



Médiation de l'eau



1er juin 2010

Rapport d'étape Novembre 2009 à Juin 2010



SOMMAIRE

INTRODUCTION :	3
1. LA MEDIATION DE L'EAU AU SERVICE DU REGLEMENT AMIABLE	4
2. L'ANALYSE DES SAISINES	5
2.1. L'étude de la recevabilité	5
2.1.1. Les irrecevabilités :	6
2.1.2. La recevabilité partielle :	8
2.1.3. La recevabilité	10
2.2. Instruction du dossier	11
3. MOTIFS DE SAISINE	12
3.1. <i>Surconsommation pour fuite</i>	12
3.2. <i>La surconsommation non expliquée</i>	13
3.3. <i>Le relevé et l'application des tarifs</i>	13
3.4. <i>Frais, relance, pénalités</i>	13
4. CAS GENERIQUES ET RETOUR D'EXPERIENCE	14
4.1. <i>Les surconsommations liées à des fuites constatées :</i>	14
4.2. <i>La charge du renouvellement des conduites montantes dans les immeubles collectifs non équipés de compteur général :</i>	15
5. SUGGESTIONS	16
5.1. <i>Envers les services d'eau ou d'assainissement :</i>	16
5.2. <i>Envers les consommateurs :</i>	18
6. LE ROLE PEDAGOGIQUE DU MEDIATEUR	19
7. LES EVOLUTIONS	20
7.1. <i>Les évolutions depuis Novembre 2009</i>	20
7.2. <i>Les évolutions futures</i>	22
7.3. <i>La prochaine étape :</i>	22



Introduction :

Nos sociétés, de plus en plus complexes, ont tendance à isoler l'individu, citoyen, consommateur, usager, assujéti. Confronté à des organisations anonymes et lointaines qu'il juge à tort ou à raison inaccessibles, tout dialogue lui apparaît a priori impossible voire inutile.

Tant que le système fonctionne correctement, cette situation ne pose pas de problème particulier. Cependant, lorsqu'un grain de sable enraye le mécanisme, tout semble devenir compliqué et insoluble. Un déséquilibre apparaît alors entre l'individu et l'organisation à laquelle il est soudain confronté. Face à cette situation, le consommateur peut juger le dialogue impossible. Dès lors, soit il renonce à l'engager et se plie aux exigences de l'organisation, soit il confie au juge le soin de dire le droit.

Ainsi, la finalité de la Médiation est-elle de rétablir un dialogue équilibré entre l'individu isolé et les acteurs institutionnels.

C'est dans ce contexte qu'en octobre 2009, l'Association des Maires de France, l'Assemblée des Communautés de France et la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E), avec le soutien de la Médiation de la République, se sont associées afin de créer la Médiation de l'Eau.

En effet, la Médiation de l'Eau a pour vocation de résoudre amiablement les conflits entre les consommateurs et leur service d'eau ou d'assainissement. Cette démarche offrant aux consommateurs une alternative au contentieux judiciaire.



Huit mois après sa mise en place, la notoriété de la Médiation de l'Eau est acquise. En effet, elle a été référencée par plus de 70 sites internet tant institutionnels que par des associations de consommateurs. De son côté la presse nationale, régionale, et locale fait largement écho de son existence dans les rubriques consacrées à la consommation. Le Médiateur de l'Eau est par ailleurs régulièrement sollicité pour participer à des travaux relatifs à l'évolution du secteur : Conseil National de l'Eau, Cercle Français de l'Eau, Conférence Européenne de la Médiation ; il est aussi consulté pour donner son point de vue sur des projets législatifs : accès à l'eau pour les plus démunis, projet de loi de simplification du droit relatif à la facturation des volumes de fuite d'eau.

Ces premiers mois d'existence de la Médiation de l'Eau permettent de présenter un premier retour d'expérience en dressant un bilan de l'activité. Ils donnent également la possibilité au Médiateur de l'Eau de proposer quelques suggestions tant aux services d'eaux et d'assainissement qu'aux consommateurs, ainsi qu'au législateur dans le cadre des projets en cours.

