



LES MISSIONS DE LA MÉDIATION DE L'EAU

La Médiation de l'eau a pour but de proposer un règlement amiable des litiges relatifs à l'exécution des services publics de l'eau et de l'assainissement pouvant survenir entre un consommateur abonné et le gestionnaire de ces services, situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

La médiation est un processus qui permet le maintien ou le rétablissement des rapports entre l'abonné et son service d'eau ou d'assainissement suite à la survenance d'un litige.

La Médiation de l'eau est indépendante de tous services d'eau et d'assainissement et son processus est fondé sur des principes d'impartialité, d'écoute, de respect, d'équité et de confidentialité (échanges et avis).

Le Médiateur rend un rapport annuel de son activité dans lequel il propose des recommandations tant aux services d'eau et d'assainissement qu'aux abonnés afin d'éviter la survenance de litiges répétitifs. Le processus de médiation est soumis au respect des principes et règles exposés dans la Charte de la Médiation de l'eau (consultable sur le site internet).



LA PROCÉDURE DE TRAITEMENT D'UN DOSSIER

Avant la saisine du Médiateur, le requérant doit avoir épuisé toutes les voies de recours internes de son service d'eau ou d'assainissement. Les échanges se font par écrit. La procédure se déroule en français.

Lorsqu'un dossier devient examinable, le Médiateur de l'eau établit une étude préalable comprenant un récapitulatif objectif des faits et une demande de pièces complémentaires afin d'obtenir un dossier complet.

A réception du dossier complet, le Médiateur dispose d'un délai de 90 jours pour l'instruire et rendre un avis.

Les parties sont libres :

- d'interrompre le processus de médiation à tout moment
- d'accepter ou de refuser la proposition de règlement amiable
- de recourir à une juridiction si la participation à la médiation n'a pas été concluante



LE MÉDIATEUR DE L'EAU

Le Médiateur de l'eau a été notifié en janvier 2016 comme Médiateur de la consommation par la CECMC auprès de la Commission Européenne.

Le Médiateur de l'eau est désigné par le Conseil d'Administration, après avis consultatif des Associations de consommateurs membres du Conseil d'Orientation de la Médiation de l'eau. Il est nommé pour 3 ans, renouvelable une fois.

Le Médiateur est désigné compte tenu de ses compétences juridiques et de ses connaissances en matière d'eau et d'assainissement. Indépendant et impartial, le Médiateur de l'eau a trois fonctions :

- **facilitateur**, il rapproche l'abonné de son service d'eau lorsque la réclamation est prématurée
- **informateur**, il explique de manière pédagogique à l'utilisateur la réglementation en vigueur
- **aviséur**, il analyse le litige dont il est saisi et rend un avis en droit et en équité

Le Médiateur étant un tiers neutre au litige, il acquiert la confiance des parties et la légitimité d'agir. Il est entouré d'une équipe qui possède les aptitudes nécessaires tant dans le domaine de la médiation que dans celui de l'eau et de l'assainissement.