RAPPORT ANNUEL 2014











Médiation de l'eau



ÉDITO



Au cours de l'année 2014, l'activité de la Médiation de l'eau s'est encore accrue avec 1847 saisines reçues. Plus de 50% de ces sollicitations ont fait l'objet d'une étude approfondie par nos services qui, en fonction du dossier, ont éteint le litige en amont de sa recevabilité, ou ont réalisé une médiation.

En effet, la Médiation de l'eau a pris soin de développer son rôle pédagogique pour éviter l'instruction de dossiers dont l'origine du litige tenait plus à un manque de communication et de compréhension des règles en vigueur qu'à un problème de fond. Les informations transmises sur l'application de certains textes législatifs ou règlementaires ont permis d'éteindre des litiges de façon rapide en amont du processus de Médiation à proprement parler.

Ainsi, en 2014, l'intervention du Médiateur a mis fin aux désaccords des parties dans 85.5% des dossiers instruits, apportant une grande satisfaction tant aux consommateurs qu'aux services d'eau ou d'assainissement.

La Médiation de l'eau devrait encore se développer dans les années à venir sous l'influence de la Loi 2014-344 relative à la consommation qui crée une obligation pour les professionnels de faire mention de la possibilité de recourir à une médiation comme voie de résolution des litiges dans tous les contrats remis à un consommateur.

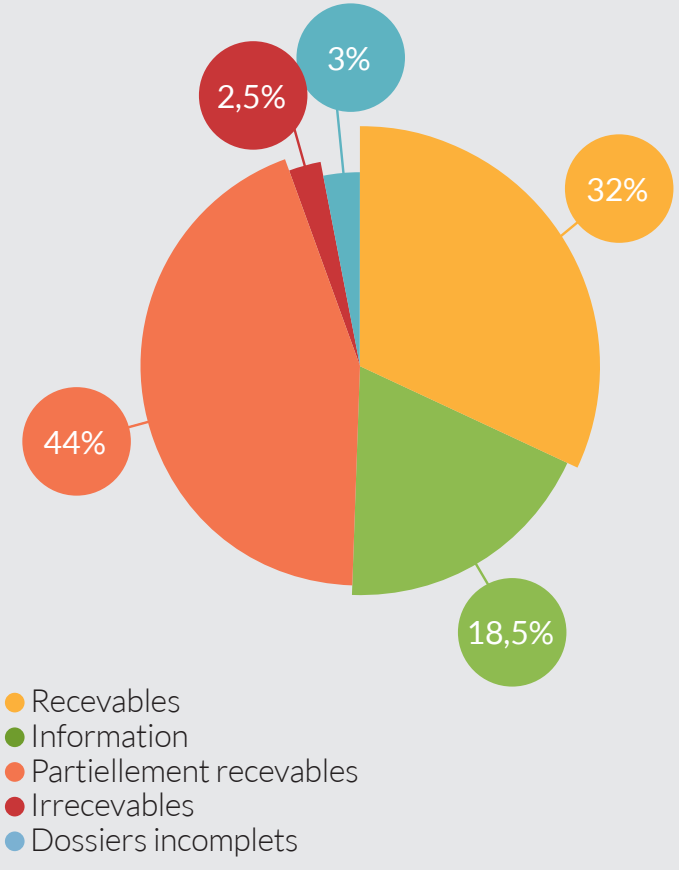
La transposition en cours en droit français de la directive européenne 2013/11/UE « Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation » (RELC) adoptée le 21 mai 2013, qui établit le principe que tout consommateur doit avoir le droit d'accéder à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges dans tous les secteurs de la consommation, aura sans aucun doute également un impact sur le spectre de la Médiation de l'eau.

