

CLASSEUR MAÎTRE

Toutes les demandes à adresser aux services d'eau potable

Veolia • SAUR • SUEZ • régies publiques • syndicats des eaux • collectivités • ARS • mairies •
préfectures • laboratoires

**CONTRAT • FACTURATION • COMPTEUR • QUALITÉ SANITAIRE • PESTICIDES • PFAS •
MICROBIOLOGIE • MÉTAUX • CAPTAGES • TRAITEMENTS • INCIDENTS • PGSSE •
DOCUMENTS PUBLICS • RECOURS**

Guide générique entièrement anonymisé

France - édition vérifiée au 2 août 2026

Document de méthode et de préparation. Les textes, coordonnées et délais particuliers doivent être revérifiés avant tout usage contentieux.

Mode d'emploi et portée du guide

Ce classeur sert à préparer des demandes complètes et séparées selon le destinataire. Il peut être utilisé contre tout exploitant ou délégataire de service d'eau potable - notamment Veolia, SAUR, SUEZ, une société locale ou une régie - sans contenir aucune donnée personnelle. Les champs à personnaliser sont volontairement placés entre crochets.

Règle d'or

Ne pas envoyer une demande de cinquante points dans un petit formulaire web. Utiliser le formulaire pour enregistrer une réclamation courte, puis demander une adresse de retour ou joindre un PDF détaillé. Pour les documents administratifs, écrire directement à la collectivité, à l'ARS, à la mairie ou à la préfecture.

À distinguer absolument

Une synthèse annuelle de qualité n'est pas le bulletin de laboratoire complet. Un indicateur « conforme » ou une note A/B/C/D ne remplace ni les valeurs mesurées, ni la liste des substances recherchées, ni les limites de quantification, ni l'interprétation sanitaire de l'ARS.

Sommaire

1. 1. Identifier le bon destinataire et le bon fondement
2. 2. Dossier de preuve à constituer avant toute demande
3. 3. Liste maître de toutes les pièces et informations à demander
4. 4. Analyses sanitaires à réclamer, paramètre par paramètre
5. 5. Contrat, règlement, tarifs, facturation et compteur
6. 6. Captages, traitements, réseau, incidents et PGSSE
7. 7. Modèles courts pour formulaires en ligne
8. 8. Modèles complets par destinataire
9. 9. Relances, CADA, médiation, CNIL et recours
10. 10. Grille d'audit des réponses reçues
11. 11. Jurisprudence utile
12. 12. Sources officielles et index des textes

Cadre juridique de référence

Le droit français impose une eau propre et salubre, un contrôle sanitaire par l'État, une surveillance par la personne responsable de la production ou de la distribution, une information du public, la remise du règlement de service et l'accès aux documents administratifs existants selon leurs détenteurs. Les programmes d'analyses et limites sont définis par des arrêtés nationaux. Les règlements locaux peuvent ajouter des engagements contractuels plus favorables - par exemple un délai précis de réponse, des analyses complémentaires ou une procédure de médiation - mais ces clauses doivent être vérifiées service par service.

Bases utiles : S01, S02, S03, S04, S05, S06.

1. Identifier le bon destinataire et le bon fondement

Destinataire	Ce qu'il détient généralement	Type de demande à privilégier
Exploitant / distributeur (Veolia, SAUR, SUEZ, régie)	Contrat d'abonnement, historique client, factures, index, interventions, surveillance interne, incidents d'exploitation, informations techniques détenues.	Réclamation contractuelle écrite + demande de copie du dossier d'abonnement + demande de résultats de surveillance.
Collectivité organisatrice (commune, EPCI, syndicat des eaux)	Règlement de service, délibérations tarifaires, contrat de délégation ou marché, avenants, rapport du délégataire, RPQS, inventaire patrimonial, programmes de travaux.	Demande de communication de documents administratifs existants au titre du CRPA.
ARS	Programme de contrôle sanitaire, bulletins, interprétation sanitaire, synthèses, non-conformités, recontrôles, avis, prescriptions et données de l'UDI.	Demande sanitaire ciblée + demande de communication des bulletins et décisions.
Mairie	Documents transmis par l'ARS, synthèses, affichage, RPQS ou liens, informations locales et résumé public du PGSSE lorsqu'il existe.	Demande de consultation/copie et vérification de l'affichage.
Préfecture	Autorisations de captage, arrêtés, dérogations, restrictions, mesures de police sanitaire, périmètres de protection, incidents majeurs.	Demande de documents administratifs et d'arrêtés préfectoraux.
Laboratoire agréé / accrédité	Bulletins lorsqu'il est autorisé à les communiquer, devis et protocole d'analyse indépendante, méthodes, LOD/LOQ, incertitudes.	Demande de devis et de chaîne de traçabilité; les bulletins officiels sont normalement demandés à l'ARS ou au détenteur.
CADA	Avis sur un refus ou silence de communication d'un document administratif.	Saisine après refus exprès ou tacite, dans le délai réglementaire.
Médiateur de l'eau	Litiges de consommation avec un opérateur adhérent, après réclamation écrite préalable.	Saisine gratuite, en principe dans l'année suivant la réclamation écrite.
CNIL / DPO	Données personnelles : historique client, appels enregistrés, courriels, index nominatifs, données de télérelève, destinataires, durées de conservation.	Droit d'accès RGPD, distinct de la demande sanitaire ou administrative.

Document existant ou explication ?

Le droit d'accès aux documents administratifs porte sur des documents existants. Une administration n'est pas tenue de créer une étude nouvelle. Formuler donc : « copie du document existant », « version numérique d'origine », « liste des pièces détenues », puis poser séparément les questions qui appellent une explication.

Bases utiles : S07, S08, S09, S10, S11.

Ordre recommandé des démarches

1. Conserver la facture, le règlement local, la synthèse ARS et les captures de l'espace client.
2. Enregistrer une réclamation courte auprès de l'exploitant et obtenir un numéro de dossier.
3. Envoyer au même exploitant une demande structurée portant sur le contrat, la facturation et sa surveillance interne.
4. Envoyer séparément à l'ARS la demande de bulletins du contrôle sanitaire.
5. Envoyer à la collectivité la demande de règlement, délibérations, RPQS, contrat de délégation et rapports.
6. Demander à la mairie les documents affichés et le résumé public du PGSSE lorsqu'il existe.
7. Relancer chaque détenteur selon son régime juridique; ne pas confondre délai contractuel local, délai CRPA et délai RGPD.
8. En cas de refus de document public : saisir la CADA. Pour un litige de consommation : suivre la réclamation puis la médiation. Pour les données personnelles : DPO/CNIL.

2. Dossier de preuve à constituer avant toute demande

2.1 Pièces de base

- [] Toutes les factures recto-verso, avec enveloppe ou date de réception si utile.
- [] Captures de l'espace client montrant les documents accessibles et ceux absents.
- [] Règlement de service et annexes tarifaires, avec date/version.
- [] Synthèse annuelle ARS et résultats disponibles en ligne pour la commune.
- [] Numéro de contrat, numéro de compteur, code UDI, nom du service et nom de l'exploitant - à conserver dans le dossier privé, sans les publier.
- [] Courriels, formulaires, accusés automatiques, numéros de demandes et captures de confirmation.
- [] Historique des appels : date, heure, numéro appelé, nom ou identifiant du conseiller, résumé.
- [] Photos/vidéos datées en cas de couleur, turbidité, dépôts, corrosion, fuite, faible pression ou coupure.
- [] Relevés du compteur datés et photographiés.
- [] Certificats médicaux et factures d'eau embouteillée uniquement en cas de préjudice réel et documenté.

