

Rapport annuel **2013**

Médiation de l'eau



La Médiation de l'eau :
un acteur à valeur ajoutée

Édito 4

Chiffres clés 5

Actualités 7

Activité 12

Recommandations 19

Informations pratiques 28

L'édito **du Médiateur de l'eau**



Marc CENSI
Médiateur de l'eau

La Médiation de l'eau : un acteur reconnu

Au cours de l'année 2013, la DGCCRF a finalisé la notification de la Médiation de l'eau auprès de la Commission Européenne ce qui a permis de franchir une nouvelle étape dans la reconnaissance du dispositif.

Les consommateurs et les services d'eau ont suivi à 70% les propositions de règlement amiable formulées par le Médiateur pour mettre fin au litige qui les opposait, 7,5 % des saisines ont été éteintes grâce aux explications fournies par le Médiateur.

Par ailleurs, pour 24 % des dossiers instruits, une absence de litige a été constatée après instruction, ce qui porte à **83 % le taux de litiges pour lesquels l'intervention du Médiateur a permis d'y mettre fin.**

La mesure de la satisfaction des requérants initiée en 2012 s'est poursuivie et maintenue tout au long de cette année, leur perception initiale très positive de la Médiation de l'eau a été confortée, puisqu'qu'ils la trouvent très utile ou utile à 78 %. En 2013, une enquête auprès des gestionnaires publics et privés des services d'eau et d'assainissement est venue compléter la perception du dispositif par notre environnement : jugé efficace, très utile, il est apprécié en ce sens qu'il dénoue, dans la plupart des cas, une situation bloquée au départ dont l'issue aurait été l'abandon ou la voie judiciaire.

L'activité de l'année 2013 a été principalement marquée par :

- Les conséquences des évolutions règlementaires en matière de facturation des surconsommations en cas de fuites sur canalisations, dont les modalités d'application ont généré et continuent de générer de nombreux litiges expliquant en grande partie l'accroissement des saisines (+49 % / 2012)
- L'adoption de la Directive Européenne du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation, dont la transposition en droit français interviendra d'ici juillet 2015 et pour laquelle la Médiation de l'eau remplit d'ores et déjà, de par sa structure associative, ses modalités de fonctionnement explicitées dans notre charte, les principales obligations d'un point de vue procédural tout comme les garanties requises d'indépendance et d'impartialité du Médiateur
- Le lancement d'une enquête annuelle auprès des Services d'eau et d'assainissement aux fins d'apprécier leur perception de la Médiation de l'eau,
- La poursuite du développement des partenariats avec de nouvelles Collectivités ou Services.

Le présent rapport développe ces différents thèmes et je vous en souhaite une excellente lecture.