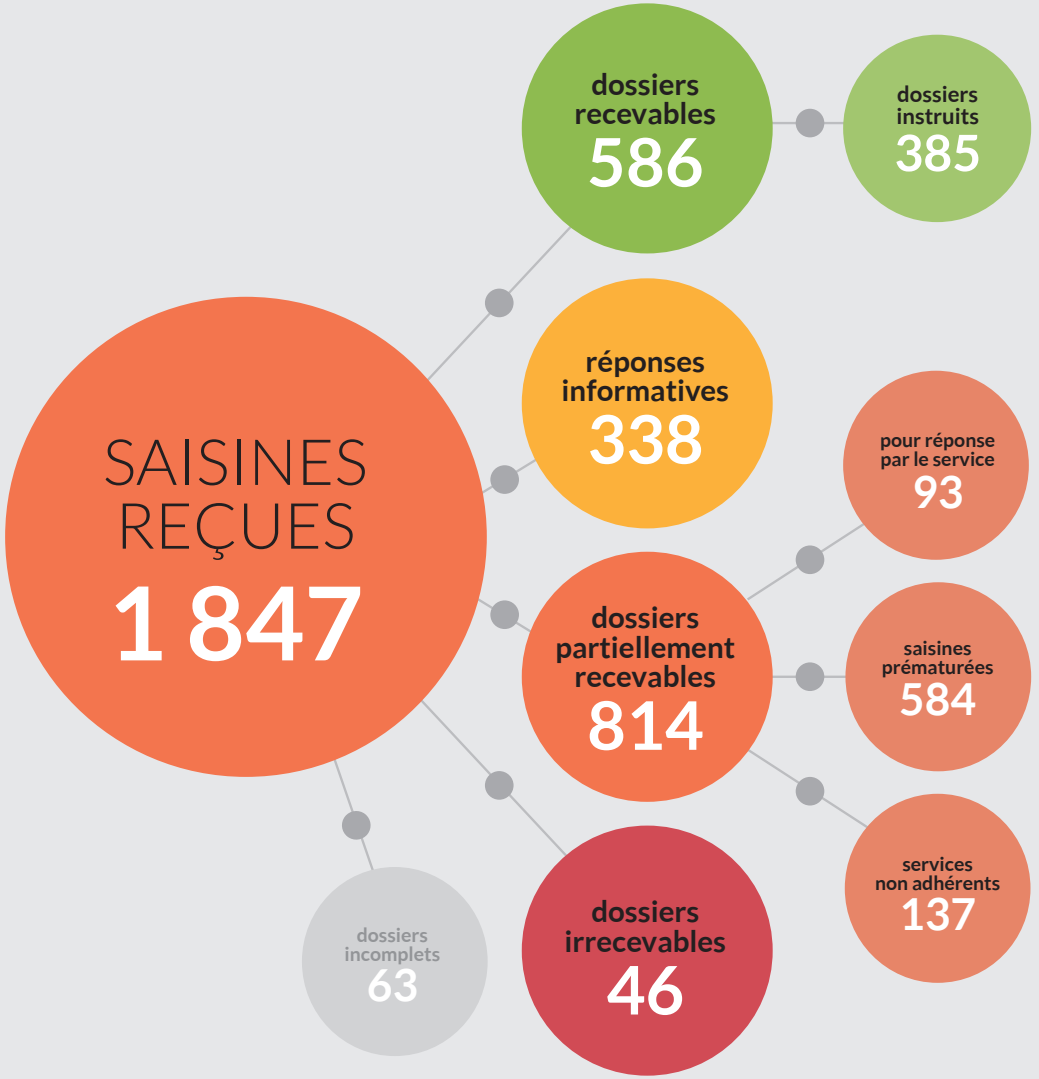
Ce rapport retrace les points d'actualité qui ont entrainé une évolution de la Médiation de l'eau et présente un résumé détaillé de son activité à laquelle s'ajoute des recommandations aux parties prenantes afin d'éviter la survenance de certains litiges. Nous vous en souhaitons une bonne lecture.



Le Médiateur de l'eau évite l'instruction de dossiers dont l'origine est due à un manque de communication en apportant des réponses informatives dès la sollicitation d'un abonné.

CHIFFRES CLÉS







Les processus de règlement amiable des litiges connaissant un nouvel essor en droit de la consommation, la Médiation de l'eau devient un prestataire évident.

