



## Association des Usagers de l' Eau des Pyrénées Orientales

2, rue de la tour, lotissement Camp Marti 66110 Amélie-les-Bains / Palalda.  
courriel : [asso@usagersdeleau66.org](mailto:asso@usagersdeleau66.org) site : <http://usagersdeleau66.org>

---

Samedi 17 octobre 2020

A l'attention de Monsieur Frédéric VAN HEEMS

Directeur Eau VEOLIA France

21, ruede la Boétie

75 008 PARIS

**objet:** gestion de la délégation de Service Public de l'eau potable par l'agence VEOLIA de Perpignan-Méditerranée-Métropole.

Monsieur le Directeur Eau VEOLIA France,

Par le présent courrier , nous souhaitons attirer votre attention sur ce que nous considérons être des dérives de gestion du Service Public de l'eau potable délégué à l'entreprise VEOLIA.

Au travers du courrier ci-joint, nous vous invitons à prendre connaissance du contentieux entre un usager de l'eau potable Perpignanais et le délégataire VEOLIA.

En effet, nous sommes en droit de penser que les dysfonctionnements des relevés électroniques des compteurs d'eau observés au 31, avenue Victor Dalbiez sont susceptibles de se voir répétés en tous lieux de l'agglomération. Ces dysfonctionnements ne semblent pas bénéficier du suivi nécessaire afin d' être résorbés. Tout usager doit recevoir des factures en temps et en heure, comme le Règlement de Service le stipule, et non sous forme de facturations différées de consommations cumulées qui sont source de difficultés financières pour les

populations les plus fragiles.

D'autre part, nous considérons comme inadmissible le mode de communication avec les usagers mis en œuvre par VEOLIA. Il est inconcevable que l'usagers ne puisse entrer en communication avec un interlocuteur local du délégataire gestionnaire d'un Service Public local. Les services vocaux tout comme le service clientèle de VEOLIA sont délocalisés. Ces interlocuteurs sont dans l'incapacité d'appréhender les situations locales afin de pouvoir apporter les réponses appropriées. Cette politique de mise à distance de l'utilisateur exercée par VEOLIA se justifie pour raison d'efficacité financière et afin d'épuiser une majorité des réclamations des usagers. Ce principe de mise à distance est devenu chose courante dans la gestion des communications des pouvoirs politiques et économiques à l'égard du citoyen. A terme, cela ne peut qu'être gravement préjudiciable à la vie publique et la démocratie. Les tracasseries, les frustrations, les colères que suscitent ces procédés engendrent du ressentiment social qui est la porte ouverte aux démagogues et aux extrêmes de tous ordres.

Monsieur le Directeur Eau de VEOLIA- France, nous vous demandons de faire le nécessaire afin que soient respectés les principes fondateurs qui régissent le Service Public.

Veillez agréer, Monsieur VAN HEEMS, l'expression de notre considération citoyenne respectueuse.

Pour l'association, le président,

Dominique BONNARD