

Extrait du Registre des délibérations du Conseil de Communauté

Séance du 15 décembre 2022

Publié le : 29/12/2022

Membres du Conseil de Communauté en exercice : 123

Le Conseil de Communauté, régulièrement convoqué, s'est réuni, sous la présidence de Madame Anne VIGNOT, Présidente de Grand Besançon Métropole.

Ordre de passage des rapports: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52.

La séance est ouverte à 18h05 et levée à 22h35.

Étaient présents : **Audeux :** Mme Françoise GALLIOU (à partir de la question n°7) **Avanne-Aveney :** Mme Marie-Jeanne BERNABEU **Besançon :** Mme Elise AEBISCHER, M. Hasni ALEM, Mme Frédérique BAEHR, M. Guillaume BAILLY (à partir de la question n°13), Mme Anne BENEDETTO, M. Kevin BERTAGNOLI, Mme Pascale BILLEREY, M. Nicolas BODIN (à partir de la question n°7), M. François BOUSSO, Mme Fabienne BRAUCHLI, Mme Claudine CAULET, Mme Annaïck CHAUVET, Mme Julie CHETTOUH, M. Sébastien COUDRY, M. Philippe CREMER, M. Laurent CROIZIER, M. Benoit CYPRIANI, Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Cyril DEVESA, Mme Marie ETEVENARD, M. Ludovic FAGAUT (à partir de la question n°13), Mme Lorine GAGLILOLO, M. Abdel GHEZALI, M. Olivier GRIMAITRE, Mme Valérie HALLER, M. Damien HUGUET, M. Jean-Emmanuel LAFARGE, M. Aurélien LAROPPE (à partir de la question n°7), Mme Myriam LEMERCIER, M. Christophe LIME, Mme Agnès MARTIN, Mme Carine MICHEL, Mme Laurence MULOT, M. Anthony POULIN, Mme Françoise PRESSE, Mme Karima ROCHDI (à partir de la question n°6 et jusqu'à la question n°19 incluse), Mme Juliette SORLIN (à partir de la question n°13), M. Nathan SOURISSEAU, M. Gilles SPICHER, M. André TERZO, Mme Anne VIGNOT, Mme Sylvie WANLIN, Mme Christine WERTHE, Mme Marie ZEHAF **Bonnay :** M. Gilles ORY **Boussières :** M. Eloi JARAMAGO **Busy :** M. Philippe SIMONIN **Chalèze :** M. René BLAISON **Chalezeule :** M. Christian MAGNIN-FEYSOT **Champvans-les-Moulins :** M. Florent BAILLY **Châtillon-le-Duc :** Mme Catherine BOTTERON **Chaucenne :** Mme Valérie DRUGE **Chemaudin et Vaux :** M. Gilbert GAVIGNET **Chevroz :** M. Franck BERNARD **Cussey-sur-l'ognon :** M. Jean-François MENESTRIER (à partir de la question n°6) **Deluz :** M. Fabrice TAILLARD **Devecey :** M. Michel JASSEY **Ecole-Valentin :** M. Yves GUYEN **Fontain :** M. Claude GRESSET-BOURGEOIS **François :** M. Emile BOURGEOIS **Geneuille :** M. Patrick OUDOT **Grandfontaine :** M. Henri BERMOND **Les Auxons :** M. Anthony NAPPEZ **Mamirolle :** M. Daniel HUOT **Mazerolles-le-Salin :** M. Daniel PARIS **Miserey-Salines :** M. Marcel FELT (à partir de la question n°13) **Montfaucon :** M. Pierre CONTOZ **Montferrand-le-Château :** Mme Lucie BERNARD **Morre :** M. Jean-Michel CAYUELA (à partir de la question n°6) **Osselle-Routelle :** Mme Anne OLSZAK **Pirey :** M. Patrick AYACHE (à partir de la question n°3) **Pouilley-Français :** M. Yves MAURICE **Pouilley-les-Vignes :** M. Jean-Marc BOUSSET **Pugey :** M. Frank LAIDIE (à partir de la question n°6) **Roche-lez-Beaupré :** M. Jacques KRIEGER **Roset-Fluans :** M. Jacques ADRIANSEN **Saint-Vit :** Mme Anne BIHR, M. Pascal ROUTHIER **Saône :** M. Benoit VUILLEMIN (jusqu'à la question n°14 incluse) **Serre-les-Sapins :** M. Gabriel BAULIEU **Thise :** M. Pascal DERIOT **Thoraise :** M. Jean-Paul MICHAUD **Torpes :** M. Denis JACQUIN **Velesmes-Essarts :** M. Jean-Marc JOUFFROY **Venise :** M. Jean-Claude CONTINI **Vorges-les-Pins :** Mme Maryse VIPREY

