

## VEOLIA-SAUR-SUEZ : LES ÉLUS DÉLÈGUENT LES USAGERS TRINQUENT

*En 2019, en Avignon la gestion de l'eau change de main, elle passe de Veolia à Suez ; les avignonnais sont pris dans la tourmente.*

*En 2021, les habitants de sept autres communes de l'agglomération passent de Saur à Suez et sont à leur tour entraînés dans la tempête.*

*(lire page 2)*



# VEOLIA-SAUR-SUEZ : LES ÉLUS DÉLÈGUENT LES USAGERS TRINQUENT

De simples dysfonctionnements ? non

Au début, beaucoup n'y ont vu que des bavures de passation de pouvoir.

Eh bien non ! c'est tout l'édifice de cette gestion qui est défaillant, avec une gestion éclatée, robotisée, sans considérations humaines.

Les élus, interpellés, malgré les velléités de quelques uns, n'y ont vu que des « erreurs », au pire, c'était selon l'expression du président « une société des eaux qui ne jouait pas le jeu », mais est-ce un jeu ?

## Les agissements et les fautes de Véolia (Avignon 2018-2019)

Veolia a terminé son contrat au 31 12 2018 sans relevé de compteur à cette date et sans indication de l'index \*final – même estimé,

**Les fautes de Veolia :** souvent, les derniers relevés réels de compteurs remontent à plusieurs semestres en arrière avec ainsi une succession d'estimations.

Les chiffres estimés de l'index

compteur au 31 décembre 2018 ne sont pas indiqués sur la facture de clôture, en conséquence l'utilisateur ne connaît pas son index final, et Veolia déclarera en conciliation « ils n'ont qu'à le calculer eux-mêmes ». Cette faute va impacter les factures suivantes de Suez

## Cette pratique a entraîné une cascade de facturations non fondées :

Des index \* de compteurs estimés et faux repris par SUEZ au 1er janvier 2019

Des mètres cubes payés 2 fois ;  
Des factures extravagantes des avignonnais ;  
L'application infondée de pénalités de retard.

## Les agissements et les fautes de SUEZ (Avignon période 2019-2020)

Ce n'est qu'à la 1ère facture de Suez fin 2019 que l'utilisateur trouvera son index compteur au 01 01 2019 censé être celui de Veolia au 31 12 2018 non indiqué par Veolia ; conséquences :

Aucun moyen pour l'utilisateur d'en vérifier la concordance, et devant l'opacité de la facture, l'utilisateur va généralement payer des volumes prétendument mesurés. Seuls les abonnés dont la facture est extravagante vont réagir.

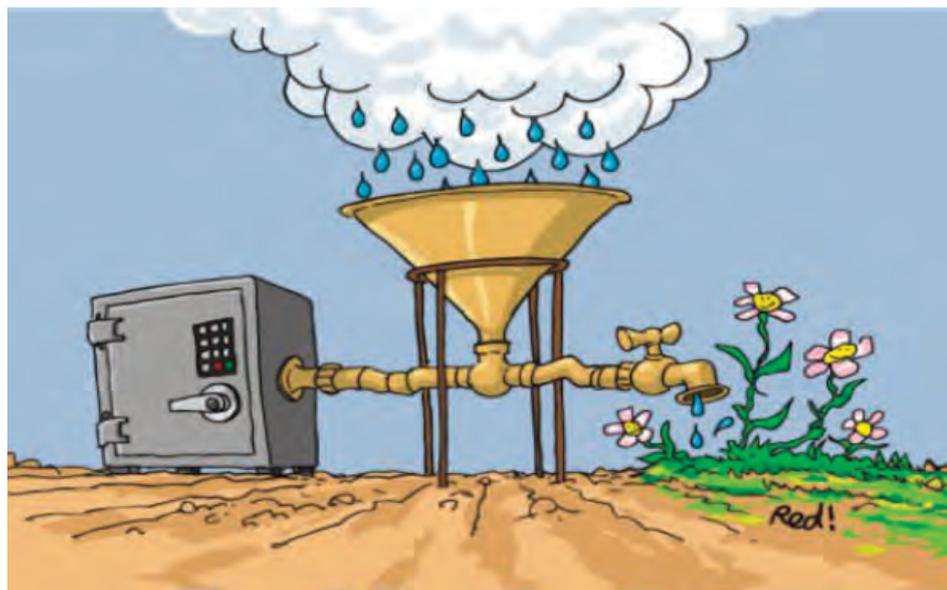
**1ère faute de Suez :** Le collectif de l'eau découvre alors plusieurs cas de mètres cube payés deux fois : une fois à Veolia, une fois à Suez, la représentante du Grand Avignon et Suez reconnaissent en conciliation qu'à la suite de notre alerte, ils en avaient corrigé 1500 ; en fait il y en eut beaucoup plus mais c'était invisible à l'utilisateur.