2.2 Journal chronologique conseillé

Date/heure	Événement	Interlocuteur	Pièce	Réponse attendue / délai
[JJ/MM/AAAA - HH:MM]	[Facture, anomalie, coupure, odeur, résultat]	[Service ou personne]	[P01, P02...]	[Date de relance]

2.3 Règles de conservation de la preuve

- Exporter les courriels complets en PDF, avec en-têtes, destinataires et date.
- Nommer les pièces dans l'ordre : P01_Facture, P02_Règlement, P03_Synthèse_ARS, P04_Accusé, etc.
- Conserver les fichiers originaux et travailler sur des copies.
- Masquer les informations personnelles avant tout partage public.
- Pour une analyse indépendante, privilégier un prélèvement réalisé par le laboratoire ou suivant un protocole écrit, avec flacon adapté, conservation et heure de remise tracées.

3. Liste maître de toutes les pièces et informations à demander

Utilisation

Cette liste est volontairement exhaustive. Il n'est pas nécessaire de tout demander à chaque destinataire. Sélectionner les rubriques pertinentes et conserver une demande lisible.

3.1 Identification du service et de la zone desservie

- [] Nom exact de l'autorité organisatrice du service d'eau potable.
- [] Nom exact de l'exploitant, nature du contrat et date d'échéance.
- [] Nom et code de l'unité de distribution (UDI) alimentant l'adresse.
- [] Communes, quartiers et population desservis par l'UDI.
- [] Débit moyen et volume annuel distribué.
- [] Plan ou description des secteurs hydrauliques et des mélanges de ressources.
- [] Coordonnées du service réclamation, de l'urgence technique, du DPO et du médiateur compétent.

3.2 Dossier d'abonnement et consentement contractuel

- [] Contrat d'abonnement intégral et toutes ses annexes.
- [] Demande initiale de souscription : formulaire, courriel, enregistrement écrit ou trace électronique.
- [] Date de conclusion, date de prise d'effet et identité du titulaire enregistré.
- [] Signature manuscrite ou électronique, horodatage, adresse IP ou journal de validation si applicable.
- [] Conditions générales et particulières applicables au jour de la souscription.
- [] Informations précontractuelles, grille tarifaire, demande d'exécution immédiate et formulaire de rétractation.
- [] Preuve d'envoi ou de remise de chaque document sur support durable.
- [] Historique des modifications du contrat, titulaires, adresses, options de paiement et consentements.
- [] Liste des documents absents ou inexistant, confirmée explicitement.

3.3 Règlement de service et tarifs

- [] Règlement de service actuellement en vigueur, annexes comprises.
- [] Règlement applicable à la date de souscription.
- [] Toutes les versions et modifications depuis la souscription.
- [] Délibérations ayant adopté ou modifié le règlement.
- [] Preuve de diffusion générale et de remise à l'abonné.
- [] Grilles tarifaires annuelles, part fixe, prix au mètre cube, taxes, redevances et frais annexes.
- [] Délibérations fixant les tarifs et règles d'indexation.
- [] Frais de déplacement, ouverture, fermeture, contrôle, étalonnage, relance et pénalités.
- [] Engagements contractuels de délai de réponse, rendez-vous, pression, continuité et indemnisation.

Bases utiles : S01, S12.

3.4 Factures, consommation et estimations

- [] Historique complet des factures et avoirs.
- [] Ancien et nouvel index, date de chaque relevé, index facturé et nature réelle/estimée.
- [] Photographies de compteur détenues par le service.
- [] Méthode exacte de calcul de chaque estimation et historique de consommation utilisé.
- [] Décomposition de l'abonnement, de la consommation, de la TVA et des redevances.
- [] Décisions tarifaires correspondant à chaque période facturée.
- [] Calcul détaillé du solde antérieur et des pénalités.
- [] Date et contenu de l'information annuelle sur la qualité de l'eau jointe à une facture.
- [] Identification de la facture précise à laquelle la synthèse annuelle ARS aurait été annexée ou rendue accessible.

Bases utiles : S02, S13.

3.5 Compteur, métrologie et télérelève

- [] Marque, modèle, numéro, calibre, classe métrologique, année de pose et année de fabrication.
- [] Propriété du compteur et délimitation du réseau public/privé.
- [] Historique de pose, remplacement, dépose, réparation et étalonnage.
- [] Index ancien/nouveau lors de chaque remplacement et procès-verbal d'intervention.
- [] Certificat de vérification ou rapport d'étalonnage.
- [] Fréquence et données brutes de télérelève : index, date, heure, alertes, anomalies et interruptions de transmission.
- [] Base juridique du traitement des données, finalités, destinataires et durée de conservation.
- [] Copie de toutes les données personnelles rattachées au point de livraison au titre de l'article 15 du RGPD.

Bases utiles : S14, S15.

3.6 Captages, ressources et mélanges

- [] Nom, code, localisation et type de chaque captage utilisé.
- [] Nature de la ressource : souterraine, superficielle, achat d'eau ou mélange.
- [] Proportions moyennes et variables de chaque ressource.
- [] Historique des bascules et mélanges inhabituels.
- [] Débits prélevés et volumes produits.
- [] Arrêtés d'autorisation, déclarations d'utilité publique et périmètres de protection.
- [] Aires d'alimentation des captages et études de vulnérabilité communicables.

- [] Pollutions ponctuelles/diffuses recensées : agriculture, industrie, décharges, assainissement, incendies, sols contaminés.
- [] Mesures de protection, plans d'action et suivi de leur efficacité.

3.7 Traitements et désinfection

- [] Schéma complet de la filière de traitement.
- [] Prétraitement, coagulation, floculation, décantation, filtration, charbon actif, membranes, correction du pH, reminéralisation et désinfection.
- [] Produits utilisés, doses usuelles, critères de réglage et changements depuis trois ans.
- [] Résiduel de désinfectant aux différents points du réseau.
- [] Sous-produits de désinfection : THM, acides haloacétiques, bromates, chlorates, chlorites.
- [] Paramètres opérationnels, alarmes, incidents, arrêts et dérives de procédé.
- [] Mesures destinées à garantir l'équilibre calco-carbonique et à limiter la corrosion.

Bases utiles : S16, S17.

3.8 Contrôle sanitaire de l'ARS

- [] Programme annuel de prélèvements et analyses applicable à l'UDI.
- [] Types d'analyses : ressource, production, distribution et robinet; analyses A, B, Badd, RP, RS ou RSadd selon le cas.
- [] Nombre minimal prévu et nombre effectivement réalisé par année.
- [] Liste des points de prélèvement et justification de leur représentativité.
- [] Tous les bulletins complets sur au moins trois années.
- [] Interprétation sanitaire de l'ARS pour chaque bulletin.
- [] Paramètres réduits, supprimés ou ajoutés à la suite d'une analyse de risques, avec décision et justification.
- [] Analyses complémentaires imposées par l'ARS ou le préfet.
- [] Résultats publiés en ligne et éventuels écarts avec les bulletins originaux.

Bases utiles : S03, S04, S18.