Médiation de l'eau

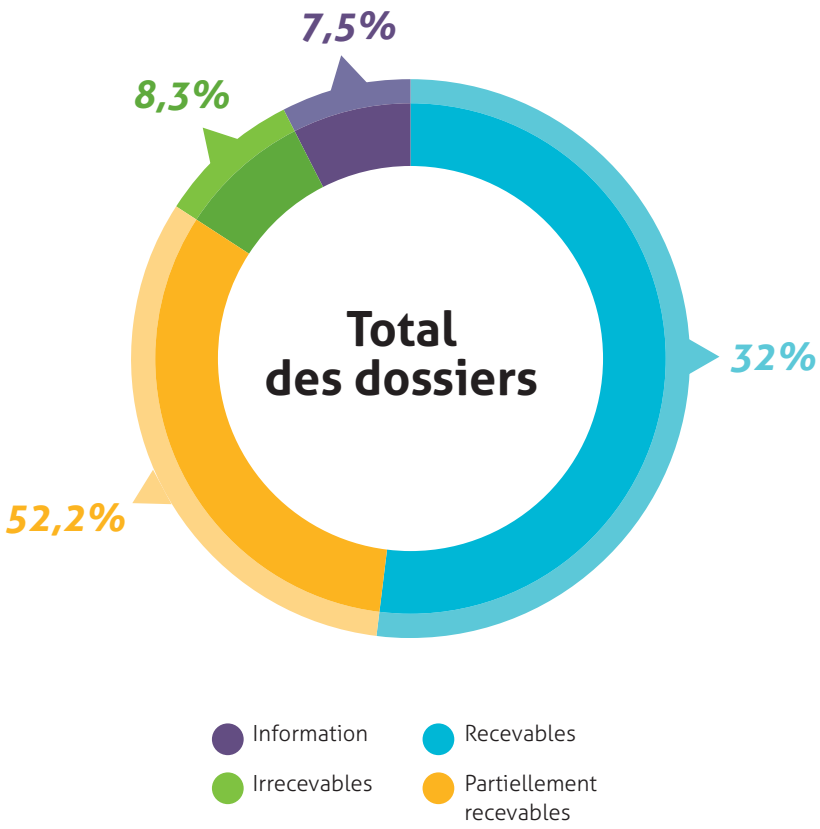
Chiffres clés

Rapport annuel 2013



Chiffres clés

Examen de recevabilité



saisines reçues 1 577

dossiers recevables 505

dossiers instruits 294

dossiers irrecevables 131

pour réponse par le service 110

dossiers partiellement recevables 822

saisines prématurées 560

réponses informatives 119

services non adhérents 152

Médiation de l'eau

Actualité 2013

Rapport annuel 2013



Mars 2013 : Deux nouveaux Administrateurs à la Médiation de l'eau

L'association des Maires de France a désigné :

Madame Anne LE STRAT : Adjointe au Maire de Paris
Monsieur Yves CORTES : Maire de Pré en Pail et Conseiller Général

Septembre 2013 : la Médiation de l'eau notifiée à la Commission Européenne par la DGCCRF

Les démarches engagées par la DGCCRF pour notifier la Médiation de l'eau auprès de la Commission Européenne ont abouti en septembre 2013 et constituent une reconnaissance supplémentaire du dispositif.

21 Mai 2013 : Adoption de la Directive Européenne « Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation » (RELC)

Une directive qui comporte comme exigences :

- Une couverture de tous les secteurs de la consommation par un dispositif de RELC
- Une entité de RELC identifiée par le consommateur
- Un accès aisé via un site internet, une possibilité de saisine hors ligne
- Des garanties d'indépendance et d'impartialité du Médiateur
- Des garanties de compétence et d'efficacité du Médiateur
- Une obligation d'information des consommateurs, par le fournisseur du service, de l'existence et des coordonnées du Médiateur
- Un délai de 90 jours maximum pour proposer un règlement amiable à réception des pièces utiles
- La publication d'indicateurs
- Des Autorités nationales compétentes pour évaluer les dispositifs de médiation
- Une mise en application à intervenir au plus tard le 9 juillet 2015.

21 Mai 2013 : Adoption de la Directive Européenne « Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation » (suite)

La Médiation de l'eau remplit déjà la plupart de ces obligations d'un point de vue procédural, sa structure associative et sa charte de fonctionnement sont garantes de l'indépendance et de l'impartialité du Médiateur de l'eau, de sa compétence d'un traitement en droit et en équité des litiges.

D'un point de vue matériel, un accès facilité par la détention d'un site internet et la possibilité de saisir le Médiateur de l'eau par courrier simple sont déjà intégrées dans les modes de fonctionnement.

> **Pour être en totale conformité avec la Directive, la Médiation de l'eau devra apporter quelques modifications à sa charte** (indiquer que le processus de médiation est libre et peut être interrompu à tout moment) et développer un suivi de dossiers comportant de nouveaux indicateurs : délai moyen de traitement, pourcentage de procédures interrompues, de solutions totalement ou partiellement favorables au consommateur ou au service.

2013 : Adhésion de cinq nouveaux services d'eau et d'assainissement

Tous les services d'eau et d'assainissement, qu'ils soient gérés en délégation de service public ou directement en régie par les collectivités, ont l'opportunité d'adhérer à la Médiation de l'eau par le biais de conventions de partenariat.

Ils font ainsi bénéficier à leurs abonnés et à eux-mêmes de tout l'intérêt qu'offre le recours au Médiateur de l'eau dans le cadre d'une bonne relation contractuelle.

En 2013, 5 nouvelles conventions ont été établies avec la Communauté d'Apt Luberon, la Vallée Dorée, la Ville de Six Fours, le Syndicat des Eaux de Basse Vigneulles et Faulquemont et le Grand Narbonne.

