



Trois questions à Marc Censi, Médiateur de l'Eau

Comment définiriez-vous votre mission ?

Marc Censi : 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.

Pourquoi avoir accepté cette mission ?

Marc Censi : La cause de l'eau est une cause planétaire qui justifie à mes yeux un engagement au service des autres. Mon expérience en tant qu'élu local me donne également quelques compétences dans ce domaine.

Quelles sont selon vous les valeurs défendues par la Médiation ?

Marc Censi : Tout d'abord une valeur qui est à la base 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.