

ARTICLE
INTERACTIF

Assainissement autonome Autonome ne signifie pas « sans entretien »

Par **Émilie Tran Phong**, Technoscope - Groupe Rouge Vif

Abstract

**AUTONOMOUS TREATMENT
AUTONOMOUS DOES NOT
MEAN 'MAINTENANCE FREE'**

These days, it is rare for autonomous treatment equipment manufacturers to continue to claim that their product does not require maintenance. Regardless of the industry sector, technical elements and model, there still needs to be regular monitoring and a few minor maintenance operations. Owners just need to be made aware of this.

Aujourd'hui, bien rares sont les fabricants d'équipements d'assainissement autonome à oser encore proclamer que leur produit n'a pas besoin d'entretien. Quelles que soient la filière, la technique et le modèle, une surveillance régulière et quelques petites opérations de maintenance s'imposent. Reste à sensibiliser les propriétaires.

Sur le marché de l'assainissement autonome, fabriquer des produits de qualité ne suffit plus.

La plupart des équipements présentent aujourd'hui des performances sinon supérieures, en tout cas conformes aux exigences réglementaires. C'est donc

leur pérennité qui fait la différence. Mais celle-ci dépend beaucoup d'un entretien régulier. Les particuliers doivent en être informés. Faute de quoi, ils risquent de le découvrir à leurs dépens, par exemple à l'occasion d'un contrôle du Spanc qui, constatant des rejets non conformes, peut demander une action curative dans

les meilleurs délais, voire le remplacement complet de l'installation. De tels travaux, lourds et réalisés dans l'urgence, peuvent facilement coûter plusieurs milliers d'euros. Si l'utilisateur n'avait pas été mis en garde contre les risques liés à un défaut de maintenance, il peut ne pas apprécier, voire dénigrer la marque, alors qu'un entretien régulier aurait permis d'éviter, sinon de limiter ces dépenses.

Soucieux de ménager leur réputation, les fabricants ont donc renforcé leurs efforts en matière d'information et de formation des usagers. En témoigne la création par l'Union des industries et entreprises de l'eau (UIE) et le syndicat des industriels français de l'assainissement autonome (IFAA) du label Aquaplus Entreprise ANC, attribué pour la première fois en novembre 2018 à sept industriels: Abas, Aquatiris, Biorock, Simop, Sotralentz Habitat, Stoc Environnement et Tricel. Parmi les critères distingués figurent le service



Depuis 2013, Eloy Water a constitué un réseau d'une quarantaine d'opérateurs certifiés, formés individuellement à ses filtres compacts et microstations, avec un accès à ses bases de données de suivi d'entretien et un contact permanent avec ses équipes.

d'entretien et de SAV structuré et opérationnel développé pour inciter les

usagers à faire l'entretien préventif. Premier Tech Aqua a également décidé d'être transparent sur ses performances en communiquant, dans le cadre d'une Déclaration Volontaire, les résultats obtenus lors des séquences de test (phases de stress) ainsi que les conditions d'obtention de ces résultats (prélèvements réalisés dans un délai <24 h, et période d'acclimatation) dans le cadre du marquage CE et de l'agrément.

TOUTES LES FILIÈRES SONT CONCERNÉES

Pourquoi agir maintenant? L'arrêté de 2009, modifié en 2012, fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'ANC, imposait déjà aux propriétaires cet entretien régulier. Et les visites des Spanc, prévues initialement tous les quatre ans, étaient là pour le leur rappeler. Mais, faute de moyens, les contrôles se sont espacés. Ils sont programmés entre 6 et 10 ans... Entre temps, les équipements peuvent avoir dysfonctionné, quelle que soit la filière, la technique ou la marque de l'équipement concerné.

