

En France, l'eau qui coule à nos robinets est parmi les plus sûres au monde. C'est un produit élaboré, qui a fait l'objet de traitements et de contrôles car il n'existe pratiquement plus à l'état naturel d'eaux conformes aux normes exigeantes de potabilité. L'eau est soumise à une réglementation très sévère pour la garantir contre tous les risques immédiats ou à long terme. Une personne doit pouvoir boire 2 litres d'eau par jour toute sa vie sans risque pour sa santé. L'eau potable doit également répondre à des caractéristiques organoleptiques qui s'ajoutent à l'exigence sanitaire, ainsi elle doit être incolore, inodore et sans saveur. La qualité est la préoccupation première et constante des professionnels de l'eau et des distributeurs. C'est le produit alimentaire le plus contrôlé de France.

Le réseau d'eau potable :

Le service de l'eau potable comprend trois étapes distinctes :

1. Le captage : L'eau qui est captée à l'état brut peut avoir diverses origines : cours d'eau, plans d'eau, nappes souterraines ou sources. 2/3 des captages s'effectuent dans les nappes contre seulement 1/3 dans les eaux superficielles.
2. La potabilisation : L'eau captée est transportée à l'unité de potabilisation pour être rendue potable, c'est-à-dire conforme à la réglementation en vigueur. Les critères de potabilité prennent en compte des paramètres microbiologiques, chimiques, organoleptiques ... La potabilisation vise à réduire la concentration ou à éliminer les substances dissoutes ou en suspension. Le ministère chargé de la santé s'assure de la qualité de l'eau potable.
3. La distribution : L'eau rendue potable est acheminée dans des réservoirs ou des châteaux d'eau puis distribuée à travers un réseau de canalisation jusqu'aux immeubles à desservir où elle est comptabilisée et enfin arrive à nos robinets.

A noter, que le consommateur peut s'alimenter en eau potable par ses propres ressources (puits, sources) mais doit le déclarer en mairie. En tant que non abonné au service public de l'eau, il doit s'assurer lui-même de la potabilité de son eau surtout s'il la fournit à une tierce personne.

A chaque étape des professionnels interviennent selon des procédures qui garantissent le résultat. En effet, le maître d'ouvrage a une obligation de résultat. Il peut se faire aider par des entreprises professionnelles ou créer un service compétent.

Maintenant, je vais détailler chaque étape de cette distribution :

1. Le captage : le point de captage est un site qui est sensible. Il existe une procédure excessivement complexe pour définir un point de captage :
 - a. Etude du terrain,
 - b. Etablissement des caractéristiques de l'eau : nécessitant le moins de traitement possible (coût),
 - c. Protection de la ressource : périmètre de protection, à trois niveaux :
 - i. Immédiat,
 - ii. Rapproché,
 - iii. Eloigné.

- d. Administrativement, création d'un point caractéristique qui est enregistré,
2. La potabilisation de l'eau comporte plusieurs niveaux en fonction de la qualité de l'eau brute. En effet, dans le cas d'une eau prélevée dans un forage de grande profondeur avec un périmètre de protection définie et surveillé, une simple stérilisation peut être suffisante. Dans le cas où l'eau est une eau de surface, rivière ou réserve ouverte à d'autres activités, il est nécessaire de réaliser plusieurs étapes.
 - a. Une filtration par gravier ou sable
 - b. Une correction de la qualité chimique
 - c. Un affinage par charbon actif
 - d. Une stérilisation

Ces différents traitements produisent des déchets qui sont recyclés dans la mesure du possible.

La réglementation française n'utilise jamais les termes "eau potable" ou potabilité de l'eau". Une eau «propre à la consommation humaine¹» doit répondre à plus de soixante-dix critères sanitaires ou environnementaux de qualité. L'exigence de cette réglementation est d'assurer la qualité sanitaire.

3. La distribution est l'étape la plus complexe à maîtriser. Elle est constituée de différents équipements techniques :
 - a. Réservoir,
 - b. Canalisations
 - c. Accessoires pour maintenir en pression
 - d. Branchements pour amener l'eau chez le client consommateur,
 - e. Appareillage du client pour son usage.