Communauté de communes du Pays d'APT

8 497 abonnés eau et assaissinement

12 communes

La Vallée Dorée

8 944 abonnés eau

11 communes

Syndicat des Eaux Syndicat des Eaux de Basse Vigneulles et Faulquemont

19 062 abonnés eau

84 communes

Le Grand Narbonne

80 988 abonnés eau

77 916 abonnés assainissement

41 communes

Ville de Six Fours

20 390 abonnés eau

Médiation de l'eau

Activité

Rapport annuel 2013



Activité

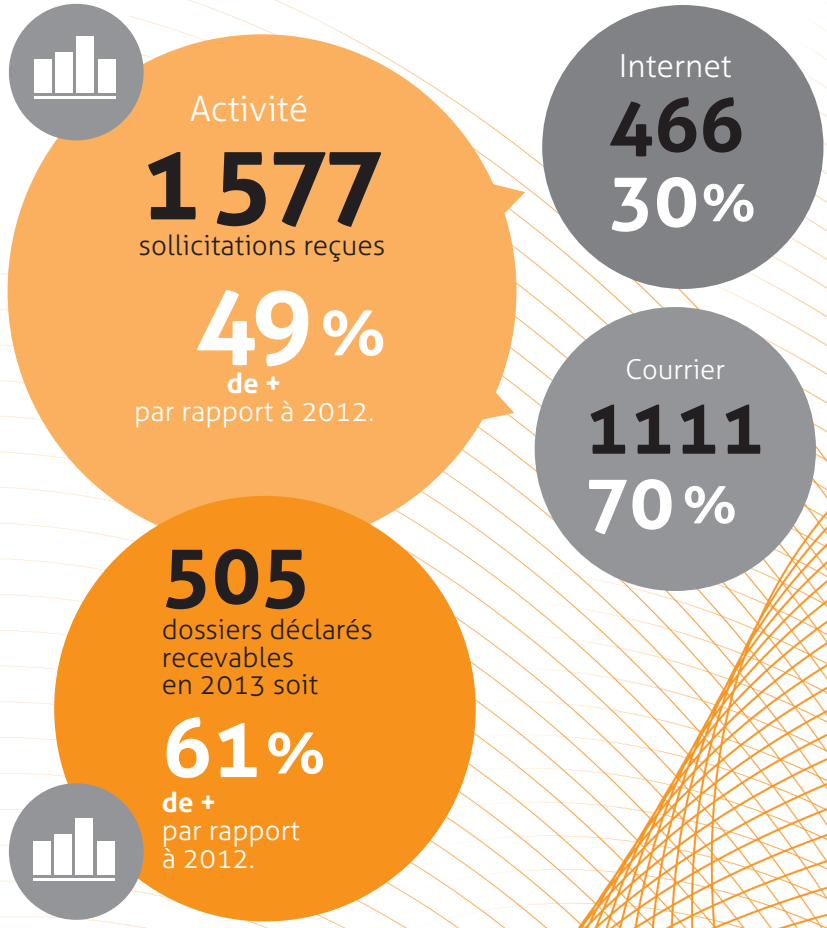
Un accroissement du nombre de saisines

En 2013, l'activité de la Médiation de l'eau s'est accrue notablement en nombre de sollicitations reçues : 1577, ce qui représente une hausse de plus de 49% par rapport à 2012, mais également en nombre de dossiers déclarés recevables.

505 dossiers ont été déclarés recevables, ce qui correspond à une augmentation de **61%** par rapport à 2012. L'accroissement important de l'activité du Médiateur de l'eau trouve ses principales origines dans :

- **La publication du décret 2012-1078 du 24/09/2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur**
- Une communication plus systématique des services d'eau et d'assainissement, sur les possibilités de recours à la Médiation de l'eau en cas de litige
- La notoriété grandissante de la Médiation de l'eau

La visibilité accrue de la Médiation de l'eau a aussi créé l'opportunité d'établir des liens grâce à l'augmentation de saisines d'abonnés de services d'eau ou d'assainissement non encore adhérents à la Médiation de l'eau. Ces saisines ont représenté **10%** des dossiers déclarés recevables en 2013.



Médiation de l'eau

Activité

Une intervention efficace du Médiateur

En 2013, 413 dossiers ont été analysés.