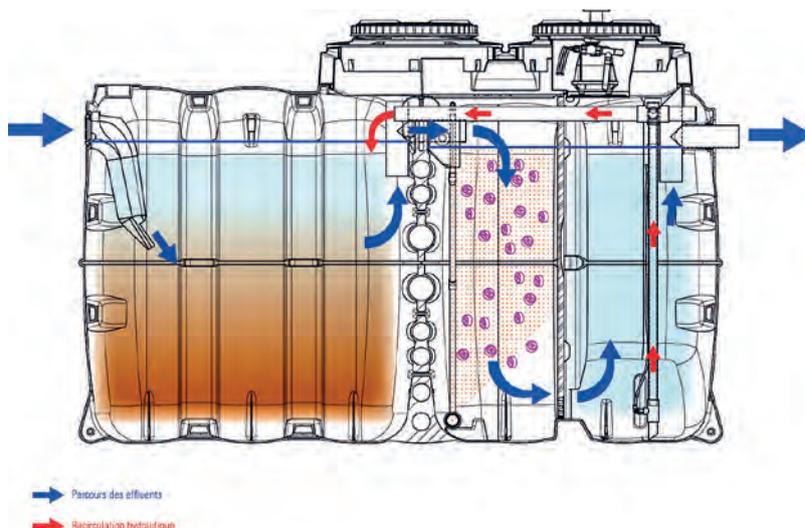
Car, contrairement à une croyance trop souvent répandue, les filières traditionnelles, composées d'une fosse septique associée à un système d'épandage ou à un filtre à sable, sont tout aussi concernées que les autres par cette nécessité de surveillance. Elles ne peuvent se contenter d'une vidange tous les quatre ans. Il faut s'assurer, tous les six mois



Le filtre compact Box Eparco repose sur un média filtrant naturel et produit en France, l'écorce de pin. Il n'a pas besoin d'être renouvelé, il suffit d'en rajouter 0,5 à 1 m³ tous les dix ans, pour compenser un léger tassement.

environ, que les préfiltres ne sont pas encrassés, que les regards ne sont pas bouchés, que les eaux usées s'écoulent correctement, que les tuyaux ne sont pas abîmés et qu'aucune racine végétale ne menace de dégrader les canalisations. Il faut aussi vérifier que le niveau des boues ne dépasse pas la hauteur critique nécessitant de programmer une vidange, que certains seuils réglementaires de rejets ne sont pas dépassés et qu'il n'y a pas d'odeur suspecte, synonyme de mauvaise santé bactérienne. Ce check-up, tout comme le nettoyage des filtres et regards, la plupart des particuliers peuvent le faire eux-mêmes. À condition d'y penser...

Le développement récent des filières agréées (filtres compacts, massifs filtrants plantés et microstations), en réponse aux contraintes d'espace et de sols de certaines propriétés, n'a fait qu'amplifier le besoin d'entretien. Ces procédés sont plus complexes. Plus techniques aussi. En plus des opérations décrites ci-dessus, les utilisateurs doivent donc contrôler le bon fonctionnement d'un certain nombre de pièces électromécaniques (compresseur, pompes, électrovannes, etc.) et effectuer, si nécessaire, un peu de maintenance périodique et obligatoire (dépoussiérage, changement de filtres, etc.). À cela peut s'ajouter des gestes propres à chaque produit, que



La microstation Aquameris AQ2 version D de Sebico permet d'installer le surpresseur de façon déportée dans un local sec, abrité des intempéries et accessible pour les opérations de maintenance et de contrôles réguliers.

© Sebico

les fabricants doivent lister dans leurs manuels d'utilisation: vérifier si les médias filtrants des filtres compacts n'ont pas besoin d'être scarifiés, rechargés ou remplacés, contrôler le bon fonctionnement de la ventilation des microstations, etc. « Tout le monde n'a pas les compétences nécessaires pour réaliser ces opérations, ni même une appétence particulière pour les boues, fait remarquer Jérémie Steininger, secrétaire général de l'IFAA. C'est pourquoi nous plaçons pour que la signature d'un

contrat d'entretien, avec visite annuelle, devienne obligatoire, comme c'est le cas en Belgique ».

L'Agence de l'eau Loire Bretagne a été la première à faire un pas dans ce sens: depuis septembre 2017, elle a lié son dispositif d'aide à la rénovation des dispositifs d'ANC à la fourniture de preuves d'entretien préventif: attestation sur l'honneur pour les filières traditionnelles, copie du contrat d'entretien pour les filières agréées.

LA DIFFICULTÉ D'ENTRER EN CONTACT AVEC LE CLIENT

Ailleurs, les fabricants doivent s'organiser pour entrer en contact avec leurs clients finaux, alors que leurs produits sont parfois vendus par des distributeurs ou des terrassiers. « Ces derniers, même s'ils sont censés les inciter à souscrire un contrat d'entretien, se contentent le plus souvent de transmettre les documents réglementaires à l'acquéreur (guides de pose et d'utilisation, cahier de vie, etc.). Or, ce dernier ne prend pas forcément la peine de les lire », note Jérémie Steininger.

