisine

» Sur l'année 2021, 332 dossiers ont été déclarés irrecevables car hors du champ de compétence du Médiateur

» Constat : le thème « Eau dans les charges » reste en tête comme à son habitude suivi par le motif « Hors exécution du service public » qui prend 5 points de représentativité. Les litiges liés aux difficultés financières continuent de diminuer.

» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021



Qualité de service

Branchement, déplacement,
travaux à la charge de l'abonné = **56%** (63 dossiers)
Problème engendré par pression/sous pression = **26%** (29 dossiers)
Problème de traitement de dossier = **17%** (19 dossiers)
Fermeture branchement pour impayés = **1%** (1 dossier)



Assainissement non collectif

Contestation de facture

Surconsommation inexpliquée = **31%** (411 dossiers)
Régularisation = **25%** (327 dossiers)
Fuite identifiée = **24%** (323 dossiers)
Équipement sanitaire = **13%** (169 dossiers)
Facturation assainissement = **3%** (36 dossiers)
Demande dégrèvement exceptionnel = **3%** (28 dossiers)
Frais, relances, pénalités = **1%** (16 dossiers)
Factures annexes = **1%** (8 dossiers)
Abonnements multiples = **0%** (6 dossiers)



Qualité de l'eau

1452 dossiers recevables quelle que soit la date de la saisine

» 1452 dossiers sont devenus recevables durant l'année 2021

» Définition d'un dossier recevable = saisine qui remplit toutes les conditions pour être examinée par le Médiateur :

- l'abonné justifie avoir tenté de résoudre son litige directement auprès de son(ses) service(s) en adressant une réclamation écrite au niveau de recours interne dédié dans un délai inférieur à un an et
 - n'est pas satisfait de la réponse apportée par son service
 - n'a pas reçu de réponse dans le délai de 2 mois ou
- le service a redirigé l'abonné vers le Médiateur lors de sa réponse apportée à la réclamation

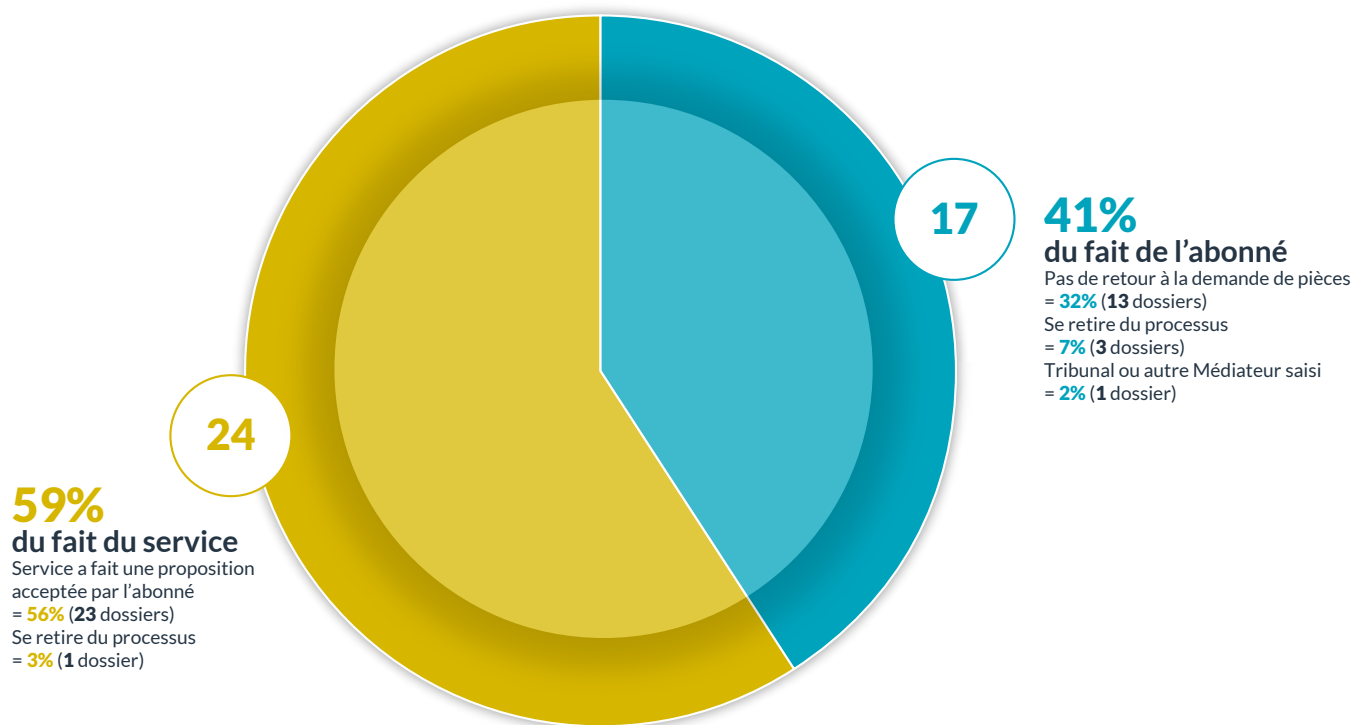
» Motifs des litiges :

