

DOSSIER DE PRESSE



LA MEDIATION DE L'EAU : UN ACTEUR INCONTOURNABLE DANS LE SECTEUR DE L'EAU

CONFERENCE DE PRESSE du 24 mars 2011

www.mediation-eau.fr

Agence Point Virgule
Claire-Anne Brule – Solenn Morgon
01 73 79 50 69 / 01 73 79 50 70
06 09 38 62 97 / 06 77 25 67 70
cabrule@pointvirgule.com / smorgon@pointvirgule.com

Le Médiateur de l'eau présente son premier rapport d'activité

Un peu plus d'un an après la création de la Médiation de l'Eau, Marc Censi, le Médiateur de l'Eau, présente son premier rapport d'activité. Il démontre l'utilité de ce mode de règlement des litiges, livre des recommandations aux opérateurs et aux consommateurs et fixe ses objectifs pour 2011.

Paris le 24 mars 2011 – 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.

La Médiation de l'Eau : une utilité démontrée

Le niveau de satisfaction des clients vis à vis des services d'eau ou d'assainissement en France est de 85 % selon le baromètre SOFRES-CI EAU. Si ce nombre peut paraître relativement élevé, il n'en demeure pas moins que certains consommateurs expriment des réclamations, et les litiges qui en découlent concernent souvent des montants importants. Depuis sa création, plus de 1000 consommateurs ont saisi le Médiateur de l'Eau et le montant moyen des litiges effectivement recevables et traités a été de l'ordre de 2800 euros.

Par ailleurs, **plus de 83% des propositions faites par le Médiateur ont été acceptées par les parties et l'allègement moyen** de la facture au bénéfice du consommateur a été d'environ **1000 euros**, ce qui démontre à la fois **l'utilité et l'efficacité de la Médiation**.

Principales recommandations du Médiateur de l'Eau

A travers les litiges individuels traités, le Médiateur a identifié des cas génériques qui lui permettent de formuler des recommandations aussi bien aux opérateurs des services qu'aux consommateurs. Ces conseils ont pour objectif de prévenir les litiges ultérieurs et d'améliorer la qualité des relations entre consommateurs et services d'eau et d'assainissement.

Par exemples :

- Concernant les services d'eau ou d'assainissement :
 - le Médiateur remet en cause l'utilité de certaines vérifications de compteur proposées ;
 - en cas de renouvellement des compteurs, il suggère de ne procéder à l'opération qu'en présence des propriétaires ou, à défaut, d'archiver dans le dossier du client une photo numérique comportant l'index relevé lors de la dépose et le numéro du compteur bien lisibles.
- Concernant les consommateurs :
 - le Médiateur les incite à vérifier périodiquement leurs consommations ;

- dans les immeubles collectifs où existent un compteur général d'arrivée d'eau et des compteurs individuels par appartement, le Médiateur conseille aux syndicats de faire procéder au relevé des compteurs individuels le jour du relevé du compteur général par le service d'eau - ou à une date proche - afin de faciliter la résolution des litiges naissant des écarts de relevés dans les copropriétés. Il encourage également la pose de compteurs divisionnaires sur les canalisations desservant les locaux annexes des immeubles.

La Médiation de l'Eau au service du plus grand nombre

Aujourd'hui, le Médiateur de l'Eau est surtout connu des consommateurs via la communication faite par les services d'eau et d'assainissement sur les possibilités de recourir à ses services en cas de constat d'un désaccord. Le Médiateur estime qu'un plus grand nombre de consommateurs pourraient bénéficier de ce mode de règlement des litiges si une plus grande communication était réalisée.

Le Médiateur souhaite donc encourager ses partenaires à communiquer plus largement sur son existence auprès des consommateurs, et étudier la faisabilité d'une saisine par Internet afin de faciliter son accès au plus grand nombre.

A propos de la Médiation de l'Eau

La Médiation de l'Eau est une association créée en octobre 2009, à l'initiative des associations d'élus, des entreprises de l'Eau et avec le soutien de la Médiation de la République. Elle est organisée autour d'un Conseil d'Orientation, composé de ses membres fondateurs, ainsi que de représentants des associations de consommateurs et de personnalités qualifiées. Le Conseil d'orientation est présidé par le Médiateur de l'Eau, M. Marc Censi.

