



VEOLIA
ou
l'écologie et l'opportunité
d'une multinationale
française de l'eau

Enquête à Bruxelles (Belgique) et à Rabat (Maroc)

Entreprise nominée aux Prix Pinocchio 2011
dans la catégorie « Plus vert que vert »

Novembre 2011

Rapport coordonné par



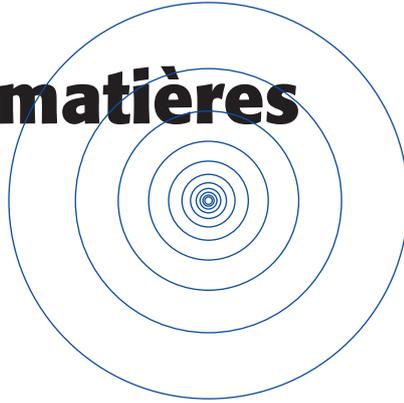
avec le soutien de



Dans le cadre de la campagne

une seule planète
www.uneseuleplanete.org

Table des matières



5 Synthèse du rapport

6 Introduction

9 Actions et stratégie de Veolia Environnement

9 Le « modèle français » de gestion de l'eau

11 L'écolOpportunisme de Veolia

12 User et abuser du lobbying

17 Étude de cas 1 : Belgique

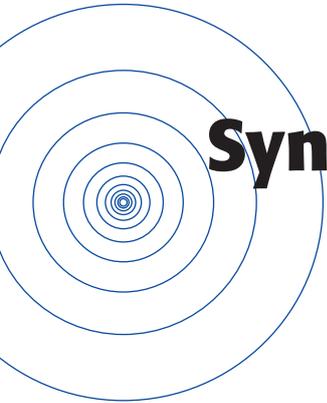
27 Étude de cas 2 : Maroc

45 Recommandations et conclusions générales

48 Méthodologie

49 Liste des annexes





Synthèse du rapport

Forte de 106 filiales et présente dans 77 pays, Veolia Environnement se targue de représenter le « modèle français » de gestion de l'eau aux quatre coins du monde. Or aujourd'hui ce modèle est en crise. Veolia doit notamment faire face à une vague de remunicipalisation de la gestion de l'eau en France et ailleurs. Dans ce contexte, à coups de « Charte du développement durable » et de campagnes publicitaires, « *la plus grande entreprise de service d'eau au monde* » n'échappe pas aux contradictions entre l'image d'entreprise écologiquement et socialement responsable qu'elle veut se donner, et l'impact de ses activités.

Deux cas le démontrent en particulier. Tout d'abord la fermeture brutale, sans en informer les autorités locales, de la station d'épuration Bruxelles Nord, le 8 décembre 2009.

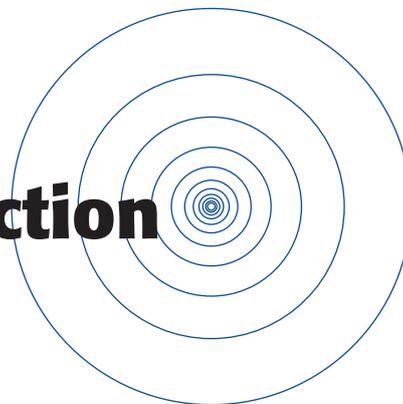
Aquiris, filiale de Veolia gérant la station, a interrompu le traitement des eaux usées de plus d'un million d'habitants, rejetées pendant plusieurs jours dans trois cours d'eau en aval. Cela a déclenché un conflit politique majeur. Comme l'a montré le rapport d'une commission d'enquête indépendante, la technologie innovante de traitement des eaux usées, soi-disant moins polluante et « au service de l'environnement », mise en avant par Veolia pour obtenir ce contrat deux ans auparavant, n'était vraisemblablement pas adaptée et risquée.

Deuxième cas, celui de la gestion déléguée de l'eau dans la capitale marocaine, Rabat. Depuis dix ans, Veolia environnement s'est implanté dans la région de Rabat pour gérer plusieurs services publics : l'éclairage, les déchets, l'eau et l'assainissement. Des défaillances de gestion sont rapidement apparues, mettant à mal le partenariat public-privé et motivant le mécontentement des citoyens marocains, associations et syndicat : hausse démesurée des prix, investissements retardés et sous-dimensionnés, transfert de fonds opaques, ... En plein printemps arabe, les protestations contre l'entreprise se sont renforcées en 2011 dans un contexte tendu de renégociation quinquennale du contrat.

Les populations et l'environnement sont trop souvent les victimes des activités des multinationales européennes, en particulier dans les pays du Sud. Veolia en est un exemple d'autant plus emblématique que l'eau, bien commun fondamental, ne doit pas être traitée comme une marchandise. À travers ces études de cas, c'est la responsabilité des multinationales européennes et une plus grande transparence de leurs activités que nous exigeons : les entreprises doivent être tenues légalement responsables de l'impact de leurs activités comme de celles de leurs filiales sur les populations et sur l'environnement.

[...] « la plus grande entreprise de service d'eau au monde » n'échappe pas aux contradictions entre l'image d'entreprise écologiquement et socialement responsable qu'elle veut se donner, et l'impact de ses activités.

Introduction



« Le droit à une eau potable salubre et propre est un droit fondamental, essentiel au plein exercice du droit à la vie et de tous les droits de l'Homme. »

Résolution A/64/L.63/Rev.1 de l'Assemblée générale des Nations unies du 28 juillet 2010.

Une « *référence mondiale des services à l'environnement* » : Veolia Environnement fait partie des entreprises multinationales ayant pour ambition « *d'être l'entreprise de référence du développement durable*¹. » Le groupe qui prétend développer un modèle de performance exemplaire déclare servir les Objectifs du Millénaire pour le Développement² (OMD) définis par l'ONU en 2000.

1,1 milliard de personnes n'ont pas d'accès satisfaisant à l'eau potable et 2,6 milliards ne disposent pas d'un assainissement correct, c'est la raison pour laquelle la cible n° 7C des OMD vise à « *réduire de moitié, d'ici à 2015, le pourcentage de la population qui n'a pas accès de façon durable à un approvisionnement en eau potable et à un système d'assainissement de base* ».

Par ailleurs, la reconnaissance du Droit à l'Eau par les Nations unies en 2010 a renforcé la responsabilité de toute structure publique, privée ou semi-publique impliquée dans ce domaine d'agir pour assurer un accès à l'eau équitable et durable.

« L'eau pour tous... » mais pour tous ceux qui peuvent payer ! : telle est malheureusement souvent la logique des entreprises qui oublient l'intérêt général. En effet, la stratégie des multinationales de l'eau, comme celle de Veolia Environnement, consiste à se déployer prioritairement dans les zones économiquement et financièrement viables, bien loin de l'idée d'un partage équitable et durable de ce bien commun fondamental qu'est l'eau. Ainsi, dans le rapport des résultats du premier semestre 2011, Antoine Frérot, PDG de Veolia Environnement, affirme souhaiter recentrer les activités du groupe sur un nombre réduit de pays (Europe centrale et Chine), afin d'améliorer la rentabilité de la multinationale, d'ici 2013³.

À travers deux études de cas, à **Bruxelles** (Belgique) et à **Rabat** (Maroc), la présente étude entend démontrer que Veolia Environnement déploie un modèle non pas exemplaire mais contesté par une pluralité d'acteurs. Une attention toute particulière sera portée aux pratiques de la plus grande entreprise de services d'eau au monde, sur l'impact de ses activités et de celles de ses filiales. La cohérence des actions de Veolia

1. Voir le site officiel de Veolia Environnement : www.veolia.com/fr/groupe/rse.

2. Voir le site des Objectifs du Millénaire pour le Développement : www.un.org/fr/millenniumgoals.

3. Interview de Luc Evrard le 7 mars 2011 sur Europe 1 : « L'Europe Centrale et la Chine seront un jour nos positions fortes » Le PDG de Veolia Environnement évoque les perspectives de croissance du groupe.

en matière de développement et de gouvernance sera questionnée par rapport à l'un de ses documents phares en la matière, sa « Charte du développement durable⁴ ».

En traitant l'eau, bien commun de l'humanité, comme une marchandise, tout en prétendant mettre en place sa stratégie d'action en ayant le souci constant de préserver l'environnement, **l'entreprise française Veolia fait du *greenwashing*** (littéralement, elle « lave en vert »). Cette stratégie d'action est critiquable eu égard à la définition du Droit à l'Eau tel qu'énoncé par les Nations unies.

Une implication historique dans le partenariat public-privé

Veolia Environnement est la plus grande entreprise française de services d'eau au monde. Elle comprend quatre groupes (Veolia Eau, Veolia Energie, Veolia Transport et Veolia Propreté) et 106 filiales, qui ont des activités dans 77 pays.

La multinationale que nous connaissons aujourd'hui a des origines anciennes : un décret impérial du 14 décembre 1853 lui a donné naissance sous le nom de Compagnie générale des Eaux (CGE) rendant possible, pour la première fois, la délégation de la gestion de l'eau par une ville à une entreprise privée. Au fil du temps, la CGE est parvenue à échapper aux différentes vagues de nationalisation tout en poursuivant son expansion en France, aussi bien après la Seconde Guerre mondiale, que dans les années 1980, grâce à l'action de Guy Dejouany, PDG de la Générale. C'est aussi à cette époque que la CGE commence à étendre ses domaines d'activités tout en profitant de la mondialisation pour s'exporter à l'étranger. Cette extension concerne particulièrement le domaine des télécommunications : en 1983, la Générale participe à la création de Canal+, puis de SFR.

Jean-Marie Messier succède à Guy Dejouany en 1996, accélérant son œuvre (avec par exemple la création en 1996 de Cegetel), qui culmine en 2000 par la fusion de Vivendi et Seagram. Le conglomérat, rassemblant près de 2300 sociétés, prend alors le nom de Vivendi Universal.

4. Voir la Charte du développement durable : www.veoliaeau.com/ressources/files/1/83,charteDD.pdf.

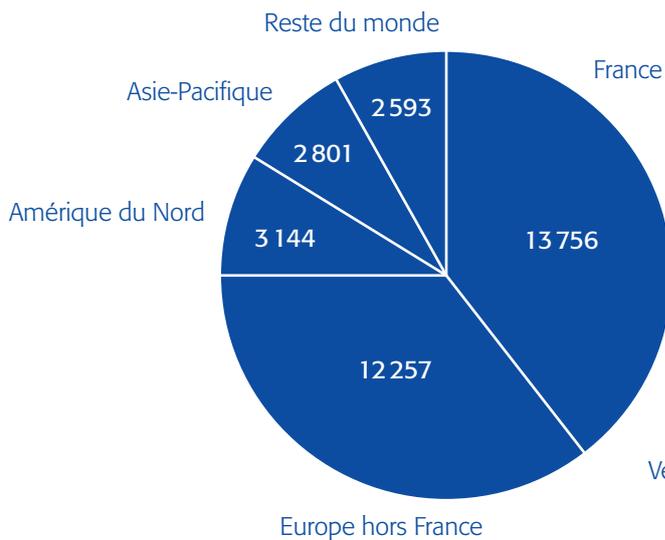
C'est cette même année que la filiale Vivendi Environnement est créée, filiale qui se scinde rapidement de Vivendi, prenant en 2003 le nom de Veolia Environnement, et dont Vivendi sera finalement entièrement désinvestie en 2006. Succédant à Henri Proglio, Antoine Frérot en est aujourd'hui le PDG.

Le chiffre d'affaires en 2010 de Veolia Environnement était de 34,787 milliards d'euros (et un bénéfice net de 581 millions d'euros), dont 40 % en France (voir graphique 1). La gestion de l'eau représente la part la plus importante du chiffre d'affaire de Veolia Environnement avec 35 %, contre 27 % pour la propreté, 21 % pour l'énergie et 17 % pour le transport (voir graphique 2¹).

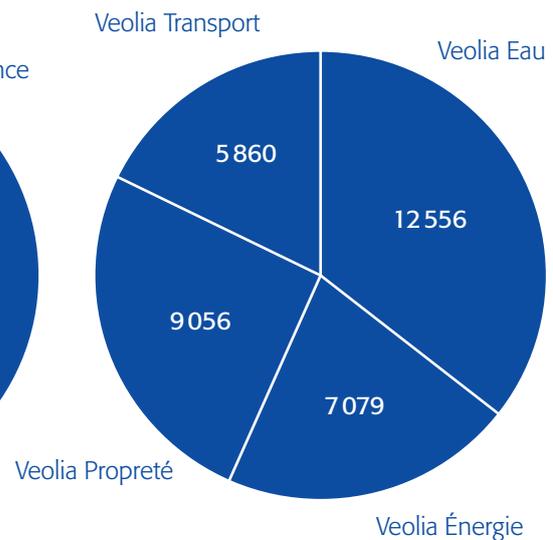
Répartition du chiffre d'affaire consolidé

Source : Chiffres clés 2009, Veolia Environnement.

Par zone géographique
(en millions d'euros)



Par division
(en millions d'euros)



En 2010, Veolia Environnement employait 317 034 personnes, dont 96 260 pour Veolia Eau, présent dans 77 pays. 100 millions de personnes sont desservies en eau potable dont 25 millions en France. 71 millions de personnes sont raccordées en assainissement par Veolia Eau, dont 16 millions en France.

1. www.veolia.com/fr/groupe/chiffres/ consulté le 14 novembre 2011.

Actions et stratégie de Veolia Environnement

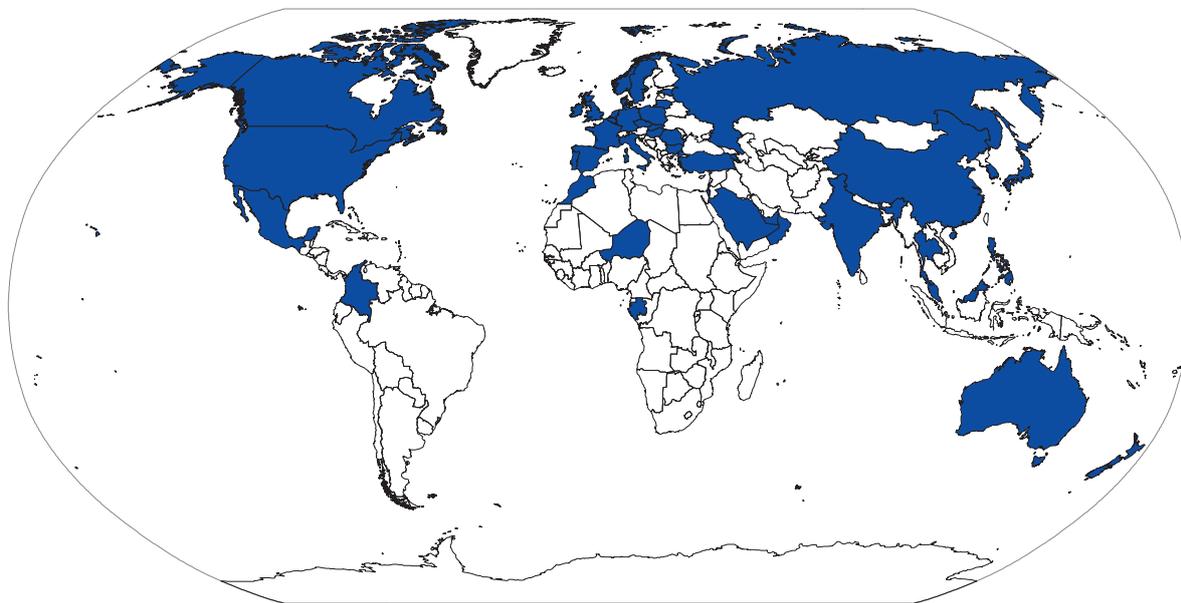
1. Le « modèle français » de gestion de l'eau

Dans la plupart des pays du monde, la gestion de l'eau potable est un service public et elle est distribuée par des régies municipales. La France fait donc figure d'exception puisque c'est le seul pays où, depuis le XIX^e siècle, les compagnies privées de distribution d'eau ont une importance cruciale dans la gestion du service public de l'eau. En effet, les collectivités confient la gestion du service public de l'eau dont elles ont la responsabilité à un délégataire privé. En 2008, Veolia Eau, la Lyonnaise des Eaux et la Saur détenaient respectivement 39 %, 19 % et 11 % du marché français¹.

