

## **29 - Convention de partenariat et de prestations avec le médiateur de l'eau - Approbation du projet**

**M. l'Adjoint LIME, Rapporteur :** Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, il appartient 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.

En l'occurrence, une «Médiation de l'eau» a été créée en 2009 à l'initiative de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E), de l'AMF et de l'ADCF pour traiter des litiges entre les entreprises délégataires et leurs abonnés.

France Eau Publique, structure de promotion et défense de la gestion publique a obtenu que ce dispositif soit ouvert à toutes les structures et que les collectivités, ayant fait le choix d'une gestion publique, soient représentées de façon équitable au sein du conseil d'administration de la médiation de l'eau.

Le principe d'une adhésion de la Ville de Besançon à cette «Médiation de l'eau» est envisagé, ouvrant ainsi la voie à un dispositif sectoriel de médiation conforme à la législation.

### **Les obligations réglementaires**

Tous les professionnels en relation avec des consommateurs, y compris les services publics ayant un caractère industriel et commercial ont, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, l'obligation :

- de garantir aux consommateurs la possibilité d'un recours gratuit à un dispositif de médiation conforme aux exigences fixées par le code de la consommation en cas de litige lié à un contrat de consommation ; l'ensemble des coûts est donc à la charge du service ;
- d'informer de façon systématique les consommateurs de cette possibilité de recours et des modalités de saisine de la médiation ;
- d'informer également chaque consommateur, au cas par cas, de la même possibilité de médiation lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé directement au niveau du service local.

### **Définition de la médiation**

Le médiateur n'est pas un juge et il n'a aucun pouvoir pour imposer des décisions aux parties prenantes dans un litige. L'intervention du médiateur suppose normalement l'accord préalable des deux parties.

Le médiateur a pour tâche de proposer des solutions aux litiges qui lui sont soumis, mais les parties prenantes restent libres de refuser les solutions proposées par le médiateur.

Elles ont alors la possibilité de se pourvoir devant la juridiction compétente pour trancher le litige si le désaccord persiste (étant entendu que la saisine du médiateur interrompt les délais de recours).

### **Les modes de saisine**

Le médiateur de l'eau est le dernier recours amiable en cas de litige après que toutes les voies de recours internes au service d'eau et d'assainissement aient été sollicitées.

Les consommateurs, les abonnés ou leurs représentants ont la possibilité de saisir le médiateur de l'eau en ligne ou par courrier.

### **Le champ d'intervention du médiateur de l'eau**

Lorsque le litige entre le consommateur et l'opérateur porte sur l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de services, la compétence de la Médiation de l'Eau est indiscutable.

A l'inverse, lorsque le litige est de nature purement règlementaire, il se situe hors champ d'intervention de la Médiation de l'Eau, en revanche le consommateur peut éventuellement s'adresser au Défenseur des Droits.

### Les conditions préalables d'adhésion et barème des prestations

- Etablir les engagements réciproques
  - o Conclure «**une convention de partenariat et de prestations**» avec la Médiation de l'Eau et le service d'eau et d'assainissement
- Adhérer à la médiation de l'eau
  - o **Abonnement annuel** : fonction du nombre d'abonnés eau ou assainissement gérés par le service :

Moins de 10 000 abonnés	300 € HT
Entre 10 000 et 25 000 abonnés cas de la Ville de Besançon	500 € HT
Plus de 25 000 abonnés	500 € HT + 0,012 € HT / abonné au-delà de 25 000

En cas d'accord, la dépense correspondant à l'adhésion de la Ville de Besançon sera imputée sur la ligne 011/6281 CS 36100 du budget annexe Service de l'Eau.

- o **Prestations**

Saisine	50 € HT
Instruction simple	130 € HT
Instruction complète	320 € HT

### Propositions

Le Conseil Municipal est invité à :

- approuver les modalités d'adhésion à la Médiation de l'eau,
- autoriser M. le Maire ou l'Adjoint Délégué à signer la convention avec la Médiation de l'Eau.

«**M. LE MAIRE** : Des oppositions ? Des abstentions ? C'est adopté».

Après en avoir délibéré et sur avis favorable unanime de la Commission n° 3, le Conseil Municipal, à l'unanimité des suffrages exprimés, décide d'adopter les propositions du Rapporteur.

Rapport adopté à l'unanimité  
 Pour : 52  
 Contre : 0  
 Abstention : 0

Récépissé préfectoral du 26 septembre 2016.