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.

I - La Médiation de l'Eau

Un peu plus d'un an après sa création, le 27 octobre 2009, le Médiateur de l'Eau présente son premier rapport annuel, occasion de dresser le bilan et de tirer les enseignements d'une année d'exercice. 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 M. Dominique Braye, est **constituée d'une association support**, la dotant des moyens logistiques lui permettant de remplir sa mission.

Un Conseil d'Orientation, présidé par le **Médiateur de l'Eau, M. Marc Censi**, a pour rôle d'examiner les recommandations du Médiateur et de proposer les axes d'amélioration.

Cette structure associative regroupe tous les acteurs qui interviennent dans le secteur de l'eau et de l'assainissement.

- les collectivités délégantes, représentées par les Elus, AMF (Association des Maires de France) et 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 consommateurs, représentés par leurs associations (12 associations de consommateurs)

Depuis sa création, la Médiation de l'Eau entretient des relations tant avec ses partenaires qu'avec les Institutions en charge des questions de consommation comme la DGCCRF mais également avec la Commission Médiation de la Consommation ou l'Institut National de la Consommation.

La Médiation de l'Eau est liée à la Médiation de la République par le biais d'une convention, rappelant notamment que, « *La Médiation vise à favoriser le règlement amiable des différends, dans le respect de l'intérêt général, et sans porter atteinte au principe de l'égalité de traitement.* »

La notoriété de la Médiation de l'Eau est aujourd'hui acquise. 1002 dossiers ont été reçus, confirmant la reconnaissance de son utilité par les consommateurs. L'ensemble des litiges portés à sa connaissance confère **au Médiateur de l'Eau une légitimité** pour participer aux débats autour des thèmes de l'eau. Il est ainsi régulièrement sollicité par des acteurs institutionnels français et européens.

Depuis sa création, sur l'ensemble des dossiers recevables et traités plus de **83% des propositions établies par le Médiateur** ont été acceptées par les parties

II – Bilan de la Médiation de l’Eau : une efficacité reconnue

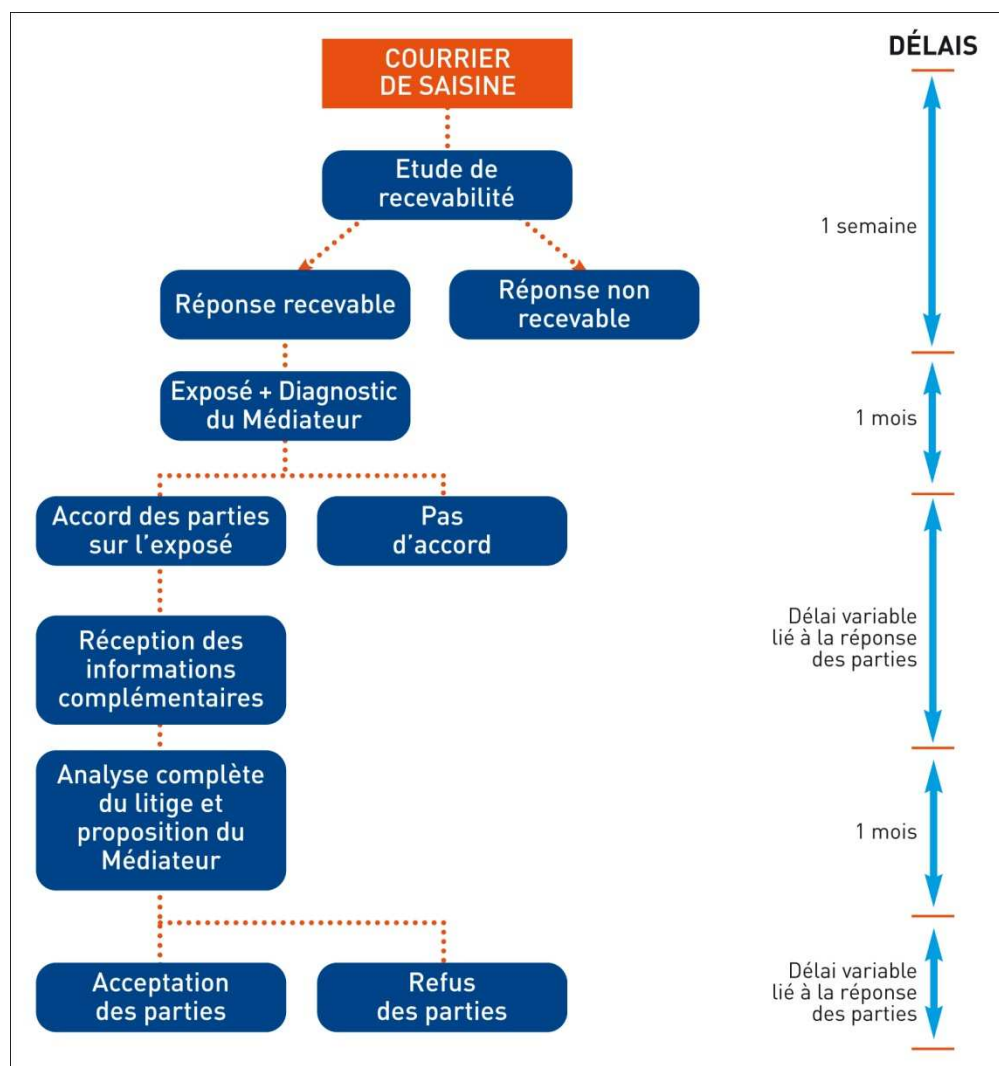
Marc Censi, le Médiateur de l’eau :