1. La Médiation de l'Eau au service du règlement amiable

La Médiation de l'Eau a pour objectif de faciliter le règlement amiable des litiges concernant l'exécution du service public entre les consommateurs et leur service de distribution d'eau ou d'assainissement des eaux usées, géré par une entreprise adhérente à la FP2E, par un organisme adhérent à l'association de la Médiation de l'Eau ou encore une régie sur accord express de son représentant.

Une charte de la Médiation de l'Eau définit les différentes conditions encadrant la recevabilité des saisines entrant dans le champ de la Médiation ainsi que les obligations qui s'imposent aux parties ayant recours à ses services. A titre d'exemple, le litige doit être survenu moins de deux ans avant la saisine du Médiateur et



aucune action en justice ne doit avoir été engagée par le consommateur ou le service d'eau ou d'assainissement.

Par ailleurs, le requérant doit avoir épuisé toutes les voies de recours internes du gestionnaire de son service d'eau ou d'assainissement, ou avoir envoyé une réclamation écrite à l'instance de recours la plus élevée de ce dernier, restée sans réponse depuis plus d'un mois.

2. L'analyse des saisines

Le nombre de saisines reçues à la Médiation de l'Eau entre le 15 novembre 2009 et le 15 mai 2010 s'élève à **639**.

Lorsque le Médiateur est saisi, ses services examinent tout d'abord la recevabilité du dossier et l'instruit le cas échéant.

2.1 L'étude de la recevabilité

Le requérant est informé de la recevabilité de son dossier dans un **délaï d'un mois**. Sa demande peut être déclarée recevable, partiellement recevable ou irrecevable.

Recevabilité	Nombre de dossiers	Pourcentages
Recevables	67	10 %
Partiellement recevables	421	66 %
Irrecevables	126	20 %
Réponses par de l'information	25	4 %
Total	639	100 %



2.1.1. Les irrecevabilités :

Sont déclarées irrecevables les saisines qui ne rentrent pas dans le champ de la Médiation de l'Eau, tel qu'il est défini dans la charte.

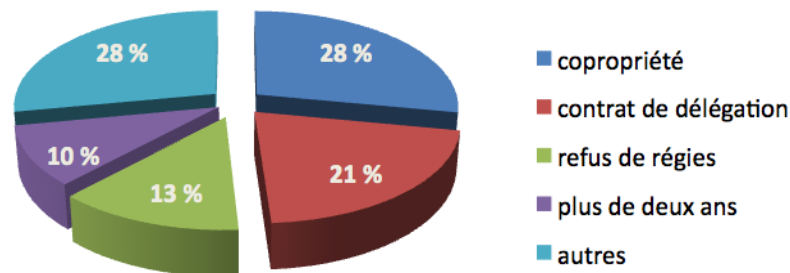
126 dossiers ont été déclarés irrecevables à la Médiation de l'Eau, ce qui représente **20% de la totalité des requêtes**.

Il s'agissait de litiges hors champ de la médiation concernant :

- pour **28%** d'entre eux des **rapports entre copropriétaires ou entre propriétaires et locataires**, en particulier les litiges portant sur la répartition par le syndic des charges liées à l'eau ;
- pour **21%** des clauses des **contrats de délégation** signés entre la collectivité et le délégataire, notamment des contestations de **tarifs**. Ce motif ne faisant pas partie de l'exécution du service public ;
- et pour **10%** des litiges datant de **plus de deux ans**.

De façon moins significative, les réclamations irrecevables étaient notamment relatives à des **prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise** et qui ne font pas partie du service public de l'eau et de l'assainissement, telles que, par exemple, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires, les contrats de prestations aux industriels ainsi que les assurances fuite.

