



La Médiation de l'eau

Fédération des EPL

14 Mars 2017

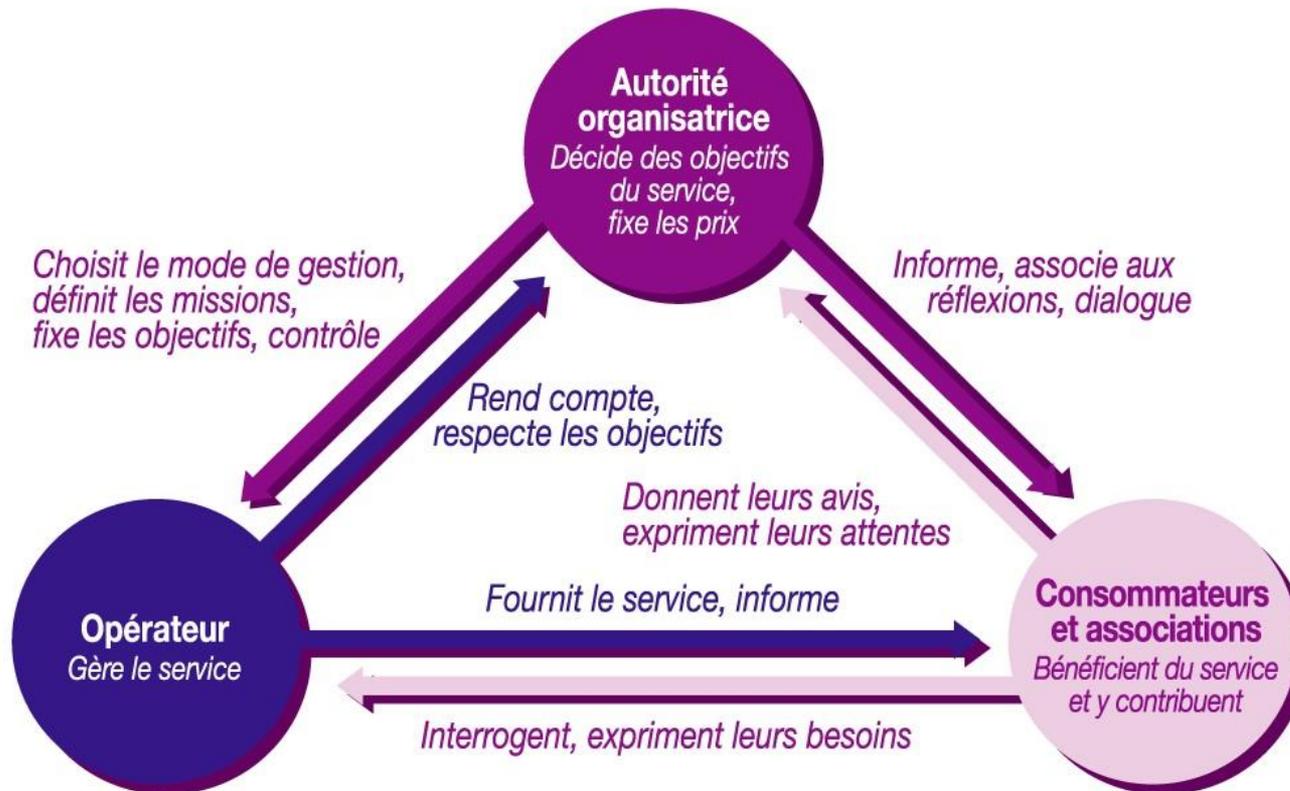
Bernard JOUGLAIN

Directeur Général de la Médiation de l'eau

Les prestations des collectivités territoriales et la médiation de la consommation

Les services publics d'eau et d'assainissement collectif et non collectif

Eau et assainissement : un service public local engageant de multiples acteurs



Champ d'application de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 (Livre VI Titre Ier Article L611-1 du code de la consommation)

Litiges nationaux ou transfrontaliers : « *de nature contractuelle entre un consommateur et un professionnel portant sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fournitures de services* »

Professionnel : Toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

Eau et assainissement : Collectivités locales et leurs délégataires concernées, les services d'eau et d'assainissement sont des Services Publics Industriels et Commerciaux exécutés par des opérateurs publics ou privés sous diverses formes : Délégation de Service Public (concession, affermage, gérance, prestations de services), Sem, Spl, SemOp, Régie, Régie intéressée...

