

13^{es} assises nationales DE L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

#AssisesANC

@Reseau_Eau

www.assises-anc.com

19 > 20
OCTOBRE
2016

AINTEREXPO

BOURG-EN-BRESSE - DÉPARTEMENT DE L'AIN





www.clcv.org

Atelier n°4 - d2

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges ***Comment accompagner les particuliers***

Intervenants :

**** Charles AMBLARD, association d'usagers du Jura (ACPM-CLCV)***

**** Rémi JEAN, Chef de service du SPANC du Pays d'Aix / ATANC PACA***

**** Franck WANERT, Docteur en géologie, expert près la Cour
Administrative d'Appel de Lyon et la Cour d'Appel de Dijon***

Animateur :

Alain CHOSSON coordinateur du réseau national ANC-CLCV

Atelier n°4 - d3

Usagers et gestion des litiges



Première partie : prévenir les litiges

Définition littéraire:

« Contestation donnant lieu à un procès ou à un arbitrage »

Définition juridique :

« un différend entre deux ou plusieurs personnes, les uns contestant aux autres d'être titulaires d'un droit à l'exercice duquel ils prétendent ».

Le litige est donc un désaccord entre deux ou plusieurs personnes (physiques ou morales) concernant l'exercice d'un droit. Ce désaccord peut naître d'un contrat ou d'une situation de fait.

Résolution du litige :

vouloir régler un litige, c'est d'abord essayer de se concilier avec l'adversaire.

Si le litige ne peut pas être réglé à l'amiable, il sera alors soumis à un tribunal pour être tranché. Pour cela, la partie qui agit (le demandeur) devra, dans un certain délai, saisir la juridiction compétente.



Atelier n°4 - d4
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles de litiges »

Avec les SPANC

- Règlement de service non remis et absence de concertation
- structure surdimensionnée, coûteuse, par rapport aux besoins
- redevance annuelle sans service rendu, redevances et fréquence des contrôles excessives, pour équilibrer les comptes
- contestation du rapport de visite : méconnaissance ou mauvaise interprétation de la réglementation sur la conformité des installations



1ère partie : prévenir les litiges traités par les SPANC

➔ Dimensionnement du service :

Redevance / périodicité des contrôles / personnel du SPANC



trois variables majeures à prendre en compte pour un service dimensionné au regard des besoins et des enjeux.



Usagers et gestion des litiges
- d6

→ Règlement de service : codifié au L 2224-12 du CGCT

-> Obligation de transmission à l'ensemble des usagers par voie électronique ou postale.

-> Consultation de la CCSPL préalablement à l'adoption ou à la modification du règlement de service.

-> Si CCSPL non obligatoire, possibilité de concertation avec les associations d'usagers présentes sur le territoire.

-> Effort à faire pour rendre le règlement lisible par les usagers ...



Usagers et gestion des litiges d7

➔ Avis du SPANC ou rapports de visites produits par le SPANC

Origine la plus fréquente du litige : les conséquences financières pour l'usager

- > Possibilité de litige sur des avis défavorables, des non-conformités, mais pas seulement ...
- > **Effort de communication**, notamment pour les campagnes de contrôle périodique :
 - Information de l'usager en amont du contrôle (courrier personnalisé, plaquette d'information, règlement de service, permanences dans la commune...)



Usagers et gestion des litiges d8

- Sur le terrain, indiquer précisément à l'utilisateur les points de non-conformité et les conséquences que cela aura dans son cas de figure.
 - A la suite du contrôle, rapport de visite clair, rédigé en utilisant les termes réglementaires, et adressé à l'utilisateur dans un délai raisonnable.
 - Envoi de la facture idéalement avec le rapport de visite ou l'avis du SPANC.
- > Prise en compte des observations formulées par l'utilisateur :**
- Une fois le contrôle réalisé, le SPANC doit être attentif aux retours de l'utilisateur (téléphonique, courrier ...)
 - Savoir se remettre en question en cas d'erreur manifeste d'appréciation.