ACTUALITÉS & ÉVOLUTION

17 mars 2014 : promulgation de la loi n° 2014-344 relative à la consommation

Cette dernière crée une obligation pour les professionnels de faire mention de la possibilité de recourir à une médiation comme voie de résolution des litiges dans tous les contrats remis à un consommateur.
A l'initiative du législateur, les processus de règlement amiable des litiges devraient connaitre un nouvel essor en droit de la consommation. En effet, la loi n°2014-344 généralise les mesures d'information destinées aux consommateurs sur les pratiques de résolution amiable des litiges et crée ainsi l'article L.133-4 du Code de la consommation qui dispose que « lors de la conclusion de tout contrat écrit, le consommateur est informé par le professionnel de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends».

En l'espèce, il appartient donc aux services d'eau d'informer les usagers-consommateurs de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends, lors de la conclusion du contrat relatif à la distribution de l'eau.

La directive européenne « Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation » (RELC) en cours de transposition

Les dispositions précédentes sont en totale adéquation avec la directive européenne 2013/11/UE « Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation » adoptée le 21 mai 2013 qui établit le principe que tout consommateur doit avoir le droit d'accéder à une entité de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, donc à un médiateur, dans tous les secteurs de la consommation. Ce médiateur devant offrir des garanties d'indépendance et d'ordre procédural dans le traitement des litiges. Toute entité de RELC doit être conforme à un certain nombre de conditions pour être reconnue en tant que telle au plan national et communautaire. La transposition en droit français de cette directive est actuellement en cours et devrait être finalisée avant le 9 juillet 2015 par voie d'ordonnance.

ACTUALITÉS & ÉVOLUTION

La Médiation de l'eau : prestataire de service

Face aux évolutions récentes de la règlementation qui ont ajouté une dimension contractuelle et obligatoire pour le professionnel d'informer le consommateur de la possibilité de recourir à un dispositif de règlement amiable des litiges, la Médiation de l'eau a modifié son organisation en considérant qu'elle rend une prestation aux opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement.

L'activité de la Médiation de l'eau est en augmentation constante depuis sa création et l'environnement sociétal qui promeut - voire impose désormais - le recours à la médiation en est une des causes. Ainsi, en 2014, 14% des dossiers déclarés recevables concernaient un service d'eau non adhérent. Désormais, depuis le 1er janvier 2015, dans un objectif d'harmonisation, ces derniers doivent adhérer à la Médiation de l'eau ou accepter une prestation de service au cas déterminé s'ils souhaitent que le Médiateur de l'eau instruise le litige en cours.

Dans ce contexte, la Médiation de l'eau propose une adhésion à tous les services d'eau ou d'assainissement et offre désormais aux adhérents le bénéfice d'une structure leur rendant une prestation de service qui leur permet :

- De remplir leurs obligations vis-à-vis des consommateurs en matière d'organisation des recours à un dispositif de règlement amiable des litiges,
- De solutionner amiablement plus de 85 % des litiges traités.

Adhérer à la Médiation de l'eau permet d'orienter le consommateur vers un Médiateur

- spécialisé dans le domaine de l'eau et de l'assainissement
- reconnu officiellement (notamment DGCCRF, CMC, Défenseur des droits) comme un organisme neutre, indépendant et impartial.



La loi oblige les professionnels de faire mention de la possibilité de recourir à un dispositif de règlement amiable des litiges dans tous les contrats remis aux consommateurs.

ACTIVITÉS

Une activité toujours en hausse

1847 sollicitations reçues /
+ 17% par rapport à 2013
Internet : 540, soit +16% / courriers : 1221, soit +10%
586 dossiers déclarés recevables : soit +16%

En 2014, la Médiation de l'eau a constaté un accroissement du nombre de saisines mais le pourcentage de dossiers déclarés recevables reste stable depuis 2013. L'évolution majeure se fait au niveau des réponses informatives.

+17% de sollicitations reçues par rapport à 2013

Au cours de l'année, 385 avis ont été rendus. 82% d'entre eux contenaient une proposition de règlement amiable et 18% concluaient à l'absence de litige constitué entre le consommateur et le service d'eau. En 2013, ces derniers représentaient 24% des avis rendus. Cette diminution est une des conséquences positives du développement du rôle informatif du Médiateur de l'eau.

