Médiation de l'eau







Rapport annuel du Médiateur

2011

> Sommaire

EDITORIAL DU MÉDIATEUR DE L'EAU p. 4

CHIFFRES CLÉS p. 7

ACTUALITÉS DE LA MÉDIATION DE L'EAU p. 11

Faits marquants 2011 p. 12

Perspectives 2012 p. 19

ACTIVITÉ DE LA MÉDIATION DE L'EAU p. 21

Une forte augmentation du nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une analyse complète p. 22

Une diminution des dossiers déclarés partiellement recevables p. 28

Un motif de litige récurrent : la contestation de facture due à une surconsommation p. 30

RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR DE L'EAU p. 37

LA MÉDIATION DE L'EAU EN PRATIQUE p. 41

Saisir le Médiateur de l'Eau p. 42

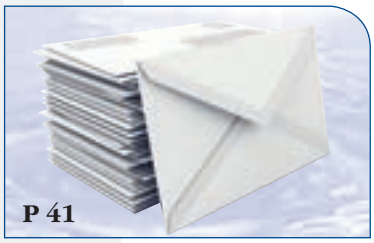
Organisation de la Médiation de l'Eau p. 43













Marc Censi *Médiateur de l'eau*

Editorial

> **L'année 2011 a été marquée par une forte augmentation du nombre de dossiers instruits**

Si le rapport annuel 2010 marquait l'année de lancement de la Médiation de l'Eau et explicitait ses procédures, celui de 2011 rend compte de son activité et confirme son utilité.

Les principaux objectifs de la Médiation de l'Eau pour l'année 2011 étaient de mieux se faire connaitre des médias et du grand public, d'élargir ses possibilités de saisine, de développer les relations avec ses partenaires et plus particulièrement avec les associations de consommateurs. Je suis satisfait du bilan que l'on peut dresser en fin d'année 2011 concernant ces trois points.

En effet, dans un premier temps, concernant la notoriété de la Médiation de l'Eau, cette dernière a été accrue par le passage du Médiateur de l'Eau au journal de 13h sur TF1 le 15 avril 2011. 124 articles de presse ont par ailleurs traité de la Médiation de l'Eau et 11 069 personnes ont consulté le site internet au cours de l'année 2011, ce qui représente une augmentation de 39% par rapport à 2010.

Le Médiateur a également été sollicité par l'Institut National de la Consommation (INC) dans le cadre du magazine Consomag pour donner son point de vue sur les assurances fuites.

Dans un deuxième temps, les services de la Médiation de l'Eau ont mis en place en juillet 2011 un formulaire de saisine en

version téléchargeable sur le site Internet. Ce formulaire à imprimer et à renvoyer par courrier postal aux services de la Médiation de l'Eau aide les consommateurs à rédiger leur saisine et leur permet de constituer un dossier complet. Il a très largement été téléchargé depuis sa mise en ligne. Fort de ce succès, une saisine en ligne via internet va être mise en œuvre dans le courant du premier semestre 2012.

Enfin, les relations avec les partenaires ont été développées au cours de l'année 2011 et la Médiation de l'Eau a pris conscience de l'importance à accorder aux échanges avec les membres de son Conseil d'Orientation. J'ai ainsi décidé d'effectuer des réunions de travail avec les membres du Conseil d'Orientation au moins deux fois par an de façon systématique, avant et après la production du rapport annuel pour permettre à nos partenaires de suivre les évolutions de la Médiation de l'Eau et pour échanger autour des recommandations exprimées par le Médiateur de l'Eau.

L'année 2011 a également été marquée par l'augmentation du nombre de sollicitations de la part de consommateurs dont le service d'eau est géré en régie. Dans ce cas, conformément à la Charte de la Médiation de l'Eau, l'accord du responsable de la régie a été sollicité pour conduire la mission de médiation. Environ 10 % des saisines reçues à la Médiation de l'Eau ont concerné des abonnés de régies et 31 régies ont souhaité voir le litige réglé par la Médiation de l'Eau contre une dizaine en 2010.

Au cours de l'année 2011 la Médiation de l'Eau a également été plus présente dans l'univers du développement de la Médiation de façon générale et je suis par ailleurs très heureux d'avoir rejoint le Club des Médiateurs de Services au Public avec qui je partage pleinement les valeurs d'impartialité, de respect du principe du contradictoire, d'écoute, de respect des personnes, de confidentialité et de transparence.

Tous ces éléments ont certainement contribué à l'intensification de l'activité de la Médiation de l'Eau et l'année 2011 a été marquée par une forte augmentation du nombre de dossiers instruits, qu'ils aient été déclarés recevables ou qu'ils aient fait l'objet d'une réponse informative en premier recours.

De leur côté, les entreprises de l'eau ont aussi amélioré leur communication afin de mieux orienter le consommateur vers le bon interlocuteur de leurs services en cas de réclamation, et vers le Médiateur de l'Eau en cas de litige, ce qui a eu pour conséquence d'accroître d'environ 30 % le taux de dossiers qui ont fait l'objet d'un examen complet par les services de la Médiation de l'Eau.

Par ailleurs, les services du Défenseur des Droits comme ceux des Entreprises de l'Eau disposent, via le site internet de la Médiation de l'Eau, d'un outil de suivi de l'état et de l'avancement du traitement des dossiers.

Depuis sa création, le nombre de saisines reçues à la Médiation de l'Eau est stable et se quantifie à environ 72 dossiers par mois. Toutefois, si l'année dernière 22,5% des dossiers reçus avaient fait l'objet d'une analyse complète par le Médiateur (réponses informatives et avis du Médiateur), au cours de l'année 2011 j'ai instruit 34% des dossiers sur l'ensemble des sollicitations. Ces 34% comprennent 9% de réponses informatives et 25% dossiers recevables, et le litige a définitivement été éteint pour 90% des dossiers instruits et clos le 31 décembre 2011.

Enfin, sur les 61 avis clos faisant apparaitre dans la proposition de règlement amiable une valeur pécuniaire, le montant moyen de réduction de facture au bénéfice du consommateur a été de 1 200 €.

Le présent rapport est destiné à expliciter ce bilan et les orientations pour l'année 2012. Il fait une large place à l'expression de consommateurs ayant fait appel aux services de la Médiation de l'Eau et aux Associations qui les représentent.

Je vous en souhaite une lecture enrichissante.

Marc Censi
Médiateur de l'Eau



Les chiffres clés



> LES CHIFFRES CLÉS

863 saisines

295 dossiers instruits

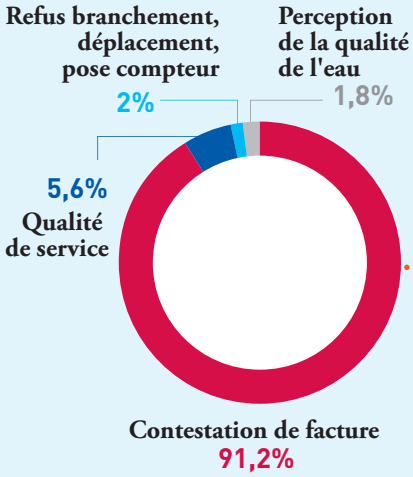
90% des litiges ont été éteints après instruction

COURRIERS REÇUS **863**

EXAMEN RECEVABILITÉ

DOSSIERS RECEVABLES **216**

DOSSIERS PARTIELLEMENT RECEVABLES **491**

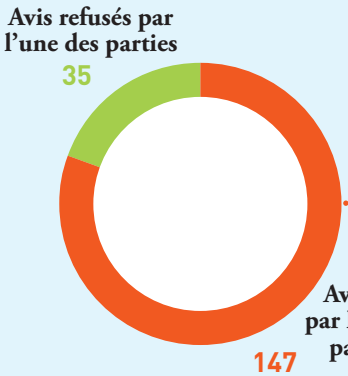


RENVOIS (SAISINES PRÉMATURÉES) **217**

POUR RÉPONSE (PAR LE SERVICE) **186**

RÉGIES **88**

DOSSIERS TRAITÉS **182**

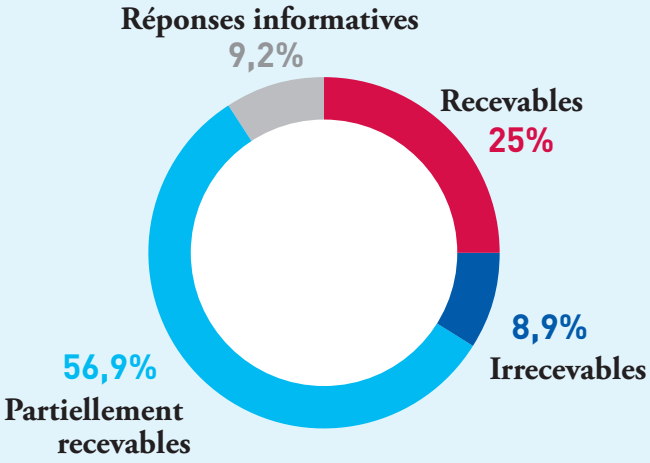


81%

des propositions de résolution amiable acceptées par les deux parties

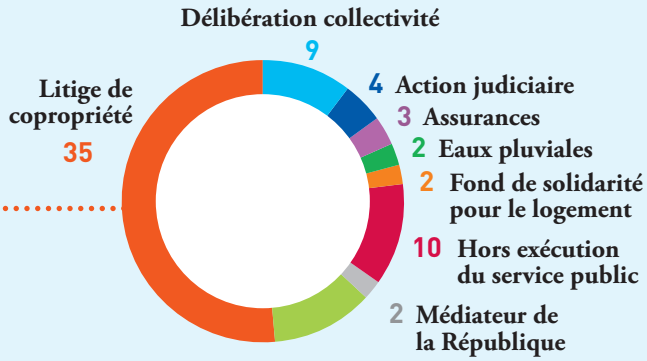
1 200 €

somme moyenne des remboursements obtenus par les consommateurs après l'avis du Médiateur



DOSSIERS IRRECEVABLES
77

RÉPONSES INFORMATIVES
79



Actualités de la Médiation de l'eau



> FAITS MARQUANTS 2011



« Une véritable coopération s'est instaurée avec l'équipe du Médiateur de l'eau »

Dominique Baudis. ***Défenseur des Droits***

> Comment la médiation contribue-t-elle à améliorer les relations entre les citoyens et les services publics ?

A l'évidence, le recours à la médiation oblige chacune des parties à s'exprimer mais également à écouter l'autre. L'intervention d'un tiers neutre facilite cette capacité de dialogue trop souvent rendu difficile de nos jours. Dans le domaine de l'eau (sujet toujours délicat) la mise en place d'un médiateur national s'imposait et les résultats des premières années de son existence témoignent de l'utilité de cette démarche.

> Quelle est la position du Défenseur des droits dans le développement actuel de la médiation ?

Le Défenseur des droits est un partenaire privilégié de l'ensemble des médiateurs de services au public. De par l'étendue de ses nouveaux pouvoirs et de son rôle conforté auprès des institutions, il est appelé à suivre avec attention l'élaboration de la mise en œuvre du cadre juridique de la médiation, tant au plan national qu'européen, en particulier l'adoption des directives relatives à ce domaine et leur transposition en droit français. Nous sommes conscients qu'il s'agit là davantage d'un rôle d'impulsion et d'observation plus que de pratique (qui relève du médiateur désigné par les parties dans un processus organisé).

> Quelles seront les initiatives menées par le Défenseur des droits concernant la Médiation avec les services publics en 2012 ?

L'année 2012 sera plus particulièrement mise à profit pour renforcer les liens déjà tissés par le médiateur de la République avec l'ensemble des médiateurs de service public, tout en prenant en compte le nouveau périmètre de l'institution ainsi que ses nouveaux pouvoirs.

> Que signifie, pour le Défenseur des Droits, l'arrivée du Médiateur de l'eau dans le Club des Médiateurs de Services au public ?

Cette arrivée traduit la reconnaissance par les membres du Club de la maturité de son institution, qui dans un délai très bref après sa création s'est dotée d'une compétence et d'une organisation parmi les plus achevées et les plus efficaces. Pour le Club, c'est la chance de couvrir un nouveau domaine, celui d'un service public essentiel pour la vie quotidienne de nos concitoyens. C'est aussi bénéficier dans les travaux du Club de l'apport d'expérience et d'expertise de Marc CENSI.

> Le conseil d'orientation de la Médiation de l'eau regroupe des représentants des associations de consommateurs, des élus et des entreprises de l'eau : que pensez-vous de ce type d'organisation favorisant la concertation ?

Cette formule est très intéressante car elle permet à l'ensemble des acteurs du secteur de bénéficier d'un espace permanent de dialogue, dans un cadre empreint de neutralité. Elle démontre également que les orientations prises pour favoriser les évolutions techniques et économiques mais aussi commerciales d'un service public doivent désormais reposer sur un consensus intégrant les intérêts et les objectifs de chacune des parties prenantes au développement de l'activité.

> Le partenariat entre le Défenseur des droits et la Médiation de l'eau est-il amené à s'intensifier ?