Contrat de vente : Tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil , ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur

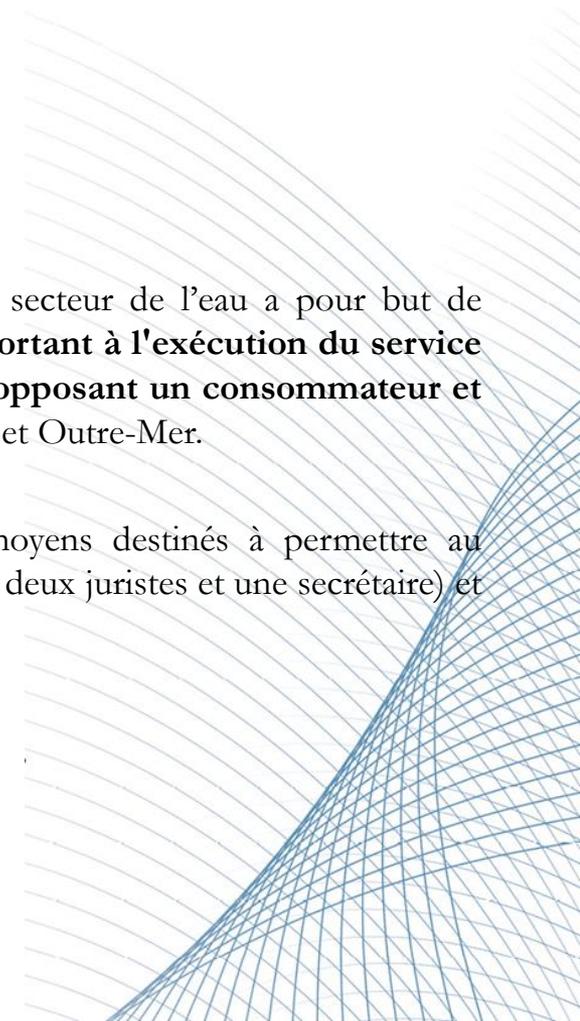
Eau et assainissement : Le règlement de service établi par l'autorité organisatrice et le contrat d'abonnement entre l'opérateur et l'abonné consommateur déterminent les conditions et modalités d'exécution du contrat

Consommateur : Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Eau et assainissement : sont concernés par le caractère obligatoire tous les abonnés consommateurs personnes physiques mais cette possibilité de recours peut, avec l'accord des parties, être étendue aux autres abonnés.

La Médiation de l'eau Objet

- L'association regroupant les principales institutions représentatives du secteur de l'eau a pour but de **faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau ou d'assainissement des eaux usées, opposant un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement** situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.
- L'association constitue **un support** par la mise à disposition des moyens destinés à permettre au **Médiateur de l'eau** de remplir sa mission : équipe dédiée (un directeur, deux juristes et une secrétaire) et la logistique associée (locaux, site internet...).