La distribution nécessite la maîtrise d'une multitude de risques :

- i. Contamination (zone morte, casse de canalisation, matériau hétéroclite,...)
- ii. Dégradation de la qualité qui peut évoluer avec le temps,
- iii. Retour d'eau depuis des installations de particuliers ou d'industriels,
- iv. Agression du réseau,
- v. Malveillance au niveau des ouvrages de stockage,
- vi. Usage de l'eau chez le consommateur,
- f. Compteurs d'eau,
 - i. Manque de pression,
 - ii. débit insuffisant,
 - iii. fuites après compteurs,
- g. qualité de l'eau,
 - i. non-conformité par rapport à la norme,
 - ii. eau trouble :
 1. suite à des travaux,
 2. phénomènes pluvieux,
 3. dégradation des canalisations

¹ Code de la santé publique (article L.1321-1) : "Toute personne qui offre au public de l'eau en vue de l'alimentation humaine, à titre onéreux ou à titre gratuit et sous quelque forme que ce soit, y compris la glace alimentaire, est tenue de s'assurer que cette eau est propre à la consommation. L'utilisation d'eau impropre à la consommation pour la préparation et la conservation de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine est interdite."

Quels sont les types de réseau :

Les services de l'eau qu'ils soient privés ou publics peuvent gérer plusieurs types de services :

- 1) le service de l'eau potable
- 2) le service assainissement
- 3) le service des eaux pluviales
- 4) le service des eaux industrielles
- 5) la récupération des eaux de pluie qui ne sont jamais des eaux potables même si elles sont claires.

Pour les usagers, ces cinq services sont les mêmes alors qu'il y a des différences fondamentales :

- 1) le service d'eau potable est le plus répandu et il correspond à la distribution d'eau respectant les normes à chaque parcelle raccordée. Le coût est assuré par la facture d'eau proportionnelle à la consommation. Un règlement de service est remis à chaque usager à son arrivée (comme les contrats d'assurance). Il n'y a aucune obligation de se raccorder (chacun peut assurer son propre approvisionnement en eau).
- 2) Le service d'assainissement est un service à plusieurs facettes. En effet, la commune ou l'EPCI qui gère le réseau doit définir des zones qui définissent le type d'assainissement : collectif ou autonome. Puis, elle doit s'assurer du bon fonctionnement des systèmes de traitement. Quand l'utilisateur est dans une zone d'assainissement collectif, il a obligation de se raccorder quel que soit la profondeur du réseau.
- 3) Le service d'eaux pluviales n'est pas obligatoire et la commune peut décider que chaque parcelle conservera ces eaux.
- 4) Le service des eaux industrielles se situent sur des zones industrielles.
- 5) La récupération des eaux pluviales est d'ordre privée

Sur chaque service, les problèmes rencontrés sont différents.. La comparaison entre deux services distincts est toujours difficile. En effet, chaque service est rendu dans un contexte différent lié aux particularités locales :

- 1) La qualité de l'eau brute est différente selon les points de captage. L'exemple le plus connu est la dureté de l'eau (appelé TH) : l'eau douce qui pour les distributeurs a un TH trop faible par rapport à la norme et l'eau dure qui est de l'eau avec un taux de calcaire important qui parfois correspond à la norme. Certaines eaux sont très difficiles à traiter nécessitent des installations complexes avec de multiples étapes de traitement.
- 2) La qualité des canalisations : en effet, il existe plusieurs types de matériaux constituant les canalisations qui de plus vieillissent de façon différente. Exemple de matériaux :
 - a. Les canalisations en plomb qui ne doivent pas apporter de plomb dans l'eau.
 - b. PVC qui a une durée de vie de l'ordre de 25 ans et avec des caractéristiques qui évoluent parfois selon l'époque de production.

- c. Le polyéthylène qui selon les types peut réagir au taux de chloration
 - d. La fonte qui selon les années de fabrication a des revêtements intérieurs et extérieurs de nature différente. Ces canalisations peuvent entraîner des dégradations selon l'année de fabrication et la qualité de l'eau
 - e. Des matériaux tels que la fonte de type centriflex, acier, etc.
- 3) La pression de service qui varie sur le même service. En effet, elle correspond à la différence d'altitude entre le réservoir et le robinet de puisage
 - 4) La nature des sols dans lesquels les canalisations sont enterrées.
 - 5) Le diamètre des canalisations qui peut entraîner des variations de pression en cas de tirage important : les pertes de charge
 - 6) L'installation intérieure du client et ses habitudes de consommation

Les relations entre consommateurs et distributeurs.

Principe des distributeurs d'eau qu'ils soient publics ou privés :

le Code de la santé publique (article L.1321-1) énonce le principe suivant : "Toute personne qui offre au public de l'eau en vue de l'alimentation humaine, à titre onéreux ou à titre gratuit et sous quelque forme que ce soit, y compris la glace alimentaire, est tenue de s'assurer que cette eau est propre à la consommation. L'utilisation d'eau impropre à la consommation pour la préparation et la conservation de toutes denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine est interdite."