267 dossiers ont fait l'objet d'une instruction complète :

Pour **76 %** de ces dossiers, le Médiateur a rendu un avis avec proposition de règlement amiable entièrement ou partiellement favorable au consommateur, et pour **24 %** **le Médiateur a conclu à l'absence de litige.**
Il a ainsi considéré que le service d'eau avait correctement appliqué les règles en vigueur et aucun élément factuel ne permettait de déroger exceptionnellement à celles-ci.

27 dossiers ont été clôturés pendant l'instruction dont 18 par réponse du service d'eau après intervention du Médiateur de l'eau.

119 dossiers ont fait l'objet après analyse d'une réponse informative destinée à expliciter la réglementation ou la bonne exécution conduisant à l'absence de litige.

Au final, dans 83 % des litiges analysés, l'intervention du Médiateur a mis fin au désaccord.

Conseil aux parties

Répondre rapidement aux demandes de pièces afin que le Médiateur rende un avis plus promptement.
L'intérêt d'une médiation tient aussi de sa rapidité !

en 2013

83%

des litiges analysés ont été solutionnés par l'intervention du Médiateur de l'eau

Activité

Les trois fonctions du Médiateur

1 Médiateur « informateur »

Lorsque la saisine fait apparaître une situation perçue comme litigieuse par l'abonné, mais qui s'explique par une méconnaissance ou une interprétation erronée de la règlementation, le Médiateur de l'eau développe une information pédagogique pour lui expliquer qu'il n'y a en réalité pas de litige.

2 Médiateur « facilitateur »

Lorsque le litige n'est pas totalement établi ou que la saisine est prématurée, le Médiateur rétablit le contact entre l'abonné et son service d'eau et/ou d'assainissement pour qu'ils trouvent ensemble un accord ou, a minima, se comprennent sur les faits ayant entrainé un désaccord.

> **Le Médiateur de l'eau procède alors soit à un renvoi au service :** transmission au consommateur des coordonnées de l'instance adéquate à saisir, **soit à une demande de réponse par le service :** le Médiateur demande directement au service de répondre à son abonné. Dans bon nombre de situations, le désaccord a été éteint à ce stade, les requérants étant satisfaits de la réponse apportée par le plus haut niveau de recours.

3 Médiateur « aviseur »

En cas d'échec de cette première procédure, le Médiateur étudie le litige en droit et en équité et rend son avis exposant les faits, son diagnostic, sa conclusion, et enfin sa proposition de règlement amiable.

Activité

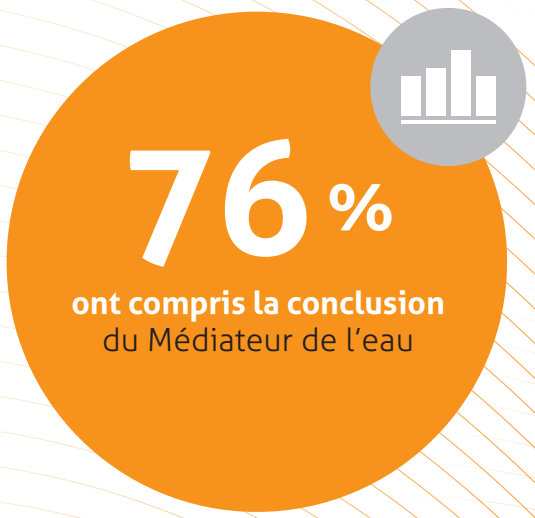
La satisfaction des requérants concernant le traitement de leur litige

En 2013, 70% des propositions de règlements amiables ont été acceptées par les deux parties quand 15 % ont été refusées par le consommateur et 15 % par le service.

Chaque avis rendu est accompagné d'un questionnaire d'évaluation afin de mesurer le degré de satisfaction des requérants. Différents items ont été testés, pour 2013 les résultats sont très satisfaisants :

92 % des interrogés sont satisfaits ou très satisfaits de l'accessibilité à la Médiation de l'eau, 80 % de la manière dont la saisine a été traitée, 79 % du délai de traitement du dossier, 83 % des informations fournies sur l'avancement du dossier, 76 % ont compris la conclusion du Médiateur et 78 % pensent que la Médiation de l'eau a une réelle utilité. Ces chiffres prouvent que le consommateur a besoin de reconnaissance et d'explications.