Le Médiateur de la République et le Médiateur de l'Eau avaient établi une convention pour encadrer et favoriser le développement de la collaboration entre les deux institutions. Dès à présent, les travaux d'actualisation de ce document sont engagés et ils devraient permettre très prochainement la signature d'un nouveau protocole. Au quotidien, une véritable coopération s'est instaurée avec l'équipe qui entoure Marc CENSI, pour apporter en permanence la réponse la plus adaptée et la plus rapide aux demandes des requérants.

L'INTÉGRATION ET LA PARTICIPATION DU MÉDIATEUR DE L'EAU AU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

L'année 2011 a été marquée par l'entrée du Médiateur de l'Eau, Monsieur Marc CENSI dans le Club des Médiateurs de Services au Public.

La Médiation de l'Eau qui adhère à la Charte des Médiateurs de Services au Public partage les valeurs du Club qui sont notamment l'impartialité, le respect du principe du contradictoire, l'écoute, le respect des personnes, la confidentialité et la transparence.

Dans ce cadre, le Médiateur de l'Eau participe aux différents travaux ainsi qu'aux réflexions du Club autour de la Médiation.

L'équipe de la Médiation de l'Eau, Monsieur Bernard JOUGLAIN, Directeur Général, et Madame Bertille GAMBET CARPENTIER, juriste, ont par ailleurs participé au dispositif de professionnalisation des Médiateurs qui a été institué par le Club des Médiateurs de Services au Public.

« Une réelle ouverture et une vraie possibilité de s'exprimer »



Michel Fréchet. ***Président de la Confédération Générale du Logement***

Que pensez-vous du Conseil d'Orientation de la Médiation de l'Eau ?

Il permet un partage de l'information autour de discussions assez libres. C'est une instance où il existe une réelle ouverture et une vraie possibilité de s'exprimer. Il m'est arrivé de faire des propositions et des remarques dans le cadre du Conseil.

Comment percevez-vous la Médiation de l'eau ?

Je la perçois à l'image de toutes les autres instances de médiation, comme un moyen offert au consommateur lui permettant d'éviter des procédures longues et coûteuses. Son taux de succès atteste de son utilité.

Avez-vous des retours de la part de vos adhérents ?

Les personnes qui reçoivent les consommateurs dans nos permanences ne nous font pas remonter la teneur de tous les dossiers qu'elles traitent. La Médiation de l'eau est un outil supplémentaire de résolution des litiges à leur disposition, pour aider les personnes qui en ont besoin. Elle est également une institution ressource, qui nous permet d'avoir des informations utiles dans son domaine d'expertise.

Comment pourriez-vous contribuer à accroître la notoriété de la Médiation de l'eau ?

Nous allons proposer au Médiateur de l'eau une interview dans l'un des prochains numéros de notre magazine Action Logement. Ce sera l'occasion de diffuser certaines de ses recommandations à nos adhérents.

DES RELATIONS AMPLIFIÉES AVEC LES MEMBRES DU CONSEIL D'ORIENTATION

La Médiation de l'Eau avait pour objectif en 2011 de se rapprocher de ses partenaires et plus particulièrement des associations de consommateurs afin de développer un véritable échange dans le cadre de son Conseil d'Orientation. Ce dernier a ainsi été réuni au cours du mois de juin 2011 et différents sujets ont été abordés tels que l'application des recommandations figurant dans le rapport annuel 2010 du Médiateur de l'Eau : examen des propositions des associations de consommateurs, des associations d'élus et des fédérations professionnelles, et réflexion sur les moyens de sensibiliser les consommateurs à la surveillance de leur consommation d'eau. Le Médiateur de l'Eau a également désiré communiquer sur l'adoption de la loi de simplification et d'amélioration de la qualité du droit n° 2011-525 du 17 mai 2011 paru au JO n°115 du 18 mai 2011 dont un article traite d'une possibilité de réduction de facture en cas de fuite sur canalisation, mais dont l'application est soumise à la publication d'un décret pris en Conseil d'Etat.
Le Médiateur de l'Eau a par ailleurs profité de la réunion pour présenter son projet de formulaire de saisine en ligne et recueillir les avis des différents membres du Conseil d'Orientation.

Le Médiateur de l'Eau a apprécié la richesse des propos tenus et souhaite instituer de façon désormais habituelle au moins deux réunions du Conseil d'Orientation par an. L'une avant la publication du rapport annuel pour le présenter en avant première à ses partenaires, l'autre à mi année pour étudier le suivi des recommandations exprimées dans le rapport, et pour évoquer les différentes évolutions législatives ou règlementaires ayant trait au secteur de l'eau ou de la Médiation.

UN RÉFÉRENCEMENT EN COURS AUPRÈS DE LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

La Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) a été créée auprès de l'Institut National de la consommation (INC) par la loi n° 2010-737 du 1er juillet 2010. Cette commission est « chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les pratiques de médiation non judiciaires en matière de consommation ». Le décret n° 2010-1221 du 18 octobre 2010 a précisé sa composition et son fonctionnement, et la CMC est opérationnelle depuis le 1er janvier 2011.

Le 27 septembre 2011, l'équipe de la Médiation de l'Eau a assisté à la présentation de la Charte des bonnes pratiques de la Commission dans le cadre d'un colloque organisé par la CMC.

La Médiation de l'Eau étant en adéquation avec cette Charte, son processus devrait être évalué par la CMC au cours du premier semestre 2012 en vue d'un référencement de leur part.



« Le respect de la Charte constitue une garantie pour les consommateurs »

Elsa Cohen. ***Responsable du secteur consommation de la Confédération Syndicale des Familles (CSF), membre de la Commission de la Médiation de la Consommation***

Quels sont vos rapports avec la Médiation de l'eau ?

Nous faisons partie de son conseil d'orientation et à ce titre, nous apprenons à mieux nous connaître depuis près de deux ans maintenant. Nous avons identifié une véritable attente de mieux comprendre le circuit de l'eau, la manière dont se décompose son prix, le libellé de la facture… Nous avons invité en ce sens la Médiation de l'eau à participer à une journée de formation ouverte à nos représentants d'associations locales, afin de leur donner des éléments leur permettant de mieux répondre aux consommateurs qu'ils reçoivent.

Pouvez-vous contribuer à développer la notoriété de la Médiation de l'eau ?

Les permanences de nos 500 associations locales peuvent distribuer de l'information et de la documentation. Dans les trois prochaines années, nous continuerons à travailler sur le domaine de l'eau, pour répondre à de réelles attentes. C'est la porte ouverte à des actions communes avec la Médiation de l'eau.

Après avoir publié une charte de la médiation, la Commission de la Médiation de la Consommation va référencer un certain nombre de médiations qui en respectent les critères. Quels sont les objectifs de ce référencement ?

Le respect de notre charte constitue une garantie pour les consommateurs d'une médiation sérieuse, qui répond à leurs vraies questions. Il était important de mettre de l'ordre dans une multitude d'utilisations du terme médiation et de recentrer les bonnes pratiques sur des critères précis. Nous avons un objectif d'impartialité et d'efficacité de la médiation pour les consommateurs.

Où en êtes-vous dans ce référencement ?

Nous sommes en train d'analyser les chartes que nous ont fait parvenir les différentes médiations. Nous référencerons celles qui sont en conformité avec la charte de la Commission. Nous souhaitons publier nos premiers référencements avant l'été. Chaque médiation référencée apportera une garantie de bonnes pratiques aux consommateurs qui la sollicitent.





LA MISE EN PLACE D'UN FORMULAIRE DE SAISINE TÉLÉCHARGEABLE SUR LE SITE INTERNET DE LA MÉDIATION DE L'EAU

Au cours de l'année 2011, les services de la Médiation ont développé un projet de saisine en ligne via le site internet de la Médiation de l'Eau. Ce projet, actuellement en phase terminale a été réalisé en différentes étapes.

La première a consisté à créer un formulaire de saisine, téléchargeable depuis le site internet de la Médiation de l'Eau. Il appartient au consommateur de l'imprimer et de le renvoyer par courrier postal. Ce formulaire, disponible depuis juillet 2011, est très régulièrement téléchargé et renvoyé à nos services. Il constitue un véritable gain de temps à la fois pour les consommateurs et pour les services de la Médiation de l'Eau dans la mesure où les sollicitations sont beaucoup plus précises.

En effet, le formulaire aide largement les consommateurs à expliciter leur réclamation et à constituer leurs dossiers. Ces derniers sont dès lors plus détaillés et le Médiateur de l'Eau dispose de façon plus régulière de tous les éléments nécessaires à un examen complet du litige dès la première sollicitation. Ces dossiers lui permettent de rédiger un nombre plus important de réponses informatives en premier recours.

Suite à la perception positive de ce formulaire par les consommateurs, les services de la Médiation ont travaillé sur la possibilité de créer une véritable saisine en ligne. Ce dispositif devrait être opérationnel au cours du premier semestre 2012. Il permettra aux consommateurs le désirant d'envoyer une sollicitation en format dématérialisé à la Médiation de l'Eau. Ces consommateurs bénéficieront par ailleurs d'une possibilité de suivi de leur dossier via une plateforme dématérialisée au sein de laquelle ils pourront envoyer les documents nécessaires à l'étude de leur litige.

Toutefois, le Médiateur de l'Eau est attaché au formalisme des diagnostics et des avis envoyés par courriers postaux et continuera à procéder de la sorte. La saisine par Internet a pour objectifs un accès facilité à une possibilité de règlement amiable du litige et un gain de temps pour le consommateur, mais elle ne remet pas en cause les procédures de la Médiation de l'Eau. Le Médiateur applique ainsi les mêmes procédures avec tous les consommateurs, qu'ils l'aient saisi par voie postale ou par voie électronique.

Afin d'aider les consommateurs ne disposant pas d'une connexion à internet à formuler leur sollicitation auprès de la Médiation de l'Eau, le Médiateur souhaiterait que les services d'eau et d'assainissement, ainsi que les associations de consommateurs et les collectivités, mettent à disposition des consommateurs des formulaires de saisine en version papier dans les agences locales et en mairie.

Les consommateurs pourront désormais saisir les services de la Médiation de l'Eau soit par lettre simple envoyée par courrier postal, soit en retournant par courrier postal le formulaire de saisine téléchargeable sur le site internet, soit directement en remplissant le formulaire de saisine en ligne sur internet.



UNE ÉVOLUTION LÉGISLATIVE CONCERNANT LES POSSIBILITÉS DE RÉDUCTION DE FACTURE EN CAS DE FUITE SUR CANALISATION

La loi de simplification et d'amélioration de la qualité du droit n° 2011-525 a été adoptée le 17 mai 2011, et parue au JO n°115 du 18 mai 2011. L'article 2 de cette loi a trait à la possibilité d'une réduction de facture d'eau en cas de fuite sur canalisation. Le Médiateur a régulièrement été saisi en vue de l'application de ce texte.

L'article 2 de cette loi dispose ainsi que :

"Après le III de l'article L. 2224-12-4 du code général des collectivités territoriales, il est inséré un III bis ainsi rédigé :

III bis. – Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information prévue au premier alinéa du présent III bis, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

À défaut de l'information mentionnée au premier alinéa du présent III bis, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne.

Les redevances et sommes prévues par le premier alinéa de l'article L. 2224-12-2 sont calculées en tenant compte de la consommation facturée.

Un décret en Conseil d'État précise les modalités d'application du présent III bis."

Il est apparu important à la Médiation de l'Eau de communiquer sur ce sujet dans la mesure où ce texte n'est pas encore applicable par les services d'eau. Il ne pourra être mis en œuvre qu'à partir du moment où le décret en Conseil d'Etat aura été publié, ce qui n'est actuellement pas le cas.

Le décret précisera les modalités d'application et la date d'entrée en vigueur de ce texte.

Le Médiateur de l'Eau ne manquera pas d'en tenir informés les usagers et ses partenaires via un article sur son site Internet.

« Le Conseil d'orientation de la Médiation de l'Eau remplit bien sa mission »



Vincent Blanchez. ***Secrétaire Général Adjoint de l'Association Force Ouvrière Consommateurs (AFOC), membre de ConsoFrance***

Quelle est votre vision de la Médiation de l'Eau et défendez-vous un certain mode de fonctionnement ?

Nous sommes attachés à quatre principes : la gratuité, la facilité d'accès, le suivi des avis rendus par le médiateur et le respect des délais de réponse. La Médiation de l'eau répond bien à chacun d'entre eux. Nous sommes partisans d'une plus grande souplesse sur les délais de recours à la médiation, pour ne pas exclure a-priori certains dossiers pour une cause de délai dépassé.

Environ 90 % des dossiers instruits par la Médiation de l'Eau voient leur litige définitivement éteint. Quelle en est votre perception ?

Nous souhaiterions arriver à 100% ! C'est d'autant plus important que le recours au médiateur dans le domaine de l'eau concerne souvent des sommes importantes, pour des personnes à la situation financière fragile. Un échec de la médiation peut avoir des conséquences graves.