Une légère diminution du motif Contestation de facture (principalement concernant les fuites et les régularisations)

Comme indiqué préalablement, les saisines ont fortement augmenté sans pour autant que cela se démarque sur certains motifs précis

Nb : les pourcentages sont calculés sur la base de 100 par rapport aux motifs de litige

» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021



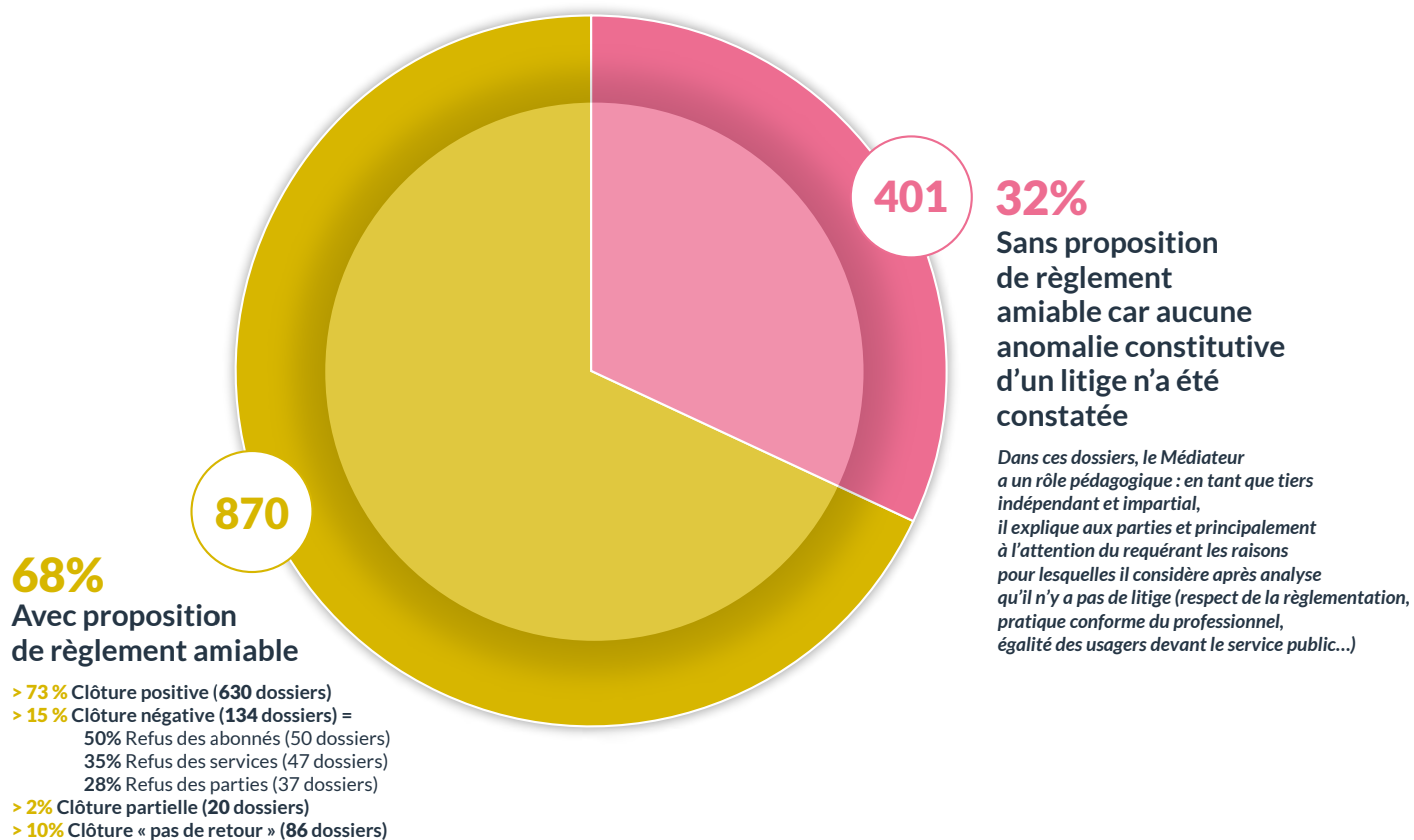
41 dossiers interrompus en cours de médiation

» **Forte baisse des dossiers interrompus** en cours de procédure (-70%). Celle-ci est due au fait que désormais, lorsque le délai des 15 jours requis pour le retour des pièces est dépassé, une relance automatique est adressée aux parties défaillantes. Nous pouvons constater l'impact positif de ce process sur le nombre de dossiers clos pour ce motif (- 11 points chez les requérants)

» La **cause principale** de l'arrêt de la procédure après que le dossier ait été déclaré recevable concerne les **propositions faites par le service** et acceptées par les requérants et qui mettent donc fin au litige. Cela représente plus de la moitié des dossiers

» À noter qu'il n'y a plus d'arrêt de la procédure suite à un défaut de retour des pièces des services (pour rappel : désormais les pièces indispensables en cas de non-retour par le service sont demandées au requérant, ce qui permet ainsi de poursuivre l'analyse du dossier)

» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021



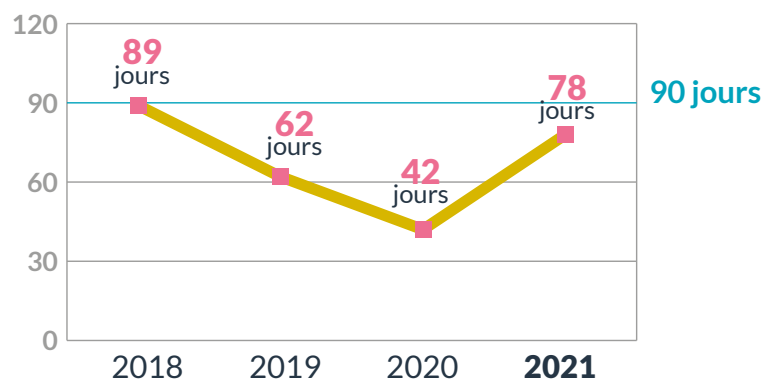
Sur le périmètre de la médiation de consommation, **1347** dossiers au total ont fait l'objet d'un avis en 2021 (certains n'étant pas encore clos au 31 décembre 2021 et n'étant donc pas pris en compte dans cette analyse).

1271 avis rendus et clos

- » 68% des avis rendus ont fait l'objet d'une **proposition de règlement amiable**, le Médiateur ayant conclu pour les 32% restants qu'il n'y avait **aucune anomalie constitutive d'un litige**. À noter que ces indicateurs sont quasiment identiques à ceux de l'année dernière
- » Une légère augmentation (+2 points) des avis acceptés par toutes les parties (clôture positive)
- » Les clôtures partielles concernent des dossiers pour lesquels le service n'a accepté qu'une partie de la proposition ou que seul l'un des deux services (eau ou assainissement) a accepté cette dernière
- » Lorsque le dossier est clos pour motif « pas de retour sur l'avis », il s'agit dans la quasi totalité de non-retour de l'abonné. À noter que cette année une procédure automatique a été mise en place afin de relancer les parties n'ayant pas pris position sur la proposition du Médiateur à l'expiration du délai d'un mois
- » En 2021, l'intervention de la Médiation de l'eau a permis **de mettre fin à 81% des litiges transmis** à ses services

» L'activité de la médiation de consommation : chiffres clés 2021

Délai moyen de traitement d'un dossier

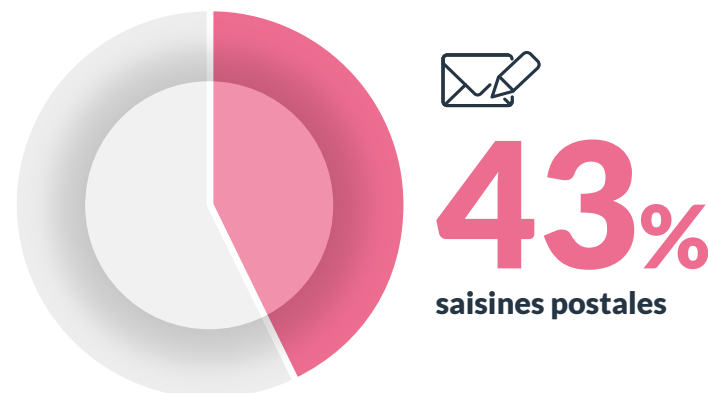
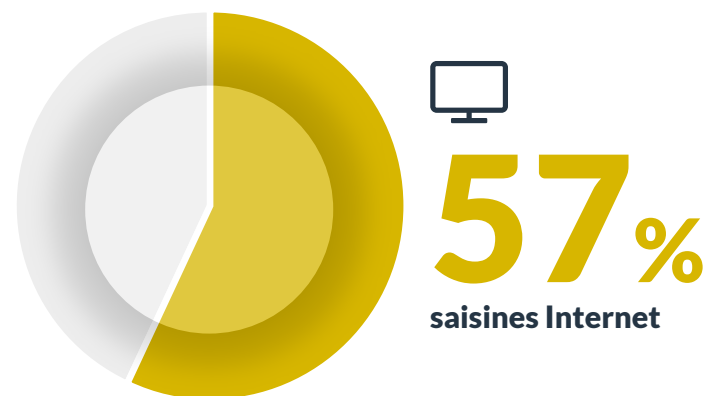


» Le Délai Moyen de Traitement a augmenté cette année de 36 jours (tout en restant pour autant dans le délai réglementaire des 90 jours). Cette augmentation est due à la forte hausse de la volumétrie entrante durant toute l'année qui a pu néanmoins être contenue grâce au recrutement de 2 nouveaux collaborateurs.



Mode de saisines

» Une répartition identique à l'année dernière après une augmentation de 10% des saisines en ligne en 2020 (effet confinement) dont le canal s'est donc confirmé. À noter que le mode de saisine peut apparaître très disparate d'un mois sur l'autre (ex de la représentativité des saisines en lignes : janvier = 69% / février = 47%) sans explication avérée.