En effet, lorsque le Médiateur a conclu à l'absence de litige, la plupart des requérants ont compris son développement et sa conclusion. Le requérant est donc satisfait d'avoir bénéficié d'un service qui l'a éclairé sur les incompréhensions qui avaient conduit à la constitution d'un dossier de réclamation.



Activité

La satisfaction des services d'eau et d'assainissement

En regard du traitement des litiges :

La procédure de recevabilité est perçue comme **indispensable et claire**

La procédure de traitement des litiges est **appréciée** mais pourrait être allégée (pièces demandées) pour des litiges considérés comme « simples » comme par exemple les régularisations de factures, l'application des tarifs, les contestations de frais ou pénalités

Les échanges de pièces par messageries sont qualifiés de **rapides et efficaces**

Le délai de traitement est jugé **satisfaisant**

Les propositions de règlement amiable sont comprises par leur clarté

En regard des avis rendus :

Les propositions de règlement amiable

sont considérées comme **traitées dans le respect des parties même si elles sont parfois jugées comme favorables au consommateur**

sont comprises par leur clarté

établissent bien les **responsabilités** de chacune des parties.

Au final, l'action de la Médiation de l'eau est jugée très utile.

Activité

Les motifs de saisine

Les contestations de factures représentent le principal motif de saisine, soit 89 % des litiges recevables :

Parmi ces contestations :

- **74 % relèvent d'une surconsommation :** inexpliquée, fuite en sortie de compteur, ou fuite sur canalisation enterrée
- **23 % relèvent d'une régularisation,** de l'application des tarifs frais ou pénalités ou de taxes
- **3%** relèvent de motifs divers

Les autres motifs représentent 11 % des dossiers instruits et portent sur :

- Le branchement ou le compteur (déplacement, gel, ...)
- La qualité de service
- Le Service Public d'Assainissement Non Collectif
- La qualité de l'eau

Les motifs d'irrecevabilité

Il s'agit principalement de désaccords portant sur :

- La répartition des charges d'eau établies par le syndic de copropriété
- La contestation du tarif délibéré par la collectivité



Médiation de l'eau

Médiation de l'eau

Recommandations Médiation de l'eau

Rapport annuel 2013



Recommandations

L'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales

Une difficile interprétation et application

Ces difficultés font suite à l'adoption de la loi n° 2011-525 de simplification et d'amélioration de la qualité du droit et du décret 2012-1078 du 24 septembre 2012 relatif à la facturation en cas de fuites sur les canalisations d'eau potable après compteur.

Officiellement entré en vigueur depuis le 1er juillet 2013, le décret a toutefois prévu une possibilité d'application du dispositif, à la libre appréciation des services d'eau, pour les factures postérieures au 27 septembre 2012. Cette période de transition a révélé un problème d'équité, associé à des difficultés d'application et d'interprétation qui semblent pérennes.

Production d'une attestation d'une entreprise de plomberie :

Certains services d'eau n'ont pas appliqué le dispositif aux abonnés qui n'ont pas pu présenter une attestation d'entreprise de plomberie au motif qu'ils avaient soit :

- réparé seuls la fuite par souci d'économie,
- fait réparer par une personne « qualifiée » à titre bénévole qui ne peut par conséquent délivrer d'attestation « d'entreprise de plomberie ».

suite **P.21**

Beaucoup d'abonnés sollicitent l'application de l'article L.2224-12-4 III bis

mais les modalités sont mal connues ou mal interprétées.

Médiation de l'eau

Recommandations

L'article L.2224-12-4 III bis du Code Général des Collectivités Territoriales (suite)

La Médiation de l'eau a considéré que lorsque la preuve de réparation était établie (facture d'achat de matériaux, fuite et réparation non contestées par le service d'eau, ...) il paraissait équitable d'appliquer les dispositions de l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT. Certains services d'eau ont refusé au motif que cet article n'entrait en vigueur que le 1er juillet 2013, changeant ainsi d'argumentation pour refuser l'application du texte.
La Médiation de l'eau estime cela regrettable car les abonnés ne sont pas récompensés de leur acte responsable consistant à intervenir rapidement et efficacement afin de limiter la perte d'eau.