Comment votre association peut-elle contribuer à accroître la notoriété de la Médiation de l'Eau ?

Nous attendons davantage de publications de sa part, que nous pourrions diffuser par l'intermédiaire de notre réseau de plus de 200 antennes des AFOC locales. Nous pouvons également diffuser des informations sur notre site Internet. Il serait également intéressant de donner davantage d'informations aux consommateurs sur les recommandations du Médiateur. Nous sommes preneurs de tout support de communication utile pour les consommateurs.

Comment votre association est-elle impliquée dans le fonctionnement de la Médiation de l'eau ?

Nous faisons partie de son conseil d'orientation, qui remplit bien sa mission. En tant que membre de la Commission de la Médiation de la Consommation, nous aurons à nous prononcer sur le référencement de la Médiation de l'eau par la Commission. Nous insisterons néanmoins pour qu'elle soit étendue à l'ensemble du secteur de l'eau.







« Le médiateur est le moteur de la bonne résolution des litiges »

Elyane Zarine. ***Présidente de la Commission Médiation de la Consommation, présidente de l'Association de Consommateurs ORGECO***

Comment percevez-vous la Médiation de l'eau ?

J'apprécie la qualité du travail réalisé par l'équipe de Marc Censi et notamment de Bernard Jouglain, qui s'implique très fortement pour la réussite de la Médiation, avec beaucoup d'ardeur et de ténacité.

Quel est l'apport de la Commission Médiation de la Consommation à la Médiation de l'eau ?

La charte de la Médiation élabore les critères permettant l'homogénéité dans le traitement de la médiation. La Commission est également un lieu où nous pouvons débattre et échanger autour de différents sujets. Nous travaillons ensemble à ce que la médiation soit reconnue au niveau de la France, pour qu'elle puisse s'imposer au niveau européen. Les autres pays doivent pouvoir s'appuyer sur notre exemple.

Combien la Commission a-t-elle reçu de dossiers de référencement de la part des médiateurs ?

A mi-février, nous avons reçu une dizaine de demandes de référencement de la part de médiateurs de la consommation. Le référencement sera officiel au 15 mars.

Comment la Médiation de l'eau peut-elle encore progresser ?

En se faisant connaître et en communiquant sur son existence. La bonne connaissance de la médiation et l'application des bonnes pratiques font que le bouche à oreille fonctionne ensuite très bien.

Le Médiateur doit-il émettre davantage de recommandations ?

Les recommandations font partie des éléments qui doivent figurer dans les rapports d'activité des médiateurs. S'il voit qu'il y a redondance dans les litiges, le médiateur doit se tourner vers les parties prenantes et suggérer d'éventuelles pistes de progrès.

> PERSPECTIVES 2012

Ce rapport d'activité 2011 est aussi pour la Médiation de l'Eau l'occasion de fixer ses objectifs pour l'année 2012. Ainsi, le Médiateur de l'Eau souhaite-t-il d'une part faciliter ses procédures en faveur des consommateurs en affichant de façon très précise les procédures à suivre au préalable à sa saisine, et d'autre part finaliser la possibilité de saisine en ligne et permettre aux requérants de lui communiquer les pièces demandées par voie électronique.

Le Médiateur voudrait également mettre en place une enquête interne de satisfaction afin de connaître le point de vue des requérants et continuer à améliorer ses procédures.

AFFICHER SUR LE SITE INTERNET DE LA MÉDIATION LES COORDONNÉES EXACTES DES INSTANCES INTERNES À SAISIR AU PRÉALABLE À LA SAISINE DU MÉDIATEUR DE L'EAU

Afin de faciliter le processus de réclamation des consommateurs, la Médiation de l'Eau souhaite indiquer sur son site internet de façon très précise les instances internes des services d'eau à saisir avant de procéder à la saisine du Médiateur de l'Eau. Cette meilleure orientation permettra aux consommateurs de gagner du temps en transmettant directement leur réclamation aux bons niveaux de recours.

Une fois que la réclamation aura été traitée par l'interlocuteur approprié du service d'eau concerné, si le consommateur n'est pas satisfait par la réponse apportée il pourra saisir la Médiation de l'Eau qui instruira son litige.

PERMETTRE AUX SERVICES D'EAU DE SOLLICITER LE MÉDIATEUR

La Médiation de l'Eau a la volonté de permettre aux services d'eau et d'assainissement de le saisir directement. Cette saisine serait un gain de temps pour le consommateur dans la mesure où le service d'eau concerné pourrait saisir directement la Médiation de l'Eau au lieu de demander à l'abonné de le faire. D'autre part, cette saisine ouvrirait plus largement la possibilité de trouver une solution amiable en dernier recours avant l'ouverture d'une procédure judiciaire. En effet, les litiges datant de plus de deux ans pourraient par exemple être reçus si le service d'eau accepte de transmettre le dossier aux services de la Médiation.

FINALISER LA SAISINE EN LIGNE

La saisine en ligne permettra, via le site internet, aux parties (consommateurs et services d'eau et d'assainissement) de déposer un dossier en version dématérialisée.

Cette saisine sera un véritable gain de temps pour le consommateur souvent inquiet face à une facture litigieuse et pressé de savoir que sa réclamation va être étudiée.





OUVRIR LA POSSIBILITÉ AUX PARTIES DE POUVOIR ÉCHANGER DES INFORMATIONS PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

L'ouverture de la saisine en ligne implique également la possibilité pour les parties de transmettre les pièces demandées par le Médiateur de l'Eau par voie électronique. Les requérants bénéficieront d'un code d'accès sur une page personnelle du site internet qui leur ouvrira la possibilité de répondre aux demandes de documents de façon dématérialisée s'ils le souhaitent.

EFFECTUER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES REQUÉRANTS

Le Médiateur de l'Eau souhaite interroger les consommateurs qui ont fait appel à ses services afin de connaitre leur perception sur les procédures suivies, leur satisfaction quant aux délais de traitement des dossiers, quant à la solution retenue, etc.

L'enquête de satisfaction prendra sans doute la forme d'un questionnaire envoyé sous le même pli que l'avis du Médiateur de l'Eau.

DÉVELOPPER ET ENRICHIR LES ÉCHANGES AVEC SES PARTENAIRES

Dans la continuité de l'année 2011, le Médiateur de l'Eau souhaite toujours développer et enrichir les relations avec ses partenaires dont les associations de consommateurs. Il voudrait également se rapprocher des différentes protections juridiques afin de les sensibiliser sur la possibilité de lui transmettre les litiges concernant l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement.

POURSUIVRE LE DÉVELOPPEMENT DE L'ASSISTANCE AUX COLLECTIVITÉS QUI SOLLICITENT DIRECTEMENT LA MÉDIATION POUR AVIS SUR DES LITIGES EN COURS OU POTENTIELS

La Médiation de l'Eau est régulièrement sollicitée directement par des Collectivités en litige avec un abonné pour obtenir une appréciation de la situation et le cas échéant un avis sur la conduite à tenir. Sans que cela constitue le traitement d'un dossier avec production d'une proposition de règlement amiable, la Médiation de l'Eau apporte son concours au travers d'une réponse argumentée, mais elle peut aussi orienter la demande de la Collectivité vers un organisme plus approprié.

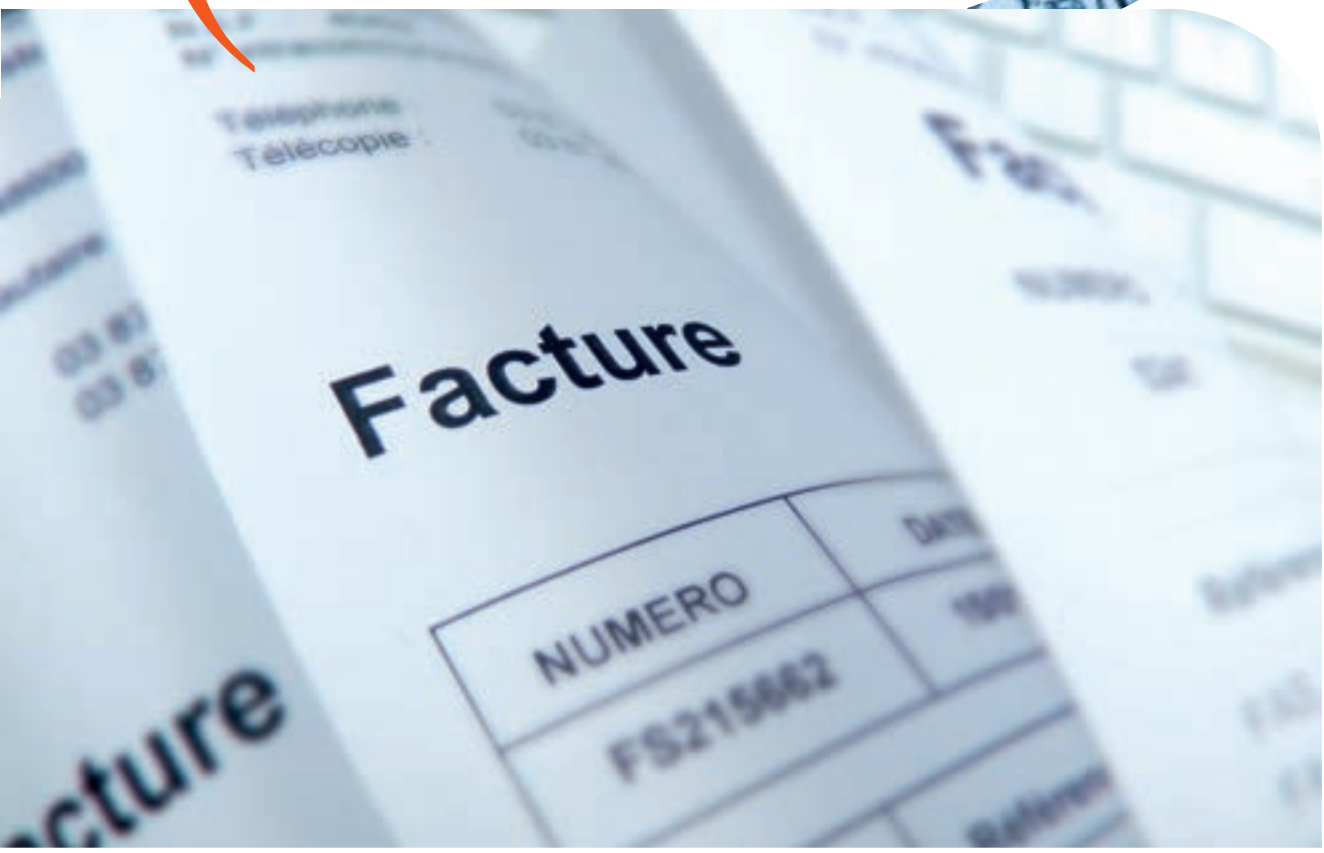
La Médiation de l'Eau poursuivra en 2012 le développement de cette assistance auprès des collectivités au travers de partenariats.

DÉVELOPPER LES PARTENARIATS AVEC LES SERVICES D'EAU QUI SOLLICITENT RÉGULIÈREMENT LA MÉDIATION DE L'EAU POUR LE RÈGLEMENT DE LITIGES

Dès lors qu'un litige a pu être résolu entre un abonné et le service d'eau via l'intervention du Médiateur, certaines collectivités prennent l'habitude de travailler avec la Médiation de l'Eau.

Afin de faciliter encore les démarches pour leurs abonnés, la Médiation de l'Eau envisage de développer les relations avec ces collectivités au travers de partenariats.

Activité
de la Médiation de l'eau



UNE FORTE AUGMENTATION DU NOMBRE DE DOSSIERS AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ANALYSE COMPLÈTE

Au cours de l'année 2011, la Médiation de l'Eau a reçu 863 saisines, ce qui démontre une stabilité depuis sa mise en place avec en moyenne 72 dossiers reçus par mois au cours des années 2010 et 2011.
Toutefois, la proportion des saisines ayant fait l'objet d'une analyse complète, qu'elle soit réalisée en premier recours (réponses informatives) ou après l'envoi d'un diagnostic (instruction des dossiers recevables) est en forte augmentation par rapport à celle observée en 2010.
En effet, 34% des dossiers reçus en 2011 ont été, ou font encore, l'objet d'une analyse complète par les services de la Médiation de l'Eau, alors que 22,5% des dossiers reçus en 2010 avaient fait l'objet d'un tel examen.
Cette progression importante est due aux efforts de communication réalisés par les entreprises de l'eau pour orienter les consommateurs vers le bon interlocuteur. Elle découle également des travaux réalisés en collaboration avec les associations de consommateurs pour établir un formulaire de saisine facilitant l'expression du litige. De ce fait la Médiation de l'Eau est de moins en moins sollicitée pour de simples réclamations devant faire l'objet d'une réponse par l'entreprise.
Ces 34% comprennent 25% de dossiers déclarés recevables à la Médiation de l'Eau et 9% de réponses informatives.

