

Troisième rapport annuel du Médiateur de l'eau

Dossier de la rédaction de H2o
 Avril 2013

Marc Censi, médiateur de l'eau, a présenté à la presse son troisième rapport d'activité. Créée le 27 octobre 2009, la Médiation de l'eau a pour mission de proposer un règlement amiable des litiges entre les consommateurs et les services chargés de la gestion des services publics d'eau et d'assainissement. La Médiation de l'eau, présidée par un élu, Dominique Braye, est constituée d'une association support qui la dote de moyens logistiques lui permettant de remplir sa mission. Cette structure associative regroupe les acteurs qui interviennent dans la gestion des services d'eau et d'assainissement : les collectivités d'agglomération, représentées par les élus, l'AMF (Association des maires de France) et l'ADCF (Assemblée des communautés de France) ; les fédérations professionnelles d'opérateurs, représentées par la FP2E (Fédération professionnelle des entreprises de l'eau) et la FDEI (Fédération des distributeurs d'eau indépendants) ; les gestionnaires publics et régies adhérentes ; les consommateurs, représentés par leurs associations (12 associations de consommateurs). La Médiation de l'eau a été reconnue par la Commission de la médiation de la consommation (CMC) en mars 2012, gage d'un traitement des litiges respectant les règles et bonnes pratiques requises.

Tous les services d'eau et d'assainissement, qu'ils soient gérés en délégation de service public ou directement par les collectivités, ont l'opportunité d'adhérer à la Médiation de l'eau en signant des conventions de partenariat. Ils font ainsi bénéficier leurs abonnés et leurs membres de tout l'intérêt qu'offre le recours au médiateur dans le cadre d'une bonne relation contractuelle. En 2012, la Médiation de l'eau s'est enrichie de trois nouveaux partenaires : le Syndicat mixte des eaux Est Vienne (SMEEV) en juillet 2012 ; Eau du Ponant (communauté d'agglomération de Brest) en novembre 2012 ; la ville de Clermont-Ferrand en décembre 2012.

Depuis 2012 aussi, les requérants peuvent solliciter les services de la Médiation de l'eau directement par Internet. La procédure de saisine directe via Internet guide volontairement, dans un premier temps, le consommateur vers l'instance de recours adéquat de son service d'eau et/ou d'assainissement avant de saisir le médiateur de l'eau. Il en résulte un gain de temps pour l'abonné et pour la Médiation, avec des dossiers beaucoup plus complets sachant que les abonnés ont également la possibilité de transmettre leurs documents en version numérique. En outre, les requérants et les services d'eau peuvent suivre l'évolution de leur dossier en ligne.

L'enquête menée tout au long de l'année auprès des requérants, montre que ceux-ci sont très largement satisfaits des services de la Médiation de l'eau. 85 % d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits du traitement de leur dossier et 87 % comprennent la conclusion apportée par le médiateur de l'eau à leur litige, ce qui démontre pleinement

l'utilité de ce dispositif.

En 2012, l'activité de la Médiation de l'eau s'est non seulement accrue en nombre de sollicitations reçues : 1058, ce qui représente une hausse de plus de 22 % par rapport à 2011, mais également en nombre de dossiers d'actes recevables puisque 312 dossiers ont été d'actes recevables ce qui correspond à une augmentation de 44,5 % par rapport à 2011. La visibilité accrue de la Médiation de l'eau a aussi entraîné une augmentation du nombre de dossiers concernant des abonnés de services d'eau ou d'assainissement non encore adhérents à la Médiation de l'eau : ils ont représenté 10 % des dossiers d'actes recevables en 2012. Dans 85 % des litiges instruits l'intervention du Médiateur met fin au désaccord. La somme moyenne des remboursements obtenus par les consommateurs après l'avis du Médiateur est de 1 200 euros.

Le premier motif de litige reste la contestation de facture due à une surconsommation (fuites, déversements, surconsommations inexplicables). Les autres motifs de litiges concernent les canalisations et compteurs d'eau gelés (suite à la vague de froid de l'hiver 2011-2012, les contestations ont porté sur la facture de remplacement du compteur ainsi que sur la facture relative aux éventuelles surconsommations), mais aussi les déplacements de compteur en limite de propriété et enfin les modalités d'application de la loi n° 2011-525 du 17 mai 2011 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit. La loi prévoit une obligation d'information du service d'eau à l'occupant d'un local d'habitation en cas de consommation excédant le double du volume d'eau moyen consommé susceptible d'être causé par une fuite sur canalisation. Confronté à cette situation, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau une attestation d'un plombier indiquant que la fuite a bien été réparée ou si le service d'eau n'a pas rempli son obligation d'information. Beaucoup d'abonnés sollicitent l'application de cet article auprès du Médiateur de l'eau qui joue un rôle de pédagogie afin d'en expliciter les modalités d'application. Ce rôle devrait vraisemblablement se poursuivre après l'application de l'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des collectivités territoriales prévue pour le 1er juillet 2013.

Pour 2013, La Médiation entend poursuivre le développement des partenariats avec les services d'eau et d'assainissement ; enrichir les procédures de manière à obtenir plus rapidement des deux parties les éléments nécessaires à l'acte de leur dossier ; enfin, travailler en lien avec les associations de consommateurs sur des sujets potentiellement litigieux concernant l'assainissement non collectif. Le sujet est apparu depuis fin 2012, il concerne les contrats réalisés notamment au moment des ventes de maison individuelle et le coût des travaux à réaliser.

Médiation de l'eau - Rapport d'activité 2012