


Affichée le :
Notifiée le :

Envoyé en préfecture le 12/12/2022
Reçu en préfecture le 12/12/2022
Publié le 12/12/2022
ID : 017-241700434-20221209-EAUX_2022_37-AR



Titre : Eau Potable – Avenant à la convention de partenariat et de prestations établie avec la Médiation de l'eau – Autorisation de signature

Le Président de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle,

Vu le Code général des collectivités territoriales et notamment ses articles L 5211-1, L 5211-2, L 5211-9 et L 5211-10,

Vu l'article R. 2122-8 du Code de la Commande Publique,

Vu la délibération du Conseil communautaire du 10 juin 2021 donnant délégation d'attribution au Président pour la durée de son mandat, notamment pour prendre toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution, y compris la résiliation et le règlement des marchés et accords-cadres, leurs marchés subséquents ainsi que toutes décisions concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget,

Vu l'arrêté du Président de la Communauté d'Agglomération du 12 janvier 2022 de délégation de fonction et de signature donnée à M. Guillaume KRABAL, notamment en matière d'eau potable, de milieux aquatiques, d'eaux pluviales urbaines et de ruissellement,

Vu la convention de partenariat et de prestations signée le 20 mars 2017 entre la Ville de La Rochelle et la Médiation de l'eau permettant aux abonnés rochelais de bénéficier d'un règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de l'eau,

Considérant que suite au transfert de la compétence intervenu au 1^{er} janvier 2020, la Communauté d'Agglomération de La Rochelle (CdA) s'est substituée de plein droit à la Ville de La Rochelle pour l'exécution des actes et contrats relatifs au service de l'eau,

Considérant qu'au 1^{er} janvier 2023, la CdA exercera en régie la compétence Eau Potable sur l'intégralité de son périmètre ; qu'il convient dès lors d'étendre, par avenant, la convention de partenariat et de prestations avec la Médiation de l'Eau à l'ensemble des abonnés,

Considérant l'inscription des crédits au budget primitif du budget annexe Eau Potable,

DECISION DU PRESIDENT

DÉCIDE

Envoyé en préfecture le 12/12/2022

Reçu en préfecture le 12/12/2022

Publié le 12/12/2022

ID : 017-241700434-20221209-EAUX_2022_37-AR

SLOW

Article 1 :

La signature de l'avenant à la convention de partenariat et de prestations établie avec la Médiation de l'eau, ci-annexé, est autorisée.

Le nombre d'abonnés et le montant de l'abonnement annuel sont respectivement portés à 67 980 abonnés et 1 123,21 € HT.

Article 2 :

La Direction Générale des Services est chargée de l'exécution de la présente décision.

Article 3 :

Monsieur le Président rendra compte au Conseil communautaire de la présente décision.

Fait à La Rochelle,

P/ le Président et par délégation,
Monsieur Guillaume KRABAL



Signé électroniquement par : Guillaume Krabal
Date de signature : 09/12/2022
Qualité : Parapheur Guillaume Krabal

VICE-PRÉSIDENT

P.J. / Avenant à la convention de partenariat et de prestations établie avec la Médiation de l'eau

Délais et voies de recours :

« La présente décision peut faire l'objet d'un recours contentieux devant le Tribunal Administratif de Poitiers dans le délai de deux mois suivant la publication par affichage ou notification. Le recours peut également être déposé sur l'application internet Télérecours citoyens à l'adresse suivante : www.telerecours.fr.

Elle peut faire également l'objet d'un recours administratif auprès du Président dans le même délai ; en cas de réponse négative ou en cas d'absence de réponse dans un délai de deux mois, le demandeur dispose d'un nouveau délai de deux mois pour introduire un recours contentieux. »

AVENANT A LA CONVENTION DE PARTENARIAT ET DE PRESTATIONS

Préambule

Le présent avenant se rapporte à la convention de partenariat et de prestations établie entre la Médiation de l'eau et la Ville de La Rochelle en date du 20 mars 2017 pour le service public de l'eau.

Suite au transfert de compétences intervenu au 1^{er} Janvier 2020, la Communauté d'Agglomération de La Rochelle se substitue de plein droit à la Ville de La Rochelle pour l'exécution de toutes les délibérations, actes et contrats relatives au service de l'eau.

En conséquence, le présent avenant est établi entre l'association de la Médiation de l'eau d'une part et la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, d'autre part.

