

SESSION D'ETUDE SUR LES PROBLEMES DE L'EXPLOITATION

DES OUVRAGES D'EPURATION



n° 4315

**CONTRATS DE GESTION
ET DE SERVICE APRES-VENTE**

SOMMAIRE

	<u>Page</u>
1 - INTRODUCTION	1
II - LE CONTROLE DU FONCTIONNEMENT DES STATIONS .	2
III - L'AIDE DES CONSTRUCTEURS A LA GESTION ET A LA MAINTENANCE	3
1. Exploitation	4
2. Entretien	4
3. Assistance Technique	5
4. Visites d'Après-vente	6
4.1 - Visites de surveillance	7
4.2 - Visites de dépannage	7
IV - APPLICATION DES CONTRATS	9
1. Exploitation	
2. Entretien	
3. Assistance Technique	
4. Après-vente.	
V - CONCLUSION	10

1 - INTRODUCTION

Si, par définition, tout ce qui relève du traitement des eaux fait appel à des notions théoriques de physique, de biologie ou de chimie, relativement simples, **il** n'en reste pas moins vrai que la mise en pratique des différents procédés de traitement nécessite des équipements dont la diversité et le nombre finissent par rendre complexes le fonctionnement et l'entretien des ouvrages.

Il ne suffit pas de construire une station d'épuration, **il** faut encore la faire marcher convenablement.

C'est l'intérêt de tous :

- de l'ensemble de la population qui souhaite que le milieu naturel soit protégé et que les fonds publics répartis à cet effet soient utilisés le mieux possible,
- du Maître d'ouvrage qui, ayant réalisé des installations coûteuses, veut en obtenir le maximum de résultats au moindre coût, ce qui lui permettra d'abaisser le montant des redevances qu'il paye aux Agences de Bassin,
- du Constructeur enfin qui, pour conserver sa réputation et son "image de marque" souhaite pouvoir présenter des installations propres, bien entretenues, de fonctionnement irréprochable.

II - LE CONTROLE DU FONCTIONNEMENT DES STATIONS

Le souci des Pouvoirs Publics de protéger le milieu naturel s'est traduit par l'établissement de textes législatifs et réglementaires, imposant certaines normes de rejet. L'application de ces dispositions entre dans les attributions des Services Administratifs, et en particulier de ceux de la Santé Publique et de la Police des Eaux.

Par ailleurs, les Administrations qui apportent aux Collectivités des aides financières, et en assurent la tutelle technique, ont le devoir de surveiller le bon fonctionnement des ouvrages de leur ressort.

Enfin, les Agences de Bassin ont à tenir compte de l'efficacité des ouvrages dans le calcul de leurs redevances ; responsables des deniers des redevables, elles doivent aussi veiller à ce que les installations réalisées avec son aide financière marchent convenablement.

Les uns comme les autres doivent donner l'alarme au Maître d'Ouvrage en cas de mauvais fonctionnement de sa station, et l'aider à en déceler les causes, pour qu'il puisse y remédier par les moyens de son choix.

C'est dans cet esprit que l'Agence a préconisé la création d'équipes interdépartementales ou départementales, financées à 50% par elle et à 50% de la part laissée aux départements par le Ministère de la Santé. Ces équipes ont un rôle d'alarme et de diagnostic et n'interviennent ni dans la gestion, ni dans l'entretien ou la réparation des installations. Etant financées sur des fonds publics, leurs prestations sont gratuites.

III - L'AIDE DES CONSTRUCTEURS A LA GESTION ET A LA MAINTENANCE

La découverte et la mise en service de nouveaux procédés d'épuration ont conduit les Constructeurs, dès l'origine, à proposer leur appui technique leur permettant ainsi de tester les procédés et de rendre évolutive une technique à peine naissante.

C'est ainsi que, dès 1920-1930, certains Constructeurs exécutaient déjà des contrats de surveillance technique et d'entretien.

Par la suite, l'évolution technique fut telle que des prestations simples ne suffirent plus. Ils s'orientèrent alors vers d'autres formes de prestations regroupées sous l'appellation de "Service d'Après-vente".

Ce terme recouvre une gamme d'interventions pouvant aller du coup de téléphone donnant un renseignement technique à la prise en charge totale de la gestion des installations.

Pour être plus précis et pour définir de façon plus nette le rôle du Constructeur pour aider au mieux les Collectivités dans leur tâche, nous avons essayé de nous mettre à la place de ces dernières.

