

CONSEIL D'ÉTAT Commentaire d'un arrêt relatif à la durée des contrats

Le Conseil d'État a introduit une nouvelle conception de la durée maximale des contrats de délégation de service public (arrêt « Commune d'Olivet » du 8 avril 2009). Il a rappelé que la loi Sapin de 1993, complétée par la loi Barnier de 1995, visait à garantir la remise en compétition périodique des contrats de DSP et la transparence des procédures de passation.

Le Conseil d'État a érigé ce principe en impératif d'ordre public, ce qui a pour effet de fixer à 2015 l'échéance des contrats antérieurs à cette législation, sauf examen préalable par le Trésorier payeur général (TPG). À l'initiative de la collectivité, le TPG devra examiner ce qui justifie

la fixation d'une durée de contrat supérieure à 20 ans : prestations demandées et, en cas d'investissements à la charge du délégataire, nature et montant des opérations à réaliser. Sous cette condition, l'arrêt permet ainsi la poursuite des contrats de plus de 20 ans, signés avant 1995.

Dans le cas de contrats comportant des investissements, si les collectivités délégantes ne valident pas les contrats, elles s'exposent à des contentieux indemnitaires qui pourraient être coûteux. ●

Voir l'analyse de la FP2E au sujet de cet arrêt sur www.fp2e.org

POLÉMIQUE « Eau du robinet et cancer » : l'indignation des autorités sanitaires et scientifiques

Le psychiatre David Servan-Schreiber et le WWF (Fonds mondial pour la nature) ont émis en juin des recommandations sur des risques encourus par des malades du cancer consommant l'eau du robinet, dans des termes qui ont scandalisé.

La Direction générale de la Santé (DGS) a formellement démenti ces propos, assurant les Français de « maintenir leur confiance » à l'eau du robinet, qui subit des « contrôles exigeants et réguliers à tous les stades de la production ». Quand sa qualité est insuffisante, les autorités sanitaires locales diffusent des consignes de consommation, notamment dans les mairies, qui alertent immédiatement les consommateurs.

Les académies nationales de médecine, de pharmacie et de l'eau ont qualifié les recommandations du WWF de « déni de la science, mépris de la médecine et d'atteinte au respect des patients ». Les Français peuvent avoir toute confiance dans la qualité de l'eau du robinet. ●



Retrouvez les communiqués de la DGS et de l'académie de Médecine sur www.sante-sport.gouv.fr (communiqué du 24 juin 2009) et www.academie-medecine.fr (communiqué du 2 juillet 2009).

DOSSIER La Médiation de l'Eau, à l'écoute des consommateurs

C'est une première dans le secteur de l'eau : une Médiation vient d'être mise en place pour faciliter le règlement des litiges entre les consommateurs et les entreprises.



Depuis de nombreuses années, les entreprises de l'eau ont mis en place des actions visant à améliorer la qualité de leur service : création de centres de relations clients, facilités de règlement, développement de l'information relative au service et à la qualité de l'eau distribuée, sites internet, enquêtes de satisfaction, refonte des règlements de services... Les enquêtes récentes confirment un niveau élevé de satisfaction vis-à-vis des services d'eau ou d'assainissement fournis par les entreprises. Cependant, certaines

réclamations, certes peu nombreuses, peuvent se transformer en litige.

Un nouveau service

Depuis le 27 octobre 2009, les Français bénéficient d'un nouveau service de règlement amiable des litiges : la Médiation de l'Eau. Elle constitue une alternative, gratuite et souple, à une procédure contentieuse devant un tribunal. Le Médiateur de l'Eau, incarné par Marc Censi (voir interview), a pour mission de rapprocher, en toute indé-

Équité, indépendance, confiance

L'exercice de la mission de service public des entreprises de l'eau auprès de 46 millions de personnes en France nécessite une grande expertise et un engagement quotidien au service du consommateur. Cette mission repose sur une relation de confiance entre chacune des parties prenantes de ce service public local : l'élu, ses administrés et le délégataire qui opère pour le compte de la collectivité.

Mais il peut arriver que ce lien se distende à l'occasion d'un litige ou d'une incompréhension. Les contours de notre métier sont en effet complexes, et des mésententes peuvent survenir, chacun étant sincèrement persuadé de sa bonne foi.