3.9 Surveillance de l'exploitant, distincte du contrôle ARS

- [] Programme de surveillance interne en vigueur et versions antérieures.
- [] Analyse des dangers ayant fondé ce programme.
- [] Paramètres, molécules et polluants d'intérêt retenus.
- [] Points de prélèvement, fréquences et critères d'alerte.
- [] Résultats analytiques bruts, y compris détections sous les limites de qualité.
- [] Laboratoires, accréditations et méthodes.
- [] Bilan annuel transmis à l'ARS lorsqu'il est requis.
- [] Mesures prises en cas de tendance, valeur inhabituelle, incident ou dysfonctionnement.

Bases utiles : S16, S17.

3.10 Contenu minimal de chaque bulletin d'analyse

- [] Identifiant unique du prélèvement et du bulletin.
- [] Date et heure du prélèvement, réception au laboratoire et analyse.
- [] Lieu exact et type de point : captage, sortie d'usine, réservoir, réseau, robinet.
- [] Nom du préleveur, laboratoire, agrément/accréditation et portée.
- [] Méthode, norme, unité, résultat et incertitude.
- [] Limite de détection (LOD) et limite de quantification (LOQ).
- [] Limite, référence, valeur indicative ou valeur de vigilance applicable.
- [] Conformité par paramètre, commentaire du laboratoire et interprétation de l'ARS.
- [] Historique, recontrôle et mesure corrective liés au résultat.

Bases utiles : S19.

3.11 Non-conformités, incidents et mesures correctives

- [] Liste chronologique de tous les dépassements de limites de qualité.
- [] Dépassements de références de qualité et appréciation du risque.
- [] Valeurs inhabituelles, alertes internes et tendances défavorables.
- [] Recontrôles, contre-analyses, purges, rinçages, désinfections et travaux.

- [] Incidents de captage, traitement, stockage, pompage, mélange et distribution.
- [] Arrêts de traitement, panne de chloration, panne électrique et rupture de canalisation.
- [] Restrictions, interdictions, avis de non-consommation, fourniture d'eau de substitution.
- [] Dérogations chimiques : demande, rapport ARS, arrêté, durée, valeur maximale, plan d'action et information du public.
- [] Rapports d'incident, retour d'expérience et vérification de l'efficacité des mesures.

Bases utiles : S20, S21.

3.12 Documents publics de gouvernance et de performance

- [] Contrat de délégation, concession, marché public ou convention d'exploitation.
- [] Cahier des charges, annexes techniques, financières et tarifaires communicables.
- [] Avenants, délibérations d'approbation et dates d'échéance.
- [] Rapports annuels du délégataire ou de l'exploitant.
- [] Rapports sur le prix et la qualité du service (RPQS).
- [] Inventaire patrimonial du réseau et indicateurs de connaissance/gestion.
- [] Taux de rendement, pertes, volumes achetés/vendus, renouvellement et fuites.
- [] Programme pluriannuel de travaux et bilan d'exécution.
- [] Audits, inspections et rapports de chambres régionales des comptes lorsqu'ils existent.

Bases utiles : S07, S22, S23.

4. Analyses sanitaires à réclamer, paramètre par paramètre

Important

Toutes les substances ne sont pas nécessairement recherchées à chaque prélèvement. La demande doit porter sur le programme applicable, la justification du panel, les analyses effectivement réalisées, les décisions de réduction ou d'ajout de paramètres et les résultats individuels.

4.1 Microbiologie

Paramètre / famille	Exigence ou enjeu	Documents à demander
Escherichia coli	Limite : 0/100 mL.	Tous résultats, lieux, recontrôles, causes et mesures.
Entérocoques intestinaux	Limite : 0/100 mL.	Tous résultats, lieux, recontrôles, causes et mesures.
Bactéries coliformes	Indicateur de fonctionnement et d'intégrité du réseau.	Valeurs, répétitions, purges, désinfection.
Germes revivifiables à 22 °C et 36 °C	Variation par rapport au niveau habituel; indicateur de stabilité microbiologique.	Valeurs habituelles de référence, dépassements, tendances et enquêtes.
Spoires de micro-organismes anaérobies sulfito-réducteurs	Pertinent notamment pour certaines eaux superficielles ou influencées.	Résultats et analyse du risque de pathogènes résistants.
Cryptosporidium, Giardia, virus, coliphages somatiques	Recherche selon danger, ressource et signaux d'alerte.	Analyse de dangers, résultats et performance de la filière de traitement.

Bases utiles : S04, S16, S24.

4.2 Pesticides et métabolites

- [] Liste nominative complète de toutes les molécules recherchées.
- [] Résultat individuel de chaque substance, y compris « non quantifié » avec LOQ.
- [] Substances détectées sous 0,10 µg/L et évolution temporelle.
- [] Classification de chaque métabolite : pertinent ou non pertinent, avec source de cette classification.
- [] Limite de qualité de 0,10 µg/L par pesticide ou métabolite pertinent; 0,03 µg/L pour aldrine, dieldrine, heptachlore et époxyde d'heptachlore; 0,50 µg/L pour le total des pesticides quantifiés.
- [] Valeur indicative de 0,9 µg/L pour chaque métabolite non pertinent, sans la confondre avec une limite de qualité.
- [] Panel local fondé sur cultures, ventes, usages, historique, persistance, captages et aire d'alimentation.
- [] Molécules à risque non recherchées et motif de leur exclusion.

[] Résultats dans l'eau brute, après traitement et dans l'eau distribuée.

[] Mesures de protection des captages et efficacité du traitement.

Bases utiles : S03, S04, S25.

4.3 PFAS

[] Résultat individuel des vingt PFAS réglementaires et somme calculée.

[] Limite de qualité de la somme des vingt PFAS : 0,10 µg/L.

[] LOD/LOQ de chaque PFAS et méthode analytique.

[] Résultats dans les eaux brutes, à la sortie du traitement et dans le réseau.

[] Historique 2024-2026 et calendrier des prochaines campagnes.

[] Recherche complémentaire motivée par les risques locaux.

[] TFA et 6:2 FTSA : demander les résultats volontaires disponibles et le programme prévu; leur intégration réglementaire spécifique intervient à compter du 1er janvier 2027 selon le décret de 2025.

[] Sources potentielles recensées : industrie, mousse anti-incendie, décharge, boues, station d'épuration, sols pollués.

Bases utiles : S26, S27.

4.4 Nitrates, nitrites, ammonium et paramètres agricoles

Paramètre	Valeur principale	Demandes complémentaires
Nitrates	50 mg/L	Toutes valeurs, moyenne, maximum, saisonnalité, captage d'origine.
Nitrites	0,50 mg/L dans l'eau distribuée; 0,10 mg/L en sortie de traitement	Calcul combiné nitrates/nitrites et incidents de traitement.
Ammonium	Référence de qualité selon le contexte	Valeurs, origine naturelle ou pollution, nitrification dans le réseau.

Bases utiles : S03.

4.5 Métaux, corrosion et eau agressive

[] Plomb au robinet, cuivre, nickel, fer, manganèse, aluminium, chrome total et chrome VI.

[] pH, conductivité, dureté, calcium, magnésium, alcalinité, hydrogénocarbonates et équilibre calco-carbonique.

[] Matériaux du branchement public et année de pose.

[] Campagnes de prélèvements au robinet et protocole de stagnation/écoulement.

[] Mesures de correction de l'agressivité et comparaison avant/après traitement.

[] Signalements de corrosion, eaux colorées, particules, goûts métalliques et interventions.

