

Extrait du OIEau - IOWater - OIAgua

<http://www.oieau.org>

Le Médiateur de l'eau présente son premier rapport d'activité : un bilan qualitatif et quantitatif

- Pour le site - Actualités -

Date de mise en ligne : vendredi 25 mars 2011

Description :

Un peu plus d'un an après la création de la Médiation de l'Eau, Marc Censi, le Médiateur de l'Eau, présente son premier rapport d'activité. Il démontre l'utilité de ce mode de règlement des litiges, livre des recommandations aux opérateurs et aux consommateurs et fixe ses objectifs pour 2011.

OIEau - IOWater - OIAgua

La Médiation de l'Eau : une utilité démontrée

Le niveau de satisfaction des clients vis à vis des services d'eau ou d'assainissement en France est de 85 % selon le baromètre SOFRES-CI EAU. Si ce nombre peut paraître relativement élevé, il n'en demeure pas moins que certains consommateurs expriment des réclamations, et les litiges qui en découlent concernent souvent des montants importants. Depuis sa création, plus de 1000 consommateurs ont saisi le Médiateur de l'Eau et le montant moyen des litiges effectivement recevables et traités a été de l'ordre de 2800 euros.

Par ailleurs, plus de 83% des propositions faites par le Médiateur ont été acceptées par les parties et l'allègement moyen de la facture au bénéfice du consommateur a été d'environ 1000 euros, ce qui démontre à la fois l'utilité et l'efficacité de la Médiation.

Principales recommandations du Médiateur de l'Eau

A travers les litiges individuels traités, le Médiateur a identifié des cas génériques qui lui permettent de formuler des recommandations aussi bien aux opérateurs des services qu'aux consommateurs. Ces conseils ont pour objectif de prévenir les litiges ultérieurs et d'améliorer la qualité des relations entre consommateurs et services d'eau et d'assainissement.

Par exemples :

- Concernant les services d'eau ou d'assainissement :

le Médiateur remet en cause l'utilité de certaines vérifications de compteur proposées ;

en cas de renouvellement des compteurs, il suggère de ne procéder à l'opération qu'en présence des propriétaires ou, à défaut, d'archiver dans le dossier du client une photo numérique comportant l'index relevé lors de la dépose et le numéro du compteur bien lisibles.

- Concernant les consommateurs :

le Médiateur les incite à vérifier périodiquement leurs consommations ;

dans les immeubles collectifs où existent un compteur général d'arrivée d'eau et des compteurs individuels par appartement, le Médiateur conseille aux syndicats de faire procéder au relevé des compteurs individuels le jour du relevé du compteur général par le service d'eau - ou à une date proche - afin de faciliter la résolution des litiges naissant des écarts de relevés dans les copropriétés. Il encourage également la pose de compteurs divisionnaires sur les canalisations desservant les locaux annexes des immeubles.

La Médiation de l'Eau au service du plus grand nombre

Aujourd'hui, le Médiateur de l'Eau est surtout connu des consommateurs via la communication faite par les services d'eau et d'assainissement sur les possibilités de recourir à ses services en cas de constat d'un désaccord. Le Médiateur estime qu'un plus grand nombre de consommateurs pourraient bénéficier de ce mode de règlement des litiges si une plus grande communication était réalisée.

Le Médiateur souhaite donc encourager ses partenaires à communiquer plus largement sur son existence auprès des consommateurs, et étudier la faisabilité d'une saisine par Internet afin de faciliter son accès au plus grand nombre.