

ASSAINISSEMENT : UNE GESTION D'INTERVENTIONS AUX ENJEUX MULTIPLES



INTRODUCTION.....	3
1 • UN MARCHÉ À TROIS MILLIARDS D'EUROS	4
2 • LES MULTIPLES VISAGES DE L'ASSAINISSEMENT	6
2.1 L'assainissement collectif.....	6
2.2 L'assainissement non collectif	6
2.3 La gestion des eaux pluviales	6
3 • UN MARCHÉ DE L'ASSAINISSEMENT ATOMISÉ	8
3.1 Une grande variété de prestations.....	10
3.2 Les impacts de la crise de la Covid-19.....	11
3.3 Les organisations professionnelles.....	11
3.3.1 La FNSA.....	11
3.3.2 La FP2E	11
4 • UNE PROFESSION PARTICULIÈREMENT ENCADRÉE	12
4.1 Les certifications qualité	12
4.1.1 La qualification Qualitass.....	12
4.1.2 La norme ISO 9001.....	12
4.2 Le cadre réglementaire	12
4.2.1 La Loi sur l'eau et l'ANC	12
4.2.2 L'entretien du séparateur d'hydrocarbures	13
4.2.3 La prévention des risques liés à l'amiante.....	13
4.2.4 Le transport des déchets et des matières dangereuses.....	13
4.2.5 Le certificat d'aptitude au travail en espace confiné (CATEC)	13
4.2.6 La formation des techniciens.....	13
5 • LA DÉLICATE GESTION DES INTERVENTIONS	14
5.1 La planification, le nerf de la guerre	14
5.2 L'indispensable tournant numérique	16
5.2.1 Géolocaliser les véhicules d'intervention et optimiser les tournées	16
5.2.2 Disposer d'un historique des installations à maintenir	16
5.2.3 Des formulaires personnalisables par type d'intervention	16
5.2.4 Des comptes-rendus circonstanciés pour prévenir les litiges	16
5.2.5 Gagner en productivité et en rentabilité	17
5.2.6 Valoriser le métier de technicien et fidéliser les compétences.....	17
CONCLUSION.....	18
SOURCES ET BIBLIOGRAPHIE	19

La crise sanitaire de la Covid-19 rappelle l'importance des réseaux d'assainissement et leurs missions de santé publique. L'absence ou le mauvais traitement des eaux usées peut être source d'agents pathogènes et engendrer, dans un certain nombre de pays, des maladies transmissibles à l'homme, comme le choléra ou le paludisme.

Sur le plus long terme, le marché de l'assainissement s'inscrit dans le grand mouvement de la transition écologique. Ses acteurs promeuvent des filières respectueuses de l'environnement en privilégiant le recyclage et la valorisation des déchets traités. Dans une approche circulaire, l'utilisation des nutriments par une agriculture locale permet de réduire l'usage d'engrais chimiques.

Enfin, loin des clichés que le secteur de l'assainissement peut véhiculer, la profession a su, au fil des années, se renouveler, diversifier ses activités et faire appel aux technologies les plus avancées. Le tout dans un contexte réglementaire particulièrement contraint.

Pour répondre à ces enjeux, les prestataires de services de ce marché doivent parachever leur transformation numérique. La digitalisation de la gestion des interventions leur permet notamment de gagner en réactivité et en productivité en dématérialisant toute la chaîne d'information, et ainsi d'améliorer la satisfaction client.



Dans son acception la plus large, l'assainissement consiste à collecter et traiter des déchets liquides et solides, à les débarrasser des pollutions dont ils sont chargés avant de les rejeter dans le milieu naturel. Le traitement des eaux usées produit notamment des boues qui sont valorisées ou éliminées.

Il existe deux grands types d'assainissement : l'assainissement collectif (tout à l'égout et stations de traitement des eaux usées) et l'assainissement non collectif ou autonome. Le choix entre l'une ou l'autre des solutions dépend de la densité de l'habitat, de la topographie des lieux, des infrastructures mises en place par les collectivités locales et territoriales.

Selon la dernière étude du cabinet BIPE et de la fédération professionnelles FP2E¹, le marché de la production et de la distribution d'eau dans son ensemble, comprenant la collecte et l'assainissement, a généré un chiffre d'affaires de 14 milliards d'euros hors taxes en 2017. Un chiffre d'affaires en très léger recul depuis 2011. Selon la FNSA², autre organisation professionnelle, le marché de l'assainissement seul génère un chiffre d'affaires d'environ trois milliards d'euros et fait vivre plus de 1 500 entreprises.

En France, toujours selon l'étude BIPE/ FP2E, les services publics d'eau et d'assainissement emploient 63 000 personnes, dont près de la moitié (46%) chez des prestataires spécialisés, et contribuent à créer près de 23 000 emplois indirects, à travers leurs achats, leur sous-traitance et leurs investissements. La part des femmes dans les recrutements a reculé de trois points entre 2013 et 2017 pour s'établir à 23% de effectifs.

Après avoir créé des emplois pendant plusieurs années à un rythme supérieur à l'ensemble des autres secteurs, les emplois du secteur de l'eau et de l'assainissement reculent depuis 2009 en moyenne de 1,1% par an.

Selon l'étude BIPE/FP2E, «cette érosion illustre en partie la mise en tension du secteur par des prix contraints et les efforts de productivité qui en découlent», le chiffre d'affaires par salarié ayant progressé de 23% entre 2013 et 2017. Le plan de relance qui prévoit de lourds investissements pour rénover les réseaux d'eau et d'assainissement (lire encadré) laisse augurer une embellie pour l'emploi.

Cette manne arrive à point nommé. Président de la FP2E, Frédéric Van Heems cité par Environnement Magazine³ estime que le renouvellement de 0,57% du réseau chaque année ne peut pas garantir un entretien optimal du patrimoine. «Il faudrait un taux de 1,5% et investir huit milliards d'euros par an, soit deux milliards de plus qu'actuellement.» Idem pour la mise en conformité des stations d'épuration, qui ne serait pas suffisante au regard des normes de l'Union européenne.

L'étude note une augmentation de la sous-traitance aux entreprises privées. Dans le domaine de l'assainissement, les entreprises privées sous-traitantes accaparent 54% du marché, et les régies 46%. Elle se félicite enfin de la mise en œuvre de filières respectueuses de l'environnement c'est-à-dire privilégiant le recyclage et la valorisation. En 2016, l'ensemble des services d'assainissement a produit plus d'un million de tonnes de matières sèches de boues.