Article 1 – Objet de l'avenant :

L'objet du présent avenant est d'étendre le bénéfice du recours au Médiateur de l'eau aux abonnés des services de l'eau des communes figurant dans la liste jointe en annexe au présent avenant, dans les conditions définies par la convention initiale établie avec la Ville de La Rochelle **sans aucune autre modification que le nombre d'abonnés et le montant de l'abonnement annuel figurant à l'article 6 portés respectivement à 67 980 abonnés et 1123,21 € HT.**

Article 2 – Annexes :

Le présent avenant comporte 4 annexes : « Annexe de fonctionnement administratif », « Annexe de processus de traitement et de facturation », « Barème de l'abonnement et des prestations 2022 » et « Tableau des communes gérées par le service » qui font partie intégrante de l'avenant et doivent être signées par les deux parties.

Fait à Paris, le 2022 en 2 exemplaires.

Pour la Communauté d'Agglomération La Rochelle

Pour l'Association de la Médiation de l'eau,

Lu et approuvé,
P/Le Président et par délégation,

Lu et approuvé,
La Directrice Générale

Guillaume KRABAL,
Vice-Président

Christine LOISEAU

Annexe fonctionnement administratif

Service d'eau et/ou d'assainissement : C.d.A de La Rochelle

1. *Coordonnées de l'interlocuteur responsable de la mise en œuvre administrative de la Convention :*

Mme Melle M.

Nom : DUMONT

Prénom : Danièle

Fonction : Chef du service Eau Potable Administration Gestion des Abonnés

Courriel : daniele.dumont@agglo-larochelle.fr

Téléphone : 05 6 51 14 57

2. *Coordonnées de l'interlocuteur pour la gestion des dossiers et de son remplaçant (impératif avec une adresse mail différente). Si l'interlocuteur est le même que précédemment, nous communiquer les coordonnées d'un remplaçant (impératif avec une adresse mail différente) :*

Mme Melle M.

Nom : TIRE

Prénom : Laureline

Fonction : Responsable de l'unité « Accueil/gestion des Abonnés »

Courriel : laureline.tire@agglo-larochelle.fr

Téléphone : 05 46 51 14 41

Mme Melle M.

Nom : PARONNEAU

Prénom : Stéphanie

Fonction : Responsable de l'unité « Facturations »

Courriel : stephanie.paronneau@agglo-larochelle.fr

Téléphone : 05 46 51 79 53



3. Coordonnées des éventuelles personnes devant être mises en copie des mails de l'interlocuteur pour la gestion des dossiers (avec une adresse mail différente)

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

Mme Melle M.

Nom :

Prénom :

Fonction :

Courriel :

4. Coordonnées précises vers lesquelles la Médiation doit renvoyer la saisine prématurée :

Adresse postale :

Communauté d'Agglomération de La Rochelle

Service Eau Potable

6 rue Saint-Michel

CS 41287

17086 La Rochelle cedex 02

Adresse mail (le cas échéant) :

NB : Les coordonnées indiquées ci-dessus seront transmises par la Médiation de l'eau aux consommateurs lors d'un « renvoi ».

5. Liste des communes gérées par le Professionnel sur le périmètre concerné.

Joindre ces informations dans le tableau Excel transmis en pièce jointe et le renvoyer par mail à l'adresse suivante : ssimon@mediation-eau.fr

Laisser les colonnes du tableau dans l'ordre établi, laisser le fichier au format XLS. Merci.

Le tableau doit être rempli de la manière suivante :

- Mettre dans l'ordre alphabétique les communes,
- Renseigner obligatoirement pour chaque commune, son nom, son code postal **ET** son code INSEE,
- Si sur la commune le professionnel gère l'eau, indiquer le nombre d'abonnés dans la case correspondante,
- Si sur la commune le professionnel gère l'assainissement, indiquer le nombre d'abonnés dans la case correspondante,
- Si sur cette commune le professionnel ne gère pas l'eau ou l'assainissement ne rien indiquer dans la case correspondante, (aucun O, X, /...)
- Pour l'Assainissement non collectif, le professionnel n'est uniquement concerné par l'obligation de médiation de la consommation que pour les missions de construction, réhabilitation ou entretien d'installations, aussi si le professionnel n'effectue que des missions de contrôle ne rien remplir dans le tableau.