Les recommandations du Médiateur

Facturation de l'eau potable et de l'assainissement par deux services distincts

Le Médiateur de l'eau constate la survenance de litiges en cas de facturation des services publics de l'eau potable et de l'assainissement collectif par deux entités différentes sur deux factures distinctes. En effet, 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.

Généralement, le service en charge de la gestion de l'eau potable procède à la relève des compteurs pour établir ses factures, puis il transmet cet index au service en charge de la gestion de l'assainissement collectif qui sera alors en mesure d'émettre une facture selon cette donnée. Aussi, en principe, la consommation facturée pour l'assainissement collectif équivaut à celle facturée pour l'eau potable. Toutefois, il existe des exceptions prévues par l'article R2224-19-4 du Code général des Collectivités Territoriales (CGCT) qui concerne l'utilisation par un usager d'une source d'eau privée. Dans ce cas, le volume facturé par le service d'assainissement peut être supérieur à celui facturé par le service d'eau (car il intègre les éventuels rejets d'eaux usées du fait de l'utilisation de la source). L'article R2224-19-2 du même code dispose quant à lui qu'en cas de branchement spécifique dédié exclusivement à l'irrigation et l'arrosage des jardins, l'abonné est exonéré du paiement des redevances d'assainissement.

Le service d'assainissement ne procédant pas à la relève des compteurs, il est dépendant des informations transmises par le service d'eau pour établir ses factures. Il revient donc au service d'eau de transmettre au service d'assainissement les index relevés permettant la facturation ainsi que tout changement pouvant entraîner des conséquences sur cette dernière, tel que le remplacement du compteur, la résiliation du contrat, etc.

À défaut, le service d'assainissement sera contraint d'émettre une facture selon un index estimé ou différent de celui relevé par le service d'eau. Il existera donc des différences entre les factures émises par les services, rendant difficile la bonne compréhension de la facturation par l'abonné. Il en est de même si le service d'eau vient à transmettre tardivement l'index relevé au service d'assainissement, pouvant créer un décalage entre les périodes de facturation des deux services.

Il arrive parfois que la fréquence d'émission des factures soit différente entre les deux services. Dans le cas où le service d'eau n'émet qu'une facture par an, elle sera établie selon l'ancien et le nouvel index relevés par ce dernier, correspondant à la consommation réelle de l'usager. A contrario, si le service d'assainissement émet deux factures par an, ce dernier ne va disposer que d'un seul index réel, celui transmis par le service d'eau. Pour l'une des deux factures, le service d'assainissement ne sera donc pas en mesure de facturer le volume réellement

consommé par l'abonné, l'obligeant à estimer la consommation, puis à procéder à la régularisation de la consommation sur la facture suivante lorsqu'il disposera de l'index réel relevé par le service d'eau.

Enfin, si la périodicité de facturation diffère entre les deux services, ceci peut également créer un décalage. Par exemple, le service d'eau émet ses factures en mars et septembre à la suite d'une relève en février et août alors que le service d'assainissement émet ses factures en juin et décembre sur la base des index relevés par le service d'eau. Ainsi, l'index transmis par le service d'eau sera relevé au mois d'août et va servir de base à la facturation pour le service d'assainissement. Par conséquent, le volume facturé par ce dernier n'inclut pas la consommation réelle des abonnés entre août et décembre.

Le Médiateur de l'eau tient toutefois à préciser que la fréquence et la périodicité de facturation relèvent de décisions des collectivités respectives. Aussi, les exploitants des services doivent respecter ces décisions et n'ont pas la possibilité de les modifier afin d'éviter ces situations. ➡

» Les recommandations du Médiateur

» LES RECOMMANDATIONS

Aux services d'eau et d'assainissement, Le Médiateur de l'eau leur recommande d'assurer une communication effective pour la transmission des index relevés ou estimés ainsi que toutes informations pouvant avoir une conséquence sur la consommation à facturer, afin que la facturation établie par chaque service soit cohérente et facilement compréhensible pour l'abonné. De solliciter si nécessaire le service assurant la gestion des compteurs (relève, changement, résiliation, abonnement, etc.) pour obtenir dans les délais prévus les informations de facturation.

Aux abonnés le Médiateur de l'eau recommande de relever régulièrement le compteur et de contrôler la période de facturation appliquée par chaque service à réception de leurs factures et en cas d'anomalie, d'en informer le service concerné afin d'obtenir les informations nécessaires à la bonne compréhension de la facture. Si nécessaire, de transmettre un index et la copie recto/verso des factures de l'autre service.

Aux collectivités, autorités organisatrices des services, le Médiateur de l'eau recommande de veiller à harmoniser autant que faire se peut les dates et périodicités des facturations des services d'eau et d'assainissement pour une meilleure compréhension par les abonnés. ■



Fuite sur canalisation alimentant un local à usage mixte

L'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales, qui prévoit l'écèlement des redevances d'eau en cas de survenance d'une fuite sur canalisation réparée par un plombier dans un délai d'un mois suite à l'alerte de consommation, concerne uniquement les locaux d'habitation.

