

Paris, mardi 26 mars 2013

Madame, Monsieur,

Veolia Eau s'est engagée depuis deux ans dans un projet majeur de transformation pour mieux répondre à l'évolution du marché français – caractérisé par une pression forte sur les prix, mais une exigence d'un maintien de la qualité du service, ainsi que la volonté, marquée par certains élus, de revenir, au moins en partie à une gestion publique.

Veolia Eau est convaincue de la pertinence du modèle traditionnel de la délégation de service public et souhaite également servir les régies ou les sociétés publiques locales, si celles-ci font appel à notre entreprise, laquelle est forte d'une expertise unique et d'une expérience plus que centenaire.

Nous avons choisi, pour Veolia Eau, de nous positionner comme « L'expert de l'eau », c'est-à-dire comme le fournisseur de solutions toujours plus technologiques pour les services de l'eau et de l'assainissement. En effet, les technologies font partie intégrante de notre paysage professionnel, depuis la gestion de la clientèle – avec l'utilisation accrue des services en ligne –, à l'exploitation de réseaux intelligents, ou encore à la maintenance d'usines de plus en plus automatisées.

Pour autant, les infrastructures du service, parfois anciennes, ne peuvent, toutes, être renouvelées ; il faut donc être capables, en plus, d'accompagner la modernité, de maintenir et préserver au mieux ce patrimoine : il serait en effet antiéconomique et irresponsable d'agir autrement. D'autant que les collectivités elles-mêmes sont aujourd'hui vivement soumises à la contrainte financière.

Pour répondre à son nouvel ancrage, Veolia Eau France a déjà mis en place en 2012 une nouvelle organisation et déploie, en ce moment, de nouveaux outils pour l'exploitation, parmi lesquels PivO, cellule de planification et d'ordonnancement des opérations de terrain à l'échelon de chaque centre, et SICLI, nouveau système informatique de gestion de la clientèle, des logiciels novateurs de gestion patrimoniale, sans oublier de nouvelles applications pour smartphones, ou encore une refonte de son agence clientèle en ligne.

Cet effort d'investissement est considérable.

Sur le terrain, nous avons choisi de mettre en place une nouvelle organisation basée sur des unités opérationnelles qui, pour plus de 80 % d'entre elles, sont centrées sur une expertise, eau potable ou eaux usées, réseaux ou usines. Ces évolutions bousculent nos propres collaborateurs lesquels sont habitués, depuis des décennies, à être organisés de façon généraliste et, à ce jour encore, à être maîtres de leurs déplacements ou de la planification de leurs tâches.

Ces gains de productivité, générés par la mise en œuvre d'outils novateurs et de procédures opérationnelles optimisées, sans aucun compromis avec la qualité du service rendu, offrent, lors des renégociations, une baisse sensible du prix à ceux de nos clients qui le désirent.

Parallèlement, il existe toujours l'option, que nous nous efforçons de promouvoir constamment, qui consiste à offrir davantage de prestations pour un prix maintenu.

.../...

.../...

Chez Veolia, nous croyons en effet que le domaine de l'eau doit correspondre aujourd'hui à des stratégies locales de croissance, et qu'il est pertinent d'offrir des concepts qui génèrent activité et emploi autour de thèmes liés à l'eau, et également novateurs : ainsi du contrôle continu de la ressource en eau et de la qualité de sa distribution via des capteurs intelligents installés sur les réseaux, ou du confort d'une gestion clientèle rendue plus transparente grâce au déploiement systématique du télérelevé des compteurs, ou encore de la production du biogaz à partir des boues d'épuration, ou de la récupération des calories présentes dans les réseaux d'eaux usées. Exemple plus futuriste encore, nous produisons, au stade de pilotes industriels, des bioplastiques issus d'un effluent municipal ; cela pour vous démontrer également que, malgré un effort inédit à ce jour de productivité se traduisant sur l'emploi, nous ne réduisons pas nos ambitions de R&D. Nous entendons en effet garantir, malgré ces circonstances, un avenir ambitieux et prometteur à notre entreprise.

En résumé, nous pensons que le domaine de l'eau s'accommode mal d'une spirale décroissante, induite par les baisses des prix, qui conduit à moins d'investissements, et donc, *in fine*, à moins d'emplois à l'échelon local.

S'il est vrai qu'il est essentiel de protéger les citoyens les plus démunis en leur consentant des baisses de prix qui compensent une partie de l'érosion de leur pouvoir d'achat grâce à une tarification sociale appropriée, il est responsable de faire payer les autres consommateurs autant qu'avant, voire plus, pour garder une logique environnementale rigoureuse ; plus encore, cela servira à collecter les fonds nécessaires aux investissements, dont une politique de l'eau sur le long terme aura toujours besoin.

Les partenaires sociaux de Veolia Eau ont été associés à ces changements lors de la mise en place, sur toute la France, en 2012, de la nouvelle organisation et du déploiement nécessaire des outils associés. Veolia Eau a proposé à ses partenaires sociaux, le 19 mars 2013, de négocier un Accord Global pour l'Emploi afin de limiter l'incidence sur ses effectifs de gains de productivité générés par la mise en place de ces nouveaux outils et méthodes. L'impact théorique brut est estimé, à ce stade, à une réduction de 1 500 postes.

Afin de limiter la réduction nette de ses effectifs, Veolia Eau privilégiera des solutions de mobilité interne. Le potentiel de ces mobilités internes est considérable, et nous le chiffrons à plusieurs centaines de postes.

Compte tenu de l'importance de cette annonce, et de la confiance qui nous lie, je souhaitais vous faire part directement de ces éléments, et vous confirmer que Veolia Eau s'engageait à maintenir sa qualité de service et qu'elle respecterait ses obligations contractuelles.

Je suis personnellement à votre disposition pour toute question particulière que ce courrier pourrait susciter.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Jean-Michel Herrewyn,
Directeur Général de Veolia Eau