La Médiation de l'eau Membres

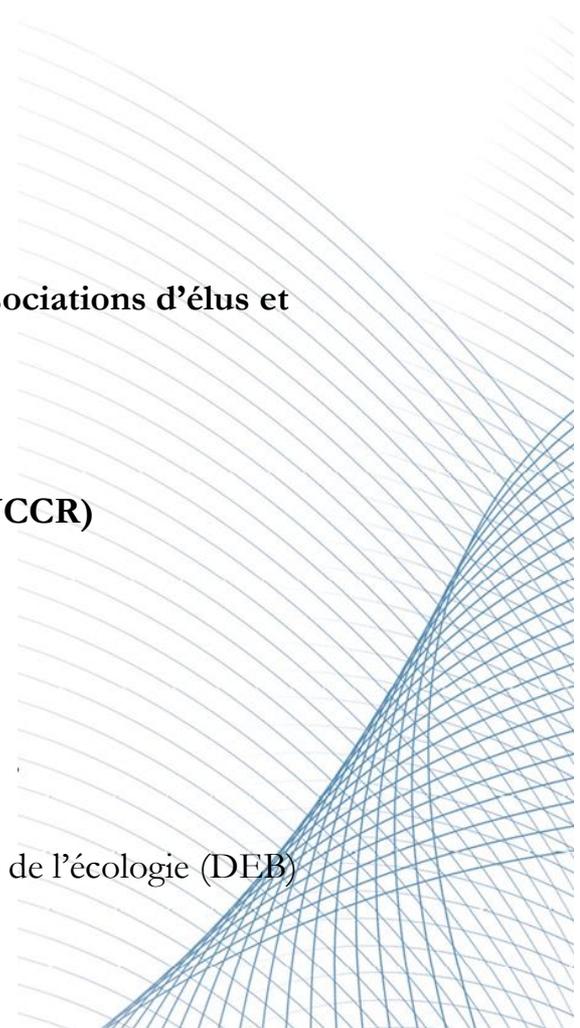
Et partenaires institutionnels

Association Loi 1901 créée en 2009 ayant pour Membres institutionnels des **associations d'élus et d'opérateurs de services** :

- L'Association des Maires de France (**AMF**)
- L'Assemblée des Communautés de France (**AdCF**)
- La Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (**FNCCR**)
- La Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (**FP2E**)
- La Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (**FDEI**)
- La Fédération des Entreprises Publiques Locales (**FedEpl**)

En partenariat avec :

- **12 Associations de consommateurs nationales**
- Institutionnels : Défenseur des Droits, DGCCRF, ONEMA, Ministère de l'écologie (DEB)



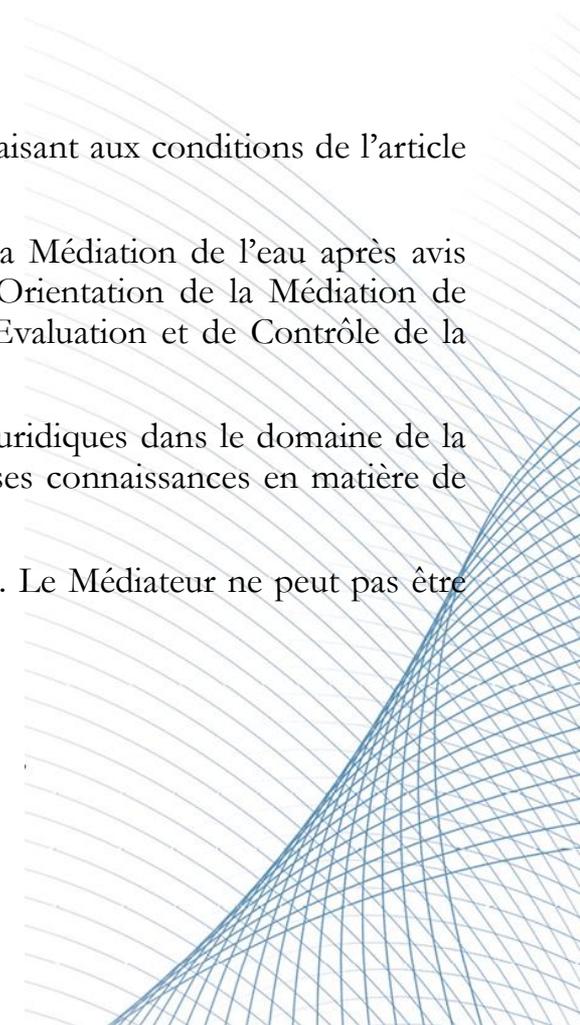
Nos Partenaires institutionnels



- Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs
- Association Force Ouvrière Consommateurs
- Conseil National des Associations Familiales Laïques
- Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- Confédération Nationale du Logement
- Familles Rurales
- Indecosa CGT
- Organisation Générale des Consommateurs 75
- Union Nationale des Associations Familiales
- Confédération Générale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France

