



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS**  
**DU CONSEIL**

Conseil du **16 mars 2018**

Délibération n° 2018-2676

commission principale : **proximité, environnement et agriculture**

commission (s) consultée (s) pour avis :

commune (s) :

objet : **Dispositif de médiation - Convention de partenariat et de prestation de services avec l'association Médiation de l'eau - Année 2018**

service : **Direction générale déléguée au développement urbain et au cadre de vie - Direction eau et déchets - eau**

**Rapporteur : Monsieur le Conseiller Diamantidis**

**Président : Monsieur David Kimelfeld**

Nombre de conseillers en exercice au jour de la séance : 165

Date de convocation du Conseil : mardi 27 février 2018

Secrétaire élu : Madame Elsa Michonneau

Affiché le : mardi 20 mars 2018

Présents : MM. Kimelfeld, Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Da Passano, Mme Picot, MM. Le Faou, Abadie, Crimier, Philip, Galliano, Mme Dognin-Sauze, M. Charles, Mmes Geoffroy, Laurent, Gandolfi, M. Barral, Mmes Frih, Vessiller, MM. George, Képénékian, Mmes Frier, Cardona, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Glatard, MM. Longueval, Pouzol, Barge, Eymard, Mme Rabatel, MM. Bernard, Pillon, Mmes Panassier, Baume, MM. Calvel, Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, MM. Jacquet, Chabrier, Mmes Peillon, Jannot, M. Vesco, Mme Ait-Maten, M. Artigny, Mme Balas, M. Barret, Mmes Beauteemps, Berra, MM. Berthilier, Blache, Blachier, Boudot, Boumertit, Bousson, Bravo, Mme Brugnera, M. Buffet, Mmes Burillon, Burriland, MM. Butin, Cachard, Casola, Charmot, Mme Cochet, MM. Cochet, Cohen, Compan, Mme Corsale, M. Coulon, Mmes Crespy, Croizier, M. Curtelin, Mme David, M. David, Mmes de Lavernée, de Malliard, MM. Denis, Dercamp, Devinaz, Diamantidis, Mmes El Faloussi, Fautra, MM. Forissier, Gachet, Mmes Gailliout, Gardon-Chemain, MM. Gascon, Genin, Geourjon, Germain, Mme Ghemri, MM. Gillet, Girard, Mme Giraud, MM. Gomez, Guillard, Mme Guillemot, MM. Guimet, Hamelin, Havard, Mme Hobert, M. Huguét, Mme Iehl, MM. Jeandin, Lavache, Mme Le Franc, M. Lebuhotel, Mmes Lecerf, Leclerc, MM. Llung, Martin, Mmes Maurice, Michonneau, Millet, MM. Millet, Moretton, Moroge, Mme Nachury, M. Odo, Mme Perrin-Gilbert, M. Petit, Mmes Peytavin, Piantoni, Picard, M. Piegay, Mme Pouzergue, MM. Quiniou, Rabehi, Rantonnet, Mme Reveyrand, MM. Roustan, Rudigoz, Mme Runel, M. Sannino, Mme Sarselli, M. Sécheresse, Mmes Servien, Tifra, MM. Uhlich, Vaganay, Mme Varenne, MM. Vergiat, Vincendet, Mme Vullien.

Absents excusés : MM. Colin (pouvoir à M. Galliano), Claisse (pouvoir à M. Jacquet), Kabalo (pouvoir à Mme Belaziz), Mmes Poulain (pouvoir à Mme Glatard), Basdereff (pouvoir à Mme Crespy), MM. Brolquier (pouvoir à M. Geourjon), Collomb (pouvoir à M. Kimelfeld), Fenech (pouvoir à M. Huguét), Fromain (pouvoir à M. Compan), Gouverneyre (pouvoir à M. Vergiat), Passi, Mme Pietka (pouvoir à Mme Burriland), MM. Sturla (pouvoir à Mme Brugnera), Vial (pouvoir à M. Jeandin).

Absents non excusés : M. Aggoun.

