Publication du rapport annuel du MÃ©diateur de lâ€™Eau

Dossier de
 la rÃ©daction de H2o
March 2012

La MÃ©diation de l'Eau (www.mediation-eau.fr), crÃ©Ã©e en octobre 2009, propose gratuitement un rÃ¨glement amiable des litiges survenant entre les consommateurs et leurs services d'eau et d'assainissement. En 2011, 90 % des analyses du MÃ©diateur de l'Eau ont permis de rÃ©soudre dÃ©finitivement le litige en cause et l'allÃ¨gement de la facture au bÃ©nÃ©fice du consommateur a Ã©tÃ© en moyenne de 1 200 euros.Â

La MÃ©diation de l'Eau : Un acteur aujourd'hui Ã©vident dans le secteur de l'eau - L'annÃ©e 2011 a Ã©tÃ© marquÃ©e par l'intensification de l'activitÃ© de la MÃ©diation de l'Eau et une forte augmentation du nombre de dossiers instruits. En effet, si depuis sa crÃ©ation le nombre de saisines s'est stabilisÃ© Ã 72 dossiers / mois, le nombre de dossiers recevables a, lui, considÃ©rablement augmentÃ© passant de 174 en 2010 Ã 216 en 2011 (25 % des dossiers contre 17,5 % en 2010). De la mÃªme faÃ§on, le MÃ©diateur de l'Eau a traitÃ© 31 sollicitations Ã©manant d'abonnÃ©s de rÃ©gies contre une dizaine seulement en 2010.

Le renforcement quantitatif de son activitÃ© a Ã©tÃ© rendu possible en premier lieu grÃ¢ceÂ Ã une exposition mÃ©diatique plus forte permettant Ã un plus grand nombre de consommateurs de connaÃ®tre l'existence du MÃ©diateur. En outre, la mise en place d'un formulaire tÃ©lÃ©chargeable sur le site Internet de la MÃ©diation de l'Eau qui aide le consommateur Ã rÃ©diger sa saisine et Ã constituer un dossier complet a favorisÃ© l'accroissement des demandes et prÃ©cisÃ©ment des dossiers recevables. Une meilleure communication du rÃ´le et des modalitÃ©s de saisine du MÃ©diateur de l'Eau par les entreprises de l'eau elles-mÃªmes a aussi contribuÃ© Ã l'augmentation du nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un examen complet. Ceci est bÃ©nÃ©fique pour la MÃ©diation de l'Eau qui n'a pas vocation Ã recevoir de plus en plus de saisines mais plutÃ´t Ã instruire et Ã dÃ©bloquer de rÃ©els litiges nÃ©s entre un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement.

Le MÃ©diateur de l'Eau a par ailleurs amplifiÃ© ses relations avec ses partenaires et plus particuliÃ¨rement avec les associations de consommateurs. Le suivi des recommandations du MÃ©diateur, les propositions des associations ainsi que les rÃ©flexions autour des Ã©volutions rÃ¨glementaires touchant le secteur de l'eau nourrissent des Ã©changes riches et rÃ©guliers dans le cadre du Conseil d'orientation de la MÃ©diation de l'Eau.

La MÃ©diation de l'Eau : Un acteur reconnu dans l'universÂ de la MÃ©diation - En 2011, le MÃ©diateur de l'Eau, Marc Censi, a rejoint le Club des mÃ©diateurs de services au public avec lequel il partage les valeurs d'impartialitÃ©, de respect du principe du contradictoire, d'Ã©coute, de respect des personnes, de confidentialitÃ© et de transparence. Cette

entrÃ©e marque la reconnaissance par le Club de la maturitÃ© de la MÃ©diation de l'Eau qui a par ailleurs participÃ© au dispositif de professionnalisation des mÃ©diateurs instituÃ© par le Club des mÃ©diateurs de services au public.

En outre, la MÃ©diation de l'Eau est en cours de rÃ©fÃ©rencement auprÃ¨s de la Commission de la mÃ©diation de la consommation laquelle est "chargÃ©e d'Ã©mettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour Ã©valuer, amÃ©liorer et diffuser les pratiques de MÃ©diation non judiciaires en matiÃ¨re de consommation". L'aboutissement du processus de rÃ©fÃ©rencement, probablement au cours du premier semestre de cette annÃ©e, renforcera la garantie d'une MÃ©diation sÃ©rieuse pour le consommateur.

Les objectifs en 2012 - Le MÃ©diateur veut poursuivre le dÃ©veloppement des Ã©changes avec ses partenaires dans le cadre de son Conseil d'orientation, ceci afin de favoriser un espace de dialogue permanent autour du service public de l'eau. La saisine en ligne via Internet va Ã©galement Ãªtre finalisÃ©e et les parties devraient pouvoir Ã©changer des informations par voie Ã©lectronique. Le MÃ©diateur souhaite encore dÃ©velopper les partenariats avec les collectivitÃ©s et effectuer une enquÃªte de satisfaction auprÃ¨s des requÃ©rants.

La MÃ©diation de l'Eau