



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 site : <http://usagersdeleau66.org>

Samedi 17 octobre 2020

A l'attention de Monsieur Robert VILA
Président de Perpignan-Méditerranée -Métropole
11, boulevard St Assisclé
66000 PERPIGNAN

objet : gestion de la délégation de Service Public de l'eau potable

Monsieur le Président,

Par le présent courrier, nous souhaitons attirer votre attention sur la gestion du Service Public de l'eau potable, telle qu'elle est pratiquée par VEOLIA, l'entreprise délégataire.

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. Nous souhaitons attirer votre attention sur les effets sociaux désastreux de la politique d'une entreprise dont l'essentiel des préoccupations semblent être consacré à un rendement financier maximal au détriment du Service Public.

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'usager 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 l'usager exercée par VEOLIA est intentionnelle pour raison d'efficacité financière. Ce principe de mise à distance est devenu chose courante dans la gestion des communications entre les 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 s'ouvre aux démagogies et aux extrêmes de tous ordres.

C'est donc avec gravité que nous prenons date avec vous, Monsieur le président en vous demandant d'exercer votre autorité politique auprès de vos sous-traitants VEOLIA et la SAUR afin que soient respectés les principes fondateurs qui régissent le Service Public.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre considération citoyenne respectueuse.

Pour l'association, le président,

Dominique BONNARD