Motifs d'irrecevabilités





Le cas particulier des régies

Lorsqu'une sollicitation concerne un abonné d'une régie d'eau ou d'assainissement, la Médiation de l'Eau a pris le parti d'accepter de traiter la requête au cas par cas, si celle-ci entre dans le champ de la médiation d'une part, et **sur accord express de la régie**, d'autre part.

En pratique, le requérant est informé que son dossier sera recevable à la Médiation uniquement si la régie donne son accord. Parallèlement, les services de la Médiation envoient un courrier au représentant de la régie pour lui faire part de la mission qui lui a été demandée et pour solliciter son consentement.

Il est à noter que **13%** des saisines sont écartées suite à des **réponses négatives des régies**, refusant l'intervention du Médiateur pour tenter de régler amiablement le conflit avec l'abonné.

Irrecevabilité et pédagogie

Le Médiateur de l'Eau met l'accent sur la pédagogie lors de l'exercice de sa mission. Ainsi, ne déclare t-il jamais une saisine irrecevable purement et simplement. Le requérant se voit **expliquer concrètement** le motif de l'irrecevabilité de sa requête.

Par ailleurs, 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.

A titre d'exemple, en matière de litiges internes à une copropriété, le Médiateur oriente les requérants vers **l'Association des Responsables de Copropriétés (ARC)**. En matière de difficultés financières le requérant est dirigé vers le Fond de Solidarité Logement de son département ; vers le Médiateur des Assurances dans ce domaine ou encore vers le Service Réclamations de La Poste concernant les retards dans la distribution de courriers entraînant des pénalités pour dépassement des délais de paiement.



2.1.2. La recevabilité partielle :

Une saisine est partiellement recevable lorsque le litige du requérant entre dans le champ de la Médiation de l'Eau mais qu'il n'a pas encore épuisé toutes les voies de recours internes du gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement concerné.

66% des saisines reçues ont été déclarées partiellement recevables.

Selon la typologie de la requête, deux procédures sont appliquées pour ces litiges :

- dans **80%** des cas le Médiateur réoriente et renvoie le requérant vers le niveau approprié du gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement concerné pour recours non épuisé, lorsqu'il s'agit par exemple d'une simple réclamation,
- dans **20%** des cas il transmet **directement la requête** au niveau de recours le plus élevé du **gestionnaire concerné** pour qu'il apporte une **réponse attentive et personnalisée au requérant**, cette procédure est appliquée lorsque des échanges déjà nombreux n'ont pas permis d'atteindre le niveau de réponse approprié

- **Le Renvoi**

Concrètement, la condition de l'épuisement des voies de recours interne au gestionnaire du service n'étant pas remplie, le Médiateur de l'Eau transmet au requérant les coordonnées du Directeur de la plus haute instance de recours du service d'eau ou d'assainissement concerné et lui demande de le saisir par courrier postal. Il est de plus systématiquement recommandé au requérant de mentionner son premier échange avec les services de la Médiation de l'Eau.

Selon les gestionnaires la plus haute instance est une Direction Consommateurs nationale, un Service Clients Régional, une Direction Générale des services.



Il est par ailleurs indiqué au requérant que **s'il considère, après la réponse apportée par le gestionnaire du service, que sa demande est toujours constitutive d'un litige, le Médiateur serait alors compétent pour l'instruire.** D'où la recevabilité partielle ou conditionnelle.

- **Pour réponse attentive au requérant**

Le recours à la plus haute instance du gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement manquant également dans cette hypothèse, le courrier « pour réponse attentive et personnalisée » consiste à envoyer directement le dossier du requérant au Directeur de la plus haute instance de recours du service d'eau ou d'assainissement concerné en lui demandant un examen approfondi du dossier et une réponse attentive au consommateur.

Cette procédure permet **d'éviter de perdre plus de temps** lorsque les **échanges entre le** requérant et son gestionnaire se sont déjà **multipliés** sans pour autant atteindre le niveau de recours le plus élevé.

La Médiation de l'eau estime alors que le requérant n'a pas à pâtir plus longtemps d'une insuffisance de clarté dans les niveaux de recours internes aux gestionnaires des services d'eau ou d'assainissement.

