La MÃ©diation de l'eau

Dossier de
 Martine LE BEC
March 2011

Un peu plus d'un an aprÃ¨s la crÃ©ation de la MÃ©diation de l'eau, Marc Censi, le mÃ©diateur de l'eau, prÃ©sente son premier rapport d'activitÃ©Â - Il dÃ©montre l'utilitÃ© de ce mode de rÃ¨glement des litiges, livre des recommandations aux opÃ©rateurs aux consommateurs et fixe ses objectifs pour 2011. H2o mars 2011.

LA MÃ‰DIATON DE L'EAU

Premier rapport d'activitÃ©

Un peu plus d'un an aprÃ¨s la crÃ©ation de la MÃ©diation de l'eau, Marc Censi, le mÃ©diateur de l'eau, prÃ©sente son premier rapport d'activitÃ©. Il dÃ©montre l'utilitÃ© de ce mode de rÃ¨glement des litiges, livre des recommandations aux opÃ©rateurs et aux consommateurs et fixe ses objectifs pour 2011.

Martine LE BEC H2o - mars 2011

Â

Grand officier du 13 heures de TF1, Jean-Pierre Pernaut - sÃ»rement pas au courant de l'existence d'un mÃ©diateur de l'eau - prÃ©sentait, il y a peu, dans son JT les mÃ©saventures d'un usager de l'eau. SommÃ© de payer 6 500 euros et quelques, l'abonnÃ© avait finalement obtenu du tribunal un allÃ¨gement de 2 400 euros sur sa facture, mais ceci au prix de plus de 9 000 euros de frais de justice (ces frais, partagÃ©s avec la rÃ©gie ou le dÃ©lÃ©gataire, s'Ã©levaient au total Ã plus de 000 euros). Morale de l'histoire : Jean-Pierre Pernaut aurait pu annoncer son sujet avec un "Combien Ã§a coÃ»te de ne pas connaÃ®tre le mÃ©diateur de l'eau"...

PrÃ©sidÃ©e par un Ã©lu, en l'occurrence Dominique Braye, sÃ©nateur des Yvelines et prÃ©sident de la CommunautÃ© d'agglomÃ©ration de Mantes-en-Yvelines, la MÃ©diation de l'eau est constituÃ©e d'une association support, la dotant des moyens logistiques lui permettant de remplir sa mission. Un Conseil d'orientation, prÃ©sidÃ© par le mÃ©diateur de l'eau, Marc Censi, a pour rÃ´le d'examiner les recommandations du mÃ©diateur et de proposer les axes d'amÃ©lioration.

Cette structure associative regroupe tous les acteurs qui interviennent dans le secteur de l'eau et de l'assainissement : les collectivitÃ©s dÃ©lÃ©gantes, reprÃ©sentÃ©es par les Ã©lus, l'AMF - Association des maires de France, et ADCF - Assembl des communautÃ©s de France ; les fÃ©dÃ©rations professionnelles d'opÃ©rateurs, reprÃ©sentÃ©es par la FP2E - FÃ©dÃ©rat professionnelle des entreprises de l'eau, et la FDEI - FÃ©dÃ©ration des distributeurs d'eau indÃ©pendants ; les consommateurs, reprÃ©sentÃ©s par leurs associations (12 associations de consommateurs).

Comme l'a rappelÃ© le mÃ©diateur lors de la confÃ©rence de presse, la premiÃ¨re originalitÃ© de la MÃ©diation de l'eau est d'Ãªtre portÃ©e par une structure consÃ©quente, regroupant une quarantaine de collaborateurs. Constituant un rÃ©seau, cette structure garantit la partialitÃ© et la neutralitÃ© de la mÃ©diation. Depuis sa crÃ©ation, la MÃ©diation de l'eau entretient des relations tant avec ses partenaires qu'avec les institutions en charge des questions de consommation comme la DGCCRF mais Ã©galement avec la commission MÃ©diation de la Consommation ou l'Institut national de la consommation. La MÃ©diation de l'eau est par ailleurs liÃ©e Ã la MÃ©diation de la RÃ©publique par le biais d'une convention, rappelant notamment que, "La MÃ©diation vise Ã favoriser le rÃ¨glement amiable des diffÃ©rends, dans le respect de l'intÃ©rÃªt gÃ©nÃ© et sans porter atteinte au principe de l'Ã©galitÃ© de traitement."