C'est ce « modèle français » de gestion de l'eau, qui s'est imposé dans de nombreux pays du monde, au rythme des contrats signés par les multinationales françaises de l'eau, Suez et Veolia Environnement.

Veolia eau dans le monde

Source : www.veoliaeau.com.



1. Voir www.arte.tv/fr/3752030,CmC=3774332.html.

Ce modèle connaît pourtant des défaillances à plusieurs niveaux. D'une part du fait des diverses affaires judiciaires qui ont touché Vivendi Environnement, aujourd'hui nommé Veolia Environnement. Elles ont révélé des défauts de fonctionnement et de gouvernance du groupe. L'affaire des « provisions pour renouvellement », mettant en tort Jean-Marie Messier, a contribué à la volatilité de 27 milliards de francs (4,1 milliards d'euros) accumulés jusqu'en 1996 et initialement destinés à la restauration des centaines de milliers de kilomètres de canalisations françaises trop âgées².

Pourtant, le cadre juridique était devenu plus strict, notamment avec la loi Sapin du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques. Cette loi vise à limiter la corruption et rend notamment obligatoire l'appel d'offres et la mise en concurrence pour toute Délégation de service public (DSP). De plus, l'arrêt Olivet (Conseil d'État, 8 avril 2009) a rendu rétroactive la loi Barnier qui stipule que dans les domaines de l'eau potable, de l'assainissement, des ordures ménagères et autres déchets, la durée des contrats ne peut, en principe, être supérieure à vingt ans. Ainsi, les contrats de DSP conclus antérieurement à cette loi et prévoyant une durée supérieure à 20 ans seront rendus caducs à compter du 5 février 2015.

De plus, cette gestion déléguée d'un bien commun aussi fondamental que l'eau est dénoncée par une pluralité d'acteurs, élus locaux, syndicalistes, acteurs associatifs, qui s'opposent au système de gestion de l'eau « à la française » en critiquent les dérives, la suprématie de l'intérêt privé et la « marchandisation » de l'eau. L'usure de ce mode de gestion se fait également sentir à travers les nombreux exemples de remunicipalisation de l'eau. Certaines municipalités ont également rompu prématurément leurs contrats avec Veolia. Ainsi, les villes françaises de Grenoble, Cherbourg, Castres, Rouen, Montbéliard, Paris, Évry et Bordeaux³, mais aussi Adélaïde en Australie, ont fait ce choix, pour plus de transparence, plus de participation citoyenne et moins de gaspillage. Cela leur a notamment permis de réaliser des économies substantielles, comme à Paris où tout en diminuant les tarifs de 8 %, la ville a réalisé 35 millions d'euros d'économies depuis la remunicipalisation de l'eau.

Cette vague de remise en cause de la gestion public-privé a bien évidemment de fortes incidences sur les activités de Veolia Environnement : les profits des multinationales de l'eau baissent. Entre 2009 et 2010, son chiffre d'affaire a diminué de 7 %⁴. Le rapport des résultats semestriels de l'activité « eau et assainissement » au 1er trimestre 2011 annonce quant à lui une baisse du résultat opérationnel de 18 %, justifiée par ce retour en régie de plusieurs villes françaises, mais également par le référendum de juin dernier, refusant la privatisation de la gestion de l'eau en Italie. Par conséquent, là où les contrats sont maintenus, Veolia est davantage soumise à des pressions qui la poussent à accepter certaines exigences des délégants, comme une renégociation des tarifs à la baisse ou des travaux sur les canalisations.

2. R. Lenglet et J.-L. Touly, *L'Eau des multinationales, les vérités invouables*, Fayard, 2006, p. 51-53.

3. Voir www.france.attac.org/archives/spip.php?article4011&artpage=2-3#outil_sommaire_7.

4. Voir www.dalkia.com/fr/actualites/communiqués/2010-05-07,chiffres-des-31mars2010.htm.

2. L'écolOpportunisme de Veolia

«L'eau au quotidien,
c'est tout un travail.»

Pour assurer le maintien de ses contrats face à une municipalisation croissante des régies, tout en continuant à s'étendre à travers le monde, Veolia doit bénéficier d'une image positive, au niveau des administrants comme des administrés. La communication est donc un aspect essentiel de la promotion de ses activités. La multinationale travaille son image, en mettant en avant les « efforts » qu'elle réalise en termes de développement durable et d'amélioration de sa gestion du bien commun de l'humanité par excellence qu'est l'eau. Pour autant, les termes de sa communication dépassent largement la réalité des engagements de Veolia, comme l'illustrent les deux études de cas ci-dessous.

«*L'eau au quotidien, c'est tout un travail*», dixit la dernière campagne publicitaire réalisée par Euro RSCG C&O pour Veolia Eau⁵. Cette campagne de communication qui vise au total 46 millions de citoyens français dont près de 4 millions de « leaders d'opinion⁶ », est la première arme de communication de Veolia. Dès 2005, Veolia Environnement annonçait « *l'environnement est un défi industriel*⁷ ». Concilier environnement et activité humaine est le leitmotiv publicitaire de Veolia, plaçant de façon récurrente les campagnes de publicité sur le fil du *greenwashing*. Euro RSCG, une agence de communication qui a diversifié ses activités vers le lobbying, la représentation d'intérêts auprès des décideurs politiques ou la communication de crise, justifie cette campagne par la montée en puissance des critiques du modèle de la gestion déléguée de l'eau qui se cristallise sur le prix de l'eau et concourt à une opposition idéologique entre intérêt public et management privé. Ces deux publicités doivent mettre en avant le concept SVR (Service, Valeur, Responsabilité) de Veolia Eau.

En 2011, le nouveau slogan de l'entreprise française est le suivant : « *L'accès à l'eau potable est un droit fondamental, qui repose sur le service public de l'eau* ». Même si « *ce service est placé sous l'autorité des collectivités locales qui en définissent la politique, en choisissent le mode de gestion, en arrêtent les tarifs et en assurent le contrôle [...]* », ce que ne dit pas la publicité, c'est que la rémunération du prestataire est substantiellement liée au résultat d'exploitation du service...

Au vu de la remise en cause de la délégation du service de l'eau à Veolia dans un nombre croissant de communes, on comprend mieux la dernière campagne publicitaire qui replace l'eau et le service public au cœur du discours de l'entreprise : « *L'enjeu est aujourd'hui celui de la qualité, de la sécurité sanitaire et de la continuité de ce service, durablement et pour tous, dans les meilleures conditions de coût*⁸. » À travers ce message, Veolia Environnement affiche plus clairement sa stratégie face aux difficultés rencontrées, à savoir augmenter la réduction des coûts, améliorer la rentabilité, et accélérer le recentrage des activités.

5. Voir www.veoliaeau.com/medias/dossiers/eau-au-quotidien.htm.

6. Voir Annexe 2 : Documents sur la stratégie médias de la campagne de communication « L'eau au quotidien ».

7. Voir www.veolia-transport.com/fr/medias/communiqués/vision-veolia-environnement.htm.

8. Voir www.veoliaeau.com/medias/dossiers/eau-au-quotidien.htm

L'eau au quotidien, c'est tout un travail

L'accès à l'eau potable est un droit fondamental qui repose sur le service public de l'eau.

Ce service est placé sous l'autorité des collectivités locales, qui en définissent la politique, en choisissent le mode de gestion, en arrêtent les tarifs et en assurent le contrôle, en fonction des réalités économiques, sociales et environnementales qui leur sont propres.

En gestion directe ou déléguée, l'eau reste toujours un bien public. Partout où ils assurent cette mission auprès des collectivités, les collaborateurs de Veolia Eau ont le même esprit de responsabilité et d'engagement de service public.

L'enjeu est aujourd'hui celui de la qualité, de la sécurité sanitaire et de la continuité de ce service, durablement et pour tous, dans les meilleures conditions de coût.

Relever ce défi requiert des compétences, des technologies et des solutions de plus en plus pointues. Pour acquérir une connaissance toujours plus fine des ressources naturelles. Pour mettre en œuvre les traitements les plus adaptés à travers les étapes successives de production de l'eau potable et garantir en permanence sa qualité dans les réseaux de distribution.

Pour collecter et dépouiller les eaux usées avant de les rendre propres à la nature. Pour permettre à chacun, quelle que soit sa situation, de bénéficier de ce service vital.

Chaque jour, les 33 000 collaborateurs de Veolia Eau, en France, contribuent à ce tour de force.

veoliaeau.com



Neuf cents chercheurs

L'expertise de Veolia repose sur 150 années d'expérience et 3 000 brevets déposés à ce jour.

En région parisienne, une usine de traitement d'eau est maintenant au centre d'un réservoir de biodiversité.

En Lorraine, 210 000 personnes peuvent suivre, chaque jour, par internet leur consommation d'eau en temps réel pour éviter fuites et gaspillage.

En France, 207 000 km de canalisations sont gérés et entretenus, chaque jour, par les équipes de Veolia, pour lutter contre les fuites et préserver la ressource.

En Normandie, Veolia analyse le vieillissement des canalisations, pour réduire les pertes en eau des réseaux.

Sarthe

Un jardin sous serre de 250 m² traite les eaux usées de 6 000 habitants en économisant l'énergie, grâce à 300 espèces végétales reproduisant l'épuration naturelle des rivières.

En France, 33 000 collaborateurs sont mobilisés au quotidien, pour alimenter plus de 24 millions de citoyens en eau potable et desservir en assainissement 15 millions de personnes.

Dans le Nord, une usine d'épuration construite au cœur de la ville sera ZÉRO Plus/Impact, autonome en énergie et permettra le recyclage des matières premières contenues dans les boues.

Artois

Dans le bassin minier, un conseiller solidarité, dans chaque agence Veolia, se consacre à l'accompagnement des familles en difficulté.

En France, dans les 10 000 communes où Veolia assure ses missions, 3 000 techniciens sont prêts à intervenir 24 h/24 et 7 j/7 pour garantir la permanence du service.

En France, 3 millions d'habitants ont été réalisés en 2010 par Veolia sur les paramètres microbiologiques, pour garantir la qualité de l'eau qu'elle apporte à ses abonnés.

376 000 heures de formation

ont été dispensées en 2010 à travers les différents Campus Veolia répartis sur le territoire français.

En France, 20 200 contrats d'apprentissage ont été proposés par Veolia Eau, en 2010, pour faciliter l'accès des jeunes au premier emploi.

En France, en 2010, Veolia a embauché 2 991 nouveaux collaborateurs.

En Méditerranée, des microturbines

intégrées au réseau d'eau potable permettent d'alimenter en énergie plusieurs centaines de foyers.

veoliaeau.com



3. User et abuser du lobbying

«L'accès à l'eau potable est un droit fondamental, qui repose sur le service public de l'eau»... mais qui doit être soumis aux règles du marché et de la concurrence internationale. Les responsables des affaires publiques de Veolia Eau⁹ sont membres des organisations de la profession, notamment de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E¹⁰) pour la France. La FP2E est elle-même membre d'EUREAU au niveau européen, qui dispose d'un budget 2010 de 433 000 euros et un accès à de nombreux experts, sollicités pour écrire des « position papers » et des contributions pour les représentants des institutions européennes sur les champs concernant de près ou de loin l'eau, sa gestion, sa distribution ou son assainissement¹¹.

Veolia est également membre d'Aquafed¹², la Fédération internationale des opérateurs privés de services d'eau qui déclare représenter plus de 200 opérateurs privés dans 38 pays dans le monde. Comme représentant des sociétés privées, Aquafed peut faire la promotion de l'agenda de privatisation de Veolia d'une façon qu'EUREAU ne peut se permettre de faire et ce rôle lui est régulièrement reproché¹³. Ces pratiques dépassent les

9. La direction des affaires publiques a été créée en février 2011 : www.veoliaeau.com/profil/organisation/groupe.
10. Voir www.fp2e.org/la-fp2e/presentation/les-adherents_fr_03_01_01.html.
11. Voir <http://eureau.org/documents>.
12. Voir www.aquafed.org/geography.html.
13. Voir www.aquafed.org/pdf/AquaFed_AntiPrivateCampaign_Press%20Release_Pc_FR_rev1_2011-05-19.pdf.

frontières françaises au regard du scandale du contrat secret entre les autorités du Land de Berlin et Veolia qui « assure à cette dernière depuis 1999 des bénéfices colossaux garantis par des clauses confidentielles, toujours en vigueur, alors même que leur illégalité avait été dénoncée dès 1999 par la Cour constitutionnelle. L'affaire fait grand bruit à Berlin, où 265 000 citoyens viennent de signer une pétition demandant l'annulation de ces contrats secrets, désormais rendus publics et des clauses confidentielles¹⁴. »

Cette représentation internationale a été notamment très utile, car l'Union européenne était particulièrement favorable à l'inclusion de l'eau dans les règles de l'Organisation mondiale du commerce (OMC), mettant les pays en voie de développement sous la pression des négociations du GATS.

Ce lobbying s'est également fait via le Forum européen des services (ESF¹⁵), le plus grand lobby à Bruxelles dont Veolia Environnement est membre.

Ces deux fédérations sont actives dans l'EUWI (Information and Community System for the EU Water Initiative – Initiative européenne sur l'Eau) qui fait partie du programme européen pour le développement durable. Une initiative qui s'est fixée comme objectif, après le Sommet de la Terre de Johannesburg en 2002, de « créer les conditions pour mobiliser toutes les ressources européennes aussi bien financières qu'humaines et de les coordonner pour atteindre les Objectifs du Millénaire pour le Développement relatif à l'eau dans les pays partenaires¹⁶ ».

Veolia adhère également à de nombreux « think tanks », notamment européens comme Confrontations Europe¹⁷, la Fondation Robert Schuman¹⁸, les Amis de l'Europe¹⁹ et Notre Époque. Elle a même créé le sien : l'Institut Veolia Environnement. Dans ces think tanks, on renforce ses réseaux, souvent déjà bien constitués car beaucoup des responsables de Veolia viennent des « grands corps d'État », notamment de celui des ingénieurs des ponts, des eaux et des forêts. Ces grands corps sont une particularité française qui facilite beaucoup le réseautage et la capacité de lobbying des grandes entreprises. En découle ce qu'on appelle le « pantouflage » et le « rétro-pantouflage », l'échange, dans un sens ou dans l'autre, de hauts responsables entre une entreprise privée à des postes-clé et issus de la bureaucratie d'État. À tel point qu'on disait que Vivendi, ancienne appella-

Le Forum mondial de l'Eau s'apparente en effet davantage à une organisation mondiale des marchands d'eau, avant tout préoccupés par leurs intérêts financiers immédiats et leurs profits, [...].

14. « Le contrat secret de la privatisation de l'eau à Berlin rendu public », *Le monde diplomatique*. <http://blog.mondediplo.net/2010-11-04-Le-contrat-secret-de-la-privatisation-de-l-eau-a> consulté le 15 novembre 2011.

