



EXTRAIT DU REGISTRE DES
DELIBERATIONS DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

SEANCE DU 30 SEPTEMBRE 2021

Nombre de Conseillers :

En exercice : 77

Présents : 56

Votants : 74 (dont 18
procurations)

N°48

OBJET :

**ADHESION
MEDIATION DE
L'EAU**

Rendue exécutoire :

Transmise en Sous-
Préfecture

le : 11 OCT. 2021

Publiée ou notifiée

le : 11 OCT. 2021

Le Conseil Communautaire de Vichy Communauté – Communauté d'Agglomération, légalement convoqué, s'est réuni à l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté, en session, sous la présidence de **Monsieur Frédéric AGUILERA, Président.**

Présents :

M. Frédéric AGUILERA, Président.

Mmes et MM. Elisabeth CUISSET, Jean-Sébastien LALOY, Caroline BARDOT, Joseph KUCHNA, Nicole COULANGE, Michel MARIEN, Nathalie CHAMOIX-BOUILLON, Jean-Marc GERMANANGUE, Marilyne MORGAND, Bernard AGUIAR, Charlotte BENOIT, Jean-Claude BRAT (à partir de la délibération n°51), Vice-Présidents.

Mmes et MM. Romain LOPEZ, Monique GIRAUD, Jacques TERRACOL, Michel LAURENT, Elisabeth BARGE, Alain VENUAT, Ariane MILET, Patrick SEROR, Olivier ROYER, Christine MAGNAUD, Franck GONZALES, Thierry WIRTH, Thierry LAPLACE, Annie CORNE, Bertrand BAYLAUCQ, François HUGUET, Jean-Louis LONG, Marie CHATELAIS, Benjamin BAFOIL, Marie-José MORIER, Jean-François CHAUFFRIAS, Jean-Marc BOUREL, Séverine THOMAS-MOLLON, Jean-Dominique BARRAUD, Jean-Pierre RAYMOND, Véronique TRIBOULET, Romain DEJEAN, Christophe DUMONT, Sandrine MORIER-MIZOULE, Jean-Michel MEUNIER, Alexis MAYET (à partir de la délibération n°11), Sylvain BRUNO, Christine BOUARD (à partir de la délibération n°9), Pierre BONNET, Evelyne VOITELLIER (de la délibération n°1 à 35 et à partir de la délibération n°39), Jean ALMAZAN, Pauline TIROT (à partir de la délibération n°20), Henri SARRE (à partir de la délibération n°9), Corinne IBARRA, Claude MALHURET (de la délibération n°1 à 30 et à partir de la délibération n°35), Christiane LEPRAT, Bernard KAJDAN, Jean-Pierre SIGAUD, Isabelle RECHARD, Conseillers Communautaires.

formant la majorité des membres en exercice.

Absents ayant donné procuration :

MM. François SENNEPIN à Elisabeth BARGE, Michèle CHARASSE à Nicole COULANGE, Jean-Claude BRAT à Jean-Sébastien LALOY (jusqu'à la délibération n°50), Vice-Présidents.

Mmes et MM. Françoise DUBESSAY à Michel LAURENT, Ludivine DUFRAISE à Pierre BONNET, Philippe COLAS à Jacques TERRACOL, Hadrien FAYET à Nathalie CHAMOIX-BOUILLON, Annie DAUPHIN à Jean-Sébastien LALOY, Alexis MAYET à Isabelle RECHARD (jusqu'à la délibération n°10) Jacques BLETTERY à Nicole COULANGE, Laure GUERRY à Joseph KUCHNA, Yves-Jean BIGNON à Jean ALMAZAN, Jean-Philippe SALAT à Charlotte BENOIT, Anne-Sophie RAVACHE à Jean ALMAZAN, Valérie LASSALLE à Charlotte BENOIT, Patrick BLETHON à Frédéric AGUILERA, Pauline TIROT à Frédéric AGUILERA (jusqu'à la délibération n°19), Henri SARRE à Corinne IBARRA (jusqu'à la délibération n°8), Alexis BOUTRY à Evelyne VOITELLIER, Linda PELISSIER à Corinne IBARRA, Sylvie DUBREUIL à Evelyne VOITELLIER.

Absents excusés :

MM. François SZYPULA, Pascal DEVOS, Alexandre GIRAUD.

Secrétaire : M. Benjamin BAFOIL.