Un compteur peut desservir une propriété, un immeuble, etc. comportant plusieurs types de locaux (logement, commerce, atelier, etc.). L'abonné qui signale au service d'eau une fuite peut se voir accorder un écèlement des redevances d'eau si au moins l'un des locaux est à usage d'habitation et que la canalisation concernée par la fuite dessert ce dernier.

Dans ce cas, les dispositions précitées ne concernant que les logements, l'écèlement ne pourra être calculé et appliqué que sur la part des consommations connues (en cas d'individualisation ou en présence de compteurs divisionnaires) ou estimées du logement concerné.

Concernant les redevances d'assainissement, dès lors que l'eau d'une fuite s'écoule dans la terre, celle-ci n'est pas collectée ni traitée et le service d'assainissement n'est donc pas rendu. Une annulation du volume de fuite peut alors être accordée, et ce bien que les locaux desservis ne soient pas exclusivement des logements.

» LES RECOMMANDATIONS

Aux services, le Médiateur recommande d'évaluer les consommations relatives au local d'habitation et celles relatives aux autres locaux et de calculer et d'appliquer sur les premières les dispositions de la loi dite « Warsmann » pour les redevances d'eau.

Il préconise l'annulation du volume total de la fuite pour les redevances d'assainissement pour l'ensemble des locaux desservis par le compteur du service.

Aux abonnés, le Médiateur recommande d'indiquer précisément au service le nombre et la nature des locaux desservis et d'apporter tout justificatif permettant à celui-ci d'établir les consommations relatives à chacun de ces locaux (baux locatifs, activité exercée, etc.). Plus généralement, dans ces situations, le Médiateur recommande soit une individualisation des compteurs, soit la pose de compteurs divisionnaires. ■



Les incidences du Règlement Général sur la Protection des Données dans la gestion d'un contrat

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en vigueur en mai 2018, encadre le traitement des données personnelles des personnes physiques.

Une donnée à caractère personnel est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable » (article 4 du Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016), soit son nom, son prénom, son adresse postale et email, etc.

À ce titre, un organisme peut notamment collecter et conserver des informations concernant une personne uniquement si celles-ci sont nécessaires à l'exercice de son activité. La personne physique quant à elle doit notamment consentir à la collecte des données, peut demander à connaître les informations collectées et obtenir leur suppression.

Cette réglementation engendre des répercussions dans la gestion des services publics d'eau en ce qui concerne particulièrement la mise en place des contrats ainsi que l'alerte de surconsommation et l'écrêtement de la facture d'eau en cas de fuite.

La première situation concerne les cas dans lesquels un abonné résilie son contrat ou un propriétaire signale un changement d'occupant. Ces derniers peuvent être amenés à indiquer les coordonnées du nouvel occupant des lieux (sur demande du service ou non).

Or, il n'est plus possible pour un service d'eau de solliciter - ou pour un tiers (propriétaire, bailleur, etc.) de transmettre - les informations personnelles d'une personne tierce sans son consentement dans la mesure où cette dernière doit accepter l'utilisation de ces informations.

La seconde situation concerne les données à prendre en considération pour l'application de la loi dite « Warsmann » de 2011, en cas de nouvel abonné. En effet, le service d'eau a une obligation d'alerter l'abonné d'un local d'habitation lorsque le volume relevé dépasse le double du volume 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. » (Article L2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales - CGCT). De même, en cas de fuite remplissant l'ensemble des conditions prévues, l'écrêtement des redevances d'eau potable est basé sur cette moyenne.

Ainsi, pour déterminer si une alerte doit être déclenchée ainsi que le volume à écrêter en cas de fuite ou de défaut d'alerte, la loi de 2011 prévoit de se baser sur les consommations du ou des abonnés précédents.

Cependant, en application des dispositions relatives au RGPD de 2018, en cas de nouvel abonné, le Médiateur considère qu'il n'est plus possible de se référer aux données de consomma-

tion de l'abonné précédent, même en les anonymisant, dans la mesure où celles-ci reflètent les habitudes de consommation personnelles de l'utilisateur. Il est néanmoins justifié que le service conserve dans son système informatique les index dans la mesure où il s'agit des informations relatives au compteur, propriété du service.

» LES RECOMMANDATIONS

Aux services, le Médiateur recommande de ne plus se reporter aux consommations des précédents occupants et d'enregistrer informatiquement la consommation moyenne journalière d'un adulte, en se référant à celles établies à l'échelle départementale par l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement sur la base des informations collectées via le SISPEA (Système d'Informations des services publics d'eau et d'assainissement). Cette moyenne devant être régulièrement mise à jour au regard des rapports publiés par cet organisme.

Aux abonnés et aux propriétaires, le Médiateur recommande de ne pas transmettre les informations relatives à un tiers. Afin d'obtenir de plus amples informations, l'abonné peut se rapprocher de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL). ■



Les émissions d'ondes des compteurs en relève à distance

Le Médiateur a été saisi par des abonnés dont le compteur devait être ou était équipé d'un système de relève à distance et qui s'interrogeaient sur l'impact des ondes émises par ce type d'équipement sur leur santé.