« **Plus de 83%** des propositions par le Médiateur ont été acceptées »

Le Médiateur de l’Eau a reçu **1002 saisines** en 2010. Environ 15,5% d’entre elles étaient irrecevables, ne relevant pas de son champ de compétence. 62% étaient « partiellement recevables » c’est-à-dire qu’elles relevaient de la compétence du Médiateur mais ne remplissaient pas toutes les conditions d’éligibilité. **17,5%** ont été **élues** à la Médiation de l’Eau pour une **instruction complète** et 5% des saisines ont bénéficié d’une réponse pédagogique.

Le **montant moyen des litiges traités** est de **2800 euros** et **l’allègement de la facture** au bénéfice du consommateur est de **1000 euros**.

Délai de traitement des dossiers



Méthodologie

Les avis du Médiateur de l'Eau sont rédigés à partir d'une méthode qui répond à des objectifs de **clarté, de lisibilité et de pédagogie**.

Bernard Jouglain, Directeur Général de la Médiation de l'Eau : « L'instruction des saisines s'effectuant sur dossier, il nous est apparu essentiel pour la réussite de la mission de médiation d'instaurer un dialogue entre chacune des parties et le Médiateur sur la base d'un constat objectif du litige partagé par les parties. En définitive, parallèlement à la solution de règlement amiable qui est proposée, il faut considérer que la **qualité de la conduite du processus de médiation est primordiale pour l'obtention de l'accord des parties**, c'est à partir de ce constat que nous avons mis au point ce **processus en deux étapes**. »

1ère étape

1 – **Le récapitulatif objectif des faits** : à partir des deux versions des faits (service d'eau/consommateur), le Médiateur retient ceux qui sont directement liés au litige.

2 – **Le diagnostic** : le Médiateur de l'Eau établit la cause possible du litige et énonce les contradictions entre les deux parties.

3 – **Le complément d'information** : à ce stade le Médiateur demande des pièces supplémentaires ainsi que l'accord des parties sur le récapitulatif des faits et le diagnostic. Cet accord donne plus de chance à la Médiation d'aboutir favorablement.

2ème étape

1- **L'examen détaillé** de toutes les pièces fournies par les parties

2 – **Le diagnostic final** : il reprend les causes du litige et les règles de droit qui lui sont applicables.

3 – **Les solutions concrètes** pour résoudre le litige. Elles prennent en compte plusieurs considérations

Le droit : il faut que la solution amiable soit conforme au droit applicable.

L'équité : le Médiateur cherche à réparer les préjudices qui peuvent avoir été subis par un consommateur tout en veillant à ce que ce même principe d'équité soit examiné au regard des intérêts des autres abonnés du service qui ne font pas appel au Médiateur.