Exemples :

Le service est compétent sur la commune YYYY uniquement en eau potable

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133	330			

Le service est compétent sur la commune YYYY uniquement en assainissement collectif

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133			630	

Le service est compétent sur la commune YYYY en eau potable et en assainissement non collectif (il exerce des missions autres que de contrôle)

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Eau brute	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
YYYY	99000	99133	330			80

Fait à Paris, le 2022 en 2 exemplaires.

Pour la CDA de La Rochelle
 Lu et approuvé,
 P/ Le Président et par délégation

Pour l'Association de la Médiation
 de l'eau,
 Lu et approuvé,
 La Directrice Générale

Guillaume KRABAL
 Vice-Président

Christine LOISEAU

Annexe Processus de Traitement et Facturation

Processus de traitement

I - La saisine

La saisine par le consommateur, pour pouvoir être examinée par le Médiateur de l'eau, doit :

- *Respecter les conditions requises au livre VI, titre Ier du code de la consommation,*
- *Rentrer dans son champ de compétence*
- *Comporter une réclamation écrite du consommateur effectuée auprès du Professionnel sous certaines conditions*

Si le litige n'entre pas dans le champ de compétence du Médiateur de l'eau, ce dernier adresse un courrier à l'abonné pour lui indiquer pour quelle raison sa demande est irrecevable.

1. Rentrer dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau

Le Médiateur de l'eau est compétent pour traiter des litiges relevant **du service de l'eau, de l'assainissement collectif et non collectif lorsque le litige porte sur l'exécution du contrat de vente ou de fourniture de services.**

Il n'existe donc pas de liste exhaustive de ce qui est ou n'est pas dans le champ de compétence de la Médiation de l'eau.

Toutefois, à titre d'exemples, rentrent dans ce champ de compétence :

- Les contestations de factures (régularisation, frais de pénalités imputés, consommation importante facturée sans explication, ...)
- La qualité de service (problème dans le traitement du dossier, travaux mal réalisés suite devis...)
- La qualité de l'eau
- Les missions de construction, réhabilitation ou d'entretien d'installation d'assainissement non collectif

Sont notamment exclus de ce champ de compétences :

- Le refus de raccordement au réseau,
- La répartition des charges d'eau au sein d'une copropriété,
- Les rapports entre propriétaires et locataires,
- Les décisions prises par la Collectivité par délibération (facturation de la PFAC, tarifs de l'eau, ...)
- 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 (les contrats d'assurance, les contrats de relevé et d'entretien de compteurs divisionnaires, ...),
- Les conflits d'usage portant sur la ressource en eau en amont du service public de l'eau,
- Les aides à accorder en cas de difficultés financières, les demandes de mise en place d'un échéancier.
- Les seules missions de contrôle exercées par le SPANC

2. L'abonné doit au préalable effectuer une réclamation écrite auprès du Professionnel

L'abonné doit transmettre à la Médiation de l'eau sa réclamation écrite, datant de moins d'un an, effectuée auprès du Professionnel.

En cas d'absence de réclamation écrite, le Médiateur de l'eau demande à l'abonné de saisir le Professionnel aux coordonnées définies par ce dernier qui doivent être les mêmes que celles indiquées dans le règlement de service ou le contrat d'abonnement.

Lorsque l'abonné saisit pour la première fois ou qu'il revient vers la Médiation de l'eau, le dossier pourra être examiné si :

- Le délai de 2 mois, à compter de l'envoi du courrier effectué par l'abonné, est écoulé et qu'aucune réponse du Professionnel ne lui a été apportée (*)
- La réponse apportée par les services du Professionnel ne satisfait pas l'abonné,

(*) Si le professionnel estime ne pas pouvoir apporter une réponse complète à l'abonné dans un délai de deux mois car l'analyse du dossier nécessite des investigations complémentaires (étalonnage, expertise...), le professionnel en informe dès que possible l'abonné et le Médiateur de l'eau. Le Médiateur confirmera alors aux parties que le délai dont dispose le professionnel pour pouvoir répondre à l'abonné sera prolongé d'un mois supplémentaire et sera ainsi porté à trois mois à compter de la demande formulée par l'abonné auprès du professionnel.

Rappel des articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation

Les articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation précisent que le professionnel doit communiquer les coordonnées du médiateur dont il relève sur différents supports (site internet, conditions générales de vente ou de service, bons de commande, ...)