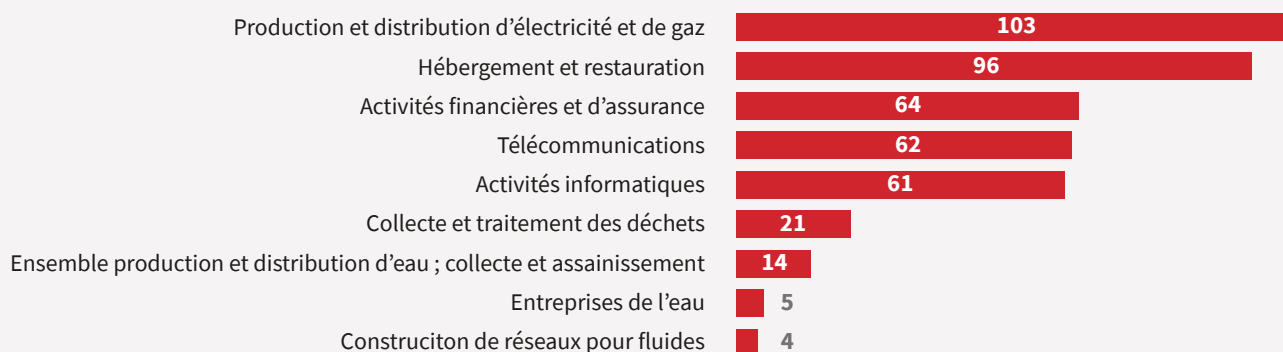
«Ce dernier maillon de l'épuration des eaux usées est valorisé à 80% vers la filière agricole et le paysagisme urbain», à travers le développement du compost normalisé. Cette pratique illustre l'inscription des services d'eau et d'assainissement dans l'économie circulaire. «En corollaire, la mise en décharge est en voie de disparition.»



300 millions d'euros pour rénover les réseaux

Présenté en septembre 2020, le plan de Relance du Gouvernement prévoit d'injecter 300 millions d'euros dans l'économie nationale pour rénover les réseaux d'eau et moderniser les systèmes d'assainissement. Un co-financement à 50% est attendu de la part des collectivités territoriales. Finalement, 280 km de réseaux de distribution d'eau potable et d'assainissement devraient être ainsi réhabilités.

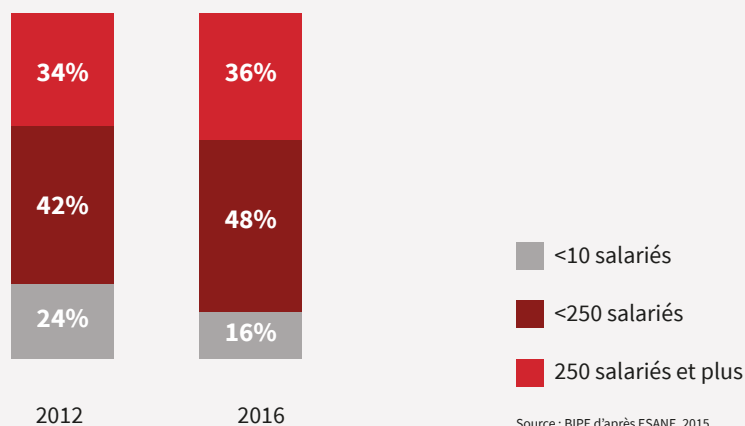
Chiffres d'affaires comparés



Source : BIPE d'après Insee-Esane, enquête Entreprises de l'eau

Les emplois des services publics
par taille d'effectifs salariés

Assainissement



Source : BIPE d'après ESANE, 2015

2.1 L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF

L'assainissement collectif concerne toutes les habitations raccordées à un réseau public de canalisations destinées à acheminer les eaux usées à une station d'épuration pour assurer son traitement avant rejet au milieu naturel. Ces ouvrages et équipements de collecte et de traitement appartiennent le plus souvent à une commune ou un groupement de communes.

La France compte environ 22 000 stations de traitement des eaux usées (STEU). Le ministère de la Transition Écologique met en ligne un portail⁴ qui cartographie les sites d'assainissement communal sur tout le territoire.

Les différents procédés de traitement des eaux usées conduisent à la production de boues. Ces boues contiennent des éléments qu'il est nécessaire de retirer des eaux avant leur rejet, comme de la matière organique, de l'azote et du phosphore. Elles peuvent être incinérées, utilisées en épandage pour l'agriculture ou mises en décharge.

La valorisation des boues en agriculture permet de fertiliser des cultures et d'apporter des éléments nutritifs nécessaires à leur croissance. Susceptibles de contenir des composés indésirables - traces métalliques ou organiques - les boues valorisées font l'objet d'un suivi strict de leur qualité.

2.2 L'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

L'assainissement non collectif (ANC), encore appelé assainissement individuel ou autonome, concerne les habitations qui ne sont pas raccordées au réseau public de collecte des eaux usées, appelé familièrement le tout à l'égout. Cela concerne généralement les habitations isolées, en milieu rural, dont le raccordement à un réseau de collecte des eaux usées reviendrait trop cher. Il y a ainsi quelque 5 millions d'installations d'assainissement non collectif, comme une microstation (à culture fixée ou libre) ou une fosse septique.

En France, selon l'Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement⁵ environ 12 millions d'habitants - soit 18% de la population - sont dotés de systèmes d'assainissement autonomes. En 1998, la proportion était de 32%, ce qui représentait alors 19 millions d'habitants.

«L'ANC concerne presque exclusivement des particuliers, mais il peut y avoir aussi un hôtel ou un Ehpad qui, situés sur une

colline, n'ont pas accès au réseau», observe Gaëlle Picardet-Aziz, fondatrice et dirigeante de Goiran Assainissement, située dans la région niçoise. *Les zones montagneuses du département sont moins bien raccordées.*»

Selon l'IFAA⁶ qui regroupe les entreprises françaises de l'assainissement autonome, le chiffre d'affaires du marché de l'ANC s'élevait à 145 millions d'euros en 2018 et générait 700 emplois directs. Là aussi, le ministère de la Transition Écologique a créé un portail dédié⁷.

2.3 LA GESTION DES EAUX PLUVIALES

Selon le ministère de la Transition Écologique, il y a, depuis les années 80, entre 200 à 250 km², en France métropolitaine et dans les territoires outre-mer, imperméabilisés annuellement. Ce qui représente l'équivalent d'un département français tous les 25 ans à 30 ans. Cette imperméabilisation ne permet plus l'infiltration des eaux pluviales dans le sous-sol et accélère leur ruissellement.

La gestion des eaux pluviales constitue pour les collectivités un double enjeu, de sécurité publique (prévenir les inondations) et de protection de l'environnement (lutter contre le rejet d'éléments polluants).

Les techniques traditionnelles consistent à séparer la collecte des eaux pluviales des réseaux d'assainissement (unitaires ou séparatifs), de limiter le parcours des eaux pluviales afin de limiter l'érosion et le lessivage des sols, de favoriser l'évaporation de l'eau. Ces eaux pluviales peuvent être mises au service de l'environnement pour préserver la biodiversité ou lutter contre les îlots de chaleur urbains.





Les acteurs qui interviennent sur le marché de l'assainissement ont des profils très diversifiés. Cohabitent des entreprises familiales centenaires à fort ancrage local et des multinationales comme Saur, Suez ou Veolia. Leur clientèle est tout autant hétérogène. En délégation, les prestataires s'adressent à des collectivités locales et territoriales comme des municipalités, des communautés d'agglomération, des conseils départementaux.