Après d'importants efforts depuis de nombreuses années, qui ont permis de renforcer les échanges avec le consommateur et consolider sa place au cœur du service public, les entreprises de l'eau vont aujourd'hui plus loin, en initiant la création d'une Médiation de l'Eau. Cette instance indépendante et équitable mettra tout en œuvre pour faire converger les points de vue et ainsi éviter les contentieux.

Voilà pour les entreprises de l'eau, et pour les associations d'élus qui les accompagnent dans cette démarche, une nouvelle manière de renforcer l'attention qu'elles veulent porter aux consommateurs des services publics.

Marc Reneaume,
président de la FP2E

Commentaire de l'arrêt du Conseil d'État sur la durée des contrats Lire page 4

Polémique eau du robinet et cancer Lire page 4

pendance et impartialité, les points de vue du consommateur et de l'entreprise concernée. À l'issue de la Médiation, les parties restent libres de suivre ou non l'avis du Médiateur.

À terme, l'objectif est d'améliorer le service

La Médiation de l'Eau a été créée à l'initiative des entreprises de la FP2E – qui desservent 46 millions d'habitants et fournissent des services d'assainissement à 28 millions de personnes sur le territoire français – en partenariat avec deux associations d'élus représentant les collectivités délégantes : l'AMF et l'ADCF*. Seules conditions pour pouvoir y recourir : être client ou desservi par une entreprise membre de la FP2E, être en litige avec l'une de ces entreprises sur un point touchant à l'exécution du service de l'eau et/ou de l'assainissement, et avoir épuisé les voies de recours internes à l'entreprise. L'objectif de la Médiation est d'offrir aux consommateurs une voie de recours non contentieuse, mais aussi à terme d'améliorer le service qui leur est rendu. Elle fera en effet ressortir les motifs de litige récurrents, et permettra ainsi aux collectivités délégantes et aux entreprises de faire évoluer les conditions de réalisation du service.

La surconsommation d'eau, litige le plus fréquent

La collectivité peut mettre en place dans ses contrats des clauses garantissant au consommateur d'être couvert en cas de fuite après compteur sur son installation intérieure. Malgré cela, les surconsommations consécutives à une fuite représentent la source la plus fréquente de différend. La méconnaissance des responsabilités entraîne souvent une incompréhension du client à réception d'une facture hors norme. Il en



La Médiation en bref

• Qui peut y recourir ?

Toute personne, physique ou morale, abonnée ou desservie par une entreprise membre de la FP2E : Alteau, Lyonnaise des Eaux, Nantaise des Eaux Services, Saede, Saur, Sefo, Sogedo, Veolia Eau et leurs filiales.

• Quand ?

Lorsque le litige persiste, malgré les solutions proposées par l'entreprise. Le différend doit avoir moins de deux ans.

• Dans quels cas ?

Tous les litiges relatifs à l'exécution du service public de l'eau et/ou de l'assainissement des eaux usées sont concernés.

• Comment ?

En adressant un courrier décrivant l'objet du litige, accompagné d'une copie de tous les justificatifs nécessaires (coordonnées complètes, échanges de courriers avec l'entreprise...), à la Médiation de l'Eau, BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08.

• Peut-on saisir la justice en parallèle ?

La Médiation ne peut intervenir que si le litige ne fait l'objet d'aucun recours devant un tribunal. Elle suspend les délais de recours légaux et laisse ainsi la possibilité aux consommateurs d'engager, en cas de désaccord persistant, une action en justice.

Plus d'informations sur www.mediation-eau.fr

résulte le plus souvent un litige qui conduit à solliciter les instances juridictionnelles, avec pour conséquences des dépenses importantes tant pour le consommateur que pour les services d'eau ou d'assainissement, et une perception globale du service durablement dégradée.

La Médiation permettra de proposer des actions préventives

Au-delà du traitement des litiges individuels, le Médiateur de l'Eau établira un rapport annuel de son activité qui permettra de dégager les axes d'amélioration du service, mais aussi les actions envisageables pour éviter les litiges futurs.

La Médiation de l'Eau est une association dotée d'un conseil d'orientation présidé par le Médiateur. Il est composé des membres fondateurs, d'associations de consommateurs et de personnes qualifiées. Le conseil émettra un avis sur le rapport annuel du Médiateur de l'Eau et débattrà des propositions d'actions préventives. ●

*Association des maires de France et Assemblée des Communautés de France.