**2ème faute de Suez :** La première et unique facture Suez de 2019 arrive avec beaucoup de retard et on assiste alors à une explosion de factures extravagantes de 600 à 4000 euros. Devant les réclamations, Suez réagira de manière robotisée, sans aucun « service litiges » digne de ce nom.

**Conséquences :** mises en demeure, menaces de sociétés de recouvrement, 8200 pénalités de retard (chiffre de Suez) au montant abusif de 25 euros parfois doublé ou triplé illégalement.

Le collectif fait corriger plusieurs anomalies ou factures, mais combien d'autres cas restent invisibles à l'utilisateur ?

**3ème et 4ème fautes de Suez :** Chemin faisant, Suez se dispense des deux relevés compteurs obligatoires de l'année 2019 et des 2 factures que la loi et le règlement exigent d'eux dans l'année, ce qui entraîne d'autres bavures ou dysfonctionnements tels que l'obligation de payer deux abonnements d'un coup, absence d'alertes sur les fuites etc.



\* L'index compteur est la valeur indiquée par le compteur à un moment donné

N° compteur	Nouvel index	Ancien index	Consommation
J14HA194661N	Relevé le 06/09/2021 1022	Estimé le 01/03/2021 549	473 m <sup>3</sup>

Sur cet exemple, au dos de la facture d'une autre société des eaux, on peut lire l'index qui passe de 549 à 1022, mais chez Veolia le mot index n'existe pas



**Au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le contrat eau s'élargit à 7 autres communes (dont Villeneuve, Morières etc....) ce qui met fin au contrat de la Saur.**

### **Les agissements de la Saur (7 communes 2020-2021)**

Le collectif de l'eau alerte l'agglo du Grand Avignon : « *attention, les ca-fouillages sur les relevés estimés vont recommencer* ». La collectivité n'en tient pas compte.

D'après elle, la Saur devait faire un relevé réel de compteur à quelques jours de la fin du contrat (au 31 décembre 2020) pour informer de l'index final compteur.

La réalité est toute autre, car nous allons encore assister à une avalanche d'estimations à tel point que des usagers s'aperçoivent que les chiffres de l'index estimé par la Saur au 31 décembre 2020 ne sont pas encore atteints en avril ou mai 2021.

Les volumes facturés par la Saur sont donc sans fondement ce qui va impacter fortement

- la facture de clôture de la Saur
- la facture suivante de Suez

Le préfet, alerté par le collectif de l'eau, dira dans ses lettres à l'agglo

du Grand Avignon que ces relevés estimés sont factices.

### **Les agissements de Suez (période 2020- 2021)**

On assiste alors à de nouvelles fautes de Suez :

Afin de se dispenser des 2 relevés obligatoires de l'année 2021, Suez innove en inventant la facture forfaitaire 2021 de 19 m3 pour tous les 23 460 abonnés des 7 communes.

Le préfet intervient alors auprès du président de l'agglo Grand Avignon sur cette facturation illégale et comme à chaque fois, le Grand Avignon répond « tout va bien ».

Ce n'est qu'à la fin de 2021 que Suez procède à un relevé réel et là, catastrophe : à Morières, Villeneuve, les Angles et Pujaut, certaines factures affichent des mètres cubes multipliés par 2, 3 ou 4 fois la consommation habituelle.

Exemple : Mme F. de Pujaut a une facture de 1452 euros pour 8 mois et 473 m3, alors que sa consommation habituelle est 98 m3, ce faisant, elle passe en tranche T3 où le tarif au mètre cube est six fois plus cher.

Des dizaines d'usagers alertent les associations.

