

Frédéric Certain de la Générale des eaux affirme que “les retards de facturation sont dus à une anomalie informatique”

ÉCRIT PAR LA RÉDACTION

24 avril 2015

EXPERTISE ET EXPÉRIENCE INTERNATIONALE

“Les Guadeloupéens grondent depuis quelques mois. Non seulement le service de distribution d'eau est erratique, mais en plus ils reçoivent jusqu'à sept factures en même temps. Explications de Frédéric Certain directeur de la Générale des Eaux Guadeloupe.

Frédéric Certain : Les retards de facturation constatés par nos clients en 2013 et 2014 sont principalement dus à une anomalie informatique. Ces retards appartiennent heureusement au passé puisque 95 % de nos clients avaient reçu l'ensemble de leurs factures fin décembre 2014.

Le Courrier de Guadeloupe : L'envoi de plusieurs factures en même temps, ou d'une grosse facture de rattrapage fait grincer les dents de certains consommateurs... Comprenez-vous leur grogne ?

F.C. : Nous comprenons l'insatisfaction des clients qui ont reçu tardivement leurs factures. C'est pour cela que nous favorisons la mise en place d'échéanciers de paiement pour tous les clients qui nous en font la demande.

LCG : Quel est le taux d'impayés sur vos factures d'eau ?

F.C. : Le taux d'impayés "eau potable" constaté sur les communes de Guadeloupe qui nous sont confiées est proche de 30 %. Ce taux est alarmant si on le compare au taux d'impayés en France qui est inférieur à 1 %. Le non-paiement des factures d'eau entrave les projets d'amélioration du réseau d'eau potable en Guadeloupe qui en a pourtant bien besoin. C'est un sujet d'intérêt général ou plus simplement de civisme. Il ne faut

plus se cacher seulement derrière une problématique de facturation. Il y a urgence.

LCG : Certains mettent en cause la légalité des coupures d'eau en cas d'impayés... Quelle est votre position sur ce point ?

F.C. : La loi Brottes encadre très précisément les coupures d'eau dans les résidences principales. La loi encourage aussi la pose de limiteurs de débit mais j'insiste pour dire que la loi réaffirme surtout l'obligation faite aux consommateurs de régler leurs factures d'eau.

LCG : Quelle est la position de la GDE en Guadeloupe ?

F.C. : Générale des Eaux est le premier opérateur en Guadeloupe. Nous desservons 105 000 foyers.

LCG : Depuis le transfert d'une partie des agents de la GDE vers le SIAEAG, quelles sont les orientations de la GDE pour les prochaines années ?

F.C. : La société existe en Guadeloupe depuis les années 60 ; elle emploie 210 salariés après le transfert des activités du SIAEAG. Le savoir-faire de l'entreprise est reconnu et reste envié. Générale des Eaux doit s'adapter à un marché difficile en se réorganisant pour réduire ses pertes. C'est ce que nous faisons actuellement.

LCG : Dans quelle mesure la GDE peut-elle contribuer à régler le problème de l'eau en Guadeloupe ?

F.C. : Générale des Eaux est un acteur de l'eau parmi beaucoup d'autres en Guadeloupe : Région, Département, collectivités, État... Il n'appartient pas à une société privée de définir la politique de l'eau. À l'inverse, Générale des Eaux se doit d'apporter son expertise et son expérience internationale aux collectivités de Guadeloupe qui souhaitent s'adoindre ses services. Il ne peut pas y avoir d'activité économique dans la durée et de tourisme en particulier s'il n'y a pas d'eau 24 heures sur 24 dans tous les foyers et dans tous les hôtels de la Guadeloupe. Dans ce cadre, Générale des Eaux défend la nécessité de lancer un plan Marshall de l'eau sur le territoire. Il faut réinvestir dans les réseaux d'eau potable. 100 millions d'euros par an pendant les cinq prochaines années sont une

bonne hypothèse de travail.

LCG : Des rumeurs laissaient entendre que Véolia menaçait de se retirer de Guadeloupe. Est-ce le cas actuellement ? Faut-il s'en inquiéter ?