**Conseil du 16 mars 2018****Délibération n° 2018-2676**

commission principale : proximité, environnement et agriculture

objet : **Dispositif de médiation - Convention de partenariat et de prestation de services avec l'association Médiation de l'eau - Année 2018**

service : Direction générale déléguée au développement urbain et au cadre de vie - Direction eau et déchets - eau

**Le Conseil,**

Vu le rapport du 22 février 2018, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

**I - Contexte**

Conformément à l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et à son décret d'application n° 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation (articles L 156-1 et R 156-1 du code de la consommation), tous les professionnels en relation avec des consommateurs ont l'obligation :

- de garantir aux consommateurs la possibilité d'un recours gratuit à un dispositif de médiation conforme aux textes en cas de litige lié à un contrat de consommation,
- d'informer de façon systématique les consommateurs de cette possibilité de recours et des modalités de saisine de la médiation,
- d'informer également chaque consommateur, au cas par cas, de la même possibilité de médiation, lorsqu'un litige n'a pas pu être réglé au niveau du service local.

Font partie de ces professionnels, les services publics d'eau et d'assainissement en tant que services industriels et commerciaux (SPIC) et donc induisant des relations contractuelles avec une partie de leurs usagers. Pour le service de l'eau, le conventionnement avec la médiation de l'eau est assuré par les exploitants. Concernant le service public d'assainissement, la Métropole de Lyon, assurant ce service en régie, doit prendre en charge ledit conventionnement. Seuls sont concernés par cette possibilité de médiation les usagers non professionnels qui sont dans une relation contractuelle avec ces services (abonnés de l'eau, signataires de devis de branchement au réseau d'assainissement, etc.). La Métropole propose d'élargir le dispositif aux usagers professionnels.

Les services d'eau et d'assainissement doivent en conséquence s'organiser et choisir un dispositif de médiation. La Médiation de l'eau, créée en 2009 satisfait aux exigences de qualité et remplit les conditions prévues à l'article L 613-1 du code de la consommation et figure sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation. Ce dispositif de médiation de la consommation permet de faciliter le règlement amiable des litiges de consommation se rapportant à l'exécution du service public de distribution d'eau et/ou d'assainissement des eaux usées, opposant un abonné et son service d'eau ou d'assainissement (en majorité des contestations de facture). Il est donc proposé de choisir le recours à la Médiation de l'eau comme cela est d'ailleurs préconisé par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) à laquelle la Métropole adhère pour ses missions sur le grand cycle de l'eau.

**II - Convention à signer avec l'association Médiation de l'eau**

La convention proposée a pour objet d'établir les engagements réciproques de la Médiation de l'eau et de la Métropole afin de permettre aux abonnés du territoire de la Métropole bénéficiant du service public de l'assainissement collectif de recourir aux services de la Médiation de l'eau et de préciser les conditions dans lesquelles les prestations sont rendues par la Médiation de l'eau.

En passant cette convention avec la Médiation de l'eau, la Métropole, responsable et gestionnaire du service public de l'assainissement sur son territoire, garantit à tout abonné relevant du service le recours gratuit à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation.

La convention est conclue pour une durée indéterminée sachant que la Métropole a la possibilité de résilier annuellement ladite convention. La Métropole est redevable d'un abonnement annuel qui dépend du nombre d'abonnés du service d'assainissement au 1er janvier de l'année pour lequel il est perçu et du coût des prestations rendues par la Médiation de l'eau lors de sa saisine par des abonnés : le montant de l'abonnement et le barème appliqué à ces prestations sont fixés annuellement par le conseil d'administration de la Médiation de l'eau.

Pour l'année 2018 :

- le nombre d'abonnés de la Métropole en assainissement collectif est de 357 000 au 1er janvier 2018,
- le montant de l'abonnement sera de 4 484 € HT,
- le barème des prestations rendues applicables est annexé à la convention ;

Vu ledit dossier ;

Où l'avis de sa commission proximité, environnement et agriculture ;

#### DELIBERE

##### 1° - Approuve :

a) - le dispositif de médiation pour les usagers, non professionnels et professionnels, du territoire métropolitain bénéficiant du service public de l'assainissement,

b) - la convention de partenariat et de prestation de services à passer entre la Métropole de Lyon et l'association Médiation de l'eau.

2° - **Autorise** monsieur le Président à signer ladite convention jointe à la présente délibération, ainsi que toutes les pièces consécutives à son exécution.

3° - **Le montant** à payer sera imputé sur les crédits inscrits et à inscrire chaque année au budget annexe de l'assainissement - compte 6228 - opération n° 2P19O2184.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

**Reçu au contrôle de légalité le : 20 mars 2018.**