Étaient absents : **Amagney :** M. Thomas JAVAUX **Besançon :** Mme Nathalie BOUVET, Mme Aline CHASSAGNE, Mme Sadia GHARET, M. Pierre-Charles HENRY, Mme Marie LAMBERT, M. Jamal-Eddine LOUHKIAR, Mme Marie-Thérèse MICHEL, M. Maxime PIGNARD, M. Yannick POUJET, M. Jean-Hugues ROUX, Mme Claude VARET **Beure :** M. Philippe CHANEY **Braillans :** M. Alain BLESSEMILLE **Byans-sur-Doubs :** M. Didier PAINEAU **Champagney :** M. Olivier LEGAIN **Champoux :** M. Romain VIENET **Dannemarie-sur-Crête :** Mme Martine LEOTARD **Gennes :** M. Jean SIMONDON **La Chevillotte :** M. Roger BOROWIK **La Vèze :** M. Jean-Pierre JANNIN **Larnod :** M. Hugues TRUDET **Le Gratteris :** M. Cédric LINDECKER **Marchaux-Chaufontaine :** M. Patrick CORNE **Merrey-Vieille :** M. Philippe PERNOT **Nancray :** M. Vincent FIETIER **Noironte :** M. Claude MAIRE **Novillars :** M. Bernard LOUIS **Palise :** M. Daniel GAUTHEROT **Pelousey :** Mme Catherine BARTHELET **Rancenay :** Mme Nadine DUSSAUCY **Tallenay :** M. Ludovic BARBAROSSA **Vaire :** Mme Valérie MAILLARD **Vieille :** M. Franck RACLOT **Villars Saint-Georges :** M. Damien LEGAIN

Secrétaire de séance : M. Philippe SIMONIN

Procurations de vote : M. Guillaume BAILLY à Mme Myriam LEMERCIER (jusqu'à la question n°12 incluse), Mme Nathalie BOUVET à M. Laurent CROIZIER, Mme Aline CHASSAGNE à M. Hasni ALEM, M. Pierre-Charles HENRY à Mme Christine WERTHE, Mme Marie LAMBERT à Mme Laurence MULOT, Mme Marie-Thérèse MICHEL à M. Nathan SOURISSEAU, M. Maxime PIGNARD à M. Ludovic FAGAUT (à partir de la question n°13), M. Yannick POUJET à M. Nicolas BODIN (à partir de la question n°7), Mme Karima ROCHDI à Mme Agnès MARTIN (à partir de la question n°20), M. Jean-Hugues ROUX à Mme Sylvie WANLIN, Mme Juliette SORLIN à M. Sébastien COUDRY (jusqu'à la question n°12 incluse), Mme Claude VARET à Mme Karine DENIS-LAMIT, M. Philippe CHANEY à Mme Anne OLSZAK, M. Alain BLESSEMILLE à M. Jacques KRIEGER, M. Olivier LEGAIN à Mme Françoise GALLIOU (à partir de la question n°7), Mme Martine LEOTARD à M. Jean-Marc BOUSSET, M. Jean SIMONDON à M. Daniel HUOT, M. Jean-Pierre JANNIN à M. Claude GRESSET-BOURGEOIS, M. Hugues TRUDET à M. Philippe SIMONIN, M. Cédric LINDECKER à M. Pierre CONTOZ, M. Patrick CORNE à M. Christian MAGNIN-FEYSOT, M. Philippe PERNOT à M. Aurélien LAROPPE (à partir de la question n°7), M. Marcel FELT à M. Yves GUYEN (jusqu'à la question n°12), Bernard LOUIS à M. Fabrice TAILLARD, M. Daniel GAUTHEROT à M. Gilles ORY, Mme Catherine BARTHELET à M. Jean-Paul MICHAUD, Mme Nadine DUSSAUCY à Mme Marie-Jeanne BERNABEU, M. Benoit VUILLEMIN à M. Gabriel BAULIEU (à partir de la question n°15), M. Ludovic BARBAROSSA à M. Anthony NAPPEZ, M. Franck RACLOT à M. Jean-Claude CONTINI, M. Damien LEGAIN à M. Pascal ROUTHIER.