+16% 586 dossiers déclarés recevables

Un renforcement majeur du rôle pédagogique du Médiateur de l'eau

Réponses informatives : 338, soit +184% par rapport à 2013

Le Médiateur de l'eau a développé son rôle pédagogique dès la saisine du consommateur. Ainsi, 18.5% des sollicitations ont directement fait l'objet d'une réponse informative en 2014 contre 7.5% en 2013.



ACTIVITÉS

L'important accroissement du nombre de réponses informatives a eu pour conséquence de ne pas accroitre la quantité de dossiers déclarés recevables et diminuer le nombre d'avis pour lesquels le Médiateur de l'eau concluait à l'absence de litige constitué entre le consommateur et le service d'eau ou d'assainissement.

Objectifs

Célérité et efficacité : expliquer qu'aucun litige n'est constitué ou mettre fin aux « litiges » dans les plus brefs délais en rappelant dans la plupart des cas la règlementation en vigueur et les considérations d'équité.

Sujets

Concrètement, le Médiateur de l'eau procède à des vérifications de calculs de dégrèvements et les explique, explicite et confirme des refus de dégrèvement pour des litiges relatifs à des fuites qui n'entrent pas dans le cadre de l'article L.2224-12-4 du CGCT (fuites sur chaudière notamment), rappelle la règlementation en vigueur concernant des sujets divers lorsque le consommateur pense que le service d'eau ne la respecte pas.

Conséquences

Satisfaction des consommateurs et diminution du nombre de litiges constitués. Le fait que l'explication de la règlementation vienne d'un tiers neutre et indépendant permet au consommateur de comprendre une solution qu'il n'acceptait pas par défiance envers son service d'eau ou d'assainissement.
Le Médiateur de l'eau est témoin d'un manque de communication entre les parties et il permet de renouer le dialogue.

Une confiance envers le Médiateur qui permet de mettre fin aux désaccords

L'intervention du Médiateur a mis fin au désaccord dans 85.5% des dossiers instruits.

En tenant compte de l'ensemble des réponses informatives, des quelques dossiers pour lesquels une réponse positive a été apportée par le service d'eau suite à l'alerte du Médiateur et des avis rendus qui ont été clôturés, au final 85.5 % des dossiers dans lesquels le Médiateur est intervenu ont été résolus.

+184%

de réponses informatives par rapport à 2013

ACTIVITÉS



85,5%

des dossiers solutionnés grâce à l'intervention de la Médiation de l'eau

Ce taux élevé s'explique par la confiance qu'ont les parties envers le Médiateur de l'eau depuis sa création. Tant les consommateurs que les services d'eau et d'assainissement saluent l'écoute et la compréhension qui est faite de leur litige par la Médiation de l'eau. Son expertise dans les domaines concernés de l'eau et de l'assainissement permet en outre d'apporter des réponses adaptées pour les deux parties.

Des requérants satisfaits des services de la Médiation de l'eau

Conformément au principe fondamental à la base de toutes médiations, les parties sont libres d'accepter ou de refuser l'avis du Médiateur de l'eau.
En 2014, 67.5% des dossiers clôturés pour lesquels une proposition de règlement amiable avait été formulée ont été acceptés par les deux parties.
La clôture s'est révélée négative pour 32.5%, les refus venant pour 17% des requérants qui auraient souhaité obtenir une proposition plus avantageuse et pour 15.5% des services d'eau ou d'assainissement.

L'analyse du questionnaire de satisfaction retourné par les requérants démontre toujours que ces derniers sont satisfaits du service rendu et comprennent la décision du Médiateur malgré leur refus sur la proposition. En effet, 80% des consommateurs ayant retourné l'enquête comprennent la conclusion du Médiateur même s'ils ne sont pas entièrement satisfaits de la solution finale, 82% jugent la Médiation de l'eau utile et 83% sont satisfaits de la compréhension de leur litige par la Médiation de l'eau.