15. Voir www.esf.be.

16. Voir www.euwi.net/about-euwi.

17. Voir www.confrontations.org/fr/partenaires/entreprises.

18. M. Joachim Bitterlich, vice-président exécutif pour les affaires internationales Veolia environnement, fait partie du Comité scientifique de la Fondation, www.robert-schuman.eu/fr/frs_comite_scientifique.php.

19. Veolia fait parti des « VIP Members » de Friends of Europe, www.friendsofeurope.org/Contentnavigation/Membership/OurVIPmembers/tabid/1313/Default.aspx.

tion de Veolia, n'était rien d'autre qu'une abréviation pour « VIVier pour ENarques en Disponibilité²⁰. » En France, de tels dysfonctionnements ont été qualifiés de « *corruption structurelle*²¹. »

Veolia Environnement est proche de plusieurs lobbies patronaux. Le MEDEF bien sûr, mais également l'AFEP (Association française des Entreprises privées²²), sûrement l'un des plus puissants, le Cercle de l'Industrie²³ (qui mélange sociétés et hommes politiques) et le Cercle des Délégués permanents français²⁴, co-fondé par le MEDEF et qui a pour rôle de promouvoir les intérêts français à Bruxelles. La boucle est bouclée.

Au plan international, Veolia a été à l'initiative de la création du Conseil mondial de l'Eau (CME) en 1996. Ce Conseil se présente comme une « plate forme [...] créée dans l'intention de résoudre les problèmes liés à l'eau qui préoccupent, de manière croissante, la communauté internationale. »²⁵ C'est cette organisation qui est notamment à l'initiative du Forum mondial de l'Eau (FME), qui tous les trois ans « mobilise les imaginations, les innovations, les compétences et les savoir-faire, pour faire avancer la cause de l'eau²⁶ » et dont la prochaine édition aura lieu à Marseille, en mars 2012.

Cet évènement est toutefois bien loin de proposer des réponses justes et durables aux besoins vitaux des populations à travers le monde. Le FME s'apparente en effet davantage à une organisation mondiale des marchands d'eau, avant tout préoccupés par leurs intérêts financiers immédiats et leurs profits, qui se réunissent pour vendre leurs services. Même si certaines ONG sont présentes au sein du FME, leur voix est rarement entendue, et donc jamais prise en compte.

20. Voir « Pantouflage, corruption structurelle? », 21 avril 2009 : <http://anticor.org/2009/04/21/pantouflage-corruption-structurelle>.

21. *Ibid.*

22. L'AFEP réunit toutes les entreprises du CAC 40 excepté trois (Danone, Essilor et EDF). Voir www.journaldu.net.com/economie/enquete/afep/afep.shtml.

23. Voir www.cercleindustrie.eu/images/pdf/liste_membres_juillet_2011.pdf.

24. Voir www.cdpf-asso.net.

25. Voir Conseil mondial de l'Eau www.worldwatercouncil.org/index.php?id=92&L=1.

26. Voir le site du 6^e Forum mondial de l'Eau www.worldwaterforum6.org/index.php?id=15&L=1.

Le Conseil mondial de l'eau noyé par les lobbies

Extrait de *Lobby Planet Paris. Ces mains invisibles qui guident les politiques*, publié par l'AI TEC, novembre 2009.

Le **Conseil mondial de l'Eau**, situé à Marseille et créé à l'initiative des groupes français de l'eau, est présidé par Loïc Fauchon. Celui-ci est également président de la Société des Eaux de Marseille, appartenant à 100 % à Veolia Eau. Le Conseil s'est déjà fait le propagandiste de la loi Oudin-Santini. Tous les moyens des grandes institutions internationales et des grands trusts mondiaux (c'est-à-dire essentiellement français) sont mis au service de cette politique qui consiste à utiliser des fonds publics pour garantir des bénéfices « privés ».

Dans Ouest-France, on pouvait lire en septembre 2005 un article sur Pierre Victoria, délégué général permanent du **Cercle français de l'Eau**. L'ex-sénateur vendéen de droite, Jacques Oudin, en est le fondateur. Pour compléter l'organigramme, son président est le sénateur UMP de la Manche, Jean-François Legrand. Son vice-président est Marc Reneaume, président de la Fédération des Entreprises d'Eau, directeur général adjoint de **Veolia Eau**.

Le message ? Après une introduction sur la demande d'eau dans le monde, vient la solution : « *Jacques Oudin a fait adopter une loi permettant aux collectivités locales de prélever un centime par mètre cube d'eau pour l'aide aux pays du Sud. Il faut mobiliser les élus sur cet enjeu.* »

L'auteur de l'article n'oublie pas de rappeler que Pierre Victoria était encore, il y a peu, une figure politique connue localement. Il a été conseiller régional socialiste et député de Lorient.

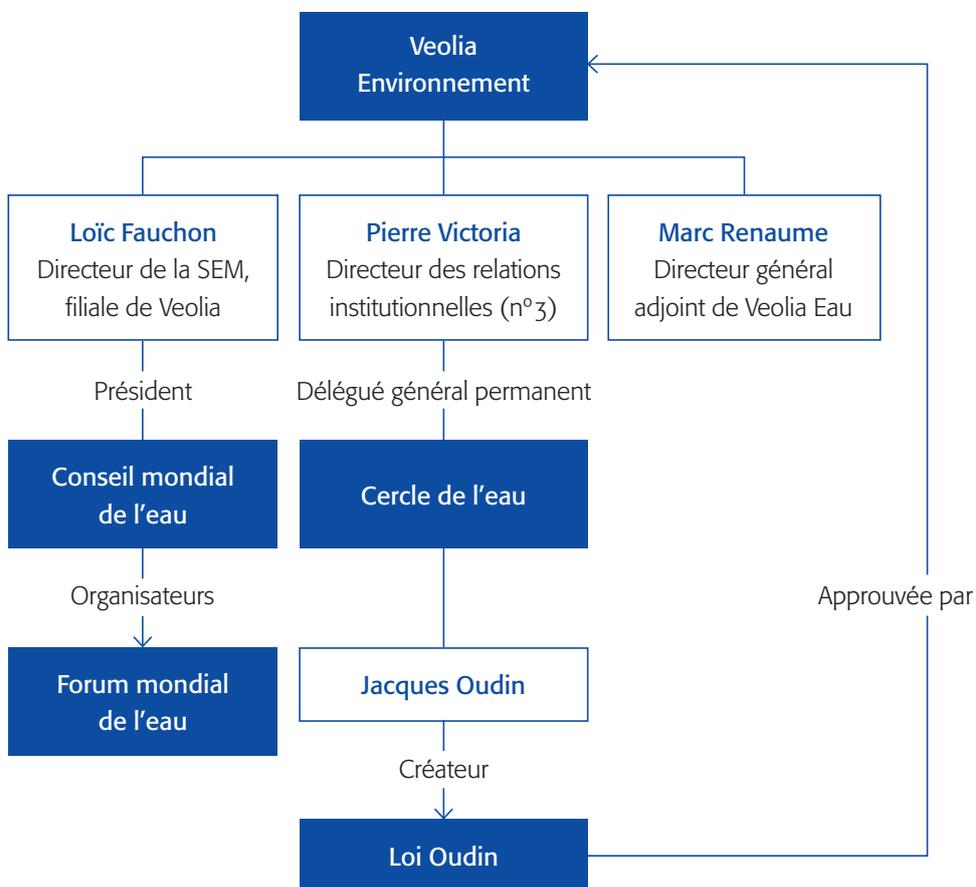
Ce que le journaliste a oublié de signaler c'est que Pierre Victoria est surtout le numéro 3 de Veolia et auteur de l'argumentaire distribué par Veolia à ses salariés pour contrer les altermondialistes qui critiquaient des opérations de privatisation de l'eau menées par l'entreprise en Afrique. C'est donc, dans les faits, un responsable de haut niveau de **Veolia** qui vient, en Bretagne, inviter les élus, sous couvert de coopération, à aider son entreprise dans « la conquête de marchés » mondiaux.

Message entendu ? On peut le penser quand on apprend que le Conseil Régional de Bretagne a organisé le 12 décembre 2005 un forum dont

C'est donc, dans les faits, un responsable de haut niveau de Veolia qui vient, en Bretagne, inviter les élus, sous couvert de coopération, à aider son entreprise dans « la conquête de marchés » mondiaux.

l'objectif était la mise en œuvre de la loi «Oudin-Santini¹» qui, d'après André Santini lui-même est «*non seulement un moyen de permettre une exportation du modèle français de gestion de l'eau, mais aussi un moyen de compléter utilement la conquête de marchés par les grands groupes français²*». La lecture du programme nous apprend que le colloque était co-organisé par l'association **Green Cross International**, présidée par Mikhaïl Gorbatchev et que l'ouverture du forum a été faite par Gérard Mével, vice-président du Conseil Régional de Bretagne, Bertrand Charrier, vice-président de **Green Cross International** et... Pierre Victoria, délégué général du Cercle français de l'Eau et, accessoirement, directeur des relations institutionnelles chez **Veolia**.

Organigramme des lobbies de Veolia autour du Forum mondial de l'Eau



1. www.reglementation-environnement.com/15011-Loi-Oudin-eau-cooperation-internationale.html.
2. www.assemblee-nationale.fr/12/pdf/rapports/r2041.pdf.

Étude de cas 1 : Belgique

Rapport sur la fermeture de la station d'épuration Bruxelles Nord, en Belgique (2009)



La gestion de l'eau en Belgique

Privée jusqu'à la fin du XIX^e siècle, la gestion de l'eau en Belgique est devenue un service social et public au XX^e, même si la distribution de l'eau n'a jamais été gratuite. Ce sont les trois régions (Bruxelles-Capitale, Flandre et Wallonie) qui sont en charge de la politique de l'eau, chacune ayant ses propres opérateurs de production, distribution et traitement des eaux usées. La gestion de l'eau reste du ressort des services publics qui tentent de répondre aux enjeux d'hygiène publique, de santé, de respect de l'environnement et de justice sociale à travers un cadre juridique, technique et financier bien précis.

Pour la région bruxelloise, c'est l'Institut Bruxellois pour la Gestion de l'Environnement (IBGE) qui est l'administration régionale en charge de la politique de l'eau. Il gère entre autres un programme d'assainissement des rivières bruxelloises, définit la stratégie en matière d'eau et des eaux de surfaces, élabore et met en œuvre le Plan de gestion de l'eau et son programme de mesures. Pour ce qui est de la production et de la distribution, deux intercommunales entrent en jeu : l'intercommunale Bruxelloise de Distribution d'Eau (IBDE) et Vivaqua, entreprise publique à caractère industriel (EPIC) qui est chargée de la production, du transport, du contrôle de la qualité et de prestations de services en matière de distribution d'eau pour le compte d'intercommunales (comme l'IBDE) ou de communes. Elle assure également l'exploitation de la station d'épuration (STEP) de Bruxelles Sud, alors que celle de Bruxelles Nord a été confiée à Aquiris, filiale de Veolia, suite à un appel d'offres. La Société Bruxelloise de Gestion de l'Eau (SBGE), mise en place en 2006, est quant à elle

chargée de l'assainissement public des eaux usées urbaines. C'est elle qui achemine les eaux usées jusqu'à la station d'épuration de Bruxelles Nord et qui est chargée de la réalisation d'ouvrages de retenue d'eau de dimension régionale.

Pour la Région Flamande, la politique de l'eau est gérée par la Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) qui dépend de la région. Cette dernière mesure la qualité des eaux de surface et établit le rapport sur la situation générale de l'environnement. Il existe également en Flandre la Coördinatiecommissie Integraal Waterbeleid (CIW), une commission de coordination pour la politique intégrée de l'eau voulue par la directive cadre européenne sur l'eau. Pour la production et la distribution, la Flandre compte 13 entreprises publiques. Vivaqua est également présente dans la région et distribue l'eau issue de captages situés en Wallonie.

Pour la Région Wallonne, la politique de l'eau est à la charge de la Société publique de Gestion de l'Eau (SPGE), qui coordonne et finance le secteur de l'eau mais assure également la protection du captage d'eau et son assainissement. Pour la production et la distribution de l'eau, il existe toujours des services communaux (ou régies) mais une majorité des villes de la région a confié cette tâche à la Société wallonne des Eaux (SWDE), principal producteur et distributeur de la région.

Le prix du service de l'eau dépend lui aussi de la région. Ainsi, en région bruxelloise, le prix est composé de quatre parties : consommation en tant que telle, assainissement, assainissement public régional et redevance annuelle d'abonnement. Une « tarification solidaire » a été mise en place par différentes tranches où plus l'on consomme, plus le prix du service est élevé. En Flandre, il existe une distinction entre consommation annuelle, résidence principale et usage ménager. Il y a ainsi une différence entre petit et gros utilisateur : les ménages considérés comme les « petits » utilisateurs disposent d'une facture unifiée depuis 2005 qui contient le prix intégral de l'eau. En Wallonie, le système est basé sur une notion de « coût-vérité » depuis 2004. Chaque consommateur paye pour ce qu'il consomme et pour la pollution estimée qu'il engendre.

Veolia Eau s'est implantée en Belgique pour la première fois en remportant l'appel d'offres de la station d'épuration de Bruxelles-Nord en juin 2001¹ avec le projet Aquiris². L'une des raisons officielles de la victoire de Veolia³ réside dans l'utilisation d'une technique « innovante » : l'Oxydation par Voies humides (OVH). Cette technique consiste à oxyder les boues résultant du processus d'épuration sans flamme et à basse température (230°) mais avec une forte pression (30 bars) en présence d'un gaz oxydant, le tout en 30 minutes⁴. Elle entraîne des rejets dix fois inférieurs à ceux provoqués par l'incinération et l'impact sur l'environnement est donc censé être négligeable⁵.

Cette technique prend sa source en région toulousaine. La station de Ginestou-Garonne construite dès 1954, fut reprise par Veolia en 1990 pour une durée de trente ans. Au fil des ans, la multinationale a fait de cette station une vitrine des technologies qu'elle développe, aux dépens des riverains et parfois même des pouvoirs publics locaux⁶.

Veolia a notamment souhaité agrandir la station, car la technique de méthanisation utilisée avant 1990 avait été abandonnée et que le sécheur par la suite utilisé était tombé en panne. En octobre 2001, le Comité de bassin de l'agence de l'eau Adour-Garonne, présidé par Jean-François Poncet, octroie une subvention de 31,5 millions de francs pour « l'extension et la mise aux normes réglementaires de la station d'épuration de Toulouse Ginestous⁷. » Les riverains se mobilisant fortement contre la construction de deux nouveaux incinérateurs, du fait des risques de pollution et de rejets toxiques, Veolia s'est trouvée contrainte de développer une nouvelle technologie de traitement des boues, soi-disant moins polluante, l'OVH. Ainsi cette technique, imaginée à Seille, petite ville proche de Toulouse, a permis à Veolia de remporter l'énorme marché de la station d'épuration de Bruxelles Nord.

Le 8 décembre 2009, la station d'épuration de Bruxelles-Nord arrêta totalement le traitement des eaux usées d'1,1 millions d'habitants, les rejetant pendant dix jours dans les cours d'eau en aval (la Senne, le Rupel et l'Escault).

