

Droit de réponse

de l'association des Usagers de l'Eau des Pyrénées Orientales

Suite à la parution de l'article du 19 mars 2021 consacré à un interview de Frédéric VAN HEEMS, directeur national de VEOLIA eau, l'association des Usagers de l'Eau tient à apporter les précisions suivantes.

Nous sommes assez perplexes sur le fait qu'à aucun moment l'article ne fait référence à l'association des Usagers de l' eau des Pyrénées Orientales concernant les dysfonctionnements des compteurs communicants. Il est évident que ce conflit a un lien avec la venue du directeur national de VEOLIA à Perpignan. L'association mène depuis plus de six mois un combat en interpellant les services de l' Etat et les élus de l'Agglomération PMM qui, dans l'incapacité d'exercer leurs responsabilités, se retranchent derrière la délégation de service public concédée aux entreprises sous-traitantes VEOLIA et la SAUR.

Il est intéressant de relever dans les propos de monsieur VAN HEEMS que jusqu'à maintenant « *le modèle de délégation qui existait il y a quelques années (et perdue note de l'association), où on nous donnait les clefs du camion pendant quinze ans, est dépassé* » Cette situation est bien le problème. C'est pourquoi cette délégation de service public se traduit dans les faits par un abandon de service public entre les seules mains du privé. Nos élus ont renoncé depuis longtemps à conduire une politique de gestion de l'eau sur le long terme et à se doter de compétences pour effectuer le suivi et le contrôle des missions du service public délégué.

Dans ce contexte, les entreprises privées de l'eau livrées à elles-mêmes ont beau jeu, les usagers n'ayant pas d'autre choix d'accès à l'eau potable et se retrouvant captifs d'un service de monopole privé. Cette situation a engendré les dérives et les abus que les usagers nous rapportent tout au long de l'année comme celui des dysfonctionnements des fameux compteurs communicants.

Une bonne fois pour toutes, il faut cesser de raconter que ces nouveaux compteurs sont un *progrès social*. Ces compteurs communicants n'ont leur raison d'être que dans la recherche constante d'optimisation du rendement financier des entreprises de l'eau. Cela permet entre autres à ces entreprises de supprimer nombre d'emplois.

Monsieur VAN HEEMS justifie le procédé de compteur communicant permettant à l'utilisateur une maîtrise de sa consommation et la surveillance des fuites après compteur. Nous le répétons encore : les usagers n'ont pas attendu cela pour réduire leur consommation d'eau de 1% par an depuis quinze ans en France. Cette tendance est sans doute l'effet d'une

conscience de la valeur de la ressource eau mais surtout la conséquence d'une facture d'eau qui croît bien plus vite que l'indice du coût de la vie. Il est bon de rappeler à Monsieur VAN HEEMS comme à ses collaborateurs qui brandissent à tout bout de champ l'hypothèse d'une fuite après compteur à chaque fois qu'un litige oppose les usagers à l'entreprise que le pourcentage de fuite après compteur est de l'ordre de 0,9% sur notre département.

Les propos de Monsieur VAN HEEMS sont truffés de contrevérités. VEOLIA affirme avoir aujourd'hui une maîtrise et une connaissance de l'étendue des dysfonctionnements des compteurs à télé-relève. Nous en doutons car six mois après que nous ayons dénoncé ces dysfonctionnements, nous continuons à recevoir des appels d'usagers confrontés à ce problème. Et par ailleurs, comment se fait-il que monsieur Pierre DISSAUX, chargé des relations avec les usagers à l'échelle régionale, nous ait adressé récemment un courrier nous demandant de l'aider en s'appuyant « *sur notre proximité avec les usagers qui nous permettrait d'aboutir à une solution efficace* » ?

Oui, Monsieur HEEMS, les dysfonctionnements de vos compteurs communicants ont parfois engendré des facturations infondées !

Oui Monsieur HEEMS vos services clientèles continuent à s'asseoir sur les lois ou à en jouer. Vous établissez des factures rétroactives qui vont au-delà de deux ans alors que l'article L137-2 du code de la consommation l'interdit. Vous persévérez à user de la menace de coupure d'eau en cas d'impayé où de litige sachant que la loi proscriit toute coupure d'eau mais la menace aura fait son effet généralement, l'usager n'étant pas toujours au fait de ce que dit la loi.

Et enfin, Monsieur HEEMS, vous parlez de la nécessité de la réutilisation des eaux usées en évoquant l'irrigation de la vigne. Votre seule préoccupation, on le voit bien, est la création de nouveaux marchés. Peu importe pour vous le mode d'agriculture ou de viticulture que cela promet. Peu importe si l'eau au sortir des stations d'épuration que vous gérez draine des métaux lourds, des résidus médicamenteux, des nitrates, des pesticides ou des PCB. En faisant miroiter ces nouveaux marchés comme des « solutions » géniales à venir, vous oubliez de parler des réseaux d'eau potable dont vous avez la gestion qui enregistrent des taux de fuite qui varient de 25 à 50 % sur les communes de l'agglomération perpignanaise. Ressource eau puisée dans les nappes du Pliocène qui ne se renouvelle pas à échelle humaine mais qu'importe, nous ne doutons pas de votre voracité pour trouver encore et encore de pseudo « alternatives » toujours plus coûteuses engendrant de la rareté en matière de ressource eau.

Monsieur HEEMS, vous n'étiez pas « *de passage* » à Perpignan comme l'indique le journaliste mais vous êtes venu par nécessité suite aux différentes interpellations du Préfet, des élus et de vos délégations et tout le barouf médiatique que cela entraîne ainsi que la perspective d'actions en justice qui se profilent portées par notre association.

Il y avait le feu pour vous face à nos élus qui vous pressent de trouver une issue à ces dysfonctionnements car eux-mêmes sont sous le feu du mécontentement de leurs concitoyens. Face à cela, vous avez essayé de redonner un peu de brillant à votre délégation de service public pour masquer une incompétence professionnelle qui vous l'avouerez donne une mauvaise impression pour une entreprise qui prétend devenir championne parmi les champions du monde en matière de gestion de l'eau. Vous voulez croquer vos concurrents d'un seul coup de dent et vous tombez sur un os avec des compteurs qui communiquent de travers mais malgré toujours dans un sens favorable à votre comptabilité.

En conclusion, Monsieur VAN HEEMS, vous pourrez chercher à trouver appui sur vos attaches sentimentales d'un temps passé avec Perpignan et vous époumoner à nous séduire, pour nous, les faits sont les faits et ceux-ci balayent d'une manière impitoyable tous vos effets de manches.

Pour l'association des Usagers de l'Eau des Pyrénées Orientales,
le président,

Dominique BONNARD

Amélie les Bains/Palalda le 22 mars 2021