1 002 saisines, 174 dossiers recevables

83 % de propositions de rÃ©solution amiable acceptÃ©es

2 800 euros de montant moyen pour les litiges traitÃ©s

1 000 euros de remboursement moyen obtenu par les consommateurs

Le mÃ©diateur de l'eau a reÃ§u 1 002 saisines en 2010. Environ 15,5 % d'entres elles Ã©taient irrecevables, ne relevant pas de son champ de compÃ©tence - parce qu'elles concernaient un litige mettant en cause une dÃ©libÃ©ration de la collectivitÃ©, ou un litige de copropriÃ©tÃ©, ou encore parce qu'elles concernaient un litige datant de plus de deux ans, ou qu'un action judiciaire Ã©tait en cours ; il est aussi arrivÃ© que les rÃ©gies elles-mÃªmes aient refusÃ© l'intervention du mÃ©diateur, tous le contrats ne prenant pas en compte cette option de la mÃ©diation. 62 % des saisines Ã©taient "partiellement recevables" c'est-Ã -dire qu'elles relevaient de la compÃ©tence du mÃ©diateur mais ne remplissaient pas toutes les conditions d'Ã©ligibilitÃ© (saisines prÃ©maturÃ©es ou "prÃ©maturÃ©ment" rÃ©glÃ©es, lorsqu'une rÃ©ponse directe du service d'eau ou d'assainisseme pu Ãªtre obtenue). 5 % des saisines ont par ailleurs bÃ©nÃ©ficiÃ© d'une rÃ©ponse pÃ©dagogique : les services de la mÃ©diati expliquent au consommateur pour quel motif son dossier est irrecevable et l'orientent vers les autoritÃ©s compÃ©tentes pour traiter sa demande. Il est donc restÃ© 17,5 %,Â soit 174 dossiers recevables pour une instruction complÃ¨te.

Au cours de l'annÃ©e 2010, 34 % des dossiers ont concernÃ© une contestation de facture pour un montant important dÃ» Ã une fuite. 30 % des dossiers ont eu trait Ã une surconsommation Ã premiÃ¨re vue "inexpliquÃ©e" : vol d'eau, anomalie due au compteur, consommation effective via un appareil sanitaire, une piscine ou un arrosage automatique, perturbations d'exploitation en amont ayant eu des incidences sur le comptage, etc., c'est au mÃ©diateur de mener un travail d'investigation. Les cas de contestations de relevÃ©, des estimations ou des rÃ©gularisations ont reprÃ©sentÃ© 23 % des contestations de factures.Â Enfin, les "autres" cas ont reprÃ©sentÃ© 13 % des contestations, portant principalement sur les pÃ©nalitÃ©s de retard.

Â

Le processus de la MÃ©diation de l'eau

Â

Â

Un dÃ©lai moyen de traitement de 3 mois

Le mÃ©diateur de l'eau estime que la cÃ©lÃ©ritÃ© est un facteur important dans les procÃ©dures de rÃ¨glement amiable des litiges. Il a donc cherchÃ© en permanence Ã amÃ©liorer les dÃ©lais de traitement des dossiers qui lui ont Ã©tÃ© soumis. NÃ©anmoins, l'instruction d'un dossier est longue, car elle nÃ©cessite de recueillir des informations complÃ©mentaires tant auprÃ¨s du service d'eau que du consommateur.

Â

Le dÃ©lai de traitement des dossiers

Â

Â

Quelle est la valeur ajoutÃ©e de la mÃ©diation ? - La mÃ©diation permet de solutionner les litiges plus rapidement, Ã l'amiable, au cas par cas, de faÃ§on pÃ©dagogique et de faÃ§on Ã©quitable, Ã©quitable entre les parties mais aussi Ã l'Ã©gard des autres consommateurs.

Quelles recommandations pour les rÃ©gies et les dÃ©lÃ©gataires ? - Afin de prÃ©venir les litiges ultÃ©rieurs et d'amÃ©liorer la qualitÃ© des relations entre consommateurs et services d'eau et d'assainissement, Marc Censi, qui s'attend aussi Ã une explosion des saisines du fait de la notoriÃ©tÃ© progressive de la MÃ©diation de l'eau, profite de son rapport pour Ã©noncer une sÃ©rie de recommandations. Celles-ci portent sur : le suivi de la consommation de l'abonnÃ©, les vÃ©rifications des compteurs, le remplacement et le renouvellement des compteurs,Â les rÃ¨glements de service, les procÃ©dures liÃ©es Ã l'existence de la MÃ©diation de l'eau. Des recommandations sont aussi formulÃ©es Ã l'Ã©gard des consommateurs et des syndics d'immeuble.

Quels objectifs pour 2011 ? - La MÃ©diation de l'eau va cette annÃ©e Ã©tudier la faisabilitÃ© de la mise en place de la saisine par Internet. Celle-ci prÃ©sentera deux intÃ©rÃªts majeurs pour les consommateurs : d'une part, permettre Ã un plus grand nombre d'usager d'accÃ©der Ã la mÃ©diation et, d'autre part, un gain de temps dans l'Ã©tude des dossiers.Â "Nous souhaitons renforcer nos liens avec nos partenaires et les impliquer dans le dÃ©veloppement de la MÃ©diation de l'eau. Nous allons rÃ©unir plus souvent le Conseil d'orientation et aussi crÃ©er une lettre d'information au second semestre 2011", a annoncÃ© Bernard Jouglain, directeur gÃ©nÃ©ral de la MÃ©diation de l'eau. Ce partenariat devrait Ãªtre constructif dans la mesure oÃ¹ les associations de consommateurs sont globalement favorables au dÃ©veloppement de la mÃ©diation de faÃ§on gÃ©nÃ©rique compte tenu du rÃ©el intÃ©rÃªt qu'elle prÃ©sente pour le consommateur.

Mais "combien Ã§a coÃ»te" finalement tout cela pour l'usager ? - 0 euro 0 centime : l'intervention du mÃ©diateur de l'eau

est gratuite, seuls les frais de constitution du dossier, en d'autres mots, les timbres et les photocopies, sont Ã la charge du consommateur. VoilÃ qui mÃ©riterait bien un passage au 13 heures. .

Â

Â ResSources

Rapport annuel du mÃ©diateur 2010 - 24-03-2011

MÃ©diation de l'eau