Paramètre	Limite / référence principale
Plomb	10 µg/L jusqu'au 31 décembre 2035 selon le régime transitoire actuel
Cuivre	2 mg/L - limite de qualité
Nickel	20 µg/L
Arsenic	10 µg/L
Cadmium	5 µg/L
Mercur	1 µg/L
Uranium	30 µg/L
Chrome total	50 µg/L jusqu'au 31 décembre 2035
Chrome VI	6 µg/L
Aluminium	200 µg/L - référence de qualité
Fer	200 µg/L - référence de qualité
Manganèse	50 µg/L - référence de qualité

Paramètre	Limite / référence principale
pH	6,5 à 9 - référence de qualité

Bases utiles : S03.

4.6 Sous-produits de désinfection et composés organiques

Paramètre	Limite principale
Trihalométhanes - somme	100 µg/L
Acides haloacétiques - somme de cinq	60 µg/L
Bromates	10 µg/L
Chlorates	0,25 mg/L ou 0,70 mg/L selon les conditions réglementaires liées au procédé
Chlorites	0,25 mg/L ou 0,70 mg/L selon les conditions réglementaires liées au procédé
Benzène	1 µg/L
Benzo[a]pyrène	0,010 µg/L
Hydrocarbures aromatiques polycycliques - somme	0,10 µg/L
Tétrachloroéthylène + trichloroéthylène	10 µg/L
1,2-dichloroéthane	3 µg/L
Chlorure de vinyle	0,50 µg/L
Bisphénol A	2,5 µg/L
Acrylamide	0,10 µg/L
Épichlorhydrine	0,10 µg/L

Bases utiles : S03.

4.7 Radioactivité, cyanobactéries et paramètres émergents

- [] Dose indicative, radon et tritium; activités alpha globale et bêta globale résiduelle lorsque prévues.
- [] Radon : valeur paramétrique de 100 Bq/L pour les eaux souterraines; tritium : 100 Bq/L; dose indicative : 0,1 mSv/an.
- [] Microcystines totales : 1 µg/L lorsque le risque lié aux cyanobactéries rend la recherche applicable.
- [] Paramètres du programme de vigilance et substances émergentes retenues par l'analyse de dangers.
- [] 17-bêta-estradiol, nonylphénol ou autres paramètres de vigilance lorsque recherchés.

Bases utiles : S03, S16.

4.8 Limite, référence, valeur indicative : ne pas confondre

Notion	Signification pratique
Limite de qualité	Exigence sanitaire réglementaire. Son dépassement déclenche vérification, gestion et mesures correctives; une dérogation n'est possible que dans des cas chimiques encadrés.
Référence de qualité	Indicateur de fonctionnement, d'acceptabilité ou de maîtrise. Un dépassement peut révéler un risque et appeler enquête/correction.
Valeur indicative	Valeur de gestion, notamment pour certains métabolites non pertinents. Ne pas la présenter comme une limite identique aux autres.
Valeur de vigilance	Signal de surveillance de substances émergentes; la réponse dépend de l'évaluation du risque.

Notion	Signification pratique
LOD / LOQ	La limite de détection indique si la substance peut être détectée; la limite de quantification indique à partir de quelle concentration elle est chiffrée de façon fiable.

5. Contrat, règlement, tarifs, facturation et compteur

5.1 Ce que l'exploitant doit pouvoir expliquer

- ☐ Sur quel document repose la souscription et quand le contrat a-t-il été conclu ?
- ☐ Quelle version du règlement et des tarifs s'applique ?
- ☐ Comment la preuve de remise du règlement est-elle établie ?
- ☐ Pourquoi le contrat ou ses annexes ne sont-ils pas disponibles dans l'espace client ?
- ☐ Quel index a servi à la facture, et s'agit-il d'un relevé réel ou d'une estimation ?
- ☐ Comment l'estimation a-t-elle été calculée ?
- ☐ Quel est le fondement de chaque frais ou pénalité ?
- ☐ Quelle facture comportait l'information annuelle sur la qualité de l'eau ?
- ☐ Comment demander une vérification métrologique du compteur et à quel coût ?

Bases utiles : S01, S02, S13.

5.2 Facture anormalement élevée ou fuite après compteur

Délai à surveiller

Le régime de l'article L. 2224-12-4 du CGCT prévoit des droits spécifiques en cas de consommation anormalement élevée imputable à une fuite sur canalisation après compteur. Il faut agir rapidement, conserver l'information reçue et produire l'attestation de réparation ou demander le contrôle du compteur dans le délai applicable.

- ☐ Date à laquelle le service a informé de l'augmentation anormale.
- ☐ Volume moyen de référence des trois années antérieures et calcul du double.
- ☐ Index réels, estimations et période exacte de la fuite.
- ☐ Attestation du plombier précisant localisation et date de réparation.
- ☐ Demande de vérification du compteur si aucune fuite n'est trouvée.
- ☐ Calcul du dégrèvement et nouvelle facture.

Bases utiles : S28.

5.3 Données personnelles et télérelève

- ☐ Copie des index horodatés et courbes disponibles.
- ☐ Alertes automatiques et logs de transmission.
- ☐ Appels enregistrés, courriels, notes internes et historique des réclamations.
- ☐ Sources des données, finalités, base juridique, destinataires et sous-traitants.
- ☐ Durées de conservation et critères utilisés.
- ☐ Décisions automatisées ou profilage éventuels.

Bases utiles : S14, S15.

6. Captages, traitements, réseau, incidents et PGSSE

6.1 Plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau - PGSSE

Le PGSSE couvre la chaîne depuis la zone de captage jusqu'en amont des installations privées. Il comprend l'évaluation des risques, les mesures de gestion et la surveillance qui en découle. Le plan complet peut contenir des informations sensibles; en revanche, son résumé public doit présenter notamment les tendances et les concentrations inhabituelles, sans divulguer les vulnérabilités sensibles.

- ☐ État d'avancement du PGSSE et calendrier d'adoption.
- ☐ Résumé public lorsqu'il est réalisé ou mis à jour.
- ☐ Liste des dangers et polluants d'intérêt, sous forme non sensible.
- ☐ Tendances et concentrations inhabituelles.

- [] Mesures de gestion des risques et indicateurs d'efficacité.
- [] Paramètres, points de prélèvement et fréquences issus de l'analyse de risques.
- [] Mises à jour après incident, changement de filière, modification de captage ou évolution du risque.

Calendrier national

Les PGSSE liés à la zone de captage doivent être adoptés avant le 12 juillet 2027; ceux liés à la production et à la distribution avant le 12 janvier 2029. Ils sont mis à jour selon les besoins et au minimum tous les six ans.

Bases utiles : S17.

6.2 Réseau, réservoirs et entretien

- [] Plan simplifié du réseau et localisation des réservoirs.
- [] Date du dernier nettoyage, rinçage et désinfection de chaque réservoir.
- [] Dérogation éventuelle à la fréquence annuelle de nettoyage des réservoirs.
- [] Historique des casses, fuites, baisses de pression et intrusions.
- [] Matériaux des conduites et branchements; présence connue de plomb, fonte, acier, PVC ancien ou matériaux à risque.
- [] Rendement du réseau, taux de pertes et programme de renouvellement.
- [] Purge, temps de séjour, rechloration et secteurs de faible circulation.
- [] Résultats avant remise en service après travaux susceptibles d'altérer la qualité.

Bases utiles : S20, S23.