Cas particulier du local d'habitation/local professionnel :

La Médiation souhaite attirer l'attention sur le cas des abonnés victimes de fuite sur canalisation et dont le local professionnel est aussi leur lieu d'habitation. L'article L.2224-12-4 III bis du CGCT ne s'applique qu'aux locaux d'habitations, ainsi dans ce cas, il est parfois difficile de déterminer si la fuite concerne le local d'habitation ou le local professionnel.
Le service d'eau refuse systématiquement d'appliquer le dispositif.

Recommandations

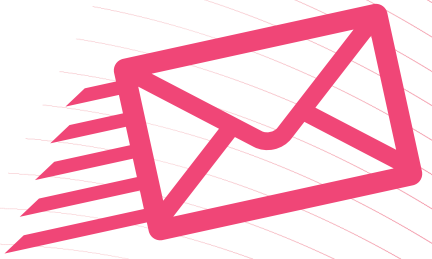
La Médiation de l'eau recommande aux services d'eau

> De préciser clairement dans les courriers d'alerte de surconsommation que pour bénéficier de l'article L2224-12-4 III bis du CGCT, il est nécessaire de produire une attestation et/ou facture de la réparation effectuée par un plombier professionnel en activité.
>
> D'apporter une information précise sur le mode de calcul qui va être appliqué pour plus de transparence.

Les courriers relatifs à une consommation anormale, aujourd'hui trop peu précis, ne dirigent pas l'abonné vers les pratiques adéquates. Si les services d'eau souhaitent une application stricte du décret, il leur appartient de mieux communiquer sur l'ensemble des conditions d'application en amont.

> D'être plus souple pour les fuites concernant un local professionnel/local d'habitation et d'appliquer l'article L.2224-124 III bis du CGCT à la consommation du local d'habitation qui sera à déterminer.

D'une façon générale, le Médiateur de l'eau estime qu'un assouplissement global dans l'application de l'article L 2224-12-4 III bis du CGCT serait souhaitable, principalement sur la production de la preuve de la réparation, qui devrait être atténuée, pour une application plus juste du texte.



Recommandations

Rappel et suivi des recommandations formulées avant 2012

Aux consommateurs

Surveiller régulièrement la consommation enregistrée au compteur

Si l'agent n'a pas pu le relever, communiquer l'index au service d'eau.

Si plusieurs factures estimatives sont reçues consécutivement, solliciter un rendez-vous pour qu'un agent relève la consommation réelle.

Lors des emménagements et déménagements, prendre soin de reporter les index sur l'état des lieux et de les communiquer à votre service d'eau.

Purger les installations en cas d'absences prolongées, en particulier dans les régions soumises au gel

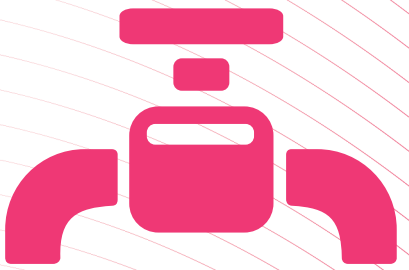
L'installation devrait comporter un robinet après compteur pour effectuer la purge et fermer tous les robinets une fois celle-ci terminée.

suite **P.24**



Recommandations

Rappel et suivi des recommandations formulées avant 2012 (suite)



Faire installer un robinet après compteur

Dans la plupart des règlements de service la manipulation du robinet avant compteur est réservée exclusivement au service d'eau. La Médiation de l'eau préconise de faire installer un robinet après compteur aux frais de l'abonné afin d'avoir la possibilité d'interrompre l'alimentation en eau et de pouvoir purger.

Lire attentivement les règlements de service eau/assainissement applicables

Les règlements de service sont envoyés aux consommateurs lors de la prise d'abonnement et à chaque modification.

Prendre connaissance de ce document permet de s'informer de ses droits et devoirs en tant qu'abonné.

En cas de perte, il est possible d'en solliciter un nouveau auprès du service d'eau ou d'assainissement.

Déclarer les ouvrages de prélèvements, puits et forages à usage domestique

L'article L.2224-9 du Code Général des Collectivités Territoriales prévoit que : « tout prélèvement, puits ou forage réalisé à des fins d'usage domestique de l'eau fait l'objet d'une déclaration auprès du maire de la commune concernée ».

