



Conférence de presse
18 juin 2010

Médiation de
l'eau



La Médiation de l'Eau



Création : 27 Octobre 2009

Membres fondateurs :

- la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E)



- l'Association des Maires de France (AMF)



- l'Assemblée des Communautés De France (ADCF)



Les partenaires

- **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

- **Les Personnalités Qualifiées :**

- Madame Odile GAUTHIER : Direction de l'Eau et de la Biodiversité
- Monsieur Patrick LAVARDE : Directeur Général de l'ONEMA

- **Le Centre d'Information sur l'Eau :**

- Madame Marilys MACE : Directeur

La Médiation de l'Eau

18 Juin 2010

Elargissement à de nouveaux membres et partenaires

- Un nouveau membre:

- **La Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI)**



- 3 nouvelles associations de consommateurs :

- **La Confédération Générale du Logement**
- **La Confédération Syndicale des Familles**
- **Familles de France**

Organisation de la Médiation de l'Eau

Association support
(loi 1901)

Présidée par un élu : **Dominique
BRAYE**



CONSEIL D'ORIENTATION

Présidé par :

**LE MEDIATEUR DE L'EAU
MARC CENSI**

composé de :

- Représentants **Associations de Consommateurs**
- Représentants **Associations d'Elus**
- **Personnalités qualifiées (ONEMA, MEEDM, CIEAU)**
- Représentants de la **FP2E** et de la **FDEI**

FONCTIONNEMENT

- Directeur : Bernard JOUGLAIN
- Juriste : Bertille GAMBET
- Assistance logistique CI EAU

La Médiation de l'Eau

Après 6 mois de fonctionnement effectif

Une notoriété acquise

- Convention avec le Médiateur de la République opérationnelle,
- Référencement sur + de 70 sites internet : institutionnels, associations, journaux, magazines...
- Un Médiateur de l'Eau de plus en plus sollicité :
 - conférence européenne de la Médiation,
 - avis dans le cadre du projet de loi de simplification du droit,
 - groupe de travail du Comité National de l'Eau (aide aux plus démunis)
 - ...

La Médiation de l'Eau

Après 6 mois de fonctionnement effectif

Une utilité reconnue

❖ 639 dossiers reçus (au 15 05 2010)

Premiers résultats concrets:

- 22 avis produits : 21 accords sur propositions du Médiateur
- 84 réponses favorables au consommateur sur intervention du Médiateur auprès du service d'eau ou d'assainissement

L'analyse des saisines

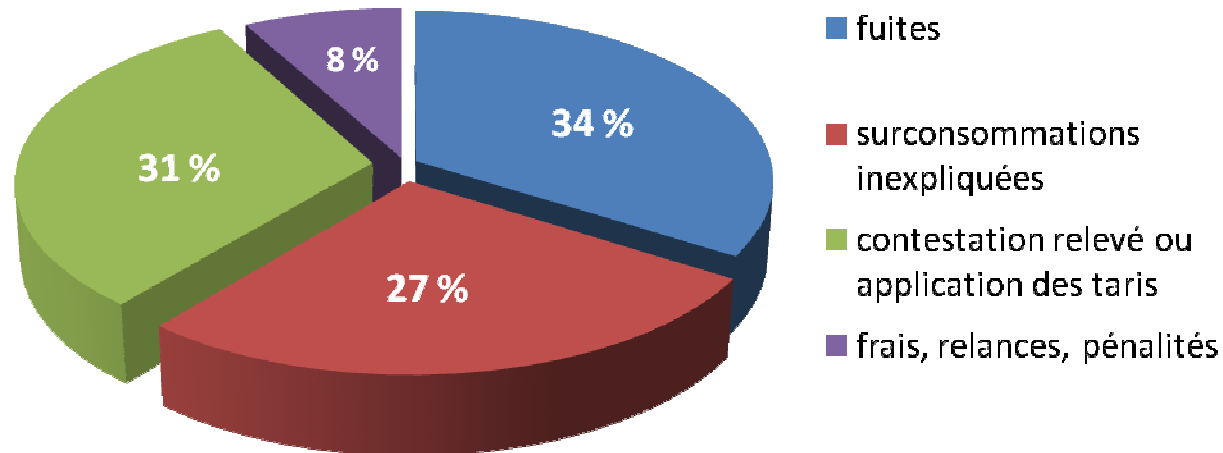
Recevabilité	Nombre de dossiers	Pourcentage
Recevables	67	10 %
Partiellement recevables	421	66 %
Irrecevables	126	20 %
Réponses par de l'information	25	4 %
Total	639	100 %

