

**Article du Paris Normandie de GILLES TRIOLIER
Mercredi le 16 janvier 2008**

Factures en eaux troubles

(..)

Au premier coup d'œil, Lucien Desriac a tiqué. Il y a trois semaines, fin décembre, ce retraité installé à Bonsecours reçoit sa facture d'eau semestrielle. « Même si c'est du chinois, je réalise que, comparé à ma facture précédente, celle du premier semestre 2007, je dois payer le double au m³ », s'étonne l'octogénaire.

A juste titre. Car on parle bien d'une erreur, et Lucien Desriac n'est pas le seul concerné.

Sur le plateau-est, principalement au Mesnil-Esnard, à Bonsecours, Franqueville-Saint-Pierre et Amfreville-la-Mivoie, ils sont en effet 6 000 foyers (sur 12 000 au total) à avoir reçu courant décembre une facture d'eau erronée. A la hausse. De 3 à 9 € selon les cas, soit 6 € en moyenne. Seule, la somme n'est, il est vrai, pas énorme. Beaucoup ont d'ailleurs payé sans broncher ou sans s'en rendre compte. Mais, multipliée par le nombre de familles concernées, elle s'élève à 36 000 €.

(..)Alors, à qui la faute ? A une erreur de calcul de Veolia, l'entreprise privée qui, jusqu'à la fin décembre 2007, gérait la distribution de l'eau en délégation de service public sur le plateau Est pour le compte de l'Agglo de Rouen, détentrice de la compétence eau.

Alain Renaud, directeur du pôle eau de l'Agglo de Rouen, s'explique : « Il s'agissait d'une facture de fin de contrat. Pour clore l'année, Veolia a donc facturé l'abonnement et la consommation sur huit mois en moyenne (la précédente facture datant du printemps) et non sur six, la durée classique. D'où une facture plus élevée. Jusque-là, tout est normal. En revanche, il y a eu un problème au niveau de la tarification du m³. L'erreur n'est pas énorme, mais, c'est vrai, ça ne devrait pas se produire. »

L'association La Goutte d'eau monte au créneau

Pour comprendre, il faut savoir que le prix de l'eau est calculé en fonction de la consommation, et ce, selon un barème de tarification en tranches.

Soit : de 1 à 60 m³, l'utilisateur paye tel prix au m³ ; de 60 à 120 m³, un peu plus cher et ainsi de suite... Or, cette facture étant établie sur huit

mois et les tranches étant à la base annuelles, Veolia aurait donc dû faire la – bonne – règle de trois, afin de redéfinir ces tranches sur une base de huit mois et non pas six. Cela n'a pas été fait. On connaît la suite.

Pour corriger le tir, l'Agglo, contactée par des usagers mécontents, est intervenue auprès de Veolia. Conséquence : les 6 000 foyers seront remboursés sur leur prochaine facture et recevront un courrier d'explications de Veolia. François Zimeray, le président de l'Agglo, vient lui aussi de prendre la plume.

A l'origine, c'est la Goutte d'eau, association active sur le plateau est, qui a rendu publique l'affaire. Montés illico au créneau, ses responsables ont même un temps appelé les usagers à ne pas régler leur facture sans explications. Reçus par l'Agglo, ils ont été éclairés. Reste que pour le président, Didier Tissot, « cette histoire illustre le fait que la gestion de l'eau, quand elle est confiée au privé, est plus difficile à maîtriser ».

Et, à ses yeux, une question reste posée : « Sans notre intervention, se serait-on aperçu de quelque chose ? »

Oui, assure-t-on à l'Agglo ou chez Veolia où, en effet, les coups de fils d'usagers se sont multipliés. Le micmac, en revanche, n'aurait sans doute pas été mis en lumière.

Un trop-perçu de 6 € en moyenne par foyer

GILLES TRIOLIER

Mercredi le 16 janvier 2008