La plupart des industriels invitent donc les acheteurs à leur retourner une fiche avec leurs coordonnées en même temps que le bon de garantie. « Comme nous commercialisons nos filtres compacts directement à un réseau d'installateurs, qui s'engagent à parler de l'entretien à leurs clients, nous avons une bonne traçabilité des ouvrages: près de 90 % des utilisateurs nous renvoient la fiche, indique Hervé Philip, directeur technique chez



© Stoc Environnement

Le filtre compact Brio®, de Stoc Environnement, ne nécessite aucune maintenance spécifique grâce à son média filtrant inaltérable. L'entretien est limité aux opérations de rinçage, réalisables par l'utilisateur lui-même, et de vidange.



© Tricel

Tricel travaille avec 25 concessionnaires exclusifs qui assurent la livraison sur chantier, la mise en service et l'entretien, sans oublier d'expliquer à l'utilisateur le fonctionnement et l'entretien de son nouveau dispositif.

Eparco. Cela nous permet de leur rappeler chaque année de penser à l'entretien. C'est important pour que nos filtres, conçus pour durer 20 à 25 ans, soient aussi pérennes qu'annoncés. En complément, toutes nos fosses sont équipées d'un détecteur de niveau de boue, qui informe en temps réel le propriétaire de la nécessité de faire une vidange ».

Certains fabricants offrent à leurs clients le premier entretien contre leurs coordonnées. « Il y a 3 ans, nous avons décidé d'inclure une visite Fabricant pour chaque installation d'un filtre compact Ecoflo. Le particulier s'enregistre en ligne et c'est nous, fabricant, qui nous déplaçons pour vérifier le bon fonctionnement de l'installation et nous en profitons pour former l'utilisateur à l'entretien de son dispositif. L'utilisateur bénéficie ainsi de la double expertise de son installateur et du fabricant », indique Hakim Khalili, responsable Développement Technique & Prescription chez Premier Tech Aqua.

CONCESSIONNAIRES EXCLUSIFS ET OPÉRATEURS CERTIFIÉS

D'autres font en sorte d'être présents dès l'installation, en envoyant sur le chantier un opérateur certifié, formé à leurs produits. Celui-ci profite alors de cette rencontre avec l'utilisateur, si

ce dernier est présent, pour lui expliquer le fonctionnement de sa station, les bonnes pratiques d'utilisation, les précautions d'usage, l'intérêt de souscrire un contrat d'entretien et les gestes à accomplir entre deux visites annuelles. « Nous avons un réseau d'opérateurs certifiés, que les installateurs sont incités à appeler pour le branchement et la mise en service. Nous n'avons pas de mal à les convaincre : cela ne leur coûte rien, leur fait gagner du temps sur le chantier et les décharge de toute responsabilité en cas de problème, confirme Sébastien Atlan, responsable France chez Kingspan. Nos opérateurs en profitent pour informer l'utilisateur sur le fonctionnement du nouveau dispositif ainsi que sur les bonnes pratiques d'utilisation ».

« Simop a été le précurseur sur le marché en lançant en 2013 sa microstation accompagnée d'une enveloppe T, permettant au particulier, après retour de cette enveloppe, de bénéficier d'une assistance à la mise en service gratuite », explique de son côté Gérald Baudry, directeur commercial. « Ce mode de fonctionnement a été également mis en place pour les filtres compacts. Ces mises en service sont effectuées par une société privée, Assisteaux, qui propose également des contrats d'entretien ». Parallèlement à cela, Simop a mis en place un réseau d'installateurs-partenaires sur toute la France (environ une centaine aujourd'hui). « Nous sommes partis d'un postulat assez

simple : "Vous pouvez avoir le meilleur produit du monde, si la mise en œuvre n'est pas faite correctement, cela ne fonctionnera pas" », explique Gérald Baudry. « En tant que membre actif de L'IFAA, nous prêchons également pour un entretien des produits, afin de boucler la boucle, un bon produit, bien posé, bien entretenu, car ce n'est comme cela que nous assurerons la pérennité de ce type d'installation ».