1. Site Aquiris, historique : www.aquiris.be/historique.php.

2. « AQUIRIS, filiale du groupe international Veolia, est née suite à un appel d'offre de la Région de Bruxelles-Capitale, pour concevoir, construire et exploiter durant 20 ans la station d'épuration de Bruxelles-Nord. Cette station d'épuration permet de traiter les eaux usées en provenance de la Région de Bruxelles-Capitale et du bassin flamand de la Woluwe. La période d'exploitation a débuté en mars 2007. », www.aquiris.be/la-station.php.

3. Cour des Comptes, « La station d'épuration Nord à Bruxelles : attribution et financement du marché de concession », Rapport transmis au Parlement de la région de Bruxelles-Capitale, Bruxelles, septembre 2009, p. 21.

4. Marc Laimé, « Toulouse-Bruxelles : l'axe du mal de Veolia », 6 janvier 2010, Blog du *Monde Diplomatique* : <http://blog.mondediplo.net/2010-01-06-Toulouse-Bruxelles-l-axe-du-mal-de-Veolia>.

5. Cour des Comptes, « La station d'épuration de Bruxelles-Nord : mise en service, exploitation et financement de la concession », Rapport transmis en octobre 2003, p. 37-40.

6. *Ibid.*, et Marc Laimé, *op. cit.*

7. Marc Laimé, *op. cit.*

Le 8 décembre 2009, la station d'épuration de Bruxelles-Nord arrêta totalement le traitement des eaux usées d'1,1 millions d'habitants, après dix jours de rejet dans les cours d'eau en aval (la Senne, le Rupel et l'Escault). L'entreprise a pris la décision de fermer totalement la station de manière unilatérale, sans prévenir la Région bruxelloise ni même la Société bruxelloise de Gestion de l'Eau (SBGE). La raison donnée par Aquiris pour justifier la fermeture : les eaux usées amenées jusqu'à la station par le réseau public d'égout bruxellois acheminent également des tonnes de sables et de gravats qui empêchent la station de fonctionner correctement et mettent les installations et les travailleurs en danger⁸.

En plus d'entraîner une forte pollution des eaux de surface dans lesquelles les eaux usées ont été déversées, cette affaire a eu un impact éminemment politique puisqu'elle a entraîné un important conflit entre la Région bruxelloise et Aquiris sur les questions de responsabilité et de gestion. La responsabilité a finalement été attribuée à Aquiris, qui, d'après une expertise indépendante, aurait pu éviter la fermeture complète de la station d'épuration de Bruxelles-Nord⁹.

L'exemple de l'attribution du marché à Aquiris montre que la multinationale est prête à utiliser des méthodes de lobbying offensives pour acquérir des marchés en proposant une technologie soi-disant «au service de l'environnement».

1. Encore une histoire de lobby ou comment Veolia a récupéré le marché de la station d'épuration de Bruxelles Nord

L'attribution du marché de la station d'épuration de Bruxelles-Nord s'est faite par le biais d'un appel d'offres européen pour un contrat de concession de type BOOT (Build-Own-Operate-Transfer), c'est-à-dire un contrat où le concédant accorde à un concessionnaire le droit de construire, d'acquérir la propriété puis d'exploiter une installation pendant une certaine durée pour ensuite la transférer à la fin de l'exploitation. Les conditions de cet appel étaient notamment de permettre le traitement tertiaire complet (azotes et phosphores) pour répondre à la directive cadre européenne n° 91/271 et pour faire en sorte que la station soit entièrement couverte. Il fallait aussi utiliser une technique alternative, autre que l'incinération pour l'évacuation des boues¹⁰.

Lors de l'ouverture publique des offres en 1999, quatre groupes avaient déposé un dossier : Bouygues, BSUB (consortium belgo-américain), Hydronor (Suez ex Lyonnaise des Eaux) et Aquiris (Veolia).

Les critères d'attribution reposaient sur quatre points précis : l'économie générale de la concession ; la qualité de l'offre (réalisation des ouvrages, intégration dans le paysage urbain, mesures destinées à protéger l'environnement, performances proposées,

8. Sur les divers retards d'Aquiris dans l'exécution du contrat voir Cour des comptes, 2009, *op. cit.*, p. 17 et p. 19-20.

9. Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, Compte rendu intégral des interpellations et questions orales, Commission de l'environnement, de la conservation de la nature, de la politique de l'eau et de l'énergie, réunion du mardi 15 février 2011.

10. Cour des comptes, 2003, *op. cit.*, p. 35.

pérennité des ouvrages et des solutions pour les déchets ultimes, etc.) ; les délais d'exécution ; les modalités de contrôle à exercer par le concédant et notamment du transfert de savoir-faire. Après une première série d'entretiens et d'analyses des dossiers par un collège d'experts composé de trois experts wallons et de trois flamands, seuls ceux de BSUB et d'Aquiris ont été sélectionnés. Si la candidature du groupe BSUB reposait sur un projet plus transparent, moins cher (1,2 milliards d'euros contre 1,8 milliards pour Aquiris), plus rapide à la mise en œuvre et proposant une technique de réutilisation des boues testée dans des stations de grandes tailles depuis plus de vingt ans, c'est Aquiris du groupe Veolia qui a remporté l'appel d'offres¹¹.

Officiellement, les raisons de ce choix se trouvent dans la volonté des décideurs à innover. Pourtant la position du collège d'experts était mitigée, puisque les trois experts flamands étaient en faveur de la candidature de BSUB alors que les experts wallons étaient en faveur du projet Aquiris¹², précisant bien que la technique novatrice pouvait présenter un risque. En effet, le rapport de la Cour des comptes d'octobre 2003 mentionne que l'administration et les experts bruxellois étaient prêts à prendre le risque d'une technologie peu testée, telle que la méthode de l'Oxydation par Voies humides proposée par Aquiris. Ils reconnaissent que *« la nouveauté, si elle devait constituer un risque, serait un risque acceptable [...] Elle constitue certes une méthode innovante, qui ne bénéficie donc pas d'une grande expérience, mais ce seul motif ne peut justifier de renoncer à ses avantages »*¹³.

Pour que son projet soit sélectionné, Veolia a fortement mobilisé ses réseaux de lobbying : la Division Eau de l'administration régionale bruxelloise, organisme en charge du dossier avant attribution avait Jean-Paul Rosières comme responsable du traitement des eaux. Il était assisté du bureau d'études français Merlin¹⁴, connu pour avoir longtemps travaillé avec Veolia (notamment sur l'usine de dépollution de Ginestous-Garonne à Toulouse¹⁵). Certaines sources affirment que Jean-Paul Rosières aurait demandé au cabinet Merlin de modifier les résultats de son analyse¹⁶.

Le lobby mené par Veolia pour obtenir le marché de la station d'épuration ne s'arrête pas là. Il a en effet fallu convaincre les décideurs politiques locaux de choisir l'offre d'Aquiris. C'est en la personne de Guy Coëme, socialiste belge-wallon, ayant exercé les fonctions de ministre de la Défense, de secrétaire d'État à la Région wallonne et de député fédéral, que Veolia a trouvé un appui politique. En effet, Guy Coëme, via sa société « Canyon consulting », s'attelait à défendre les intérêts de Veolia, notamment ceux du projet Aquiris. Or, il était également directeur général de l'association APRIL, chargé donc d'assurer la

11. Voir Johny Ubu, « Station d'épuration Bxl Nord : encore un marché truqué » : <http://www.ubupan.be/station-depuration-bxl-nord-encore-un-marche-truque>.

12. Rapport Cour des comptes octobre 2003, *op. cit.*, p. 39-40.

13. *Ibid.* p. 42.

14. Voir www.cabinet-merlin.fr/pdf/2/fr_Construction%20de%20la%20station%20d%27%C3%A9puration%20de%20Bruxelles%20Nord.pdf.

15. Voir www.grandtoulouse.org/jsp/fiche_grandprojet.jsp?CODE=1237841814341&LANGUE=0&RH=PLANSITE&RF=GINESTOUGARONNE.

16. Voir Johny Ubu, *op. cit.*

promotion des intercommunales liégeoises. Certaines de ces intercommunales étaient elles-mêmes actionnaires d'Igrectec, intercommunale des eaux wallonnes, qui était dans le jury en charge d'attribuer le marché de la station d'épuration de Bruxelles-Nord.

L'exemple de l'attribution du marché à Aquiris montre que la multinationale est prête à utiliser des méthodes de lobbying offensives pour acquérir des marchés en proposant une technologie soi-disant « au service de l'environnement¹⁷ », mais risquée car jamais testée à une échelle aussi grande. Une fois le contrat décroché, Veolia a commencé les travaux en juin 2003 pour les terminer en 2007. L'aval de la Région bruxelloise pour le début de l'exploitation fut donné en 2007, mais la station ne commença officiellement à être exploitée qu'en mars 2008, et ce pour une durée de 20 ans¹⁸.

La mauvaise gestion d'Aquiris pose clairement la question de la privatisation du secteur de l'eau (bien commun) et de l'assainissement de l'eau.

2. La fermeture de la station : une question hautement politique

Tout semblait donc fonctionner jusqu'au 8 décembre 2009, date à laquelle Aquiris décida de fermer la station d'épuration de Bruxelles-Nord pour la rouvrir seulement dix jours après, entraînant une crise politico-médiatique majeure. Alors qu'Aquiris accusait le réseau public d'égouttage de Bruxelles d'amener des eaux de mauvaises qualité contenant sables et gravats, mettant ainsi les salariés et la station d'épuration

en danger, la Région Bruxelloise quant à elle démentit aussitôt la mauvaise qualité des eaux et affirma ne pas avoir été mise au courant de la fermeture de la station¹⁹.

L'affaire raviva les tensions entre la région Flandre et Bruxelles Capitale puisque les cours d'eau pollués par les eaux usées déversées traversaient la capitale pour aller jusqu'en Flandre. La Région flamande, et plus particulièrement sa ministre de l'Environnement, Joke Schauvliege, ont accusé Bruxelles de mauvaise gouvernance²⁰ et ont même été jusqu'à poursuivre la Région bruxelloise en justice. La capitale belge a été sous le feu de nombreuses accusations, que ce soit de la part de la Région flamande ou des partis de l'opposition, qui soutenaient les accusations d'Aquiris mettant en cause la gouvernance de Bruxelles.

Un an après l'affaire, la responsabilité d'Aquiris a été prouvée suite à l'enquête d'un collège d'experts²¹. Le verdict a été rendu : la fermeture de la station d'épuration aurait pu être évitée et Aquiris a même mis son personnel exploitant des collecteurs en amont de la station en danger en décidant de la fermeture soudaine et totale. Aquiris n'a donc pas respecté la Charte du développement durable de Veolia Environnement (CDDV) en mettant certains de ses salariés en danger, ce qui constitue la violation du cinquième

17. Voir Annexe 3 : Brochure de présentation Aquiris.

18. Sur les divers retards d'Aquiris dans l'exécution du contrat voir Cour des comptes, Rapport de septembre 2009, p. 17 et p. 19-20.

19. Parlement de la région de Bruxelles Capitale, Compte-rendu intégral des interpellations, *op. cit.*

20. *Ibid.*, p. 7.

21. Le rapport du collège des experts n'ayant pas été rendu public, nous n'avons pas pu y avoir accès. Toutefois, il y est fait largement référence dans le Compte rendu intégral des interpellations, *op. cit.*

principe qui est d'« *assurer la sécurité et la santé de ses collaborateurs et contribuer à améliorer la santé publique*²² ». L'image de Bruxelles et de sa ministre de l'Environnement, Evelyne Huytebroeck, a été entachée et les capacités de gestion de la Région ont été remises en question sans raison valable pendant cette affaire. D'après le compte-rendu des interpellations du parlement de la Région Bruxelles-Capitale qui reprend les conclusions de l'enquête du collège d'experts, c'est donc Aquiris, filiale à 100 % de Veolia, ses pratiques douteuses et sa mauvaise gestion qui sont responsables de la fermeture de la station d'épuration des eaux usées (STEP) et ce pour différentes raisons.

Tout d'abord, Aquiris n'a jamais donné les informations nécessaires relatives à la présence de sables ni à la fermeture de la station²³. Si Aquiris s'était déjà plainte des sables obstruant les collecteurs, aucune information technique ni de quantité précise n'avait été donnée. Deux conseils d'administration de la station ont eu lieu le 22 septembre et le 8 décembre 2009, mais aucun n'a alerté les autorités sur le risque éventuel de fermeture de la STEP. Les autorités bruxelloises n'étaient donc en aucun cas au courant du dommage environnemental qui allait se produire²⁴.

Ensuite, le rapport d'experts a prouvé que déverser les eaux usées de toute la ville dans la Senne était un acte « *inutile et irresponsable*²⁵ », car il aurait été possible de fermer les collecteurs sans pour autant laisser toutes les eaux usées se déverser dans les fleuves. Cela aurait non seulement évité de polluer trois affluents belges, mais aussi d'amplifier le conflit entre la Flandre et Bruxelles. Le tout premier principe de la Charte du développement durable de Veolia (CDDV) – « *protéger l'environnement, contribuer à préserver les ressources naturelles et la biodiversité, lutter contre le changement climatique*²⁶ » – n'a donc pas été respecté : le risque de pollution de l'environnement était majeur.

De plus, les ouvrages conçus par Veolia pour retenir les sables n'étaient pas suffisants. Pire, la technologie développée dite d'OVH est particulièrement sensible à la présence de sable. Cela signifie que par rapport à une station d'épuration classique, la station de Bruxelles-Nord pouvait accepter une quantité de sables moindre du fait de l'utilisation du nouveau procédé soi-disant révolutionnaire. La technique proposée et utilisée par Aquiris – et acceptée par les autorités publiques – n'était donc pas adaptée aux contraintes locales en matière de traitement des eaux usées.

Au-delà de ces manquements, deux points prévus dans le contrat initial ne semblent pas avoir vu le jour. Le comité de coordination des gestionnaires de collecteurs, prévu dans le contrat et indispensable au bon fonctionnement de la station, n'avait jamais été créé. Le collège d'experts, dans son rapport final, avait pourtant bien précisé la nécessité sa création. De plus, Aquiris n'a pas effectué d'entretien suffisant de ses installations, notamment des collecteurs dans la station, ce qui a pu participer à la détérioration des installations²⁷.

22. CDDV, voir en annexe ou sur www.veoliaeau.com/ressources/files/1/83,charteDD.pdf.

23. Compte rendu intégral des interpellations et questions orales, *op. cit.* p. 11.

24. *Ibid.*, p. 7.

25. *Ibid.*, p. 34.

26. CDDV, *op. cit.*

27. Compte rendu intégral des interpellations et questions orales, *op. cit.*, p. 34.

La mauvaise gestion d'Aquiris pose clairement la question de la privatisation du secteur de l'eau (bien commun) et de l'assainissement de l'eau. Ici, les autorités bruxelloises qui ont délégué la gestion de l'assainissement ont perdu le contrôle de l'entreprise délégataire. Ce cas illustre également l'influence que peut avoir une entreprise privée sur l'autorité publique délégante. Comme le note Arnaud Pinxteren, député écologiste de Bruxelles, dans une lettre d'interpellation à la Ministre de l'Environnement en charge de la politique de l'eau, en date du 10 février 2011 : « Choisir Veolia, c'était renoncer à la maîtrise et au contrôle de l'outil d'épuration des eaux bruxelloises. »

De Toulouse à Bruxelles, une technologie peu fiable mais « respectueuse de l'environnement » a été utilisée.

3. Une tentative de « chantage » environnemental

Pour comprendre les motivations et la stratégie d'Aquiris, il est nécessaire de remonter à la fin de l'année 2008. À cette date, la station devait faire face à certains problèmes techniques : une accumulation soudaine de sable et de gravats provenant des eaux usées obstruaient l'arrivée des trois collecteurs situés en tête de station, ce qui empêchait, en cas de pollution chimique ou de pollution aux hydrocarbures, d'actionner les portes étanches et donc, de protéger la station.