### **A chaque étape le collectif à réagi**

Nous avons dès le début en 2019 – pour Avignon- enclenché une procé-

ture de conciliation, et M. le conciliateur a convoqué Veolia, Suez et l'agglo du Grand Avignon. Celle –ci s'est rangée tout de suite du côté des sociétés des eaux, la conciliation à 1 contre 3 a été stoppée net dans son élan.

La collectivité Grand Avignon, nouvellement élue en juin 2020, a refusé de nous recevoir (contrairement à la précédente) malgré trois demandes de rendez-vous et a continué de justifier – à posteriori - tous les actes de Suez.

### **A l'ensemble de ces agissements nous disons STOP : Une table ronde s'impose.**

Nous demandons depuis des mois aux décideurs élus du Grand Avignon une table ronde ou réunion tripartite pour mettre fin aux dysfonctionnements sur l'accueil des usagers, la gestion des litiges, la fiabilité des compteurs, les pénalités abusives, les menaces des huissiers ou sociétés de recouvrement

Nous sommes porteurs de solutions : comment se fait-il que les élus décideurs nous voient comme des empêchements de tourner en rond, et non comme des acteurs d'un service public et humain. Les usagers souffrent de ce regard, et mesurent le fossé qui les sépare du pouvoir politique.

C'est aussi cela qui doit changer.

# LES CHÈQUES-EAU :

Chaque fois que nous contestons le montant de la pénalité pour retard de paiement que nous jugeons abusive (et qui passe de 25 euros en 2019 à 26,71 en 2021 !)

Voici la réponse qui nous est faite :

« Il y a un dispositif d'aide pour les abonnés en difficulté appelé « Chèque-eau » donc rien ne justifie que les usagers paient leur facture en retard »

Nous avons donc tenté de comprendre ce dispositif du nouveau contrat entre l'agglomération du Grand Avignon et ses 2 délégataires : Suez pour l'eau et Véolia pour l'assainissement (8 communes concernées aujourd'hui)

Il ne s'agit pas d'un dispositif comparable à celui des chèques-énergie mais d'une enveloppe financière (entre 100.000 et 150.000 euros par an) alimentée par les deux délégataires. Ce sont les CCAS des villes qui doivent traiter les demandes récupérées par les assistants sociaux des différentes structures et les dossiers vont ensuite effectuer une navette entre le CCAS et Eau Grand Avignon (Suez).

**En 2021 aide moyenne 53€ - Un système peu efficace :**

En fonction de certains critères : (Revenus et Quotient familial,

consommation, situation familiale...), une aide peut être accordée si l'utilisateur est en impayé et s'il a pu verser 20 pour cent de la facture au moment du dépôt du dossier. De plus, seule une partie de la facture (hors abonnement) est prise en compte dans le calcul de l'aide.

Après plusieurs échanges avec le CCAS d'Avignon entre 2020 et 2021, nous sommes arrivés à un constat commun : les sommes disponibles sont sous-utilisées et les aides attribuées sont ridiculement faibles. Le dispositif « chèques-eau » ne marche pas !

**Le collectif intervient :**

Nous sommes intervenus auprès de « EGA suez » et de l'agglomération « Grand Avignon » par courriers et lors du comité des usagers de septembre 2021, et le CCAS Avignonnais a relayé nos demandes pour arriver à des modifications positives, dont on ignore à ce jour si elles sont effectivement appliquées :

- Versement de 10% de la facture au lieu de 20% lors du dépôt du dossier par le demandeur : mesure à appliquer de toute urgence.
- Toutes les composantes de la facture, y compris les taxes et l'abonne-



# QUÉSAQUO ?? ?!

ment, seront prises en charge pour le calcul du montant attribué, Ce qui aurait fait passer l'aide de 53 euros en moyenne en 2021 à 134 euros en janvier 2022 !

Mais :

- Une seule aide par an et par usager (alors que les sommes disponibles sont importantes et que la situation des demandeurs ne change pas forcément)
- Une procédure toujours longue et compliquée
- Un manque d'information des abonnés en difficulté
- Incompatibilité avec les prélèvements mensuels
- La mise en place de ces améliorations reste à vérifier

C'est pour ces raisons qu'un chèque eau attribué automatiquement en fonction des revenus, sur le modèle du chèque énergie serait plus adapté.