C'est ainsi que les communes sont les responsables du traitement et de la distribution d'eau potable. Ce texte s'applique à toutes les eaux destinées à la consommation humaine, définies ci-après :

- Toutes les eaux qui sont destinées à la boisson, à la cuisson, à la préparation d'aliments ou à d'autres usages domestiques, qu'elles soient fournies par un réseau de distribution, à partir d'une citerne, d'un camion-citerne ou d'un bateau-citerne, en bouteille ou en conteneurs, y compris les eaux de source ;
- Toutes les eaux utilisées dans les entreprises alimentaires pour la fabrication, la transformation, la conservation de produits ou de substances destinés à la consommation humaine, qui peuvent affecter la salubrité de la denrée alimentaire finale, y compris la glace alimentaire d'origine hydrique.

La recherche de confort et de plaisir peut paraître secondaire par rapport à l'impératif sanitaire. Cependant, pour les consommateurs habitués au confort domestique, elle est également devenue essentielle

Définition des eaux usées : « Toutes les activités humaines, qu'elles soient domestiques, industrielles, artisanales, agricoles... produisent des eaux usées. On distingue trois grandes

catégories d'eaux usées : les eaux domestiques, les eaux industrielles, les eaux pluviales et de ruissellement. »

Droit et eau ²: « Le « règlement de service » de distribution d'eau et/ou d'assainissement est un document qui définit les obligations réciproques entre l'abonné et le gestionnaire (qu'il soit public ou privé). Il constitue un contrat définissant les conditions d'usages de l'eau et les modalités de distribution et/ou collecte de la ressource en eau. ». L'essentiel du règlement de service de l'eau :

Le « règlement de service³ » est aussi l'occasion de rappeler à l'abonné que les exploitants garantissent et surveillent la qualité de l'eau en continu. Eau et santé ne font qu'un puisque l'eau du réseau est le produit alimentaire le plus contrôlé.

Sont interdites des clauses illicites réclamant une caution ou un dépôt de garantie ou imposant un délai supérieur à 15 jours pour résilier son contrat de fourniture d'eau potable ou encore déterminant une durée minimum du contrat.

Des clauses abusives sont également prohibées. Par exemple, d'exclure pour le consommateur toute possibilité de recours en cas de litige avec le service d'eau, ou encore que les professionnels puissent retenir les sommes versées au titre de prestations non exécutées.

Les clauses illicites sont définies par l'article L2224-12 et suivants du Code général des collectivités territoriales.

Ce règlement est remis aux abonnés par la mairie ou le distributeur d'eau. Il fournit de précieux renseignements sur l'organisation pratique du service de l'eau, tels que les demandes d'abonnement, l'emplacement et le contrôle du compteur, le prix des services de l'eau...

Les clauses abusives sont définies par l'article R132-1 du Code de la consommation.

Quelles sont les réclamations entre le service de l'eau et les clients ?

- 1) Les fuites après compteurs : l'application de la Loi Warsmann oblige le distributeur d'eau à accorder un rabais correspondant à ramener la facture à la moyenne des trois dernières années. Ainsi la réduction accordée sans contrôle de l'origine de la fuite entraîne une déresponsabilité des clients
- 2) La Loi SRU dont une partie consiste à individualiser les compteurs. Cette demande émane toujours des propriétaires qui ainsi reportent les impayés sur le service de l'eau. Alors que souvent cette mise en place augmente la facture d'eau des consommateurs en les obligeant à avoir un compteur donc une prime fixe (une facture supplémentaire par compteur)
- 3) La Loi Brotte pour les impayés⁴ : les difficultés de recouvrer les impayés. Les services sont ainsi déséquilibrés et il y aura nécessité d'augmenter le coût de l'eau.
- 4) Les retours d'eau et la pollution des eaux de distribution : ce risque bien important d'un point de vue sanitaire est en général mal apprécié et reste bénin.

² [texte de lois.docx](#)

³ [guide-reglements-service-eau.pdf](#)

⁴ C'est un service qui est payé après utilisation comme l'énergie. Un défaut de paiement met en déséquilibre le budget du service (DSP et commune). En effet, nous recouvrons des sommes pour des tiers.