Pour chaque dossier traité, le **dialogue** est permanent au sein de l'équipe de la Médiation et ceci afin de trouver la solution la plus appropriée.

L'avis finalement envoyé aux parties par le Médiateur comprend le récapitulatif des faits, le diagnostic final sur la cause du litige et la proposition de règlement amiable.

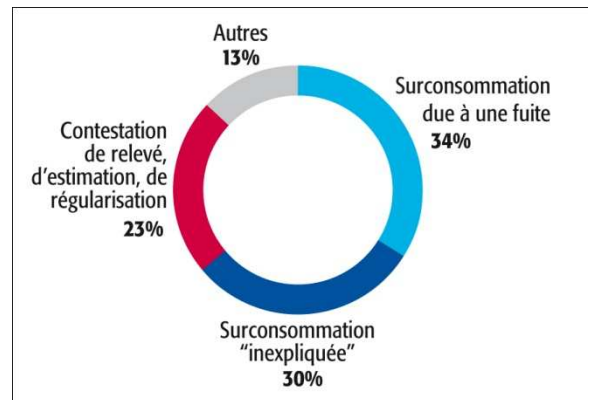
Ce processus répond à la nécessité que le consommateur comprenne l'avis rendu même s'il ne lui est pas totalement favorable.

Motifs de saisine

Au cours de l'année 2010, **87% des dossiers** recevables ont été relatifs à une contestation de facture

3 principaux motifs émergent :

- les surconsommations pour fuite
- les surconsommations inexplicables
- les contestations de relevé, d'estimation, ou de régularisation



Une fuite, l'exemple-type en cas de facturation des surconsommations

Une fuite peut avoir de multiples origines. Seule une **recherche précise** permet de dégager les éléments d'une **solution amiable** au litige.

Par exemple :

- Dans le cas d'une fuite enterrée (défaillance d'une canalisation, d'un joint, d'un dispositif d'arrosage automatique, etc.), l'eau s'étant répandue dans le sol, le service d'assainissement n'a pas été rendu, il peut donc être dégrevé. Dès lors, sous certaines conditions, des possibilités de diminution de la facture au bénéfice du consommateur existent. Il faut en outre vérifier que la cause de la fuite a bien été supprimée pour l'avenir au travers de la facture établie par le plombier ayant procédé à la réparation ;
- Concernant un écoulement dû au dysfonctionnement d'un appareil (chasse d'eau, chauffe eau, etc.) un accord amiable est recherché, en fonction des caractéristiques de la fuite, des dispositions prévues dans le règlement du service, ou dans le contrat de délégation ;
- pour d'autres fuites, la responsabilité peut être considérée, dans un esprit de médiation, comme partagée. A titre d'exemple, le propriétaire d'une résidence secondaire, dont le poste de comptage ne comporte pas de robinet de fermeture après compteur, pense en toute bonne foi prendre les dispositions nécessaires pour la période hivernale, en fermant le robinet avant compteur - ce qu'il n'est normalement pas autorisé à faire, celui-ci étant sous la responsabilité du service d'eau – afin de purger la totalité de son installation intérieure. Il laisse alors tous les robinets ouverts afin de se prémunir contre les conséquences éventuelles du gel. Six mois plus tard, de retour dans sa résidence secondaire pour les congés d'été, il constate que de l'eau s'est écoulée dans l'évier entraînant une surconsommation enregistrée par le compteur. Il se rend alors compte de la défaillance du robinet avant compteur dont la responsabilité de l'entretien et du bon fonctionnement incombe au service d'eau.

Dans cette hypothèse, rencontrée à plusieurs reprises ; la stricte application du droit rend exigible le montant consécutif à la surconsommation.

La démarche de médiation permet au cas par cas de rechercher objectivement la part de responsabilité entre l'abonné et le service d'eau et, consécutivement, de proposer une répartition de la prise en charge des conséquences de la fuite sur la facture.

En outre, cette démarche permet de mettre en évidence la non conformité de l'installation (absence de robinet après compteur) et d'inclure dans la proposition de règlement amiable du Médiateur, à titre préventif, cette mise en conformité, afin d'éviter les conséquences d'une nouvelle défaillance.