Usagers et gestion des litiges d9

Les points clefs pour réduire les litiges :

- ➔ SERVICE CORRECTEMENT DIMENSIONNÉ**
 - ➔ TRANSPARENCE - COMMUNICATION : PLACER L'USAGER AU CENTRE DU DISPOSITIF**
 - ➔ PROFESSIONALISME : AGENTS PARFAITEMENT FORMÉS A L'ANC**
- > Travail de stratégie et de prospective obligatoire préalablement à la création du service et lors des modifications des dispositions législatives et réglementaires.
- > Concertation avec les représentants d'usagers actifs sur le territoire.
- > Utilisation des supports réalisés par le PANANC.
- > Sollicitation des réseaux de SPANC (associations) / formations spécifiques sur l'ANC.



Atelier n°4 - d10
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles » de litiges

Avec les constructeurs

- Mise sur le marché de produits agréés défaillants
- Informations tronquées sur le coût global des installations (fonctionnement, entretien...) et pratiques commerciales contestables
- Lobbying auprès des services ou usagers pour privilégier leurs produits
- Mise en œuvre difficile des garanties en cas de dysfonctionnement (rapports constructeur/installateur) et absence de réparation de préjudice en cas de faillite



Atelier n°4 - d11
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles » de litiges

Avec les bureaux d'étude

- **Compétences inégales et choix difficile**
- **Avis divergeants voire opposés pour une même étude**
- **Langage technique pas toujours compréhensible**



Atelier n°4 - d12

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles de litiges

Avec les installateurs

- Non respect des règles de l'art
- Non remise du guide d'utilisation du constructeur
- défaut d'assurance
- Identification difficile des responsabilités avec constructeur
- Rapports propriétaire – SPANC – installateur (dates, délais, contrôle de conformité)
- Formalisation de la réception des travaux



Atelier n°4 - d13
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles de litiges »
Avec les vidangeurs

- Difficulté pour faire un appel d'offres et choisir
- Déficit d'information sur les prestations : conseils, remise en eau après vidange
- Procédure d'agrément très mal connue alors que des « vidangeurs historiques » pourraient facilement être agréés



Atelier n°4 - d14
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles » de litiges

Avec les notaires

- **Vérification insuffisante du descriptif de l'installation et du rapport de visite du SPANC**
- **Information et conseils rares**
- **Manque d'intervention pour faciliter la négociation entre vendeur et acquéreur en cas de travaux justifiés**



Usagers et gestion des litiges - d15

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles » de litiges

Entre usagers

- Querelles de voisinage en raison de nuisances (odeurs, rejets....)
 - Désaccords sur des parties communes de réseaux ou en cas de servitude lors de mutations ou ventes.
 - Difficultés dans la durée pour gérer des équipements en commun.
-
- Au niveau du SPANC, peu de marges de manœuvre pour prévenir ce type de litiges.
 - Attention à ne pas dépasser le champ de compétence réglementaire : il s'agit souvent de problèmes de droit privé.
 - Pour les problèmes de nuisances, il faudra établir un éventuel lien de causalité avec l'installation du voisin.



Atelier n°4 - d16
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges - Les « familles » de litiges Avec la réglementation

- Inadaptation de certaines dispositions (agréments, multiplicité des textes...)
- critères de dimensionnement des installations surévalués entraînant des surcoût importants
- inadaptation de la notion d'équivalent habitant en cas de sous occupation de l'habitation



Atelier n°4 - d17
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges – Conseils pour les éviter

- **S'informer : connaître ses droits et obligations (site interministériel, CLCV...)**
- **S'organiser, se faire reconnaître et discuter avec les interlocuteurs, se concerter avec le SPANC**
- **Lire attentivement la plaquette « Les questions à poser et à se poser » : conseils préalables, recherche de références, devis, assurances, garanties...**