La Médiation de l'eau bénéficie d'un retour très positif concernant la clarté des réponses pédagogiques et des avis rendus. ●



L'expertise du Médiateur de l'eau permet d'apporter des réponses adaptées pour les deux parties

LITIGES TYPE & RECOMMANDATIONS

Litiges relatifs à l'application de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT et recommandations

Les litiges relatifs à l'application de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT naissent de l'incompréhension de ses dispositions et aux explications trop floues ou générales de la part des services d'eau concernant les conditions requises.
Il est important que les services d'eau et d'assainissement soient plus clairs quant aux possibilités d'application des dispositions prévues en termes de dégrèvement dès le constat d'une augmentation de la consommation en décrivant toutes les conditions que ce texte réunit.

Recommandations aux services d'eau

- Meilleure communication - plus synthétique et ordonnée - dès le constat de la surconsommation par courrier et/ou dès le premier contact avec un consommateur par téléphone sur les conditions d'obtention du dégrèvement:
  - **> cause à l'origine de la surconsommation : fuites sur canalisation**
  - **> volume de surconsommation dépassant le double de la consommation moyenne habituelle**
  - **> l'obligation de réparation par un professionnel plombier**
  - **> délais à respecter et notamment leur point de départ précis**
- Si le service d'eau constate dès la survenance du litige que l'origine de la surconsommation n'est pas une fuite sur canalisation ou qu'il constate que le volume de fuite n'excède pas le double de la consommation moyenne habituelle, il devrait être prudent et exclure dès ce stade l'application de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT. En effet, il arrive que des abonnés engagent des frais supplémentaires de plombier sur conseil du service d'eau alors qu'ils auraient pu procéder eux-mêmes à la réparation pour s'entendre dire par la suite que le volume d'eau n'excédant pas le double de la consommation moyenne habituelle, aucun dégrèvement n'est possible
- Par ailleurs, les services d'eau doivent être vigilants quant à l'information à donner aux consommateurs en cas d'augmentation anormale de la consommation et mettre en place des systèmes d'alerte plus systématiques

Recommandations et informations aux abonnés

- Le service d'eau bénéficie d'un délai pour notifier à l'abonné l'augmentation anormale de la consommation qui prend fin avec l'envoi de la facture
- Il est important de lire en détails les informations données par le service d'eau concernant le champ d'application de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT

LITIGES TYPE & RECOMMANDATIONS

- En cas de constat d'une fuite, faire procéder aux réparations dans les plus brefs délais : dans tous les cas la facture de l'abonné sera moins élevée si la consommation ne dépasse pas le double de la consommation moyenne habituelle

Litiges relatifs aux surconsommations suite à la dépose d'un compteur et à l'impossibilité d'en contrôler l'index

Litige : constat d'une surconsommation par l'abonné lors de l'envoi d'un courrier mentionnant la dépose d'un compteur par le service d'eau ou lors de la facturation suivante et vérification de compteur impossible car détruit.

Conséquences : méfiance envers le service d'eau, soupçon d'erreur de saisie de l'index de dépose ou mise en cause du bon fonctionnement du compteur.

Recommandations aux services d'eau :

- Prévenir l'abonné en amont de la dépose et lui proposer de relever lui-même l'index du compteur pour pouvoir vérifier l'index de dépose transmis par le service d'eau s'il ne peut pas être présent
- Avertir immédiatement l'abonné d'une hausse de consommation lors de la dépose au regard de l'index précédent, le cas échéant par carte déposée si l'abonné est absent
- En cas d'absence de l'abonné, prendre une photo faisant apparaitre le numéro de série du compteur et l'index de dépose
- Envoyer sans délai un courrier à l'abonné mentionnant : l'ancien index relevé à date, l'index de dépose à date, la consommation relevée entre ces 2 dates avec mention d'une éventuelle hausse de consommation et la possibilité de contrôler l'index du compteur dans les locaux de l'opérateur pendant un délai de 15 jours minimum qui court à compter d'une date précise (exemple : 5 jours après la rédaction du courrier pour prendre en compte le temps d'acheminement)
- Augmenter le délai avant destruction du compteur
- Ne pas faire courir le délai de vérification avant destruction à compter de la dépose dans la mesure où, à réception dudit courrier le délai est parfois déjà terminé si on prend en compte le temps d'envoi de ce dernier et celui de l'acheminement
- Assouplir la procédure pour les résidences secondaires : soit permettre un délai plus long, soit envoyer une photo du compteur