L'autre grand pan de l'activité est porté par les acteurs de l'habitat collectif que sont les syndicats de copropriété, les gestionnaires d'immeubles, les offices HLM publics et privés, les professionnels de l'immobilier. On trouve ensuite le tout venant des entreprises privées, des commerçants et tout particulièrement des hôtels et restaurants et, enfin, des particuliers avec l'assainissement non collectif.

«La propreté urbaine, c'est à 90% des collectivités locales, estime Pascal Ferrier, directeur de Metge Environnement. Le marché de l'assainissement est plus diversifié et fragmenté avec de petits contrats. Nos clients sont des mairies, des compagnies d'eau, des hôpitaux, des universités, des entreprises du BTP, la direction interrégionale des routes, les Autoroutes du Sud de la France (ASF), la SNCF, des maisons de retraite, des restaurateurs et des particuliers. Tout le monde qui a un assainissement est un client potentiel.»

«Pour les collectivités comme les communautés d'agglomération, des marchés publics sont passés pour 4 ou 5 ans pour la gestion des voiries et du tout à l'égout», précise, de son côté, Franck Lescourant, DG de Sanovia Environnement.

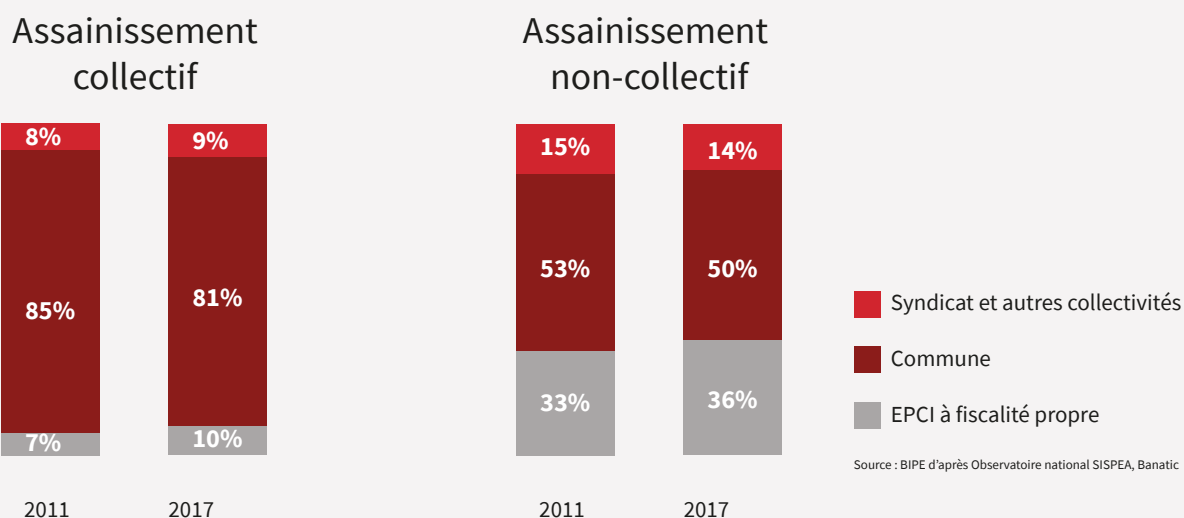
Selon le dernier Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement⁸, la commune était, en 2017, la personne morale qui assumait le plus souvent le rôle d'autorité organisatrice pour les services d'assainissement collectif (à 81%). La gestion des services au niveau communal perd toutefois du terrain au bénéfice des syndicats et Établissements publics de coopération intercommunale (EPCI). Le contexte réglementaire favorise cette tendance. La loi NOTRe de 2015 a, en effet, établi le principe du rattachement à un ensemble intercommunal.

Le transfert des compétences en assainissement collectif aux communautés de communes devait s'opérer au 1^{er} janvier 2020. À cette date, 18 500 communes ne l'avaient pas réalisé. Le cadre réglementaire a depuis été assoupli et certaines villes ont jusqu'à 2026 pour assurer ce transfert.

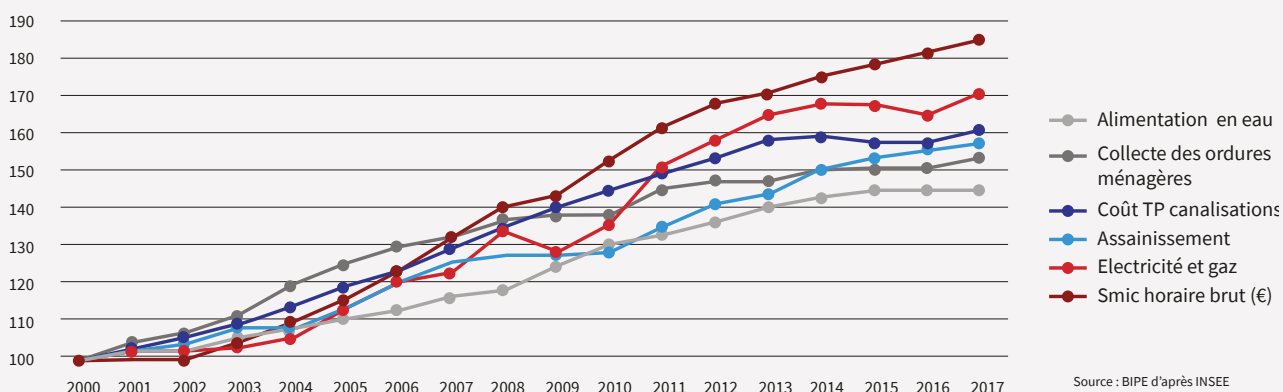
D'après l'étude BIPE/FP2E⁹, plus de 600 contrats de délégation sont mis en concurrence en moyenne chaque année. Depuis 2010, le prix des services d'assainissement a augmenté au rythme de 2,9% par an, une évolution supérieure aux prix de l'enlèvement des déchets (+1,7% par an). Selon l'étude, cette évolution positive des prix unitaires doit être mise en regard avec la hausse de la TVA sur l'assainissement de 5,5% à 10% depuis 2010 et par le renforcement des réglementations, avec, entre autres, l'arrêté du 21 juillet 2015 sur la maîtrise des rejets d'assainissement.



Évolution de la répartition du nombre de services en fonction du type de collectivité organisatrice



Évolution comparée des prix des services (base 100 en 2010)



3.1 UNE GRANDE VARIÉTÉ DE PRESTATIONS

Le marché de l'assainissement est non seulement fragmenté mais la nature des prestations exercées est tout aussi diversifiée. Les sociétés de services spécialisées assurent le pompage, le curage, le débouchage de canalisations et l'entretien des réseaux d'eaux usées et pluviales. Ils gèrent également l'entretien des fosses et des pompes de relevage, le détartrage biologique des colonnes d'eaux usées. Ils réalisent la vidange de fosses septiques ou le pompage de puits et de puisards chez les particuliers, et la vidange de bacs à graisse chez les restaurateurs.