Il existe deux types de système de relève à distance : la télé-relève et la radio-relève. Dans les deux cas, le compteur est équipé d'un émetteur qui va transmettre l'index de consommation, ce dernier étant alors exploité pour établir la facture d'eau qui sera adressée à l'utilisateur.

La télé-relève est un système fondé sur la lecture et la transmission automatique des index de consommation de façon intermittente (pulsée) et variable, parfois via des répéteurs installés dans la commune, vers un système informatique centralisé géré par l'exploitant du service d'eau. Le répéteur reçoit et retransmet les informations reçues de plusieurs compteurs d'eau, servant de relais entre ces derniers et le système. Pour information, ces répéteurs sont installés sur le domaine public, par exemple en haut des mâts d'éclairage public ou des châteaux d'eau, pour faciliter l'émission des ondes radio. Ces équipements ayant essentiellement une fonction de collecte des informations et de transmission à l'échelle locale, leur fonctionnement est intermittent et leur portée est réduite, ne nécessitant qu'une très faible puissance d'émission sans aucun rapport avec celle d'une antenne relais utilisée sur un réseau de télécommunication (dont la distance avec les habitations et les établissements dits sensibles -écoles, EHPAD, etc.- est réglementée).

En matière de radio-relève, l'émetteur transmet l'index du compteur lorsqu'il est interrogé par l'agent du service d'eau qui passe devant le lieu de consommation. L'agent peut être à pied (relève en « walk-by ») ou dans son véhicule passant à faible vitesse dans la rue (relève en « drive-by »). Via son terminal portable, l'agent collecte les index qui sont ensuite retransmis au système informatique qui procèdera à leur traitement.

Ces solutions présentent de nombreux avantages pour les abonnés, notamment le fait qu'il n'est plus nécessaire pour eux de se rendre disponible pour la relève du compteur lorsque celui-ci est localisé sur le domaine privé.

Par ailleurs, l'utilisateur a la garantie d'une facturation sur index réel, toute l'année en cas de télé-relève et selon la périodicité de facturation prévue par la Collectivité en cas de radio-relève.

Sur le plan technique, la télé-relève met à disposition des usagers des services complémentaires tels qu'un système d'alarmes permettant, via l'espace client, d'être informé en cas de débit anormal (symptomatique d'une fuite) ou de dépassement d'un seuil de consommation préalablement fixé. Le module de radio-relève quant à lui, selon le modèle choisi par l'exploitant, est en mesure d'enregistrer chaque mois l'index du compteur et de détecter une éventuelle suspicion de fuite. Cet historique est ensuite collecté une ou deux fois par an par l'agent. L'utilisateur peut alors vérifier, grâce à ces index, si une anomalie a pu se produire sur son réseau privatif au cours de l'exercice annuel écoulé.

Dans les deux cas, télé-relève ou radio-relève, les ondes radio diffusées sont de très faible puissance et de très faible durée.

D'une part, la puissance d'émission d'un module de relève à distance est comprise entre 10 et 16 mW (milliwatt) selon la fréquence d'émission (comprise entre 868 et 870 Mhz). D'autre part, en cas de télé-relève, pour transmettre l'index du compteur, le module émet pendant une durée de quelques secondes toutes les 24 heures. En matière de radio-relève, cette plage d'émission de quelques secondes intervient une à deux fois par an maximum et la transmission des index ne nécessite pas l'installation de répéteurs.

Pour comparer, la puissance d'émission d'un téléphone portable est de l'ordre de 250 mW au maximum. Pour les équipements Wi-Fi, la réglementation radioélectrique prévoit une puissance maximale de 100 mW pour les appareils fonctionnant à 2,45 GHz et de 200 mW pour ceux fonctionnant à 5 GHz (Source : www.radiofrquences.gouv.fr). La puissance moyenne rayonnée réelle est toujours inférieure à ces seuils du fait de l'aspect non permanent de l'émission. Également, plusieurs appareils domestiques exposent les usagers à des ondes électromagnétiques : télévision (dont la puissance d'émission est de plusieurs milliers de watts), ordinateur, amplificateurs et répéteurs Wi-Fi privés, micro-ondes, plaques à induction, ampoules basse consommation, etc. Par ailleurs, de manière générale, l'impact des ondes radio décroît en fonction de la distance où l'on se trouve par rapport à l'émetteur. ➔

» Les recommandations du Médiateur

L'ICNIRP (International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection – Commission internationale de protection contre les rayonnements non ionisants) a établi des seuils d'émission pour tous les émetteurs d'ondes radio en fonction de la fréquence utilisée. Ces seuils sont proches de ceux recommandés par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) et sont repris également par le Conseil de l'Union Européenne dans sa recommandation n°199/519/CE. Par exemple, pour une télévision fonctionnant à 800 MHz, le seuil est de 41 V/m (Volt par mètre : unité de mesure de la force d'un champ électrique – Source : Fiche thématique n°1 de l'Association Française des Opérateurs Mobiles – <https://solidarites-sante.gouv.fr>).