6.3 Coupures, pression, couleur, odeur ou goût

- [] Heure de début et fin de l'incident.
- [] Cause identifiée et installations touchées.
- [] Population/secteur concerné.
- [] Valeurs de pression et mesures enregistrées.
- [] Consignes données avant et après remise en eau.
- [] Purge, désinfection et contrôles microbiologiques de remise en service.
- [] Eau de substitution et modalités de distribution si nécessaire.
- [] Réduction d'abonnement ou indemnisation prévue par le règlement local.

7. Modèles courts pour formulaires en ligne

Principe

Ces textes sont conçus pour les formulaires qui limitent le nombre de caractères. Ils permettent d'obtenir un numéro de dossier. La demande détaillée peut être jointe en PDF ou envoyée ensuite par le canal indiqué.

7.1 Formulaire court - contrat et qualité de l'eau

Destinataire	Exploitant : Veolia, SAUR, SUEZ ou régie
Objet	Contrat, règlement et résultats de surveillance - demande de transmission électronique
Pièces à joindre	Joindre si possible : facture, capture de l'espace client, synthèse ARS.

Madame, Monsieur,

Je demande la transmission électronique de mon dossier complet d'abonnement : contrat, demande de souscription, conditions particulières, informations précontractuelles, règlement de service, tarifs applicables et preuve de leur remise.

Je demande également les résultats complets de la surveillance réalisée par votre service sur mon unité de distribution pour les trois dernières années, distincts du contrôle réglementaire de l'ARS : dates et lieux de prélèvement, paramètres, valeurs, unités, laboratoire, LOD/LOQ, anomalies, recontrôles et mesures correctives.

Merci de m'indiquer l'adresse ou le moyen permettant d'envoyer une demande détaillée et de me communiquer un numéro de dossier.

Cordialement,

[NOM]

[N° DE CONTRAT]

[COMMUNE / UDI SI CONNUE]

7.2 Formulaire court - pesticides, PFAS et métaux

Destinataire	Exploitant ou ARS
Objet	Résultats détaillés - pesticides, PFAS, métaux et eau agressive
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je demande les bulletins complets et la liste nominative des pesticides et métabolites recherchés, avec le résultat individuel de chaque substance, sa LOD/LOQ et son classement pertinent/non pertinent.

Je demande aussi les résultats individuels des PFAS et leur somme, ainsi que les contrôles du plomb, cuivre, nickel, pH, conductivité et équilibre calco-carbonique. Merci d'inclure les dates, lieux, laboratoire, recontrôles et mesures correctives.

Une synthèse globale ou la seule mention « conforme » ne suffit pas à répondre à cette demande.

Cordialement,

[NOM]

[COMMUNE / UDI]

7.3 Formulaire court - facture estimée ou compteur

Destinataire	Exploitant
Objet	Contestation de l'estimation et demande d'index / contrôle

	du compteur
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je conteste ou souhaite vérifier la consommation facturée. Merci de me transmettre l'ancien index, le nouvel index, la date et le mode de relevé, la photographie éventuelle du compteur, la méthode de calcul de l'estimation et l'historique utilisé.

Je demande également les caractéristiques du compteur, son historique de pose/remplacement, les données de télérelève et la procédure/coût de vérification métrologique.

Merci d'enregistrer ma réclamation et de me communiquer son numéro.

Cordialement,

[NOM]

[N° DE CONTRAT]

8. Modèles complets par destinataire

8.1 Demande complète à l'exploitant - contrat et surveillance

Destinataire	Service clients / réclamations de Veolia, SAUR, SUEZ ou régie
Objet	Demande de dossier d'abonnement et de résultats complets de surveillance de l'eau
Pièces à joindre	Facture, synthèse ARS, règlement local, captures de l'espace client, accusé de la demande initiale.

Madame, Monsieur,

Je vous demande de me transmettre, dans leur format numérique d'origine, les documents relatifs à mon abonnement et à la surveillance de l'eau distribuée à mon point de livraison.

1. Dossier d'abonnement : contrat intégral et annexes; demande initiale de souscription; date de conclusion et de prise d'effet; consentement ou signature; conditions générales et particulières; informations précontractuelles; tarifs; demande d'exécution immédiate; formulaire de rétractation; preuve de remise de chacun de ces documents; historique des modifications.

2. Règlement et facturation : règlement actuellement applicable et version en vigueur lors de la souscription; preuve de diffusion; grilles tarifaires et décisions de la collectivité; historique des factures, index, dates et modes de relevé; méthode de toute estimation; détail des frais et pénalités.

3. Surveillance de l'eau : programme de surveillance interne et analyse des dangers; résultats complets des trois dernières années, distincts du contrôle de l'ARS; pour chaque prélèvement : date, heure, point, nature de l'eau, laboratoire, agrément/accréditation, méthode, paramètre, résultat, unité, LOD, LOQ, incertitude, limite/référence applicable, conclusion, recontrôle et mesure corrective.

4. Points sanitaires : résultats microbiologiques; liste et résultats individuels des pesticides/métabolites; PFAS individuels et somme; nitrates/nitrites; plomb, cuivre, nickel et paramètres de corrosion; sous-produits de désinfection; radioactivité et autres paramètres appliqués à l'UDI.

5. Incidents : liste des non-conformités, valeurs inhabituelles, incidents de traitement/réseau, restrictions, purges, désinfections, travaux, dérogations et mesures correctives depuis [ANNÉE].

Lorsque vous ne détenez pas un document, merci de l'indiquer expressément et d'identifier son détenteur. Je ne sollicite pas une simple synthèse ou un pourcentage global, mais les pièces et données existantes.

Je vous remercie de confirmer l'enregistrement de cette demande et de rappeler le numéro de dossier dans votre réponse.

Cordialement,

[NOM]

[ADRESSE DESSERVIE]

[N° CONTRAT / COMPTEUR]

[UDI SI CONNUE]

8.2 Demande à l'ARS - bulletins complets du contrôle sanitaire

Destinataire	Délégation départementale de l'ARS
Objet	Communication des bulletins complets du contrôle sanitaire - [COMMUNE / UDI]
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

En application des dispositions relatives à l'information sur l'eau de distribution publique, je demande la communication électronique des données et documents existants concernant l'unité de distribution [UDI / COMMUNE] pour les années [ANNÉES].

Merci de transmettre : le programme annuel de contrôle; les types d'analyses et fréquences; la liste des points de prélèvement; tous les bulletins complets; l'interprétation sanitaire de l'ARS; les non-conformités, dépassements de références, valeurs inhabituelles, recontrôles, prescriptions et mesures correctives.

Pour chaque bulletin, je demande les dates/heures et lieux, le type de point, le laboratoire, la méthode, les résultats chiffrés,

unités, incertitudes, LOD/LOQ, limites ou références applicables et conclusion.

Je demande spécialement : la liste et les résultats individuels des pesticides et métabolites, leur classement pertinent/non pertinent; les PFAS individuels et leur somme; E. coli, entérocoques, bactéries coliformes, germes revivifiables; nitrates/nitrites; plomb, cuivre, nickel, pH et équilibre calco-carbonique; sous-produits de désinfection; radioactivité et tout paramètre ajouté au regard des risques locaux.

Merci d'indiquer toute réduction, suppression ou adaptation du programme fondée sur une analyse de risques, ainsi que la décision correspondante.