En attendant, un effort de communication à destination de la population nous semble indispensable (plaquette d'info dans les mairies, mode d'emploi chèque-eau envoyé avec la facture....)

Le Grand Avignon Magazine, si prompt à accuser le collectif de l'eau « de dénigrement mensongers » œuvrerait plus utilement en renseignant les usagers qui se perdent dans ce labyrinthe des chèques - eau

## Conseils pratiques :

En cas de difficultés financières, n'hésitez pas, dès réception de la facture, à contacter un travailleur social qui, sur la base des justificatifs demandés, montera pour vous un dossier « chèque-eau ». Le CCAS vous informera de l'aide accordée ou pas.

Jusqu'à présent, le quotient familial pour prétendre à ces aides devait être inférieur à 620 mais en cas de situation particulière et de QF supérieur, le dossier peut toujours être présenté en commission du CCAS pour être étudié.

Contactez-nous pour plus d'informations.



## Conseils aux usagers

1. Conservez toutes vos anciennes factures de SAUR, SUEZ ou VEOLIA pendant 5 ans après la fin de leurs contrats
2. Conservez l'enveloppe contenant la facture, elle atteste de la date réelle d'envoi
3. Si vous pouvez payer votre facture d'eau en une seule fois, faites annuler ou ne demandez pas le prélèvement automatique chez Suez
4. Vérifiez que le règlement de l'eau vous a bien été remis avec la première facture Suez
5. Relever votre compteur tous les 2 mois, ne lisez que les chiffres noir/blanc

## EN BREF

« Surtout n'allez pas voir le collectif de l'eau, il empêche les solutions »

C'est ce que déclare le chef de cabinet du président de l'agglo sur les réseaux sociaux. De plus, la revue « Grand Avignon Mag » attaque une nouvelle fois les associations du collectif « coupables » d'avoir contesté le contrat eau de suez au Tribunal Administratif. Oui, la cour d'appel ne nous a pas suivis dans notre démonstration sur l'illégalité du contrat

Le combat continue, ce n'est pas un fleuve tranquille, et le T.A. n'est pas seul juge car nous avons gagné de nombreux procès au Tribunal d'Instance d'Avignon contre Véolia sur le droit à la consommation (coupures illégales, facture à 29000€, enrichissement sans cause avec des pénalités de retard illicites). La direction du magazine nous a refusé tout droit de réponse

**Toujours la confusion entre « l'agglo Grand Avignon » et « Eau Grand Avignon »**

Cette confusion perdure, même chez les plus avertis :

Grand Avignon est une collectivité publique de 16 communes, elle a délégué la gestion de l'eau à la société SUEZ, il faut l'appeler « agglo du Grand Avignon »

« Eau Grand Avignon » est une filiale de SUEZ, société multinationale, et il faut l'appeler :

« E.G.A.Suez. »

## L'eau au robinet pour tous:

# UNE HISTOIRE QUI NAIT AVEC L'HYGIÉNISME

**En France, jusqu'au 18<sup>ème</sup> siècle, l'eau abondante « à domicile » reste le privilège des palais, des couvents, des abbayes et des hôpitaux.**

Pour la majorité de la population, il y a soit la fontaine publique, soit l'eau directement puisée aux fleuves, aux rivières et aux puits.

Ainsi, vers 1750, 2000 porteurs d'eau à Paris formaient une corporation puissante. L'eau de la Seine fournissait alors à la capitale l'essentiel de sa consommation, une eau peu propre à l'alimentation humaine, cause de nombreuses épidémies.

**Le XIX<sup>ème</sup> siècle : L'eau au robinet pour tous**

Au milieu du 19<sup>ème</sup> siècle, la généralisation de la machine à vapeur rend possible la réalisation de réseaux d'adduction sous pression desservant les logements individuels. Sous le second Empire, l'arrivée du Baron Georges Eugène Haussmann à la préfecture de Paris agit comme un accélérateur.

Le préfet Hausmann confie à Eugène Belgrand, ingénieur et géologue, la responsabilité du service des eaux et des égouts de Paris. La capitale se lance alors dans de grands travaux, le système de canalisations (de distribution) connaît un développement extraordinaire, chaque immeuble, chaque maison de la capitale bénéficie de l'eau courante. C'est aussi à lui que l'on doit le réseau de tout à l'égout de la capitale. À sa suite, la plupart des villes réexaminent leur alimentation en eau.