LITIGES TYPE & RECOMMANDATIONS

Recommandations aux abonnés

- Faire en sorte d'être présent lors d'une dépose de compteur ou relever l'index de ce dernier directement avant l'intervention pour avoir une base de comparaison
- Bien prendre connaissance des courriers d'information et calculer sa consommation en fonction des index relevés précédemment et celui de la dépose
- Se manifester sans délai si un doute apparait

Recommandations d'ordre général

Recommandations aux services d'eau : effort de pédagogie envers l'abonné qui n'est pas un sachant

- Donner des instructions plus détaillées aux abonnés pour autocontrôler l'absence de fuites. Indiquer quelles sont les installations à fermer et celles à contrôler à l'aide de schémas. La Médiation de l'eau a connaissance de cas où manifestement l'abonné a fermé le robinet après compteur ou tous les robinets des chasses d'eau et pense de bonne foi qu'il n'y a pas de fuite
- Evoquer les différents cas de fuite, croquis à l'appui, et préciser pour chacune d'elle comment les repérer et quel est leur impact possible sur la consommation

Recommandations aux abonnés

- Procéder à des contrôles de fuites exhaustifs de façon méthodique. Par exemple, la fermeture des robinets permet de contrôler l'absence de fuites sur canalisations mais ne permet pas de vérifier l'absence de fuites sur sanitaires
- Ne pas conclure que le compteur ne fonctionne pas du seul fait que l'abonné n'a pas trouvé la cause de la surconsommation : des surconsommations peuvent passer inaperçues telles que la survenance de fuites intermittentes au niveau d'un chauffe-eau qui évoluent en fonction de la variation de la pression et dont l'eau repart directement dans le réseau de collecte et de traitement des eaux usées
- Réparer rapidement une fuite coûte moins cher que de la négliger même si les dispositions de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT ne sont pas applicables si la consommation ne dépasse pas le double de la consommation moyenne habituelle. Il est préférable de régler une consommation moindre du double de sa consommation moyenne
- Se rapprocher des services sociaux de sa commune ou du Fonds Solidarité Logement en cas de difficultés financières
- Prévoir des robinets d'arrêt permettant d'isoler depuis l'intérieur de la maison les robinets extérieurs vulnérables afin d'éviter les écoulements et les vols d'eau



L'application des recommandations du Médiateur de l'eau permet d'éviter la survenance de litiges répétitifs.