La Médiation de l'Eau demande toujours au gestionnaire, dans ce cas, de lui communiquer une copie de la réponse produite au requérant.

Cette procédure permet en outre de **maintenir la relation entre l'abonné et le gestionnaire de son service d'eau ou d'assainissement**, ce dernier apportant une **réponse personnalisée.**



A l'issue de cette procédure, soit le requérant a obtenu satisfaction et le litige est clos de lui même, **soit la réponse apportée par l'entreprise ne le satisfait pas et - le litige étant constitué par les positions opposées de l'abonné et du service - le requérant peut revenir vers la Médiation, son dossier sera immédiatement recevable.**

- **L'effet incitatif de l'existence de la Médiation de l'Eau**

Dans le cas particulier du traitement de ces requêtes identifiées « pour renvoi » ou « pour réponse attentive et personnalisée », les services de la Médiation de l'Eau ont pu constater que la simple intervention du Médiateur a un effet bénéfique sur la réponse apportée par le gestionnaire du service. En effet, **un nombre important de litiges se solde positivement à ce niveau.**

L'examen attentif et personnalisé de la réclamation permet souvent au service d'eau soit de **fournir et développer de simples explications** sur sa position antérieure, ses justifications, qui permettent à l'abonné de mieux comprendre sa facture ; soit de se rendre compte d'une erreur et de la corriger. Dans tous les cas, les simples excuses du service d'eau lorsqu'une erreur a été commise ou lorsque le service client a mal fonctionné (réponses tardives notamment) permettent à l'abonné de **se sentir reconnu et considéré.**

2.1.3. La recevabilité

Une sollicitation est déclarée recevable à la Médiation de l'eau lorsque toutes les conditions fixées dans la Charte de la Médiation de l'Eau sont remplies. Ainsi, le litige doit :

- porter sur l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement;
- être né il y a moins de deux ans ;



- concerner un consommateur et une entreprise membre de la FP2E, ou un organisme adhérent à l'association de la Médiation de l'Eau, ou encore une régie si elle a donné son accord express ;
- avoir été présenté devant toutes les voies de recours internes du gestionnaire concerné, ce dernier n'ayant pas donné satisfaction au requérant. A défaut le requérant ne doit pas avoir reçu de réponse pendant plus d'un mois à une réclamation écrite envoyée à la plus haute instance de recours du gestionnaire concerné.
- Par ailleurs, aucune action en justice ne doit avoir été engagée.

67 saisines ont été déclarées recevables à la Médiation de l'eau, soit **10% des requêtes reçues**.

A partir du moment où la requête est déclarée recevable, les délais de recours devant les instances judiciaires sont suspendus et l'instruction du dossier commence.

2.2 Instruction du dossier

Au début de l'instruction du dossier, le Médiateur demande aux parties de lui **fournir les pièces qui attestent du litige** ainsi que tous les documents qui peuvent lui être utiles à la compréhension du différend : échanges de courriers, factures du gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement, facture de plombier, etc.

Une fois tous ces éléments réunis, le Médiateur de l'Eau dispose d'un **délai de trois mois, renouvelable une fois, pour examiner objectivement les faits et le droit dans un souci de recherche de solutions amiables et émettre une proposition compte tenu du diagnostic qu'il aura établi**. La proposition émise prend la forme d'un avis.