Délibération n°2022/006360

Rapport n°38 - Avenant n°1 à la convention signée avec l'association la Médiation de l'Eau

Avenant n°1 à la convention signée avec l'association la « Médiation de l'Eau »

Rapporteur : M. Christophe LIME, Vice-Président

Inscription budgétaire	
BP 2023 et PPIF 2023-2027 Budget eau « Services extérieurs divers »	Montant de l'opération : 828,89 €
Sous réserve de vote du BP 2023 et du PPIF 2023-2027	

Résumé :

Le 23 novembre 2016, la Ville de Besançon a signé une convention avec l'association de la Médiation de l'Eau la mission légalement obligatoire de proposer aux abonnés des services eau et assainissement un moyen de régler à l'amiable les litiges.

L'abonnement annuel à ce service est basé sur le nombre d'abonnés gérés par le service. Il est donc nécessaire d'actualiser par avenant la convention pour tenir compte du transfert des compétences eau et assainissement à Grand Besançon Métropole.

I. Contexte

Afin de respecter l'obligation imposée par la directive européenne 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, transposée en France par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015, il appartenait aux opérateurs publics et privés de services d'eau et d'assainissement de prendre toutes les dispositions nécessaires pour satisfaire les nouvelles règles en matière de médiation, à compter du 1^{er} janvier 2016.

A cet effet, la Ville de Besançon avait choisi de confier à la Médiation de l'Eau, association créée en 2009, la mission de faciliter le règlement amiable des litiges entre les usagers et le Département Eau et Assainissement. Une convention a été signée le 25 octobre 2016, visée en Préfecture du Doubs le 6 février 2017.

La convention, passée pour une durée indéterminée, définit notamment :

- le champ d'application de la médiation : les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge de la collectivité selon le barème de l'association. Tous les autres abonnés bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, après accord du demandeur d'une part, et du professionnel d'autre part, d'un partage pour moitié des frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers selon le barème de l'association,
- le montant de l'abonnement annuel et le barème des prestations (article 6).

Du fait du transfert des compétences eau et assainissement des communes à Grand Besançon Métropole en date du 1^{er} janvier 2018, il est nécessaire de mettre à jour la convention en signant un avenant portant sur la détermination du montant de l'abonnement qui est basé sur le nombre d'abonnés concernés sur le périmètre la régie eau et assainissement de Grand Besançon Métropole.

Lorsque les services de l'eau et/ou de l'assainissement sont gérés par une entreprise privée par le biais d'un contrat de délégation de service public, il appartient à la dite entreprise de contractualiser avec un médiateur de son choix pour offrir aux abonnés la possibilité de demander le règlement amiable d'un litige qui les oppose.

II. Contenu de l'avenant n°1 à la convention signée avec la Médiation de l'Eau

A/ Changement d'identité de la collectivité signataire

La loi portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) promulguée le 7 août 2015 prévoit une substitution de plein droit des Etablissements Publics de Coopération Intercommunale, bénéficiaires du transfert des compétences eau et assainissement, des contrats et conventions signés par les collectivités cédantes. Ainsi, Grand Besançon Métropole se substitue à la Ville de Besançon dans la convention signée en 2016.

B/ Mise à jour du périmètre concerné par la convention pour le calcul de l'abonnement annuel

La détermination du montant de l'abonnement prévue dans l'article 6 de la convention, est assise sur le nombre d'abonnés gérés par le service. En l'occurrence, alors que la Ville de Besançon avait signé une convention pour la seule compétence eau potable, GBM missionne la Médiation de l'Eau pour les litiges avec les usagers tant du service de l'eau potable que du service de l'assainissement. Le barème est le suivant :

moins de 10 000 abonnés	300 €HT
entre 10 000 et 25 000 abonnés eau et assainissement	500 €HT
plus de 25 000 abonnés	500 €HT + 0,0145 €HT / abonné eau ou assainissement au-delà de 25 000

En 2016, il était fait état de 13 000 abonnés pour la Ville de Besançon.