Le Médiateur de l'eau

- *Un Médiateur de la consommation* notifié selon l'article R-615-6 satisfaisant aux conditions de l'article L613-1 du code de la consommation.
- Le Médiateur de l'eau est désigné par les membres de l'association de la Médiation de l'eau après avis consultatif des associations de consommateurs membres du Conseil d'Orientation de la Médiation de l'eau sous réserve que ces dernières ne siègent pas à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de Consommation.
- Le Médiateur est désigné compte tenu notamment de ses compétences juridiques dans le domaine de la consommation, de ses aptitudes dans le domaine de la médiation et de ses connaissances en matière de service public de distribution d'eau et d'assainissement des eaux usées.
- La durée du mandat du Médiateur est de trois ans, renouvelable une fois. Le Médiateur ne peut pas être révoqué pendant la durée de son mandat.
- Est lié au **Défenseur des Droits par un protocole conventionnel**
- Dispose d'un site internet (www.mediation-eau.fr) (Art L614-1)
- Publie un **rapport annuel** (Art R 614-2)





Litiges entrant dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau :

Tout ce qui rentre dans le cadre de l'exécution du contrat entre le professionnel et le consommateur, à titre d'exemple :

- Les contestations de factures (régularisation, frais de pénalités imputés, consommation importante facturée)
- La qualité de service (Problème dans le traitement du dossier, travaux mal réalisés suite devis)
- La qualité de l'eau
- Les missions de construction, réhabilitation ou d'entretien d'installation d'assainissement non collectif

Hors du champ de compétence du Médiateur de l'eau et pouvant relever du Défenseur des Droits

Refus de raccordement au réseau

Contestation d'une délibération de la collectivité (prix de l'eau, facturation de la PFAC)

Contestation d'une servitude

Les seules missions de contrôle exercées par le SPANC

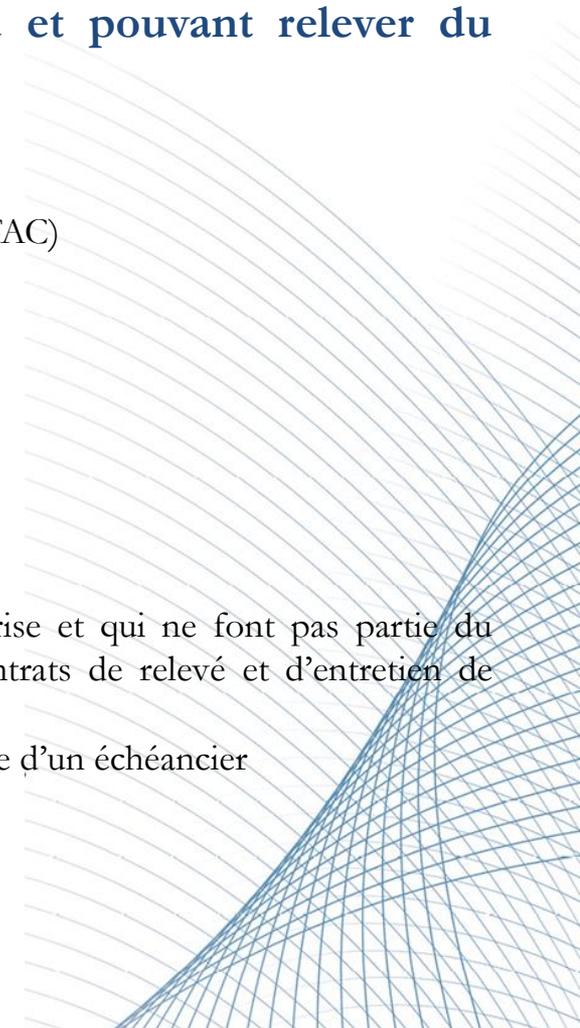
Hors du champ de compétence du Médiateur de l'eau

