

REPONSE AU SITE DU PRIX PINOCCHIO 2013

De Patrick Rousseau, CEO de Veolia Inde

Mis en ligne ce matin sur le site consacré au "Prix Pinocchio du Développement Durable", le texte concernant la nomination de Veolia dans la catégorie « Une pour tous, tous pour moi » sous le titre "En Inde, Veolia favorise les abus et les profits plutôt que le droit à l'eau", présente quelques éléments factuels incorrects ou inexacts.

Nous souhaitons apporter les précisions suivantes :

- **Sur la « réalité faite d'opacité financière, de promesses mirobolantes non tenues, de hausse du prix de l'eau, de conflits sociaux et d'accaparement privé des ressources publiques »**

En Inde comme ailleurs, le prix de l'eau est exclusivement décidé par l'autorité délégante du service. Ni Veolia ni son partenaire local n'interviennent donc dans cette décision, même si nous nous mobilisons aux cotés de tous les acteurs impliqués dans la gestion de l'eau pour que ce prix reste abordable pour la population locale.

Il ne s'agit pas de tenir des promesses mais d'honorer un contrat conclu avec l'autorité délégante. Le contrat est la meilleure garantie contre l'opacité et pour la transparence. A ce sujet, il est essentiel de préciser qu'en Inde, tout appel d'offres public se fait sur la base d'un document de référence: le Cahier des Charges non modifiable et non qualifiable par les soumissionnaires. Il est donc engageant sans aucune possibilité de négociation tant technique que financière pour l'opérateur retenu et constitue donc la base du Contrat. Le processus d'appel d'offres de Nagpur a totalement respecté cette procédure.

Ainsi, à Nagpur le budget estimé de l'opération a été approuvé par l'autorité délégante et fait partie intégrante du contrat signé en 2011 entre Orange City Water (joint venture à 50/50 entre Veolia et notre partenaire local Vishvaraj Environnement Limited) et la Nagpur Municipal Corporation. Il n'a donc pas augmenté en 2012.

Les « conflits » sont liés aux camions-citernes qui soulèvent parfois la colère de la population locale. Les hommes politiques locaux utilisent parfois ces camions-citernes afin d'exacerber les tensions entre les différentes factions politiques de la ville. De notre côté, dans le but de lutter contre de telles pratiques, nous sommes en train d'équiper les camions-citernes de *general packet radio service (GPRS)* afin de suivre leurs mouvements dans la ville en temps réel et s'assurer qu'ils apportent bien l'eau aux foyers qui en ont fait la demande.

- **Sur « habituer les pauvres à devoir payer, toujours plus, pour leur eau »**

Veolia accorde une importance particulière à l'accès à l'eau pour tous. Si Veolia ne peut intervenir dans la tarification qui est du ressort de l'autorité publique délégante, elle s'efforce de travailler de concert avec les parties prenantes actives dans le secteur de l'eau afin de comprendre et répondre au mieux aux besoins des populations pauvres. Nous mettons en place des partenariats avec des chercheurs en sciences sociales pour mieux comprendre les besoins des populations locales, notamment celles vivant dans les bidonvilles et coller au mieux à leurs attentes. A ce titre, nous avons lancé en 2011 une large étude avec un laboratoire de recherche de l'ESSEC (École supérieure des sciences économiques et commerciales). Ce projet vise à nous aider à mieux appréhender ces questions d'accès et d'équité devant le service dans un contexte local très spécifique. D'autre part, afin de dialoguer avec les populations pauvres au plus près du terrain, nous mettons en place des

structures innovantes. Ainsi dans le cadre du projet KUWASIP, une cellule de médiation sociale et de stratégie de communication a été créée sous l'impulsion de la Banque Mondiale, tandis que, pour la ville de Nagpur, dans l'État du Maharashtra, Veolia a mis en place une « Social Welfare Team » entièrement vouée au dialogue avec les habitants sur le terrain avant, pendant et après les travaux. Cette équipe a pour vocation à servir de passerelle entre l'opérateur et les consommateurs, afin de mieux informer ces derniers et de les impliquer à tous les stades du projet. Ces initiatives nous permettent de renforcer notre expertise en matière d'accès à l'eau et de sans cesse renforcer nos compétences dans ce domaine.