Pour assurer tout l'éventail de leurs missions, les prestataires sont à la tête d'une flotte de véhicules légers, de 4x4 surbaissés et de poids lourds. Certains débouchent avec un jet d'eau à haute pression (jusqu'à 500 bars), d'autres aspirent les déchets décollés ou font à la fois le curage et le pompage. Un poste de refoulement est équipé, lui, d'une pompe de relevage qui surélève le fil de l'eau pour le renvoyer vers le tout à l'égout.

On notera qu'un nombre conséquent de prestataires associent à leur activité d'assainissement celle de la 3D (Dératisation, désinfection, désinsectisation)¹⁰ qui consiste à faire la chasse aux nuisibles. À savoir les rongeurs, les blattes, les punaises de lit, les guêpes et autres termites. Dans un cas comme dans l'autre, il s'agit de s'adresser aux acteurs de l'habitat collectif. L'assainissement et la 3D font, par ailleurs, partie de la même famille des métiers de l'hygiène.

« Lors du confinement, il y a eu plus d'engorgements qu'en temps ordinaire »

Hamed Baccour et Didier Gondret, dirigeants d'Oriad Île-de-France.

Pour exercer dans la 3D, le prestataire doit être certifié par le ministère de l'Agriculture. Avec l'arrêté du 9 octobre 2013, l'acquisition de produits biocides est destinée exclusivement aux professionnels titulaires du certificat Certiphyto.

Basée sur la norme européenne CEN 16636, la certification CEPA garantit le respect des bonnes procédures, la traçabilité, le respect des règles de sécurité et la bonne formation des techniciens.

Pister le coronavirus dans les eaux usées

L'analyse des eaux usées serait un bon indicateur de la propagation de la Covid-19. On retrouve, en effet, le coronavirus dans les selles des personnes contaminées. La détection du pathogène permettrait ainsi de mettre au point un système d'alerte sur tout le territoire. C'est l'objectif du projet Obépine (OBservatoire EPIdémiologique daNs les Eaux usées)¹². Dès le 2 novembre 2020, cet observatoire aurait anticipé une diminution de la circulation du coronavirus.

3.2 LES IMPACTS DE LA CRISE DE LA COVID-19

Malgré un ralentissement d'activité en début de premier confinement, les entreprises ont pu maintenir leurs missions. Président de la FNSEA, Yann Madeline, soulignait sur le site de Construction Cayola¹¹ le caractère essentiel des interventions de la filière, du curage des réseaux d'assainissement au nettoyage des sites industriels.

Dirigeants d'Oriad Île-de-France, Hamed Baccour et Didier Gondret ont même observé avec la généralisation du télétravail lors du confinement, un sursollicitation des réseaux. « Il y a eu plus d'engorgements qu'en temps ordinaire »

Les professionnels ont, bien sûr, dû s'adapter en recourant aux gestes barrières, mais aussi aux outils de visio-conférences, de partage de documents et autres applications collaboratives. « Mi-mars, nous avons passé une semaine pour concevoir le protocole sanitaire à même d'assurer la protection de nos clients et de nos intervenants, avance Jean-Michel Laurenceau, directeur technique d'A2H (Actions Hygiène Habitat). Depuis, nous faisons une information régulière tous les lundis matin. »

« La profession a toujours utilisé le gel hydroalcoolique et pas seulement depuis la crise sanitaire, rappelle, pour sa part, Gaëlle Picardet-Aziz, fondatrice et dirigeante de Goiran Assainissement. Pour répondre aux normes d'hygiène, les techniciens portent des casques, des masques, des gants, des combinaisons blanches. »

3.3 LES ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES

3.3.1 La FNSA

Créée en 1926 sous le nom de Syndicat général des entrepreneurs de vidange de France, la Fédération nationale des syndicats de l'assainissement (FNSA) a, au fil des années, élargi le champ de ses activités, avec les évolutions du marché et le renforcement des réglementations.

Rassemblant à l'origine uniquement les vidangeurs, la FNSA a progressivement intégré des activités connexes en regroupant six syndicats professionnels : la collecte des déchets dangereux et la maintenance industrielle (SMI2D), les prestations en assainissement (SNEA), les matériels d'assainissement et de maintenance industrielle (SYFFA), le contrôle de réception des réseaux, l'inspection télévisée, le compactage et l'étanchéité (SYNCRA), le lavage intérieur de citernes (APLICA), les bureaux d'études en assainissement (SYNABA).

Selon son président, Yann Madeline, interviewé par le magazine Réseaux VRD¹³ la FNSA regroupe environ la moitié des acteurs de la filière et 80% du chiffre d'affaires estimé à quelque 3 milliards d'euros. La fédération est notamment à l'initiative du conventionnement des collecteurs DDQD (Déchets dangereux en quantité dispersée) par les

« La profession a toujours utilisé le gel hydroalcoolique et pas seulement depuis la crise sanitaire »

Gaëlle Picardet-Aziz,
fondatrice et dirigeante
de Goiran Assainissement
Île-de-France.

La montée en puissance du diagnostic vidéo

De plus en plus de prestataires font appel à la vidéo pour poser un diagnostic précis quand il s'agit de rechercher des fuites ou déterminer les zones sensibles aux engorgements. De petites caméras se fauillent dans les branchements, les canalisations, les gaines techniques, les ventilations mécaniques et autres réseaux d'assainissement.

Agences de l'Eau, de la déclaration obligatoire en Préfecture de la collecte des déchets, de l'instauration de la TVA à 5,5% pour l'assainissement autonome, de l'agrément préfectoral pour les entreprises effectuant l'entretien des installations d'assainissement non collectif.

3.3.2 La FP2E

Créée en 1938, la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E) regroupe des entreprises privées assurant la gestion des services d'eau et d'assainissement, des PME jusqu'aux grands groupes que sont Saur, Suez, Veolia. Elles emploient 28 000 salariés en France et 71 000 à l'international (dans plus de 40 pays). Les services d'assainissement opérés par les entreprises membres de la FP2E concernent en France plus d'un habitant sur deux et 112 millions personnes dans le monde.

Avec d'autres parties prenantes, la FP2E a récemment appelé les institutions européennes¹⁴ à promouvoir l'accès de tous à l'assainissement, en l'inscrivant dans la législation. Dix millions de citoyens de l'Union européenne en sont encore partiellement privés.



4.1 LES CERTIFICATIONS QUALITÉ

4.1.1 La qualification Qualitass

Définie par la Fédération nationale des syndicats de l'assainissement (FNSA), l'attribution de la qualification Qualitass est réservée aux entreprises adhérentes et exerçant depuis plus de deux ans. Les modalités d'attribution sont calquées sur les procédures habituelles de normalisation de la qualité. Le dossier de candidature est examiné par une commission d'attribution qui contrôle la santé financière de l'entreprise, ses références et compétences techniques et l'engagement de la direction en management de la qualité et de la sécurité.

