

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
DÉPARTEMENT DU RHÔNE

REGIE PUBLIQUE DE L'EAU POTABLE DE LA METROPOLE DE LYON

« Eau du Grand Lyon – la Régie »

PRÉFECTURE DU RHÔNE

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS 15 NOV. 2022  
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Séance du 24 octobre 2022

DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES  
ET DE L'ADMINISTRATION LOCALE

N° 2022-19	Approbation d'une convention de partenariat et de prestations avec l'association de la Médiation de l'eau
------------	---

L'an deux mille vingt-deux, le 24 octobre à 14h00, les membres du Conseil d'administration, légalement convoqués, se sont réunis à l'Hôtel de la Métropole à Lyon, sous la présidence de Madame GROSERRIN Anne, Présidente.

NOM	Prénom	Présent(e)	Excusé(e)	Absent(e)	DONNE POUVOIR A
<i>Collège des représentants Issus du Conseil de la Métropole :</i>					
ARTIGNY	Bertrand	X			
BADOUARD	Benjamin	X			
BOFFET	Laurence	X			
CHAMBON	Pierre		X		Florestan GROULT
COIN	Gisèle		X		Emilie PROST
CROIZIER	Laurence	X			
GROSERRIN	Anne	X			
GROULT	Florestan	X			
MARION	Richard		X		Anne GROSERRIN
MILLET	Pierre-Alain	X			
NOVAK	Floyd	X			
PROST	Emilie	X			
REVEYRAND	Anne	X			
SIBEUD	Nicole	X			

Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 14

Date de convocation du Conseil : 18 octobre 2022

Secrétaire élu : Anne REVEYRAND

## **1. Cadre juridique de la médiation de la consommation**

*L'article L612-1 du Code de la consommation dispose « tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, le professionnel garantit au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation. Le professionnel peut mettre en place son propre dispositif de médiation de la consommation ou proposer au consommateur le recours à tout autre médiateur de la consommation répondant aux exigences du présent titre. Lorsqu'il existe un médiateur de la consommation dont la compétence s'étend à l'ensemble des entreprises d'un domaine d'activité économique dont il relève, le professionnel permet toujours au consommateur d'y recourir. »*

*Le consommateur est défini au sens du code de la consommation comme « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole. »*

Le professionnel doit informer le consommateur qu'il a la possibilité, en cas de litige, de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation et doit lui communiquer les coordonnées du Médiateur dont il relève.

Le financement du médiateur de la consommation est à la charge du professionnel.

## **2. La médiation dans le domaine de l'eau potable**

En ce qui concerne les services publics d'eau, les professionnels sont les opérateurs de ces services qu'ils soient gérés en régie, sous forme de société publique locale, SEM ou encore en délégation de service public.

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 Médiation de l'eau permet ainsi aux professionnels opérateurs des services publics d'eau et d'assainissement qui en sont partenaires de remplir leurs obligations législatives et réglementaires en la matière par le recours au Médiateur de l'eau, médiateur de la consommation dûment habilité.

Les prestations exécutées par la Médiation de l'eau sont exonérées de mise en concurrence, conformément à l'article L2512-5 et font l'objet d'une convention de partenariat et de prestations.

Le Médiateur de l'eau a été notifié le 27 octobre 2021 par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation pour un mandat de 3 ans renouvelable une fois. Il figure à ce titre sur la liste des médiateurs européens de la consommation conforme aux exigences de la réglementation.

## **3. Convention avec la Médiation de l'eau**

La convention a pour objet d'établir les engagements réciproques de la Médiation de l'eau et d'Eau du Grand Lyon – la Régie afin de permettre aux usagers d'Eau du Grand Lyon – la

Régie 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, Eau du Grand Lyon – la Régie, responsable et gestionnaire du service public de l'eau sur la Métropole de Lyon garantit à tout consommateur relevant du service, le recours à un dispositif de règlement amiable des litiges prévu par le code de la consommation.

Tous les abonnés, y compris les personnes morales, bénéficieront du dispositif de la Médiation de l'eau, les frais de traitement et d'instruction relatifs aux dossiers étant intégralement à la charge de la Régie, selon le barème annexé à la convention.

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

Pour l'année 2022, le montant de l'abonnement est fixé à 500 € HT + 0,0145 € HT par abonné eau. Le nombre d'abonnés d'Eau du Grand Lyon – la Régie étant de 377 331 au 1<sup>er</sup> janvier 2022, l'abonnement se monte donc à 5 608.80 €.

Pour les années suivantes, la Médiation de l'eau notifiera à la Régie au plus tard en décembre de l'année précédente le nouveau barème. Par ailleurs, la Régie fournira annuellement à la Médiation de l'eau le nombre de ses abonnés eau et assainissement à la date du 31 décembre.

Le barème suivant sera appliqué aux prestations :

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

La Médiation instruit environ 15 dossiers par an, pour un montant estimatif de 5 400 € HT.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- Vu le Code de la consommation et notamment ses articles L612-1 et L613-1 ;
- Vu le Code de la commande publique et notamment son article L2512-5 ;
- Vu la délibération du Conseil de la Métropole n° 2021-0842 du 13 décembre 2021, portant création de la Régie de l'eau potable de la Métropole de Lyon « Eau du Grand Lyon – la Régie », approbation de ses statuts et désignation de Monsieur Christophe DROZD comme Directeur ;
- Vu la délibération n° 2022-5 du Conseil d'administration du 10 mars 2022, portant création du poste de Directeur d'Eau du Grand Lyon – la Régie ;
- Vu l'arrêté n° A2022-1 de la Présidente de la Régie nommant M. Christophe DROZD dans les fonctions de Directeur d'Eau du Grand Lyon – la Régie ;
- Vu le projet de convention ci-annexé ;

### DELIBERE

**ARTICLE 1.** Autorise le Directeur d'Eau du Grand Lyon – la Régie à signer la convention de partenariat et de prestations avec l'association de la Médiation de l'Eau, annexée à la présente délibération.

*Fait et délibéré en séance les jour, mois et an susdits,  
Certifié exact et pour extrait conforme, conformément à l'article L2121-23 du Code général des collectivités territoriales,*

La présidente du Conseil d'Administration,



Anne GROSPELLE

La secrétaire de séance



Anne REVEYRAND

Acte rendu exécutoire après

- publication du : **25 OCT 2022**
- transmission au Représentant de l'Etat le : **15 NOV. 2022**