

SOCIÉTÉ

# Compteurs d'eau « connectés » : une association lance l'alerte

Saisie par un Perpignanaise sommé de payer 650 euros à Véolia, alors que sa facture habituelle s'élevait à 40 euros par semestre, l'Association départementale des usagers de l'eau a mis en évidence un dysfonctionnement du capteur qui permet de relever le compteur à distance. L'abonné a fini par obtenir gain de cause. Mais l'association suspecte d'autres cas similaires. Et pour cause : les compteurs d'eau des trois quarts des foyers de l'Agglo sont désormais connectés. Explications.

Lorsque l'affaire a débuté, Raul Indart était coincé en Argentine du Sud. Parti en Argentine au début du mois de mars, le Perpignanaise s'était retrouvé confiné là-bas. Il y passera plus de trois mois. C'est dans ce contexte qu'il s'aperçoit, courant avril, en allant consulter ses comptes bancaires sur Internet, qu'il doit s'acquitter d'une facture d'eau de 650 euros. Contre une quarantaine d'euros par semestre en temps normal.

« J'ai téléphoné plusieurs fois à Véolia depuis l'Argentine. Parfois, il fallait attendre un quart d'heure. Ça m'a coûté beaucoup d'argent. Mais je n'ai obtenu aucune explication, indique Raul Indart. On m'a juste dit que je pouvais payer en quatre fois. » De retour à Perpignan, début mai, l'usager se rend dans les locaux de Véolia, à qui la communauté urbaine a délégué la gestion de l'eau sur une partie de son territoire, pour tenter de tirer l'affaire au clair. « Ils m'ont fait comprendre que si je payais 30 % de suite, comme je suis retraité et non imposable, je pourrais obtenir une aide du Centre communal d'action sociale », assure Raul Indart. Ce dernier obtempère. Il paye 190 euros et prend contact avec le CCAS, qui accepte de régler 90 euros supplémentaires. Mais le compte n'y est toujours pas. En désespoir de cause, le retraité décide de saisir l'Association départementale des usagers de l'eau.

« Après avoir fait des essais, on a constaté que le compteur fonctionnait. Nous en avons donc conclu

que c'était le capteur permettant le relevé à distance qui ne fonctionnait pas, relate le président de l'association, Dominique Bonnard. Pendant six années, le relevé de consommation indiquait zéro et ça n'a pas posé question à Véolia... De toute façon, l'entreprise ne pouvait pas demander à M. Indart un arriéré sur six ans comme elle l'a fait. La loi stipule que dans de pareils cas, on ne peut pas remonter au-delà de deux ans. »

## « Peut-être d'autres situations similaires »

Finalement, Véolia a accédé aux demandes de l'association fin octobre. « Par souci de conciliation », précise le directeur territorial de la société, Jean-François Lluch, dans le courrier annonçant la bonne nouvelle. « En réalité, ils n'avaient pas le choix, estime Dominique Bonnard. C'était ça ou on allait au tribunal. Ils ont remboursé à M. Indart les paiements remontant au-delà de deux ans et pour les deux dernières années, ils se sont basés sur l'estimation qui nous semblait juste (16 mètres cubes). »

Cependant, pour l'association d'usagers, l'histoire ne s'arrête pas là. En effectuant une rapide enquête de voisinage, Dominique Bonnard a déjà rencontré une autre habitante du quartier qui a vraisemblablement rencontré un problème similaire. « Pendant trois semestres, sa consommation était à zéro et on lui a demandé juste après de régler une



▶ Dominique Bonnard et Raul Indart relatent la mésaventure de l'usager.

Photos Paul Mangin

somme importante. Elle a fini par payer », s'indigne Dominique Bonnard.

Du coup, le militant associatif s'inquiète de l'éventuelle ampleur du phénomène. « Nous lançons une alerte car il y a vraisemblablement des dysfonctionnements des systèmes de relevé électronique et peut-être d'autres situations similaires. Dans une ville comme Perpignan, où il y a beaucoup de familles fragiles au niveau économique, de telles facturations cumulées peuvent avoir de graves conséquences... Et compte tenu des démarches à engager pour obtenir gain de cause, dans ce genre de situations, la plupart des gens s'épuisent et abandonnent. »

Arnaud Andreu

▶ Contact de l'Association des usagers de l'eau : 06 22 71 79 47.