Atelier n°4 - d18

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

1ère partie : prévenir les litiges – Conseils pour les éviter

- S'entourer d'une équipe de professionnels compétents et expérimentés, en relation étroite avec le SPANC;
- Définir clairement ses besoins et ses contraintes, afin de permettre l'optimisation du système;
- Ne pas « faire » le Maître d'Œuvre sur le chantier;
- Ne solder le marché qu'à la signature du PV de réception et de la remise du dossier de récolement
- Réfléchir avant de choisir une maîtrise d'ouvrage déléguée



Atelier n°4 – d 19

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

La première des choses : la tentative de règlement amiable

- Prendre contact avec une association agréée de défense de consommateurs qui aidera à faire les premières démarches ;
- Contacter son assurance (décennale, assistance juridique...) qui pourra dépêcher son expert qui tentera, après analyse, de régler le problème entre les différentes parties;
- Elle pourra ensuite vous aider à utiliser des modes de règlement des conflits comme la conciliation, la médiation, la transaction et l'arbitrage, le défenseur des droits ;



Atelier n°4 - d20

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

Si le litige n'a pas trouvé de solution amiable

Suivant la qualité des parties et l'objet du litige différents tribunaux peuvent être saisis.

Le Tribunal Administratif si vous vous opposez au SPANC, à une collectivité ou une administration;

Les Tribunaux Civils (instance et grande instance), si vous vous opposez à un voisin, une entreprise, un bureau d'études, un vidangeur...

Le Tribunal de Commerce si votre différend porte sur le marché qui vous lie à votre entrepreneur;



Atelier n°4 - d21

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

**En cas d'échec des premières démarches
on arrive à la procédure judiciaire**

- Désignation d'un expert judiciaire dont la mission sera définie par le magistrat ;
- Il ne pourra répondre qu'aux seules questions posées par le magistrat ;
- Si d'autres points vous semblent devoir être abordés par l'expert, il conviendra de demander au magistrat de prendre une ordonnance d'extension de mission.



Atelier n°4 - d22

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

L'expert judiciaire dans le cadre de ses missions doit:

- **Convoquer les parties sur les lieux litigieux;**
- **Demander communication des toutes les pièces des parties plus celles qu'il juge nécessaires à la compréhension de l'instance;**
- **Déterminer l'origine du désordre ou du litige;**
- **Entendre toutes les parties et tous sachants dans le respect du contradictoire;**



Atelier n°4 - d23

19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

L'expert judiciaire dans le cadre de ses missions doit:

- Constater les désordres et les dysfonctionnements;
- Déterminer les travaux à envisager pour supprimer les désordres et les dysfonctionnements;
- Faire le compte des parties;
- Donner tous les éléments permettant au Tribunal d'évaluer les responsabilités;

Sauf cas particulier, l'expert ne peut pas tenter de concilier les parties.



Atelier n°4 - d24
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

L'expert convoque les parties sur les lieux litigieux autant de fois que nécessaire et dresse un compte rendu de ces réunions

- Il peut faire appel à des sapiteurs pour réaliser des mesures, des investigations dans une spécialité différente de la sienne...;
- Il peut convoquer une dernière réunion de synthèse que l'on appelle parfois accedit pour informer les parties de ses conclusions et en débattre avec elles.



Atelier n°4 - d25
19 octobre de 16h30 à 18h00

Usagers et gestion des litiges

2ème partie : résoudre les litiges

L'expert convoque les parties sur les lieux litigieux autant de fois que nécessaire et dresse un compte rendu de ces réunions

- **Il rédige ensuite un pré-rapport ou note de synthèse;**
- **Il accorde un délai (généralement 1 mois) aux parties pour produire leurs dires.**

Puis, il rédige son rapport en répondant aux derniers dires des parties, et le dépose au greffe du Tribunal dans les délais qui lui ont été impartis. Il en adresse copie aux parties et à leurs conseils accompagnée de sa note de frais et honoraires dont il a demandé la taxe.