En 2022 le service géré par la régie de Grand Besançon Métropole compte 47 682 abonnés (eau potable + assainissement).

Le montant de l'abonnement passe donc de 500 € HT à $(500 + 0,0145 \times (47\,682 - 25\,000)) = 828,89$ € HT.

Comme prévu dans la convention de 2016, GBM fournira chaque année à la Médiation de l'Eau le nombre d'abonnés afin d'actualiser le montant de l'abonnement.

III. Modifications apportées à la convention du 25 octobre 2016

La modification à apporter à la convention du 25 octobre 2016 signée entre la Ville de Besançon et la Médiation de l'Eau est la suivante :

- **Article 6 - Abonnement et barème des prestations :**

- remplacer « Pour l'année 2016 : - le nombre d'abonnés du Professionnel étant de 13 000 au 1^{er} janvier 2016, le montant de l'abonnement annuel sera de 500 € HT »,
- par « Pour l'année 2022 : - le nombre d'abonnés du Professionnel étant de 47 682 au 1^{er} janvier 2022, le montant de l'abonnement annuel sera de 828,89 € HT ».

A l'unanimité, le Conseil de Communauté :

- se prononce favorablement sur la modification de la convention du 25 octobre 2016,
- autorise Madame la Présidente, ou son représentant, à signer l'avenant à la convention annexé au rapport.



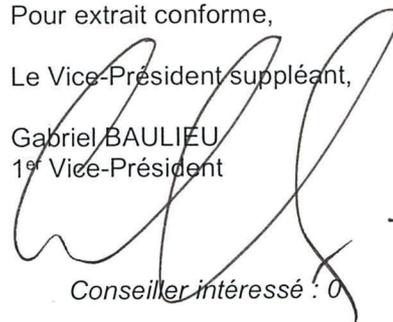
Le secrétaire de séance,

M. Philippe SIMONIN
Conseiller communautaire

Pour extrait conforme,

Le Vice-Président suppléant,

Gabriel BAULIEU
1^{er} Vice-Président



Rapport adopté à l'unanimité :

Pour : 114

Contre : 0

Abstention* : 0

Conseiller intéressé : 0

*Le sens du vote des élus ne prenant pas part au vote est considéré comme une abstention.



AVENANT A LA CONVENTION DE PARTENARIAT ET DE PRESTATIONS

Préambule

Le présent avenant se rapporte à la convention de partenariat et de prestations établie entre la Médiation de l'eau et la Ville de Besançon en date du 25 octobre 2016 pour le service public de l'eau. A compter du 1^{er} janvier 2018, Grand Besançon Métropole a pris les compétences eau et assainissement sur l'ensemble de son territoire.

En conséquence, la convention établie avec la Ville de Besançon a été transférée automatiquement à Grand Besançon Métropole qui se substitue de plein droit à la Ville de Besançon pour l'exécution de toutes les délibérations, actes et contrats relatifs au service de l'eau.

En conséquence, le présent avenant est établi entre l'association de la Médiation de l'eau d'une part, et Grand Besançon Métropole, d'autre part.

Article 1 - Objet de l'avenant

L'objet du présent avenant est d'étendre le bénéfice du recours au Médiateur de l'eau aux abonnés des services publics de l'eau et de l'assainissement des communes figurant dans la liste jointe en annexe du présent avenant, dans les conditions définies par la convention initiale établie avec la Ville de Besançon, sans aucune autre modification que le nombre d'abonnés et le montant de l'abonnement annuel figurant à l'article 6 portés respectivement à 47 682 abonnés et 828,89 € HT.

Article 2 - Annexes

Le présent avenant comporte 4 annexes :

- Annexe de fonctionnement administratif,
- Annexe de processus de traitement et de facturation,
- Barème de l'abonnement et des prestations 2022,
- Tableau des communes gérées par le service

qui font partie intégrante de l'avenant et doivent être signées par les deux parties.