## Véolia : « Il peut y avoir des bugs »

Véolia confirme à demi-mot que le litige avec M. Indart semble dû à un dysfonctionnement du module électronique permettant le télérelevé. « Nous n'avons pas diligenté de contrôle jusqu'en 2020 pensant que le logement était inoccupé », précise le directeur territorial de Véolia, Jean-François Lluch, dans le courrier qu'il a adressé en réponse aux arguments de l'Association des usagers de l'eau. Toujours selon la même missive, ce n'est que le 16 janvier dernier, lorsque les techniciens viennent changer le module du compteur concerné dans le cadre de la maintenance périodique qu'ils s'aperçoivent que celui-ci indique une consommation (164 mètres cubes) « beaucoup plus importante que celle communiquée par télérelevé ». « Sur les 70 000 compteurs équipés d'un module

de télérelevé que nous avons installés sur le territoire de l'Agglo, il peut arriver qu'il y ait des défaillances, confesse de son côté la direction régionale de Véolia. Dans ce genre de cas, nous prenons systématiquement en compte la situation de chacun et proposons un étalement du paiement. Il peut y avoir parfois des bugs, mais on trouve toujours un arrangement avec le consommateur. »

« Le télérelevé permet de faire remonter plus rapidement les informations, souligne pour sa part le directeur du service environnement et eau de l'Agglo, Benoît Canal. Après, il s'agit d'un système sensible qui peut être perturbé par certaines ondes. Il y a peut-être de temps en temps quelques ratés, mais les situations sont régularisées avec bienveillance. »

## Télérelevé : « 3/4 des habitants de l'Agglo concernés »

Comment ça marche. Le fonctionnement du dispositif, en cours de déploiement depuis plusieurs années sur le territoire de l'Agglo, est bien simple. Avec le télérelevé, plus besoin d'envoyer des techniciens vérifier la consommation des usagers en permanence. Un module installé sur le compteur transmet automatiquement



le relevé aux répéteurs implantés dans la rue, sur les candélabres, qui envoient ensuite les informations sur les serveurs de Véolia.

Où le dispositif a déjà été déployé. Sur les communes où l'Agglo a délégué la gestion de l'eau à Véolia, le déploiement est presque terminé. Plus de 90 % des foyers de Perpignan et de Rivesaltes sont équipés. Tout comme la totalité de ceux de Cabestany, Bompas, Le Soler, Saint-Félicien-d'Avall, Canohès et Le Barcarès. Ce qui représente environ 70 000 compteurs « connectés » sur ces communes.

Cependant, selon les services de l'Agglo, le dispositif est également en cours de déploiement sur les communes où la Saur gère l'eau potable et il est déjà en place sur le littoral. Au final, les trois quarts des foyers du territoire (environ 90 000 abonnés sur 120 000) sont donc dotés de modules de télérelevé.

« Des ondes radio non nocives ». « Tout cela fonctionne avec des ondes radio non nocives, rassure la direction régionale de Véolia. C'est la même puissance qu'un bip de portail. De plus, ces ondes radio ne sont pas actives en continu. Elles ne font qu'une seule émission toutes les douze heures. Cela permet d'avoir l'information en temps réel. Par exemple, lorsqu'on a une grosse fuite à son domicile, elle va être détectée immédiatement. Il y a un système d'alerte qui permet d'informer les abonnés dès qu'il y a une anomalie. »

## Le premier concessionnaire automobile **CLICK AND COLLECT** est OCCITAN !

+ de 2400 véhicules d'occasion révisés et prêts à partir

Un clic ou un appel

On s'occupe de tout

La voiture est livrée chez vous ou chez l'une de nos 85 concessions

[www.tressol-chabrier.com](http://www.tressol-chabrier.com) | Tél. 04 30 00 56 95

\* Cliquez et collectez