En examinant les différents cas de figure allant de la station traitant 100 habitants à celle traitant 500.000 habitants, nous avons pu classer les prestations comme suit :

- l'Exploitation,
- l'Entretien,
- l'Assistance Technique permanente,
- l'Assistance Technique simple,
- les Visites d'Après-vente.

Nous examinerons en détail ces prestations et les obligations qui en résultent. Elles définissent en fait l'ensemble du Service Après-vente des Constructeurs.

1. Exploitation

La prise en charge de la gestion par le Constructeur ou une Société Fermière est la formule la plus complète au point de vue prestation et responsabilité.

Les Sociétés Fermières assurent plus particulièrement le service complet d'Assainissement.

Les Constructeurs, quant à eux, présentent habituellement des contrats :

- forfaitaires - fonction du bilan proposé au marché de construction-
- en régie totale,
- en dépense contrôlée - main-d'oeuvre et entretien courant forfaités, énergie, réactifs, renouvellement, etc... réglés sur présentation de justificatifs majorés d'un coefficient couvrant les charges, frais généraux, aléas divers et bénéfice.

2. Entretien

Nous avons désigné par "Contrat d'Entretien" tous contrats précisant dans leur texte qu'il y a systématiquement substitution du préposé de la Commune par une prestation analogue mais réalisée par le Contractant.

La Commune bénéficie alors d'un service complet du point de vue technique d'une part, et pratique d'autre part, à l'exclusion généralement dans le forfait de la prise en charge de l'énergie électrique, vidanges éventuelles, évacuation de boues, fournitures, espaces verts ... donc pratiquement toute prestation autre que celle exécutée par le préposé dans le temps défini, obligeant dans ce cas à faire appel à des moyens extérieurs (personnel spécialisé, ateliers, engins, etc...).

Du point de vue technique, les installations gérées par de tels contrats sont suivies par la Société de la même façon que les installations régies par un contrat d'exploitation. A ce titre, le Contractant assume la responsabilité du bon fonctionnement.

L'estimation de ces contrats est fonction du service demandé et des travaux ou achats complémentaires exécutés.

3. Assistance Technique

A quoi peut servir un contrat d'Assistance Technique ?

Nous pensons qu'il y a un grand pas à franchir entre la théorie et la pratique. Notamment, dans le cas d'installations importantes où les préoccupations du responsable de station, dès le début, sont surtout d'ordre d'intendance, d'organisation de travail et d'éducation du personnel.

D'autre part, lors d'incidents de fonctionnement découlant de fautes de manoeuvre inhérentes à la mise en service et, par la suite, à des évolutions normales du réseau, la formation technique du préposé, aussi poussée soit-elle, nécessite un appui technique qui sera d'autant plus efficace qu'il sera issu de l'expérience.

Pour répondre à ces problèmes, des contrats de deux sortes sont traités :

- soit l'Assistance Technique "permanente",
il s'agit alors d'un agent permanent affecté à l'installation. Cet agent étant de qualification Agent Technique, Technicien ou même Ingénieur,
- soit l'Assistance Technique "simple",
c'est-à-dire visite de la station par un agent tel que défini ci-dessus à des périodes rapprochées (une visite par semaine, minimum une visite par mois).

Dans les deux cas, la station est suivie techniquement au même titre qu'une installation exploitée par la Société.

Le contrôle et l'analyse du fonctionnement seront d'autant plus efficaces que le contact sera plus fréquent.

Le dialogue entre le responsable de la station d'une part, et le technicien de la Société d'autre part, trouvera une suite logique par correspondance ou rapports qui seront échangés mutuellement.

Là également, l'estimation du contrat dépend de la classification du technicien et du nombre de visites.

Dans le cas d'Assistance-Technique permanente, la Société assume la responsabilité du fonctionnement, le technicien précisant les consignes à pratiquer et veillant à leur bonne exécution, donc au résultat qui en découle.

Dans le cas d'Assistance Technique simple, la responsabilité du bon fonctionnement incombe à la Commune.

4. Visites d'Après-Vente

Par cette formule, les utilisateurs de même que les constructeurs y trouvent leur intérêt.

Pour les uns, c'est la possibilité de trouver l'explication à des questions souvent embarrassantes qu'elles soient technique ou matérielles.

Pour les autres, c'est conserver une possibilité commerciale et s'assurer que tout marche comme il le devrait et que rien ne reste à l'abandon.