Chez Graf, le service technique effectue un suivi complet de chaque nouvelle micro-station et met en place les 2 grands axes du Pack service : en conformité au cahier des charges, un technicien se déplace sur le chantier afin de valider la bonne mise en œuvre de la micro-station. Une fois la validation de mise en œuvre effectuée, un spécialiste se chargera personnellement de la mise en route de la micro-station.

Chez Stoc Environnement, les micro-stations et filtres compacts ne sont vendus que par des "Assainistes", formés en interne et engagés sur la charte Services de l'entreprise. Ces derniers accompagnent le client sur le terrain, du conseil d'achat jusqu'à la mise en route de l'installation. Et, tout au long de ce processus, ils assurent la pédagogie liée à l'entretien. La continuité de service est ensuite assurée grâce à la transmission des contrats signés vers une autre entité du groupe, AMI Assainissement. Comme toutes les sociétés de service, elle se réfère à la norme NF P16-008, qui



© Simop

Simop a mis en place un réseau sur toute la France qui compte aujourd'hui une centaine d'installateurs-partenaires.



© Premier Tech Aqua

Premier Tech Aqua assure une visite Fabricant sur tous ses filtres compacts pour en vérifier le bon fonctionnement : l'utilisateur bénéficie d'une double expertise installateur et fabricant.

définit depuis 2016 les grandes lignes d'un entretien de qualité. Des fabricants comme Eloy Water et

Tricel ont, eux, fait le choix de ne travailler qu'avec des concessionnaires exclusifs, qui ne risquent pas de privilégier la

vente de marques concurrentes, moins regardantes sur l'entretien, mais surtout qui assurent la livraison sur le chantier et la mise en service. Autant d'occasions pour faire de la pédagogie auprès de l'utilisateur. « Ces concessionnaires nous permettent d'atteindre un excellent taux de traçabilité : plus de 90 % des clients acceptent de donner leurs coordonnées en échange d'une extension de cinq ans sur la garantie de la cuve, d'un an sur le surpresseur et d'un premier entretien offert, explique Nicolas Schroeder, directeur commercial chez Eloy Water. Cette visite est réalisée par l'un des opérateurs certifiés de notre réseau. Ceux-ci alimentent une base de données unique qui reprend les rapports d'entretiens et les analyses tout au long de la vie du produit. Ceci est partagé, moyennant autorisation de l'utilisateur, au SPANC local via une plateforme digitale, TransparANCe, qui apporte une vraie plus-value qualitative à l'entretien dans le temps ».

Chez Tricel elle est réalisée par les concessionnaires eux-mêmes : « même s'ils ne parviennent pas à convaincre l'utilisateur de souscrire un contrat lors

GARANTIR LA PÉRENNITÉ DE L'INSTALLATION



© Assisteaux

Assisteaux, spécialisé dans la mise en route d'installations d'assainissement non collectif, travaille avec plusieurs industriels de l'ANC. « Le but de ces mises en service est de contrôler, de valider les conditions de pose des ouvrages et de certifier leur bon démarrage, explique Serge Pascault, directeur d'Assisteaux. Nous comptons aujourd'hui 7.000 clients contractuels et effectuons un total de 23.000 interventions par an ». Lors de cette rencontre avec l'installateur et/ou le particulier, les techniciens d'Assisteaux informent leur interlocuteur de l'importance de l'entretien de la filière et remettent en mains propres les documents et consignes d'entretien.

« Nous échangeons parfois avec les SPANC, "organe référent de la gestion de l'ANC pour une mairie ou une communauté de communes" qui valident les projets, contrôlent la réalisation et assurent ensuite un contrôle périodique tous les 10 ans. Au terme de ces contrôles, les SPANC peuvent imposer la réhabilitation de certaines installations. Face à l'ampleur de la tâche, certains SPANC ont fait le choix de nous confier les missions d'entretien et de maintenance des installations dont ils ont la charge ».

Certaines filières agréées sont relativement complexes, notamment celles équipées d'organes électromécaniques. Elles doivent être contrôlées au maximum tous les 2 ans afin de vérifier le bon fonctionnement des organes essentiels (pompe, membrane, piston, filtre...) et ainsi garantir le bon fonctionnement du couple débit-pression, et donc de la microstation. « Ce suivi nous permet également de contrôler les niveaux de boue, autant dans les fosses toutes eaux des filières traditionnelles normées à 50 %, que dans les décanteurs primaires de microstations normées à 30 % par arrêté ministériel ».

