PAYS DE LAON
Communauté d'Agglomération

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 12/07/2022 à 14h08
Référence de l'AR : 002-200043495-20220707-DEC202207_32-DE

CONSEIL COMMUNAUTAIRE

Séance du 7 juillet 2022

Délibération n°32

Date de convocation : le 23/06/2022

Mise en ligne : le 13 juillet 2022

Les membres du Conseil Communautaire se sont réunis le 7 juillet 2022 à 18h00 à l'Auditorium du Conservatoire de Musique, de Danse et de Théâtre de Laon.

Sont présents : titulaires et suppléants avec voix délibérative :
Y. BRUN - F. DEMAZURE – MP. TOKARSKI - JM. LHOMME – P. VAN HAMME – C. VUAROQUEAUX – P.BERTELOOT – O.JOSSEAUX - F. HARANG - JM. RABOUILLE – N. DESMAREST – F. FERON – P. MEZZAROBBA – F. BOUILLE – Y. LEMOINE - B. BUVRY – P. BLEUET - E. DELHAYE – S. LETOT-DURANDE – S .ETIENNE-CHARLES – G.BLANCHARD-DOUCHAIN – D. VALISSANT - D.VALLIERE – D.PIERRE – AM. SAUVEZ – F. POIDEVIN - A.DELEBARRE-TESSEDRE – JM.QUERE – H. DAUCHEZ – C. CHATELAIN - B.LEBEL – C.GUILLAUME – MP. FOURDRAIN-FAY - N. DRAGON – G. MONCOURTOIS - J. LECOMTE – C. LAMBERT – R. CARLIER - G. CHARLES – L. BOURGEOIS – P. PIRE – M. KELLER – H. RIVIERE – M. FRAISE – J. VERON - P. MAQUIN

Absents excusés ayant donné pouvoir :
J. BALITOUT à H. RIVIERE - P. DEROCH à Y. BRUN - C. COULON à O. JOSSEAUX - P. BIEDAL à C. VUAROQUEAUX – F. LEAUTE à MP. TOKARSKI – S. DUPONT à S. LETOT-DURANDE - Y. BUFFET à F. POIDEVIN – C. MATHIEU à D. VALLIERE - F. JOLY à S. ETIENNE-CHARLES - P. MOZIN à D. VALISSANT - MM. PASCUAL à G. BLANCHARD-DOUCHAIN - A. LEFEVRE à E. DELHAYE – H. LAHYANI à JM. QUERE – E. GOULLIEUX à AM. SAUVEZ - M. BEAUFRERE à C. CHATELAIN - F. KARIMET à F. FERON – C. MEULLEMIESTRE à M. FRAISE – G. LOISEAUX à JM. LHOMME

Absents Excusés : G. HARANT – M. MACHAIN - C. BARAN - Y. ROBIN – A. TOURNEUX - P.CERVI – Y. RUDER - N. DUSSART - P. DRUET – B. TRONEL - JL. LIENARD

Objet : Convention de partenariat et de prestation de services avec la Médiation de l'eau.

Rapporteur : Benoit BUVRY
Secrétaire de séance : Philippe VAN HAMME

Vu l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant sur la Nouvelle Organisation Territoriale de la République (NOTRe) ;

Vu la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 dite « loi consommation » ;

Vu le livre VI du code de la consommation relatif au règlement des litiges – Titre 1er – Médiation ;

www.ca-paysdelaon.fr

60, rue de Chambry
02000 Aulnois-sous-Laon

Tél : 03 23 22 31 00
contact@ca-paysdelaon.fr

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 12/07/2022 à 14h08
Réference de l'AR : 002-200043495-20220707-DEC202207_32-DE

Exposé :

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.

La convention a pour objet d'établir les engagements réciproques de la Médiation de l'eau et de la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon afin de permettre aux usagers des communes adhérentes 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.

Le Médiateur de l'eau satisfait aux exigences règlementaires 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 (CECMC).
Ainsi, le Médiateur de l'eau 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, la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon, garantit à tout consommateur relevant du service géré en régie, le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation.

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

Pour l'année 2022 et sur les communes de Athies-sous-Laon, Cessières-Suzy, Chambry, Chamouille, Festieux, Martigny-Courpierre, Orgeval et Parfondru :

- Le nombre d'abonnés pour le service eau potable est de 230 , et pour l'assainissement collectif de 2 308 , au 1er janvier 2022,
- Le montant de l'abonnement sera de 300 € euros,
- Le barème des prestations rendues applicables est annexé au présent dossier.

Délibération :

Vu l'avis favorable du bureau,

Le Conseil Communautaire,

et après en avoir délibéré, décide :

1 – AUTORISE le Président à signer la convention de partenariat et de prestation de services avec la Médiation de l'eau annexée à la présente délibération, ainsi que toutes les pièces consécutives à son exécution,
2– IMPUTE les dépenses correspondantes à la charge incombant à la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon aux budgets Eau potable et Assainissement collectif.