- **Sur « une délégation de journalistes français »**

Notre délégation n'était pas uniquement composée de journalistes français mais aussi d'une journaliste d'Asian Water (une américaine) et d'un journaliste de L'Echo de Bruxelles. La demande exprimée par cette délégation était de pouvoir analyser la situation sur le terrain auprès des consommateurs et ils n'avaient pas souhaité y inclure d'agenda de rencontres avec les élus.

- **Sur Nagpur et « les plaintes commençaient à s'accumuler contre l'opérateur privé, du fait des retards dans les travaux et des exactions de certains de ses agents locaux »**

Le contrat signé en 2011 entre Orange City Water et la Nagpur Municipal Corporation stipule que la durée des travaux devra être d'une durée totale de cinq ans. La durée de deux ans concernait le programme de rénovation urbaine du gouvernement central (*Jawaharlal Nehru National Urban Renewal Mission* ou JnNURM) dont les fonds devaient être décaissés au plus tard en 2014, ce qui a conduit la municipalité de Nagpur à nous demander d'accélérer les travaux afin de lui permettre de continuer à bénéficier de cette aide de l'Etat central. Le gouvernement central vient récemment d'allonger la date limite de décaissement des fonds.

Lorsqu'il y a des tensions entre les équipes techniques d'Orange City Water et les habitants, cela a lieu dans les quelques quartiers où la majorité des habitants sont connectés au réseau d'eau potable de façon illégale et refusent d'être régularisés comme l'exige pourtant la Nagpur Municipal Corporation, l'autorité délégante. Dans ces quartiers, les habitants ne sont pas inscrits sur les listes de consommateurs de la municipalité et consomment donc l'eau du réseau de distribution public sans en avoir le droit. Conformément aux termes du contrat entre Orange City Water et la Nagpur Municipal Corporation, nous devons rénover les réseaux d'approvisionnement en eau dans ces quartiers (les connexions illégales sont à l'origine de nombreuses fuites et pollutions) et connecter de façon légale les habitants, ce qui est parfois une source de tensions.

- **Toujours sur Nagpur et « la municipalité s'est trouvée contrainte d'engager une procédure en contentieux contre l'opérateur privé »**

Aucune procédure en contentieux n'a été engagée contre Veolia

- **Sur « Partout où le géant français est implanté en Inde, comme à Delhi ou dans le Karnataka, ce sont les mêmes critiques qui reviennent : contrats opaques favorisant les entreprises privées**

Nous réfutons de telles allégations (voir réponses ci-dessus)

Précisément, le projet KUWASIP (Karnataka Urban Water Sector Improvement Project) dans l'état du **Karnataka** a permis à Veolia Water India de démontrer à un large éventail d'acteurs, notamment aux décideurs et aux populations locales, qu'il est possible de fournir de l'eau 24 heures sur 24, sept et jours sur sept à tous les ménages, y compris ceux des bidonvilles, grâce à une gestion rationnelle et efficace. C'est une première en Inde. D'autres communes de cet état, désireuses d'imiter cet exemple, ont montré un intérêt appuyé pour cette réussite. Certaines ont d'ailleurs déjà confié à Veolia la mission de gérer leurs réseaux de distribution et d'apporter le meilleur service possible à leurs habitants ; c'est le cas d'Ilkal et de Bijapur.

A **Delhi**, Le consortium entre Veolia Water India et son partenaire local Swach Environment, a été sélectionné par le biais d'un appel d'offres compétitif et ouvert. Ce sont les autorités publiques qui définissent les cahiers des charges des appels d'offres qui constituent la base du contrat. Le consortium a été sélectionné par le Delhi Jal Board (l'autorité organisatrice du service de l'eau et de l'assainissement de la capitale indienne) en fonction de critères strictement techniques et opérationnels, ainsi que financiers avec l'évaluation du coût des travaux. Par rapport à ses concurrents, le consortium a démontré un plus grand savoir-faire technique tout en proposant un montant moins élevé pour les travaux. Ainsi, conformément aux règles qui régissent les appels d'offres publics en Inde, le Delhi Jal Board a sélectionné le consortium entre Veolia Water India et Swach Environment sur la base de la combinaison de ces deux critères techniques et financiers. Le consortium a été sélectionné parce qu'il présentait les meilleures compétences techniques opérationnelles tout en proposant un coût de réalisation des travaux moins élevé que celui de ses concurrents.