A l'inverse, le non-contrôle de ces installations peut entraîner un dysfonctionnement de la filière dans son ensemble : départ de boue dans les drains d'épandage jusqu'au colmatage. « Il est important de souligner aujourd'hui que les propriétaires des installations sont responsables du bon fonctionnement de leur ouvrage, souligne Serge Pascault. Les 48 % des particuliers qui ont fait le choix de nous confier l'entretien de leur installation dans le cadre d'un contrat ont la garantie d'une installation pérenne ».

de l'installation, ils le sollicitent de nouveau un an plus tard, pour lui rappeler qu'il a droit à ce premier entretien, complète François Le Lan, directeur général de Tricel. C'est à ce moment-là, en voyant que l'entretien ne consiste pas seulement à regarder dans les cuves mais à vérifier tous les aspects du bon fonctionnement des équipements, que les clients sont convaincus ». Un tel suivi dans le temps, par un même interlocuteur, permet à la marque de revendiquer 45 % de microstations couvertes par un contrat. Ce sont autant d'installations qui dureront aussi longtemps qu'annoncé, sans mauvaises surprises.

De même, le réseau Aquameriste de Sebico regroupe des partenaires poseurs expérimentés et liés via une charte professionnelle établie par Sebico. Ils regroupent des entreprises sélectionnées et qualifiées dans la mise en service et l'entretien de procédés d'assainissement non collectif et en particulier de la microstation Aquameris.

De son côté, pour assurer la pérennité des installations de sa gamme PureStation, la société Aliaxis s'appuie sur un réseau de revendeurs partenaires, tous formés sur les produits. « Ils sont qualifiés pour former les installateurs TP-Terrassiers sur les bonnes pratiques de pose, assurer les mises en service, et engager la souscription des contrats d'entretien », explique Xavier Buzin, responsable produits chez Aliaxis.

Sagéau, qui s'est spécialisée dans la mise en service et l'entretien des systèmes d'assainissement individuels, fait partie de ce réseau. « A chaque vente de nos produits, une mise en service est obligatoirement effectuée afin de valider les garanties d'installation, vérifier le bon fonctionnement du matériel et former le client à son utilisation, explique Yoann Portelli, gérant de la société Sagéau. Une mise en service dure 1h30, nous vérifions méticuleusement une quinzaine de points selon un protocole bien établi: la qualité de l'installation mais aussi le fonctionnement des différents composants de la microstation, sans oublier l'étanchéité des réseaux hydrauliques à l'intérieur de l'habitation, etc... ».

Une fois ces contrôles réalisés, Sagéau assure au client final une formation sur le fonctionnement et l'utilisation de son matériel. « L'essentiel pour nous est de sensibiliser le client à respecter son assainissement, qu'il s'agisse d'une filière agréée ou d'un assainissement "dit classique" de type épandage, filtre à sable ou tertre, souligne Yoann Portelli. A l'issue de cette mini-formation, nous proposons notre contrat de maintenance, et naturellement 96 % des clients le souscrivent ». L'entretien annuel repose sur la vérification d'une trentaine de points de contrôle selon la marque et le type d'installation. « Un entretien dure environ 1h15 et coûte 120 € HT. Notre qualité de service sur ce type de prestation fidélise nos clients car



© Sotralentz

L'enregistrement de l'Actifiltre® permet à l'utilisateur de bénéficier des avantages du contrat d'entretien proposé par Sotralentz Habitat, et de la garantie des performances épuratoires de l'Actifiltre®.

99 % de ceux qui ont souscrit le contrat de maintenance à la mise en service le renouvellent chaque année ».