RECEVABILITÉ	NOMBRE DE DOSSIERS	POURCENTAGES
Recevables	216	25 %
Partiellement recevables	491	56,9 %
Irrecevables	77	8,9 %
Réponses pédagogiques	79	9,2 %
Total	863	100 %

90% DES ANALYSES DU MÉDIATEUR DE L'EAU ONT PERMIS DE RÉSOUDRE DÉFINITIVEMENT LE LITIGE

Avec 90 % de litiges résolus via l'intervention de la Médiation de l'Eau, on peut affirmer que son utilité est indéniable.

Seuls 10% des requérants sont revenus vers la Médiation suite à l'envoi d'une réponse informative ou d'un avis pour contester l'analyse du Médiateur de l'Eau. Certains requérants ont tenu à saluer la qualité du travail réalisé par les services du Médiateur de l'Eau durant l'instruction du dossier, même si la conclusion rendue ne leur était pas favorable. Les consommateurs ont souvent besoin de comprendre les règles applicables, la base légale ou règlementaire des montants facturés, etc. Une fois que le montant d'une facture est justifié et compris par le requérant, il n'est pas opposé à la payer et le litige s'éteint.

UN DÉVELOPPEMENT CERTAIN DU RÔLE PÉDAGOGIQUE DU MÉDIATEUR DE L'EAU À TRAVERS L'ACCROISSEMENT DES RÉPONSES INFORMATIVES

En 2011, 79 dossiers ont fait l'objet d'une réponse informative de la part du Médiateur de l'Eau ce qui représente 9% des saisines.

Ce chiffre est en augmentation de 52% par rapport à l'année 2010, où seules 52 réponses informatives avaient été rédigées sur l'ensemble des saisines reçues.

Suite à la réception d'une saisine, deux cas de figure amènent le Médiateur de l'Eau à procéder à la rédaction d'une réponse informative en premier recours :

- lorsque les questions des consommateurs portent sur un sujet précis concernant la règlementation, comme par exemple l'applicabilité d'une loi ou l'application exacte d'un règlement de service ;

- lorsque les services de la Médiation de l'Eau disposent de suffisamment d'éléments dans le dossier initial du requérant pour constater qu'aucun litige n'est réellement constitué avec le service de l'eau et/ou de l'assainissement. La Médiation de l'Eau explique alors immédiatement au consommateur les règles applicables, l'éventuel défaut d'interprétation d'un texte, etc. Le Médiateur de l'Eau met en perspective les faits de façon objective et la réglementation applicable.

La Médiation de l'Eau constate que le développement de son rôle pédagogique correspond à un réel besoin dans la mesure où les réponses apportées aux consommateurs leur procurent à la fois un véritable gain de temps et une meilleure compréhension du fonctionnement du service d'eau. Il est très rare qu'un consommateur revienne vers les services du Médiateur de l'Eau pour contester une telle réponse informative.

Les consommateurs pensent souvent qu'un litige est constitué entre eux et leur service d'eau ou d'assainissement par manque de connaissance des règles applicables. Mais la Médiation de l'Eau ne recherche pas un arrangement à tout prix lorsqu'elle estime que la position du service concerné est justifiée. Cette vision serait en effet non seulement contraire à l'équité mais également à l'esprit du service public.

> **« La Médiation de l'Eau constate que le développement de son rôle pédagogique correspond à un réel besoin. »**

Un dossier n'est-il pas – à proprement parler – déclaré recevable à la Médiation de l'Eau mais fait l'objet d'une réponse pédagogique étayée, lorsque ses services, au regard des informations transmises par le requérant, s'aperçoivent immédiatement qu'aucun litige n'est constitué ou que toutes les mesures ont déjà été mises en œuvre par le service d'eau pour réduire le montant de la facture.
Toutefois, ces réponses sont possibles uniquement quand le dossier du consommateur est suffisamment complet et permet au Médiateur de l'appréhender dans sa globalité.

A titre d'exemple

Un consommateur saisit la Médiation de l'Eau suite au constat d'une fuite sur canalisation. Après réclamation auprès de son service d'eau il bénéficie d'un dégrèvement pour fuite mais le requérant sollicite un dégrèvement supplémentaire.

Dans un premier temps, le Médiateur de l'Eau rappelle au consommateur que la fuite se situant après le compteur et l'abonnement auprès du service d'eau étant à son nom, il est normalement le seul redevable des montants facturés au titre de la consommation enregistrée au compteur ; la partie du branchement située après compteur étant en effet sous la responsabilité de l'abonné du service d'eau ou d'assainissement.

Le Médiateur de l'Eau recherche ensuite sur quelle base a été établi le dégrèvement accordé. Dans certains cas, il apparait que le règlement du service de l'eau applicable à la commune prévoit des modalités de dégrèvement en cas de fuites invisibles sur les installations privées. Après étude des différents documents, si le Médiateur de l'Eau constate que la Commission compétente au sein du service de l'eau a fait une exacte application de ce texte et a accordé la réduction prévue, il conclue directement à l'absence de litige.

La Médiation de l'Eau informe alors le consommateur de ces faits et précise à ce dernier que, dans ce contexte, aucun litige ne semble constitué entre lui et le service d'eau concerné. En effet, le refus de dégrèvement complémentaire n'est pas inéquitable dans la mesure où toutes les modalités de dégrèvement prévues ont été correctement appliquées. Ces possibilités de dégrèvement qui bénéficient aux consommateurs ont vocation à s'appliquer à tous les abonnés de façon identique et il ne serait pas juste de répartir les conséquences financières de la fuite, dont la responsabilité incombe au requérant, sur l'ensemble des abonnés du service.

UNE IMPORTANTE CROISSANCE DES DOSSIERS DÉCLARÉS RECEVABLES

Il est important pour un service de Médiation de consacrer le plus possible de ses ressources au traitement de litiges effectifs et non à un travail administratif consécutif à de simples demandes de renseignements, à des réclamations incombant au service d'eau dans le cadre de la relation avec son abonné, ou encore à des saisines n'entrant pas dans le champ de la Médiation de l'Eau.



« En 2011, grâce aux efforts de communication réalisés auprès des consommateurs, le nombre de dossiers déclarés recevables à la Médiation de l'Eau a fortement augmenté, passant de 174 à 216, ce qui correspond à une augmentation de 24% par rapport à 2010. »



En 2011, grâce aux efforts de communication réalisés auprès des consommateurs, le nombre de dossiers déclarés recevables à la Médiation de l'Eau a fortement augmenté, passant de 174 à 216, ce qui correspond à une augmentation de 24% par rapport à 2010.

Parmi ces dossiers, 84 ont été déclarés recevables immédiatement après la réception d'une saisine comprenant un dossier complet muni d'une réponse du plus haut niveau de réclamation du service d'eau concerné, et 132 étaient passés une première fois à la Médiation de l'Eau et avaient été déclarés partiellement recevables (l'instance de recours appropriée du service d'eau ou l'accord d'un responsable de régie n'ayant pas été sollicité au préalable).

Sur les 216 dossiers élus au cours de l'année, 119 ont été clôturés avant la fin 2011 et 97 sont encore en cours de médiation, dont 59 dossiers actuellement en attente de retour de la part des services d'eau et/ou des consommateurs après l'envoi du premier diagnostic, et 32 dossiers dans l'attente d'un retour de la part des parties après l'envoi de l'avis du Médiateur de l'Eau.

Concernant les 119 dossiers clos, la Médiation de l'Eau :

- a rendu 106 avis que l'on peut classer en deux types : pour 70% d'entre eux une proposition de règlement amiable a été rédigée, et pour les 30% restants la Médiation de l'Eau a conclu à l'absence de litige après étude de toutes les pièces constitutives du dossier,

- n'a pas rédigé d'avis pour 13 dossiers dans la mesure où, pour 10 d'entre eux le service d'eau et/ou d'assainissement est intervenu au cours de la procédure et a solutionné le litige, et pour les 3 autres, un manque de coopération de la part des parties n'a pas permis à la Médiation de poursuivre son instruction (manque de documents nécessaires, etc.).



« *Le traitement de mon dossier a été accéléré* »

Jean-Baptiste Primard

« Dès que je les relançais, les services clientèle de mon distributeur m'assuraient que mon dossier était en cours de traitement, mais sans jamais me donner de résultat concret. Comme j'avais entendu parler de la Médiation de l'eau, je lui ai envoyé un dossier. Très rapidement, elle a établi un premier diagnostic, en me demandant des éléments complémentaires. Elle a envoyé ce courrier également au service d'eau concerné. Dans les jours qui ont suivi, j'ai été remboursé sur la base d'un dégrèvement des diverses taxes d'assainissement. Je suis très reconnaissant au Médiateur pour son intervention particulièrement efficace. Elle a permis d'accélérer le règlement de mon dossier et m'a évité un conflit avec le service clientèle. Au moins, lui, on l'écoute ! C'est un vrai soulagement de se sentir épaulé lorsque l'on ne sait plus quoi faire pour se faire entendre. »

Exemple d'un service d'eau intervenu durant la procédure

Monsieur PRIMARD a constaté une fuite située en sortie du compteur d'eau. Il en est résulté une surconsommation inhabituelle. Après avoir sollicité la mise en œuvre du contrat d'Assurance Fuite qu'il avait souscrit, il a été informé que l'assureur prenait en charge le coût de la surconsommation sur la partie Eau Potable de la facture litigieuse. Monsieur PRIMARD a sollicité auprès du plus haut niveau de recours de son service d'eau et d'assainissement un dégrèvement de la facture sur la rubrique assainissement mais le service concerné n'a pas répondu à son abonné.

Le dossier est alors devenu recevable à la Médiation de l'Eau qui a établi un premier diagnostic et une demande de pièces nécessaires à l'instruction du dossier. Suite à l'envoi de ce document, le service d'eau et d'assainissement est intervenu auprès de Monsieur PRIMARD pour lui indiquer qu'il obtiendrait un dégrèvement sur la partie assainissement concernant le volume de fuite.

Bien que cette procédure soit dérogatoire, cette solution qui est justifiée dans la mesure où le service de traitement et de collecte des eaux usées n'avait pas été rendu, aurait été celle du Médiateur de l'Eau qui a donc clos le dossier.

L'intervention du Médiateur a permis à Monsieur PRIMARD d'obtenir une réponse rapide à sa réclamation.

ETUDE DES DOSSIERS RECEVABLES POUR LESQUELS LA MÉDIATION DE L'EAU A CONCLU QU'IL N'Y AVAIT PAS DE LITIGE

La Médiation de l'Eau étant une institution totalement distincte des services d'eau, elle ne détient pas les informations nécessaires pour analyser complètement le dossier en dehors des pièces transmises par le consommateur dans sa sollicitation. Le Médiateur de l'Eau rédige donc un premier diagnostic accompagné d'une demande de pièces complémentaires indispensables à l'instruction.

Après la production du premier diagnostic et après étude de tous les documents nécessaires à l'instruction des dossiers, la Médiation de l'Eau a conclu pour 32 d'entre eux, sur les 119 clôturés au 31 décembre 2011, qu'aucun litige n'était constitué à ses yeux.

L'instruction complète de ces dossiers était nécessaire dans la mesure où l'absence de litige n'apparaissait pas immédiatement après l'étude des seules pièces du dossier initial. Un examen plus détaillé était indispensable pour vérifier les dires des deux parties et les règles applicables, et appliquées, par le service d'eau.

Dans la très grande majorité des dossiers, les consommateurs sollicitent la Médiation de l'Eau suite au refus de leur service d'eau de leur accorder un dégrèvement. Toutefois, le Médiateur de l'Eau estime que les dégrèvements ne peuvent pas être systématiques. Il est nécessaire qu'ils soient justifiés pour répondre au principe d'équité et être acceptés par les parties prenantes.

> **« Le Médiateur de l'Eau estime que les dégrèvements ne peuvent pas être systématiques. Il est nécessaire qu'ils soient justifiés pour répondre au principe d'équité et être acceptés par les parties prenantes. »**

Il n'est donc pas inéquitable pour un consommateur de se voir refuser un dégrèvement complémentaire dans la mesure où il est responsable de ses installations. Il serait, au contraire, inéquitable, de répartir la charge de sa surconsommation sur l'ensemble des abonnés.

Il apparait par ailleurs à la Médiation de l'Eau comme inéquitable vis-à-vis des autres abonnés qu'un service d'eau consente des dégrèvements injustifiés, ou des remises commerciales, à un abonné. Lorsque le Médiateur de l'Eau le constate dans un dossier, bien qu'il ne propose jamais d'annuler ce geste ou dégrèvement déjà effectué et favorable au consommateur, il précise aux parties que la réduction de facture ne semble pas justifiée. En effet, les services d'eau et d'assainissement devant équilibrer leurs charges et leurs recettes, globalement la charge financière de la réduction de facture sera ensuite répartie sur l'ensemble des usagers.