Fait en 2 exemplaires originaux, à, le

Pour l'Association de la Médiation de l'eau,
Lu et approuvé,

Pour le Grand Besançon Métropole,
Lu et approuvé,

La Directrice Générale
Christine LOISEAU

La Présidente
Anne VIGNOT

✚ Service d'eau et/ou d'assainissement :

1. **Coordonnées de l'interlocuteur responsable de la mise en œuvre administrative de la Convention :**

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Téléphone :

2. **Coordonnées de l'interlocuteur pour la gestion des dossiers et de son remplaçant (impératif avec une adresse mail différente). Si l'interlocuteur est le même que précédemment, nous communiquer les coordonnées d'un remplaçant (impératif avec une adresse mail différente) :**

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Téléphone :

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Téléphone :

3. Coordonnées des éventuelles personnes devant être mises en copie des mails de l'interlocuteur pour la gestion des dossiers (avec une adresse mail différente) :

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

4. Coordonnées précises vers lesquelles la Médiation doit renvoyer la saisine prématurée :

Adresse postale :

.....

.....

Adresse mail (le cas échéant) :

NB : Les coordonnées indiquées ci-dessus seront transmises par la Médiation de l'eau aux consommateurs lors d'un « renvoi ».

5. Liste des communes gérées par le Professionnel sur le périmètre concerné.

Joindre ces informations dans le tableau Excel transmis en pièce jointe et le renvoyer par mail à l'adresse suivante : ssimon@mediation-eau.fr

Laisser les colonnes du tableau dans l'ordre établi, laisser le fichier au format XLS. Merci.

Le tableau doit être rempli de la manière suivante :

- Mettre dans l'ordre alphabétique les communes,
- Renseigner obligatoirement pour chaque commune, son nom, son code postal **ET** son code INSEE,
- Si sur la commune le professionnel gère l'eau, indiquer le nombre d'abonnés dans la case correspondante,
- Si sur la commune le professionnel gère l'assainissement, indiquer le nombre d'abonnés dans la case correspondante,
- Si sur cette commune le professionnel ne gère pas l'eau ou l'assainissement ne rien indiquer dans la case correspondante, (aucun O, X, /...)
- Pour l'Assainissement non collectif, le professionnel n'est uniquement concerné par l'obligation de médiation de la consommation que pour les missions de construction, réhabilitation ou entretien d'installations, aussi si le professionnel n'effectue que des missions de contrôle ne rien remplir dans le tableau.

Exemples :

Le service est compétent sur la commune YYYY uniquement en eau potable

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133	330			

Le service est compétent sur la commune YYYY uniquement en assainissement collectif

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133			630	

Le service est compétent sur la commune YYYY en eau potable et en assainissement non collectif (il exerce des missions autres que de contrôle)

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133	330			80

Fait à Paris, le 2022 en 2 exemplaires.

Pour

Lu et approuvé,
Le Président, Directeur, ...

.....

Pour l'Association de la Médiation de l'eau,
Lu et approuvé,
La Directrice Générale,

Christine LOISEAU

Processus de traitement

I - La saisine

La saisine par le consommateur, pour pouvoir être examinée par le Médiateur de l'eau, doit :

- **Respecter les conditions requises au livre VI, titre Ier du code de la consommation,**
- **Rentrer dans son champ de compétence**
- **Comporter une réclamation écrite du consommateur effectuée auprès du Professionnel sous certaines conditions**

Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau, ce dernier adresse un courrier à l'abonné pour lui indiquer pour quelle raison sa demande est irrecevable.

1. Rentrer dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau

Le Médiateur de l'eau est compétent pour traiter des litiges relevant **du service de l'eau, de l'assainissement collectif et non collectif lorsque le litige porte sur l'exécution du contrat de vente ou de fourniture de services.**

Il n'existe donc pas de liste exhaustive de ce qui est ou n'est pas dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau.

