

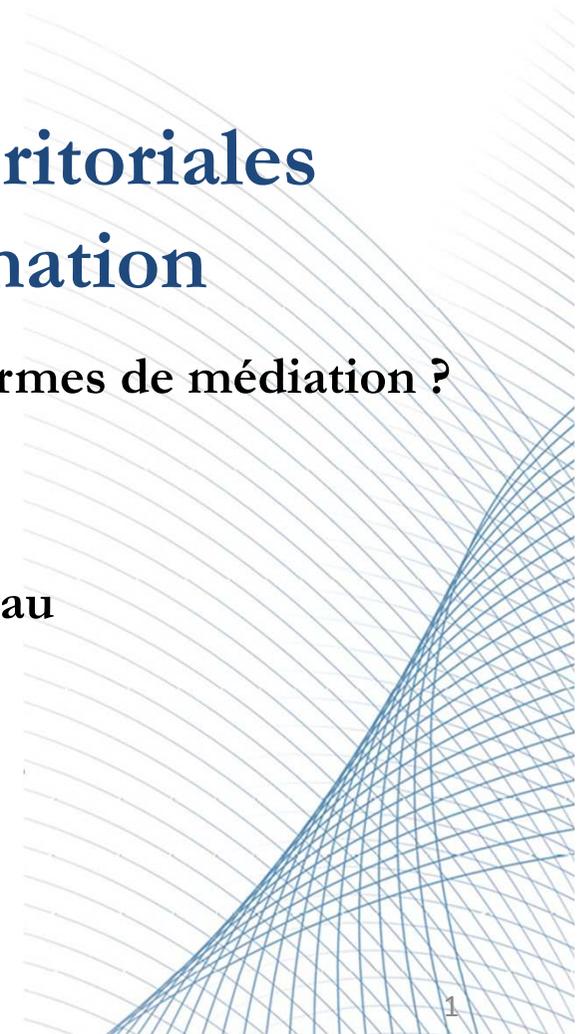


Prestations des collectivités territoriales et médiation de la consommation

Pour les prestations concernées, quelles solutions en termes de médiation ?

Le cas de la Médiation de l'eau

Dominique BRAYE, Médiateur de l'eau



Champ d'application de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 (Article L151-1 du code de la consommation)

Professionnel : Toute personne physique ou toute personne morale, qu'elle soit publique ou privée, qui agit, y compris par l'intermédiaire d'une personne agissant en son nom ou pour son compte, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale

Eau et assainissement : Collectivités locales et leurs délégataires concernées, les services d'eau et d'assainissement sont des Services Publics Industriels et Commerciaux exécutés par des opérateurs publics ou privés sous diverses formes : Délégation de Service Public (concession, affermage, gérance, prestations de services), SEMOP, EPL Régie, Régie intéressée...

Contrat de vente : Tout contrat au sens de l'article 1582 du code civil, ainsi que tout contrat ayant à la fois pour objet la vente d'un bien et la fourniture d'un service, conclu entre un professionnel et un consommateur

Eau et assainissement : Le règlement de service établi par l'autorité organisatrice et le contrat d'abonnement entre l'opérateur et l'abonné consommateur déterminent les conditions et modalités d'exécution du contrat

Consommateur : Toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Eau et assainissement : sont concernés par le caractère obligatoire tous les abonnés consommateurs personnes physiques mais cette possibilité de recours peut, avec l'accord des parties, être étendue aux autres abonnés.