La répartition des charges d'eau au sein des immeubles collectifs

Les rapports entre propriétaires et locataires

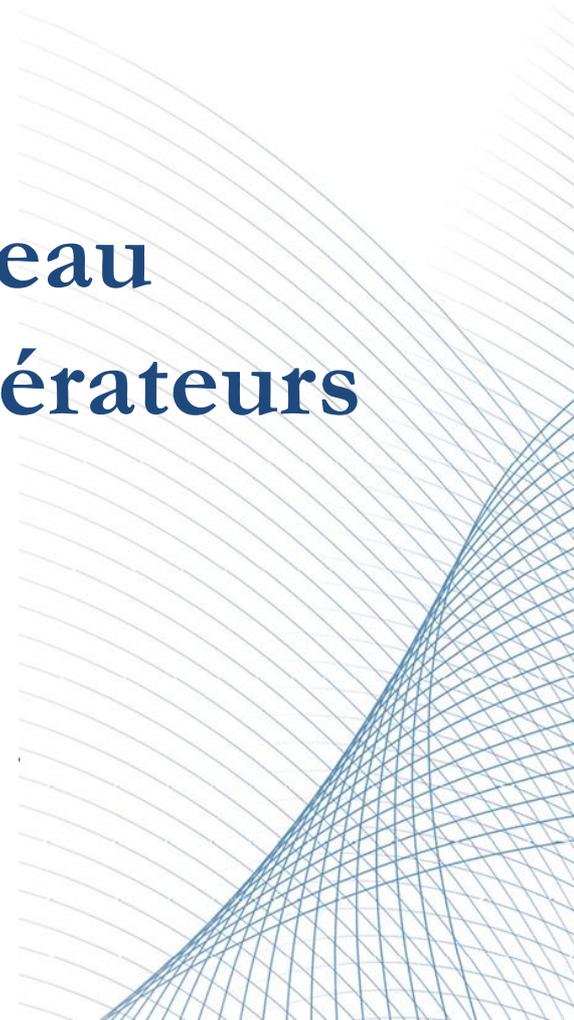
Les prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau ou de l'assainissement (les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires,...)

Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier





La Médiation de l'eau en pratique pour les opérateurs



Les conventions de partenariat et de prestations avec la Médiation de l'eau

- **Une convention type de partenariat et de prestations entre la Médiation de l'eau et les professionnels opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement :**

Comportant les obligations d'information du professionnel auprès du consommateur, les engagements réciproques du professionnel et de l'association quant à l'organisation et aux modalités de fonctionnement du recours amiable au Médiateur de l'eau

- **Un financement par les professionnels :**

Selon un barème comportant un abonnement annuel calculé sur la base du nombre d'abonnés du service et un tarif selon les prestations effectuées (nombre de dossiers traités et degré de complexité) :
Saisine, instruction simple, instruction complète



La Médiation de l'eau en pratique pour le consommateur



Saisir le Médiateur de l'eau

Saisir la Médiation en ligne

En remplissant le formulaire
de saisine en ligne sur :

www.mediation-eau.fr



The screenshot shows the homepage of the Médiation de l'eau website. At the top left is the logo. A navigation menu includes: LA MÉDIATION, SAISIR LA MÉDIATION, DÉMARCHES, DÉMARCHES, DÉMARCHES, DÉMARCHES, DÉMARCHES. The main heading is "LA MÉDIATION". Below it, a text block describes the mediator's role: "La Médiation de l'Eau a pour but de favoriser le règlement amiable des litiges qui peuvent survenir entre les consommateurs et les services publics d'eau et d'assainissement. Indépendant et impartial, le Médiateur de l'Eau est chargé de représenter les points de vue pour ouvrir la voie à une solution amiable et éviter ainsi de recourir à un tribunal." There are two call-to-action buttons: "A VOTRE ÉCOUTE pour apporter des RÉPONSES ÉQUITABLES" and "SAISIR LA MÉDIATION CLIQUEZ ICI". At the bottom, there is a small logo for the Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) and the text "Médiation reconnue par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)".

Saisir la Médiation par courrier

En adressant :

- une lettre simple,

OU

- le formulaire de saisine dûment rempli, téléchargeable sur le site internet de la Médiation de l'eau :