Toutefois, à titre d'exemples, rentrent dans ce champ de compétence :

- Les contestations de factures (régularisation, frais de pénalités imputés, consommation importante facturée sans explication, ...)
- 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

Sont notamment exclus de ce champ de compétences :

- Le refus de raccordement au réseau,
- La répartition des charges d'eau au sein d'une copropriété,
- Les rapports entre propriétaires et locataires,
- Les décisions prises par la Collectivité par délibération (facturation de la PFAC, tarifs de l'eau, ...)
- 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 échancier.
- Les seules missions de contrôle exercées par le SPANC

2. L'abonné doit au préalable effectuer une réclamation écrite auprès du Professionnel

L'abonné doit transmettre à la Médiation de l'eau sa réclamation écrite, datant de moins d'un an, effectuée auprès du Professionnel.

En cas d'absence de réclamation écrite, le Médiateur de l'eau demande à l'abonné de saisir le Professionnel aux coordonnées définies par ce dernier qui doivent être les mêmes que celles indiquées dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement.

Lorsque l'abonné saisit pour la première fois ou qu'il revient vers la Médiation de l'eau, le dossier pourra être examiné si :

- Le délai de 2 mois, à compter de l'envoi du courrier effectué par l'abonné, est écoulé et qu'aucune réponse du Professionnel ne lui a été apportée (*)
- La réponse apportée par les services du Professionnel ne satisfait pas l'abonné,

(*) Si le professionnel estime ne pas pouvoir apporter une réponse complète à l'abonné dans un délai de deux mois car l'analyse du dossier nécessite des investigations complémentaires (étalonnage, expertise...), le professionnel en informe dès que possible l'abonné et le Médiateur de l'eau. Le Médiateur confirmera alors aux parties que le délai dont dispose le professionnel pour pouvoir répondre à l'abonné sera prolongé d'un mois supplémentaire et sera ainsi porté à trois mois à compter de la demande formulée par l'abonné auprès du professionnel.

Rappel des articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation

Les articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation précisent que le professionnel doit communiquer les coordonnées du médiateur dont il relève sur différents supports (site internet, conditions générales de vente ou de service, bons de commande, ...)

Il doit également, dans le cadre d'une réclamation écrite préalable introduite auprès de ses services, communiquer les coordonnées du Médiateur dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé.

II - Le dossier respecte les conditions pour être examiné par le Médiateur de l'eau

Le dossier respectant les conditions précisées dans le I, le Médiateur regarde ensuite les pièces qui ont été transmises par l'abonné lors de sa saisine :

Le dossier nécessite la réalisation d'une étude préalable

Si les documents transmis par l'abonné au regard de son litige ne sont pas suffisants pour rendre un avis, le Médiateur va réaliser une « étude préalable » qui consiste à demander des documents aux deux parties pour pouvoir disposer d'un dossier complet.

Le Médiateur envoie son étude préalable aux deux parties qui doivent transmettre les pièces demandées dans un délai de deux semaines.

Une fois le délai écoulé, si une ou les parties ne sont pas revenues, le Médiateur de l'eau apprécie en fonction des éléments d'information qui lui auront été communiqués s'il est en mesure d'instruire le dossier.

Sinon il relance la ou les parties en leur laissant un nouveau délai de 8 jours,

A l'issue de ce délai si le Médiateur n'a toujours eu aucun retour il procède à la clôture du dossier.

Le dossier ne nécessite pas la réalisation d'une étude préalable

Le Médiateur constate qu'au regard du type de litige, une simple demande d'éléments complémentaires est suffisante.

La notification aux parties et l'éventualité d'une prolongation du délai pour cause de dossier complexe.

Que le dossier nécessite ou non la réalisation d'une étude préalable, le Médiateur **notifie aux parties qu'il bénéficie d'un délai de 90 jours pour rendre son avis** et leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Il est à noter que si lors de l'analyse du dossier, le Médiateur estime que le litige est complexe et qu'il faut demander à une ou aux parties un ou des éléments complémentaires, il pourra alors prolonger le délai prévu initialement au regard de l'article R.612-5 du code de la consommation.

L'instruction du dossier

L'instruction consiste à regarder objectivement les faits et le droit correspondant à une situation.

Une fois l'analyse terminée, le Médiateur rend un avis dans lequel il propose une solution de règlement amiable ou estime qu'aucune anomalie n'est constitutive d'un litige concernant le différend qui oppose les parties.

Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties. En cas de proposition de règlement amiable, ces dernières sont libres de la suivre ou de ne pas la suivre et disposent d'un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur décision.

Au retour de l'accord ou du désaccord dans le délai imparti, le Médiateur procède à la clôture du dossier.

En l'absence de retour de l'une ou l'autre des parties dans le délai imparti, une relance est effectuée laissant un nouveau délai de deux semaines,

A l'issue de ce délai si le Médiateur n'a toujours eu aucun retour il procède à la clôture du dossier.

Le Professionnel doit attendre le courrier de clôture du dossier par le Médiateur, avant de mettre en œuvre la proposition de règlement amiable. En effet, si la proposition est mise en œuvre avant que le Médiateur n'ait clôturé le dossier et en cas de désaccord du consommateur, ce dernier pourrait ne pas comprendre pourquoi la proposition a été appliquée.

Facturation

Il existe 3 niveaux différents de facturation, explicités ci-dessous, qui peuvent être cumulables :

1. Saisine :

Cette facturation correspond à la saisine des abonnés qui engendre un traitement administratif. Elle comprend l'étude de la saisine reçue (champ de compétence, réclamation écrite ayant été réalisée selon la procédure prévue) la rédaction et l'envoi du courrier.

En font partie :

- **Les dossiers examinables** : Lorsque le requérant sollicite le Médiateur de l'eau et qu'il fournit la copie de courrier envoyée aux bonnes coordonnées et que le délai pour saisir la Médiation est respecté.

N'en font pas partie :

- **Les dossiers irrecevables** : Le Médiateur explique au requérant pourquoi sa saisine n'est pas recevable et ne peut donc être examinée.
- **Les renvois au service** : Lorsque le requérant saisit le Médiateur de l'eau et que ce dernier juge que la saisine de l'abonné est prématurée au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation, il transmet les coordonnées du service en lui expliquant la procédure à suivre.

Les coûts correspondants au traitement de ces saisines sont intégrés forfaitairement dans le montant de l'abonnement annuel facturé.

2. Instruction simple :

Cette facturation correspond aux dossiers pour lesquels le Médiateur n'a pas besoin de réaliser une étude préalable en amont de la notification.

3. Instruction complète :

Dossiers pour lesquels le Médiateur a besoin de réaliser une étude préalable et approfondie du litige pour obtenir un dossier complet avant analyse.

Tout dossier entrant dans le cadre de l'instruction simple ou complète interrompu par l'une ou l'autre des parties en cours de traitement, quel qu'en soit le motif, est facturé au cas par cas en fonction de l'avancement du traitement effectué par la Médiation de l'eau.

Fait à Paris, le 2022 en 2 exemplaires.

Pour

Lu et approuvé,
Le Président, Directeur, ...

.....

Pour l'Association de la Médiation de
l'eau,
Lu et approuvé,
La Directrice Générale,

Christine LOISEAU



Barème de l'abonnement et des prestations 2022 applicable aux services d'eau et d'assainissement

Abonnement

Le montant de l'abonnement est fixé à :

- 300 € HT pour les services gérant moins de 10 000 abonnés eau et assainissement,
- 500 € HT pour les services gérant de 10 000 à 25 000 abonnés eau et assainissement,
- 500 € HT + 0,0145 € HT par abonné eau et assainissement au-delà de 25 000 abonnés.

Ce montant destiné, selon le modèle économique de la Médiation de l'eau, à couvrir ses seuls coûts fixes, inclut forfaitairement à compter de 2000 les coûts variables de traitement des saisines prématurées antérieurement facturées dans les prestations rendues. Ce changement est opéré aux fins de répondre aux exigences de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommations (CECMC) publiées en décembre 2022.

Prestations courantes

Le barème suivant sera appliqué aux prestations rendues pour les membres adhérents à l'association :

Saisine recevable	40 € HT
Instruction simple	130 € HT
Instruction complète	320 € HT

Prestations courantes

Traitements multiples : En cas de litiges multiples trouvant une même origine, au-delà de la facturation d'une instruction complète pour le 1^{er} dossier, les dossiers suivants sont facturés avec un tarif minoré de 20 %.