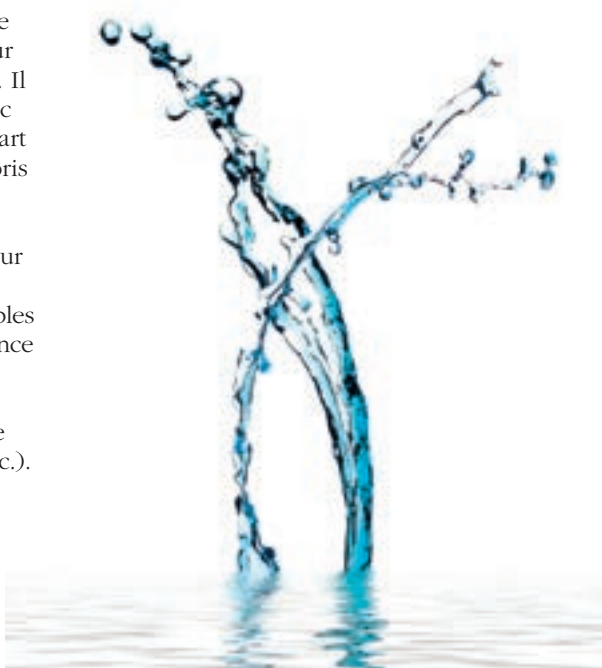
Il apparait que 81% des consommateurs sont satisfaits des avis pour lesquels la Médiation de l'Eau a conclu à l'absence de litige entre eux et le service d'eau concerné.

Ce taux élevé de satisfaction est obtenu par un effort d'explication et de pédagogie portant sur la réalité de la situation d'une part et les aspects règlementaires qui en découlent d'autre part.

En effet, seuls 6 consommateurs sur 32 ont écrit au Médiateur suite à la réception de cet avis pour le contester. Il semble donc que la plupart des consommateurs aient compris la teneur de l'avis et les explications du Médiateur. Le litige aux yeux du consommateur naît souvent d'un manque de connaissance des règles applicables ou d'un manque de reconnaissance (pas de réponse suite à une interrogation posée au service d'eau, pas d'excuses suite à une erreur reconnue d'un service, etc.).



> **« Il apparait que 81% des consommateurs sont satisfaits des avis pour lesquels la Médiation de l'Eau a conclu à l'absence de litige entre eux et le service d'eau concerné. »**





ETUDE DES DOSSIERS POUR LESQUELS LA MÉDIATION DE L'EAU A FORMULÉ UNE PROPOSITION DE RÈGLEMENT AMIABLE

Ces dossiers sont pour la plupart des dossiers complexes pour lesquels il y a une véritable recherche sur les responsabilités de chaque partie. Suite à la production d'un premier diagnostic et à une demande de documents complémentaires, la Médiation de l'Eau examine toutes les pièces et recherche d'une part les motifs et les causes du litige, et d'autre part si la responsabilité du consommateur ou du service d'eau peut être engagée. La Médiation de l'Eau rend un avis en équité basé sur des éléments objectifs en fonction des situations particulières de chaque litige.

> **« Plus de 80% des propositions de règlement amiable ont été acceptées par les deux parties en présence ce qui démontre leur satisfaction. »**

La Médiation de l'eau recueille l'accord des parties en deux étapes : une première consistant à exposer le litige de la manière la plus objective possible et à obtenir une première validation des parties sur le litige à traiter. Lors de la seconde étape, la Médiation de l'Eau tente d'établir, au travers des informations demandées aux deux parties, un diagnostic de la situation ayant conduit à une facturation inhabituelle ayant fondé le litige. Cette étape est l'occasion de faire prendre conscience tant au consommateur qu'au service d'eau de la réalité de la situation d'une part, des conséquences juridiques et règlementaires d'autre part. Elle explique très largement le niveau élevé d'acceptation des propositions de règlement amiable faites par le Médiateur lors de la finalisation du dossier.

Suite à la proposition de règlement amiable du Médiateur de l'Eau et à l'acceptation des parties, le montant moyen de réduction de facture au bénéfice du consommateur a été de 1 200 € en 2011.

Les désaccords s'expliquent par le fait qu'un service d'eau peut refuser de prendre en charge une partie de la facture. Il peut par exemple estimer que le règlement de service a bien été appliqué et qu'il ne serait pas juste de procéder à une exception dans le cas d'espèce et vis-à-vis des autres abonnés. Le consommateur peut aussi refuser d'accepter une proposition de règlement amiable parce qu'il souhaitait obtenir un dégrèvement plus élevé. Toutefois, sauf apport de nouvelles pièces nécessitant la réouverture du dossier, le Médiateur de l'Eau ne modifie pas son avis après le retour des parties. Les parties sont en effet libres d'accepter ou de refuser la proposition de médiation.
Le Médiateur étant neutre, indépendant et impartial, et se basant sur un principe d'équité, il refuse de « marchander ». Si la proposition de règlement amiable ne retient pas l'attention des parties, ces dernières restent libres de trouver un accord entre elles en dehors du cadre de la médiation.

Sur les deux années de fonctionnement de la Médiation, 2010 et 2011, 182 dossiers pour lesquels une proposition de règlement amiable a été envoyée sont aujourd'hui clos, et 147 d'entre eux ont été suivis par les deux parties. La satisfaction des parties sur les propositions de règlement amiable stricto sensu est donc de 81% sur deux ans. La Médiation de l'Eau constate une stabilité dans son taux d'acceptation de règlements amiables.

UNE HAUSSE CONSÉQUENTE DU NOMBRE DE DOSSIERS CONCERNANT DES ABONNÉS DE RÉGIES

En 2011, 88 dossiers concernant des consommateurs dont le service d'eau est géré en régie ont été reçus à la Médiation de l'Eau, ce qui correspond à environ 10% des saisines. Conformément aux statuts et à la charte de la Médiation de l'Eau, le Médiateur doit solliciter au préalable l'accord du responsable de la régie pour pouvoir instruire le dossier. Sur les 88 dossiers, au 31 décembre 2011, 31 responsables de régie avaient accepté que le Médiateur de l'Eau entame une mission de médiation.

Ce chiffre montre une évolution nette par rapport à l'année 2010 où la Médiation de l'eau avait traité une dizaine de dossiers concernant des abonnés de régies, ce qui démontre à la fois une plus grande connaissance de l'existence de la Médiation de l'Eau et une reconnaissance de l'utilité de ses services.
Le Médiateur est très satisfait de ce constat et souhaite que tous les consommateurs puissent accéder directement à ses services.

De plus, certaines régies sollicitent directement la Médiation de l'eau quand elles estiment avoir un litige avec un consommateur, ou pour une demande d'informations concernant l'application d'une règlementation.

UNE DIMINUTION DES DOSSIERS DÉCLARÉS PARTIELLEMENT RECEVABLES

Au stade de l'examen de recevabilité, l'ensemble des saisines reçues par le Médiateur sont étudiées afin de décider de l'orientation à leur donner. L'examen de recevabilité a pour finalité de procurer à chaque saisine, telle qu'elle apparait au travers des pièces et documents transmis par le requérant, le traitement le plus approprié.

Cette étape est fondamentale et elle détermine notamment si le dossier est :

- irrecevable,
- recevable,
- s'il doit faire l'objet d'une réponse informative, ou
- s'il doit être transmis au service compétent pour un examen interne.

Aussi, pour qu'un dossier soit recevable à la Médiation, il doit entrer dans son champ de compétences et être passé par le niveau de recours le plus élevé du service concerné (Service Consommateurs régional ou national) afin que ce dernier ait eu la possibilité de se positionner face à la réclamation du consommateur.

Ainsi, 57% des saisines reçues à la Médiation de l'Eau n'ont-elles pas été soumises au préalable à l'instance appropriée du service d'eau concerné et doivent faire l'objet d'une réorientation.
La Médiation de l'Eau remarque de façon générale une diminution des dossiers dits partiellement recevables. Ils représentaient, en 2010, 62% des dossiers sur l'ensemble des saisines reçues.
Cette évolution marque une tendance pour le consommateur à moins vouloir saisir le Médiateur de façon trop précoce et peut s'expliquer par une meilleure communication du rôle et des modalités de saisine du Médiateur de l'Eau.

Ces saisines dites prématurées peuvent parfois s'expliquer par le fait que le requérant estime que le problème qu'il rencontre est simple à régler et préfère de ce fait ne pas attendre la réponse d'un interlocuteur local mais sollicite directement le Médiateur. Toutefois, la Médiation de l'Eau n'a pas vocation à remplacer les services clientèle des services d'eau.

Dans ce cas,

- soit la Médiation oriente le consommateur vers la plus haute instance de recours du service concerné en lui communiquant les coordonnées précises de cette dernière,

- soit elle transmet directement le dossier au service d'eau en lui demandant de répondre au requérant.



A titre d'exemple

Monsieur PARC a sollicité la Médiation de l'Eau pour contester une facture de consommation anormale suite à la survenance d'une fuite en sortie de compteur. Après réclamations, Monsieur PARC n'ayant pas obtenu de réponse du niveau de recours le plus élevé de son service d'eau, la Médiation de l'Eau lui a transmis le dossier pour réponse à son abonné.

Monsieur PARC est revenu vers nos services en l'absence de retour de la part du service d'eau et d'assainissement. Au regard du dossier, dans la mesure où l'eau concernant le volume de fuite s'était écoulée dans le sol, le service de l'assainissement n'avait pas été rendu. La Médiation de l'Eau a donc de nouveau contacté le gestionnaire du service concerné en attirant son attention sur le dossier de l'abonné.

Monsieur PARC s'est vu attribuer, par son service, un dégrèvement sur la part assainissement. L'intervention de la Médiation a permis à Monsieur PARC de régler son litige de façon plus rapide et d'obtenir un dégrèvement justifié aux yeux de la Médiation. Il appartenait en effet au gestionnaire de dégrever l'assainissement dans la mesure où ce service n'avait pas été rendu.

« J'ai le sentiment d'avoir été écouté »

Guy Parc

> « J'ai transmis mon dossier à la Médiation de l'eau un peu en désespoir de cause... Le Médiateur m'a d'abord demandé de m'adresser à la plus haute instance de recours de mon service d'eau, pour réclamer une nouvelle fois un dégrèvement. Comme je n'avais pas obtenu de réponse après plus de deux mois, je me suis à nouveau tourné vers la Médiation, qui a envoyé mon dossier au distributeur. Quelques semaines plus tard, j'étais remboursé de plus de 1 600 euros. Cela a été un véritable soulagement, car je ne les espérais plus…

> L'action du Médiateur a été déterminante pour débloquer une situation qui durait depuis très longtemps. J'ai immédiatement obtenu une écoute de sa part, que je n'ai jamais eu l'impression d'avoir de la part des services clientèle de mon distributeur. L'avis du Médiateur doit avoir davantage de poids que mes arguments ! Avec le Médiateur, les relations sont moins anonymes. Cette affaire m'a apporté beaucoup de tracas au fil de multiples démarches plutôt désagréables. C'est réconfortant qu'elle ait pu avoir une fin positive. »

Le choix est effectué en fonction de l'état d'avancement du dossier et de sa teneur. Lorsque de nombreux échanges ont déjà été réalisés sans que le niveau satisfaisant ait été atteint, la Médiation procède au transfert immédiat du dossier au service concerné afin de faire gagner du temps au consommateur.

Ces procédures permettent au service d'eau de regarder plus attentivement les dossiers et de les résoudre en interne si cela leur semble justifié.

Au cours de l'année 2011, sur 403 saisines dites prématurées, la Médiation de l'Eau a transmis directement 186 dossiers aux services d'eau ou d'assainissement concernés et a demandé aux consommateurs de saisir l'instance de recours adéquat pour 217 dossiers.

La transmission des saisines aux services d'eau permet un meilleur suivi des dossiers dans la mesure où la Médiation de l'Eau demande aux services d'eau ou d'assainissement de lui envoyer la copie des réponses apportées aux consommateurs.
Aussi, soit le service estime que sa responsabilité est engagée et solutionne le litige en interne, soit il estime qu'il n'y a pas de litige et traite la réclamation du consommateur de façon personnalisée en lui expliquant sa position et les règles applicables, et appliquées, au cas d'espèce. L'explication détaillée permet au consommateur de comprendre la position du service d'eau et lui apporte souvent satisfaction. Un effort de pédagogie est nécessaire.

> **« La plupart des litiges « partiellement recevables » s'éteignent à ce stade de la prise en compte de la réclamation du consommateur par le service d'eau ou d'assainissement. »**

La Médiation de l'Eau estime que, dans la plupart des cas simples, l'examen en recours par les services clients permet un traitement plus rapide et aussi efficace pour le plaignant.