Médiation de l'eau

Rappel et suivi des Recommandations formulées avant 2012

Aux services d'eau et d'assainissement

Une meilleure communication des services d'eau/assainissement sur la possibilité de recourir au Médiateur de l'eau

Un réel effort a été mené par les services d'eau pour améliorer ce point.

Une clarification du contenu des vérifications de compteur

Efforts notables constatés depuis 2012 pour améliorer le vocabulaire employé et expliquer la teneur de la vérification.

Des modalités de paiement facilitées

Les services d'eau mettent plus fréquemment en place des facilités de paiement, ce qui conduit à une baisse des litiges relatifs à des difficultés financières des consommateurs.

L'envoi de dossiers plus complets au Médiateur de l'eau

Grâce au formulaire en ligne, les abonnés sont mieux guidés dans les démarches à suivre pour pouvoir saisir le Médiateur de l'eau.

suite **P.26**

Recommandations

Rappel et suivi des Recommandations formulées avant 2012 (suite)



Accorder une attention particulière aux relevés effectifs

Continuer à insister sur les éventuelles conséquences de l'absence de relevé réel, notamment sur l'impossibilité pour le service d'eau de remplir son obligation d'information prévue par l'article L.2224-12-4 III bis du CGCT.

Personnaliser davantage les réponses faites aux consommateurs

Une meilleure prise en compte des réclamations par des réponses pédagogiques plus personnalisées permettrait d'éviter un certain nombre de litiges.

Informer le consommateur en cas d'absence de robinet après compteur sur son installation

Informer l'abonné dans les meilleurs délais par tout moyen (oral, SMS, mail ou courrier) afin de le sensibiliser sur l'importance et l'intérêt de faire installer un robinet après compteur : purge des installations et possibilité d'interrompre l'alimentation en eau.

suite **P.27**

Recommandations

Rappel et suivi des Recommandations formulées avant 2012 (suite)

Déposer le compteur des abonnés en leur présence ou établir une pièce justificative

D'une part, pour éviter les contestations relatives à la violation de la propriété privée quand le compteur est situé à l'intérieur de la parcelle. Et d'autre part, pour prévenir toute contestation de relevé, prendre une photo du compteur (n° de série et index) en cas d'absence de l'abonné.