EPUR, avec plus de 75.000 stations en service, assure les maintenances en Belgique avec ses propres techniciens, bénéficiant ainsi d'un retour d'expérience maximal. En France, c'est un réseau d'une vingtaine de dépositaires qui ont tous la mission d'assurer les services de proximité (assistance technique - entretien - dépannages). À cela s'ajoute les personnels dédiés, externes au réseau, le marché de la maintenance étant un marché ouvert. Outre la maintenance qui peut être réalisée sur base d'un protocole bien développé, reste le dépannage qui nécessite plus de compétences et d'expériences. EPUR a donc développé un Centre de Formation Maintenance qui ouvre deux sessions par an. « Plus de soixante prestataires ont ainsi déjà participé à nos sessions et suivis nos cycles de formation: dépositaires EPUR, sous-traitants, prestataires externes et SPANC (qui peuvent prendre la compétence de maintenance s'ils le décident), assure Marcel Hartenstein. Un certificat d'accréditation et un badge personnalisé sont délivrés à chaque prestataire ayant suivi les sessions de formation, chacun s'engageant à s'équiper utilement. Ils sont tous signataires de notre Charte Qualité Maintenance spécifiquement mise au point pour la circonstance ».

De son côté, Biorock propose des visites de conformité gratuites depuis 2014 au travers de ses équipes d'agents agréés. L'ensemble des filières tracées sont enregistrées et suivies. La simplification des filières Biorock sans organe électrique pour la purification et l'imputrescibilité des média filtrants rendent l'entretien facile et durable mais nécessite tout de même un entretien par des spécialistes



© Aliaxis

Pour assurer la pérennité des installations de sa gamme PureStation, la société Aliaxis s'appuie sur un réseau de revendeurs partenaires, tous formés sur les produits.



© IFB Environnement

Le procédé Végépure® Compact d'IFB Environnement intègre un filtre planté de roseaux de 1 m²/EH ne nécessitant qu'un désherbage la 1ère année puis un faucardage annuel. Cet équipement est protégé en amont par une fosse toutes eaux permettant la décantation des matières grossières qui doivent être vidangées. Un simple dépoussiérage du filtre de la pompe à air équipant la 2^{ème} cuve aérée complète l'entretien à réaliser sur cette filière.

qui doit être réalisé annuellement. « En 2018, nous avons mis en place différents outils pour augmenter la traçabilité des filières Biorock installées (Numéro Vert, Communication via le net, affichage sur les cuves...), explique Emmanuelle Delormes, directrice commerciale chez Biorock. Des accords réalisés avec nos revendeurs et les installateurs, et la création d'une cellule dédiée en interne nous a permis de marquer une très forte croissance de la traçabilité de nos produits

+ 30 % par rapport à l'an passé. Cette traçabilité nous permet de proposer des contrats d'entretien qui sont massivement acceptés ». Lors de la visite de conformité, une sensibilisation des différents points de contrôle, hauteur du niveau des boues, efficacité de la ventilation, vérification des conduits et mesure de l'efficacité du traitement est réalisée. Tous ces points sont généralement compris par l'usager comme une spécialisation « métier » à appréhender pour

pouvoir garantir un bon fonctionnement de leur installation.

« La filière Enviro))Septic corrige les imperfections des filières traditionnelles tel que le filtre à sable ou l'épandage précédé d'une fosse toutes eaux », explique Mélanie Glemot, Responsable technique chez DBO Expert France. « Fonctionnant sans énergie ni électricité, elle ne nécessite ni entretien, ni contrat de maintenance et aucun remplacement de média filtrant ou de sable. Seule la vidange de la fosse toutes eaux est à prévoir lorsque le niveau de boue atteint 50 % du volume de la fosse comme pour les filières traditionnelles ». ABAS suit les entretiens de ses stations d'épurations SIMBIOSE® en faisant souscrire un contrat d'entretien et de suivi annuel. « Les prestations sont effectuées par nos techniciens ou sont déléguées à nos fidèles partenaires, souligne Hubert Willig chez ABAS. Un plus pour nos clients ayant souscrit un contrat d'entretien, c'est celui d'avoir une garantie durable sur le surpresseur. Les stations d'épuration SIMBIOSE® agréées sont couvertes par une Assurance Responsabilité Civile et Décennale venant en complément de l'Assurance Responsabilité Décennale de l'entreprise de pose et permettant ainsi une couverture intégrale de la filière SIMBIOSE® posée ».