Ce type de contrat, comme les précédents, est applicable à toutes les activités qu'il s'agisse de :

- traitement des eaux résiduaires urbaines,
- traitement des eaux résiduaires industrielles,
- traitement des eaux potables,
- traitement des eaux industrielles,
- traitement des résidus urbains.

Généralement, ces contrats sont traités sur la base d'une visite trimestrielle.

Nous pensons qu'une visite bimestrielle serait plus valable, l'idéal étant la limite que nous avons fixée pour l'Assistance Technique, soit une visite par mois.

Ceci étant, examinons en détail les prestations que comporte un tel contrat.

Il est caractérisé par le souci du Constructeur de répandre aux desiderata du Client, c'est-à-dire d'assurer :

- l'inspection de ses installations, d'une part,
- un dépannage éventuel, d'autre part.

Nous y trouvons donc de façon générale :

4.1 Visites de surveillance comprenant

- Contrôle du fonctionnement par des analyses simples et courantes pouvant être réalisées sur place par l'Agent.
- Vérification
 - .des groupes électro-pompes,
 - .de l'appareillage électrique,
 - .de l'équipement hydraulique,
 - .du graissage,
 - .des niveaux des différents carters,
 - contrôle des vidanges,
 - .de la tenue du livre de bord.

A l'exception de travaux de réglage n'exigeant pas de démontage important, aucune réparation n'est effectuée au cours de ces visites.

4.2 Visites de dépannage

Elles sont généralement effectuées sur simple appel téléphonique dans les plus brefs délais.

L'intervention ayant pour objet de conclure, soit à la réparation immédiate, soit à la nécessité d'une intervention plus importante et fait alors l'objet d'un devis.

Les analyses effectuées en laboratoire et les fournitures sont généralement exclues de ce genre de contrat.

Le prix de visite de 5 à 600 F. comprend, en plus des frais de déplacement et indemnités, l'assistance complémentaire nécessaire au Technicien, assistance qu'il devra trouver au sein des Services Techniques de sa Société.

Il ne tient pas compte de la classification du technicien qu'il soit agent technique ou ingénieur, ni de la distance à parcourir.

Quelle que soit la prestation qu'assurera la Société, un rapport ou compte rendu faisant état des observations relevées sera adressé à l'Autorité responsable de l'installation. Pour les Après-vente, nous avons annexé un modèle de rapport en fin d'exposé, reprenant les observations de l'Agent, ce rapport pouvant être joint, le cas échéant, à un compte rendu qui lui, sera rédigé et adressé au Client par le Responsable technique de la Société.

Il faut signaler que, dans certains cas, l'analyse des résultats conduit à l'obligation d'avoir des examens plus précis. Alors, **il** sera demandé une intervention complémentaire à tous les types de contrats, intervention visant à déterminer les quantités et natures de pollution de provenances diverses par exemple.

IV - APPLICATION DES CONTRATS

1. Exploitation

Contrats utilisables pour tous types d'installations.

2. Entretien

Formule adaptée aux stations de moins de
ô à 10.000 habitants -
Favorise le groupage de plusieurs stations.

3. Assistance Technique

S'applique à des stations importantes :

- à partir de 50.000 habitants équivalents
pour la formule temporaire,
- à partir de 100.000 habitants équivalents
pour la formule permanente.

4. Après-vente

Contrats utilisables pour toutes stations.

Cependant, pour les installations importantes,
l'Assistance Technique temporaire (1 visite/mois)
devrait être préférée.

V - CONCLUSION

L'effort entrepris, d'un côté par les Départements et les Agences (en créant des équipes d'alarme et de contrôle), et de l'autre par les constructeurs (en proposant des systèmes de gestion et d'appui technique) commence à donner des résultats positifs, mais doit être amplifié.

Il faut noter, en particulier, que la plus grande partie des contrats d'après-vente des constructeurs sont **passés** avec des industriels.

En ce qui concerne les collectivités :

- la formation des agents d'exploitation progresse, en particulier grâce aux sessions organisées par l'Agence avec le concours des Constructeurs ou par les Services d'Assistance Technique Départementaux,
- l'information des Ingénieurs et Techniciens responsables au niveau départemental s'améliore, et la présente session le montre.

Mais il existe encore entre les deux un hiatus qui doit être comblé par deux actions complémentaires :

- la mise en place partout, par les Départements et l'Agence, d'équipes de contrôle et d'alarme ;
 - la mise au point de structures de dépannage et d'entretien, en particulier par les contrats d'Après-vente avec les Constructeurs.
-