Champ de compétence du Médiateur de l'eau

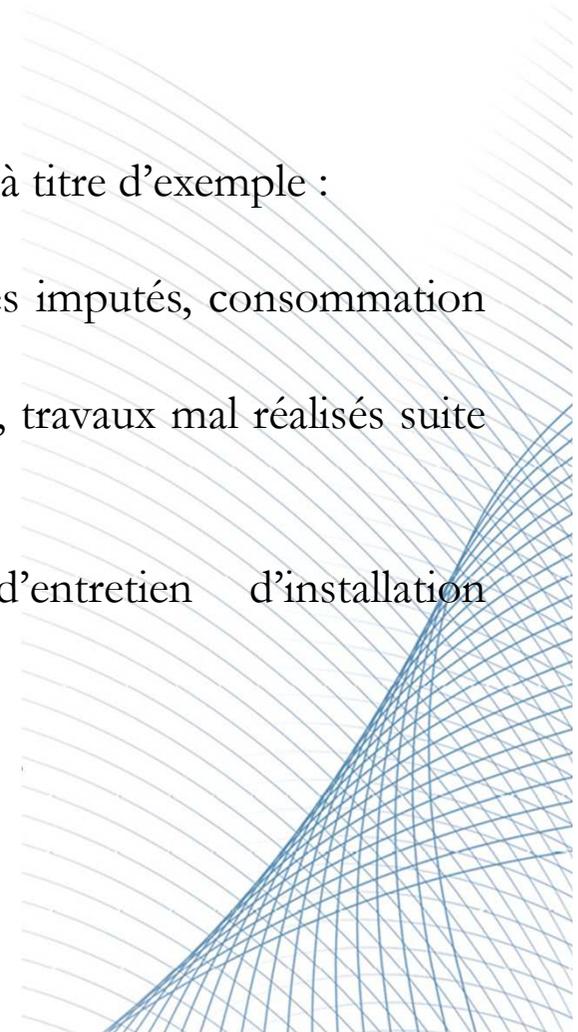
Tout ce qui rentre *dans le cadre de l'exécution du contrat*, à titre d'exemple :

Les contestations de factures (régularisation, frais de pénalités imputés, consommation importante facturée)

La qualité de service (Problème dans le traitement du dossier, travaux mal réalisés suite devis,..)

La qualité de l'eau

Les missions de construction, réhabilitation ou d'entretien d'installation d'assainissement non collectif



Hors du champ de compétence du Médiateur de l'eau et relevant du Défenseur des Droits

Refus de raccordement au réseau (branchement)

Contestation d'une délibération de la collectivité (prix de l'eau, facturation de la PFAC)

Contestation d'une servitude

La répartition des charges d'eau au sein des immeubles collectifs

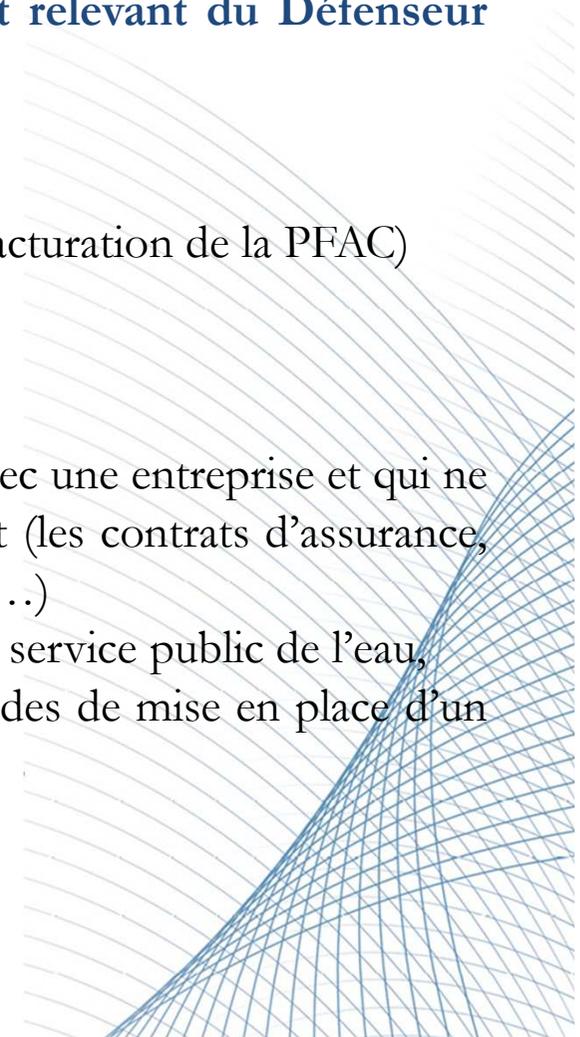
Les rapports entre propriétaires et locataires

Les prestations contractées directement par le consommateur avec une entreprise et qui ne font pas partie du service public de l'eau ou de l'assainissement (les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires,...)