> UN MOTIF DE LITIGE RÉCURRENT : LA CONTESTATION DE FACTURE DUE À UNE SURCONSOMMATION… MAIS DES CAUSES DIVERSES



La contestation de facture est le motif principal des litiges reçus à la Médiation de l'Eau. Il s'agit essentiellement de factures dont le montant est inhabituel et les causes de contestation varient principalement entre :

- des surconsommations dites inexpliquées dans la mesure où la consommation anormale est bien enregistrée au compteur mais le requérant affirme ne pas avoir constaté de fuite sur son installation,
- des fuites sur canalisations enterrées, qui ont été constatées et réparées, et ayant le plus souvent entraîné de très fortes surconsommations dans la mesure où ces fuites sont invisibles ou difficilement décelables pour les consommateurs,
- des fuites en sortie de compteur au niveau des joints, raccords, etc. qui posent des problèmes de responsabilité entre le consommateur et le service d'eau.

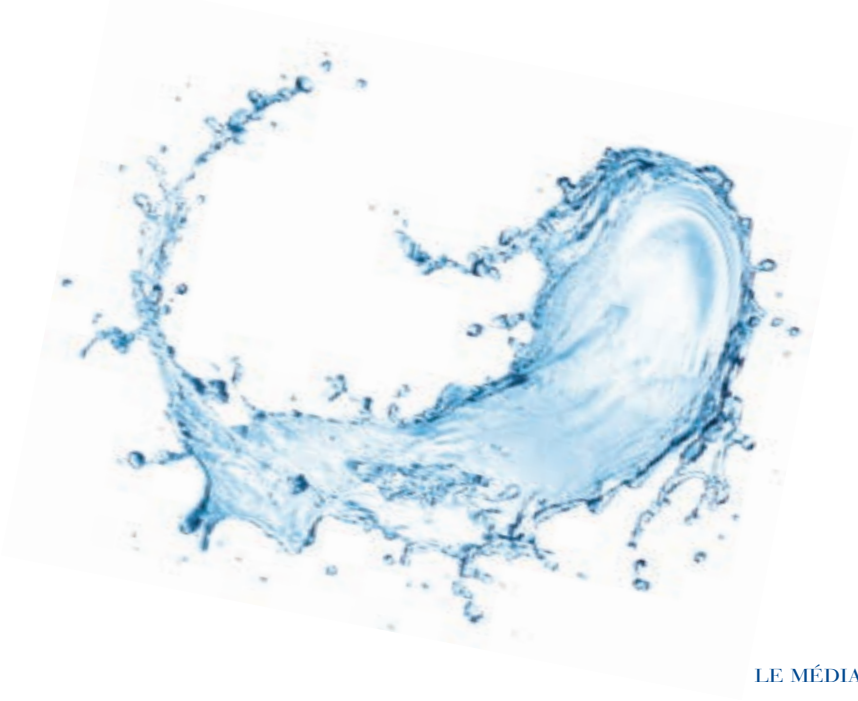
Dans une moindre mesure, les contestations de factures ont trait à des régularisations suite à des absences de relevés ou des erreurs de facturation, et à des surconsommations causées par des écoulements au niveau des robinets, chasse d'eau, etc.



La cause d'une surconsommation n'est pas toujours facile à détecter lorsqu'elle est dite inexpliquée par les requérants. Après étude du dossier initial envoyé par le consommateur, la Médiation de l'Eau demande donc des pièces complémentaires aux deux parties en fonction des caractéristiques du litige. Les documents nécessaires sont différents si le litige concerne le branchement d'un appartement, d'une maison, d'un immeuble, avec jardin ou non, si des travaux ont été effectués, etc. L'objectif pour la Médiation est de rechercher la cause la plus probable pouvant expliquer la consommation anormale affichée au compteur. Cette consommation ne peut pas être, de façon objective, totalement inexpliquée. Elle est forcément justifiée par un fait mais il est parfois difficile de l'identifier.

De nombreuses causes peuvent finalement expliquer une surconsommation: une fuite sur canalisation suite à une recherche par un plombier durant l'instruction du litige, ou une fuite non avouée au début de la mission de médiation, un écoulement au niveau d'un robinet ou d'un dispositif de chasse d'eau, un dysfonctionnement du dispositif de comptage causé par une surpression ou l'âge du compteur, une fuite en sortie de compteur, etc.

Il arrive cependant que l'ensemble des pièces fournies, et les dires de chaque partie, ne permettent pas de trouver la cause pouvant expliquer l'origine de la surconsommation.



EXEMPLES DE LITIGES CONCERNANT LE DISPOSITIF DE COMPTAGE

Exemple 1. Hypothèse rare d'un saut de roue

Monsieur Jean-Pierre COLLET est syndic bénévole d'une copropriété. La consommation habituelle annuelle de la copropriété est d'environ 800 m³. Le 17 septembre 2009, le service d'eau a procédé au relevé du compteur mettant en évidence une consommation inhabituelle de 1835 m³ et en a averti la copropriété par courrier le 21 septembre.

Monsieur COLLET indique qu'une telle consommation est impossible. Après recherche de fuites, il atteste que la copropriété n'en a pas subi. Après avoir demandé toute une liste de documents en fonction des caractéristiques de l'immeuble et étudié toutes les causes qui auraient pu expliquer la surconsommation (relevés des compteurs divisionnaires, local poubelle, robinet extérieur, arrosage automatique, relevés à différentes dates du compteur général…) c'est en reprenant les index indiqués sur le compteur et la consommation habituelle de la copropriété, que la Médiation de l'Eau a constaté qu'un saut de roue s'était sans doute produit concernant le chiffre des milliers. En effet, au fur et à mesure de la consommation, l'index est passé de 4605 à 4999. A ce niveau, 394 m³ avaient été consommés. La Médiation de l'Eau pense alors que le chiffre des milliers en passant à 5 a entraîné un déroulement anormal de la roue correspondante, se stabilisant ensuite au chiffre 6. En considérant ainsi que 1000 m³ enregistrés sont la conséquence d'un saut de roues, 441 m³ ont ensuite été consommés pour arriver à 6440 m³. La copropriété aurait alors consommé : 394+441 = 835 m³ ce qui correspond exactement à la consommation moyenne annuelle de la copropriété.

La Médiation de l'Eau rappelle que les sauts de roues sont des incidents très peu fréquents mais ils ne sont pas pour autant improbables.
Aussi, la Médiation de l'Eau a t-elle conclu en indiquant que l'hypothèse la plus probable pouvant expliquer la surconsommation était un problème technique relevant d'un saut de roues. Les index relevés concordant en l'espèce parfaitement avec cette éventualité qui la rend donc très plausible.

Devant ce constat, la recommandation du Médiateur de l'Eau a consisté à conseiller au gestionnaire du service d'annuler la facture litigieuse et d'en rééditer une autre en prenant comme base une consommation de 835 m³, et à la copropriété de régler la nouvelle facture.

« Une intervention très efficace, mais j'ai regretté le manque de contact direct »

Jean-Pierre Collet

Vous sentiez-vous dans une impasse ?

J'étais dans une situation de blocage total avec mon service d'eau depuis un an. Ils refusaient systématiquement tout ce que nous leur disions et nous donnaient l'impression d'attendre patiemment que nous abandonnions nos démarches. Je me suis accroché, car j'agissais en tant que syndic bénévole de mon immeuble et je ne pouvais pas justifier vis-à-vis des copropriétaires la surconsommation que l'on nous réclamait injustement. J'imagine que d'habitude, les gens renoncent !

Connaissiez-vous le Médiateur de l'eau ?

J'avais déjà fait appel à la médiation pour un problème d'impôt, alors j'ai recherché sur Internet s'il existait une structure de médiation dans le domaine de l'eau. Lorsque j'ai annoncé à mon distributeur que j'allais faire appel au médiateur, cela n'a pas eu l'air de faire plaisir à mes interlocuteurs. Ils nous ont dit que cela allait leur « faire encore des dossiers supplémentaires à remplir… »

La procédure de médiation vous a-t-elle parue simple ?

Dans un premier temps, le Médiateur m'a demandé de solliciter la plus haute instance de recours de mon service d'eau pour que mon dossier soit recevable. Je l'ai fait, sans obtenir de réponse de leur part. Lorsque je les ai relancés, ils m'ont répondu que leur réponse était à nouveau négative. J'ai transmis cette information au Médiateur, qui a pris en charge mon dossier. Le mode opératoire est clair, les courriers aussi, avec des délais de réponse rapides, de surcroît annoncés à l'avance. Le Médiateur a finalement rendu un avis en notre faveur, qui a été accepté par le distributeur.

Tout a donc été résolu ?

Pas complètement. Notre distributeur nous avait proposé de faire vérifier notre compteur, en ne nous laissant pas vraiment la possibilité de refuser, tout en nous facturant 300 euros... Nous savions pourtant que c'était totalement inutile. Nous avons dû être présents le jour du remplacement du compteur, le jour de la vérification par le laboratoire et payer la facture. Pour un résultat qui n'a évidemment rien démontré. Je regrette que le Médiateur n'ait pas pris position sur ce problème désagréable, inutile et coûteux. Je ne sais pas si finalement ce test nous a été remboursé, je n'ai pas vérifié, j'en avais tellement assez que j'ai classé le dossier pour ne plus le ressortir !

Y aurait-il autre chose à améliorer ?

Peut-être le manque de contact direct. Au-delà des échanges par courrier, j'aurais pu donner davantage de précisions lors d'une conversation.

Exemple 2. Présomption d'un dysfonctionnement ponctuel du compteur

Monsieur et Madame OUDIN ont emménagé en juillet 2009. L'index du compteur affichait lors de leur entrée dans les lieux 1634. Le 9 juin 2010, le service d'eau a procédé au relevé de compteur mettant en évidence une consommation de 713 m³. Suite à ce relevé, le gestionnaire du service a envoyé un courrier à Monsieur et Madame OUDIN le 25 novembre 2010 pour les avertir d'une consommation inhabituelle pour la période juillet 2009 - juin 2010. Monsieur et Madame OUDIN indiquent qu'une telle consommation est impossible. Ils attestent n'avoir constaté aucune fuite et contestent leur facture en mettant en cause le bon fonctionnement du compteur. Le compteur a été déposé le 21 juin 2011 dans le but d'être étalonné.

Suite à la réalisation d'un premier diagnostic et à une demande de pièces aux parties dans le but d'étudier toutes les hypothèses pouvant expliquer la surconsommation inexpliquée il est apparu que les causes suivantes pouvaient être éliminées : une fuite sur l'installation intérieure, un dysfonctionnement permanent du compteur (le compteur a été vérifié dans le cadre de ce litige et le rapport d'étalonnage indique que celui-ci fonctionne normalement), un vol d'eau.

En conclusion, il est ressorti de notre analyse que la quantité d'eau enregistrée par le compteur ne pouvait venir que :

- d'un écoulement au niveau d'un robinet, d'une chasse d'eau, etc., ou
- d'un dysfonctionnement instantané et exceptionnel non reproductible du compteur qui pourrait être dû à de brusques variations de pression sur le réseau ou à une remise en eau du réseau après une intervention.

Toutefois, il a été constaté qu'un dysfonctionnement est apparu au niveau du système informatique de l'opérateur. Monsieur et Madame OUDIN ont été prévenus de la consommation inhabituelle par courrier en date du 25 novembre 2010 alors que le relevé avait été effectué par le service d'eau le 9 juin précédent. Si une fuite ou un écoulement avait existé sans que Monsieur et Madame OUDIN ne s'en aperçoivent, la consommation pour la période suivante aurait aussi été exceptionnelle, ce qui n'a pas été le cas. Ceci allait dans le sens de la présomption d'absence de dysfonctionnement sur les installations privées de Monsieur et Madame OUDIN.
En conséquence, il est apparu à la Médiation de l'Eau que l'hypothèse la plus probable ayant causé la surconsommation était un dysfonctionnement ponctuel du compteur âgé de 22 ans au moment de la facture contestée.

Dans ce contexte, le Médiateur de l'Eau a proposé au titre de sa recommandation au gestionnaire du service d'annuler la facture litigieuse et d'en émettre une nouvelle sur la base de la consommation moyenne de Monsieur et Madame OUDIN et à ces derniers d'accepter cette proposition.

« Tout a été très simple dès que le Médiateur s'en est occupé »

Jean-Claude Oudin

Comment avez-vous pris contact avec la Médiation de l'eau ?

Je me suis retrouvé face à une totale incompréhension de la part des différents niveaux des services clientèle de mon service d'eau. Au bout de plusieurs mois de démarches stériles, j'ai contacté une association de consommateurs, la CLCV, qui m'a conseillé de saisir le Médiateur.

La médiation en deux phases vous a-t-elle semblé efficace ?

Oui, tout à fait. On nous a demandé dans un premier temps des renseignements complémentaires et des documents justificatifs, avec un premier diagnostic que nous avons accepté. Mon service d'eau l'a accepté également, au moins nous savions que nous parlions de la même chose ! Quelques semaines plus tard, le Médiateur a rendu un avis qui nous était favorable, et l'a également transmis au service d'eau. Le distributeur a accepté l'avis du Médiateur.

Qu'avez-vous le plus apprécié ?