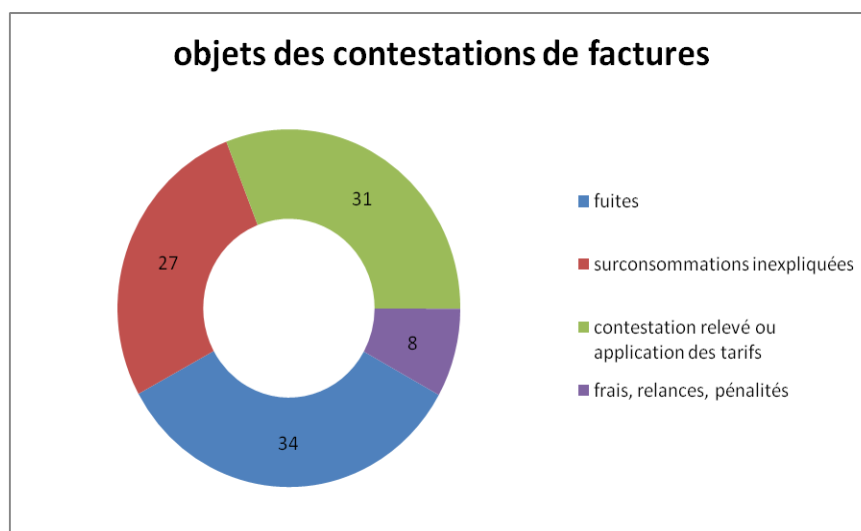
En aucun cas le Médiateur tranche un litige, il n'a pas été institué pour exercer ces missions. Il propose un règlement amiable qu'il établit en équité.



Actuellement, sur 67 dossiers déclarés recevables à la Médiation de l'Eau, le Médiateur de l'Eau a produit 22 avis dont 2 concernent des régies, 6 avis sont en cours de finalisation et 38 sont à instruire dont 3 concernant des régies.

3. Motifs de saisine

84% des dossiers reçus sont relatifs à une contestation de facture. Au sein de cette catégorie, on distingue 4 principales raisons : une facturation élevée due à *une surconsommation* inhabituelle suite à une fuite, une consommation inhabituelle non expliquée, une contestation de relevé et d'application des tarifs, et une contestation des frais liés à des relances ou pénalités.



3.1 Surconsommation pour fuite

Les cas de contestation de facture pour montant trop élevé dû à une fuite représentent 34% des dossiers de contestation de facture. Concrètement la fuite cause une surconsommation inhabituelle et provoque une facture d'eau pouvant atteindre des montants très élevés jusqu'à plusieurs dizaines de milliers d'euros parfois.

Le requérant dans cette hypothèse conteste la responsabilité de la fuite et/ou le montant à régler.



3.2 La surconsommation non expliquée

27% des dossiers concernant une contestation de facture sont relatifs à une surconsommation non expliquée.

De fait, il y a surconsommation au regard du relevé de compteur qui indique les m³ consommés, mais cette consommation est inhabituelle et le consommateur indique ne rien avoir remarqué d'anormal. La Médiation de l'eau s'efforce alors d'en identifier les causes : vol d'eau, anomalie due au compteur, utilisation par erreur du branchement de l'abonné par un tiers, etc.

3.3 Le relevé et l'application des tarifs

Les cas de contestations des relevés et de l'application des tarifs représentent 31% des contestations de factures.

En pratique, à titre d'exemple le requérant conteste des factures estimatives, ou un compteur sur lequel l'index est difficilement lisible (le requérant lisant un index différent de celui relevé).

L'application des tarifs concernent notamment les prix, les abonnements multiples, et les taux de redevances.

3.4 Frais, relance, pénalités

Les contestations de factures concernent enfin les frais, les relances et les pénalités de retard de paiement pour 8% des requêtes relatives à ce sujet.



4. Cas génériques et retour d'expérience

Parmi les dossiers instruits, deux sujets semblent avoir un caractère générique et paraissent devoir être développés. Il s'agit de la facturation des surconsommations et de la prise en charge des travaux de conduite montante.

4.1 Les surconsommations liées à des fuites constatées :

Les huit mois d'activité de la Médiation de l'Eau démontrent que les litiges suite à une surconsommation en raison d'une fuite constatée ne peuvent être traités qu'au cas par cas. En effet, une fuite peut avoir de multiples origines, et c'est la recherche précise de celles-ci qui permettra de dégager les éléments d'une solution amiable au litige.

Par exemples :

- 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 ne peut donc être facturé. 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 une fuite due 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 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 fuite.

