

# Les contrôles de la qualité des travaux d'entretien du réseau routier et autoroutier de la Région wallonne – Audit de suivi

La Cour des comptes a réalisé un audit de suivi portant sur la manière dont l'administration wallonne contrôle la qualité des travaux de réparation des voiries régionales. L'analyse menée tend à apprécier les conséquences de la mise en œuvre du nouveau cahier des charges type Qualiroutes.

## État général du réseau et problématique des poids lourds en surcharge

La Cour a, tout d'abord, dressé un état général du réseau routier et examiné la problématique des dégradations occasionnées à la route par les poids lourds en surcharge. À ce propos, elle recommande à la Région wallonne de finaliser une réflexion stratégique sur l'ampleur des surcharges supportées par les réseaux wallons, l'évolution des pratiques des transporteurs et le pilotage de la politique répressive régionale en la matière.

## Démarche stratégique et pilotage des projets routiers

En ce qui concerne la démarche stratégique et le pilotage des projets routiers par l'administration, la Cour relève que, nonobstant les approches innovantes de management insufflées par le nouveau directeur général, les recommandations émises en 2012 et relatives à l'inexistence de tableaux de bord prospectifs restent d'actualité et que la banque de données routières reste insuffisamment exploitée faute d'intégration systématique des informations.

## État d'avancement du plan routes

La Cour constate qu'à l'automne 2014, la majorité des marchés relatifs au plan routes ont été attribués et sont terminés. Néanmoins, 15,7 % des chantiers de réhabilitation des routes et autoroutes ne sont pas encore matériellement entamés. Les chantiers relatifs à des ponts et viaducs sont légèrement moins avancés. En termes de valeur, 79,8 % des montants s'y rapportant concernent des chantiers terminés ou en cours.

## Financement

Pour assurer le financement de la réhabilitation du réseau structurant, deux contrats de prêt d'une durée de 25 ans et d'un montant total de 250 millions d'euros ont été conclus en octobre 2010 et décembre 2012 entre la Sofico et la Banque européenne d'investissement. La somme déjà utilisée s'élève à 80 % du montant total, un dernier tirage de 50.000 euros a été effectué

en mars 2015. Le solde de 250 millions d'euros fait l'objet d'un financement alternatif assuré par la Sofico, qui n'a pas précisé à la Cour des comptes la manière dont ces ressources ont été mobilisées.

### Plans qualité

Les plans qualité, partie intégrante des documents contractuels des marchés, visent à rendre les entrepreneurs davantage responsables de la qualité des travaux effectués. Ces plans imposent un système d'autocontrôle aux cocontractants en leur déléguant la réalisation de certains contrôles auparavant exécutés par l'administration. Cette dernière supervise les contrôles sur la base des résultats que lui transmettent les entrepreneurs.

La Cour constate une nette amélioration dans la mise en place des plans qualité. Toutefois, l'absence de directive imposant des normes communes à l'ensemble des directions territoriales ainsi que le manque de centralisation et d'exploitation transversale des résultats nuisent à l'efficacité du système.

La différence significative entre le nombre de dysfonctionnements constatés par les entreprises (5,8 %) et celui relevé par l'administration (85,1 %) sur les mêmes chantiers analysés met en cause la fiabilité des rapports d'autocontrôle rédigés par les entreprises.

### Matérialité des contrôles

L'analyse des documents figurant dans les 39 dossiers de chantiers examinés fait apparaître que le taux de présence de chaque type de contrôle est très variable. La Cour des comptes souligne que les essais préalables ne sont pas réalisés systématiquement, ce qui permettrait pourtant d'évaluer la situation existante et donc de déterminer clairement le dimensionnement des renforcements à prévoir afin de réhabiliter de manière durable les routes dégradées.

Les contrôles des matériaux et les contrôles en cours d'exécution sont nombreux puisque le cahier des charges type Qualiroutes impose aux entrepreneurs de les réaliser systématiquement. La Cour insiste toutefois pour que leurs résultats soient communiqués en temps réel aux cellules qualité des directions territoriales de façon à permettre à l'administration d'évaluer la performance de l'autocontrôle et de décider de procéder elle-même ou non à des essais complémentaires.

### Efficacité et efficience du suivi des contrôles

Les contrôles mis en œuvre par l'administration permettent de détecter les écarts par rapport aux exigences de qualité imposées aux entrepreneurs. Ainsi, sur les 39 dossiers analysés, l'administration a mis en évidence 158 non-conformités.

Cependant, le traitement réservé par l'administration aux non-conformités aboutit fréquemment au classement sans suite, sans formalisation des motivations. En effet, alors que 99,1 % d'entre elles font l'objet d'un procès-verbal, 87,5 % sont classées sans suite, soit sur simple acceptation des moyens de défense de l'entreprise (78,6 %), soit après réalisation de contre-essais (8,9 %), 10,7 % se concluent par des sanctions financières légères à charge de l'entrepreneur et, enfin, seules 0,9 % sont suivies d'une action correctrice visant la réparation ou l'atténuation de la

malfaçon constatée. En conséquence, dans plus de 99 % des cas, les résultats non conformes mis en évidence par le contrôle de qualité ne donnent lieu à aucune amélioration de la route.

### Personnel chargé des contrôles

Comme en 2012, la Cour constate un manque d'effectifs dans l'ensemble de la direction générale opérationnelle des routes et des bâtiments en général et dans le personnel chargé des contrôles en particulier.

Elle relève principalement les difficultés que rencontre l'administration pour recruter un personnel compétent et motivé, et souligne quelques mesures positives prises en la matière, d'une part, par le gouvernement (revalorisation des carrières techniques, modification de la procédure de recrutement, adoption du concept de service continu) et, d'autre part, par l'administration elle-même (contacts avec les opérateurs de formation).

La Cour constate, enfin, la disparité existant dans la composition des cellules qualité, qu'il s'agisse du nombre d'agents ou de leurs qualifications.

### Recommandations

Comme en 2012, la Cour des comptes recommande :

- d'appliquer le système des plans qualité de façon uniforme et généralisée ;
- de faire évoluer le contrôle assuré par le service public de Wallonie vers un véritable système d'audit comportant des règles communes, un échantillonnage, un reportage ainsi qu'un suivi ;
- de mettre en place une procédure qui permette la centralisation et l'exploitation de l'ensemble des résultats des contrôles réalisés, en facilitant ainsi l'obtention de statistiques sur la qualité des entrepreneurs ;
- de modifier le cahier des charges type Qualiroutes de manière, d'une part, à réduire au maximum les possibilités d'application de réfections et à rendre le recours à ce système plus dissuasif par l'application de pénalités plus importantes et, d'autre part, à instituer le délai de garantie de cinq ans sans restriction ;
- de convertir le cahier des charges type Qualiroutes en un modèle de cahier des charges axé sur une finalité de résultats (par exemple, en incluant la conception, la réalisation et la maintenance des travaux assortis d'une garantie décennale) ;
- d'effectuer systématiquement des essais préalables visant à diagnostiquer précisément l'état de la voirie à réparer, et de prendre effectivement en compte les résultats de ces analyses pour déterminer les travaux à réaliser ;
- de réaliser systématiquement des contrôles a posteriori afin de vérifier le respect des obligations contractuelles.

La Cour recommande en outre :

- une mise en œuvre totale et rigoureuse du système de contrôle par l'administration, assortie d'une application intransigeante des normes édictées par Qualiroutes ;
- une uniformisation de la composition des cellules qualité en vue d'assurer un traitement identique des dossiers sur l'ensemble du territoire de la Région wallonne.