Au regard de l'expérience acquise par le traitement sur mesure de ces dossiers, nous pouvons affirmer qu'une mission de médiation prend tout son sens en pareil cas et permet de trouver des solutions amiables appropriées, à la satisfaction des deux parties.

III – Utilité et valeur ajoutée

L'intervention du Médiateur de l'Eau permet de solutionner les litiges :

- **Plus rapidement**: la médiation impose, et s'impose, des délais de réponse courts
 - **À l'amiable**: trouver un accord entre toutes les parties par la recherche d'un juste partage des responsabilités
 - **Au cas par cas**: des réponses personnalisées en fonction des requêtes
 - **Gratuitement**: l'intervention du Médiateur est gratuite. Seuls les frais de constitution du dossier sont à la charge du consommateur (timbres, photocopies).
 - **De façon pédagogique**: l'information du consommateur pour une plus grande compréhension est un des objectifs principal de la médiation Lorsque des sollicitations ne constituent pas un réel litige mais une incompréhension de la part du consommateur, le Médiateur de l'Eau répond par de l'information au requérant. Ces réponses informatives et pédagogiques constituent **5%** des requêtes reçues. Cette information permet au consommateur d'avoir une réponse précise à ce qu'il croit parfois être une injustice ou un abus de la part des services.
- Attentes des consommateurs :
 - **Réponses personnalisées**
 - Besoin de **comprendre la position du service** d'eau sur sa réclamation
 - Besoin essentiel de **reconnaissance**, d'**écoute** et de **conseil** du consommateur
 - En cas d'irrecevabilité :

Pour chaque saisine déclarée irrecevable, le Médiateur de l'Eau **explique concrètement** au requérant le motif de l'irrecevabilité de sa requête. De plus, chaque fois que cela est possible, le Médiateur **oriente le requérant vers l'institution ou l'organisme compétent pour traiter sa demande en joignant ses coordonnées précises.**

IV – Les recommandations

BUT : prévenir les litiges ultérieurs et améliorer la qualité des relations entre consommateurs et services d'eau et d'assainissement.

Envers les opérateurs : régies et délégataires

Recommandations portant sur l'aide au suivi de la consommation de l'abonné, en préconisant

- la réalisation du [relevé périodique des compteurs](#),
- un [suivi régulier de sa consommation](#),
- une information précise et un strict respect des dates de relevés des compteurs
- en cas d'absence du consommateur :
 - une [action volontariste de récupération des index des compteurs](#),
 - une incitation à les [communiquer systématiquement à l'opérateur](#).

Recommandations portant sur les vérifications des compteurs

La Médiation de l'Eau préconise de [rechercher d'abord les causes de la surconsommation](#) et d'éviter les coûts supplémentaires d'une vérification.

Recommandations portant sur le remplacement et le renouvellement des compteurs

En cas de remplacement en urgence, il est conseillé aux opérateurs de présenter préalablement et systématiquement un [devis type au consommateur](#).

En outre il est recommandé aux services de ne procéder au [renouvellement du compteur qu'en présence des propriétaires](#). A défaut, le Médiateur suggère aux opérateurs d'archiver dans le dossier du client une [photo numérique du compteur comportant l'index relevé lors de la dépose et le numéro du compteur, bien visibles](#).

Recommandations portant sur les règlements de service

[Rédaction plus précise des règlements de service](#) de manière à expliciter les obligations respectives des services et des abonnés par exemple en décrivant particulièrement les éléments constitutifs d'un branchement et leur affectation à la partie privative ou publique

Recommandations portant sur les procédures liées à l'existence de la Médiation de l'Eau

- [Identification des différents niveaux de recours](#).
Une fois le niveau de recours le plus élevé atteint, ce sont les coordonnées de la Médiation de l'Eau qui seraient à transmettre.
- Instauration d'un [cadre homogène de communication et d'information](#) sur le recours à la Médiation de l'eau sur les sites internet des membres de l'Association.
- [Traitement personnalisé et pédagogique des réclamations](#)
- [Interruption des procédures internes en cours, lorsqu'un dossier est déclaré recevable](#).