Monsieur le Président,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu Code de la Santé Publique,

Vu la loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques du 30 décembre 2006,

Vu les Statuts de Vichy Communauté – Communauté d'Agglomération,

Vu les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République, dite loi NOTRe, qui ont modifié les dispositions des articles L. 5214-16 et L. 5216-5 du CGCT, actant le transfert, à titre obligatoire à compter du 1er janvier 2020, des compétences « eau » et « assainissement » à l'ensemble des communautés de communes et communautés d'agglomération,

Vu la délibération du Conseil Communautaire n°3 A/ du 28 septembre 2017 portant création des statuts de Vichy Communauté qui prévoit notamment que la compétence « eau » sera exercée à titre obligatoire au 1er janvier 2020,

Vu l'arrêté du 5 mars 2020 portant dissolution du SIVOM de la Vallée du Sichon,

Considérant que pour les communes d'Abrest, d'Arronnes, de Bellerive-sur-Allier, de Busset, de Cusset, de Ferrières sur Sichon, d'Hauterive, de La Chabanne, de La Chapelle, de La Guillermie, de Laprugne, de Lavoine, de Mariol, du Mayet-de-Montagne, de Molles, de Nizerolles, de Saint-Yorre, du Vernet, de Vichy, la compétence eau potable sera exercée par Vichy Communauté,

Considérant que le Livre VI au Titre 1^{er} du code de la consommation impose depuis le 1^{er} janvier 2016 au professionnel de garantir au consommateur le recours effectif et gratuit à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable d'un litige,

Considérant que les services publics d'eau et d'assainissement collectif et non collectif sont des professionnels puisqu'ils sont les opérateurs de ces services qu'ils soient gérés en régie ou en délégation de service public,

Propose au Conseil Communautaire :

- D'adhérer au service proposé par la Médiation de l'eau et de signer la convention de prestations ci-annexée.

Après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire décide :

- d'autoriser M. le Président à signer la convention de prestations 2021 ainsi que tout document lié à son application,
- que les dépenses afférentes à la convention seront inscrites à la section de fonctionnement du budget annexe Eau Potable,
- charge M. le Président et M. le directeur général des services de l'exécution et de la publication de ces décisions.

.....
Fait et délibéré, à l'unanimité, en l'Hôtel d'Agglomération Vichy Communauté, le 30 septembre 2021.

Les Conseillers Communautaires présents ont signé au registre.

Le Président,

Frédéric AGUILERA





CONVENTION DE PARTENARIAT ET DE PRESTATIONS

Entre :

- L'association de la Médiation de l'eau dont le siège est au 40, rue des Mathurins à Paris, représentée par son Directeur Général Bernard JOUGLAIN, ci-après nommée la Médiation de l'eau, d'une part,

- dont le siège est situé à, représenté par son Président, Directeur, Monsieur, sera ci-après nommé le Professionnel, d'autre part,

Et

La Communauté d'agglomération VICHY Communauté représentée par son Président,..... en vertu de la délibération du conseil communautaire du 30/09/2021. Ci-après désigné « le professionnel »

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 - Objet de la Convention :

La présente Convention a pour objet d'établir les engagements réciproques de la Médiation de l'eau et du Professionnel, de définir les modalités de fonctionnement du partenariat afin de permettre aux abonnés du Professionnel 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.

La Médiation de l'eau, créée en octobre 2009, est un dispositif de médiation de la consommation qui 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 consommateur et son service d'eau ou d'assainissement situé en France Métropolitaine et Outre-Mer.

Le Médiateur de l'eau 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'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation ce qui garantit au consommateur le respect de certains critères de qualité tels que : diligence, compétence, indépendance, impartialité, transparence, efficacité et équité.

En passant cette convention avec la Médiation de l'eau, le Professionnel responsable et gestionnaire du service public de l'eau/de l'assainissement sur les communes dont la liste figure dans l'annexe au présent document, garantit à tout consommateur relevant du service le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation au livre II, à l'article L.211-3 et au livre VI sous réserve de remplir en amont les obligations d'information telles que définies aux articles L.616-1, L.616-2, L.641-1 et R.616-1 du code de la consommation.

Médiation de l'eau

Article 2 - Durée :

La présente Convention est conclue pour une durée de cinq ans. Le professionnel et/ou la Médiation de l'eau peuvent mettre fin à la présente Convention dans les conditions prévues à l'article 8.