Le motif essentiel de saisine:

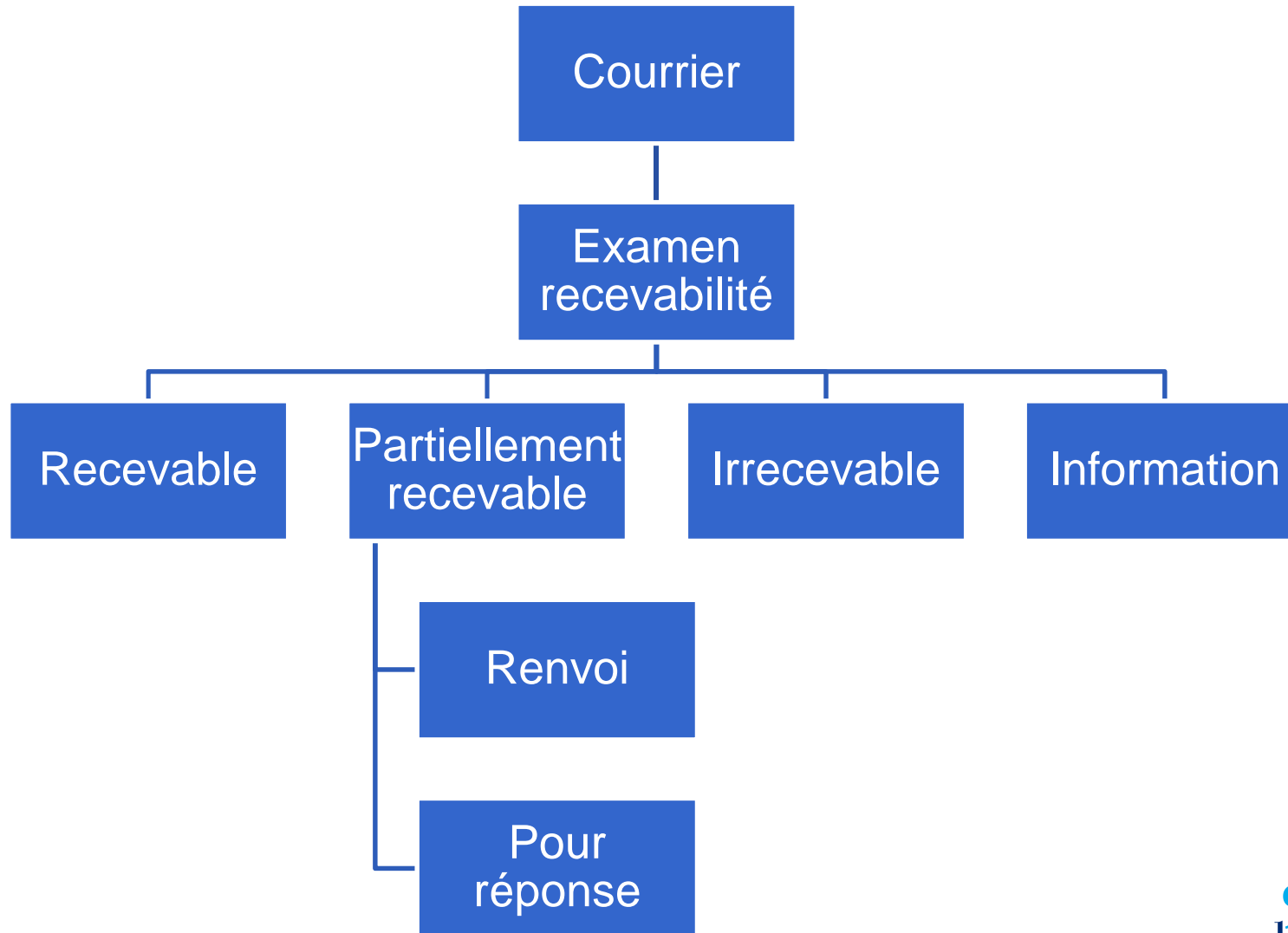
La contestation de facture

Les quatre principales raisons:

- Surconsommation inhabituelle suite à une **fuite**: 34%
- Surconsommation inhabituelle **non expliquée**: 27%
- Contestations de **relevé** et d'**application de tarifs**: 31%
- Contestations des **frais** liés à des **relances ou pénalité**: 8%



Processus de traitement des dossiers



L'analyse des saisines

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

Recevabilité

- Conditions, le litige doit:

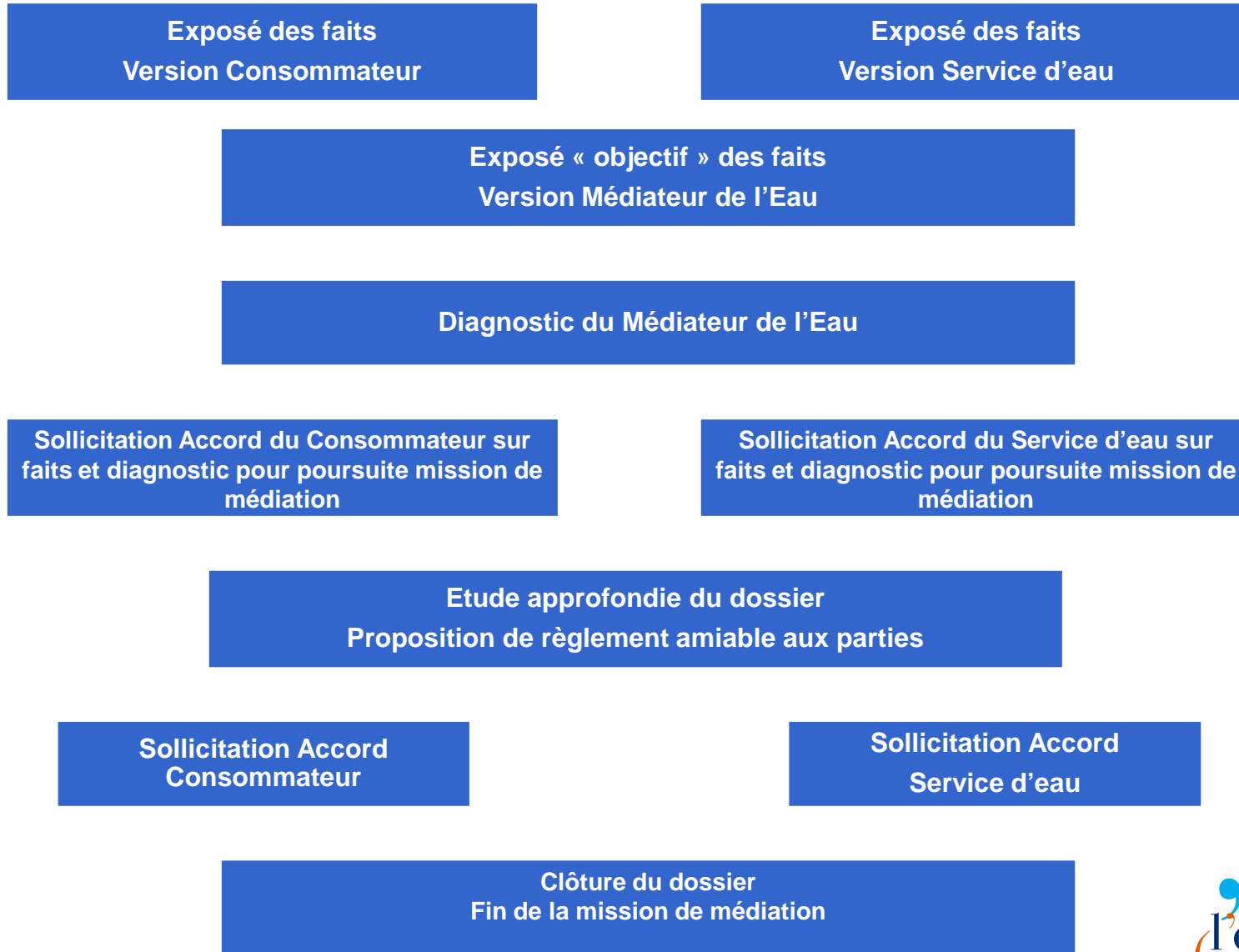
- concerner un **consommateur**
- une entreprise membre de la **FP2E**, de la **FDEI**, ou d'un organisme adhérent à l'association de la Médiation de l'eau
- une **régie** sur **accord express** de son représentant