Aquiris avait alors demandé 40 millions d'euros à la Région bruxelloise pour des travaux supplémentaires, ce que cette dernière refusa : cette clause n'était pas incluse dans le contrat. En effet, ce dernier (de type BOOT) stipulait qu'il incombait au contraire au concessionnaire de financer l'ensemble des travaux, en plus de l'exploitation de la station. Bruxelles avait d'ailleurs fait ce choix de contrat en toute connaissance de cause : elle aurait été incapable de déboursier de telles sommes pour la construction d'une STEP, d'autant plus que la période allant de 1997 à 2000 pendant laquelle était prévue la construction de la station fut une période budgétaire critique pour la région bruxelloise²⁸. En réalité, l'accumulation de sable et de gravats forçait Aquiris à envoyer chaque jour 200 tonnes de boue par camion en direction de l'Allemagne dès lors que cela empêchait un fonctionnement correct du fameux procédé OVH. Cette méthode coûtait beaucoup trop cher à la multinationale, qui chercha même à vendre la STEP, en vain (elle ne trouva pas d'acheteur²⁹).

La Région bruxelloise refusa donc de payer les travaux nécessaires et commanda une étude sur la qualité des eaux usées. Le cabinet Merlin en charge de l'étude prouva qu'il n'y avait aucun changement dans la qualité des eaux usées depuis 2001. La fermeture de la station, quelques heures après que les résultats de cette étude ont été publiés révèle donc la volonté d'Aquiris de faire pression sur les autorités publiques bruxelloises pour qu'elles débloquent des fonds afin que la multinationale puisse développer, moderniser, voire « réparer » ses installations non adaptées au volume des eaux à traiter.

L'exemple de la station de Bruxelles-Nord témoigne des méthodes employées par les

28. Cour des comptes Rapport octobre 2003, p. 4.

29. Voir Martin Pigeon, « Aquiris : Veolia's lost bet in Brussels », 22 février 2010 : http://pejnews.com/index.php?option=com_content&view=article&id=8111&catid=86:i-earth-news&Itemid=210.

multinationales, et plus précisément les multinationales de l'eau, pour arriver à leurs fins. De Toulouse à Bruxelles, une technologie peu fiable mais « respectueuse de l'environnement » a été utilisée. Si l'on en croit la brochure d'Aquiris, cette station « [était] *un site de référence* » qui « *bénéfici[ait] d'une expertise élargie, qu'il s'agisse de la compétence de ses équipes ou des techniques de pointe mises en œuvre.* » Il va sans dire que la technologie d'OVH semblait très profitable d'un point de vue marketing puisqu'elle permet en théorie « *d'éviter le recours aux techniques traditionnelles d'incinération et [...] de diminuer considérablement l'impact environnemental*³⁰. » Cependant, cette technique n'avait jamais été testée dans un milieu urbain ni à aussi grande échelle.

Si l'état des eaux dans lesquelles ont été déversées les eaux usées bruxelloises pendant une dizaine de jours semble être aujourd'hui redevenu normal et si les pollutions apparaissent plus réduites que ce que l'on pouvait craindre³¹, il n'en reste pas moins que cela aurait pu engendrer des problèmes environnementaux bien plus graves et pérennes. Il s'agit bien ici de faire dévier un service essentiel, un bien commun auquel chaque citoyen a droit pour le propre profit d'une multinationale. Dans cette affaire, les enjeux financiers sont passés bien avant les préoccupations sociales et environnementales, tout en laissant penser aux citoyens que leur service public de l'eau était géré par une entreprise à la pointe de la technologie et respectant l'environnement.

30. Voir Annexe 3 : Brochure de présentation Aquiris.

31. Compte rendu intégral des interpellations et questions orales, *op. cit.*, p. 38.

Étude de cas 2 : Maroc

Rapport sur la gestion déléguée de l'eau dans la région Rabat-Salé-Zemmour-Zaër au Maroc (2002-2011)



Situation générale de la gestion de l'eau au Maroc

En 2004, l'Enquête sur la Population et la Santé familiale¹ révélait que 82 % de la population marocaine avait accès à une source d'eau améliorée au Maroc. Plus précisément :

- 60,5 % des Marocains avaient un branchement d'eau potable (habitation ou jardin).
- 11 % avaient accès à une borne fontaine proche de leur maison.
- 5,6 % avaient accès à un puits protégé.
- 1,5 % des Marocains, surtout en zones rurales, collectaient l'eau de pluie comme source principale.
- 7 % collectaient de l'eau des sources.

1. L'Enquête sur la Population et la Santé familiale (EPSF) réalisée au Maroc d'octobre 2003 à mars 2004 par le Ministère de la Santé (Direction de la Planification et des Ressources financières – SEIS).

En 2010, selon des données publiées par l'Office national de l'Eau potable (ONEP), le taux de branchement au réseau national d'eau potable s'est élevé à 93 % en milieu urbain et à 91 % en milieu rural. Toutefois, dans les campagnes, seulement 33 % des habitants disposent de l'eau directement dans leur foyer, alors que le restant de la population a accès à des bornes fontaines, situées jusqu'à 1 km des logements.

La gestion de l'eau au Maroc est privatisée pour la première fois en 1912, soit l'année de l'arrivée du protectorat français. Elle est alors confiée à la Société marocaine de Distribution (SMD) appartenant à la Lyonnaise des Eaux. C'est en 1956, après l'indépendance, que la gestion de l'eau est remunicipalisée et confiée à des régies municipales, sauf l'eau de Oum Errabiaa (la deuxième plus grande rivière du pays, toujours gérée par la SMD).

En 1972 est créé l'ONEP en charge de la production de l'eau. Ses statuts seront amendés en 2000 pour y inclure la compétence assainissement et créer une redevance. À l'occasion de la création de l'ONEP, le gouvernement investit dans de nombreuses infrastructures (dont trois stations de traitement d'eau potable construites sur le fleuve Bouregreg) et l'accès à l'eau s'améliore de façon significative.

En 1995 la première loi sur l'eau est adoptée. Elle fait suite au lancement, deux années plus tôt, du programme rural d'accès à l'eau. Elle est notamment mise en place avec le lancement du Programme d'Approvisionnement groupé en Eau potable des Populations rurales (PAGER) qui vise à améliorer l'accès à l'eau des populations rurales. Ce programme, qui a reçu le prix «United Nations Public Service Award» dans la catégorie «amélioration des performances des services publics», a permis d'augmenter le taux d'approvisionnement rural de 14 % à 1995 à 61 % en 2004.

Toutefois, et simultanément au cours des années 1990, les gouvernements, au lieu de mettre en place un autre mode de gestion publique plus démocratique et transparent, choisissent d'introduire le capital privé dans le secteur de l'eau à travers le concept de gestion déléguée. C'est ainsi qu'est créée la Lydec, filiale de Suez, à qui sera accordée à partir de juillet 1997 la gestion de la distribution de l'eau et de l'électricité dans la ville de Casablanca — principale ville et métropole économique du Maroc — avec un contrat de 30 ans. La gestion déléguée se développe rapidement. En 1998, un groupe luso-espagnol est choisi pour gérer la distribution de l'eau et de l'électricité à Rabat-Salé : celui-ci prendra le nom de REDAL. En 2002, Espagnols et Portugais quittent Rabat dans des conditions catastrophiques (après notamment la découverte par les autorités marocaines de gros trafics portant sur des transferts illégaux de fonds) et l'entreprise REDAL est « confiée », sans appel d'offres préalable, à Veolia Environnement Maroc, qui récupère la gestion de la ville capitale

du pays. Au même moment, la distribution de l'eau et de l'électricité à Tanger-Tétouan est accordée à Amendis, également filiale de Veolia Environnement.

Les acteurs institutionnels clés de la politique de l'eau marocaine sont :

- le Secrétariat d'État de l'Eau et de l'Environnement (SEEE) ;
- le Ministère de l'Énergie, des Mines, de l'Environnement et de l'Eau, chargé de la gestion des ressources en eau et des barrages ;
- le Ministère de l'Intérieur en tant que tutelle des communes, des régions et concessions. À cela s'ajoute la Direction de l'Eau et de l'Assainissement (DEA), sous tutelle du Ministère de l'Intérieur ;
- le Ministère de la Santé chargé des normes d'eau potable et le Ministère des Finances chargé des aspects fiscaux des opérateurs publics et des contrats des délégations ;
- un Comité de Suivi composé de seize membres dont sept représentants de l'autorité délégante, sept membres représentant le délégataire et deux membres représentant l'autorité de tutelle ;
- neuf Agences de Bassin, créés dans le cadre de la loi sur l'eau de 1995, chargées de la gestion de l'eau dans les villes et autres zones rurales dominées par les principaux bassins versants, dont le plus important est celui du Sebou.

Il existe également quatre catégories d'opérateurs au Maroc :

- deux opérateurs privés (Veolia et Suez) qui couvrent 38 % de la population totale du pays, et près de la moitié de la population citadine vivant dans les zones urbaines les plus riches du pays ;
- 12 régions municipales qui couvrent 31 % ;
- des régions directes qui couvrent 3 % de la population urbaine ;
- l'ONEP couvrant 28 % des communes, essentiellement rurales et où les populations, relativement pauvres, vivent dans un habitat très dispersé.

En milieu rural, les associations d'usagers sont les moyens les plus fréquents de gestion pour les Systèmes d'Alimentation en Eau Potable (SAEP) puisque 41 % des SAEP sont gérés par des associations d'usagers selon une enquête nationale. Les membres de ces associations sont élus par la population lors d'assemblées générales. Elles assurent le fonctionnement technique des systèmes par le biais d'un agent d'exploitation embauché par l'association. Elles facturent aussi les usagers, collectent les recettes et gèrent leurs propres comptes bancaires, avec un fond d'entretien et de renouvellement. 13 % des SAEP sont administrés par des gardiens gérants qui s'occupent de bornes-fontaines alimentées en eau par des piquages sur les adductions de l'ONEP. Les autres modes de gestion des SAEP se font par la commune rurale en régie directe (18 %), directement par l'ONEP (6 %), par « les populations » (%) et des modes de gestion non-spécifiées (17 %).

Enfin, la coopération internationale apporte une aide importante concernant l'accès à l'eau et à l'assainissement (financement et assistance technique) au Maroc. De nombreux acteurs internationaux apportent leur contribution que ce soit la Banque mondiale, la Banque Africaine de Développement, la Banque Islamique de Développement et l'Union européenne, de même que des pays européens comme la France (via l'Agence française de Développement), l'Allemagne, l'Espagne et la Belgique, ou encore le Japon.

1. Historique de la présence de Veolia au Maroc

Le groupe Veolia Environnement, se qualifiant de « leader » mondial des services à l'environnement, est présent au Maroc sous le nom de Veolia Environnement Maroc (VEM) depuis 2002 via des contrats de gestion déléguée de distribution d'eau, d'assainissement et d'électricité. À cela s'ajoutent des contrats de collecte d'ordures ménagères et de nettoyage ainsi que l'exploitation du transport public urbain de Rabat-Salé. VEM détient dans le pays de nombreuses filiales directes : Amendis (Tanger et Tétouan), Hydrolia, les sociétés Sade, Seureca et Amanor, ainsi qu'une récente entité de transport public, Veolia-Transdev, née du rapprochement entre Veolia et la société Transdev. La multiplication des filiales issues de Veolia Environnement Maroc montre ainsi sa volonté de se positionner stratégiquement sur le marché dédié aux services urbains. Par ailleurs, Veolia se qualifie de « *partenaire privilégié pour les collectivités locales*¹ » et a réalisé plusieurs projets dans le pays en lien avec ces dernières, notamment la dépollution de la baie de Tanger, l'assainissement de l'Oued Martil à Tétouan.

Jusqu'en 1998, l'accès à l'eau dans la région était assuré par une régie publique, la RED. En 1996, elle disposait d'une santé financière satisfaisante avec un excédent commercial dépassant 300 millions de dirham marocain en 1996². Néanmoins, en 1998, la gestion de l'eau, de l'électricité et de l'assainissement liquide de la ville de Rabat fut déléguée à une entreprise luso-espagnole (REDAL) pour une durée de trente ans. Cette première gestion déléguée a été très controversée et marquée par une forte opposition des élus locaux et des tensions entre le ministère de tutelle et les conseillers de la ville Rabat-Salé. Mais c'est surtout le fait que le contrat n'ait pas été fait en concertation avec les autorités locales qui a posé problème, alors même que celles-ci sont parties intégrantes de ce contrat³.

-
1. Voir Annexe 7 : Brochure « Veolia Environnement au Maroc, un leader mondial au cœur de votre vie », Veolia Environnement, p. 7.
 2. ACME-Maroc, « Etude sur la privatisation de la gestion de l'eau et de l'électricité au Maroc » sur www.acme-eau.org.
 3. Mhamdi El Bekkay, mémoire de recherche, « La gestion déléguée constitue-t-elle une alternative efficace pour une bonne gestion des services publics ? Le cas de la REDAL », p. 1. 2010, Université d'Oujda (Maroc).

Après la découverte par les autorités marocaines de gros trafics portant sur des transferts illégaux de fonds mettant en cause l'entreprise luso espagnole, cette dernière proposa dès 1997 la concession de sa délégation. Celle-ci fut aussitôt « entérinée » sous la pression du premier ministre de l'époque et premier secrétaire général de l'Union socialiste des Forces populaires (USFP), Abderrahmane Youssoufi, à qui les Ibériques demandèrent un geste de compensation par rapport au « don » à un groupe français de la gestion déléguée à Casablanca⁴. Au lieu de s'adresser à l'autorité délégante (commune de Rabat), principal partenaire du contrat, l'entreprise luso-espagnole s'adressa donc à Vivendi Environnement et mène les négociations directement en Europe pour définir le rachat d'un capital d'actions soumis aux lois du marché⁵. Une promesse de vente fut aussitôt signée avec l'aval du ministère de tutelle, le Ministère de l'Intérieur. Le montant de la transaction s'élevait à 1,3 milliard de dirhams⁶.

L'autorité délégante à Rabat ne fut donc prévenue que dans un second temps, une fois le contrat entre le groupe luso-espagnol et Vivendi Environnement négocié. Les termes du contrat initial restent dans l'ensemble inchangés, livrant la gestion de l'eau de Rabat-Salé à l'entreprise française pour une durée de vingt-six ans. Dans ce rapport, nous distinguerons REDAL 1 gérée par l'entreprise luso-espagnole de la REDAL 2 concernant la déléguée reprise par Veolia environnement.

2. Un manque de transparence dans la gestion déléguée

Aujourd'hui, presque dix ans après l'implantation de Veolia Environnement au Maroc, à Rabat comme dans les autres villes où la multinationale détient la gestion de l'eau, de nombreuses dérives ont poussé la population à se mobiliser fortement pour défendre le droit à l'eau⁷, notamment depuis 2004, et avec une forte implication du syndicat UMT (Union marocaine du Travail) et des associations comme l'Association marocaine pour les Droits de l'Homme (AMDH).