Article 3 - Dispositions concernant les modalités générales de collaboration :

Aux fins d'assurer une collaboration efficace et de simplifier les relations, chaque partie devra désigner :

- Un interlocuteur unique responsable de la mise en œuvre administrative de la Convention,
- S'il est différent, un interlocuteur pour la gestion du traitement des dossiers,

Dans le but de faciliter le suivi des dossiers en cours à la Médiation de l'eau et pour connaître leur avancée, le Professionnel bénéficiera de codes d'accès permettant de consulter l'ensemble des dossiers concernant son service d'eau et d'assainissement.

Article 4 – Dispositions concernant le champ d'application de la médiation

Un professionnel est tenu de garantir au consommateur un recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Le code de la consommation dans son article préliminaire définit le consommateur comme suit : « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole ; »

Certains règlements de service définissent, de manière plus extensive, le consommateur comme un abonné du service, considéré comme « toute personne physique ou morale, titulaire du contrat d'abonnement au service. »

La Médiation de l'eau étant compétente pour faciliter le règlement amiable des litiges de consommation de l'ensemble des abonnés, le Professionnel doit préciser en cochant la case correspondante ci-dessous s'il souhaite que le champ d'application de la médiation soit étendu ou non à tous les abonnés du service.

- Tous les abonnés bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association,
- Les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel selon le barème de l'association,

Tous les autres abonnés, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, après accord du demandeur d'une part, du professionnel d'autre part sur un partage pour moitié des frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers selon le barème de l'association,

- Seuls les consommateurs, au sens du code de la consommation, bénéficient du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge du professionnel.

Médiation de l'eau

Article 5 - Dispositions concernant les modalités relatives au traitement des litiges :

Les parties conviennent de mettre tous moyens en œuvre en vue d'apporter des solutions permettant la résolution amiable des litiges nés entre le Professionnel et ses abonnés.

Dans ce cadre, le Professionnel s'engage à :

- Inscrire dans les contrats d'abonnements et le règlement de service que l'abonné a la possibilité de recourir à la Médiation de l'eau en cas de litige,
- Indiquer dans les contrats d'abonnements et le règlement de service l'adresse à laquelle l'abonné peut faire sa réclamation écrite. Cette adresse doit être la même que celle vers laquelle le Médiateur doit renvoyer les saisines prématurées,
- Communiquer sur l'existence de la Médiation de l'eau sur son site internet, et sur une éventuelle lettre d'informations destinées aux abonnés,
- Communiquer les coordonnées postales et l'adresse internet du Médiateur sur son site internet, sur les conditions générales de vente ou de service, les bons de commande ou tout support adapté. (en aucun cas le numéro de téléphone de la Médiation de l'eau ne doit être transmis aux abonnés)
- Informer ses abonnés sur la procédure à suivre en cas de réclamation (identification d'un système de réclamation client),
- Informer la Médiation de l'eau des coordonnées vers lesquelles le Médiateur doit renvoyer les saisines prématurées,
- Proposer à ses abonnés d'avoir recours à la Médiation de l'eau en leur expliquant les procédures à suivre (saisir la Médiation de l'eau par courrier postal ou par Internet),
- Informer le Médiateur de l'eau, dès qu'il a connaissance qu'un dossier a été notifié, pour le cas particulier où il souhaiterait se retirer du processus de médiation,
- Coopérer avec la Médiation de l'eau en envoyant la copie de tous les documents demandés par ses services dans un délai de 2 semaines,
- Indiquer au Médiateur dans le délai d'un mois, à compter de l'envoi de sa proposition de règlement amiable, s'il y a refus ou acceptation de celle-ci.

Par ailleurs, si le Professionnel propose sur son site internet ou par un autre moyen électronique la vente de biens ou de services, qui entrent dans le champ de la présente convention et peuvent être souscrites sur ces supports, il inclue sur son site internet :

- son adresse électronique
- le lien vers la plateforme européenne de règlement des litiges en ligne (RLL)

Ces informations sont aussi à inscrire dans les conditions générales applicables aux contrats de vente et de service en ligne.

Et la Médiation de l'eau s'engage à :

- Renvoyer l'abonné vers l'instance du Professionnel chargée de répondre aux réclamations écrites des abonnés dès que chaque saisine reçue sera jugée prématurée au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation,

Médiation de l'eau

- Déclarer comme dossier examinable chaque dossier concernant l'exécution du service public de l'eau ou de l'assainissement ayant fait l'objet d'une tentative de règlement par l'abonné au travers d'une réclamation écrite envoyée aux coordonnées définies par le professionnel,
- Instruire chaque dossier en toute indépendance et impartialité dès lors qu'une notification telle que prévue par l'article R.612-2 du code de la consommation a été faite aux parties,
- Proposer une solution de règlement amiable en cas de litige avéré qui soit rendu en droit et en équité et qui satisfasse les intérêts des deux parties,
- Informer le Professionnel des questions relatives aux évolutions de la réglementation concernant la médiation dans le secteur de l'eau.