Avant tout, l'écoute que nous a apportée le Médiateur à un moment où nous ne savions plus quoi faire. Nous regrettions que notre distributeur ne prenne pas en compte nos explications et les preuves que nous lui fournissions. Comme notre situation n'était pas habituelle, personne ne souhaitait la prendre en charge… C'est une situation très difficile, car on se sent accusé de mauvaise foi. Tout s'est bien terminé, grâce au Médiateur.

Exemple 3. Hypothèse d'un dysfonctionnement ponctuel du compteur

La consommation habituelle annuelle de Madame PIERRETTE oscille selon les années entre 69 et 113 m³. Le 28 octobre 2010, son service d'eau a procédé au relevé du compteur mettant en évidence une consommation inhabituelle de 1 270 m³ facturée le 9 décembre 2010. Madame PIERRETTE indique qu'une telle consommation est impossible. Après recherche de fuite par un plombier, elle atteste que ce dernier n'en a constaté aucune.

A l'examen des documents portés à la connaissance de la Médiation de l'Eau par les deux parties, il apparait que les causes suivantes qui auraient pu expliquer la consommation inhabituelle sont à éliminer : une fuite sur l'installation intérieure (un contrôle a été effectué par une entreprise de plomberie le lendemain du relevé litigieux et aucune fuite n'a été constatée), un vol d'eau, un dysfonctionnement permanent du compteur (le compteur a été vérifié dans le cadre de ce litige et le rapport d'étalonnage indique que celui-ci fonctionne normalement).

Toutefois, l'index relevé le 28 octobre 2010 était de 3 369 m³ et celui relevé un mois et demi plus tard, le jour de la dépose du compteur le 13 décembre 2010, était inférieur de 8 m³ soit un index de 3 361, index confirmé sur la feuille d'étalonnage.

En conclusion, il est ressorti de notre analyse que l'hypothèse la plus probable ayant causé la surconsommation était un dysfonctionnement ponctuel du compteur qui a amené le Médiateur de l'Eau à proposer au titre de sa recommandation au gestionnaire du service d'annuler la facture litigieuse et d'en émettre une nouvelle sur la base de la consommation moyenne de Madame PIERRETTE et à cette dernière d'accepter cette proposition.

« La Médiation explique clairement le déroulement de son intervention »

Agnès Pierrette

Dans quel état d'esprit avez-vous contacté le Médiateur ?

Tout s'est vraiment mal passé avec mon service d'eau. Mes interlocuteurs n'étaient jamais les mêmes, il était impossible d'être mis en relation avec un responsable… Je répétais la même chose à chaque fois, à des personnes différentes. On vous dit que l'on s'occupe de votre dossier et vous n'avez plus jamais de nouvelles. Pendant ce temps-là, vous continuez à recevoir des lettres de contentieux menaçantes. Cela a duré plus d'un an. La plupart des gens craquent et paient, pour être tranquilles et éviter les soucis. Après avoir épuisé tous les recours, on m'a dit que je pouvais m'adresser au Médiateur.

Comment se sont déroulées les choses ensuite ?

Avec la Médiation, tout a été très clair. Dans leur premier courrier, ils expliquent le déroulement de leur intervention et précisent les délais. Ils les ont respectés à la lettre, même plutôt en avance. Après plusieurs étapes, le Médiateur a émis un avis favorable sur mon dossier. Il m'a ensuite envoyé un courrier m'informant que le service d'eau avait accepté son avis. Puis, j'ai enfin reçu la facture de régularisation.

Avez-vous eu l'écoute que vous souhaitiez de la part de la Médiation ?

Je n'ai que des compliments à faire sur la manière dont mon dossier a été pris en charge. J'ai été très satisfaite de notre relation et de toutes les explications qui m'ont été données. La Médiation a été constructive et tenace. Dans la vie, il faut se battre tout le temps et on se retrouve souvent seul. C'est important de pouvoir se faire aider face à une injustice. Je m'occupe d'un lieu de vie pour adolescents, nous essayons de leur apprendre des valeurs humaines et de vie sociale. Ce n'est malheureusement pas ce que j'ai vécu dans ce litige. Nos interlocuteurs nous répondaient à côté du sujet, sans même regarder attentivement notre dossier… Ce respect de l'autre est pourtant essentiel ! Merci à la Médiation de savoir en réintroduire.



EXEMPLES DE LITIGES CONCERNANT UNE FUITE EN SORTIE DE COMPTEUR

Ce type de litiges a pour conséquence une recherche des causes pouvant expliquer la fuite en sortie de compteur (joint, raccord de purge, filetage, etc.) pour pouvoir étudier la part de responsabilité de chaque partie dans la survenance de la surconsommation. Ces litiges amènent également un grand travail d'explication des règlements de service souvent mal interprétés par les consommateurs.

Le Médiateur avait d'ailleurs recommandé en début d'année 2011 que les règlements de service soient plus clairs. Cette recommandation a été prise en compte par la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau.

Exemple 1

Monsieur ERMERY a constaté une fuite après compteur le 8 janvier 2011. Un plombier est intervenu le jour même et a réparé temporairement la fuite. Le compteur a été remplacé par le service d'eau le 13 janvier suivant. Il découle de la fuite une facture de consommation inhabituelle de 674 m³. Monsieur ERMERY demande une prise en charge de la surconsommation par le gestionnaire du service. Selon ce dernier l'opérateur engage sa responsabilité, la fuite se situant au niveau du filetage du compteur. Le service d'eau refuse dans la mesure où, selon lui, la fuite se situait au niveau du raccord de purge et au motif que Monsieur ERMERY est responsable de l'installation après compteur.

Ce type de problème concernant l'engagement de la responsabilité de l'une ou de l'autre partie est fréquent. Il est alors nécessaire de regarder à la fois les informations descriptives du branchement et la répartition des responsabilités dans le règlement du service des eaux applicables, mais aussi les pièces annexes du type constat de fuite, facture de réparation du plombier et bon d'intervention des agents du service d'eau, etc.
Dans le cas d'espèce, à l'examen des documents qui ont été portés à la connaissance de la Médiation de l'Eau par les parties en présence au litige, il est apparu que l'opérateur avait procédé au remplacement du compteur au motif que le filetage de ce dernier était défectueux (« problème filetage »), et que la fuite s'était réellement arrêtée suite au changement de compteur.

En conclusion, il est ressorti de notre analyse que le remplacement du compteur avait été nécessaire pour stopper la fuite et il a ainsi semblé à la Médiation de l'Eau que la responsabilité du gestionnaire du service pouvait être engagée à ce titre.

Dans ce contexte, le Médiateur de l'Eau n'étant pas institué pour trancher un litige mais regarder objectivement les faits et le droit dans un souci de recherche d'une solution amiable et équitable, sa recommandation a consisté à proposer à l'opérateur d'annuler la facture litigieuse et d'en rééditer une nouvelle en prenant comme base la consommation moyenne habituelle de Monsieur ERMERY, et à ce dernier d'accepter cette proposition.

« Au final, l'impression d'une décision juste »

Christian Ermery

Pourquoi avoir contacté le Médiateur de l'eau ?

L'un des documents que j'avais reçu de la part de mon service d'eau dans le cadre de notre litige m'indiquait un recours possible au Médiateur. Alors, je lui ai écrit. Il m'a répondu rapidement, en me demandant de saisir au préalable la direction du service clientèle de mon distributeur. Il leur a quand même transmis mon dossier pour gagner du temps. Bien qu'elle soit restée négative, la réponse a néanmoins permis l'intervention « officielle » du Médiateur de l'eau.

Le Médiateur a-t-il bien compris votre demande ?

Oui, parfaitement. Après un premier diagnostic et une demande de quelques renseignements complémentaires, il a rendu un avis estimant que la responsabilité du distributeur était engagée. Ce dernier a suivi l'avis du Médiateur et m'a remboursé l'intégralité de la surconsommation.

Etes-vous satisfait de la manière dont votre dossier a été traité par la Médiation ?

Je remercie la Médiation sur tous les points de son intervention, tant pour la facilité de prise de contact que pour la clarté des avis rendus. Les choses ont avancé rapidement, alors que de mon côté je n'avais pas de moyen de faire reconnaître ma bonne foi. Au final, j'ai l'impression d'une décision juste. A l'avenir, il serait intéressant que le distributeur d'eau nous fournisse des éléments sur la durée de vie de son compteur ainsi que sur les préconisations d'entretien.

Exemple 2

La consommation habituelle annuelle de Monsieur et Madame BIMIER oscille selon les années entre 87 et 114 m³. Le 14 septembre 2010, le service d'eau a procédé au relevé du compteur mettant en évidence une consommation inhabituelle de 2 923 m³ facturée fin décembre 2010 pour un montant de 13 527,63 €. Monsieur BIMIER a indiqué que l'origine d'une telle consommation était la survenance d'une fuite au niveau du joint après compteur défectueux. Il conteste sa facture en mettant en cause la responsabilité du service d'eau qui a procédé au renouvellement du compteur en 2009 et considère que l'agent aurait dû prévenir les abonnés de l'ancienneté du joint après compteur afin que ces derniers le changent.

Le gestionnaire du service a accordé un dégrèvement sur la part collecte et traitement des eaux usées sur la base de 2 816 m³ et l'assurance a pris en charge 3 000 € de la facture. Il restait à la charge de Monsieur BIMIER 3 526,92 €. La Médiation de l'Eau avait été saisie du dossier à ce stade.

A l'examen des documents portés à la connaissance du Médiateur de l'Eau suite à l'envoi du diagnostic, il est apparu que le service de l'assainissement n'ayant pas été rendu pour le volume de fuite, le dégrèvement concernant cette part était totalement justifié. Que par ailleurs, le compteur avait été renouvelé le 15 septembre 2009 et la fiche d'intervention de l'agent du service d'eau ne précisait pas si le joint après compteur avait été remplacé, ou non. Il est d'usage que celui-ci soit changé lors du renouvellement de compteur mais la fuite survenue au cours de la période septembre 2009 / septembre 2010 provenait bien de sa défectuosité.

En conclusion, il est ressorti de notre analyse que lors du changement de compteur, soit le joint après compteur n'avait pas été changé - comme il est normalement d'usage - soit le joint posé était défectueux, et dans les deux hypothèses il a semblé à la Médiation de l'Eau que la responsabilité de Monsieur BIMIER ne pouvait pas être engagée. Dès lors, un dégrèvement sur la part eau potable a été recommandé par la Médiation de l'Eau.