LA MÉDIATION DE L'EAU EN CHIFFRES

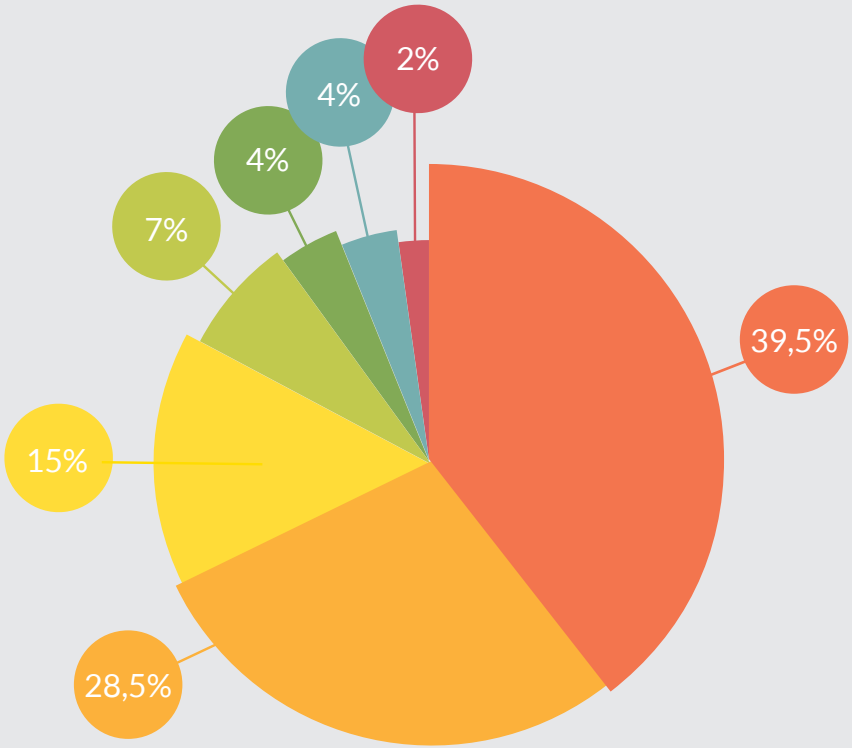
MOTIFS DES DOSSIERS INSTRUITS

92%
Contestation de factures

8%

Autres objets
(qualité de service, refus branchement, etc.)

CAUSES DES CONTESTATIONS DE FACTURES



DOSSIERS CLÔTURÉS PENDANT L'INSTRUCTION

32

- DONT -

15

réponse satisfaisante du service

17

pas de retour de l'une ou l'autre des parties après l'envoi du diagnostic (pas de coopération)

DURÉE MOYENNE DU PROCESSUS

9 semaines — **De la réception du dossier complet à l'envoi de l'avis**

4 à 5 mois — **De la recevabilité de la saisine à l'envoi de l'avis**



En 2014, 385 avis et 338 réponses informatives ont été réalisés.

LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION DE L'EAU



LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS PARTENAIRES



- 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 ADHÉRENTS DE LA MÉDIATION DE L'EAU

→FP2E (FÉDÉRATION PROFESSIONNELLE DES ENTREPRISES DE L'EAU)

VEOLIA	SOCIETE AVIGNONNAISE DES EAUX
	SOCIETE DES EAUX D'ARLES
	COMPAGNIE DES EAUX DE LA BANLIEUE DU HAVRE
	COMPAGNIE MEDITERRANEENNE D'EXPLOITATION DES SERVICES D'EAU
	SOCIETE DES EAUX DE CAMBRAI
	COMPAGNIE EXPLOITATION COMPTAGE
	COMPAGNIE DES EAUX ET DE L'OZONE
	COMPAGNIE FERMIERE DE SERVICES PUBLICS
	VEOLIA EAU - CGE
	CERGY PONTOISE ASSAINISSEMENT
	SOCIETE DES EAUX DE DOUAI
	SOCIETE DES EAUX DE MARSEILLE
	ECHM
	CHAMPENOISE DE DISTRIBUTION EAU ET ASSAINISSEMENT
	SOCIETE MONEGASQUE DES EAUX
	SOCIETE MOSELLANE DES EAUX
	SOCIETE DES EAUX DE PICARDIE
	ROYAN EAU ET ENVIRONNEMENT
	RUAS
	SOCIETE D'ENTREPRISES ET DE GESTION
	SOCIETE STEPHANOISE DE SERVICES PUBLICS
	SOCIETE REGIONALE DE DISTRIBUTION D'EAU
	SADE COMPAGNIE GENERALE DES EXPLOITATIONS DE L'EST DE LA France
	SADE E.N.F.
	SADE COMPAGNIE GENERALE DES EXPLOITATIONS DE NORMANDIE
VEOLIA	SADE COMPAGNIE GENERALE DES EXPLOITATIONS DU SUD EST DE LA France
	SADE LANGUEDOC ROUSSILLON
	SADE COMPAGNIE GENERALE DES EXPLOITATIONS DU SUD OUEST DE LA FRANCE
	SOCIETE DES EAUX DE CORSE
	SOCIETE DES EAUX DE MELUN
	SEAO
	SOCIETE FRANCAISE DE DISTRIBUTION D'EAU
	SOCIETE MACONNAISE D'ASSAINISSEMENT, DE DISTRIBUTION D'EAU ET DE CHALEUR
	SOCIETE DES EAUX DE SAINT OMER
	SOCIETE TECHNIQUE D'EXPLOITATION ET DE COMPTAGE
	SOCIETE DES EAUX DU TOUQUET
	SOCIETE DES EAUX DE TROUVILLE, DEAUVILLE ET NORMANDIE
	SOCIETE VAROISE D'AMENAGEMENT ET DE GESTION
	VEDIF
	OTV EXPLOITATION
LYONNAISE DES EAUX	SOCIETE CALEDONIENNE DES EAUX
	EAU ET FORCE
	EAUX DE NORMANDIE
	SOCIETE DES EAUX DE L'EST
	SOCIETE DE DISTRIBUTION GAZ ET EAUX
	SOCIETE GUYANAISE DES EAUX
	LYONNAISE DES EAUX
	SOCIETE MARTINIQUAISE DES EAUX
	NANCEIENNE DES EAUX
	SOCIETE DES EAUX DU NORD
	SOCIETE POLYNESIENNE DES EAUX