«La qualification Qualitass permet d'offrir des garanties en matière de qualité des prestations, de sécurité des techniciens et de maîtrise des impacts sur l'environnement», avancent Hamed Baccour et Didier Gondret, dirigeants d'Oriad Île-de-France.

4.1.2 La norme ISO 9001

Comme toute société de services qui réalise des interventions sur site, un spécialiste de l'assainissement peut entreprendre une démarche qualité aboutissant à la certification ISO. Dans la famille des normes ISO 9000, ISO 9001 est le référentiel de management de la qualité le plus répandu au monde, avec plus d'un million de certificats délivrés depuis sa création, il y a 33 ans.

Ce référentiel vise à accroître la satisfaction du client en délivrant un service conforme à ses attentes par la mise en œuvre d'un processus d'amélioration continue.

4.2 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE

4.2.1 La Loi sur l'eau et l'ANC

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques (LEMA) du 30 décembre 2006, puis deux arrêtés de 2012, ont durci la réglementation sur l'assainissement non collectif (ANC). Ces installations pouvant constituer un danger de santé publique et présenter un risque de pollution de l'environnement, elles doivent être entretenues et contrôlées régulièrement par le service public d'assainissement non collectif (SPANC) et faire l'objet, si nécessaire, de travaux (dans un délai maximum de 4 ans).

Un particulier doit joindre à toute demande de permis de construire une attestation de conformité de son projet d'installation d'assainissement non collectif délivrée par le SPANC. De même, lors de la revente de sa maison, il doit réaliser un diagnostic de bon fonctionnement de leur système d'assainissement.

Pour Gaëlle Picardet-Aziz, fondatrice et dirigeante de Goiran Assainissement, *«la vidange d'une fosse septique doit être effectuée régulièrement. Elle est généralement réalisée lorsque 50% du volume total de la fosse a été atteint.»*

4.2.2 L'entretien du séparateur d'hydrocarbures

La même loi sur l'eau et les milieux aquatiques de 2006 rend obligatoire la présence de séparateurs d'hydrocarbures, sous peine de sanctions pénales, dans les aires de circulation ou de stationnement de véhicules comme les garages, les stations-service, les stations de lavage. Plus généralement, les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) comme des usines, des sites Seveso, des stations d'épuration, peuvent se voir imposer d'installer un séparateur à hydrocarbures.

En piégeant les hydrocarbures présents dans les eaux pluviales et les eaux usées, ce séparateur évite leur rejet dans les égouts ou la nature. Son entretien doit être réalisé au minimum une fois par an et après chaque événement de pollution accidentelle. Les prestataires assurent sa vidange dès que sa capacité de rétention est atteinte.

4.2.3 La prévention des risques liés à l'amiante

Un arrêté du 23 février 2012 définit les modalités de la formation des travailleurs à la prévention des risques liés à l'amiante sur les bâtiments anciens ou les colonnes en fibres de ciment. La formation se compose de deux séquences de cinq jours, soit 70 heures au total.

«Il existe des précautions d'usages à suivre et des solutions alternatives, explique Jean-Michel Laurenceau, directeur technique d'A2H. Pour ne pas à devoir percer une colonne pouvant contenir de l'amiante, il est possible d'intervenir en amont ou en aval. La médecine du travail et l'inspection du travail valident nos procédures.» Le technicien doit aussi déclarer le temps passé sur une fiche relative à l'exposition à l'amiante.

4.2.4 Le transport des déchets et des matières dangereuses

Le métier est soumis à la réglementation sur le transport de déchets. Il faut un agrément de la Préfecture, pris par arrêté, pour la collecte, le transit et le traitement des eaux usées ou pluviales.

Le transport de déchets dangereux et inflammables comme des hydrocarbures est, lui, soumis à l'accord européen régit le transport international des marchandises dangereuses par voie routière ou ADR (Accord for dangerous goods by roads). Des panneaux signalétiques de couleur orange ou rouge sont apposés au camion. La citerne doit être équipée d'au moins une prise de terre.

4.2.5 Le certificat d'aptitude au travail en espace confiné (CATEC)

Des techniciens peuvent travailler en atmosphère confinée, comme une cave fermée sans entrée d'air ou des égouts, où

des matières fermentées émettent des gaz potentiellement mortels. Pour analyser l'espace et détecter ce type de gaz, ils suivent tous les deux ans une formation CATEC (Certificat d'aptitude au travail en espace confiné) dispensée par les pompiers ou des centres agréés.

4.2.6 La formation des techniciens

En termes de formation initiale, il n'y a pas de prérequis pour l'embauche des techniciens et beaucoup se forment sur le tas. Il existe toutefois un CAP Agent d'assainissement et de collecte des déchets liquides spéciaux (AACDLS). Un chef d'équipe aura, lui, un bac pro «Hygiène et environnement» ou de «Gestion des pollutions et protection de l'environnement». Ensuite, en formation continue, différents stages peuvent être proposés notamment sur les précautions de sécurité à prendre pour le travail en hauteur avec un harnais.





« À chaque mission, il faut associer la bonne expertise au véhicule adéquat »

Franck Lescourant,
directeur général de
Sanovia Environnement

5.1 LA PLANIFICATION, LE NERF DE LA GUERRE

«La gestion du planning, c'est le nerf de la guerre». Pour Franck Lescourant, directeur général de Sanovia Environnement, la planification des interventions s'apparente à «un vrai jeu de Tetris». «À chaque mission, il faut associer la bonne expertise au véhicule adéquat.» Créée il y a un peu plus de 3 ans, la société qui couvre l'Île-de-France emploie douze personnes dont huit techniciens de terrain.

Sanovia Environnement gère une flotte de 13 véhicules dont 7 poids lourds. «Ces véhicules ont chacun leur spécificité, reprend Franck Lescourant. Certains font du dégorgement simple, d'autres à la fois le curage et le pompage.» Un camion de 11 m de long et de 3m85 de haut peut pas accéder partout. Enfin, certains véhicules sont spécialisés dans le transport de matières dangereuses. La planification doit permettre un usage optimal de ces véhicules.

Directeur de Metge Environnement, Pascal Ferrier abonde dans son sens. «Le métier de l'assainissement est un métier local. Dès que l'on se déplace loin avec des camions, nous ne sommes plus compétitifs.» Situé à Cugnaux, dans le département de la Haute-Garonne, la société dessert le bassin toulousain avec une antenne en Ariège. Elle a pour références la Marie de Toulouse, Toulouse Métropole, les Hôpitaux de Toulouse ou le Sicoval.

Alterner situations d'urgence et opérations planifiées

Pour répondre à la grande diversité des interventions, le responsable d'exploitation doit intelligemment alterner les situations d'urgence, comme un débordement ou un débouchage, et les actions de maintenance préventive, comme le curage des eaux usées ou pluviales, planifiée longtemps à l'avance. Tout l'expertise des acteurs de l'assainissement consiste à gérer ces différentes modalités, entre temps courts et temps longs.

