L'ECONOMISTE

Veolia: «L'eau du robinet est le produit le plus contrôlé»

• De multiples analyses tout au long du réseau de distribution, de la production au client final

• «Aucun cas de contamination au Covid-19 en lien avec l'eau potable», selon l'OMS

• Entretien avec Christophe Maquet, directeur de la zone MEA

- L'Economiste: Dans ce contexte de crise sanitaire et de pandémie, comment s'organise le groupe Veolia pour maintenir la continuité des services au Maroc?

- Christophe Maquet: Partout dans le monde, Veolia s'adapte et prend les mesures nécessaires pour assurer sa mission. C'est le cas ici au Maroc où nous sommes à la disposition des autorités, prêts à suivre strictement leurs instructions, ce qui est particulièrement important dans le cadre du confinement actuel. Faut-il le rappeler, à travers nos filiales Redal et Amendis, nos équipes délivrent au quotidien des services essentiels: eau potable, assainissement, énergie. Ces services publics répondent aux besoins des populations dont les attentes sont encore plus fortes dans la période actuelle. Plus que jamais, nos équipes sont mobilisées pour assurer leur mission au Maroc et illustrer le fait que Veolia n'est pas une entreprise comme les autres. Depuis plusieurs jours, Redal et Amendis ont activé des comités de crise qui suivent en permanence l'évolution de la situation et qui adaptent nos Plans de continuité d'activité (PCA) pour garantir un même niveau de service qu'en temps normal (Service client 7J/7 et 24h/24). A la mobilisation des équipes techniques et clientèle, s'ajoute la mise à disposition de tous les moyens nécessaires en matière de logistique et de prévention. Nous sommes en ordre de bataille pour continuer à servir tous nos clients.

- Compte tenu de la psychose générale et des risques de contagion, l'opinion publique se pose des questions sur l'acheminement de l'eau potable et les risques induits... Avez-vous pris des mesures exceptionnelles en termes d'approvisionnement et de traitement en produits chimiques d'une ressource aussi sensible que l'eau?

- Je tiens à rassurer tous vos lecteurs et plus largement toute la population:

Christophe Maquet, directeur de la Zone Afrique & Moyen-Orient du groupe Veolia: «Je tiens à rassurer l'opinion publique, l'eau du robinet est le produit alimentaire le plus contrôlé»

l'eau du robinet est le produit alimentaire le plus contrôlé. Au Maroc, elle est surveillée en différents points par les laboratoires de Redal et d'Amendis qui réalisent en permanence des analyses multiples tout le long du réseau de distribution, depuis la fourniture par le producteur (ndlr: ONEE), jusqu'aux branchements des clients. Notre eau répond à une exigence absolue de qualité qui respecte les normes les plus strictes, à commencer par celles de l'Organisation mondiale de la santé. L'OMS rappelle d'ailleurs qu'aucun cas de contamination au Covid-19 n'est en lien avec l'eau potable. Boire de l'eau du robinet ne présente donc aucun risque. Dans le contexte actuel, nos procédés de contrôle restent identiques et nous avons pris toutes nos dispositions pour garantir la disponibilité de tous les produits de traitement nécessaires. L'eau Veolia au Maroc est parmi les plus sûres au monde.

- D'aucuns avancent au nord du Maroc que Amendis a décidé le report du paiement des redevances d'eau et d'électricité... Qu'en est-il au juste? Et quid pour Redal?

- Nous sommes totalement solidaires de nos clients et nous faisons tout pour les aider à surmonter cette crise. Ainsi, nous travaillons en étroite collaboration avec les autorités publiques pour mettre en œuvre toutes les décisions qui seraient prises pour atténuer les difficultés actuelles. Pour tous les clients qui ne peuvent se déplacer en agence pour traiter des urgences, notamment les particuliers, je tiens à rappeler que les services à distance d'Amendis et Redal sont à leur disposition pour effectuer leurs opérations en toute sécurité: réclamations, demandes d'informations, règlement des factures… Les commerces et entreprises qui ont dû suspendre leurs activités peuvent compter sur nous pour ne pas souffrir en plus d'une coupure du service. Dans tous les cas, Amendis et Redal traiteront avec une particulière bienveillance toutes les demandes qui leur seraient adressées.

- Comment vous gérez le Plan de continuité de service au Maroc pour assurer l'approvisionnement en eau potable?

- Nous l'avons déjà évoqué et sachez tout d'abord que nous nous sommes assurés auprès du producteur national, l'ONEE, de la mise en place de son PCA afin de maintenir la continuité de la fourniture en eau potable. Dans le cadre de nos PCA, Amendis et Redal assurent la continuité du service public de distribution d'eau potable. Ils veillent particulièrement à l'exploitation normale des ouvrages de stockage et des stations de pompage d'eau potable, à la maintenance des réseaux d'eau et à la réparation des fuites, à la surveillance de la qualité de l'eau par le maintien du fonctionnement habituel des laboratoires d'analyses, à la réalisation des branchements neufs en cas d'urgence et au traitement des réclamations. Ces PCA sont pilotés directement par les comités de haut niveau mis en place pour veiller au maintien de la qualité de service. Rompus à la gestion des crises, les femmes et hommes de Veolia s'appuient ainsi sur une organisation et des méthodes éprouvées pour remplir leurs missions, même dans ces conditions exceptionnelles.

- L'exercice 2020 s'annonce difficile pour de nombreux groupes et entreprises. A combien estimez-vous les pertes ou du moins l'impact du coronavirus en cette période critique sur vos activités au Maroc?

- Ce n'est pas le temps de faire les comptes. La crise aura certainement un impact financier mais le bilan sera fait plus tard. Aujourd'hui, il faut faire face. Nous sommes particulièrement fiers de celles et ceux qui, chez Amendis et Redal, sont en première ligne, sur le terrain. Ils sont résolument engagés à réaliser leur mission et garantir la continuité de ces services essentiels. Leur mobilisation est indispensable pour aider le Maroc à rester debout malgré la crise.

- Comment le groupe contribue à l'élan de solidarité initié par le Fonds spécial (dons en nature, contributions financières, reports de redevances, moratoire pour TPE-PME...)?

- Notre solidarité s'exprime chaque jour sur le terrain à travers nos équipes dont la mobilisation est totale pour garantir la continuité de services publics.

Elle va plus loin que celle de beaucoup d'autres entreprises, car nous délivrons des services essentiels. Les populations comptent sur nous, les hôpitaux comptent sur nous, les autorités comptent sur nous... Nous nous organisons pour répondre à leurs attentes. Veolia, Redal et Amendis sont au rendez-vous de cette crise sans précédent.❑

Propos recueillis par Amin RBOUB

Copyright IMPERIUM 2000-2020. All rights reserved.