F.C. : Les rumeurs devraient également dire si une entreprise privée a vocation à perdre 15 millions d'euros par an en Guadeloupe comme nous le faisons depuis 3 ans ! Notre actionnaire, Veolia, fait preuve de grande patience.

ÉTAT DES LIEUX

Gestion de l'eau : David ou Goliath ?

1789, la France fait sa révolution... et confie aux Maires la responsabilité de la gestion de l'eau potable. Le 14 décembre 1853, Napoléon III crée par décret impérial la première société de production et distribution d'eau potable, dont le conseil d'administration est composé de neuf banquiers d'empire dont le baron Seillièvre et le baron de Rothschild, et qui s'appellera jusqu'à 1998 la Compagnie Générale des Eaux. Trop chère, pas claire, depuis cette date la facturation est préférée à l'impôt... et est sujette à polémiques.

Pour mener à bien la politique de l'eau, les collectivités ont le choix entre "municipalisation" ou "privatisation". Chacune des deux formules promet bien des avantages, mais aussi quelques inconvénients, la question est : qui répond le mieux aux attentes des consommateurs ? À l'échelle de la France, la tendance est à l'optimisation des services, à la recherche de la baisse du prix d'eau, à la mise en concurrence des opérateurs. L'emblématique ville de Paris est pour sa part passée en régie municipale depuis 2010, le prix du mètre cube y a baissé de 8 %, passant de 3,54 € à 3,28 €. En Guadeloupe, l'emblématique SIAEAG a perdu en débit et une longue période de réflexion sur les modes de gestion s'ouvre devant les élus et consommateurs avec des fins de contrat qui s'échelonnent de 2016 dans le Sud de la Côte au vent à 2023 à Deshaies en passant par 2 019 à pour Cap Excellence.

CONTROVERSE

Amélius Hernandez : " "L'histoire du logiciel défaillant c'est une légende urbaine"

L'ancien président du SIAEAG n'en démord pas. Selon lui, certains fonctionnaires de l'État ont sacrifié le SIAEAG au bénéfice de la Générale des Eaux. Les factures en cascades aux abonnés ne seraient que le contrecoup du fameux logiciel défaillant pendant trois ans de la Générale des Eaux.

Amélius Hernandez : La Générale des Eaux a eu pendant plus de 50 ans une délégation de service pour gérer l'eau. Le périmètre de cette DSP était très large : production, transport, distribution, facturation. L'entreprise avait en outre un contrat pour l'assainissement et le traitement des eaux usées avec la plupart des communes. La Générale des Eaux encaissait et se payait elle-même. Selon quels critères ? Personne ne sait. Personne ne contrôlait rien. Le directeur de l'agriculture et de la forêt (DAF) était censé exercer un contrôle. Mais c'est la Générale des Eaux qui payait le DAF. C'est dire ! Et elle reversait au SIAEAG la part syndicale. C'est-à-dire ce qu'elle voulait et selon le timing qu'elle avait décidé. J'ai eu la chance d'être vice-président de la fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR). C'est la fédération nationale qui regroupe toutes les collectivités gestionnaires d'eau, d'assainissement, d'électricité, de gaz, d'ordures ménagères. L'heure était pour les communes au retour à une gestion directe. Il n'était plus question de laisser le monopole de la gestion de l'eau aux très grosses multinationales. Il fallait rendre aux collectivités le pouvoir dans ce domaine. C'est ce que nous avons fait en mettant fin à la délégation de service public de la Générale des Eaux et en la mettant en concurrence en 2008.

Le Courrier de Guadeloupe : Vous pensez que la Générale des Eaux a nourri contre vous un grief pour avoir mis fin à sa DSP ?