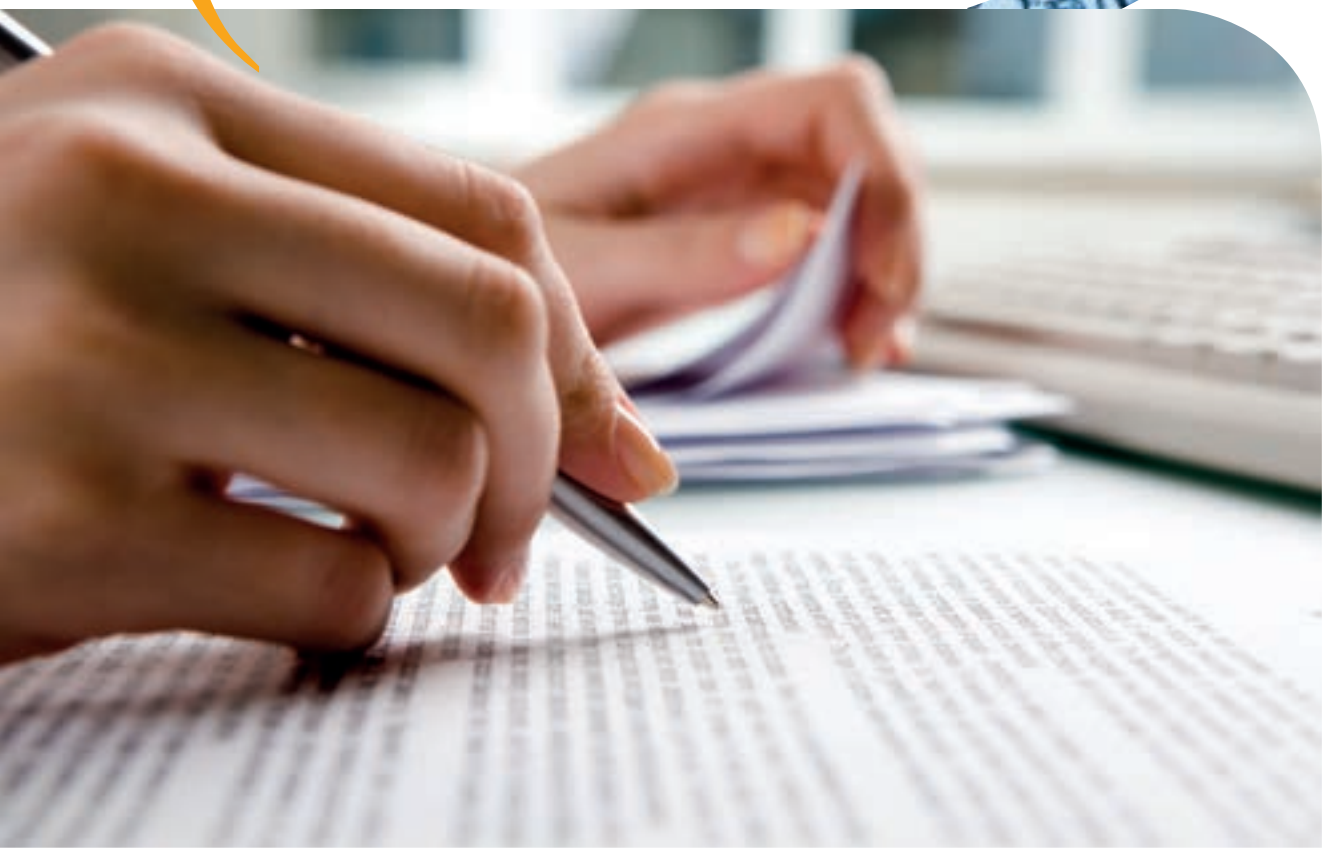


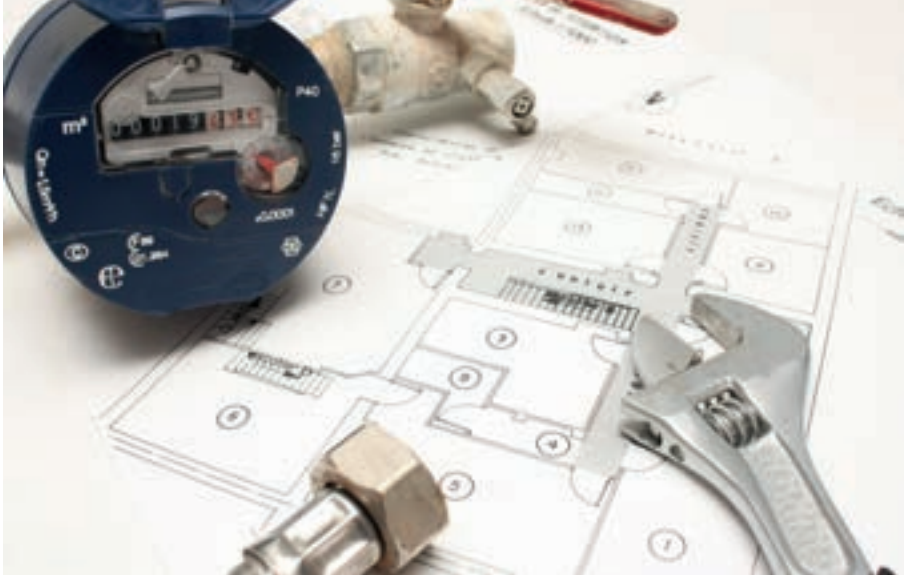
« Quelqu'un nous a compris »

Mr et Mme Gérard Bimier

« Nous avions appris l'existence du Médiateur de l'eau dans un article du Parisien qui présentait son intervention pour régler un litige provoqué par une fuite… Nous lui avons envoyé un ensemble d'éléments. Il nous a répondu très vite qu'il prenait en charge notre dossier. Il a rendu son avis quelques semaines plus tard. Nos échanges ont été très positifs, à tous les niveaux. Nous étions très soucieux et nous nous sentions très seuls. L'intervention du Médiateur nous a vraiment réconfortés, car nous nous sommes enfin sentis compris. Son analyse a été très claire et ses courriers étaient transmis en parallèle au service d'eau. Ce qui est important, c'est aussi que nous ayons à nouveau de bonnes relations avec notre distributeur. Tout est rentré dans l'ordre. »

Les recommandations du Médiateur





SUIVI DES RECOMMANDATIONS 2010

La Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a établi fin 2011 un nouveau modèle type de règlement du service de l'eau dans un but de simplifier et de clarifier les relations entre les consommateurs et leur service d'eau. Le Médiateur de l'Eau note avec satisfaction que certaines de ses recommandations figurant dans le rapport annuel 2010 ont été prises en compte.

La mise en place d'un article sur l'existence de la Médiation de l'Eau et ses modalités de saisine

Le nouveau modèle type du règlement du service de l'eau indique de façon précise quelle est la marche à suivre en cas de réclamations : solliciter le service clientèle puis le niveau de recours le plus haut qui sera précisé en fonction du service concerné.
A la suite, le règlement de service indique qu'en cas d'insatisfaction le consommateur peut s'adresser au Médiateur de l'Eau.

Une description plus précise du dispositif de comptage et des responsabilités qui en découlent

Suite aux recommandations du Médiateur de l'Eau concernant la description des éléments constitutifs d'un branchement et leur affectation à la partie privative ou publique, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau a réalisé une description plus précise du dispositif de comptage et des responsabilités qui en découlent notamment en ce qui concerne la vérification, le contrôle et le renouvellement du compteur.

RECOMMANDATIONS CONCERNANT L'AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES LITIGES

Des délais de réponse plus rapides

La Médiation de l'Eau étant tributaire des parties pour obtenir les documents nécessaires à l'instruction des dossiers, elle attire leur attention sur l'importance de répondre rapidement aux demandes de pièces afin de permettre au Médiateur de rendre un avis plus promptement. La Médiation de l'Eau attire également l'attention des services d'eau et d'assainissement concernant les dossiers partiellement recevables pour lesquels elle leur envoie les saisines pour réponse aux requérants. Le Médiateur souhaiterait des délais de réponse plus courts envers le consommateur et rappelle l'importance de lui envoyer la copie du courrier de réponse pour permettre un meilleur suivi des dossiers.

Une mise à disposition de formulaires de saisine du Médiateur en format papier dans les agences locales et en Mairie

Afin d'aider les consommateurs ne disposant pas d'une connexion à internet à formuler leur sollicitation auprès de la Médiation de l'Eau, le Médiateur souhaiterait que les services d'eau et d'assainissement, ainsi que les associations de consommateurs et les collectivités, mettent à disposition des consommateurs des formulaires de saisine en version papier dans les agences locales et en mairie.

RECOMMANDATIONS ADRESSÉES AUX CONSOMMATEURS

Effectuer une réclamation préalable auprès de son service d'eau

Le Médiateur de l'Eau rappelle aux consommateurs la nécessité d'envoyer une réclamation écrite aux instances de recours internes aux services d'eau et d'assainissement avant de le solliciter.

Envoyer un dossier complet au Médiateur de l'Eau

Le Médiateur de l'Eau insiste sur l'importance d'envoyer des dossiers complets lorsque les consommateurs le saisissent afin de permettre une étude de recevabilité la plus efficace possible.





Procéder à des relevés de compteur réguliers

Le Médiateur de l'Eau insiste sur la nécessité de procéder au relevé du compteur lors des emménagements et déménagements : index à communiquer au service d'eau en notifiant son arrivée ou son départ.

En cours d'année, lors des périodes de relevés effectués par les services d'eau, en cas d'impossibilité pour les agents de relever le compteur, le Médiateur attire l'attention des consommateurs sur l'importance de communiquer au service d'eau l'index réel du compteur par retour de carte d'auto relève, par téléphone ou internet en fonction des services proposés afin de prévenir les éventuels litiges concernant des factures de régularisation.
Si l'auto-relève est impossible au regard de l'emplacement du compteur, la Médiation de l'Eau attire l'attention des consommateurs sur l'importance de contacter leur service d'eau pour solliciter un relevé réel s'ils remarquent plusieurs factures estimatives de suite. Il appartient aux consommateurs de se signaler auprès de leur service d'eau pour relever toute anomalie.
Enfin, le Médiateur de l'Eau souhaite sensibiliser les consommateurs bénéficiant de la télé-relève avec un code d'accès internet sur la nécessité de surveiller régulièrement leur consommation par l'intermédiaire de ce procédé.

> RECOMMANDATIONS ADRESSÉES AUX SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Clarifier le contenu des vérifications de compteur

Le Médiateur de l'Eau a fait le constat d'un manque de précision de la part des services d'eau concernant la vérification des compteurs d'un point de vue du vocabulaire et de la teneur de la vérification. Il arrive que des consommateurs ne comprennent pas pourquoi ils reçoivent un rapport d'étalonnage alors que le service d'eau leur a parlé d'une expertise du compteur. Le Médiateur de l'Eau recommande donc aux services d'eau d'utiliser un vocabulaire précis et d'expliquer en détails le contenu de la vérification.

Faciliter les modalités de paiement

Le Médiateur de l'Eau reçoit des dossiers de consommateurs ne remettant pas en cause le montant facturé au titre de leur consommation mais ayant des difficultés pour honorer leur facture. Il semble important au Médiateur de l'Eau que les services d'eau soient à l'écoute de ces personnes, qu'ils leur accordent des facilités de paiement par la mise en place d'échéancier tenant compte de leur capacité financière, et qu'ils les orientent le cas échéant vers des organismes compétents pour leur venir en aide.

Etre attentif aux relevés réels

Un certain nombre de dossiers reçus par le Médiateur de l'Eau ont trait à des litiges concernant des factures de régularisation.
Le Médiateur de l'Eau rappelle l'importance des relevés réels réguliers effectués par les services d'eau, et en cas d'impossibilité la nécessité de déposer une carte d'auto relève chez le consommateur et de l'inciter par tout moyen à communiquer l'index relevé.
En effet, il semble au Médiateur de l'Eau que les services d'eau devraient insister davantage auprès des consommateurs sur le rôle préventif de la relève et communiquer sur les conséquences possibles de l'absence de relevé réel.

Effectuer des réponses personnalisées aux consommateurs

Trop de réponses effectuées par les services clients restent des réponses type et ne répondent pas complètement et de manière personnalisée aux réclamations des abonnés. Le Médiateur de l'Eau souhaiterait une meilleure prise en compte des réclamations. Des réponses pédagogiques personnalisées permettraient d'éteindre un certain nombre de litiges.

Prévenir rapidement les consommateurs suite au constat d'une augmentation anormale de la consommation

Le Médiateur de l'Eau recommande aux services d'eau, lorsqu'ils constatent une augmentation anormale de la consommation d'un abonné suite à une relève, à la communication d'un index ou dans le cadre de la surveillance de la télé-relève, de prévenir ce dernier dans les meilleurs délais par SMS, mail ou courrier.

> RECOMMANDATION ADRESSÉE AUX SERVICES D'EAU ET AUX COLLECTIVITÉS

Le Médiateur de l'Eau suggère aux services d'eau et aux collectivités de promouvoir le développement de la télé-relève qui permettrait d'une part aux consommateurs d'être prévenus plus rapidement d'une éventuelle fuite et qui, d'autre part, faciliterait le relevé d'index pour le service d'eau mais également pour le consommateur si ce dernier bénéficie d'un service de report d'index ou de suivi par internet.

La Médiation
de l'eau en pratique



> SAISIR LE MÉDIATEUR DE L'EAU

Le Médiateur de l'Eau est le dernier recours amiable en cas de litige après que toutes les voies de recours internes aux services d'eau et d'assainissement aient été sollicitées.

Deux possibilités s'offrent aux consommateurs ou à leurs représentants pour saisir la Médiation de l'Eau :

1 Par voie postale en envoyant

- une lettre simple,

ou

- le formulaire de saisine dûment rempli téléchargeable sur le site internet de la Médiation de l'Eau,

Ainsi que les pièces justificatives nécessaires à l'étude du litige aux coordonnées ci-dessous :

Médiation de l'Eau
BP 40463
75366 Paris Cedex 08

2 Par voie électronique

En remplissant le formulaire de saisine en ligne :

www.mediation-eau.fr



> ORGANISATION DE LA MÉDIATION DE L'EAU

Médiation de l'eau

Association (loi 1901)

Présidée par
Dominique Braye

Président de la Communauté d'Agglomération de Mantes-en-Yvelines

Président de l'ANAH, Association Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat

CONSEIL D'ORIENTATION
Présidé par :

LE MÉDIATEUR DE L'EAU
Marc Censi

composé de :

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

CONVENTION

Le Défenseur des Droits

FONCTIONNEMENT
Directeur
Bernard Jouglain
Juriste
Bertille Gambet Carpentier
Secrétaire
Peggy Belaën
Assistance logistique
CI EAU

LES PARTENAIRES DE LA MÉDIATION DE L'EAU

Le Défenseur des Droits, via une convention avec le Médiateur de la République.

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, Directeur de l'Eau et de la Biodiversité du MEDDTL
- Patrick Lavarde, Directeur Général de l'ONEMA
- Marilys Mace, Directeur du Centre d'Information sur l'Eau.



Médiation de l'eau

Adresse postale : Médiation de l'eau • BP 40 463
75366 Paris Cedex 08

Courriel : contact@mediation-eau.fr

Vous trouverez des informations complémentaires sur le site Internet de la Médiation de l'eau

www.mediation-eau.fr

CRÉDITS : Conception et réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane. PHOTOS : Didier Coquatrix, Fotolia.
Ce document est imprimé sur un papier contenant 60% de fibres recyclées et 40% de fibres vierges issues de sources responsables FSC, par un imprimeur au label Imprim'Vert.