

DOSSIER DE PRESSE

Médiation de l'eau

LE MEDIATEUR DE L'EAU À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS POUR APPORTER DES REPNSES EQUITABLES

27 OCTOBRE 2009

A l'initiative de



www.mediation-eau.fr

INTRODUCTION

Pourquoi une Médiation de l'Eau ?

par Marc RENEAUME, Président de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E)

« Les entreprises de l'eau ont mis en place depuis de nombreuses années des actions visant à améliorer la qualité de leurs services : création de centre de relations clients, facilités de règlement, développement de l'information relative à la qualité de l'eau distribuée... Les enquêtes récentes confirment un niveau de satisfaction élevée vis-à-vis des services d'eau ou d'assainissement gérés par les entreprises.

La création d'une Médiation de l'Eau, à l'initiative de la FP2E, représente aujourd'hui une illustration naturelle de cette qualité d'écoute des consommateurs. Cette Médiation ne pouvait se faire sans le concours vigilant et permanent des associations d'élus, à la fois responsables devant leurs administrés et interlocuteurs des entreprises sur le terrain, au quotidien.

L'AMF et l'AdCF nous ont ainsi rejoints pour mettre en place cet instrument majeur de traitement des litiges et de régulation au service des consommateurs, que souhaite être la Médiation de l'Eau. Je les en remercie.

La médiation que nous visons est un processus volontaire et confidentiel de gestion des conflits par lequel les parties recourent à un tiers, le Médiateur. Son rôle sera tout d'abord d'écouter les consommateurs, puis d'aider les parties, en toute indépendance et impartialité, à rapprocher leurs points de vue. Marc Censi a accepté d'assurer cette importante charge.

Comme pour l'énergie, l'assurance ou encore les transports, l'eau a donc désormais son Médiateur. C'est une grande première dans notre secteur. Mon souhait est qu'elle contribue à être un accélérateur de progrès afin d'améliorer, encore et toujours, le service public rendu aux consommateurs. »

L'OBJECTIF, LA MISSION

Favoriser le règlement amiable des litiges

La Médiation de l'Eau a pour mission de proposer un règlement amiable des litiges entre les consommateurs et les entreprises chargées de la gestion des services publics d'eau et d'assainissement, membres de la FP2E¹. Ces entreprises desservent, sur le territoire français, 46 millions d'habitants en eau potable - soit **75% de la population** - et fournissent des services d'assainissement à 28 millions de personnes.

La Médiation de l'Eau intervient sur les différends portant sur la bonne **exécution des services d'eau et d'assainissement**, et lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée entre les entreprises et les consommateurs concernés.

Le Médiateur ne peut être saisi si ce différend concerne :

- des rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires.
- des prestations qui ont été directement contractées avec l'entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau et de l'assainissement.

Dans le cadre de sa mission, le Médiateur est chargé de rapprocher les points de vue pour ouvrir la voie à une résolution négociée. Son intervention offre une alternative souple à une procédure contentieuse devant un tribunal.

Les parties restent libres d'accepter ou non la solution qu'il leur propose.

Améliorer ensemble le service public de l'eau

La Médiation de l'Eau est une initiative des entreprises membres de la FP2E et de deux associations d'élus représentatives en France : l'Association des Maires de France et l'Assemblée des Communautés de France (AdCF). Elle illustre leur volonté de trouver plus facilement et de façon plus sereine des solutions aux litiges pouvant survenir avec les consommateurs, sur les services publics d'eau et d'assainissement.

C'est aussi, pour les entreprises chargées de cette gestion, le moyen d'améliorer la qualité de leurs services et la satisfaction de leurs clients en prenant mieux en compte leurs attentes.

Une convention de partenariat avec le Médiateur de la République, M. Jean-Paul DELEVOYE, est par ailleurs en cours de préparation. Son objectif est d'organiser le renvoi des dossiers vers le Médiateur de l'Eau ou vers le Médiateur de la République, en fonction du champ respectif de ces deux médiations.

¹ Créée en 1938, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau regroupe la quasi-totalité des entreprises privées assurant la gestion des services d'eau et d'assainissement en France. Ses adhérents sont Alteau, Lyonnaise des Eaux, Nantaise des Eaux Services, Saede, Saur, Sefo, Sogedo, Veolia Eau et leurs filiales (la liste complète est disponible sur www.mediation-eau.fr).

Bon à savoir

- *La Médiation est gratuite.*
- *L'avis rendu par le Médiateur est confidentiel. Le consommateur et l'entreprise demeurent libres de le suivre ou non.*
- *Le recours à la Médiation suspend les délais de recours légaux.*
- *Les parties peuvent, en cas de désaccord persistant, engager une action en justice. Mais elles ne peuvent, sauf accord entre elles, produire l'avis du Médiateur devant les tribunaux.*
- *Toute procédure judiciaire interrompt la Médiation.*

Le litige le plus fréquent ? La surconsommation d'eau !