La présente délibération est adoptée à l'unanimité.

Ont signé au registre les membres présents.

Pour extrait conforme

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir auprès du tribunal administratif compétent dans les 2 mois à compter de sa publication et de sa notification

Copie pour impression
Réception au contrôle de légalité le 12/07/2022 à 14h08
Réference de l'AR : 002-200043495-20220707-DEC202207_32-DE

CERTIFIE EXECUTOIRE PAR LE PRESIDENT
A COMPTER DU 13 juillet 2022

Le Président

Le Président

E. DELHAYE

Nombre de conseillers titulaires	: 75
Nombre de conseillers présents	: 46
Nombre de votes exprimés	: 64
Votes favorables	: 64
Votes défavorables	: 00
Abstentions	: 00

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 sa Directrice Générale Madame Christine LOISEAU, ci-après nommée la Médiation de l'eau, d'une part,

- La Communauté d'Agglomération du Pays de Laon dont le siège est situé au 60 Rue de Chambry à Aulnois-sous-laon , représenté par son Président, Monsieur DELHAYE Eric, sera ci-après nommé le Professionnel, d'autre part,

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. Il figure sur la liste des Médiateurs notifiés 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.

Article 2 - Durée :

La présente Convention est conclue pour une durée indéterminée. Le professionnel et/ou la Médiation de l'eau peuvent mettre fin à la présente Convention dans les conditions prévues à l'article 8 sous réserve du respect des dispositions de l'article L. 613-1 du code de la consommation.

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 connaitre leur avancée, le Professionnel bénéficiera de codes d'accès à un espace dédié pour gérer la convention, suivre l'avancement des dossiers concernant son service d'eau et d'assainissement et déposer des pièces.

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.

Article 5 - Dispositions concernant les modalités de fonctionnement, les obligations et engagements des parties à la convention :

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

Article 5.1 - Dispositions concernant les modalités de saisine du Médiateur de l'eau, médiateur de la consommation :

En cas de litige entre un abonné et le Professionnel et préalablement à la saisine du Médiateur de l'eau, l'abonné doit :

- Justifier avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du Professionnel par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant dans le contrat,
- Avoir effectué cette réclamation écrite auprès du Professionnel dans un délai inférieur à un an lorsqu'il saisit le Médiateur de l'eau,
- Confirmer que le litige n'a pas été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal.

Article 5.2 - Dispositions concernant les obligations et engagements du Professionnel :

En concluant la présente convention et au regard notamment des articles L.616-1, L.616-2, L.616-3, R.616-1, R.616-2, et L211-3 du code de la consommation, 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'information destinée 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 les délais impartis,
- 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 souscrits sur ces supports, il doit :

- Indiquer sur son site internet son adresse électronique,
- Indiquer sur son site internet un lien électronique vers la plateforme européenne de Règlement des Litiges en Ligne (RLL),
- Informer les abonnés de l'existence de la plateforme de RLL et la possibilité d'y recourir pour régler leurs litiges,

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

Article 5.3 - Dispositions concernant les engagements du Médiateur de l'eau :

Le Médiateur 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,
- Informer l'abonné du rejet de sa demande de médiation dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier,
- Déclarer comme dossier recevable 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,
- Transmettre à chaque partie, dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification, l'avis du Médiateur de l'eau,
- Aviser les parties de la prolongation du délai de traitement en cas de litige complexe,
- 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 parties,
- Informer le Professionnel des questions relatives aux évolutions de la règlementation 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 2022 :

- le nombre total d'abonnés en eau et en assainissement collectif du Professionnel étant de 2 538 au 1er janvier 2022, le montant de l'abonnement annuel sera de 300 €,
- 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 1er semestre,

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.

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 - Dématérialisation des factures :

Afin de procéder au dépôt des factures de la Médiation de l'eau sur le portail Chorus Pro, nous vous prions de nous communiquer les informations suivantes :

- Numéro de SIRET : 200 043 495 00 114
- Code service (si nécessaire) : 1 EAU
- Numéro d'engagement (si nécessaire) :
- Contact Facturation :
    - Nom du contact : CHOUIPE Céline
    - Téléphone : 03.23.22.31.02
    - Courriel : cchouipe@ca-paysdelaon.fr

Article 10 - 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 …… 2022 en 2 exemplaires.

Pour la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon……	Pour l'Association de la Médiation de l'eau,
Lu et approuvé,	Lu et approuvé,
Le Président, , …	La Directrice Générale,
Eric DELHAYE……	Christine LOISEAU

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 1er dossier, les dossiers suivants sont facturés avec un tarif minoré de 20 %