L'absence de transparence de Veolia Eau Maroc suscite un mécontentement grandissant chez les Marocains. En avril 2011, portées par l'élan du « Printemps Arabe » de nombreuses manifestations ont eu lieu à Rabat, dont un rassemblement de plusieurs centaines de manifestants devant la préfecture pour protester contre la gestion du « service public de l'eau » par Veolia. Le seul mot d'ordre des manifestants était : « Veolia dégage⁸ ! »

Le seul mot d'ordre
des manifestants était :
« Veolia dégage ! »

-
4. Intervention du président d'ACME-Maroc, M. Lahlou, à l'ouverture de la première Assemblée générale de l'association à El Jadida, décembre 2007, voir www.acme-maroc.org.
 5. Béatrice Allain-El Mansouri, *L'eau et la ville au Maroc. Rabat-Salé et sa périphérie, L'Harmattan, Villes et entreprises*, p. 46.
 6. Mhamdi El Bekkay, *op cit.* p. 1.
 7. Droit inscrit récemment – sous l'impulsion de la société civile et d'ACME-Maroc notamment – dans la constitution marocaine adoptée par référendum en juillet 2011.
 8. Voir ACME, Revue de Presse, Amitiés entre les peuples, « Veolia dégage ! », 16 avril 2011 : www.acme-eau.org/RABAT-Maroc-VEOLIA-DEGAGE-_a2933.html.

Au nom du dixième principe de la Charte du développement durable du groupe, Veolia Environnement s'engage à « fonder sa gouvernance d'entreprise sur une communication transparente, l'anticipation des risques et la définition de règles de vigilance et de bonne conduite⁹ ». Pourtant, les défauts de transparence se retrouvent à tous les niveaux de la gestion de ce dossier. Le droit à l'information est la pierre angulaire de la collaboration entre Veolia Environnement, l'autorité de tutelle (Ministère de l'Intérieur) et les autorités délégantes, et la base d'une relation de confiance avec l'utilisateur. De l'avenant du contrat en 2002 aux rapports d'activités, l'information est une ressource précieuse difficile à obtenir.

De fait, de 1998 à 2006, la gestion déléguée a fonctionné en l'absence de cadre légal, laissant toute la latitude aux acteurs privés de profiter du vide juridique.

Une passation opaque du contrat

En 2002, Veolia¹⁰ a donc obtenu le contrat de la gestion déléguée par le rachat du capital de la société REDAL. Considéré comme une composante de portefeuille¹¹, le contrat a été négocié pour un montant de 1,3 milliard de dirham, soit le triple du montant de l'investissement de 1998. La passation du contrat a été réalisée en l'absence d'appel d'offres international¹², alors que l'article 5 du Dahir n° 1-06-15 portant loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée des services publics stipule que « pour le choix du délégataire, le délégant est tenu, sauf exceptions prévues à l'article 6 ci-après, de faire

appel à la concurrence en vue d'assurer l'égalité des candidats, l'objectivité des critères de sélection, la transparence des opérations et l'impartialité des décisions ».

Or, même en cas d'exception, l'article 6 préconise que le délégant doit « établir un rapport précisant les raisons qui ont conduit au recours à cette voie (directe) et au choix du délégataire proposé ». La transaction a été avalisée par le ministère de tutelle et l'autorité délégante informée dans un second temps.

Selon le mémoire de Mhamdi El Bekkay, la gestion déléguée octroyée à Veolia a été marquée « par une forte opposition des élus locaux et de vives tensions entre le ministère de tutelle et les conseillers de la ville Rabat-Salé¹³ ». Il importe de préciser que la gestion déléguée ne fut légiférée qu'en février 2006 par le dahir n° 1-06-15 portant la loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée, à savoir huit ans après le premier contrat avec la société luso-hispanique. De fait, de 1998 à 2006, la gestion déléguée a fonctionné en l'absence de cadre légal, laissant la latitude aux acteurs privés de profiter du vide juridique.

9. Voir www.veoliaeau.com/ressources/files/1/83,charteDD.pdf.

10. À l'époque, Veolia Environnement était dénommée Vivendi Environnement.

11. Ce terme fait référence à la page 3 de l'avenant n° 1 du contrat de gestion déléguée de 1999 stipulant « les parties ont convenu de procéder à des aménagements au contrat afin de rendre possible la cession de la totalité des actions du délégataire ».

12. Les conditions d'obtention du contrat sont les mêmes en 99 et 2002, à savoir de gré à gré : www.veoliaeau.com/profil/implantations/maroc.htm.

13. Mhamdi El Bekkay, *op. cit.*, p. 2.

Un contrôle défaillant

Le Comité de Suivi de la gestion déléguée de l'eau a été institué lors du contrat de 2002, quand Veolia Environnement a récupéré la gestion de l'eau de Rabat-Salé. Le Comité de Suivi est composé de 16 membres dont 7 représentants de l'autorité délégante, 7 représentants du délégataire et 2 représentants du Ministère de l'Intérieur. Il a pour mission d'émettre des avis et des recommandations sur les aspects suivants : définition des programmes de travaux, affectation du Fonds travaux, examen des projets de marchés, contrats passés avec le groupe, tarification et toute autre mission qui lui est confiée par l'une des parties.

Or, le mode de gestion du Comité de Suivi repose sur des décisions consensuelles qui allongent le processus décisionnel. Lorsque des avis sont présentés par le Comité de Suivi, ceux-ci peuvent rester sans suite¹⁴, notamment lors de l'interpellation de la REDAL 2 au sujet du non-placement des écarts d'investissement en bons du trésor, tel que stipulé dans l'article 53 de la Convention. L'absence de consultation de la part de REDAL 2 est d'autant plus criante que le délégataire a mis en place en 2007 une nouvelle organisation sans recueillir l'approbation du Comité de Suivi¹⁵.

La difficulté de contrôle du délégant provient à la fois d'une sous-information et de la transmission d'une masse de détails et de données techniques de second ordre transmis par le délégataire troublant l'autorité délégante. En effet, la Cour des comptes relève « *la non mise en place par le délégataire d'un système de communication permettant de disposer dans des délais raisonnables d'une information exhaustive, pertinente et facile à exploiter* ». Elle note également l'absence d'une comptabilité analytique et budgétaire conforme aux dispositions contractuelles. Cela entre en désaccord avec l'article 15 du Dahir selon lequel « *le délégataire doit tenir compte de sa comptabilité conformément à la loi n° 9-88 relative aux obligations comptables des commerçants promulguée par le Dahir n° 1-92-138 du 30 jourmada II 1413 (25 décembre 1992)*¹⁶ ». L'autorité délégante notifie qu'elle n'a aucune possibilité de vérifier les informations communiquées par le délégataire et repose son contrôle sur des agrégats et non pas sur le détail des informations qu'elle reçoit en l'absence totale de justificatifs¹⁷.

Il va sans dire qu'aucune donnée n'est disponible publiquement concernant les résultats d'exploitation, les gains ou les pertes réalisés. Il est difficile d'avoir des informations sur les résultats des activités de Veolia au Maroc à partir des résultats globaux (aucun détail régional ou sectoriel). Cela est d'autant plus critique que des écarts de résultats non justifiés sont enregistrés entre le rapport tenu par REDAL 2 et celui qui est rapporté par l'autorité délégante, via le Service Permanent de Suivi, à savoir 51,2 millions de dirham¹⁸.

Il va sans dire qu'aucune donnée n'est disponible publiquement concernant les résultats d'exploitation, les gains ou les pertes réalisés.

14. Rapport annuel de la Cour des comptes 2009, *Gestion déléguée des services d'assainissement liquide et de distribution d'eau potable et d'électricité de la Wilaya de Rabat-Salé*, p. 143.

15. *Ibid.*, p. 144.

16. Loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée des services publics.

17. *Ibid.*, p. 161.

18. *Ibid.*, p. 144.

Le climat tendu entre les parties de la gestion déléguée n'est pas nouveau.

Une gestion déléguée opaque

La relation entre le délégataire et le délégant ne correspond pas à ce qui est stipulé dans le dahir portant promulgation de la loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée des services publics. Le climat tendu entre les parties de la gestion déléguée n'est pas nouveau. La Cour des comptes relève « la non fiabilité des données relatives aux réalisations d'investissement rapportées à l'autorité délégante ; des écarts sont relevés entre la situation des réalisations tenues par la Redal précisément dans son système d'information et celle reportée à l'autorité délégante¹⁹. » Actuellement, la révision quinquennale est en négociation²⁰. Plusieurs divergences rendent les relations entre Veolia Environnement et l'autorité délégante tendues. Ces divergences portent principalement sur les mécanismes de valorisation des investissements qui conditionnent l'augmentation tarifaire, les pénalités, les intérêts sur écarts d'investissement. En d'autres termes, le désaccord porte sur une différence d'interprétation de la convention et sur les investissements réalisés. Dans sa réponse au rapport de la Cour des comptes, l'autorité délégante déclare son regret de ne pas apporter une réponse commune avec celle de la REDAL 2. Elle déplore « la situation relationnelle difficile qui prévaut actuellement étant donné les nombreuses divergences d'interprétation de dispositions contractuelles²¹. »

Au Maroc, le groupe Veolia a créé plusieurs filiales, dont Amanor. La société Amanor SA est une société de droit marocain. Elle est en charge des investissements en assainissement et canalisations de la gestion déléguée de l'eau à Rabat, représentant une partie conséquente des investissements. Veolia a outrepassé la procédure de passation des marchés publics qui, en vertu de l'article 52 de la Convention, soumet les projets de marchés et de bons de commande attribués aux sociétés apparentées à l'avis du Comité de suivi. La Cour des comptes reproche à Veolia le non-respect du délai imparti pour la remise des offres concernant Amanor et le double paiement des prestations rémunérées concernant le marché n° 27/2004/ER, attribué à Amanor bénéficiant d'un montant (attribué deux fois) de 120 726 Dirham²².

Cela entre en contradiction avec le dernier principe de la Charte de développement durable de Veolia, « encourager ses partenaires, sous-traitants et fournisseurs, à adhérer à ses valeurs et à apporter leur contribution en matière de développement durable ».

19. *Ibid.*

20. La révision quinquennale était prévue pour 2007.

21. Rapport annuel de la cours des comptes 2009, *op. cit.*, p. 157.

22. *Ibid.*, p. 147.

3. « L'eau pour tous » oui... mais seulement pour ceux qui peuvent payer !

« Contribuer au développement économique et social local, et à la réalisation des objectifs internationaux en matière d'accès aux services essentiels »: Veolia Environnement oriente ses activités en fonction du onzième objectif de sa Charte. Pour autant, le prix du service de l'eau est l'un des éléments le plus contestés de la gestion déléguée de Rabat.

Les usagers payent leur facture d'eau trop cher et ne savent pas combien ils payent réellement, les factures étant difficiles à déchiffrer. Le prix du service de l'eau est donc un élément clé de la gestion de l'eau et aussi le moyen le plus simple et le plus direct de faire du profit pour les multinationales de l'eau comme Veolia Environnement. Si à Rabat et à Tanger, les nombreuses manifestations portaient sur la gestion de Veolia en général, nombreux étaient les citoyens qui ont manifesté face au prix élevé de l'eau, qui ne permet pas à de nombreux foyers pauvres d'avoir accès à l'eau en quantité suffisante. Les tarifs pratiqués par les villes en régies sont généralement moins élevés que ceux appliqués dans les villes qui, comme Rabat, ont délégué la gestion de l'eau à des entreprises privées; la différence pouvant atteindre plus de 3dh/m³ (voir tableau ci-dessous).

Les usagers payent leur facture d'eau trop cher et ne savent pas combien ils payent réellement, les factures étant difficiles à déchiffrer.

Tableau 1. Tarifications de l'eau potable selon les opérateurs

Source : Bulletin Officiel n° 5400 du 2 mars 2006.

Territoire desservi (eau potable)	1 ^{re} tranche 0-6 m ³ par mois	2 ^e tranche 6-20 m ³ par mois	3 ^e tranche 20-40 m ³ par mois	4 ^e tranche sup 40 m ³ par mois
Meknès (Régie)	1,3	3,88	4,45	4,51
Kénitra-Mehdia (Régie)	2,32	5,25	6,59	6,64
Agadir (Régie)	2,95	7,77	9,58	9,63
Settat (Régie)	2,63	6,86	7,53	7,58
Fès-Sefrou (Régie)	1,95	7,07	8,79	8,84
Taza (Régie)	2,15	6	8,92	8,97
Marrakech (Régie)	1,7	6,37	9,36	9,41
Rabat (REDAL)	2,43	7,63	10,83	10,89

La tarification pratiquée par la REDAL 2 à Rabat est établie en fonction de l'usage et des consommations et également selon les secteurs. Pour l'eau potable, il existe trois types d'usages: la consommation des particuliers, les utilisations industrielles et les « usages » préférentiels, comme dans le secteur touristique. On observe une différence claire de tarification entre le prix destiné aux particuliers et celui destiné aux industriels ou aux préférentiels. Ces types d'usages correspondent à six tranches différentes dont une partie est variable (redevance de consommation) et une partie est fixe (redevance fixe). Les différentes tarifications sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Pour l'eau potable, le prix moyen hors taxes en 1996 était de 5,8 Dh/m³ mais l'application des tarifs moyens a été marquée par une forte hausse, dépassant même les prescriptions contractuelles, au cours des dix années de présence de Veolia. En effet, le contrat prévoyait qu'il n'y ait pas de hausse des prix durant les cinq premières années du contrat. Cela n'a pas été respecté, les tarifs ayant connu une hausse de 20 % depuis que Veolia est implanté dans la région²³.

Tableau 2. Schéma des usages et tranches de consommation de la REDAL

Source : *Bulletin Officiel* n° 5400 du 2 mars 2006.

Usages (catégorie d'abonnés)	Eau potable tranches de consommation mensuelles
Particuliers, Administrations et Collectivités locales	1 ^{er} tranche : 2,13 dirhams
	2 ^e tranche : 7,21 dirhams
	3 ^e tranche : 10,83 dirhams
	4 ^e tranche : 10,89 dirhams
Industrielles	Tranche unique : 6,56 dirhams
Préférentiels	Tranche unique : 6,56 dirhams

De plus, l'existence d'une tarification sociale (différentes tranches de financement où les premiers litres, considérés comme vitaux sont peu chers, puis plus l'utilisateur consomme plus le prix de la facture augmente) pourrait laisser penser que des mesures ont été prises pour les foyers les plus précaires. Toutefois, la tarification sociale ne s'applique que sur les 20 premiers litres, alors que la norme internationale du minimum vital est de 40 litres d'eau par jour par personne. La tarification sociale à Rabat est donc peu adaptée aux réels besoins des citoyens, qui payent trop cher un service public vital, un bien commun.

L'une des autres mesures mises en place par Veolia pour les foyers les plus précaires est un système de bornes-fontaines avec des cartes à puces prépayées. Ce système, qui a remplacé les bornes fontaines publiques où l'eau était puisée gratuitement, est basé sur la tarification sociale avec les vingt premiers litres gratuits puis le reste de la consommation payante puisque considérée comme « facultative ». Cette mesure affecte les personnes les plus vulnérables, quand on sait que 20 litres d'eau par jour par personne ne sont pas suffisants et que les populations étaient habituées à un accès totalement gratuit aux bornes fontaines publiques avant l'arrivée de la REDAL 2.