3 questions à Marc Censi, Médiateur de l'Eau

Ingénieur de formation, Marc Censi est le président-fondateur de l'Assemblée des communautés de France, qu'il a dirigée jusqu'en 2008. Maire de Rodez, dans l'Aveyron, pendant 25 ans, c'est un homme consensuel qui a acquis une grande expérience de la gestion des services publics, en particulier d'eau et d'assainissement.



Aqua : Comment définiriez-vous votre mission ?

Marc Censi : Il est inévitable que des litiges surviennent entre les consommateurs et leurs services publics d'eau et d'assainissement. Un certain nombre de ces litiges donnent lieu à des actions en justice coûteuses, alors qu'un accord amiable aurait pu être trouvé grâce à l'action d'un Médiateur. De plus, dans les cas de délégation de service public, les conventions qui lient les entreprises aux collectivités ne leur donnent pas toujours la liberté de proposer un accord amiable. Le Médiateur pourra intervenir en ce sens. Enfin, l'analyse annuelle des litiges pourra être une source d'inspiration pour faire progresser les relations avec les consommateurs.

Aqua : Pourquoi avoir accepté cette mission ?

Marc Censi : La cause de l'eau est une cause planétaire qui justifie à mes yeux un engagement au service des autres. Mon expérience en tant qu' élu local me donne également quelques compétences dans ce domaine.

Aqua : Quelles sont selon vous les valeurs défendues par la Médiation ?

Marc Censi : Tout d'abord une valeur qui est à la base de notre société : l'équité. Un consommateur peut parfois se sentir isolé face à un service public ou à une entreprise. L'intervention du Médiateur a pour but de rééquilibrer les rapports entre les parties. Son rôle est aussi d'apaiser le dialogue entre les entreprises et les consommateurs, afin que le recours au juge ne soit pas la seule solution pour résoudre un conflit.

Interviews de ...

Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République

Aqua : Comment accueillez-vous la création de cette Médiation ?

J.-P. D. : Dans notre monde complexe, il est important de disposer de points de dialogue apaisés bien identifiés. De même tout ce qui permet d'éviter la multiplication des conflits et leur éventuelle judiciarisation ne peut qu'être accueilli très favorablement. J'ajoute que l'image des concessionnaires, voire des régies, n'a pas toujours été celle qu'elle pourrait être compte tenu de l'ensemble des services rendus au quotidien et, dans cet esprit, tout ce qui peut permettre la pédagogie d'une réponse autre que celle d'un service purement technique ou commercial sera de nature à favoriser une compréhension mutuelle.

Aqua : Comment s'articulent les rôles des Médiateurs de l'Eau et de la République ?

J.-P. D. : Il me paraît utile que nous puissions collaborer pleinement à la réussite de cette initiative et d'ici quelques semaines nous pourrions signer une convention rappelant le rôle spécifique et particulier du Médiateur de la République qui à tout moment peut intervenir dès lors qu'il s'agit d'une mission de service public. À l'évidence il convient de ne pas multiplier les interventions et les délais dans la redondance d'actions croisées. Je souhaite que nous puissions y associer également le rôle important que jouent déjà et continueront à jouer nos délégués départementaux qui tiennent des permanences sur l'ensemble du territoire et qui, à l'avenir, seront sans doute encore un point de passage pour nos concitoyens vers les services des entreprises de l'eau et donc aussi vers le nouveau Médiateur de l'Eau.

Jacques Pélissard, Président de l'Association des maires de France

Aqua : Que va apporter, selon vous, cette Médiation aux élus locaux ?

J. P. : Cette initiative répond à un véritable besoin de règlement amiable des différends pouvant survenir entre les services de l'eau et les usagers. Elle permettra aux élus de disposer de statistiques sur ces plaintes dont l'analyse permettra de dégager des pistes d'amélioration afin de réduire les contentieux.

Aqua : Quel va être le rôle de l'AMF en tant que partenaire de l'association de la Médiation de l'Eau ?

J. P. : L'AMF représentera les collectivités souhaitant améliorer leur relation avec les usagers. Elle diffusera auprès de ses adhérents les propositions d'amélioration issues des travaux de la Médiation de l'Eau.