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.

4.2 La charge du renouvellement des conduites montantes dans les immeubles collectifs non équipés de compteur général :

La Médiation de l'Eau a eu à traiter de litiges portant sur la responsabilité de la charge financière de travaux de réparation, voire du renouvellement complet de conduites montantes d'immeubles collectifs non équipés de compteur général.



En pareil cas, il paraît opportun à la Médiation de l'Eau de préciser que c'est la limite entre le domaine public et le domaine privé définie par la limite de propriété qui entraîne la responsabilité de l'installation. Le service public de l'eau est concerné jusqu'à cette limite, la copropriété ayant de son côté la charge des travaux concernant la conduite montante qui fait partie du domaine privé. Ces dispositions explicitées dans les règlements de service sont méconnues des copropriétaires, qui peuvent penser à tort que la charge incombe au service d'eau.

5. Suggestions

Conformément aux missions du Médiateur de l'Eau définies dans la Charte de la Médiation de l'Eau, ce dernier émet des recommandations dans le but de prévenir les litiges ultérieurs et d'améliorer la qualité des relations entre consommateurs et services d'eau ou d'assainissement. Compte tenu du lancement récent de la Médiation de l'Eau, seuls quelques axes de réflexion peuvent être dégagés sans pour autant constituer des recommandations au sens strict du terme.

5.1. Envers les services d'eau ou d'assainissement :

- **Communication des instances de recours** : la création de la Médiation de l'Eau révèle la nécessité d'une communication plus lisible de l'organisation du traitement des réclamations dans les services d'eau et d'assainissement. Il s'agit plus particulièrement de l'identification des différents niveaux de recours et nécessairement du plus élevé d'entre eux.
A partir du moment où une première instance décide de ne pas satisfaire la demande du requérant, il semblerait utile de communiquer systématiquement au consommateur l'instance de recours du niveau immédiatement supérieur pour que ce dernier, s'il l'estime nécessaire, puisse présenter, à nouveau, sa demande. Une fois le niveau de recours le plus élevé atteint, ce sont les **coordonnées de la Médiation de l'Eau** qui seraient à transmettre.



- Dans le prolongement de cette suggestion, le Médiateur de l'Eau constate que la communication des services d'eau et d'assainissement autour de la Médiation de l'Eau sur **les sites Internet** est hétérogène, aussi propose t-il d'établir un cadre homogène à tous les membres de l'Association qui serait incorporé dans la Charte de la Médiation de l'Eau.
- **Traitements personnalisés et pédagogiques des réclamations** : si la réponse à des demandes génériques par des courriers standards a montré toute son efficacité, elle révèle également ses limites face à certaines réclamations spécifiques. En effet, elle peut susciter chez le consommateur une perception négative et être source potentielle d'un litige, faute d'explications suffisantes justifiant la position du service. Il semble, à la Médiation de l'Eau, qu'un effort de pédagogie par des réponses plus personnalisées serait de nature à diminuer le nombre des litiges. Au-delà, nous estimons que le développement de cette pratique est de nature à maintenir un **rapport de confiance durable entre le consommateur et son service de l'eau ou de l'assainissement**.
- **Interruption des procédures internes en cours** : une saisine jugée recevable à la Médiation suspend les éventuelles menaces de coupure d'eau, ou de contentieux prévues dans les règlements de service, à défaut de paiement. L'installation de la Médiation de l'Eau se faisant progressivement, il convient de mettre au point les procédures permettant de stopper de façon automatique et systématique les actions en cours.
- **Accès facilité au compteur ou, à défaut, à la connaissance des index de consommation** : il paraît opportun au Médiateur d'attirer l'attention des services sur la nécessité de réfléchir aux moyens de sensibiliser toujours plus le consommateur sur l'importance du contrôle régulier de sa consommation et de lui faciliter cette action par tous moyens. Ce contrôle lui permettant de se rendre compte d'éventuelles surconsommations anormales avant le relevé de l'index du compteur par le technicien ou avant la réception de sa facture.