Conformément au Décret n°2002-775 du 3 mai 2002 du code des postes et télécommunications relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunication ou par les installations radioélectriques, en matière de téléphonie mobile, selon la gamme de fréquences utilisées (900, 1800 et 2100 MHz), la puissance maximale est fixée à 41 V/m pour le GSM 900 (2G), 58 V/m pour le GSM 1800 (2G) et 61 V/m pour l'UMTS (Universal Mobile Telecommunication System – technologie mobile de 3^e génération).

D'après une étude réalisée en 2016 par l'Agence Nationale des Fréquences sur le niveau de champ électromagnétique émis par 5 modèles d'émetteurs de télé-relève posés sur des compteurs gérés par un opérateur français de service d'eau, selon le modèle, le niveau de champ instantané maximal mesuré à 1 mètre de l'émetteur varie entre 0,5 V/m et 1,2 V/m. Pour information, dans cette étude, les modules étaient program-

més pour émettre les données de consommation toutes les 6 heures (le reste du temps, il n'y a aucune émission d'ondes). Il apparaît donc que la force des champs électromagnétiques générés par les émetteurs de télé-relève est environ 40 à 80 fois plus faible que le seuil prévu par la réglementation pour une télévision (41 V/m).

» LES RECOMMANDATIONS

Aux services, lors d'une campagne de déploiement de la télé-relève, le Médiateur recommande de mettre à disposition des abonnés qui en font la demande l'ensemble des informations techniques relatives à ce système de relève à distance. Éventuellement, pour les usagers qui conserveraient des doutes quant à l'absence de nocivité d'un émetteur de télé-relève, il est recommandé aux services de proposer le déplacement du compteur en limite du domaine public pour augmenter la distance entre l'habitat et l'émetteur, si cela peut permettre d'atténuer les craintes des occupants.

Le cas échéant, il est recommandé aux collectivités de permettre à un usager de refuser l'installation d'un tel dispositif. Dans ce cas de figure, elles conservent la possibilité de prévoir contractuellement une contrepartie, par exemple le fait pour l'usager qui refuse la télé-relève, de s'acquitter d'une somme chaque année sur sa facture d'eau, visant à rémunérer le passage d'un agent pour relever son compteur.

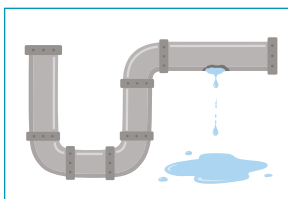
Aux abonnés, en cas de crainte, le Médiateur recommande de se renseigner auprès des services d'eau sur l'impact en termes d'émission d'ondes et de comparer avec les équipements dont ils disposent dans leur habitation avant de manifester leur



opposition à la pose d'un système de relève à distance au regard des avantages importants que cela présente, et de demander le cas échéant le déplacement du compteur en dehors de l'habitation, cela permettant de réduire l'impact des ondes radio, déjà très faibles par rapport au reste des équipements que l'on trouve habituellement chez un particulier.

En cas d'opposition formelle quant à l'installation d'un module de télé-relève, de se rapprocher de l'opérateur afin de connaître les modalités contractuelles prévues pour le déplacement du compteur en limite du domaine public et/ou pour la réalisation d'un relevé par le déplacement spécifique d'un agent. ■

La consommation de référence à prendre en compte en cas de fuite



La loi prévoit que la consommation est considérée comme anormale lorsqu'elle excède le double du volume moyen « *consommé par l'abonné [...] pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes [...].* »

Le compteur est généralement relevé une fois par an. Cependant, cette relève n'a pas forcément lieu à la même date tous les ans, entraînant de ce fait un léger décalage concernant le nombre de jours à prendre en compte pour chaque période de consommation (plus ou moins 365 jours).

Afin de se rapprocher au plus près de la situation réelle et des consommations effectives de l'abonné, le Médiateur recommande de prendre en compte le nombre de jours écoulés entre les relèves (par exemple $100 \text{ m}^3 / 345 \text{ jours}$) et non sur une année civile ($100 \text{ m}^3 / 365 \text{ jours}$). ■

Argumentaires du Médiateur repris dans les réponses faites par les services aux réclamations de leurs abonnés



Il est constaté dans certains courriers de réponse aux requérants que les argumentaires sur lesquels repose l'analyse du Médiateur dans ses avis sont utilisés par les services.

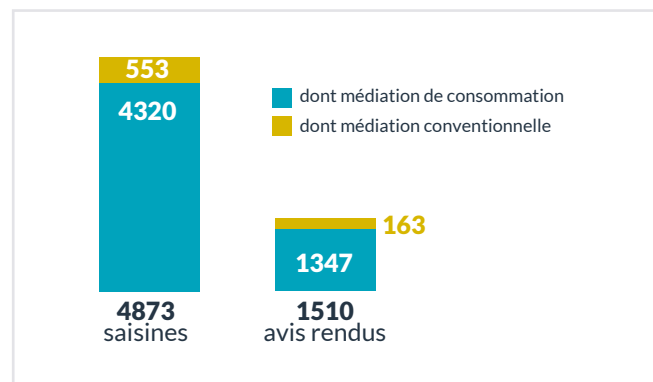
Le Médiateur demande à ces derniers de ne pas procéder de la sorte car les requérants pourraient être amenés à penser que les argumentaires contenus dans les avis ne sont que la retranscription de ceux du service.

