



Le Directeur Général Eau France

Monsieur Gérard COSME
Président
Est Ensemble Grand Paris
100 av. Gaston Roussel
93232 Romainville cedex

Aubervilliers, le 18 octobre 2017

Objet : votre courrier NL/CV/DEA/2017-1054

Monsieur le Président,

Je fais suite à votre lettre du 28 septembre dernier, à laquelle je souhaite répondre avec toute l'attention que le sujet mérite.

Vous y faites référence à la loi Brottes et à des coupures d'eau auxquelles Veolia procéderait en dépit de leur interdiction depuis 2014.

La Loi Brottes interdit les coupures d'eau dans les résidences principales, contribuant à protéger les personnes en difficulté financière mais s'appliquant aussi indistinctement aux impayés des ménages sans problème de revenus.

Dès l'entrée en vigueur de la loi, Veolia a donné des consignes claires à ses collaborateurs pour mettre un terme aux coupures d'eau dans les résidences principales. Certes, quelques défauts d'application de ces consignes ont pu survenir, ce qui s'explique par le fait que Veolia gère plus de 7,4 millions d'abonnés en France et émet 16 millions de factures par an. Ces erreurs, aussi regrettables soient-elles, sont restées exceptionnelles et ont été corrigées dès leur signalement.

En matière de réduction du débit d'eau (le « lentillage »), la loi a été, pendant un temps, davantage sujette à interprétation. Dès que la justice a statué sur ces opérations (décision du 9 février 2017 de la Cour d'appel de Nîmes), Veolia a immédiatement donné instruction de ne plus procéder aux réductions de débit et de rétablir le débit partout où il avait pu être réduit. Là encore, quelques cas peuvent subsister mais, dès que nous en sommes informés, nous les régularisons dans les plus brefs délais.

Ces dernières années, les associations Coordination Eau Ile-de-France et France Libertés ont joué leur rôle en faisant preuve d'une grande vigilance vis-à-vis des coupures d'eau. Nous regrettons qu'elles n'aient pas choisi une approche collaborative, notamment en nous faisant part des manquements dès qu'elles en avaient connaissance, afin que nous régularisions les situations.

Au contraire, elles ont choisi la confrontation et ont publié des propos diffamatoires à l'égard de Veolia et de son Président. Nous avons signalé le caractère diffamatoire de ces publications aux présidents des associations susmentionnées et leur avons demandé le retrait des articles où figuraient les propos litigieux. Ayant malheureusement essuyé des refus, nous avons dû engager plusieurs procédures en diffamation publique à l'encontre des auteurs de ces propos et des médias les ayant reproduits.

Par ailleurs, il me semble que les appels lancés par la *Fondation France Libertés* à « ne plus payer l'eau » relèvent d'une stratégie dangereuse qui encourage l'incivisme et vise à déstabiliser un service public tout entier.

A l'heure où les collectivités débattent, au sein des Territoires de la Métropole du Grand Paris, quant à l'opportunité de rejoindre ou non le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France, je me permets de vous rappeler le travail fourni par les équipes de Veolia, dans le cadre du programme *Eau Solidaire*, pour venir en aide aux ménages réellement en difficulté, en particulier dans les communes d'Est Ensemble.

Ce programme exemplaire ne consiste pas seulement à aider financièrement les personnes concernées, mais aussi à les accompagner – avec des associations que nous soutenons – à leur délivrer des messages pour une meilleure maîtrise de leurs consommations d'eau, à aider également les copropriétés dégradées lorsqu'elles ont accumulé de lourds impayés, souvent en raison de réseaux intérieurs mal entretenus.

Ce programme, auquel le SEDIF et Veolia Eau d'Ile-de-France consacrent deux millions d'euros par an, repose notamment sur la péréquation que permet votre appartenance au SEDIF, lequel regroupe 150 communes. D'ailleurs, il a été renforcé à votre initiative par la mise en place du dispositif Eau Sociale.

Monsieur le Président, au cours des dernières semaines, mes équipes et moi-même vivons mal, je dois vous l'avouer, la campagne de dénigrement systématique dont Veolia fait l'objet de la part d'associations, parfois d'élus, menée à coups de contre-vérités sur la qualité de l'eau, l'entretien des réseaux, le prix de l'eau ou la rémunération de l'entreprise. Pour notre part, nous nous efforçons de travailler au mieux pour le service public.

Soyez convaincu que l'accès à une eau de qualité pour tous est le combat quotidien de nos 12 500 collaborateurs en France. C'est un combat que nous préférierions mener avec les associations et avec tous les élus.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes salutations distinguées.

Bien à vous,



Frédéric Van Heems

Copie :

M. André Santini, Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France
M. Emmanuel Poilane, Directeur de la Fondation France Libertés
M. Jean-Claude Oliva, Directeur de la Coordination Eau Ile-de-France

Veolia
30, rue Madeleine Vionnet - 93300 Aubervilliers
tél. : +33 (0)1 85 57 70 00
www.veolia.com