- Parallèlement, un certain nombre de litiges consécutifs à des surconsommations voient leurs conséquences amplifiées par l'impossibilité de relever le compteur pendant plusieurs périodes successives. Quelles qu'en soient les causes : inaccessibilité, absence de retour par l'abonné de la carte d'autorelevé, il apparaît utile au Médiateur de sensibiliser tant les services que les consommateurs sur ce point.

5.2. Envers les consommateurs :

- **Prendre connaissance avec attention du règlement de service** : il est recommandé aux consommateurs d'être attentifs au 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. Il peut également demander à l'obtenir de nouveau s'il ne l'a plus en sa possession.
- **Se signaler systématiquement lors d'un déménagement ou d'un emménagement** : le Médiateur estime nécessaire de rappeler aux consommateurs que lorsqu'ils quittent ou entrent dans un logement, il est de leur devoir de **se signaler auprès du gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement** qui dessert la commune de l'habitation, comme ils le font pour tous les autres services électricité, gaz, téléphone, courrier.
- **Vérifier sa consommation régulièrement** : afin de contrôler sa consommation, il est conseillé au consommateur **de vérifier périodiquement les index du compteur et de les transmettre systématiquement au service d'eau**, via le site internet, un appel téléphonique ou la carte d'autorelevé mise à sa disposition en cas d'absence.
- **Protéger les installations du gel** : il est également recommandé aux consommateurs de mettre les canalisations hors gel l'hiver s'ils quittent leur logement (résidence secondaire). Il leur est par ailleurs conseillé de protéger leur compteur en période hivernale, notamment en le recouvrant de polystyrène.



- **Veiller à la conformité des installations** : la non-conformité d'une installation peut faire naître un litige ou amplifier ses conséquences. Afin d'aider les consommateurs sur cette question, la Médiation de l'Eau se propose d'établir ultérieurement un guide des points à vérifier.

6. Le rôle pédagogique du Médiateur

Si le rôle premier du Médiateur de l'Eau est de rechercher une solution amiable à l'occasion d'un litige entre un consommateur et son service d'eau ou d'assainissement, les services de la Médiation ont conscience du rôle pédagogique que le Médiateur de l'Eau doit également tenir.

Dès lors, 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 4 % 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.

A titre d'exemple, la Médiation de l'Eau a été saisie à plusieurs reprises sur des questions relatives aux abonnements individualisés.

Concrètement, le consommateur relate qu'il habite dans un immeuble collectif ne comportant qu'un seul compteur général sur lequel intervient le service d'eau. Pendant plusieurs années les habitants de l'immeuble ne paient qu'un abonnement correspondant à ce compteur général. Puis, un jour ils reçoivent une facture sur laquelle il est tarifé autant d'abonnements que d'appartements, sans que ces derniers soient équipés de compteurs individuels. Dès lors, les habitants de l'immeuble voient leur facture augmenter, n'en comprennent pas les motifs et pensent alors être en litige avec leur service d'eau.

Le service d'eau étant en droit de facturer autant d'abonnements qu'il y a d'appartements dans un immeuble, en dépit du fait qu'il n'intervienne que sur le seul compteur général, et ce principe



étant notamment établi dans une jurisprudence de la Cour Administrative d'Appel de Lyon en date du 18 décembre 2003 (requête n°02LY01064), le Médiateur de l'Eau répond de façon informative au requérant, sans considérer l'existence d'un litige.

Il lui explique par ailleurs qu'en pratique, lors du renouvellement du contrat de délégation de la mairie pour le service d'eau, des clauses ont dû être modifiées et que ce principe a dû être mis en œuvre. Dès lors, conformément à ce nouveau cadre, une fois que les fichiers du service d'eau ont été régularisés, les requérants ont été facturés d'un nombre d'abonnements correspondant au nombre d'appartements.