Par ailleurs, le prix de l'eau fixé par la REDAL 2 dépend, en partie, du tarif de production de l'ONEP. Depuis 2006, l'ONEP n'a pas augmenté le tarif de production. Pour autant, on observe une augmentation du prix de l'eau entre 2007 et 2010. Sur la base des factures récoltées, de janvier 2007 à octobre 2010, le prix de l'eau à l'unité de la tranche 1 est de 2,13 dirhams et celui de la tranche 2 s'élève à 7,21 dirhams (en conformité avec le bulle-

23. Mhamdi El Bakkay, *op. cit.*, p. 2.

tin officiel de 2006). En février 2010, le prix unitaire de la tranche 1 est de 2,43 dirhams et de 7,36 dirhams pour la tranche 2. Cette légère augmentation ne peut être justifiée par une augmentation du tarif de production. Les habitants paient également le prix de l'assainissement qui a connu une augmentation significative. Le prix unitaire de l'assainissement à la tranche 1 est de 0,8011 dirhams en février 2010 contre 0,67 dirhams en janvier 2007. Le prix unitaire de la tranche 2 s'élève à 1,48 dirhams en 2007 contre 1,6511 dirhams en 2010. La REDAL 2 procède à des augmentations tarifaires arbitraires sans que les usagers en comprennent la raison.

L'augmentation arbitraire des tarifs et la difficulté d'accès à l'eau, notamment dans les quartiers populaires, démontrent l'écart entre la valeur perçue par les habitants et les avantages effectivement proposés par le service. Ces constats sont contradictoires avec l'objectif 7 de la Charte de développement durable de Veolia Environnement, qui déclare « *promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations pour assurer l'égalité des chances* ». Les sources de mécontentement des populations se multiplient entre le coût de l'eau, l'impossibilité de lire les compteurs sur plusieurs mois, la facturation cumulée sur un seul mois, des factures difficiles à déchiffrer la cherté du compteur et de son installation, etc.

4. Des investissements sous dimensionnés

Outre l'augmentation du tarif de l'eau pratiqué par REDAL 2, la société délégataire tente par différentes stratégies de réduire ses frais et d'augmenter ses bénéfices, au détriment du respect du contrat passé avec les autorités locales de Rabat. Les objectifs principaux du contrat passé entre la REDAL 2 et les autorités locales portent principalement sur l'amélioration de la qualité du service rendu aux clients, le renforcement de la sécurité de l'alimentation, le traitement des eaux usées, l'amélioration des réseaux pour atteindre des niveaux conformes aux standards internationaux et sur la réalisation d'un programme de recherche et de développement²⁴. Cependant, en dix ans de contrat, REDAL 2 a manqué ses obligations sur de nombreux points, et notamment sur le volet des investissements. Les travaux en terme de dépollution, d'extension pluviale et sanitaire sont en cours de réalisation alors même qu'ils devaient être terminés entre 2003 et 2006²⁵.

En outre, dans sa plaquette institutionnelle intitulée « *Veolia Maroc Environnement, Un leader mondial au cœur de notre vie* », Veolia rapporte qu'en 2008, soit 6 ans après le début du contrat, des investissements avaient été réalisés à hauteur de 457 millions de dirhams soit près de 40,8 millions d'euros.

Cela entraîne donc l'accentuation de la pollution des plages de la ville ainsi que la dégradation de l'écosystème dans son ensemble puisque les eaux usées lourdement chargées se déversent directement dans la mer.

24. Mhamdi El Bekkay, *op. cit.*, p. 2.

25. Rapport annuel de la cours des comptes 2009, *op. cit.*, p. 151.

Cependant, d'après la Cour régionale des Comptes²⁶, l'écart d'investissement à la fin de l'année 2008 était de 493 millions de dirhams. Cet écart s'est même creusé durant l'année suivante puisque fin 2009 il était passé à 708 millions de dirhams. Le calcul de cet écart se base sur différents comptes dont l'intégration des dépenses dans la rubrique « divers » sans justifications nécessaires, la non imputation de la main d'œuvre à la réalisation des investissements gérée par l'ancien actionnaire, le double paiement par l'autorité délégante de prestations déjà rémunérées²⁷, etc. La REDAL 2 accuse donc un lourd retard d'investissement sept ans après le début du contrat avec la ville de Rabat. D'après une lettre envoyée au maire de Rabat par un groupe d'associations de la société civile²⁸, la multinationale aurait un retard de trois ans, soit de 25 %, dans la réalisation des investissements par rapport à ce qui était prévu dans le cahier des charges.

La non réalisation des investissements est encore plus importante en ce qui concerne l'assainissement liquide, puisque la quasi totalité des projets d'infrastructures prévus dans le cahier des charges pour la première décennie du contrat n'a pas été réalisée. Ce retard est évalué par la Cour régionale des Comptes de Rabat à 900 000 dirhams. Il faut ajouter à cela que la longueur du réseau d'ossature secondaire réalisé est bien en dessous des objectifs fixés dans le cahier des charges car seulement 451 km ont été construits pour 522,5 km prévus. Le réseau de desserte n'échappe pas plus à cette tendance puisque la REDAL 2 accuse un retard de 416 km.

Les projets qui n'ont pas été réalisés portent entre autres sur la construction d'un émissaire en mer au large de Salé, d'une station de traitement primaire et d'une station de prétraitement et de pompage à Rabat, du renforcement des collecteurs d'assainissement, etc. Cela entraîne donc l'accentuation de la pollution des plages de la ville ainsi que la dégradation de l'écosystème dans son ensemble puisque les eaux usées lourdement chargées se déversent directement dans la mer.

Pourtant, Veolia Maroc affirme dans sa plaquette institutionnelle être « *un acteur majeur dans la protection de l'environnement* » en s'engageant à des « *investissements pour les infrastructures d'assainissement liquide sur toute la durée du contrat, dont la majorité sera effectuée pendant les dix premières années* », la Cour des comptes note au contraire dans son rapport annuel de 2009 « *l'absence de toutes diligences de la part de REDAL pour la résorption de la pollution du milieu naturel et celle du littoral provenant des rejets des réseaux d'assainissement non autorisés et des rejets industriels*²⁹. »

Veolia n'hésite donc pas à se présenter comme une entreprise « verte » préoccupée par la défense de l'environnement alors qu'en réalité, les travaux liés à l'environnement n'ont pour la plupart pas été réalisés. Au contraire, la multinationale continue de laisser polluer les plages et le littoral, ce qui va manifestement à l'encontre de sa communication axée sur un engagement fort en matière environnementale.

26. *Ibid.*, p. 145.

27. *Ibid.*, p. 147.

28. Lettre envoyée par Attac Maroc, AMDH, UMT, ANDCM, ACME-Maroc et INDBP au maire de Rabat en date du 14 janvier 2011, relative aux « remarques sur l'expérience de la gestion déléguée à REDAL et STAREO ».

29. Rapport annuel de la cours des comptes 2009, *op. cit.*, p. 151.

Le lourd retard dans le programme d'investissement n'est pourtant pas dû à un manque de fonds chez REDAL 2 puisque l'entreprise a profité d'un privilège en 2002, qui continuera par la suite : le délégataire précédent ayant un déficit de 500 millions de dirhams, la convention avec REDAL 2 prévoyait une augmentation de 1% du tarif de l'eau sur la première année pour compenser ces pertes. Or la majoration tarifaire est toujours en vigueur aujourd'hui. Cette majoration est illégitime puisque l'on fait payer aux usagers les erreurs du gestionnaire délégataire et qu'en plus le provisoire dure toujours.

De plus, certains investissements d'extension du réseau sont financés soit par les fonds de travaux, soit par les communes elles-mêmes. Alors que Veolia préfinance tous ces investissements, les communes remboursent avec une majoration de 10% pour « peines et soins³⁰ ». D'ailleurs, le rapport 2009 de la Cour des comptes précise que selon les chiffres produits par la REDAL 2, il existe un écart d'investissement au titre du financement des Fonds de travaux équivalent à 454,1 millions de dirhams. Selon les calculs de la Cour des comptes elle-même, l'écart serait plus large et s'élèverait à 750 millions de dirhams³¹.

Les manquements au contrat sont donc nombreux et ont entraîné des conséquences négatives importantes aussi bien sur le plan humain qu'en matière d'environnement. Les municipalités comme la Cour des comptes, recommandent à la REDAL 2 de réaliser les investissements contractuels, d'être plus transparente sur la communication et l'information³².

5. Une gouvernance opaque du contrat de gestion déléguée de Rabat

Des anomalies financières

Plusieurs anomalies financières interrogent la légitimité de Veolia Environnement à détenir le contrat de gestion déléguée. La gestion des fonds n'a pas été réalisée en accord avec les termes du contrat. Veolia Environnement emprunte à des banques marocaines alors que dans le contrat il est stipulé que les financements doivent venir de l'extérieur³³.

De surcroît, la REDAL 2 a ouvert des comptes bancaires en son nom où elle a placé l'argent de l'autorité délégante. De ce fait, l'administration fiscale a notifié un avis de redressement fiscal de l'ordre de 25,56 millions de dirhams pour le motif de Tiers détenteur « ATD » qui signifie que la REDAL 2 n'a pas réglé ses impôts. Une saisie des comptes bancaires de la REDAL 2 ouverts chez les banques partenaires, y compris celles où l'argent de l'autorité délégante est déposé, a été opérée afin d'obtenir le paiement des sommes qui lui sont dues³⁴.

Plusieurs anomalies financières interrogent la légitimité de Veolia Environnement à détenir le contrat de gestion déléguée

30. *Ibid.*, p. 147.

31. *Ibid.*, p. 148.

32. *Ibid.*, p. 150.

33. *Ibid.*, p. 154.

34. Rapport annuel de la cour des comptes 2009, *op. cit.*, p. 154.

La répartition des bénéfices sur investissement comme stipulée dans le contrat n'a pas été respectée. Selon le rapport annuel de la Cour des comptes, le délégataire n'a pas procédé à la cession de 39 % du capital de la REDAL 2 aux sociétés marocaines (Compagnie générale des Eaux et Compagnie marocaine de Services à l'Environnement), qui devaient intervenir entre la 5^e et la 8^e année de l'entrée en vigueur de la gestion déléguée, soit au plus tard en 2005³⁵. Au contraire, un protocole d'accord a été signé le 9 octobre 2007 relatif à la cession des participations détenues par la CGE dans le capital de la REDAL 2 à Veolia Service Environnement, détenant, de ce fait, 99 % des actions de la REDAL SA.

Veolia a transféré de l'argent en dehors du Maroc au-delà du montant admis³⁶. Le transfert d'argent a été réalisé sans passer par l'Office de change. En 2006, l'Office des changes a rappelé à l'ordre Veolia Maroc pour avoir transféré, sans autorisation, 110 millions de dirham (soit 10 millions d'euros) de bénéfices, au-delà des quotas prévus³⁷.

Les employés,
revendiquant leur droit,
sont soumis à de fortes
pressions : absence de
promotion, affectation
disciplinaire.

Une gestion des ressources humaines contestée

Au nom du dixième principe de la Charte de développement durable, Veolia Environnement s'engage à « *fonder sa gouvernance d'entreprise sur une communication transparente, l'anticipation des risques et la définition de règles de vigilance et de bonne conduite.* » Néanmoins, plusieurs dysfonctionnements sont constatés au sein de l'UMT (Union marocaine du Travail).

Le 3 juillet 2009, le tribunal de première instance de Rabat a annulé les élections des représentants du personnel mettant en cause la liste de l'UMT, présidée par le Secrétaire général de l'UMT-REDAL, M. R. El Menyari. La plainte a été déposée par la liste indépendante contre l'organisation de l'évitement d'une liste autonome par la liste UMT afin de récupérer les voix en proposant une liste de 50 noms au lieu de 20 personnes. Selon l'article 433 du code marocain du travail, une entreprise de 1600 salariés est représentée par 20 délégués du personnel dont 10 titulaires et 10 suppléants³⁸. Les syndicats concurrents de l'UMT ont porté plainte contre la liste de l'UMT en dénonçant une liste illégitime³⁹.

Deux listes se sont présentées : une liste UMT et une liste sans appartenance syndicale (SAS). Cette dernière est le regroupement de militants de l'UMT qui dénoncent depuis les années 2000 des fonctionnements opaques. La REDAL 2 a soutenu la liste UMT en autorisant son affichage, à l'inverse de la liste SAS en arguant de la non couverture

35. *Ibid.*

36. Voir Annexe 13 : Déclaration de presse sur la gestion déléguée des services de l'eau, électricité, assainissement et transports publics, 19 novembre 2010.

37. Lettre destinée à Fatallah Oualalou de la part de l'AMDH-Rabat, ATTAC Maroc-Rabat, l'UMT, l'INDBP, l'ANDCM : Remarque sur l'expérience de a gestion déléguée à REDALM et STAREO, p. 3.

38. *Ibid.*

39. Voir Annexe 16 : Courrier du représentant de la liste SAS et membre de la Commission électorale, datant du 11 mai 2009.

syndicale de la liste SAS alors même que la loi marocaine autorise des listes SAS aux élections du personnel. La REDAL 2 a appuyé les pratiques de la direction de l'UMT en demandant l'annulation de la décision du tribunal de première instance. Ce dernier a rejeté la demande d'annulation. Aucune réponse n'a été reçue aux lettres de dénonciation envoyées à la direction des ressources humaines et à la direction de REDAL ainsi que l'inspection du travail en charge de faire respecter les élections des représentants du personnel⁴⁰.

La situation se répète pour les élections des œuvres sociales. En 2010, La liste UMT-REDAL a essayé d'évincer des élections une liste concurrente de candidats aux élections organisées pour désigner des représentants des salariés à l'Association des œuvres sociales et au bureau de la coopération de la REDAL 2. La justice a accepté la participation de cette liste aux mêmes élections, ce à quoi la direction de la REDAL 2 a refusé de répondre positivement. La procédure est toujours en cours à ce sujet⁴¹.

La gestion du budget des œuvres sociales est particulièrement opaque⁴². Au titre des contrats, des accords conclus et des décisions du Comité de suivi, la REDAL 2 est censée reverser 1% du compte d'exploitation annuel à la caisse des œuvres sociales⁴³, qui s'élève à 10 millions de dirhams en 2009⁴⁴. Pour autant, seul 0,75% est reversé au lieu de 1%. Le leadership est partagé entre la REDAL et l'UMT. La direction de l'UMT a développé un système contesté de dépendance des agents au syndicat en octroyant seulement aux adhérents du syndicat les avantages sociaux.

Enfin, notons les liens troublants qui existent entre la direction de l'UMT et la REDAL. M. Rachid El Menyari travaille dans un bureau d'études lié à la REDAL⁴⁵. En tant que secrétaire général de l'UMT, R. El Menyari a un statut de détaché de la REDAL. Pour autant R. El Menyari a envoyé une demande de logement de fonction auprès du directeur général de la REDAL 2 le 13 mai 2003. Depuis, il bénéficie d'une villa – valeur locative mensuelle estimée à près de 45 000 dirham, soit un peu plus de 4 000 euros – située dans le quartier dit le « Vieux marocain » à Témara (située au sud de Rabat) d'une valeur de 23 millions de dirham ainsi que d'avantages logistiques tels que la sécurité du logement, le jardinage et la prise en charge des frais de l'eau et de l'électricité notamment⁴⁶. Les avantages en nature sont réalisés dans la durée puisque R. El Menyari a réitéré une demande de renouvellement et d'aménagement d'une valeur de 400 000 dirham en 2004 puis de 800 000 dirham en 2010⁴⁷.

40. Entretien le 12 août 2011 au café Italia (Rabat) avec trois syndicalistes de l'UMT.

41. *Ibid.*

42. Voir Annexe 13 : Déclaration de presse sur la gestion déléguée des services de l'eau, électricité, assainissement et transports publics, 19 novembre 2010.

43. La caisse des œuvres sociales nationale gère les budgets des œuvres sociales de toutes régies et gestions déléguées dans le secteur de l'eau. Elle se charge de la distribution des avantages sociaux (prêts, vacances, frais de santé).

