

Eau Secours 34 est censé répondre en 10 minutes à 2 questions.

La première question est la suivante : Le système de circulation d'information est-il satisfaisant ?

Pour Eau Secours 34, la réponse est clairement NON. L'information circule de la manière suivante : Les délégataires produisent l'essentiel de l'information (ce qui est déjà un problème en soi) ; ensuite l'Agglo contrôle et valide insuffisamment cette information ; et enfin une infime partie de cette information est communiquée aux usagers de l'eau sous une forme qui relève le plus souvent de la propagande. Dans ces conditions, vous comprenez pourquoi nous considérons que le système de circulation de l'information n'est pas satisfaisant.

La deuxième question est la suivante : Comment améliorer la transparence et la transmission d'information ?

Pour améliorer quelque chose, il faut que ce quelque chose existe. Or, la gestion de l'eau dans l'Agglo de Montpellier se caractérise justement par une absence de transparence et de transmission d'information. Il y a une culture du secret à la fois de la part des délégataires Veolia, Suez et Saur et de la part des élus et du service de l'Agglo chargés de la gestion de l'eau. Nous allons vous en donner quelques exemples.

Absence de transparence et de transmission d'information de la part des délégataires

Comme vous le savez, le délégataire doit fournir un rapport annuel sur sa prestation de service. Le contenu de ce rapport contient des informations qui sont utilisées par la collectivité locale pour contrôler la prestation du délégataire. Or, ces informations se révèlent toujours insuffisantes.

Exemple 1 : Le bilan d'exploitation et donc le bénéfice du délégataire sont invérifiables.

Dans le cas de la DSP eau potable de Montpellier, Veolia annonce chaque année son bénéfice. Eau Secours 34 est incapable de dire précisément quel est le bénéfice réel de Veolia, mais ce dont nous sommes sûrs, c'est que ce bénéfice doit être bien supérieur à celui annoncé. Certaines des techniques utilisées par le délégataire pour masquer son bénéfice réel sont maintenant bien connues. Il s'agit du remplacement des compteurs, de la facturation d'un même salarié sur plusieurs DSP, de la surfacturation des frais de siège, de l'appel aux filiales pour sous-traiter des travaux.

Exemple 2 : Les chiffres fournis dans le rapport du délégataire ne suffisent pas à informer les usagers sur la qualité du service et l'état des infrastructures.

Dans le cas de la DSP Eau potable de Montpellier, Veolia qui est chargé de l'entretien du réseau et donc de la réparation des fuites annonce depuis 22 ans un taux de perte d'environ 20%. Ce chiffre n'informe pas sur l'état réel du réseau de distribution. Or, cet état est alarmant. Au rythme annuel de renouvellement du réseau pratiqué par Veolia, il faudrait plus de 200 ans pour le renouveler totalement. Sachant qu'un tuyau a une durée de vie de 60 à 80 ans, nous allons donc vers de sérieux problèmes si la gestion patrimoniale du réseau par le délégataire et l'Agglo reste aussi déficiente. D'une année sur l'autre, certains chiffres se révèlent incohérents (coût du renouvellement d'un compteur, longueur du réseau de distribution...) ou disparaissent (nombre de salariés affectés à la délégation).

Exemple 3 : Les délégataires passent sous silence les dysfonctionnements et les nuisances dont ils sont responsables.

Veolia qui exploite la station d'épuration Maera n'a jamais informé les usagers de l'eau des incidents récurrents que cette dernière connaît depuis sa mise en service. Veolia a toujours refusé de reconnaître la responsabilité de Maera lors de la dizaine de rejets de matière fécale dans le bas Lez et la baie d'Aigues Mortes.

Absence de transparence et de transmission d'information de la part des élus et du service de l'Agglo chargés de la gestion de l'eau

Exemple 4 : L'Agglo n'informe pas les usagers de l'eau sur leurs droits.

Durant l'hiver 2012, de nombreux compteurs d'eau sont tombés en panne à cause du gel. Les délégataires ont fait payer à l'utilisateur le remplacement du compteur ce qui est totalement illégal. Si le contrôle des délégataires était effectué correctement par l'Agglo, cette dernière aurait exigé que les délégataires prennent à leur charge le remplacement des compteurs et aurait indiqué aux usagers comment se faire rembourser. Or, c'est un membre d'Eau Secours 34 qui s'en est chargé.

Exemple 5 : L'Agglo ne donne pas un accès aisé aux documents publics.

La loi indique que le contrat de DSP et ses avenants ainsi que les rapports annuels du délégataire sont des documents publics. Eau Secours 34 a toujours eu beaucoup de difficultés pour obtenir ces documents. Le service de l'Agglo nous a fait payer le dernier rapport du délégataire et a mis un mois et demi à nous le fournir. A titre de comparaison, la plupart des Agglos mettent gratuitement ces documents à disposition sur leurs sites web.

Exemple 6 : Le fonctionnement de la CCSPL est totalement opaque.

L'Agglo a créé une CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux) comme la loi le demande. Les quelques associations qui font partie de la CCSPL ont été cooptées par l'Agglo. Eau Secours 34 a demandé plusieurs fois à faire partie de la CCSPL et n'a toujours pas eu de réponse. A titre de comparaison, il y a 10 fois plus d'associations dans la CCSPL de l'Agglo du grand Lyon et toute association qui le demande entre dans cette CCSPL. La CCSPL est censée publier au moins une fois par an un avis sur le fonctionnement des services publics et les usagers de l'eau doivent y avoir accès. Qui le sait et qui a accès à cet avis ?

Exemple 8 : Les 420000 usagers de l'eau sont soigneusement tenus à l'écart du processus de concertation.

Le processus de concertation dont la conférence de consensus fait partie interpelle fortement Eau Secours 34. Peut-on sérieusement considérer que les 20 usagers du panel représentent correctement les 420000 usagers de l'Agglo ? Pourquoi le choix du mode gestion ne fait pas partie des sujets traités par la conférence de consensus ? Pourquoi les documents que vont remettre à SP2000 les délégataires et l'Agglo ne sont pas publics ? Pourquoi seules les conclusions du rapport de SP2000 seront publiques et pas l'intégralité du rapport ?

En conclusion : Que propose Eau Secours 34 pour qu'il y ait véritablement transparence et transmission d'information

Plusieurs des mauvaises pratiques que nous avons présentées n'auraient pas lieu d'être dans le cas d'une gestion de la distribution de l'eau potable et de l'assainissement par une régie publique à autonomie financière et personnalité morale.

Seuls, les statuts de ce type de régie publique garantissent de facto une transparence et une transmission d'information qui n'existent pas dans la DSP. En particulier, les usagers sont représentés dans le conseil d'administration de la régie.

Si la régie publique est la condition indispensable pour une transparence et une transmission d'information satisfaisante, il faut également une volonté politique affichée des différentes instances dirigeantes (les élus de l'Agglo en charge de la gestion de l'eau doivent réaliser qu'ils sont dans l'opacité et le secret).

La gestion de l'eau concerne les 420000 usagers de l'Agglo de Montpellier. Aussi faut-il, nécessairement et parallèlement au processus de concertation, demander l'avis des usagers par un référendum ou des votations citoyennes.

Nous vous invitons à consulter notre site <http://eau34.ouvaton.org/> ou à nous rencontrer si vous le souhaitez (eau34@orange.fr).