LES ADHÉRENTS DE LA MÉDIATION DE L'EAU

LYONNAISE DES EAUX	SOCIETE DES EAUX DE L'ESSONNE
	SEERC
	STEPHANOISE DES EAUX
	SOCIETE DES EAUX DE VERSAILLES ET DE SAINT-CLOUD
	ORLEANAISE DES EAUX
	SOCIETE DE GESTION DE L'ASSAINISSEMENT
SAUR	COMPAGNIE DES EAUX DU BLAVET
	CISE REUNION
	COMPAGNIE DINARDAISE DES EAUX
	COMPAGNIE GUADELOUPEENNE DE SERVICES PUBLICS
	COMPAGNIE DES EAUX DE ROYAN
	SAUR
	SEPIG ATALANTIQUE
	SOCIETE MARTINIQUAISE DE DISTRIBUTIONS ET DE SERVICES
	GESTION POUR L'ENVIRONNEMENT DE MONTAUBAN
	SOCIETE DES EAUX DE GIVORS-GRIGNY
	AGGLOPOLE PROVENCE ASSAINISSEMENT
	SATEG
	SUDEAU
	SOCIÉTÉ DE GESTION ENVIRONNEMENTALE DU FURAN
	SEPIG
	SEBRIE
	H2O
	ECOSTATION
	TERRE DES 3 FRERES

LYONNAISE DES EAUX / SAUR	COMPAGNIE BOURBONNAISE DE SERVICES ET D'ENVIRONNEMENT
	SOCIETE DES EAUX DU DISTRICT URBAIN DE DINAN
SOGEDO	
NANTAISE DES EAUX SERVICES	
SEFO	

→FDEI (FÉDÉRATION DES DISTRIBUTEURS D'EAU INDÉPENDANTS)
MIDALI
LAGUN
CHOLTON RESEAUX
AGUR
STGS
CEG

→ OPERATEURS PUBLICS ET COLLECTIVITES
SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE EAU DU PONANT
SYNDICAT DES EAUX DE BASSE VIGNEULLES ET FAULQUEMONT
EAUX DE VIENNE - SIVEER
RÉGIE DE L'EAU DE SIX FOURS LES PLAGES
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS D'APT-LUBERON
VILLE DE CLERMONT-FERRAND
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION BEAUNE CÔTE ET SUD
COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU LIANCOURTOIS LA VALLEE DOREE
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION LE GRAND NARBONNE
SYNDICAT INTERCOMMUNAL EAU ET ASSAINISSEMENT DURANCE LUBERON
VENDEE EAU
COMUNUNAUTE DE COMMUNES DE MOSELLE ET MADON

CONTACTER LE MÉDIATEUR

Saisir le Médiateur de l'eau

En ligne :
en remplissant le formulaire
de saisine sur :
www.mediation-eau.fr

Par courrier :
en adressant à :
Médiation de l'eau
BP 40463 - 75366 Paris Cedex 08

une lettre simple

ou

le formulaire de saisine dûment rempli,
téléchargeable sur le site internet
de la Médiation de l'eau :

www.mediation-eau.fr

Ce rapport annuel est réalisé sous la forme
d'un document numérique afin de faciliter sa circulation
et ainsi de le rendre accessible au plus grand nombre.

www.mediation-eau.fr/rapport

graffiti.fr Avril 2015 - Crédits photo : Thinkstock