44. Selon une estimation du rapport annuel de la cour des comptes-2009, p. 150.

45. Entretien le 12 août 2011 au café Italia (Rabat) avec trois syndicalistes de l'UMT.

46. Voir Annexes 19 et 20 : courrier d'El Menyari demandant la location de cette maison et le flyer de protestation de syndicalistes de l'UMT (photo de la maison).

47. Rapport annuel de la cour des comptes 2009, *op. cit.*, p. 154.

En tant que détaché de la REDAL, R. El Menyari n'a pas le statut qui convient pour bénéficier d'un logement de fonction fourni par l'entreprise où il est censé travailler. Cet avantage est en effet destiné au directeur général de la REDAL ainsi qu'aux employés en astreinte, à savoir les équipes de maintenance et d'exploitation⁴⁸. Le choix d'accorder de telles faveurs au secrétaire général de l'UMT est éthiquement inacceptable.

Par ailleurs, plusieurs membres du bureau syndical de l'UMT reçoivent des promotions en dehors de la réglementation en passant par des échelons très élevés par rapport à leur grade initial. Cette situation apparaît comme encore plus flagrante lorsqu'on la compare à l'absence de gratifications statutaires en faveur des salariés contestataires de l'UMT. Les syndicalistes se plaignent des notes d'évaluation qu'ils reçoivent, qui les empêchent d'obtenir toute promotion⁴⁹. Le service de gestion des ressources humaines est géré par la REDAL, selon l'article 26 de l'avenant n° 1 du contrat de gestion déléguée, « *le délégataire s'engage à mettre en oeuvre une gestion sociale harmonieuse de son personnel, à maintenir et développer la culture d'entreprise et à utiliser au mieux les ressources humaines* ». Cette situation compromet le document cadre qui permet de réglementer les promotions selon des critères précis.

Au nom de la Charte de développement durable, Veolia Environnement s'investit dans le développement des compétences et la promotion sociale de ses collaborateurs tout au long de leur vie professionnelle. Plusieurs entretiens avec des militants syndicalistes révèlent que certains agents de la REDAL sont privés de leur promotion, voire reviennent à des situations antérieures. Les employés, revendiquant leur droit, sont soumis à de fortes pressions : absence de promotion, affectation disciplinaire.

Un autre point du contrat non respecté par Veolia est le nombre d'emplois créés. L'article 27 du contrat de gestion déléguée ainsi que l'avenant de 2002 stipulent que le délégataire s'engage à créer de nouveaux emplois en fonction des services délégués développés. Cependant, dix ans après l'entrée en vigueur de ce dernier, on note une baisse régulière (tableau ci-dessous) des effectifs de la REDAL qui équivaut à 26 % de baisse.

Tableau 3. Baisse des emplois de la REDAL entre 1998 et 2009

Année	Effectif
1998	2 165
2002	1 993
2004	1 892
2005	1 823
2009	1 600

48. Entretien le 12 août 2011 au café Italia (Rabat) avec trois syndicalistes de l'UMT.

49. Voir Annexe 21 : Document d'évaluation 2008-2009 d'un syndicaliste de l'UMT.

Il est évident, que même en considérant des départs à la retraite et des démissions volontaires, la REDAL n'a pas remplacé les postes ni créé directement des emplois. Ces pratiques (sous-traitance, non remplacement des départs à la retraite, etc.) ne peuvent que conduire au renchérissement des prix et entraîner une gestion plus opaque tout en diluant les responsabilités et en multipliant les interlocuteurs⁵⁰.

En plus de la baisse du nombre d'emplois à la REDAL, il faut préciser qu'il y a également eu une précarisation des contrats puisque les emplois stables sont de moins en moins nombreux au profit d'emplois contractuels de courte durée. Les nouvelles embauches sont réalisées en collaboration avec l'ANAPEC (Agence nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences) dont une partie des contrats est financée par l'État. Alors que les anciens employés ont un contrat à durée indéterminée, les contrats de l'ANAPEC sont d'une durée de deux ans, ce qui constitue une autre source de précarité. De plus, les nouveaux contrats ne bénéficient pas des mêmes avantages qu'auparavant, pas de gratuité de l'eau et de l'électricité, pas d'œuvres sociales ni de mutuelle.

50. Lettre envoyée par Attac Maroc, AMDH, UMT, ANDCM, ACME-Maroc et INDBP au maire de Rabat en date du 14 janvier 2011, relative aux « remarques sur l'expérience de la gestion déléguée à REDAL et STAREO ».



Recommandations et conclusions générales

Ces deux études de cas démontrent les défaillances en termes de distribution de l'eau, de gouvernance et de vie organisationnelle et financière. Les activités sur l'eau et l'assainissement de Veolia Environnement sont placées sous le signe d'une logique de marché. La multinationale transpose une logique libérale sur la gestion d'un bien commun qui ne peut répondre à des impératifs économico-financiers. À la lumière de ces deux études de cas, Veolia semble raisonner, en priorité, en fonction des investissements financiers, les investissements en terme de ressources humaines et d'infrastructures pouvant se trouver relégués au second plan.

Veolia Environnement, utilise dans sa communication les principes du développement durable et du Droit à l'Eau. En mars 2010, Veolia Eau a déclaré à l'expert indépendant chargé de la question des droits humains et de l'eau auprès du Haut Commissariat aux droits de l'homme des Nations unies que le cœur de son activité consistait à « *porter de l'eau à ceux qui en ont le plus besoin.* »¹ Cependant, la multinationale concentre ses activités dans les pays « économiquement rentables » et non ceux où il y a les plus grands besoins en eau, notamment en Afrique sub-saharienne.

Cette mauvaise gestion d'un service public vital que ce soit en Europe, en Afrique du Nord ou en Amérique Latine, a entraîné une mobilisation de plus en plus forte pour défendre l'eau en tant que bien commun et pour revendiquer une gestion publique de l'eau et de l'assainissement. Ainsi, de nombreuses villes à travers le monde ont choisi de revenir à une réelle gestion transparente, démocratique et participative en re-municipalisant les services de l'eau et de l'assainissement, faisant perdre à Veolia Environnement plusieurs contrats.

Cet élan citoyen et politique est une réponse aux problèmes de gestion et de gouvernance, dans le cadre du partenariat public/privé, qui mettent à mal les droits humains et le respect de l'environnement.

1. Veolia Eau, « Right to water – from concept to reality », Conseil des droits de l'Homme, Independent expert on the issue of human rights obligations related to access to safe drinking water and sanitation, mars 2010.

En tant qu'acteurs d'intérêts collectifs, nous demandons à Veolia Environnement, aux autorités nationales et locales de Belgique et du Maroc, ainsi qu'à l'Union européenne de mettre en œuvre les recommandations suivantes :

Recommandations à veolia

- 1** Respecter les contrats passés avec les autorités délégantes et communiquer en temps réel avec ces autorités sur les problèmes, les retards ou les difficultés, quelles que soient leur nature.
- 2** Mettre en place des outils pour afficher les éléments comptables et financiers de manière transparente.
- 3** Mettre en place et rendre public un reporting transparent et une évaluation externe des impacts environnementaux et sociétaux de Veolia reposant sur des indicateurs précis, fiables et pertinents, pays par pays en lien avec les principes de leur Charte du développement durable.
- 4** Communiquer sur ses projets sans utiliser les techniques qui s'apparentent au « *greenwashing* ».

Recommandations aux autorités locales

- 5** Assurer le suivi et le contrôle des activités réalisées par le délégataire afin d'éviter tout écart de conduite que ce soit au niveau de la transparence ou au niveau financier.
- 6** Assurer de manière régulière des réunions du comité de suivi composé de l'autorité délégante et du délégataire ainsi que du ministère de tutelle afin d'avoir un meilleur suivi des activités du délégataire.
- 7** Réduire la durée des contrats passés avec le délégataire. Les contrats passés aussi bien à Bruxelles qu'à Rabat ont une durée de 30 ans, ce qui permet à l'entreprise de prendre son temps, notamment pour ce qui est des investissements.
- 8** Organiser des référendums concernant la gestion de l'eau. L'eau étant un bien commun, la population doit avoir son mot à dire sur le mode de gestion à adopter.

Recommandations à l'Union européenne et à ses États membres

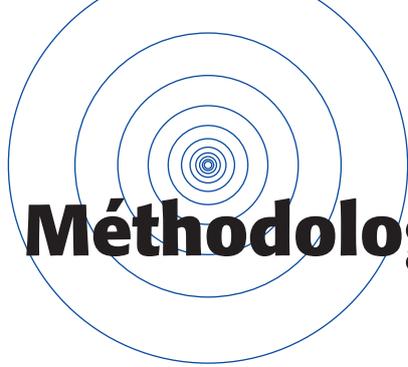
9 Prendre des mesures contraignantes pour que les États membres, qui sont aussi les pays cibles de Veolia, mettent en place une réelle gestion publique de l'eau qui soit aussi bien transparente que démocratique et participative.

10 Établir une obligation de transparence concernant la communication des informations, notamment celles relatives aux impacts environnementaux et sociaux, sur la base d'indicateurs précis, fiables, pertinents et comparables dans le temps et entre entreprises d'un même secteur.

11 Modifier la directive cadre sur l'eau de 2006 qui décrit l'eau comme un « une marchandise pas comme les autres ». L'eau étant un bien commun vital, elle ne peut en aucun cas être une marchandise et on ne peut lui donner un prix. Il faut enlever le mot « marchandise » de cette directive.

12 Incrire dans les textes européens la notion de « droit à l'eau et à l'assainissement » d'ores et déjà reconnu par l'Assemblée générale des Nations unies en juillet 2010.

13 Instaurer la responsabilité des sociétés mères sur leurs filiales.



Méthodologie

Étude de cas de Bruxelles

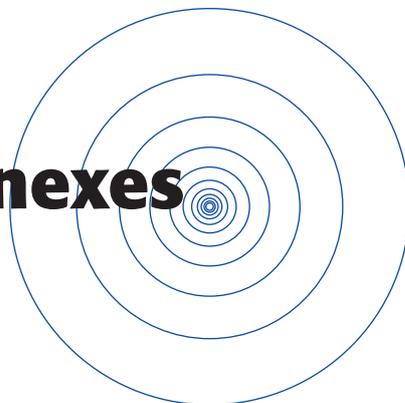
L'étude de cas repose sur un ensemble d'articles de presse, de documents officiels d'Aquiris (site, brochure,...) mais aussi et surtout, le compte-rendu intégral des interpellations et des questions orales au Parlement de la région Bruxelles-capitale (15 février 2011) et les rapports de la Cour des comptes sur l'attribution et le financement du marché de la station d'épuration Nord à Bruxelles (2003) d'une part et sur la mise en service, l'exploitation et le financement de la concession d'autre part. Ces documents sont complétés par les informations issues d'un entretien, en février 2010¹, entre Danielle Mitterrand (présidente de France Libertés), Emmanuel Poilâne (directeur de France Libertés), Arnaud Pinxteren (député bruxellois écologiste), Marc Laimé (journaliste spécialiste de l'eau) et Evelyne Huytebroeck (ministre de l'Environnement bruxelloise), ainsi que par des échanges de mails avec Martin Pigeon (Corporate Europe Observatory) et Arnaud Pinxteren en juillet-août 2011.

Étude de cas de Rabat

Les analyses sont issues d'entretiens à Rabat auprès de syndicalistes et d'acteurs associatifs. Un entretien a eu lieu avec un représentant de la filiale de Veolia, Amanor. Deux rencontres avec des représentants des autorités marocaines ont eu lieu. Nous avons fait face à un verrouillage des informations de la part des autorités marocaines. Le silence des autorités marocaines démontre une situation inconfortable dans un contexte de renégociation quinquennale tendue. L'étude de cas repose principalement sur des témoignages et des preuves récoltées lors des entretiens réalisés, sur le rapport de la Cour des comptes de 2009 traitant de la gestion déléguée au Maroc et sur des articles de presse.

1. Voir «M^{me} Mitterrand au secours de M^{me} Huytebroeck, ministre bruxelloise de l'environnement», *Le Soir*, Bruxelles, 6 février 2006.

Liste des annexes



L'ensemble des annexes sont à télécharger sur www.uneseuleplanete.org.

Annexe 1. Charte du développement durable de Veolia.

Annexe 2. Documents sur la stratégie médias de Veolia concernant la campagne de communication « L'eau au quotidien ».

Bruxelles

Annexe 3. Brochure de présentation Aquiris.

Annexe 4. Parlement de la région Bruxelles-Capitale, Compte-rendu intégral des interpellations et des questions orales (15 février 2011).

Annexe 5. Cour des comptes, « La station d'épuration Nord à Bruxelles, Attribution et financement du marché de concession », octobre 2003.

Annexe 6. Cour des comptes, « La Station d'épuration de Bruxelles-Nord, Mise en service, exploitation et financement de la concession », Rapport de la Cour des comptes transmis au Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale, Bruxelles, septembre 2009.

Rabat

Annexe 7. Brochure « Veolia Environnement au Maroc, un leader mondial au cœur de votre vie », p. 7.

Annexe 8. Rapport annuel de la Cour des comptes 2009.

Annexe 9. Lettre envoyée par Attac Maroc, AMDH, UMT, ANDCM, ACME-Maroc et INDBP à Fatallah Oualalou (maire de rabat et président de l'autorité délégante) en date du 14 janvier 2011, relative aux « remarques sur l'expérience de la gestion déléguée à REDAL et STAREO ».

Annexe 10. Bulletin Officiel n° 5404 du 16 mars 2006 – Dahir n° 1-06-15 du 14 février 2006 portant promulgation de la loi n° 54-05 relative à la gestion déléguée des services publics.

Annexe 11. Bulletin Officiel n° 5400 du 2 mars 2006 sur les tarifs de l'ONEP.

Annexe 12. Factures récoltées : février 2007, octobre 2007, décembre 2007, février 2008, mai 2008, septembre 2008, novembre 2008, mars 2009, mars et octobre 2010.

Annexe 13. Déclaration de presse sur la gestion déléguée des services de l'eau, électricité, assainissement et transports publics, 19 novembre 2010.

Annexe 14. Décision du Tribunal de Première Instance. Jugement du 3 juillet 2009.

Annexe 15. Confirmation de la décision d'annulation des élections après le recours en cassation de REDAL. 18 mars 2010.

Annexe 16. Courrier du représentant de la liste SAS et membre de la Commission électorale (Faïz Ahmed), datant du 11 mai 2009.

Annexe 17. Courrier destiné au DRH de Veolia Rabat portant réclamation concernant la candidature pour les élections du Conseil des Œuvres sociales du 3 décembre 2010 de la part des candidats à la liste sans appartenance syndicale. Courrier datant du 23 novembre 2010 et reçu par le DRH le 24 novembre 2010.

Annexe 18. Règlement de l'élection des représentants du personnel à la commission principale du personnel. Élections 2009.

Annexe 19. Demande de logement de fonction de El Menyari Rachid destinée au directeur général de REDAL. 13 mai 2003.

Annexe 20. Flyer de protestation de syndicalistes de l'UMT avec une photo de la maison et la voiture d'El Menyari.

Annexe 21. Document d'évaluation 2008-2009 d'un syndicaliste de l'UMT.

Annexe 22. Courrier d'un groupe de salariés affiliés à l'UMT-REDAL au Congrès national de l'UMT organisé à Casablanca les 11 et 12 décembre 2010, dénonçant un ensemble de dysfonctionnements dans le travail et le comportement de l'UMT-REDAL.