«Il s'agit de jongler avec les situations d'urgence, les interventions contractuelles et les interventions ponctuelles moins urgentes ou sur devis comme la vidange tous les quatre ans d'une fosse septique», confirme Gaëlle Picardet-Aziz, fondatrice et dirigeante de Goiran Assainissement. Située dans la ville de Nice, mais couvrant tout le département des Alpes-Maritimes, l'entreprise familiale emploie 28 techniciens sur site pour les opérations de maintenance curative et préventive. «Le planning pré-attribue des interventions. Ensuite, il faut être en mesure de replanifier pour faire face aux

situations d'urgence pour lesquelles, par définition, on ne sait pas exactement le temps que cela prendra. Une fois le devis accepté, on peut rappeler dans la demi-heure avec une date et un créneau de deux heures.»

En fonction du profil de leurs clients – particuliers, commerçants, collectivités, professionnels de l'immobilier... – les sociétés spécialisées travaillent sur contrats, sur devis ou sur des chantiers planifiés. Parmi les actions de maintenance préventive, on peut citer les opérations de curage horizontal, de détartrage vertical des collecteurs, de nettoyage hydrodynamique sur les réseaux d'assainissement, de vidange de fosses septiques ou des bacs à graisses chez les restaurateurs.

«Attendus comme le Père Noël»

Pour les collectivités ou les communautés d'agglomération, des marchés publics sont passés pour 4 ou 5 ans pour la gestion des voiries et du tout à l'égout. Les équipes doivent être joignables 24/7 pour intervenir sur le réseau d'eaux usées et d'eaux pluviales pour faire du dégorgement ou du débouchage. Avec une durée moyenne d'intervention de deux heures.

Dans le domaine de l'habitat collectif, *«un contrat type géré par syndic a une durée de 3 ou 5 ans, explique Franck Lescourant. La première année, on fait la remise à blanc, le curage des canalisations. Les deuxième et troisième années, on se concentre sur les secteurs encrassés. Et durant tout le contrat, nous intervenons en cas d'urgence en 24/7.»*

S'adressant lui aussi aux acteurs de l'habitat collectif et notamment aux bailleurs sociaux, A2H intervient le soir, la nuit, le week-end ou les jours fériés. La société, basée Nantes et présente sur les départements de Loire-Atlantique (44), de Maine-et-Loire (49) et de Vendée (85), emploie cinq techniciens pour l'activité assainissement. Ils sont d'astreinte à raison d'une semaine à tour de rôle.

Son directeur technique, Jean-Michel Laurenceau insiste sur le rôle joué par le responsable d'exploitation. *«Il doit évaluer la gravité de la situation avec le client ou directement auprès du locataire ou du propriétaire. Un débordement peut avoir de multiples conséquences.»* Son interlocuteur peut être particulièrement stressé. *«Une personne qui a les pieds dans les eaux usées est forcément en panique. Nous sommes attendus comme le Père Noël.»*

«Chaque intervention est unique»

Les techniciens intervenants dans l'habitat collectif doivent être rompus à l'exercice. *«À la différence d'un chantier où il suffit de faire du terrassement pour découvrir la canalisation défectueuse, une certaine expérience est exigée pour atteindre les réseaux colonnes, poursuit Jean-Michel Laurenceau. Dans 90% des cas, nous arrivons à résoudre le problème dès la première intervention même s'il faut parfois revenir pour assurer la réparation complète.»*

L'immobilier résidentiel pose aussi la question de l'accessibilité des parties communes et des sous-sols. *«Pour les résidences sous contrats, nous avons les clés, les bips pour accéder aux trappes, explique Gaëlle Picardet-Aziz. Sinon le gardien, le président du conseil syndical ou le responsable de la copropriété nous accompagne sur les lieux.»*

«Chaque intervention est unique, estime-t-elle. Il faut avoir la clé du cadenas pour ouvrir le local au troisième sous-sol. En cas d'urgence, il s'agit de savoir quelle est la personne la plus proche géographiquement à même de se rendre sur site.»

« Dans 90% des cas, nous arrivons à résoudre le problème dès la première intervention »

Jean-Michel Laurenceau, directeur technique d'A2H



5.2 L'INDISPENSABLE TOURNANT NUMÉRIQUE

Ce livre blanc l'a démontré. Au regard du volume particulièrement élevé d'interventions et de la diversité des missions, les acteurs de marché de l'assainissement ne peuvent faire l'impasse sur l'informatisation de la gestion des interventions. Des outils génériques comme Microsoft Excel ou Google Agenda montrant rapidement leurs limites.

Seule une solution de dernière génération permet de gérer des interventions de maintenance préventive, planifiées longtemps à l'avance, et les situations d'urgence. *«On peut mettre un panier d'interventions en attente afin de gérer d'abord les urgences, ce qui est la priorité de notre métier»*, avance Pascal Ferrier, directeur de Metge Environnement.

5.2.1 Géolocaliser les véhicules d'intervention et optimiser les tournées

L'un des principaux arguments en faveur du recours à un logiciel de gestion des interventions porte sur la géolocalisation affinée des véhicules et des techniciens. *«Pour assigner une situation d'urgence, je sais quel technicien se situe à proximité, précise Jean-Michel Laurenceau. En estimant le temps de travail qui lui reste à effectuer sur la mission en cours et le temps de trajet, il est possible de donner une heure précise d'intervention.»* Pascal Ferrier y voit aussi un atout en termes de qualité dans l'information donnée aux clients. *«La géolocalisation offre de la visibilité. Nous sommes capables de dire que le camion est à seulement 5 kilomètres de leur site.»*

Aux yeux de Franck Lescourant, la géolocalisation permet aussi d'optimiser les coûts de fonctionnement. *«Pourquoi gaspiller du gazole en envoyant un technicien basé à Meaux dans les Hauts-de-Seine ? C'est son collègue qui travaille actuellement à Meudon qui interviendra à Issy-les-Moulineaux.»* Un enjeu clé puisque le carburant constitue un poste de dépense important. *«Les véhicules tournent toute la journée, sauf durant la pause déjeuner. C'est l'énergie du moteur qui fait fonctionner une pompe. Il faut un ou deux pleins par semaine.»*

5.2.2 Disposer d'un historique des installations à maintenir

Une des autres spécificités du marché de l'assainissement, c'est le très grand nombre de clients et de situations. Le technicien doit pouvoir, depuis son terminal mobile, consulter les caractéristiques d'un bâtiment et l'historique des actions menées sur une installation. *«Un agent spécialisé dans la maintenance des ascenseurs connaît son parc d'immeubles, il s'y rend tous les X mois, observe Gaëlle Picardet-Aziz. Un technicien dans l'assainissement, c'est peu probable. Il ne peut pas être dépendant de sa mémoire et doit se reposer sur celle d'un logiciel. Un désengorgement mal appréhendé peut être lourd de conséquences.»*

5.2.3 Des formulaires personnalisables par type d'intervention

Un logiciel de gestion d'interventions doit aussi permettre la création de formulaires personnalisables afin de couvrir la grande diversité des interventions réalisées par les sociétés d'assainissement. *«La saisie de ces formulaires guide le technicien dans la prestation et augmente la qualité de service en homogénéisant les pratiques»*, estime Gaëlle Picardet-Aziz.