- 5) Les débordements dans le cadre des eaux usées : en effet, il existe plusieurs cas de débordements qui sont dus à différentes causes : volontaires, pannes d'appareil, mauvaise connaissance des ouvrages pour un sous-traitant, coupures Edf, etc.
- 6) Les vols d'eau : bricolage après compteur pour s'exonérer de la facture. La police refuse systématiquement de prendre notre demande car le vol d'eau n'est pas prévu au code civil.
- 7) Les surpressions ressenties : en effet, pour chaque fuite, le plombier indique que l'origine est due à une surpression qui est souvent impossible techniquement. Alors qu'il y a parfois une variation de pression entre le jour et la nuit liée aux pertes de charge. Cette surpression ne peut être établie qu'après une étude du réseau et souvent de la lecture des enregistrements qui sont réalisés par le distributeur d'eau.

Quelles sont les difficultés ?

Dans tous les cas, la difficulté principale est le délai. En effet, le service ne peut pas laisser perdurer un sinistre ou un accident. Or en supprimant le problème, il supprime la preuve. L'expert doit pouvoir intervenir rapidement et avoir une connaissance précise tant des lois et règlements que du système de distribution d'eau. Donc l'analyse du problème devient un problème d'expert qui doit comprendre avec des plans, des documents (qui peuvent prêter à discussion).

La difficulté est de comprendre le fonctionnement qui est décrit avec un vocabulaire technique qui est propre à chaque personne en fonction de sa culture, sa région et sa profession. Or la distribution d'eau est techniquement complexe alors qu'elle est devenue naturelle pour le consommateur ; il suffit d'ouvrir les robinets et l'eau arrive, elle part dans le siphon de l'évier.

La place de l'expert.

Comment maintenant expliquer les difficultés ?

- 1) La loi SRU : cette loi permet d'individualiser la facture d'eau en fonction de la consommation. Avant, il fallait répartir selon des règles qui déresponsabilisaient le consommateur. Cette loi a été dévoyée car elle permet aussi au propriétaire de l'immeuble de transmettre les impayés au service des eaux. La loi Brotte est venue après, elle empêche l'utilisation de la fermeture du branchement et donc la coupure d'eau sur la résidence principale. Cette deuxième loi par d'un bon sentiment mais elle favorise les mauvais payeurs. En effet, les services d'eau avaient mis en place un système d'aide qui fonctionnait. La difficulté est de déterminer celui qui est un mauvais payeur de celui qui ne peut pas payer. En effet, il est inadmissible de fermer une personne qui n'a pas de revenus. Mais celui qui a des revenus suffisants et qui connaît la loi peut aussi en bénéficier. le recours à la justice pour des factures de faible montant est difficile et après 4 années, les dettes s'annulent.

- 2) La mise en place des compteurs individuels (dans le cadre de la Loi SRU) entraîne aussi un problème sur le suivi de la qualité de l'eau. En effet, par la loi, le service de l'eau est responsable de la qualité jusqu'au point d'utilisation (soit en général, le robinet de l'évier). Ainsi d'un point de vue juridique, le distributeur d'eau devient responsable de canalisations qui ont été posées par un tiers sans contrôle de la qualité (nous retrouvons des types de canalisations qui ne sont plus ou pas autorisés dans la distribution d'eau). Alors avant d'accepter d'individualiser le service des eaux vérifie la qualité de l'eau au niveau des robinets d'usage et la mise en place de clapet anti-retour (pour éviter les retours d'eau). Cette enquête qui a un coût, est parfois incomprise car elle intervient sur le domaine privé. De plus dans le temps, le propriétaire de l'immeuble va réaliser des travaux qui vont modifier la nature des canalisations et donc parfois la qualité de l'eau au robinet d'usage. Ces modifications dans le temps peuvent entraîner des problèmes de qualité.
- 3) Les rejets dans le réseau d'assainissement : dans certains cas, les clients appellent le réseau d'assainissement, le Tout-à-l'égout. Cette dénomination laisse à penser qu'il est possible de tout jeter dans le réseau d'assainissement. Or les stations d'épuration qui sont l'extrémité et le moyen de dépolluer ne peuvent pas tout traiter. Ainsi, il arrive que des déversements entraînent des dégradations importantes tant sur les canalisations qu'au niveau de la station d'épuration. Retrouver le coupable, évaluer les dégâts et estimer les compensations sont des missions complexes et techniques. (exemple Rethel et Renault Trucks).
- 4) Les pollutions du réseau d'eau potable ont plusieurs origines :
 - a. La nappe qui se dégrade soit naturellement soit du fait du rejet d'un industriel (Luxeuil-les-Bains). Le délai entre le rejet et la détection de la pollution est souvent long.
 - b. Un défaut de traitement dû à une panne ou un mauvais entretien.
 - c. Un retour d'eau d'un consommateur.
 - d. Une dégradation des canalisations.