Envers les consommateurs et syndic d'immeuble

- Prendre connaissance avec attention du règlement de service, envoyé par les services d'eau ou d'assainissement lors de la première facture ou à l'occasion de son éventuelle mise à jour.
- Se signaler systématiquement lors d'un déménagement ou d'un emménagement auprès du service d'eau ou d'assainissement qui dessert la commune, comme pour tous les autres services électricité, gaz, téléphone, courrier.
- Vérifier régulièrement sa consommation, de façon à identifier plus rapidement les risques de surconsommation.
- Protéger les installations du gel : mettre les canalisations hors gel l'hiver.
- Veiller à la conformité des installations : la non-conformité peut faire naître un litige ou amplifier ses conséquences. A ce sujet, la Médiation de l'Eau se propose d'établir prochainement un **guide des points à vérifier**.
- Organiser les relevés de compteurs dans les immeubles collectifs afin d'éviter les litiges provenant d'un décalage entre la consommation globale et la somme des consommations des appartements.

Le Médiateur recommande au syndic de procéder au relevé des compteurs individuels le jour du relevé du compteur général par le service d'eau ou à une date la plus proche ainsi que la pose de compteurs divisionnaires sur les canalisations desservant les locaux annexes (local poubelle, ou robinets extérieurs, souvent à l'origine de sur consommations contestées).

V – Les objectifs 2011

Élargir les possibilités d'accès pour le consommateur

En 2011, la Médiation de l'Eau souhaite étudier la faisabilité de la mise en place de la **saisine par Internet**.

Deux intérêts majeurs pour les consommateurs :

- Permettre à un plus grand nombre de saisir la Médiation de l'Eau.
- Gain de temps dans l'étude du dossier.

Développer les échanges avec les Associations de consommateurs

« *Nous souhaitons renforcer nos liens avec nos partenaires et les impliquer dans le développement de la Médiation de l'Eau. Nous allons réunir plus souvent le Conseil d'Orientation et aussi créer une lettre d'information au second semestre 2011.* » annonce **Bernard JOUGLAIN**, Directeur Général de la **Médiation de l'Eau**.

Ce partenariat devrait être constructif dans la mesure où les Associations de consommateurs sont globalement favorables au développement de la Médiation de façon générique, compte tenu du réel intérêt qu'elle présente pour le consommateur.

« *Nous sommes très favorables à la médiation sectorielle* » précise **Valérie Gervais**, Secrétaire Générale de **l'Association Force Ouvrière Consommateurs**, présidente de **ConsoFrance**, qui indique également que « *La Médiation de l'Eau a bien expliqué son champ d'intervention et sa procédure sur son site Internet. C'est très clair pour le consommateur. Nous pouvons également être un relais de communication pour elle, à travers nos 200 antennes locales.* »

VI – Informations pratiques

Qui peut saisir le Médiateur ?

Tout consommateur engagé dans un litige touchant l'exécution du service public de distribution d'eau et d'assainissement des eaux usées avec:

- une entreprise membre de la FP2E : Alteau, Lyonnaise des Eaux et ses filiales, Nantaise des Eaux Services, Saede, Saur et ses filiales, Sefo, Sogedo, Veolia Eau-Compagnie Générale des Eaux et ses filiales. Liste complète sur www.mediationeau.fr
- ou une entreprise membre de la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI) dont font parties les sociétés Agur, Alteau, Cholton Réseaux, Lagun, Midali, Sateg, SPI Environnement, S.T.G.S, Ternois. Liste complète sur www.mediationeau.fr

La Médiation peut s'appliquer, au cas par cas, aux litiges opposant un consommateur et une régie d'eau ou d'assainissement. En effet, l'accord express de la régie doit être requis pour que le Médiateur puisse instruire le dossier.

Quand saisir le Médiateur ?

- Lorsque le consommateur **a épuisé toutes les voies de recours internes du service d'eau ou d'assainissement** ou s'il n'a pas obtenu de réponse dans un délai supérieur à un mois à une réclamation envoyée par courrier à l'instance de recours la plus élevée dans le service concerné (service clientèle régionale, direction consommateurs nationale, direction générale des services, etc.).
- Le litige doit être survenu moins de deux ans avant la saisine du Médiateur.
- Le litige doit concerner l'exécution du service public d'eau ou d'assainissement.
- Aucune action en justice ne doit avoir été engagée par le consommateur ou le service d'eau ou d'assainissement.