**Les systèmes de filtration lente sur sable à grande échelle** sont utilisés à Paris, Marseille, Lyon et Toulouse et sont complétés par la décantation et la coagulation, ce qui va permettre d'améliorer sensiblement la qualité de l'eau distribuée. Mais ces seuls traitements phy-

siques n'éliminent pas toutes les bactéries, même si les épidémies reculent.

**À partir de 1880, l'essor de la microbiologie**, sous l'impulsion de Pasteur, Koch (tuberculose) et Eberth (typhoïde), ouvre une nouvelle ère dans l'approche de l'alimentation en eau potable. La corrélation entre eau de mauvaise qualité, contaminée par les microbes et épidémies, est démontrée : « *Nous buvons 90% de nos maladies* ».

**Il faut attendre la fin du 19<sup>ème</sup> siècle** pour que les filtres éliminent les microbes grâce aux travaux de l'Institut Pasteur. L'histoire du traitement de l'eau potable va dès lors s'accélérer, sous l'effet conjugué de besoins plus importants et, surtout, des progrès de la chimie.

**Au début du 20<sup>ème</sup> siècle, les traitements chimiques apparaissent.** De nombreux produits sont essayés notamment l'ozone et le chlore. L'emploi du chlore se généralise après la première guerre mondiale de 1914/1918.

En effet, Philippe Bunau-Varilla découvre, lors de la bataille de Verdun (1916), le procédé de verdunisation (désinfection de l'eau) qui consiste à ajouter à l'eau une faible dose de chlore.

**La loi de 1902** sur la santé publique instaurera de nombreuses mesures inspirées par les hygiénistes.

**En 1930, seulement 23%** des communes disposent d'un réseau de distribution d'eau potable à domicile.

**En 1945, 70% des communes rurales** ne sont toujours pas desservies.

**Il faut attendre la fin des années 1980** pour que la quasi-totalité des Français bénéficient de l'eau courante à domicile.



**Les permanences du collectif d'Avignon  
ont lieu le mercredi sur rendez-vous  
au 07 81 18 41 03 de 16 h à 17 h 30  
à l'Espace Social de la Croix des Oiseaux  
sis au 26, avenue de la Croix des Oiseaux**

## **Assemblée générale du Collectif Usagers d'Avignon**

**Le 22 juin à 18h  
à la Maison Pour Tous Monclar  
(20, avenue Monclar)**

### **L'EAU EST A NOUS**

**Collectif de l'eau -  
7, impasse des fleurs  
84000 Avignon -  
07 81 18 41 03 -  
collectif.eau@gmail.com**

#### **Internet :**

<https://collectifeau84.wordpress.com/>

#### **Directeur de la publication :**

Marcelle Landau

#### **Comité de rédaction :**

Pierre Magallon – Claude Le-  
couteux - M. Odile Ponzio – C.  
Coffinier – M.Dapon

#### **Imprimerie :**

Impressions 14 rue Guillaume  
Puy – 84000 Avignon

# Rejoignez l'association !



## BULLETIN D'ADHESION 2022

Nom, Prénom : .....

Adresse Postale : .....

e-mail : .....@.....

Téléphone fixe : ..... Mobile : .....

Avez-vous une page « Facebook » : Oui – Non

Cotisation : 10 euros. Chèque ou Espèces (rayer la mention inutile)

Autre montant : .....

**A retourner, avec votre chèque à l'association de votre commune de résidence :**

**Collectif de l'eau – Usagers d'Avignon** : 7, impasse des fleurs – 84 000 Avignon

**Usagers de l'eau du Grand Avignon Gardois** : 4, rue de la ceriseraie – 30 133 Les Angles

**Usagers de l'eau de Morières** : Hôtel de ville – 84 310 Morières lés Avignon

**Usagers de l'eau de Caumont** : 19, chemin des barres – 84 510 Caumont sur Durance

**Gérons l'eau autrement à Vedène** : 836, avenue Charles De Gaulle - 84270 Vedène

**Usagers de l'eau du Pontet** : 3, rue Maître Cornille – 84 730 Le Pontet

**Usagers de l'eau à Entraigues** : 220, allée des hirondelles - 84 320 Entraigues sur la Sorgue