

indique Raul Indart. *On m'a 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 pourrai 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*

mandes 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*

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

 **Tressol - Chabrier**



Le premier
concessionnaire automobile

CLICK AND COLLECT*

est **OCCITAN !**

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