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).

Que se passe-t-il ensuite ?

Le Médiateur de l'Eau dispose d'un délai d'un mois pour accuser réception de la requête et examiner la recevabilité du litige.

Il dispose ensuite d'un délai de trois mois à compter de l'éligibilité du dossier pour l'instruire, délai qui peut être renouvelé une fois.

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

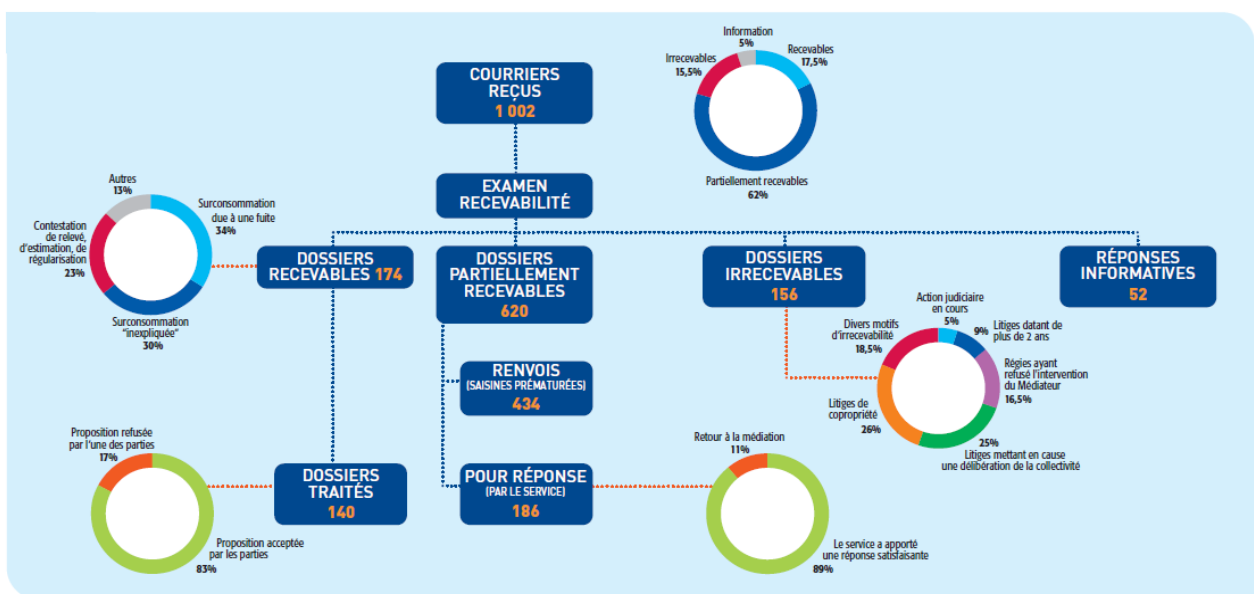
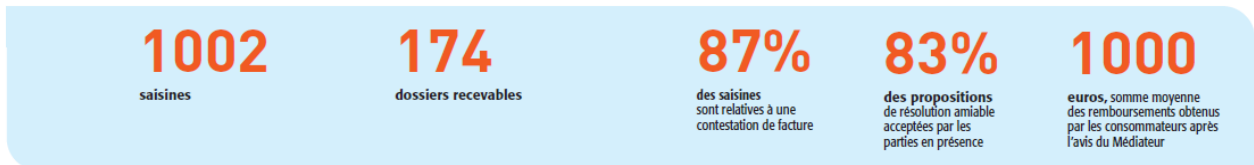
Une fois l'instruction du dossier terminée, le Médiateur rend un avis dans lequel il propose aux parties une solution de règlement amiable au différend qui les oppose.

Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties. Ces dernières sont libres de le suivre ou de ne pas le suivre. Toutefois, les parties ont un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur choix, ainsi que pour le faire savoir à l'autre partie.