Déployer la télé-relève

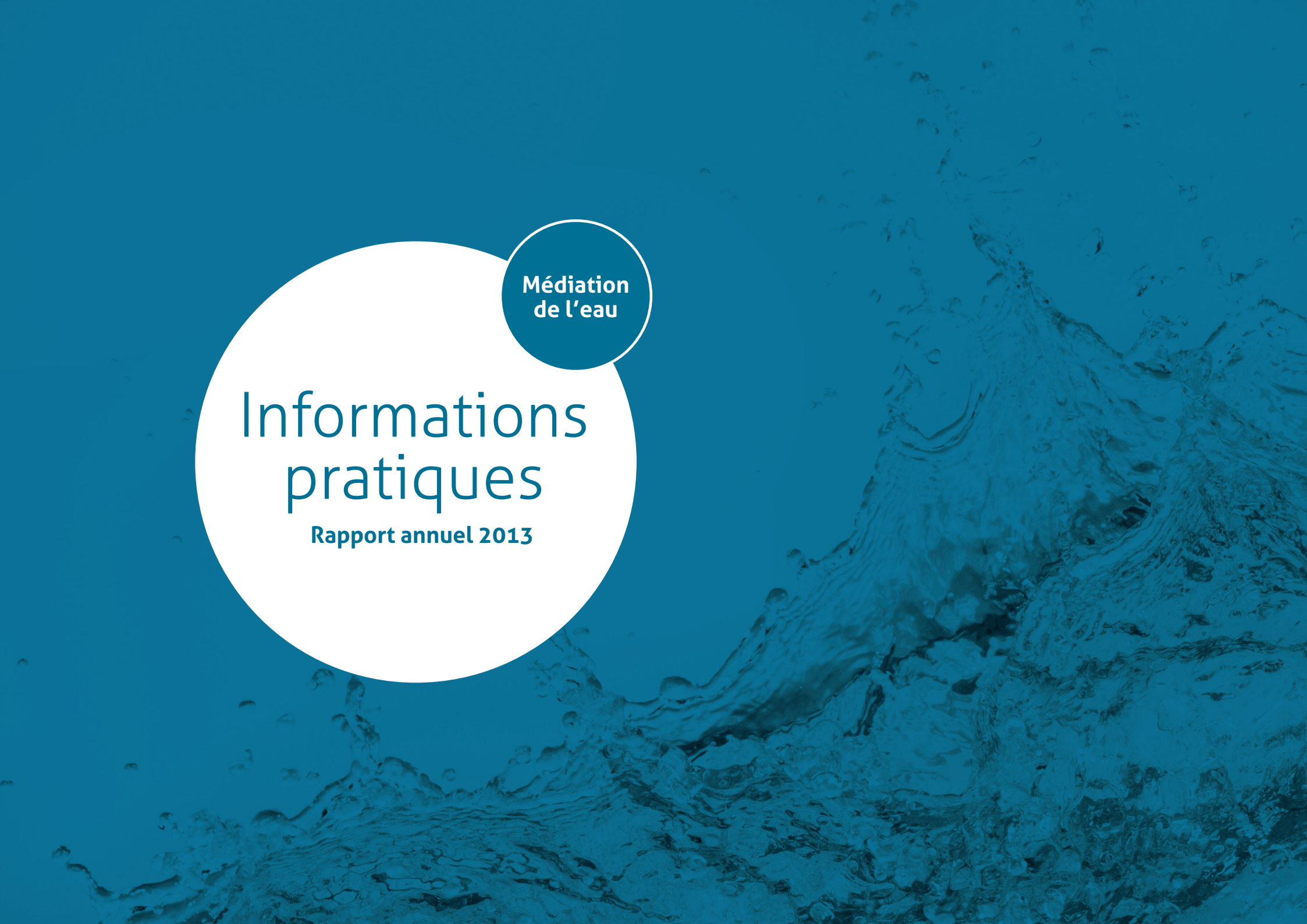
Les efforts fournis dans la mise en place de la télé relève doivent continuer pour pouvoir notamment prévenir plus rapidement l'abonné en cas de fuite.



Médiation de l'eau

Informations pratiques

Rapport annuel 2013



Informations pratiques

Organisation de la Médiation de l'eau

AMF Association des Maires de France →

AdCF Assemblée des Communautés de France →

Médiation de l'eau

Association (loi 1901)

Présidée par
Dominique Braye

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

← Les Entreprises de l'eau

← Fédération des Distributeurs d'eau Indépendants

← Gestionnaires publics et régies

CONSEIL D'ORIENTATION
Présidé par :

LE MÉDIATEUR DE L'EAU
Marc Censi

composé de :

- Représentants d'Associations de Consommateurs
- Représentants d'Associations d'Elus
- Personnalités qualifiées (ONEMA, MEDDE, Le Centre d'information sur l'eau)
- Représentants des services d'eau et d'assainissement adhérents à l'association de la Médiation de l'eau

CONVENTION

République Française
LE DÉFENSEUR DES DROITS

FONCTIONNEMENT

Directeur
Bernard Jouglain

Juriste principale
Bertille Gambet Carpentier

Juriste
Gabrielle Dugay

Secrétaire
Priscilla Sellem

Médiation de l'eau

Informations pratiques

Les associations de consommateurs partenaires

- Association de Défense d'Education et d'Information des Consommateurs
- Association Force Ouvrière Consommateurs
- Conseil National des Associations Familiales Laïques
- Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
- Confédération Nationale du Logement
- Familles Rurales
- Indecosa CGT
- Organisation Générale des Consommateurs
- Union Nationale des Associations Familiales
- Confédération Générale du Logement
- Confédération Syndicale des Familles
- Familles de France

Informations pratiques

Saisir le Médiateur de l'eau

En ligne :

en remplissant le formulaire de saisine sur :

www.mediation-eau.fr



Par courrier :

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

- une lettre simple

ou

- le formulaire de saisine dûment rempli, **téléchargeable sur le site internet de la Médiation de l'eau : www.mediation-eau.fr**

Dans tous les cas, joindre toutes les pièces justificatives nécessaires à l'étude du litige.

Médiation de l'eau

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

www.mediation-eau.fr/rapport

graffiti.fr pact Mars 2014 - Crédits photo : Thinkstock