Les réponses saisies dans un formulaire permettent aussi d'évaluer le temps d'intervention et donc le prix associé. *«Quelle est l'activité réalisée?, interroge Franck Lescourant. S'agit-il de déboucher ou de pomper ? Quel type de canalisation est engorgée, en fonte ou en VPC ? Depuis où et sur combien de mètres ?»*

La création de formulaires peut avoir d'autres utilités. Une solution de gestion des interventions permet de pousser sur le smartphone ou le PDA du technicien les consignes de sécurité et les mesures d'hygiène à respecter pour chaque site.

Une autre check-list personnalisée permet de s'assurer que la prestation réalisée répond bien aux enjeux de conformité réglementaire ou aux exigences d'une certification qualité.

5.2.4 Des comptes-rendus d'intervention circonstanciés pour prévenir les litiges

Toujours depuis son terminal mobile, le technicien sur site va remplir son compte-rendu à l'aide de menus déroulants cliquables et de cases à cocher qu'il fait ensuite signer électroniquement au client ou à son représentant. Tous les experts interrogés dans ce livre blanc insistent sur l'importance d'associer à ce compte-rendu des photos avant et après intervention pour éviter tout litige.

«Avant de partir, le technicien contrôle que l'écoulement se passe bien, explique Franck Lescourant. Puis, pour une raison ou une autre, le site se salit à nouveau quelques heures après son départ sans que son intervention en soit la cause.» L'intégration obligatoire de photos géocodées et horodatées dans son compte-rendu par le technicien permet ainsi de parer à tout risque de litige avec le client.

Gaëlle Picardet-Aziz confirme l'importance de rédiger des comptes-rendus assortis de photos. *«Rien ne ressemble plus à une canalisation qu'une autre canalisation.»*

« Gérer les urgences,
c'est la priorité de notre métier »

Pascal Ferrier,
directeur de Metge Environnement

Il s'agit aussi apporter des éléments de preuve de la bonne intervention. *«Le syndic n'est pas toujours présent dans l'immeuble, ou un responsable d'entretien dans chaque établissement scolaire, au moment de l'intervention»*, observe Pascal Ferrier.

Pour Jean-Michel Laurenceau, les contentieux peuvent arriver bien plus tard. *«Un syndic peut consulter une facture 3 ou 6 mois plus tard et avoir un doute qui sera levé avec des photos horodatées et géolocalisées. Un bailleur social, lui, ne connaît pas nécessairement tous les bâtiments de son parc.»*

Le dirigeant apprécie de récupérer les photos directement depuis Praxedo. *«Avant, il fallait attendre le retour du technicien le midi ou le soir. Aujourd'hui, nous rédigeons quotidiennement de 25 à 30 rapports envoyés le jour même aux clients.»* Une réactivité et une traçabilité saluées et attendues par les organisations clientes.

5.2.5 Gagner en productivité et en rentabilité

Un logiciel de gestion des interventions permet de gagner en productivité et en rentabilité. La planification intelligente permet d'optimiser la tournée des techniciens et de leurs véhicules. Il s'agit également de sécuriser la marge opérationnelle en augmentant le taux de résolution en première intervention ou «First Time Fix Rate» (FTTR) en bon français.

En disposant sur son terminal mobile de toute l'information nécessaire, et notamment l'historique des opérations effectuées sur une installation, le technicien est mieux à même d'identifier et de résoudre le problème dès la première visite sur site. À défaut, il peut interroger un expert à distance, par visioconférence ou messagerie instantanée.

Pour Pascal Ferrier, l'informatisation de la gestion des intervention permet, par ailleurs, *«d'accélérer le process et de faciliter l'encaissement en facturant au plus vite dès qu'une prestation est réalisée.»* Il y voit aussi un avantage concurrentiel, la rapidité de la transmission de l'information valorisant l'offre commerciale.

5.2.6 Valoriser le métier de technicien et fidéliser les compétences

Last but not least, le déploiement d'un logiciel valorise le travail des techniciens. *«La tenue des rapports d'intervention les responsabilise. Ils se sentent davantage considérés»*, estiment Hamed Baccour et Didier Gondret dirigeants d'Oriad Île-de-France.

«Les techniciens gagnent en autonomie avec la possibilité de prendre la main sur les interventions s'ils sont à proximité du sinistre», abonde Pascal Ferrier.

«L'acceptabilité de l'outil dépend de l'âge des techniciens, tempère Gaëlle Picardet-Aziz. Les jeunes générations trouvent cela sympa. Ils aiment dicter le rapport plutôt que de l'écrire. La société leur offre un smartphone de qualité, c'est un outil important dans leur vie professionnelle comme personnelle. Pour les techniciens plus expérimentés, c'est plus compliqué. Il y a un effet générationnel.»

Un logiciel de gestion des interventions apporte un véritable confort de travail et peu de techniciens souhaitent, ensuite, revenir en arrière. Plus de carnet à souches ni de mallette à trimballer toute la journée, la dématérialisation du traitement de l'information les dispense d'un grand nombre de tâches fastidieuses et ingrates. Déchargé du volet administratif, ils peuvent se consacrer entièrement à leur métier.

Depuis son terminal mobile - qui lui sert en quelque sorte de bureau mobile - le technicien prend connaissance des modifications apportées à son planning. Le service de géolocalisation et de cartographie intégré le guide ensuite vers son prochain rendez-vous le faisant suivre le trajet optimal. Autant de kilomètres en moins.

Une fois sur site, le technicien accède à toute la documentation technique utile à son intervention puis remplit son compte-rendu à l'aide de menus déroulants cliquables et de cases à cocher qu'il fait signer électroniquement au client. Il peut aussi le dicter.

Alors que les acteurs marché de l'assainissement souffrent d'un déficit d'image, d'une pénurie de compétences et d'un turn-over élevé, la digitalisation de leur métier peut les aider à attirer puis à retenir les techniciens.



Du curage et dégorgement des canalisations à l'entretien des réseaux d'eaux usées et pluviales, en passant par la vidange des fosses septiques et des bacs à graisses, les acteurs du marché de l'assainissement remplissent un très grand nombre de missions de santé publique.

Ils s'adressent à une clientèle tout aussi diversifiée entre les collectivités locales, les gestionnaires d'immeubles, les entreprises privées, les commerçants et même les particuliers avec l'assainissement non collectif.