L'ALARME, UN AUTRE ÉVÉNEMENT DÉCLENCHÉUR DE CONTRAT

« 90 % des acheteurs de microstations acceptent de prendre le contrat d'entretien si nous leur en expliquons bien



© Epur

EPUR, avec plus de 75.000 stations en service, assure les maintenances en Belgique avec ses propres techniciens, bénéficiant ainsi d'un retour d'expérience maximal. En France, c'est un réseau d'une vingtaine de dépositaires qui ont tous la mission d'assurer les services de proximité.



© Remosa

Remosa conçoit ses microstations de façon à minimiser les interventions liées à leur entretien et sensibilise ses clients sur la nécessité d'effectuer un entretien régulier, soit par son intermédiaire, soit via une société spécialisée.



© DBO Expert France

Le système Enviro))Septic est une solution de traitement des eaux usées rustique qui ne nécessite ni entretien ni contrat de maintenance et aucun remplacement de média filtrant ou de sable. Seule la vidange de la fosse toutes eaux est à prévoir lorsque le niveau de boue atteint 50% du volume de la fosse comme pour les filières traditionnelles.

l'intérêt au moment de la mise en service. Ils ont déjà déboursé 5.000 à 9.000 euros pour leur système. Ils sont donc prêts à payer 10 € par mois pour éviter des dépannages coûteux », note Sébastien Louvet, gérant de la société de service A.R.T.Eau, avec laquelle travaillent plusieurs fabricants, dont Sebico, Kingspan, Aliaxis, Aquatech ou Biorock. « Les 10 % restant pensent qu'ils pourront s'occuper eux-mêmes de l'entretien. Mais, dans la pratique, ils négligent ou pire, ils oublient. Ils s'en rendent compte quand on les appelle un an après ».

Luc Lary, chef de produits traitement des eaux chez Sebico, le confirme : ce

qui compte dans le fait de rencontrer le client à la mise en service, c'est d'avoir laissé sa carte de visite. « À l'installation, les usagers ne voient pas toujours l'intérêt de payer pour des actions qu'ils pensent pouvoir faire eux-mêmes. Seulement, quand, au bout de deux ans, une alarme signale le besoin de changer la membrane du surpresseur, ils ne savent plus comment faire ou n'ont pas les outils nécessaires. Comme ils ont déjà les coordonnées des sociétés de services avec lesquelles nous travaillons, et qu'il est difficile d'identifier dans l'annuaire un autre professionnel compétent, ils les appellent. Ce dépannage, que nos opérateurs complètent

systématiquement par un check-up complet du système, suffit à convaincre l'utilisateur de la nécessité de souscrire un contrat. Ils se rendent compte que c'est complexe et qu'un contrat, finalement, ne coûte pas si cher ». Laisser le client aller jusqu'au curatif n'est cependant possible qu'en présence d'alarmes, celles-ci permettant d'agir avant que la panne ne devienne irréversible.

C'est la raison pour laquelle d'autres techniques se développent. Enviroconseil, qui installe et distribue les équipements développés par le groupe Allemand Bergman, mise sur la télégestion. « La télégestion constitue une réponse très concrète aux problèmes récurrents qui se posent au niveau de la mise en route d'une microstation, mais également tout au long de sa durée de vie, explique Alain Hangen chez Enviroconseil. Elle permet d'assister l'installateur dans le cadre de la mise en œuvre, de s'assurer du fonctionnement correct de l'installation au démarrage, puis, via la télémaintenance, de vérifier, en continu, son bon fonctionnement ». Le coût de ce dispositif de télégestion s'insère dans le cadre du contrôle technique annuel de l'installation qui est de 150 €. Chaque année, un technicien se déplace pour examiner les composants de la microstation, vérifier leur bon état de fonctionnement, et éventuellement remédier à une anomalie que la télégestion aurait pu révéler. Cette intervention fait l'objet d'une transcription dans un journal de bord digital, dématérialisé pour être accessible à distance. ●



« Au service de la sécurité sanitaire des eaux et des aliments »



Accréditations
N° 1-6066
et N° 1-1904
portées disponibles
sur www.cofrac.fr

www.phytocontrol.com

contact@phytocontrol.com

+33 (0)4 34 14 70 00

NOS ANALYSES DES EAUX

▶ Microbiologie

▶ Radioactivité

▶ Polluants émergents
Substances médicamenteuses
Perturbateurs endocriniens

▶ Micropolluants organiques
Pesticides, HAP, COV

▶ Physico-chimie

▶ Métaux lourds