Annexes

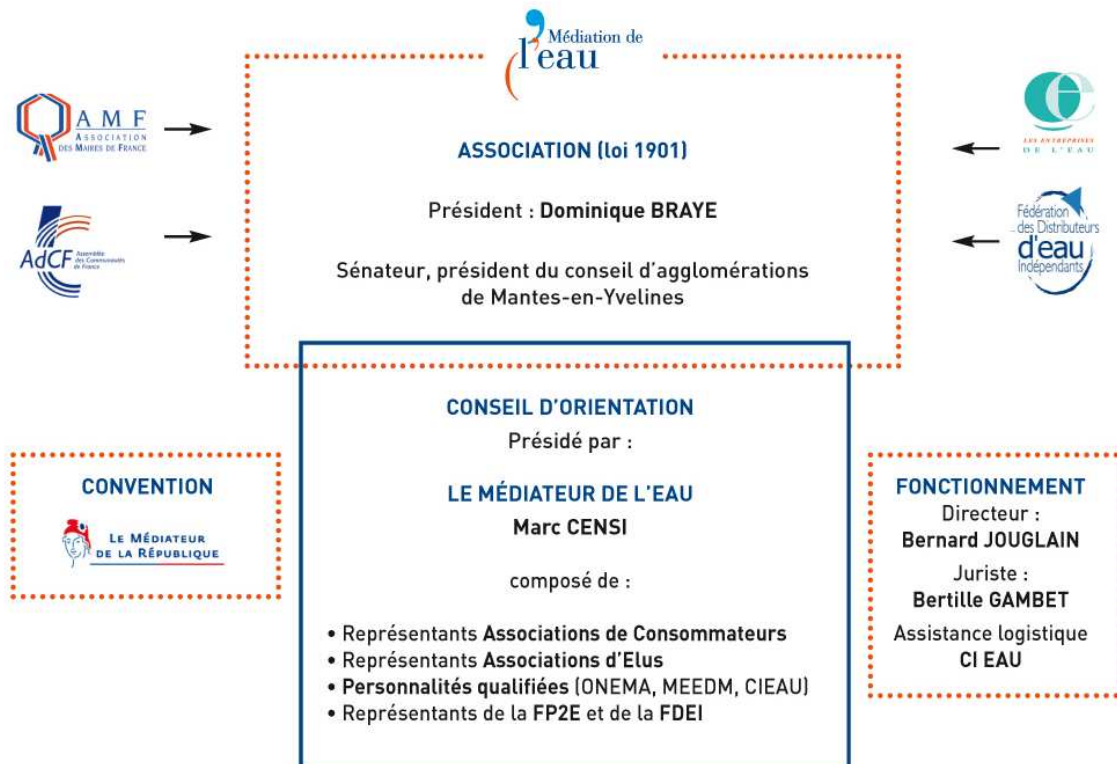
Les chiffres clés

Les chiffres clés





Organisation de la Médiation de l'eau



LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION DE L'EAU

La Médiation de la République, via une convention

Les Associations de Consommateurs :

- 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
- Union Nationale des Associations Familiales
- Confédération Générale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France

Les Personnalités Qualifiées :

- Odile Gauthier, Direction de l'Eau et de la Biodiversité
- Patrick Lavarde, Directeur Général de l'ONEMA
- Marilyns Mace, Directrice du Centre d'Information sur l'Eau

L'équipe de la Médiation de l'Eau



Marc Censi. Le Médiateur de l'Eau

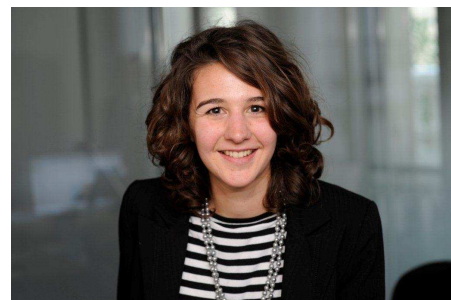
Marc Censi est né le 24 janvier 1936 à Rodez. Il a suivi une formation d'ingénieur Arts et Métiers (ECAM), puis a créé un bureau d'étude de génie civil, génie climatique et génie électrique. Il a surtout exercé de nombreux mandats électoraux, et en particulier 37 ans de mandat municipal à la mairie de 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.



**Bernard Jouglain, Directeur Général
de la Médiation de l'Eau**



**Bertille Gambet, juriste, chargée de
mission à la Médiation de l'Eau**