



# Charte de la Médiation de l'eau



La Médiation de l'eau a pour objectif de favoriser le règlement amiable des litiges entre les consommateurs et leur service d'eau ou d'assainissement en leur proposant un recours gratuit au Médiateur de l'eau.

## > Champ d'application

### Les parties prenantes :

La Médiation s'applique à tous les litiges touchant **l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées** engageant un consommateur et :

- un service d'eau ou d'assainissement géré par une entreprise membre de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E).  
Liste complète sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)
- un service d'eau ou d'assainissement géré par une entreprise membre de la Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants (FDEI).  
Liste complète sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)
- un service d'eau ou d'assainissement géré en régie ou par un organisme adhérent à l'Association de la Médiation de l'eau par la voie d'une Convention de partenariat.  
Liste complète sur [www.mediation-eau.fr](http://www.mediation-eau.fr)
- tout service d'eau ou d'assainissement en régie non adhérent sous réserve de l'accord express du responsable de l'organisme concerné.

### Les conditions de recevabilité :

Avant la saisine du Médiateur,

- le requérant doit avoir épuisé toutes les voies de recours internes du service d'eau ou d'assainissement concerné.
- À défaut, il ne doit pas avoir obtenu de réponse pendant plus d'un mois à une réclamation écrite envoyée à l'instance de recours la plus élevée du service d'eau ou d'assainissement concerné (service clientèle régionale, direction consommateurs nationale, direction générale des services, etc.).

Aucune action en justice ne doit avoir été engagée par le consommateur ou le gestionnaire du service d'eau ou d'assainissement.

Le litige devant être relatif à l'exécution du service public de distribution d'eau ou d'assainissement, **sont notamment exclus de la Médiation** les litiges concernant :

- La répartition des charges d'eau au sein des immeubles collectifs,

- Les rapports entre propriétaires et locataires,
- Le contrat de délégation signé entre la collectivité et le délégataire, approuvé par la Préfecture, notamment les clauses tarifaires,
- 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, telles que, par exemple les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires proposés aux abonnés du service de distribution, et les contrats de prestations aux industriels,
- Les conflits d'usage portant sur la ressource en eau en amont du service public de l'eau.

## > Fonctionnement de la Médiation

### Gratuité de la Médiation :

En dehors des frais de constitution du dossier qui sont à la charge de chacune des parties, le recours à la Médiation est gratuit.

### Représentation du consommateur :

Le consommateur a la possibilité de se faire représenter auprès de la Médiation de l'eau par la personne de son choix ou une Association de consommateurs agréée.

### Examen de la recevabilité :

À réception de la saisine le sollicitant pour une médiation, le Médiateur de l'eau dispose d'une semaine pour examiner la recevabilité du litige.

### Instruction du dossier :

L'instruction du dossier consiste pour le Médiateur de l'eau à regarder objectivement les faits et le droit correspondant à une situation dans le but de proposer un règlement amiable et équitable au litige.

Afin d'accomplir sa mission, le Médiateur de l'eau établit un diagnostic et se charge d'obtenir tous les éléments qu'il estime nécessaires. Il demande notamment à chacune des parties de lui transmettre les documents qu'elle a en sa possession. En l'absence de réponse à cette demande, le Médiateur n'est pas dans la possibilité d'instruire le dossier et procédera à sa clôture.

Le Médiateur de l'eau respecte le principe du contradictoire et veille à ce que chaque partie ait la possibilité de présenter son point de vue.

Les échanges entre le Médiateur et les parties se font uniquement par écrit.

Les parties qui ont convenu de recourir à la Médiation de l'eau s'engagent à mettre tous les moyens en œuvre pour participer de bonne foi à celle-ci.

Le Médiateur dispose d'un délai d'un mois à compter de la réception des pièces pour instruire le dossier. En cas de dossier complexe, ce délai peut être prolongé une fois, pour une même durée.

### Avis rendu par le Médiateur :

Une fois l'instruction du dossier terminée, le Médiateur rend un avis dans lequel il propose aux parties une solution de règlement amiable au différend qui les oppose.

Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties. Ces dernières sont libres de le suivre ou de ne pas le suivre. Toutefois, les parties ont un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur choix.

## > Effets et fin de la Médiation

### Délais de prescription :

Le recours à la médiation suspend les délais de recours légaux permettant d'engager une procédure judiciaire. En effet, le délai pour intenter une action en justice est suspendu à partir du moment où le dossier est déclaré recevable à la Médiation de l'eau, et ce jusqu'à la fin de la mission.

Le délai reprend alors son cours en l'état où il se trouvait au moment de la saisine. Les parties sont libres de porter leur litige devant les tribunaux s'ils n'ont pas suivi l'avis du Médiateur et que leur différend subsiste.

Cependant, en vertu du principe de confidentialité, sauf accord entre elles, aucune partie ne pourra se prévaloir de l'avis du Médiateur devant les tribunaux, ni d'aucuns documents échangés dans le cadre de l'instruction du dossier.

## > Le Médiateur

### Désignation et mandat :

Le Médiateur de l'eau est désigné par les membres de l'Association de la Médiation de l'eau après avis consultatif des Associations de consommateurs membres du Conseil d'Orientation de la Médiation de l'eau.

Le Médiateur est désigné compte tenu notamment de ses compétences juridiques et de ses connaissances en matière de service public de distribution d'eau et d'assainissement des eaux usées.

La durée du mandat du Médiateur est de trois ans, renouvelable une fois. Le Médiateur ne peut pas être révoqué pendant la durée de son mandat, sauf pour motifs légitimes.

### Indépendance et impartialité

Le Médiateur de l'eau exerce sa mission en toute indépendance et impartialité. Dès lors, il ne doit pas être lié à l'un des services d'eau ou d'assainissement adhérents à l'Association de la Médiation, ou à tout organisme susceptible de faire naître un conflit d'intérêt, ou l'avoir été pendant l'année précédant sa désignation. Par ailleurs, il ne doit pas avoir de liens avec une quelconque association de consommateurs.

### Confidentialité

Le Médiateur est soumis à une obligation de confidentialité. Le nom des parties et les faits dont il a, ou a eu, connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent donc secrets.

## > Suivi de la Médiation

### Rapport annuel

Chaque année le Médiateur de l'eau rédige un rapport sur sa mission. Ce dernier comprend, notamment, le nombre de saisines du Médiateur et les suites qui leur ont été données, le nombre d'avis rendus et le pourcentage d'avis suivis, les types de litiges, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer pour éviter les litiges futurs et dégager les axes d'amélioration des services rendus aux consommateurs.

## > Moyens mis à la disposition du Médiateur de l'eau

Les moyens de l'Association de la Médiation de l'eau sont exclusivement destinés à permettre au Médiateur de remplir sa mission. Ce dernier dispose d'une équipe dédiée et d'un budget autonome.

## > Communication de la Médiation de l'eau

La Médiation de l'eau est liée par une Convention au Défenseur des Droits.

La Médiation de l'eau est référencée par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC).

Le Médiateur de l'eau est membre du Club des Médiateurs de services au public.

## > Portée de la Charte

La présente Charte est établie dans le respect :

- de la Charte des bonnes pratiques de médiation éditée par la Commission de la Médiation de la Consommation,
- des valeurs de la Charte des Médiateurs de services au public dont font notamment parties l'impartialité, l'écoute, le respect des personnes, l'équité, la transparence, et le respect du contradictoire.

Le Médiateur de l'eau s'engage à respecter la présente Charte dans toutes ses dispositions.

Tous consommateurs, tous services d'eau ou d'assainissement ayant recours à la Médiation de l'eau s'engagent à respecter la présente Charte dans toutes ses dispositions.

Les membres et partenaires de l'Association adhèrent - sans restriction - à la présente Charte et s'engagent à faire connaître à leurs abonnés-clients-consommateurs l'existence et les coordonnées de la Médiation de l'eau.