Les conflits d'usage portant sur la ressource en eau en amont du service public de l'eau,

Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier

Les seules missions de contrôle exercées par le SPANC



La Médiation de l'eau : une réponse sectorielle

Un Médiateur notifié selon l'article R-155-3 satisfaisant aux conditions de l'article L153-1 du code de la consommation, s'appuyant sur :

Une association support indépendante de toute partie prenante mais dans laquelle toutes les parties intéressées en matière d'eau et d'assainissement sont représentées :

Associations d'élus représentant les autorités organisatrices des services : AMF, AdCF, FNCCR

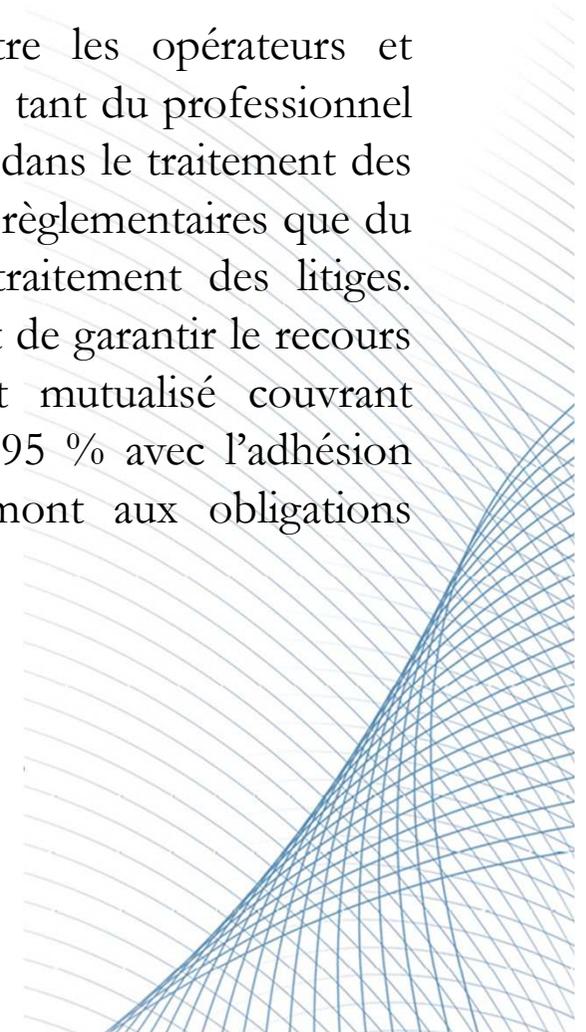
Fédérations d'opérateurs publics ou privés ; FP2E, FDEI, FEPL, FNCCR

Associations de consommateurs nationales partenaires (12)

Institutions : Défenseur des Droits, DGCCRF, ONEMA, Ministère de l'écologie (DEB)

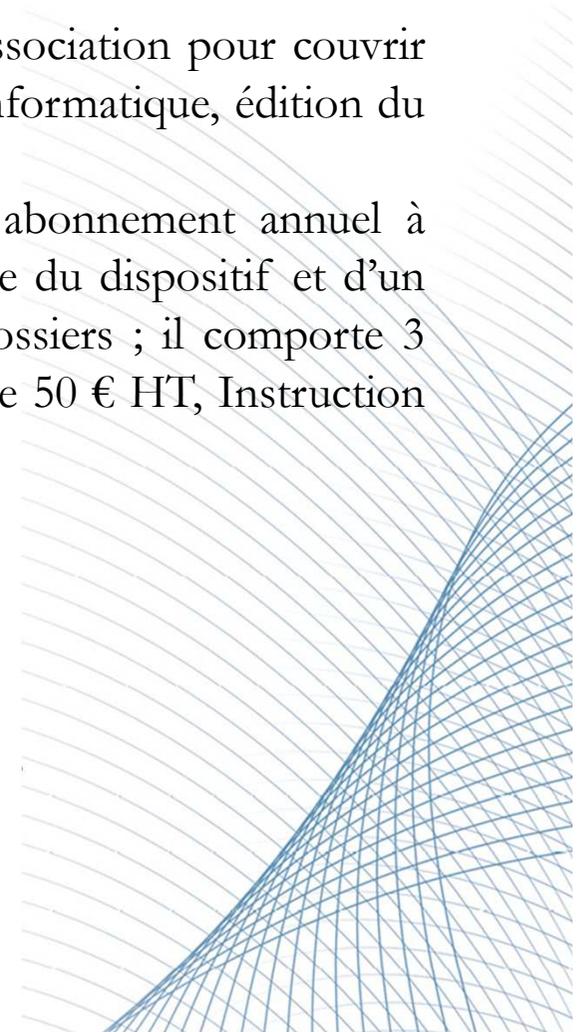
Une équipe spécialisée dans le secteur eau et assainissement composée d'un directeur, de 2 juristes et d'une secrétaire.