La communication d'une synthèse annuelle ne répondrait pas à la demande des bulletins complets et de leur interprétation sanitaire.

Cordialement,
[NOM]
[COORDONNÉES]
[COMMUNE / UDI]

8.3 Demande à la collectivité organisatrice - documents publics

Destinataire	Commune, EPCI ou syndicat des eaux
Objet	Demande de communication de documents administratifs relatifs au service public d'eau potable
Pièces à joindre	Aucune pièce d'identité n'est normalement nécessaire pour une demande générale de documents publics, sauf motif particulier.

Madame, Monsieur,

Sur le fondement du livre III du Code des relations entre le public et l'administration, je demande la communication par courrier électronique, dans leur format numérique d'origine, des documents administratifs existants suivants, sous réserve des seules occultations légalement nécessaires :

- règlement de service en vigueur, versions antérieures et délibérations d'adoption/modification;
- grilles tarifaires, délibérations, règles d'indexation et annexes de frais;
- contrat de délégation, concession, marché ou convention avec l'exploitant, cahier des charges, annexes communicables et avenants;
- rapports annuels de l'exploitant/délégataire et RPQS des trois dernières années;
- inventaire patrimonial, indicateurs de rendement et pertes, programme de renouvellement et travaux;
- documents relatifs aux captages, filières de traitement, mélanges de ressources, incidents, non-conformités, restrictions et mesures correctives;
- résumé public du PGSSE lorsqu'il existe, ainsi que la date de mise à disposition du public.

Je sollicite des documents existants et accepte, si nécessaire, une communication partielle après occultation des mentions précisément protégées. Si votre service n'est pas compétent, merci de transmettre la demande à l'administration compétente et de m'en informer.

Cordialement,
[NOM]
[ADRESSE ÉLECTRONIQUE]

8.4 Demande à la mairie - affichage et consultation

Destinataire	Mairie de la commune desservie
Objet	Consultation des documents sur la qualité de l'eau distribuée
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je souhaite consulter et recevoir une copie électronique des documents relatifs à la qualité de l'eau distribuée transmis à la mairie pour les trois dernières années : résultats ou synthèses affichés, note annuelle de l'ARS, avis sanitaires, restrictions, informations au public et recontrôles.

Merci d'indiquer le lieu et les modalités de consultation de toutes les données relatives à la qualité de l'eau, ainsi que le lien vers les résultats officiels en ligne.

Je demande également le RPQS du service et, lorsqu'il existe, le résumé public du plan de gestion de la sécurité sanitaire de l'eau (PGSSE) ainsi que la date de son affichage ou dépôt.

Cordialement,

[NOM]

[COORDONNÉES]

8.5 Demande à la préfecture - captages, dérogations et police sanitaire

Destinataire	Préfecture du département
Objet	Communication des arrêtés et documents relatifs à l'alimentation en eau potable de [COMMUNE / UDI]
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je demande la communication électronique des arrêtés et documents administratifs existants concernant l'alimentation en eau potable de [COMMUNE / UDI] : autorisations d'utilisation des ressources, déclarations d'utilité publique, périmètres de protection, arrêtés modificatifs, autorisations temporaires, dérogations aux limites chimiques, restrictions d'usage et mesures de police sanitaire.

Pour toute dérogation, merci de transmettre la demande, le rapport de l'ARS, l'arrêté, la valeur maximale autorisée, la durée, le calendrier, le plan d'actions, les indicateurs et les documents d'information du public.

Je demande également les rapports ou décisions relatifs aux incidents majeurs, pollutions accidentelles et mesures de sécurisation, sous réserve des occultations nécessaires à la sécurité des installations.

Si les documents sont détenus par une autre administration, merci de transmettre la demande au service compétent et de m'en informer.

Cordialement,

[NOM]

[COORDONNÉES]

8.6 Demande RGPD - données client, appels et télérelève

Destinataire	Délégué à la protection des données (DPO) de l'exploitant
Objet	Exercice du droit d'accès - article 15 du RGPD
Pièces à joindre	Joindre seulement un justificatif d'identité si l'organisme démontre un doute raisonnable sur l'identité.

Madame, Monsieur,

En application de l'article 15 du RGPD, je souhaite obtenir une copie en langage clair de l'ensemble des données personnelles me concernant dans vos traitements liés au service d'eau.

La demande porte notamment sur : dossier client; contrat et validations; factures; index et données de télérelève horodatées; alertes; enregistrements d'appels; courriels; notes internes; historique des réclamations; interventions; journaux de connexion à l'espace client; destinataires et sous-traitants.

Merci de préciser les finalités, bases juridiques, catégories de données, sources, destinataires, transferts éventuels, durées de conservation et existence d'une décision automatisée ou d'un profilage.

Je souhaite recevoir ces données par voie électronique dans un format lisible et, pour les séries d'index, dans un format structuré lorsque disponible.

Cordialement,
[NOM]
[ÉLÉMENTS PERMETTANT DE RETROUVER LE COMPTE]

8.7 Demande de vérification de facture et compteur

Destinataire	Exploitant
Objet	Contestation de facture - index, estimation et vérification du compteur
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je conteste ou souhaite faire vérifier la facture n° [RÉFÉRENCE]. Merci de transmettre l'ancien index, le nouvel index, les dates et modes de relevé, les photographies détenues, l'historique de consommation utilisé et le calcul détaillé de toute estimation.

Merci de préciser la marque, le modèle, le numéro, l'année de pose et l'historique du compteur, ainsi que la procédure, le coût et l'organisme compétent pour une vérification métrologique.

Je demande la suspension des pénalités liées à la partie précisément contestée pendant l'instruction, sans préjudice du paiement des sommes non contestées, sous réserve du règlement local applicable.

Je vous remercie de répondre point par point et d'émettre, le cas échéant, une facture rectificative.

Cordialement,
[NOM]
[N° CONTRAT]
[RÉFÉRENCE FACTURE]

8.8 Demande après eau colorée, odorante, trouble ou métallique

Destinataire	Urgence technique + service réclamations
Objet	Signalement qualité de l'eau - demande d'intervention et d'analyses
Pièces à joindre	Photos datées, verre blanc, vidéo d'écoulement, témoignages voisins si disponibles.

Madame, Monsieur,

Depuis le [DATE/HEURE], l'eau présente l'anomalie suivante : [COULEUR / ODEUR / GOÛT / TURBIDITÉ / DÉPÔTS]. Le phénomène concerne [UN ROBINET / PLUSIEURS ROBINETS / LE VOISINAGE].

Merci d'enregistrer immédiatement le signalement, d'indiquer les consignes d'usage et de faire procéder à une intervention. Je demande les résultats des purges et prélèvements, les paramètres analysés, les valeurs, le point de prélèvement et les conclusions.

Merci de préciser la cause, les travaux/incidents récents, les matériaux du réseau public concerné et les mesures correctives. En présence d'un risque, je demande une information claire sur les usages interdits et la fourniture éventuelle d'eau de substitution.

Cordialement,
[NOM]
[ADRESSE]
[TÉLÉPHONE]

8.9 Demande à un laboratoire - analyse indépendante au robinet

Destinataire	Laboratoire agréé/accrédité pour les paramètres demandés
---------------------	--

Objet	Demande de devis et protocole probatoire d'analyse de l'eau au robinet
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je sollicite un devis pour un prélèvement et une analyse de l'eau au robinet réalisés avec une traçabilité complète.