Il doit également, dans le cadre d'une réclamation écrite préalable introduite auprès de ses services, communiquer les coordonnées du Médiateur dès lors qu'un litige n'a pas pu être réglé.

II - Le dossier respecte les conditions pour être examiné par le Médiateur de l'eau

Le dossier respectant les conditions précisées dans le I, le Médiateur regarde ensuite les pièces qui ont été transmises par l'abonné lors de sa saisine :

Le dossier nécessite la réalisation d'une étude préalable

Si les documents transmis par l'abonné au regard de son litige ne sont pas suffisants pour rendre un avis, le Médiateur va réaliser une « étude préalable » qui consiste à demander des documents aux deux parties pour pouvoir disposer d'un dossier complet.

Le Médiateur envoie son étude préalable aux deux parties qui doivent transmettre les pièces demandées dans un délai de deux semaines.

Une fois le délai écoulé, si une ou les parties ne sont pas revenues, le Médiateur de l'eau apprécie en fonction des éléments d'information qui lui auront été communiqués s'il est en mesure d'instruire le dossier.

Sinon il relance la ou les parties en leur laissant un nouveau délai de 8 jours,

A l'issue de ce délai si le Médiateur n'a toujours eu aucun retour il procède à la clôture du dossier.

Le dossier ne nécessite pas la réalisation d'une étude préalable

Le Médiateur constate qu'au regard du type de litige, une simple demande d'éléments complémentaires est suffisante.

La notification aux parties et l'éventualité d'une prolongation du délai pour cause de dossier complexe.

Que le dossier nécessite ou non la réalisation d'une étude préalable, le Médiateur **notifie aux parties qu'il bénéficie d'un délai de 90 jours pour rendre son avis** et leur rappelle qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation.

Il est à noter que si lors de l'analyse du dossier, le Médiateur estime que le litige est complexe et qu'il faut demander à une ou aux parties un ou des éléments complémentaires, il pourra alors prolonger le délai prévu initialement au regard de l'article R.612-5 du code de la consommation.

L'instruction du dossier

L'instruction consiste à regarder objectivement les faits et le droit correspondant à une situation.

Une fois l'analyse terminée, le Médiateur rend un avis dans lequel il propose une solution de règlement amiable ou estime qu'aucune anomalie n'est constitutive d'un litige concernant le différend qui oppose les parties.

Un exemplaire de l'avis est adressé à chacune des parties. En cas de proposition de règlement amiable, ces dernières sont libres de la suivre ou de ne pas la suivre et disposent d'un délai d'un mois pour informer le Médiateur de leur décision.

Au retour de l'accord ou du désaccord dans le délai imparti, le Médiateur procède à la clôture du dossier.

En l'absence de retour de l'une ou l'autre des parties dans le délai imparti, une relance est effectuée laissant un nouveau délai de deux semaines,

A l'issue de ce délai si le Médiateur n'a toujours eu aucun retour il procède à la clôture du dossier.

Le Professionnel doit attendre le courrier de clôture du dossier par le Médiateur, avant de mettre en œuvre la proposition de règlement amiable. En effet, si la proposition est mise en œuvre avant que le Médiateur n'ait clôturé le dossier et en cas de désaccord du consommateur, ce dernier pourrait ne pas comprendre pourquoi la proposition a été appliquée.

Facturation

Il existe 3 niveaux différents de facturation, explicités ci-dessous, qui peuvent être cumulables :

1. Saisine :

Cette facturation correspond à la saisine des abonnés qui engendre un traitement administratif. Elle comprend l'étude de la saisine reçue (champ de compétence, réclamation écrite ayant été réalisée selon la procédure prévue) la rédaction et l'envoi du courrier.

En font partie :

- **Les dossiers examinables** : Lorsque le requérant sollicite le Médiateur de l'eau et qu'il fournit la copie de courrier envoyée aux bonnes coordonnées et que le délai pour saisir la Médiation est respecté.

N'en font pas partie :

- **Les dossiers irrecevables** : Le Médiateur explique au requérant pourquoi sa saisine n'est pas recevable et ne peut donc être examinée.
- **Les renvois au service** : Lorsque le requérant saisit le Médiateur de l'eau et que ce dernier juge que la saisine de l'abonné est prématurée au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation, il transmet les coordonnées du service en lui expliquant la procédure à suivre.