La collectivité peut mettre en place dans ses contrats des clauses garantissant au consommateur d'être couvert en cas de fuite après compteur sur son installation intérieure. Malgré cela, les surconsommations consécutives à une fuite représentent la source la plus fréquente de différend. La méconnaissance des responsabilités entraîne souvent une incompréhension du client à réception d'une facture hors norme.

Il en résulte le plus souvent un litige qui conduit à solliciter les instances juridictionnelles, avec pour conséquences des dépenses importantes tant pour le consommateur, que pour les services d'eau ou d'assainissement.

L'ORGANISATION

La Médiation de l'Eau est dotée d'une association support, dont la première Assemblée générale s'est tenue le 27 octobre 2009.

Le Conseil d'administration de l'association est composé de représentants d'associations d'élus et de la FP2E. Ce Conseil prend les décisions relatives au fonctionnement matériel de la Médiation.

La Médiation de l'Eau est surtout dotée d'un **Conseil d'orientation**, composé de ses membres fondateurs, ainsi que de représentants d'associations de consommateurs et de personnalités qualifiées. Il est présidé par le Médiateur de l'Eau, M. Marc CENSI.

Le Conseil d'orientation se réunit deux fois par an. Il assure un suivi de la Médiation et formule un avis sur les recommandations émises par le Médiateur, à l'occasion de la présentation de son rapport annuel.

Membres du Conseil d'administration de la Médiation :

- Dominique BRAYE, Secrétaire national de l'AdCF chargé des relations avec le Parlement
- Nicolas PORTIER, Directeur général de l'AdCF
- Deux représentants de l'AMF (non déterminé à ce jour)
- Marc RENEAUME, Président de la FP2E
- Olivier BROUSSE, Vice Président de la FP2E
- Igor SEMO, Vice Président de la FP2E
- Marc-Michel MERLIN, FP2E

Membres du Conseil d'orientation de la Médiation :

- Marc CENSI, Médiateur
- Patrick LAVARDE, Directeur général de l'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques
- Odile GAUTHIER, Directrice de l'Eau et de la Biodiversité du Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer
- Dominique BRAYE, Secrétaire national de l'AdCF chargé des relations avec le Parlement
- Nicolas PORTIER, Directeur général de l'AdCF
- Deux représentants de l'AMF (non déterminé à ce jour)
- André PHILIPPE, Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- Claude CHAUVEAU, Indecosa CGT
- André GILBERT, Familles rurales
- Lionel LE BORGNE, UNAF

- Ariane POMMERY, Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs
- Jean-Pierre MESLET, Organisation Générale des Consommateurs
- Corinne RINALDO, Confédération Nationale du Logement
- Florence DURBECQ, Association Force Ouvrière Consommateurs
- Un représentant du CNAFAL (non déterminé à ce jour)
- Représentants des associations de consommateurs suivantes (en attente de confirmation) : CLCV, Confédération Générale du Logement, Familles de France, ASSECO-CFDT
- Eric de SEGUINS-PAZZIS, Directeur clientèle de Lyonnaise des Eaux
- Etienne du COUEDIC, Directeur clientèle de Saur
- Sabine FAUQUEZ-AVON, Directrice clientèle de Veolia Eau

Personnes invitées à participer aux réunions du Conseil d'orientation :

- Bernard JOUGLAIN, Directeur général de l'Association de la Médiation de l'Eau
- Béatrice ARBELOT, Déléguée générale de la FP2E
- Monique CHOTARD, Directrice du Centre d'information sur l'eau

MARC CENSI, PREMIER MÉDIATEUR DE L'EAU

L'engagement d'un homme

par Marc Censi

« J'ai accepté de devenir Médiateur de l'Eau car la cause de l'eau est pour moi une cause planétaire qui justifie un engagement au service des autres.

La Médiation est porteuse à mes yeux de l'une des valeurs fondatrices de notre société : l'équité. Un consommateur peut parfois se sentir isolé face à un service public ou à une entreprise. L'intervention du Médiateur a pour but de rééquilibrer les rapports entre les parties. Son rôle est aussi d'apaiser le dialogue entre les entreprises et les consommateurs, afin que le recours au juge ne soit pas la seule solution pour résoudre un conflit.

Il est inévitable que des litiges surviennent entre les consommateurs et leurs services publics d'eau et d'assainissement. Un certain nombre de ces litiges donnent lieu à des actions en justice coûteuses, alors qu'un accord amiable aurait pu être trouvé grâce à l'action d'un Médiateur. De plus, dans les cas de délégation de service public, les conventions qui lient les entreprises aux collectivités ne leur donnent pas toujours la liberté de proposer un accord amiable. Le Médiateur pourra intervenir en ce sens. Enfin, l'analyse annuelle des litiges pourra être une source d'inspiration pour faire progresser les relations avec les consommateurs. »

Marc CENSI a été choisi pour ses connaissances des services d'eau et d'assainissement, sa capacité d'écoute et de compréhension des attentes des consommateurs (de par ses anciennes fonctions électives, cf. biographie ci-dessous) et ses compétences juridiques.