A.H. : Mais parfaitement. C'est d'ailleurs là mon seul et grand crime. À partir de 2008, le SIAEAG a disposé de meilleurs revenus. Nous n'avons pas baissé le prix de l'eau. Nous avons choisi d'investir dans des réseaux,

des canalisations, des stations d'épuration. Celles qui existaient étaient obsolètes. Nous avons construit Saint-François, Moule, Sainte Anne, Capesterre Belle-Eau, Petit-Bourg, Gosier. La seule obsession de la Générale des Eaux c'était de démontrer que la procédure de marché public n'était pas la bonne et qu'il fallait démolir le SIAEAG. C'est ce qu'ils ont fait avec l'aide de certains fonctionnaires de l'État et la complicité lâche de certains élus. Pas besoin de les citer. Ils se reconnaîtront. La Générale des Eaux est restée 3 ans sans facturer les abonnés, sous prétexte que leur logiciel de facturation était défaillant. C'était une façon d'assécher la trésorerie du SIAEAG. Pas de facturation, pas de recette. L'entreprise a tenté de nous culpabiliser en nous disant que nous ne faisions pas le contentieux. Ce qui, effectivement, de par les contrats nous incombait. Lorsque nous leur avons demandé comment assurer le contentieux sans facture. Ils n'ont pas trop insisté. Mais ils ont quand même essayé, puisque nous sommes les gens les plus bêtes de la planète... Peut-on par ailleurs m'expliquer comment une multinationale qui depuis cent ans facture la gestion de l'eau dans le monde entier, peut-elle être incapable de disposer d'un logiciel pour facturer les abonnés de Guadeloupe. Elle peut facturer sans problème partout, sauf en Guadeloupe ? De qui se moque-t-on ?

LCG : Comment expliquer vous aujourd'hui les factures en cascade ?

A.H. Les abonnés reçoivent effectivement des factures avec des sommes exorbitantes. La Générale des Eaux veut aujourd'hui rattraper son manque à gagner. Soit l'entreprise avait les éléments pour facturer dès le départ, donc l'histoire du logiciel défaillant c'est une légende urbaine. Soit elle n'avait pas les éléments et je ne vois comment elles les ont d'un coup retrouvés.

LCG : On vous reproche d'avoir mené grand train de vie, fait des dépenses somptuaires, vous seriez vous aussi responsable de la faillite du SIAEAG...

A.H. : Foutaises. Quand on veut noyer son chien on dit qu'il a la rage. Quand je suis devenu président du SIAEAG, il n'y avait pas de quoi acheter un bâton de craie dans les caisses. De 2008 à 2012 nous avons réalisé

200 millions d'euros de budget d'investissement et de fonctionnement. Après il y a eu un démembrement de l'intercommunalité. Nous sommes passés de 13 à 12 puis à 11 jusqu'à ce qu'on soit 6. Les communes sont parties après que le SIAEAG eu réalisé pour leur compte des investissements importants. Notamment au niveau des stations d'épuration. C'était légal certes, mais immoral. La situation financière actuelle a été voulue par l'État qui a fait le choix de la Générale des Eaux au détriment du SIAEAG. Je constate toutefois, qu'aujourd'hui, les problèmes sont bien plus importants qu'autrefois.

LCG : Quelle est la solution ?

A.H. Je ne suis en charge de quoi que ce soit. Il ne m'appartient pas d'indiquer la voie. En revanche, l'usine à gaz de Jacques Gillot autour d'un syndicat unique de production est une belle fadaise. Il n'y a pas de problème majeur dans la production. C'est se laisser aller à la facilité et s'occuper de choses qui fonctionnent. Le véritable bobo c'est la distribution. Il faut regrouper toutes les communautés d'agglomération, regrouper aussi toutes les usines de production dans un syndicat mixte unique de la Guadeloupe. Il faut investir dans les canalisations. 1 milliard d'euros dans les canalisations et 600 millions d'euros dans l'assainissement. C'est réalisable. Le SIAEAG a réalisé sur 7 ans 78 millions d'euros par an. Il faut bâtir un plan pluri annuel d'investissement et arrêter de crier à la catastrophe sans se retrousser les manches. On parle beaucoup mais on ne réalise rien et on avance peu.

