

Publication du rapport annuel du Médiateur de l'Eau

Dossier de la rédaction de H2o
March 2012

La Médiation de l'Eau (www.mediation-eau.fr), créée en octobre 2009, propose gratuitement un règlement amiable des litiges survenant entre les consommateurs et leurs services d'eau et d'assainissement. En 2011, 90 % des analyses du Médiateur de l'Eau ont permis de résoudre définitivement le litige en cause et l'allègement de la facture au bénéfice du consommateur a été en moyenne de 1 200 euros.

La Médiation de l'Eau : Un acteur aujourd'hui évident dans le secteur de l'eau - L'année 2011 a été marquée par l'intensification de l'activité de la Médiation de l'Eau et une forte augmentation du nombre de dossiers instruits. En effet, si depuis sa création le nombre de saisines s'est stabilisé à 72 dossiers / mois, le nombre de dossiers recevables a, lui, considérablement augmenté passant de 174 en 2010 à 216 en 2011 (25 % des dossiers contre 17,5 % en 2010). De la même façon, le Médiateur de l'Eau a traité 31 sollicitations émanant d'abonnés de régions contre une dizaine seulement en 2010.

Le renforcement quantitatif de son activité a été rendu possible en premier lieu grâce à une exposition médiatique plus forte permettant à un plus grand nombre de consommateurs de connaître l'existence du Médiateur. En outre, la mise en place d'un formulaire téléchargeable sur le site Internet de la Médiation de l'Eau qui aide le consommateur à rédiger sa saisine et à constituer un dossier complet a favorisé l'accroissement des demandes et précisement des dossiers recevables. Une meilleure communication du rôle et des modalités de saisine du Médiateur de l'Eau par les entreprises de l'eau elles-mêmes a aussi contribué à l'augmentation du nombre de dossiers ayant fait l'objet d'un examen complet. Ceci est bénéfique pour la Médiation de l'Eau qui n'a pas vocation à recevoir de plus en plus de saisines mais plutôt à instruire et à débloquer de tels litiges nés entre un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement.

Le Médiateur de l'Eau a par ailleurs amplifié ses relations avec ses partenaires et plus particulièrement avec les associations de consommateurs. Le suivi des recommandations du Médiateur, les propositions des associations ainsi que les réflexions autour des évolutions réglementaires touchant le secteur de l'eau nourrissent des échanges riches et fructueux dans le cadre du Conseil d'orientation de la Médiation de l'Eau.

La Médiation de l'Eau : Un acteur reconnu dans l'univers de la Médiation - En 2011, le Médiateur de l'Eau, Marc Censi, a rejoint le Club des médiateurs de services au public avec lequel il partage les valeurs d'impartialité, de respect du principe du contradictoire, d'écoute, de respect des personnes, de confidentialité et de transparence. Cette

entrée marque la reconnaissance par le Club de la maturité de la Médiation de l'Eau qui a par ailleurs participé au dispositif de professionnalisation des médiateurs institué par le Club des médiateurs de services au public.

En outre, la Médiation de l'Eau est en cours de référencement auprès de la Commission de la médiation de la consommation laquelle est "chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de Médiation non judiciaires en matière de consommation". L'aboutissement du processus de référencement, probablement au cours du premier semestre de cette année, renforcera la garantie d'une Médiation sérieuse pour le consommateur.

Les objectifs en 2012 - Le Médiateur veut poursuivre le développement des échanges 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 également être finalisée et les parties devraient pouvoir échanger des informations par voie électronique. Le Médiateur souhaite encore développer les partenariats avec les collectivités et effectuer une enquête de satisfaction auprès des requérants.

La Médiation de l'Eau