Il a exercé de nombreux mandats électoraux, et en particulier 37 ans de mandat municipal à la mairie de Rodez, dans l'Aveyron. Il a acquis une véritable compétence et surtout une longue expérience en matière de gestion de services publics locaux.

Le Médiateur exerce sa mission en toute indépendance et impartialité

Le Médiateur est nommé pour une durée de 3 ans renouvelable.

Il partage les valeurs des Médiateurs du Service Public : **écoute, respect des personnes, équité, transparence, respect du principe du contradictoire et confidentialité.**

La structure même de la Médiation de l'Eau garantit son indépendance : elle donne un poids important aux associations d'élus qui siègent au Conseil d'administration.

Marc CENSI n'est lié à aucune entreprise de distribution d'eau et d'assainissement membre de la FP2E. Il n'a pas non plus de lien avec une association de consommateurs.

Son parcours



Marc CENSI est né le 24 janvier 1936 à Rodez. Il a suivi une formation d'ingénieur Arts et Métiers (ECAM), puis a créé à Rodez un bureau d'étude de génie civil, génie climatique et génie électrique. Il a surtout exercé de nombreux mandats électoraux, et en particulier 37 ans de mandat municipal à la mairie de Rodez : de 1971 à 1983 comme adjoint au Maire chargé de l'urbanisme, puis de 1983 à 2008 comme Maire. Pendant la même période, il a présidé le District du grand Rodez, devenu Communauté d'agglomération au 1^{er} janvier 2000. Il a été Conseiller général de l'Aveyron de 1982 à 1986, date de son élection au Conseil régional de Midi-Pyrénées. Elu président de la Région Midi-Pyrénées en 1988, réélu en 1992 et 1998, il a démissionné pour convenances personnelles.

Il est le **Président-fondateur de l'Assemblée des Communautés de France** qu'il a dirigée pendant 19 ans.

Il est Officier de la Légion d'honneur depuis janvier 2003. Il a été fait Commandeur de l'Ordre National du Mérite en mai 2005 et Chevalier des Arts et Lettres en août 1994. Il est marié et père de quatre enfants.

LA MÉDIATION DE L'EAU, FONCTIONNEMENT

La Médiation de l'Eau dispose d'une Charte (cf. annexe) qui définit le champ de la médiation et les rôles respectifs du Médiateur, de l'Association et de son Conseil d'orientation. La Charte fixe également les règles de saisine de la Médiation.

Qui peut saisir le Médiateur ?

- Tout abonné, particulier ou personne morale, ainsi que les consommateurs résidant sur une commune **dont le service est délégué** à une entreprise membre de la FP2E (la liste complète est disponible sur le site www.mediation-eau.fr).
- Les consommateurs peuvent se faire représenter par une association de consommateurs.

Quand saisir le Médiateur ?

- Lorsque le consommateur a **épuisé les voies de recours internes de l'entreprise** ou s'il n'a pas obtenu de réponse depuis un mois à une réclamation envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée dans l'entreprise concernée.
- Le différend doit dater de moins de deux ans.

Comment saisir le Médiateur ?

En adressant un courrier décrivant l'objet du litige, accompagné de la photocopie de tous les justificatifs nécessaires (coordonnées complètes, référence client, échanges de courriers avec l'entreprise...), à l'adresse suivante :

Médiation de l'Eau
BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

L'intervention du Médiateur est gratuite. Seuls, les frais de constitution du dossier sont à la charge du consommateur (timbres, photocopies).

Le Médiateur dispose d'un mois, à compter de la date d'envoi du dossier, pour confirmer ou non au consommateur que le litige rentre bien dans le champ de la médiation.

Que se passe-t-il ensuite ?

Le Médiateur a trois mois pour étudier le dossier.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font par écrit.

À l'issue de l'instruction du dossier, le Médiateur rend un avis qui doit permettre aux parties de résoudre leur différend de façon équitable. Celles-ci restent libres de suivre ou non l'avis du Médiateur.

Dans tous les cas, elles doivent lui faire part de leur décision. Lorsque l'entreprise et le consommateur ont décidé de suivre l'avis du Médiateur, chacun doit tout mettre en œuvre pour remplir ses obligations de bonne foi. Les parties peuvent, si elles le souhaitent, formaliser leur accord par écrit.

Calendrier de la Médiation :

Publication du 1er rapport annuel du Médiateur de l'Eau fin 2010.

Pour toute information :
www.mediation-eau.fr