- **Sur « Dans la propagande officielle, l'Inde est présentée comme un nouvel eldorado qui va permettre aux multinationales françaises de l'eau de conquérir de nouveaux marchés tout en soignant leur image. Dans la réalité, avec la vague des « partenariats public privé », ce à quoi on assiste est une course au pillage des fonds publics, où l'accès à l'eau des plus pauvres n'a qu'une importance très marginale**

Veolia a ouvert son premier bureau en Inde en 1999. C'est donc une longue histoire qui nous lie à ce pays et nous récoltons aujourd'hui les fruits de notre persévérance et de notre vision.

Le gouvernement indien, très conscient des risques majeurs que font peser sur sa croissance le mauvais état, ou pire, l'absence d'infrastructures adéquates, en matière de services aux collectivités tels que l'eau, a mis en place des programmes de soutien à la construction d'infrastructures urbaines et encourage les partenariats public-privés dans le secteur de l'eau. Nous entendons continuer à accompagner le gouvernement indien dans cette démarche. De nombreuses villes indiennes observent ce que nous faisons dans les états du Karnataka et du Maharashtra et bientôt à Delhi afin d'en adopter les schémas les plus réussis.

Le gouvernement indien est bien conscient qu'en Inde l'application du principe « l'eau paye l'eau » (adopté par les pays européens et la plupart des pays développés où la majorité des abonnés ont souvent la capacité de payer l'intégralité des coûts liés à la gestion de l'eau) n'est pas adapté à l'Inde. C'est pourquoi, afin de permettre aux plus pauvres d'avoir accès à un service d'eau de qualité tout en tenant compte de leurs capacités financières limitées, le gouvernement indien a entrepris de subventionner une partie des investissements nécessaires à la mise en œuvre d'un service de qualité, accessible et abordable pour tous. C'est dans cet esprit qu'a été lancé le JnNURM en 2005 et dont la phase II est en train d'être finalisée par le gouvernement. Ainsi par exemple à Nagpur, 70 % des investissements nécessaires pour raccorder l'ensemble de la ville au réseau d'eau potable sont financés par le gouvernement indien, par le biais du programme JnNURM, et l'État du Maharashtra.

En Inde, l'infrastructure et l'entretien des canalisations sont médiocres. Les pertes et les gaspillages grèvent des ressources déjà très sollicitées. Selon le ministère du Développement urbain, une étude pilote réalisée dans 28 villes en 2008-2009 a montré que la proportion moyenne d'eau non génératrice de revenus (pertes dues aux fuites, aux vols, aux branchements illégaux et aux comptages frauduleux ou inexacts) s'élevait à 39 %. Une des solutions à ce problème est l'approvisionnement en eau de façon continue. En effet, bien que cela puisse paraître paradoxal à première vue, c'est non une alimentation continue mais un approvisionnement intermittent qui grève les ressources. La rénovation du réseau en vue d'assurer une alimentation continue entraîne la réduction des pertes dues aux fuites dans les canalisations anciennes, ce qui permet de lutter efficacement contre le gaspillage en maîtrisant la pression et en mesurant le flux. Par exemple, à Nagpur aujourd'hui, 50 % à 60 % de l'eau sortant des usines de la Nagpur Municipal Corporation ne parviennent pas jusqu'aux lieux de consommation. Les vols représentent une partie de ces pertes mais le mauvais état des infrastructures est responsable de la majorité du différentiel entre production et distribution. Nous allons tout mettre en œuvre pour parvenir à des standards de rendement du réseau correspondant à la moyenne internationale, comme exigé par les municipalités pour qui nous travaillons.

L'objectif des contrats de partenariat public-privés est également de tirer un meilleur parti des installations existantes. Au lieu de promouvoir systématiquement la construction de nouvelles infrastructures pouvant induire une charge financière supplémentaire pour le consommateur final, Veolia se concentre sur l'exploitation et la maintenance des infrastructures en place, afin de desservir un plus grand nombre de personnes avec les mêmes capacités. Au Karnataka, par exemple, Veolia est parvenue à assurer un approvisionnement permanent à tous les habitants sans accroître la quantité d'eau produite.

Enfin, concernant l'assainissement, il appartient aux autorités publiques indiennes de décider de faire du secteur une priorité et de lancer des programmes visant à promouvoir l'assainissement. Veolia sera aux côtés des autorités publiques indiennes pour relever le défi de l'assainissement pour tous.