ABCDAire

Incompréhensions sur l'eau

Après la révélation de dysfonctionnements et d'anomalies en cascade dans le dossier de la gestion de l'eau en Guadeloupe, les usagers continuent de se poser des questions, d'autant que depuis plusieurs mois, la Générale des Eaux traite le retard des factures et, après parfois plus d'un an sans facturation, envoie jusqu'à huit créances en même temps. Que faire alors ? Quelles sont les anomalies qui se cachent encore dans la gestion de l'eau en Guadeloupe ?

A comme Attention redoublée

J'ai reçu cinq factures d'un coup ce mois-ci c'est illégal, je conteste ! Recevoir plusieurs factures d'eau en même temps, où alors une grosse somme d'un coup, ce n'est pas agréable. Mais le délai de prescription d'une facture a été ramené récemment à deux ans. Et recevoir plusieurs factures à la fois n'est pas illégal. En revanche, le consommateur doit les lire avec une attention redoublée. De fait des erreurs ont pu se glisser dans les factures récentes. " *Nous avons aidé plusieurs consommateurs qui se sont rendu compte que ce n'était pas le bon numéro de compteur. Ils étaient donc sommés de payer la consommation de quelqu'un d'autre. Dans ce cas, il faut contester la facture* " précise Judes Griffard président de l'union régionale des consommateurs. Une contestation d'autant plus légitime si le consommateur a fait partie des zones particulièrement impactées par les tours d'eau. " *La distribution de l'eau est un service. Or, ces derniers mois, selon les communes, ce service a été particulièrement erratique. L'abonnement est un contrat, et quand il y a des coupures, le service est rompu. Les consommateurs devraient donc payer au prorata de ce qu'ils ont reçu* " continue Judes Griffard.

B comme Base de prélèvement

Pourquoi payer les taxes dites Office de l'eau ? Plusieurs taxes pèsent sur le prix de l'eau. Parmi elles une taxe sur la ressource prélevée et une taxe pour lutter contre la pollution. La taxe de prélèvement est encaissée par l'Office de l'eau. Elle doit servir essentiellement au financement des investissements de réparation et remplacement d'un réseau fuyant. Cette taxe est très contestée. On sait que le réseau guadeloupéen laisse échapper en moyenne 50 % de ce qui a été prélevé. Les usagers ne bénéficient donc pas de la totalité de la ressource, et pourtant, ils sont taxés sur une base de 100 % du prélèvement. Là aussi, les associations de consommateurs voudraient une taxe au prorata de la ressource prélevée qui est effectivement arrivée jusqu'au robinet. Les adversaires de cette mesure estiment eux que pour, justement, palier les fuites de réseau, on prélève deux fois plus de ressources pour assurer qu'elle arrive bien chez les usagers. Et la plupart des acteurs de se prononcer pour une augmentation du prix de l'eau nécessaire à la réparation du réseau.

C comme Compétence

Je reçois une facture du SIAEAG, mais je la paie à la Générale des Eaux, pourquoi ? Aux guichets de la Générale des eaux ça râle ! Les clients échauffés par les problèmes de distribution d'eau ont l'impression qu'on les prend, eux, enfants du bon Dieu, pour des canards sauvages. Pour replacer les choses dans leur contexte, tous les clients de Guadeloupe ne reçoivent pas de factures de la Générale des Eaux. Tout dépend de l'organisme qui détient la compétence eau dans votre commune. Pour les villes qui sont dans le périmètre du SIAEAG, la Générale des Eaux reste responsable de la relève des compteurs et de la facturation, même si elle est estampillée du logo du SIAEAG. Pour les clients habitant dans une communauté d'agglomération ayant un contrat d'affermage avec la Générale des Eaux, les factures sont estampillées Générale des Eaux. Et pour les villes qui gèrent cette compétence en direct, les habitants doivent voir avec leur commune.