Des conventions de partenariat et de prestations entre les opérateurs et l'association de la médiation de l'eau définissant les obligations tant du professionnel en matière d'information du consommateur et de coopération dans le traitement des litiges par le respect d'une procédure répondant aux exigences réglementaires que du Médiateur de l'eau en matière de qualité et de délai de traitement des litiges. L'engagement du professionnel via cette convention lui permet de garantir le recours à un dispositif de médiation sectoriel reconnu fortement mutualisé couvrant aujourd'hui + 70 % de la population française et à terme +95 % avec l'adhésion récente de la FNCCR sous réserve qu'il satisfasse en amont aux obligations d'information et d'assistance du consommateur.



Un financement au travers d'un barème déterminé par l'association pour couvrir les frais de fonctionnement : personnel, locaux, site internet, informatique, édition du rapport annuel.

Le barème est constitué d'un terme fixe sous forme d'un abonnement annuel à l'association permettant de couvrir les charges fixes d'existence du dispositif et d'un terme variable destiné à couvrir les frais de traitement des dossiers ; il comporte 3 niveaux en fonction de la complexité du dossier : saisine simple 50 € HT, Instruction simple 130 € HT, instruction complète 320 € HT.



Les acquis et résultats :

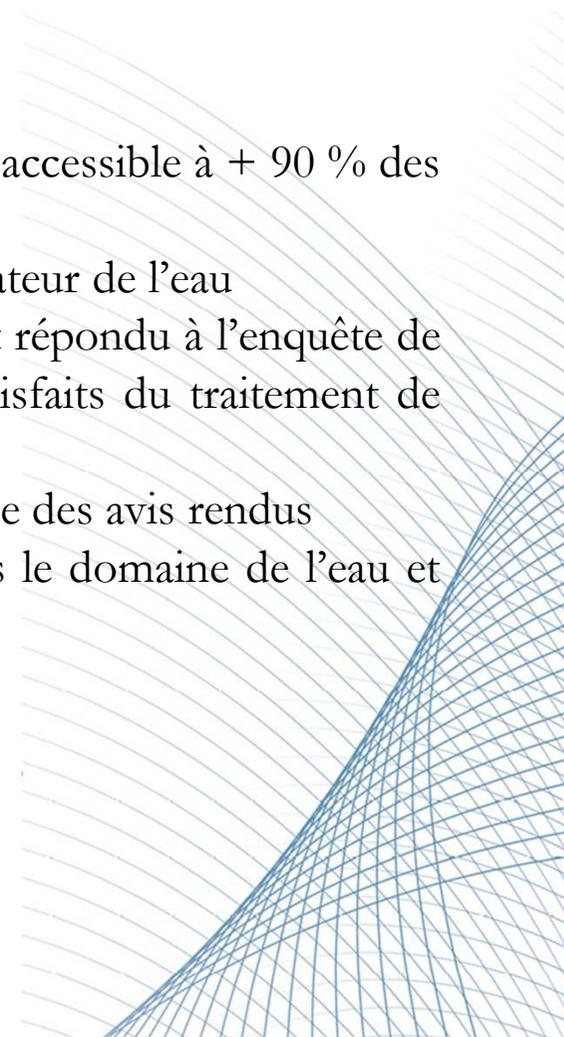
Une médiation sectorielle reconnue par les institutions, à terme accessible à + 90 % des consommateurs concernés

Une médiation utile : +85 % des litiges sont éteints par le Médiateur de l'eau

Des consommateurs satisfaits : 85 % des consommateurs ayant répondu à l'enquête de satisfaction en continu en 2015 se disent satisfaits ou très satisfaits du traitement de leur litige

Une efficacité reconnue par les professionnels pour la pertinence des avis rendus

Une entité (Médiateur + équipe) de médiation spécialisée dans le domaine de l'eau et de l'assainissement fortement mutualisée.





Médiation de
l'eau