Liste des communes gérées par le service d'eau et/ou d'assainissement

Nous vous rappelons que les services publics de l'eau, de l'assainissement et de l'assainissement non collectif sont des services distincts. Ils peuvent être opérés par le même professionnel mais aussi et assez souvent, par des professionnels diffé

Le contrat qui fonde la relation de consommation entre le professionnel et l'abonné est différent selon qu'il s'agit du service de l'eau, de l'assainissement collectif ou de l'assainissement non collectif.

C'est la raison pour laquelle en médiation de consommation nous avons dû les distinguer comme le mentionnent nos modalités d'adhésion.

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif	Déléataire eau potable
Amagney	25220	25014	429	non concerné	416	non concerné ou en cours de contrôle	
Audeux	25170	25030			198		SIEVO
Avanne-Aveney	25870	25073	346	" "	334	" "	GAZ ET EAUX
Besançon	25000	25056	15 010	" "	13 741	" "	
Beure	25720	25058			505		GAZ ET EAUX
Bonnay	25870	25073			334		
Boussières	25320	25084	552	" "	535	" "	
Brailans	25640	25086	84	" "	0	" "	
Busy	25320	25103	285	" "	271	" "	
Byans-sur-Doubs	25320	25105			276		SAUR
Chalèze	25220	25111	187	" "	185	" "	
Chalezeule	25220	25112			443		VEOLIA
Champagney	25170	25112			139		SIEVO
Champvans-les-Moulins	25170	25119			138		SIEVO
Champoux	25640	25117	45	" "	0	" "	
Chaucenne	25170	25136	236	" "	227	" "	
Chemaudin et Vaux	25320	25147			922		SIEVO
Dannemarie-sur-Crète	25410	25195			556		SIEVO
Deluz	25960	25197	289	" "	275	" "	
Fontain (ex Arguel)	25660	25245			0		GAZ ET EAUX
Franois	25770	25258			891		SIEVO
Gennes	25660	25267			248		GAZ ET EAUX
Grandfontaine	25320	25287	599	" "	590	" "	
La Chevillotte (partiellement ANC)	25620	25152			4		GAZ ET EAUX
La Vèze	25660	25611			214		GAZ ET EAUX
Lamod	25720	25328			290		GAZ ET EAUX
Le Gratteris	25620	25297			57		GAZ ET EAUX
Mamirolle	25620	25364			710		GAZ ET EAUX
Marchaux-Chaudefontaine	25640	25368	672	" "	646	" "	
Mazerolles-le-Salin	25170	25371			93		SIEVO
Mérey-Vieilleil	25870	25376	79	" "	75	" "	VEOLIA
Montfaucon	25660	25395			621		GAZ ET EAUX
Montferrand-le-Château	25320	25397	919	" "	909	" "	
Morre	25660	25410			538		GAZ ET EAUX
Noironte	25170	25427			199		SIEVO
Novillars	25220	25429	444	" "	438	" "	
Routelle	25410	25509	237	" "	231	" "	GAZ ET EAUX
Palise	25870	25444	71	" "	51	" "	VEOLIA
Pelousey	25170	25448			610		SIEVO
Pirey	25480	25454			895		SIEVO
Pouilley-Français	25410	25466			333		SIEVO
Rancenay	25320	25477	176	" "	142	" "	
Roche-lez-Beaupré	25220	25495	945	" "	922	" "	
Saône	25660	25532			1254		GAZ ET EAUX
Serre-les-Sapins	25770	25542			819		SIEVO
Thise	25220	25560	1322	" "	1317	" "	
Thoraise	25320	25561	111	" "	110	" "	
Torpes	25320	25564	432	" "	401	" "	
Vaire	25220	25575	264	" "	302	" "	
Velesmes-Essarts	25410	25594	239	" "	188	" "	
Venise	25870	25598	205	" "	196	" "	
Vieilleil	25870	25612	323	" "	295	" "	
Villars-Saint-Georges	25410	25616			105		
Vorges-les-Pins	25320	25631			205		GAZ ET EAUX
Zone Besançon-Thise-Chalezeule*			196	" "	188	" "	
TOTAL			24697		34582		

* il s'agit d'un regroupement de prises dans une zone commerciale située sur 4 communes : il n'y a donc pas de code insee