- porter sur **l'exécution du service public** de l'eau ou de l'assainissement

- être né il y a **moins de deux ans**
- ne pas avoir été porté devant une instance judiciaire

- avoir été présenté devant **toutes les voies de recours internes** au service d'eau ou d'assainissement

Processus de la médiation de l'eau



Le Traitement au cas par cas des fuites

Une valeur ajoutée du Médiateur de l'Eau

- 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 *solutions personnalisées au cas par cas* en fonction des origines de la fuite d'eau
 - **De façon pédagogique** : l'information du consommateur pour une plus grande compréhension est un des objectifs principal de la médiation

L'analyse des saisines

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

Recevabilité partielle

- 66 % des saisines déclarées partiellement recevables :

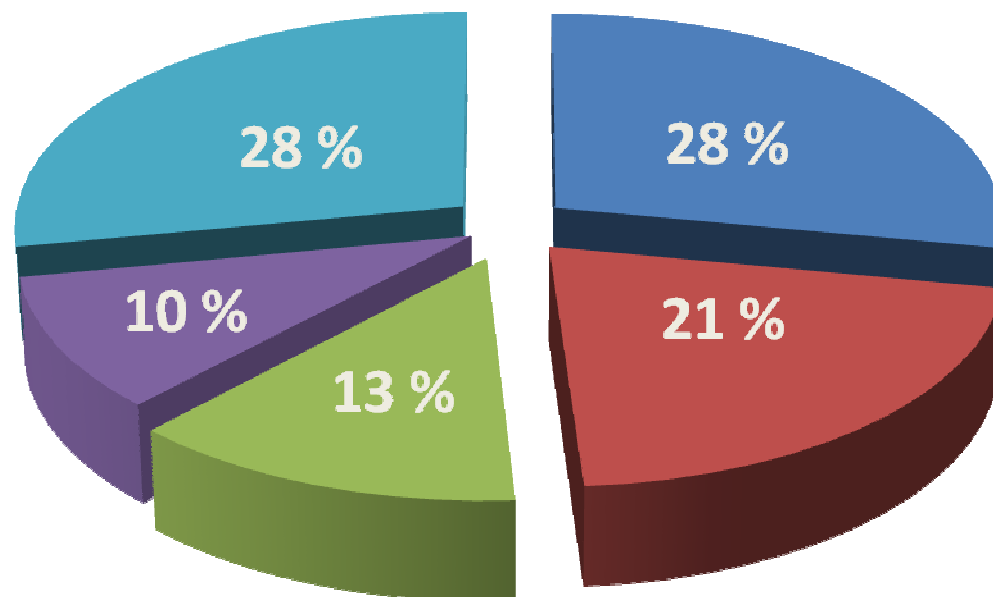
« le litige n'est pas directement recevable par la Médiation, le niveau de recours le plus élevé du service n'ayant pas encore été sollicité »

- 80 % de renvoi vers le niveau de recours le plus élevé du service,
- 20 % de transmission directe au service d'eau ou d'assainissement pour réponse attentive au requérant

L'analyse des saisines

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

Motifs d'irrecevabilité



20% de saisines ont été déclarées irrecevables

L'analyse des saisines

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

Le rôle pédagogique du Médiateur

- **4%** de réponses **informatives** et pédagogiques

Exemples : abonnements individualisés, conduites montantes, etc...

- **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

Suggestions aux services d'eau et d'assainissement

- Meilleure communication des **instances de recours** (principalement plus haut niveau de recours)
- Proposition d'un **cadre homogène** concernant la communication de la Médiation sur les **sites Internet**
- **Interruption** systématique **des procédures internes** en cours lorsqu'un dossier est déclaré recevable
- Réponses toujours plus **personnalisées et pédagogiques** aux réclamations (objectif : installer un rapport de confiance)

Suggestions aux consommateurs

- Prendre connaissance avec attention du **règlement de service**
- **Se signaler systématiquement** lors d'un **déménagement** ou **emménagement** auprès du service d'eau ou d'assainissement
- **Vérifier sa consommation** régulièrement
- **Protéger les installations** contre le gel
- **Veiller à la conformité des installations**



Médiation de
l'eau

A l'écoute des consommateurs pour
apporter des réponses équitables