Ainsi, l'impartialité du Médiateur pourrait être remise en cause par les requérants.

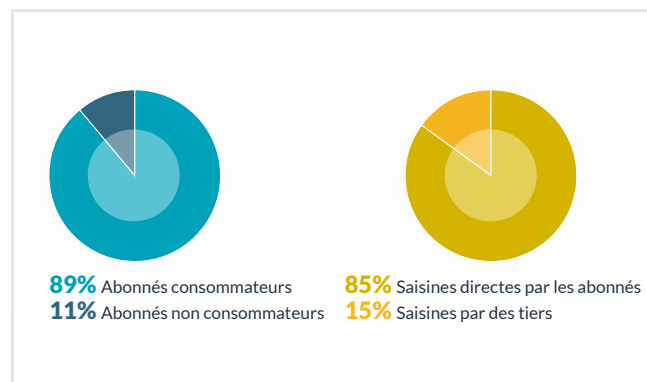
De plus et pour rappel, les avis du Médiateur sont confidentiels entre les parties et les arguments ne peuvent donc être repris par les services. ■

L'activité globale de la Médiation de l'eau

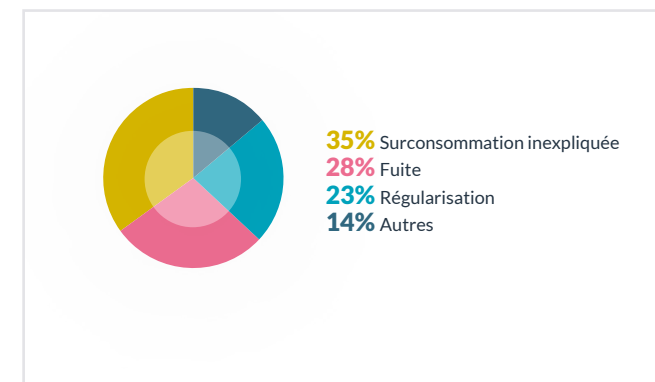
» SAISINES ET AVIS RENDUS



» REPRÉSENTATIVITÉ DES REQUÉRANTS



» MOTIFS DES LITIGES DE LA MÉDIATION ABONNÉS NON CONSOMMATEURS (TOP 3)



À noter une plus forte représentativité pour les deux premiers motifs par rapport à la médiation de consommation mais le top 3 reste le même

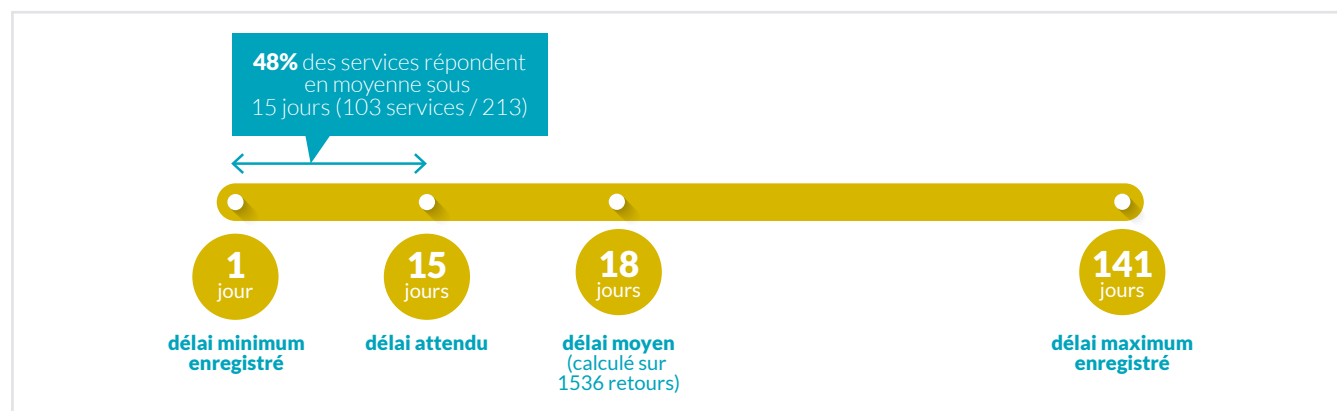
» AVIS CLOS EN 2021 / MÉDIATION ABONNÉS NON CONSOMMATEURS

| | | en comparaison à la médiation de consommation |
|-------------------------|------------|---|
| Avec proposition | 73% | + 5 points |
| acceptation | 64% | - 9 points |
| refus | 15% | Idem |
| pas de retour | 14% | + 4 points |
| acceptation partielle | 7% | + 5 points |
| Sans proposition | 27% | - 5 points |

Constat :

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

» DÉLAI RETOUR ÉTUDES PRÉALABLES DES SERVICES



À noter une très forte amélioration du délai moyen de réponse : - 14 jours vs 2020

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

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