Merci de préciser : paramètres proposés; accréditation/agrément; méthode; flacons; conditions de stagnation ou d'écoulement; prélèvement par votre technicien ou protocole à suivre; conservation; transport; délais; LOD/LOQ; incertitudes; contenu du rapport et interprétation.

Le panel souhaité comprend au minimum [MICROBIOLOGIE / PLOMB-CUIVRE-NICKEL / PESTICIDES / PFAS / NITRATES / AUTRES]. Merci de distinguer ce qui peut démontrer un problème du réseau public de ce qui peut provenir des installations intérieures.

Je souhaite que le bulletin mentionne l'adresse du prélèvement, la date et l'heure, l'identité du préleveur, la température, le protocole exact et toute observation utile.

Cordialement,

[NOM]

[COORDONNÉES]

9. Relances, CADA, médiation, CNIL et recours

9.1 Tableau des principaux délais

Demande	Délai / point de départ	Suite possible
Documents administratifs à une autorité publique	Le silence pendant un mois vaut refus tacite.	Saisine CADA dans les deux mois suivant le refus exprès ou l'expiration du mois.
Droit d'accès RGPD	Réponse en principe sous un mois; prolongation possible de deux mois si complexité, avec information dans le premier mois.	Relance DPO puis plainte CNIL.
Réclamation à l'exploitant	Délai fixé par le contrat/règlement local ou, à défaut, délai raisonnable. Certains règlements locaux prévoient un engagement plus court.	Relance; saisine de la collectivité; médiation si conditions remplies.
Médiateur de l'eau	Réclamation écrite préalable; saisine dans l'année qui suit cette réclamation.	Procédure écrite et gratuite pour le consommateur, si l'opérateur relève du dispositif.
Urgence sanitaire	Sans attendre un délai de réclamation.	Appeler l'urgence du distributeur, l'ARS ou les autorités selon la gravité; suivre les consignes officielles.

Bases utiles : S09, S10, S11, S15, S29.

9.2 Relance à l'exploitant

Destinataire	Exploitant
Objet	Relance - demande n° [RÉFÉRENCE] restée sans réponse complète
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Je vous ai adressé le [DATE] une demande enregistrée sous la référence [N°]. À ce jour, je n'ai reçu [AUCUNE RÉPONSE / QU'UN ACCUSÉ AUTOMATIQUE / UNE RÉPONSE INCOMPLÈTE].

Merci de transmettre les documents précisément demandés ou d'indiquer, point par point, ceux que vous ne détenez pas et leur détenteur. Une réponse renvoyant uniquement vers une synthèse ou une page générale ne répond pas à la demande de bulletins, contrat, index ou résultats détaillés.

Je vous remercie de répondre sous le délai prévu par le règlement de service applicable et de maintenir le même numéro de dossier.

Cordialement,
[NOM]
[RÉFÉRENCE]

9.3 Saisine de la CADA

Destinataire	Commission d'accès aux documents administratifs
Objet	Saisine après refus de communication de documents relatifs au service public d'eau potable
Pièces à joindre	Demande initiale, preuve d'envoi/réception, refus ou preuve de silence, liste claire des documents.

Madame, Monsieur,

Je saisis la Commission à la suite du [REFUS EXPRÈS DU ... / SILENCE GARDÉ PENDANT UN MOIS] par [AUTORITÉ] sur ma demande de communication du [DATE].

Les documents demandés sont : [LISTE PRÉCISE]. Ils concernent le service public d'eau potable et sont détenus ou susceptibles d'être détenus par [AUTORITÉ]. Je demandais une copie électronique des documents existants, avec occultation des seules mentions légalement protégées.

Vous trouverez en pièces jointes ma demande initiale, sa preuve de réception, la réponse éventuelle et la liste des documents encore manquants.

Je sollicite un avis sur leur communicabilité et sur les modalités de communication.

Cordialement,

[NOM]

[COORDONNÉES]

9.4 Saisine du Médiateur de l'eau

Destinataire	Médiateur de l'eau, si l'opérateur relève du dispositif
Objet	Litige de consommation - réclamation écrite préalable du [DATE]
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur le Médiateur,

Je vous saisis d'un litige avec [OPÉRATEUR] relatif à [FACTURATION / CONTRAT / COMPTEUR / QUALITÉ / SERVICE]. Une réclamation écrite a été adressée le [DATE]. La réponse du [DATE] est insatisfaisante / aucune solution n'a été apportée.

Les faits sont les suivants : [CHRONOLOGIE COURTE]. Mes demandes sont : [SOLUTION PRÉCISE]. Les pièces numérotées jointes permettent de vérifier chaque point.

Je certifie que le litige n'est pas déjà examiné par un autre médiateur ou un tribunal, sous réserve des règles de recevabilité applicables.

Cordialement,

[NOM]

[COORDONNÉES]

9.5 Relance RGPD / plainte CNIL

Destinataire	DPO puis CNIL
Objet	Absence ou insuffisance de réponse à une demande d'accès RGPD
Pièces à joindre	Selon le dossier : facture, capture d'écran, règlement, synthèse ARS, photos, relevés.

Madame, Monsieur,

Ma demande d'accès du [DATE], fondée sur l'article 15 du RGPD, n'a pas reçu de réponse complète dans le délai applicable.

Les éléments manquants sont : [DONNÉES / ENREGISTREMENTS / INDEX / DESTINATAIRES / DURÉES]. Merci de m'indiquer les motifs de tout refus ou occultation et de fournir la copie dans un format lisible.

À défaut de régularisation, je transmettrai le dossier à la CNIL avec la demande initiale et sa preuve de réception.

Cordialement,

[NOM]

[RÉFÉRENCE]

9.6 Quelle voie pour quel problème ?

Problème	Voie principale	Preuves prioritaires
Contrat absent, facture, estimation, compteur	Exploitant -> collectivité -> médiation / juridiction compétente selon le litige.	Contrat, règlement, facture, index, réclamations, expertise compteur.
Refus d'un document public	Autorité détentrice -> CADA -> juridiction administrative si nécessaire.	Demande précise, preuve de réception, refus, avis CADA.
Non-conformité sanitaire	Exploitant + ARS + autorités; recours selon décision et préjudice.	Bulletins, avis ARS, restrictions, recontrôles, frais et préjudices.
Données personnelles / télérelève	DPO -> CNIL.	Demande art. 15, réponse, logs, capture du compte.
Incident urgent	Urgence distributeur; autorités sanitaires selon la gravité.	Photos, heure, voisinage, consignes reçues, analyses.

Païement et contestation

Ne pas suspendre unilatéralement la totalité d'une facture sans stratégie ni fondement précis. Identifier la part contestée, payer si possible la part non contestée, formuler une contestation écrite et demander une rectification ou un échéancier selon la situation.

10. Grille d'audit des réponses reçues

10.1 Contrôle de complétude

- ☐ La réponse reprend-elle le numéro de dossier et la date de la demande ?
- ☐ Répond-elle point par point ou seulement par une formule générale ?
- ☐ Les pièces sont-elles jointes et lisibles ?
- ☐ Les documents sont-ils complets, avec annexes, signatures, dates et versions ?
- ☐ Le détenteur des pièces manquantes est-il identifié ?
- ☐ Les résultats comportent-ils valeurs, unités, points, dates, méthodes et LOD/LOQ ?
- ☐ La surveillance de l'exploitant est-elle séparée du contrôle ARS ?
- ☐ Les pesticides sont-ils nommés individuellement ?
- ☐ Les PFAS sont-ils détaillés individuellement et additionnés ?
- ☐ Les non-conformités sont-elles accompagnées des recontrôles et mesures correctives ?
- ☐ Le contrat et la preuve de remise du règlement sont-ils produits ?