Article 6 - Abonnement et barème des prestations :

Le montant de l'abonnement annuel, qui dépend du nombre d'abonnés du service en eau et du nombre d'abonnés du service en assainissement au 1er Janvier de l'année pour lequel il est perçu et le barème appliqué aux prestations rendues sont fixés annuellement par le Conseil d'Administration de la Médiation de l'eau.

Pour l'année 2021 :

- le nombre total d'abonnés en eau et en assainissement collectif et non collectif du Professionnel étant de 67 848 au 1er janvier 2021, le montant de l'abonnement annuel sera de 500 € HT +0.012 € H.T par abonné au-delà de 25 000 abonnés, soit 1 014,18 € H.T,
- le barème des prestations applicable est annexé à la présente Convention.

Pour les années suivantes, la Médiation de l'eau notifiera au Professionnel au plus tard en décembre de l'année précédente le nouveau barème.

Par ailleurs, le Professionnel s'engage à fournir annuellement à la Médiation de l'eau le nombre de ses abonnés eau et assainissement à la date du 31 décembre.

Article 7 - Modalités de règlement :

Chaque année, la Médiation de l'eau établit :

- en janvier, une facture comprenant le montant de l'abonnement annuel et le cas échéant, une facture de régularisation des prestations effectuées au cours de l'année précédente,
- en juillet, une facture des prestations effectuées au cours du 1^{er} semestre, en cas d'activité significative.

Les factures sont payables à 30 jours par virement bancaire. Des pénalités pourront être appliquées en cas de retard de paiement. Conformément à l'article 8 du décret n°2013-269, le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage. » Les intérêts moratoires courent à compter du jour suivant la date d'échéance prévue sur la facture.

Médiation de l'eau

En outre, le Professionnel sera automatiquement débiteur d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement égale à 40 euros. Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 8 – Résiliation :

Le Professionnel et/ou la Médiation de l'eau peuvent mettre fin à la présente Convention par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception stipulant cette demande de résiliation, 3 mois avant la date d'échéance annuelle correspondant au 31 décembre de chaque année.

La Médiation de l'eau s'engage durant ce délai de 3 mois à terminer le traitement des dossiers en cours et le Professionnel s'engage à continuer à transmettre les documents demandés par la Médiation de l'eau dans un délai de 2 semaines et à indiquer, suite à l'envoi de l'avis, s'il accepte ou refuse la proposition de règlement amiable du Médiateur de l'eau.

En cas de nécessité de modifier ou compléter la présente Convention, un avenant sera établi. La Convention et son avenant seront de nouveau conclus pour une durée indéterminée et il pourra y être mis fin comme prévu à l'alinéa 1er de cet article.

Article 9 – Annexes :

La présente convention comporte une annexe « Fonctionnement administratif », une annexe « Processus de traitement et de facturation » et une annexe « Barème des prestations » qui font partie intégrante de la convention et doivent être complétées et signées par les deux parties.

Fait à Paris, le 2021 en 2 exemplaires.

Pour

Lu et approuvé,
Le Président, Directeur, ...

.....

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

Lu et approuvé,
Le Directeur Général,

Bernard JOUGLAIN

**BAREME DE L'ABONNEMENT ET DES PRESTATIONS 2021
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 + 0,012 € HT par abonné eau ou assainissement au-delà de 25 000 abonnés.
-
-

Prestations courantes

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

Saisine	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 %

Accusé de réception d'un acte en préfecture

Objet de l'acte : DELIBERATION N°48 DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE DU 30 SEPTEMBRE
2021 ADHESION MEDIATION DE L'EAU

.....
Date de décision: 30/09/2021

Date de réception de l'accusé 11/10/2021

de réception :

.....
Numéro de l'acte : 30SEP2021_48

Identifiant unique de l'acte : 003-200071363-20210930-30SEP2021_48-DE

.....
Nature de l'acte : Délibération

Matières de l'acte : 8 .8

Domaines de competences par themes

Environnement

Date de la version de la 29/08/2019

classification :

.....
Nom du fichier : 48.pdf (99_DE-003-200071363-20210930-30SEP2021_48-DE-1-1_1.pdf)