D comme Déverser les eaux polluées

L'office de l'eau n'est pas dupe. En Guadeloupe aussi, les entreprises seraient susceptibles de faire quelques entorses au règlement quant aux rejets de leurs eaux usées. Selon la réglementation en vigueur, les stations d'assainissement sont en droit d'exiger de l'entreprise qu'elle pré-traite ses eaux avant de les rejeter. Le pré-traitement génère un coût supplémentaire pour les entreprises puisqu'elles doivent investir dans des équipements adaptés. Aussi, certaines d'entre elles préfèrent éviter ses coûts. Quoi de mieux alors que de déverser les eaux polluées dans le milieu naturel. Ou quoi de mieux encore que de rejeter l'eau comme telle dans les stations d'assainissement. " *Les stations ne sont pas faites pour traiter ces eaux chargées en phosphore et autres matières organiques* ", rappelle Hugues Delanay, agent de l'Office de l'eau. Pour traiter ces eaux, les stations d'assainissement sont obligées de consommer plus d'énergies et d'employer plus de moyens techniques. Le coût de la prestation devient logiquement plus élevé et c'est bien souvent les usagers qui en payent le prix. Si le problème est difficilement quantifiable en Guadeloupe, l'office de l'eau et la Direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DEAL) restent vigilants. La DEAL effectue périodiquement des contrôles pour vérifier les installations de traitement des eaux des

entreprises.

E comme Équipements ruraux

Compteurs bricolés, installations vieillottes, mode de gestion aléatoire... " *Normalement, tous les agriculteurs ont un compteur* ", avance Pierre Arricot, sous-directeur des équipements ruraux au conseil général de Guadeloupe. Normalement... Même si le conseil général assure que 98 % des agriculteurs sont en règle, cette estimation reste à la marge. Car en réalité, certains d'entre eux trouvent encore le moyen de contourner les factures. Compteurs bricolés, installations vieillottes, mode de gestion à revoir... sont autant d'anomalies que peut constater le conseil général notamment dans le périmètre Vieux-Habitants, Baillif, rivière Saint-Louis, Saint-Sauveur et Bananier. Dans ce secteur, certains agriculteurs ne régleraient pas toujours les factures malgré les contrôles semestriels. " *Sur les 15 salariés, 8 ou 9 sont régulièrement sur le terrain et si on constate des anomalies, on coupe l'eau* ", insiste fermement Pierre Arricot. Plus il y a d'impayés, plus les coûts se répercutent sur les factures des usagers. D'où les mesures drastiques. Pour autant, les agriculteurs ne doivent pas être les seuls à incriminer. Pierre Arricot rappelle que les dysfonctionnements de la gestion de l'eau sont liés à plusieurs torts de la part des usagers et des services techniques : factures impayées, absence de compteur, fuites du réseau, etc.

F comme Fabrication locale

Le CIPPA dénonce la taxation à l'octroi de mer sur l'eau. L'eau peut-elle être considérée comme une fabrication locale ? Ou une marchandise ? À ces deux questions, Alain Plaisir répond par la négative. Pour le président du CIPPA, l'eau est un droit inaliénable des Guadeloupéens. Depuis plusieurs mois, il a donc pris le parti d'alerter tous les élus sur le sujet, mais surtout le président de Région Victorin Lurel. Une initiative restée pour le moment sans réponse. Alain Plaisir appuie son raisonnement par le fait que cet octroi de mer est l'objet d'erreur sur les factures. Après en avoir réuni plusieurs issues de communes différentes, il a dévoilé une taxation de l'octroi de mer diverse allant de 1 ou 1.5 % selon les cas. Une irrégularité jamais dénoncée et qui serait due à une mauvaise application d'une délibération prise par le conseil régional après les événements de

2009 visant à réduire l'octroi de mer sur l'eau à 1 %, alors qu'il était auparavant de 1.5 %. Ensuite, sur certaines factures, l'octroi de mer entre de l'assiette de calcul de la TVA. " Je ne peux dresser qu'un constat sévère au regard de ces irrégularités. On est clairement là dans le cas d'une incurie des élus qui ne se sont pas rendu compte du problème. La douane aussi aurait dû réagir face à la différence de taxation. Pour rappel, elle a l'obligation de faire une déclaration trimestrielle à la fin de laquelle elle verse un chèque à la Région. Personne ne s'est rendu compte du problème. " explique Alain Plaisir qui pointe plus l'aspect politique du problème.