Il est rappelé au consommateur que cette tarification doit être inscrite dans le Règlement de service qui doit avoir été joint à la première facture portant ces modifications. S'il ne l'a plus à sa disposition, il doit pouvoir le consulter en mairie ou le demander à son service d'eau.

On constate, sur ce type de sollicitation, que le consommateur ne recherche pas forcément du Médiateur qu'il lui donne raison. Sa motivation est souvent la volonté de comprendre la position du service d'eau sur sa réclamation. A partir du moment où le consommateur comprend et intègre grâce à des justifications techniques ou juridiques que sa facture est fondée, nous pouvons estimer qu'il reçoit une certaine satisfaction.

La réponse personnalisée et la reconnaissance des consommateurs étant sans aucun doute la première attente de ces derniers.

7. Les évolutions

7.1. Les évolutions depuis Novembre 2009

Depuis la fondation de l'association des évolutions ont déjà eu lieu et le service de la Médiation améliore tous les jours son fonctionnement interne.

La Convention avec le Médiateur de la République est signée et effective. En substance cette convention permet au Médiateur de la



République d'orienter vers le Médiateur de l'Eau, pour traitement, les litiges entrant dans le champ de la médiation, pour lesquels lui-même ou ses délégués départementaux sont sollicités. De son côté le Médiateur de l'Eau lui rend compte du résultat de la médiation, et lui transmet son rapport annuel.

Par ailleurs, les statuts ont été modifiés afin de permettre plus facilement l'entrée de nouveaux membres. A ce titre, **la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI) rejoint l'association de la Médiation de l'Eau en tant que membre**. Cette arrivée permet à de nouveaux consommateurs dont le service d'eau est délégué à une société membre de la FDEI de saisir la Médiation de l'Eau.

Parallèlement, le Conseil d'Orientation de la Médiation accueille en son sein, le 18 juin 2010, trois nouvelles associations de consommateurs : la Confédération Syndicale des Familles, Familles de France et la Confédération Générale du Logement.

Il en découle **une modification de la Charte de la Médiation de l'Eau** (Annexe n°1) pour inclure les litiges entre consommateurs et entreprises membres de la FDEI dans le champ de la Médiation.

En outre, afin que le requérant comprenne aisément la réponse que les services de la Médiation lui apportent, un « **Essentiel de la Médiation de l'Eau** » (Annexe n°2) a été réalisé. Ce dernier retrace les éléments les plus importants : champ d'application de la médiation, conditions, effets, entreprises concernées, modalités de saisine, etc. Le document sera joint à chaque courrier dès l'épuisement de la Charte d'origine de la Médiation de l'Eau.

Des échanges avec les services d'eau et d'assainissement pour **établir des procédures précises et rapides pour être en possession des documents utiles au traitement des dossiers ont été nécessaires**. En effet, le Médiateur de l'Eau estime que la célérité est un facteur important dans les procédures de règlement amiable des litiges.

Un projet est actuellement en marche avec un prestataire en informatique afin d'améliorer le suivi des dossiers. **L'association se**



dote d'un système informatique de traitement des demandes de médiation.

Enfin, au regard du nombre de dossiers reçus depuis huit mois, la Médiation de l'Eau prévoit d'ajuster ses ressources, avec le recrutement d'un collaborateur à temps plein.

7.2. Les évolutions futures

Depuis le lancement de la Médiation de l'Eau en novembre 2009, des échanges ont été engagés avec la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et Régies (FNCCR) aux fins de faire bénéficier plus facilement et de manière systématique les adhérents de cette fédération des services du Médiateur de l'Eau, ils se poursuivront dans cet esprit dans les mois à venir. Du côté des Associations de Consommateurs, la situation est comparable avec toutes les associations susceptibles de rejoindre le Conseil d'Orientation de la Médiation de l'Eau.

7.3. La prochaine étape :

Après un an de fonctionnement fin 2010, début 2011, la Médiation de l'Eau présentera un bilan plus complet de son activité et sera en mesure d'émettre des recommandations plus affirmées.

Le Médiateur de l'Eau

Marc CENSI