10.2 Tableau de suivi

Demande	Document reçu	Complet ?	Anomalie / manque	Relance / recours
Contrat d'abonnement				
Règlement et délibération				
Factures / index				
Programme ARS				
Bulletins ARS				
Surveillance exploitant				
Pesticides				
PFAS				
Métaux / corrosion				
Incidents / mesures				

Demande	Document reçu	Complet ?	Anomalie / manque	Relance / recours
RPQS / rapport délégataire				
PGSSE résumé				

10.3 Signaux d'alerte dans une réponse

- [] « L'eau est conforme » sans aucun bulletin ni valeur.
- [] « X substances recherchées » sans liste nominative.
- [] Résultats sans limite de quantification.
- [] Réponse portant uniquement sur l'année précédente alors que plusieurs années sont demandées.
- [] Renvoi vers un portail sans préciser l'UDI ni les analyses concernées.
- [] Confusion entre surveillance interne et contrôle réglementaire.
- [] Absence des recontrôles après un dépassement.
- [] Contrat prétendument conclu sans trace de consentement ni conditions applicables.
- [] Règlement daté de manière incohérente ou sans délibération.
- [] Document public refusé en bloc sans motivation ni proposition d'occultation partielle.

11. Jurisprudence utile

Décision	Principe utile	Utilisation prudente
Cass. civ. 1re, 30 mai 2006, n° 03-16.335	Responsabilité pour fourniture prolongée d'une eau impropre en raison de nitrates et pesticides; la pollution agricole n'est pas automatiquement une force majeure.	Montre l'importance des résultats objectifs, de la durée et des mesures qui auraient pu être prises.
Cass. civ. 1re, 28 novembre 2012, n° 11-26.814	Le distributeur est tenu de fournir une eau propre à la consommation; l'arrêt rappelle l'obligation contractuelle de résultat.	À articuler avec la preuve de la non-conformité et du préjudice.
Cass. civ. 1re, 4 octobre 2017, n° 16-18.416	Affaire comportant des interdictions d'usage liées notamment à des bromates ou trihalométhanes et rappel du régime de responsabilité.	Utile pour les sous-produits de traitement et l'insuffisance des excuses purement administratives/techniques.
Cass., 18 décembre 2024, n° 24-14.755	Traite notamment des conséquences contractuelles d'une exécution imparfaite et des preuves nécessaires pour certaines demandes.	Ne dispense pas de prouver précisément le défaut, la période, les dépenses et le préjudice.
Conseil d'État, 26 juin 2019, n° 415426	Obligation de mesures appropriées pour protéger le milieu aquatique et l'alimentation en eau potable contre les pesticides, y compris dérive, drainage et ruissellement.	Utile pour les demandes portant sur la prévention autour des captages et bassins versants.

Bases utiles : J01, J02, J03, J04, J05.

Précaution

Une jurisprudence ne remplace jamais les faits du dossier. Il faut relier chaque décision à des bulletins, dates, restrictions, factures, dépenses et préjudices démontrés.

12. Sources officielles et index des textes

Les liens ci-dessous ont été vérifiés pour l'édition du 2 août 2026. Les textes doivent être contrôlés à nouveau à la date d'utilisation, notamment avant un recours.

- S01 - [CGCT - article L. 2224-12 : règlement de service remis ou adressé à l'abonné](#)
- S02 - [Arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eau - texte et version consolidée](#)
- S03 - [Arrêté du 11 janvier 2007 - limites et références de qualité](#)
- S04 - [Arrêté du 11 janvier 2007 - programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire](#)
- S05 - [Code de la santé publique - eaux potables, contrôle, surveillance et information](#)
- S06 - [Directive \(UE\) 2020/2184 relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine](#)
- S07 - [CRPA - article L. 311-1 : droit à communication des documents administratifs](#)
- S08 - [CRPA - modalités du droit à communication](#)
- S09 - [CRPA - article R. 311-13 : délai d'un mois](#)
- S10 - [CRPA - délai de deux mois pour saisir la CADA](#)
- S11 - [Médiateur de l'eau - conditions de saisine](#)
- S12 - [CGCT - section eau et assainissement, règlement et tarification](#)
- S13 - [Arrêté du 10 juillet 1996 - informations devant figurer sur les factures](#)
- S14 - [CNIL - droit d'accès : connaître les données détenues par un organisme](#)
- S15 - [CNIL - délai de réponse à une demande de droit d'accès](#)
- S16 - [Arrêté du 30 décembre 2022 - programme de surveillance de l'exploitant](#)
- S17 - [Arrêté du 3 janvier 2023 - PGSSE](#)
- S18 - [Ministère de la Santé - résultats du contrôle sanitaire commune par commune](#)
- S19 - [Arrêté du 19 octobre 2017 - méthodes d'analyse du contrôle sanitaire](#)
- S20 - [Code de la santé publique - mesures correctives, restrictions et dérogations](#)
- S21 - [Arrêté du 25 novembre 2003 - modalités de demande de dérogation](#)
- S22 - [CGCT - article L. 2224-5 : RPQS](#)
- S23 - [Observatoire national SISPEA - services publics d'eau et d'assainissement](#)
- S24 - [Ministère de la Santé - contrôle de la qualité de l'eau du robinet](#)
- S25 - [Anses - pesticides et métabolites dans l'eau potable](#)
- S26 - [Décret n° 2025-1287 du 22 décembre 2025 - PFAS dans l'eau](#)
- S27 - [Ministère de la Santé - PFAS et eau destinée à la consommation humaine](#)
- S28 - [CGCT - article L. 2224-12-4 : consommation anormale et fuite](#)
- S29 - [CNIL - modèle de courrier pour exercer le droit d'accès](#)

Jurisprudence

- J01 - [Cour de cassation, 30 mai 2006, n° 03-16.335](#)
- J02 - [Cour de cassation, 28 novembre 2012, n° 11-26.814](#)
- J03 - [Cour de cassation, 4 octobre 2017, n° 16-18.416](#)
- J04 - [Cour de cassation, 18 décembre 2024, n° 24-14.755](#)
- J05 - [Conseil d'État, 26 juin 2019, n° 415426](#)

Rappels de prudence

- Le présent guide ne remplace pas l'analyse d'un avocat, d'un laboratoire, d'un hydrogéologue ou d'un expert lorsque le dossier devient technique ou contentieux.
- Une absence d'analyse sur une facture ne prouve pas, à elle seule, que l'eau est impropre. La preuve repose sur les bulletins, les contrôles, les incidents et les préjudices.
- Une synthèse ARS peut être utile, mais elle ne doit pas être confondue avec les résultats analytiques complets.
- Les clauses d'un règlement local ne valent que pour le périmètre et la période auxquels elles s'appliquent.
- Avant diffusion publique, supprimer nom, adresse, numéro d'abonné, compteur, QR codes, codes-barres, IBAN et métadonnées.

Fin du classeur maître

Conserver une copie vierge de ce guide. Dupliquer uniquement les modèles utiles, les personnaliser avec des champs privés, puis joindre les pièces numérotées. Ne jamais publier la version personnalisée sans anonymisation.