Les coûts correspondants au traitement de ces saisines sont intégrés forfaitairement dans le montant de l'abonnement annuel facturé.

2. Instruction simple :

Cette facturation correspond aux dossiers pour lesquels le Médiateur n'a pas besoin de réaliser une étude préalable en amont de la notification.

3. Instruction complète :

Dossiers pour lesquels le Médiateur a besoin de réaliser une étude préalable et approfondie du litige pour obtenir un dossier complet avant analyse.

Tout dossier entrant dans le cadre de l'instruction simple ou complète interrompu par l'une ou l'autre des parties en cours de traitement, quel qu'en soit le motif, est facturé au cas par cas en fonction de l'avancement du traitement effectué par la Médiation de l'eau.

Fait à Paris, le 2022 en 2 exemplaires.

Pour la CDA de La Rochelle

Lu et approuvé,
P/ le Président et par délégation

Guillaume KRABAL,
Vice-Président

Pour l'Association de la Médiation
de l'eau,
Lu et approuvé,
La Directrice Générale,

Christine LOISEAU

TABLEAU COMMUNES ADHESION 2023

Commune	Code postal	Code INSEE	Nombre d'abonnés Eau potable	Nombre d'abonnés Assainissement collectif	Nombre d'abonnés Assainissement non collectif
Angoulins	17690	17010	2 289	2 290	41
Aytré	17440	17028	4 615	5 025	35
Bourgneuf	17220	17059	655	636	14
Châtaillonn-Plage	17340	17094	DSP 31/12/2032	5 152	2
Clavette	17220	17109	693	597	44
Croix-Chapeau	17220	17136	706	614	26
Dompierre-sur-Mer	17139	17142	3 018	2 980	62
Esnandes	17137	17153	1 098	1 124	5
L'Houmeau	17137	17190	1 493	1 541	38
La Jarne	17220	17193	1 251	1 263	39
La Jarrrie	17220	17194	1 712	1 561	42
Lagord	17140	17200	3 778	3 893	9
Marsilly	17137	17222	1 638	1 626	31
Montroy	17220	17245	418	389	32
Nieul-sur-Mer	17137	17264	2 942	3 086	15
Périgny	17180	17274	4 021	4 098	7
Puilboreau	17138	17291	3 175	3 390	16
La Rochelle	17000	17300	22 287	23 626	34
Saint-Christophe	17220	17315	963	715	
Saint-Médard-d'Aunis	17220	17373	618	680	2
Saint-Rogatien	17220	17391	1 023	1 060	
Sainte-Soulle	17220	17407	2 081	2 284	
Saint-Vivien	17220	17413	678	664	
Saint-Xandre	17138	17414	2 743	2 545	1
Salles-sur-Mer	17220	17420	1 160	1 142	
Thairé	17290	17443	950	795	1
Vérines	17540	17466	1 131	983	
Yves	17340	17493	844	467	4
TOTAL			67 980	74 226	1 580

Envoyé en préfecture le 12/12/2022

Reçu en préfecture le 12/12/2022

Publié le 12/12/2022



ID : 017-241700434-20221209-EAUX_2022_37-AR

BAREME DE L'ABONNEMENT ET DES PRESTATIONS 2022 APPLICABLE AUX SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Abonnement

Le montant de l'abonnement est fixé à :

- 300 € HT pour les services gérant moins de 10 000 abonnés eau ou assainissement,
- 500 € HT pour les services gérant entre 10 000 et 25000 abonnés eau ou assainissement,
- 500 € HT + 0,0145 € HT par abonné eau ou assainissement au-delà de 25 000 abonnés.

Ce montant destiné, selon le modèle économique de la Médiation de l'eau, à couvrir ses seuls coûts fixes, inclut forfaitairement à compter de 2022 les coûts variables de traitement des saisines prématurées antérieurement facturées dans les prestations rendues. Ce changement est opéré aux fins de répondre aux exigences de la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) publiées en décembre 2020.

Prestations courantes

Le barème suivant sera appliqué aux prestations rendues pour les membres adhérents à l'association :

Saisine recevable	40€ HT
Instruction simple	130 € HT
Instruction complète	320 € HT

Prestations spécifiques

Traitements multiples : En cas de litiges multiples trouvant une même origine, au-delà de la facturation d'une instruction complète pour le 1^{er} dossier, les dossiers suivants sont facturés avec un tarif minoré de 20 %