www.mediation-eau.fr

ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude du litige

À

Médiation de l'eau - BP 40463
75366 Paris Cedex 08



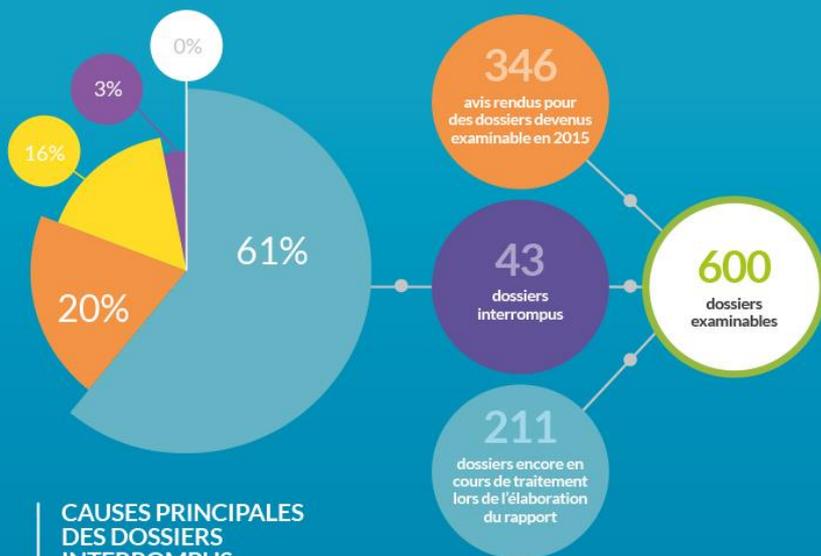
Médiation de
l'eau

Rapport d'activité annuel 2015

Chiffres clés

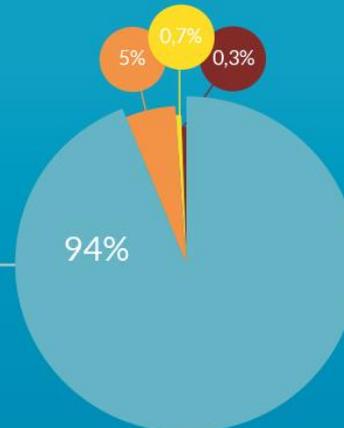


FOCUS SUR LES DOSSIERS AYANT ACQUIS LE STATUT EXAMINABLE



CAUSES PRINCIPALES DES DOSSIERS INTERROMPUS EN COURS DE MÉDIATION

- Solution proposée par service d'eau ou d'assainissement
- Une des parties demande à se retirer du processus
- Relance abonné pas de retour
- Tribunal saisi
- Relance service d'eau ou d'assainissement pas de retour

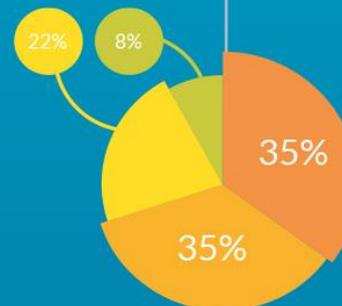
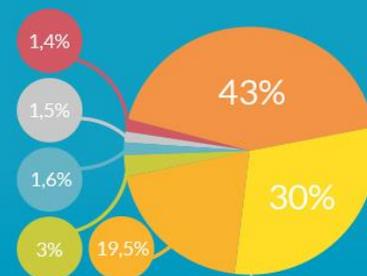


TYPES DE LITIGES RENCONTRÉS

- Contestation de facture
- Qualité de service
- Service Public Assainissement Non Collectif
- Qualité de l'eau

CONTESTATION DE FACTURE

- Surconsommation inexpliquée
- Fuite identifiée
- Régularisation
- Frais, relance, pénalités
- Autres
- Facturation taxe traitement des eaux usées
- Factures annexes



QUALITÉ DE SERVICE

- Demande réparation dommage
- Branchement, déplacement compteur
- Problème traitement dossier
- Autres

Les principaux acquis de la Médiation de l'eau

- Une **médiation « sectorielle »** reconnue par les institutions accessible à ce jour à 80 % des consommateurs concernés et à terme à ...
- Une **médiation utile** pour les consommateurs comme pour les professionnels : +85 % des litiges sont éteints par le Médiateur de l'eau
- Des **consommateurs satisfaits** : 79 % des consommateurs ayant répondu en 2015 à l'enquête de satisfaction en continu se disent satisfaits ou très satisfaits du traitement de leur litige
- Un délai moyen de traitement de **9 semaines à réception du dossier complet**
- Une **efficacité reconnue** par les professionnels pour la pertinence des avis rendus
- Une entité (Médiateur + équipe) de **médiation spécialisée** dans le domaine de l'eau et de l'assainissement **fortement mutualisée**.

A stylized graphic consisting of a blue comma and an orange parenthesis, positioned to the left of the text.

Médiation de l'eau