Missionnés en contrat de délégation ou sur devis, ces prestataires répondent aux situations d'urgence tout en intervenant sur des chantiers prévus longtemps à l'avance. Pour réaliser ce grand écart, ces entreprises doivent planifier le plus intelligemment possible les visites de maintenance préventive et les actions de maintenance curative.

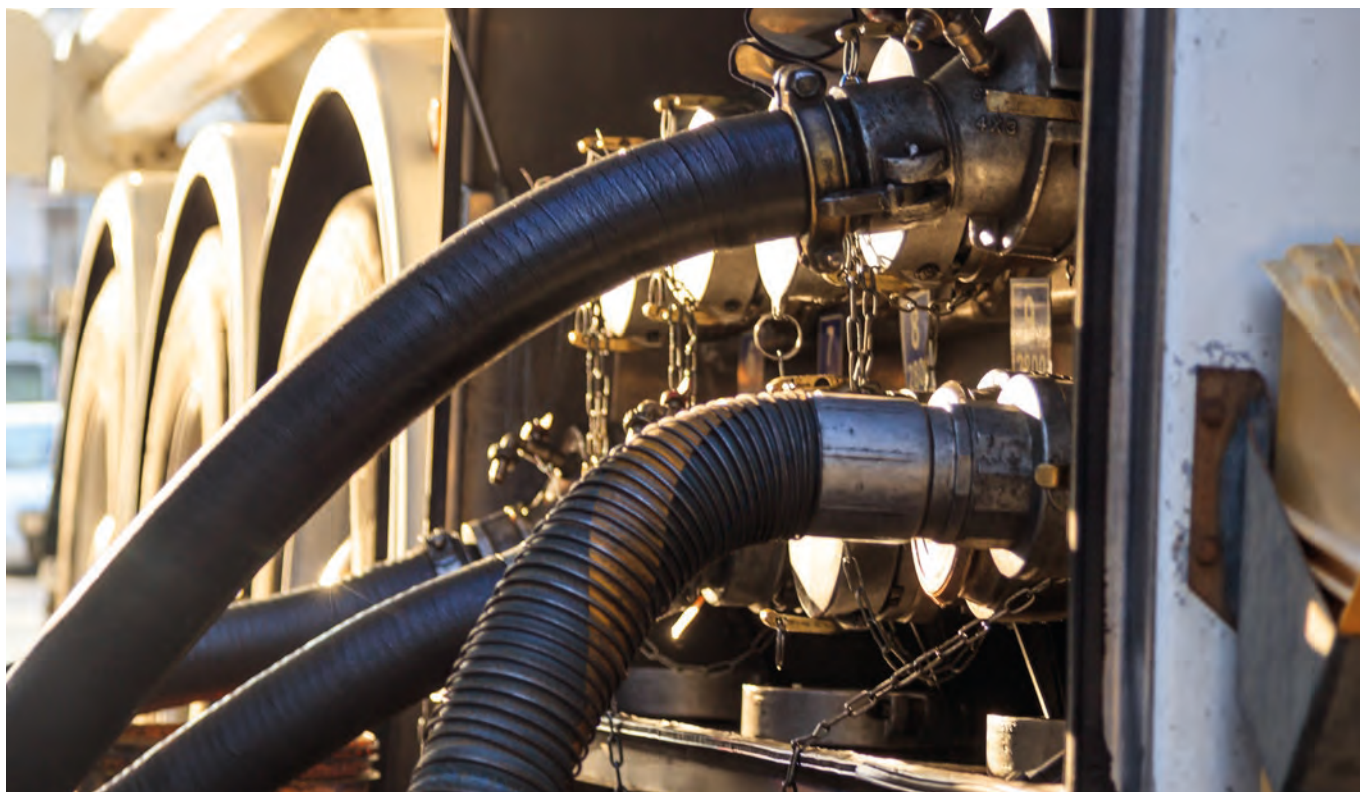
De son côté, le technicien sur le terrain doit avoir, sur son terminal mobile, le maximum d'informations techniques sur l'installation défectueuse. Il doit également pouvoir saisir rapidement et facilement des comptes-rendus d'interventions complets et exploitables, et les transmettre en temps réel pour la facturation.

La digitalisation de la gestion des interventions répond, enfin, à un enjeu de satisfaction client. Tant en matière de communication, en rendant l'information à la fois plus rapide et plus transparente, qu'en matière d'efficacité et de rapidité dans la prise en charge des demandes, en facilitant le pilotage de l'activité sur le terrain.

Car en effet, en matière d'assainissement, la réactivité est un facteur clé pour faire la différence vis-à-vis de ses concurrents, et fidéliser ses clients.

Sources et bibliographie

- 1** «Les services publics d'eau et d'assainissement en France» – Données économiques, sociales et environnementales» du cabinet BIPE et de la FP2E. Édition 2019 <https://bit.ly/36wGiWc>
- 2** Interview de Yann Madeline, président de la FNSA, au magazine Réseaux VRD – Juillet 2020 <https://bit.ly/3qmSUXE>
- 3** «Services d'eau potable et d'assainissement : la FP2E pointe un manque de transparence». Un article du site Environnement.Magazine.fr daté du 16 décembre 2019 <https://cutt.ly/FhcQYUj>
- 4** Portail d'information sur l'assainissement communal <https://cutt.ly/shcQCYz>
- 5** L'Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement <http://www.services.eaufrance.fr/>
- 6** Étude de l'IFAA, Syndicat des Industriels Français de l'Assainissement Autonome <https://cutt.ly/fhcQ8VL>
- 7** Portail sur l'assainissement non collectif <https://cutt.ly/BhcWq7G>
- 8** Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement, juin 2020 <https://cutt.ly/ChcWigH>
- 9** «Les services publics d'eau et d'assainissement en France» – Données économiques, sociales et environnementales» du cabinet BIPE et de la FP2E. Édition 2019 <https://bit.ly/36wGiWc>
- 10** Désinsectisation, dératisation, désinfection : quel logiciel de gestion d'interventions pour les pros du secteur 3D ? Billet du blog de Praxedo. <https://cutt.ly/zhcWPtV>
- 11** Interview de Yann Madeline, président de la FNSA sur le site de Construction Cayola (18 mai 2020) <https://cutt.ly/JhcWXdl>
- 12** Le réseau Obépine a été fondé par des chercheurs et enseignants chercheurs d'Eau de Paris, de Sorbonne Université et de l'Institut de Recherche Biomédicale des Armées (IRBA) <https://cutt.ly/chcW0hE>
- 13** Interview de Yann Madeline, président de la FNSA, au magazine Réseaux VRD – Juillet 2020 <https://bit.ly/3qmSUXE>
- 14** Prise de position de la FP2E <https://cutt.ly/PhcEqnU>



Découvrez Praxedo

la solution de gestion d'interventions

la plus complète du marché



**ESSAI
GRATUIT**

<https://www.praxedo.com/essai-gratuit/>



Contact

28, rue de Mogador
75009 Paris
FRANCE

01 40 33 79 79
contact@praxedo.com

www.praxedo.com