

# La MÃ©diation de l'eau

Dossier de  
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© - 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©DIATION 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

Ã

Grand officier du 13 heures de TF1, Jean-Pierre Pernaut - s'Ã©merveille 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©guÃ©, s'Ã©levaient au total Ã plus de 11 400 euros). Morale de l'histoire : Jean-Pierre Pernaut aurait pu annoncer son sujet avec un "Combien Ãsa coÃte de ne pas connaÃtre 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©gÃ©es, reprÃ©sentÃ©es par les Ã©lus, l'AMF - Association des maires de France, et ADCF - AssemblÃ©e des communautÃ©s de France ; les fÃ©dÃ©rations professionnelles d'opÃ©rateurs, reprÃ©sentÃ©es par la FP2E - FÃ©dÃ©ration 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 rappelé le médiateur lors de la conférence de presse, la première originalité de la Médiation de l'eau est d'être portée par une structure consécutive, regroupant une quarantaine de collaborateurs. Constituant un réseau, cette structure garantit la partialité et la neutralité de la médiation. Depuis sa création, la Médiation de l'eau entretient des relations tant avec ses partenaires qu'avec les institutions en charge des questions de consommation comme la DGCCRF mais également avec la commission Médiation de la Consommation ou l'Institut national de la consommation. La Médiation de l'eau est par ailleurs liée à la Médiation de la République par le biais d'une convention, rappelant notamment que, "La Médiation vise à favoriser le règlement amiable des différends, dans le respect de l'intégrité générale et sans porter atteinte au principe de l'égalité de traitement."

1 002 saisines, 174 dossiers recevables

83 % de propositions de résolution amiable acceptées

2 800 euros de montant moyen pour les litiges traités

1 000 euros de remboursement moyen obtenu par les consommateurs

Le médiateur de l'eau a reçu 1 002 saisines en 2010. Environ 15,5 % d'entre elles étaient irrecevables, ne relevant pas de son champ de compétence - parce qu'elles concernaient un litige mettant en cause une délibération de la collectivité, ou un litige de copropriété, ou encore parce qu'elles concernaient un litige datant de plus de deux ans, ou qu'une action judiciaire était en cours ; il est aussi arrivé que les régies elles-mêmes aient refusé l'intervention du médiateur, tous les contrats ne prenant pas en compte cette option de la médiation. 62 % des saisines étaient "partiellement recevables" c'est-à-dire qu'elles relevaient de la compétence du médiateur mais ne remplissaient pas toutes les conditions d'admissibilité (saisines prématurées ou "prématurément" réglées, lorsqu'une réponse directe du service d'eau ou d'assainissement n'a pu être obtenue). 5 % des saisines ont par ailleurs bénéficié d'une réponse pédagogique : les services de la médiation expliquent au consommateur pour quel motif son dossier est irrecevable et l'orientent vers les autorités compétentes pour traiter sa demande. Il est donc resté 17,5 %, soit 174 dossiers recevables pour une instruction complète.

Au cours de l'année 2010, 34 % des dossiers ont concerné une contestation de facture pour un montant important dû à une fuite. 30 % des dossiers ont eu trait à une surconsommation à première vue "inexpliquée" : 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 médiateur de mener un travail d'investigation. Les cas de contestations de relevés, des estimations ou des régularisations ont représenté 23 % des contestations de factures. Enfin, les "autres" cas ont représenté 13 % des contestations, portant principalement sur les pénalités de retard.

À

Le processus de la Médiation de l'eau

À

À

Un délai moyen de traitement de 3 mois

Le médiateur de l'eau estime que la conciliation est un facteur important dans les procédures de règlement amiable des litiges. Il a donc cherché en permanence à améliorer les délais de traitement des dossiers qui lui ont été soumis. Néanmoins, l'instruction d'un dossier est longue, car elle nécessite de recueillir des informations complémentaires tant auprès du service d'eau que du consommateur.

À

Le délai de traitement des dossiers

À

À

Quelle est la valeur ajoutée de la médiation ? - La médiation permet de solutionner les litiges plus rapidement, de manière amiable, au cas par cas, de façon pédagogique et de façon équitable, équitable entre les parties mais aussi à l'égard des autres consommateurs.

Quelles recommandations pour les régies et les délégataires ? - Afin de prévenir les litiges ultérieurs et d'améliorer la qualité des relations entre consommateurs et services d'eau et d'assainissement, Marc Censi, qui s'attend aussi à une explosion des saisines du fait de la notoriété progressive de la médiation de l'eau, profite de son rapport pour énoncer une série de recommandations. Celles-ci portent sur : le suivi de la consommation de l'abonné, les vérifications des compteurs, le remplacement et le renouvellement des compteurs, les règlements de service, les procédures liées à l'existence de la médiation de l'eau. Des recommandations sont aussi formulées à l'égard des consommateurs et des syndicats d'immeuble.

Quels objectifs pour 2011 ? - La médiation de l'eau va cette année étudier la faisabilité de la mise en place de la saisine par Internet. Celle-ci présentera deux intérêts majeurs pour les consommateurs : d'une part, permettre à un plus grand nombre d'usagers d'accéder à la médiation et, d'autre part, un gain de temps dans l'étude des dossiers. "Nous souhaitons renforcer nos liens avec nos partenaires et les impliquer dans le développement de la médiation de l'eau. Nous allons réunir plus souvent le Conseil d'orientation et aussi créer une lettre d'information au second semestre 2011", a annoncé Bernard Jouglain, directeur général de la médiation de l'eau. Ce partenariat devrait être constructif dans la mesure où les associations de consommateurs sont globalement favorables au développement de la médiation de façon volontaire, compte tenu du rôle essentiel qu'elle présente pour le consommateur.

Mais "combien ça coûte" finalement tout cela pour l'utilisateur ? - 0 euro 0 centime : l'intervention du médiateur de l'eau

est gratuite, seuls les frais de constitution du dossier, en d'autres mots, les timbres et les photocopies, sont à la charge du consommateur. Voilà qui mériterait bien un passage au 13 heures. .

À

À ResSources

Rapport annuel du médiateur 2010 - 24-03-2011

Médiation de l'eau